

## МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УМАНСЬКОМУ НУС ЗДОБУВАЧАМИ ДРУГОГО (МАГІСТЕРСЬКОГО) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 075 «МАРКЕТИНГ»

Орієнтація Уманського НУС на студента, як споживача освітніх послуг, в системі управління якістю освітнього процесу означає, по-перше, визначення ступеня задоволеності здобувачів вищої освіти організацією навчально-виховного процесу, по-друге, така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах шляхом внесення змін в освітні програми, управління, організацію та технології навчання. Отож, мета анкетування – моніторинг задоволеності студентів наданням освітніх послуг.

Моніторинг задоволеності здобувачів вищої освіти проводився шляхом on-line опитування. Учасники анкетування – студенти денної форми навчання, ступеня вищої освіти – магістр. Всього опитано 17 студентів по спеціальності «Маркетинг».

1. На запитання «Як Ви оцінюєте рівень якості надання освітніх послуг Уманським НУС?» 82% респондентів (14 осіб) із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що високий, 12% (2 особи) – достатній, 6% (1 особа) - задовільний (рис. 1.).

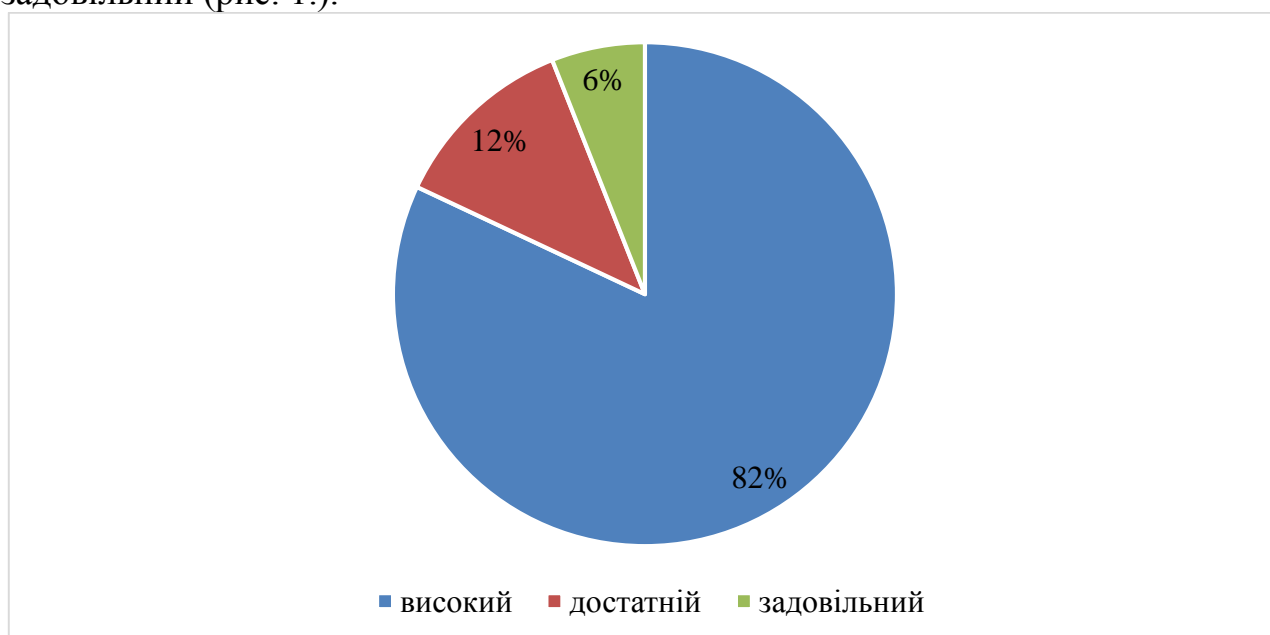
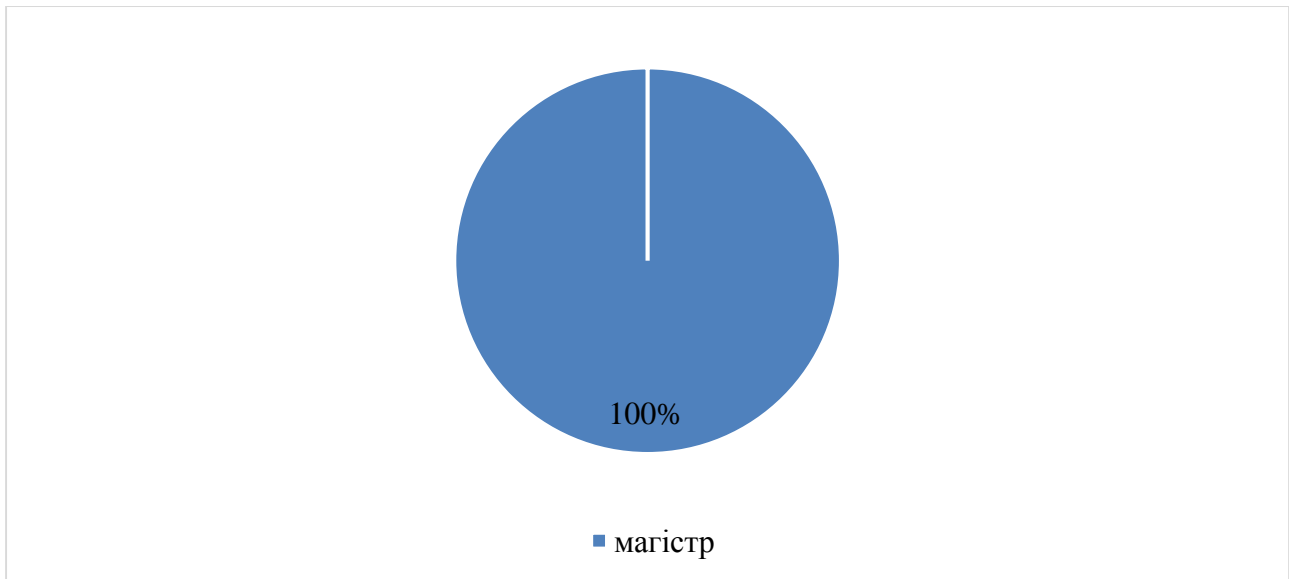


Рис. 1. Оцінка рівня якості надання освітніх послуг, %

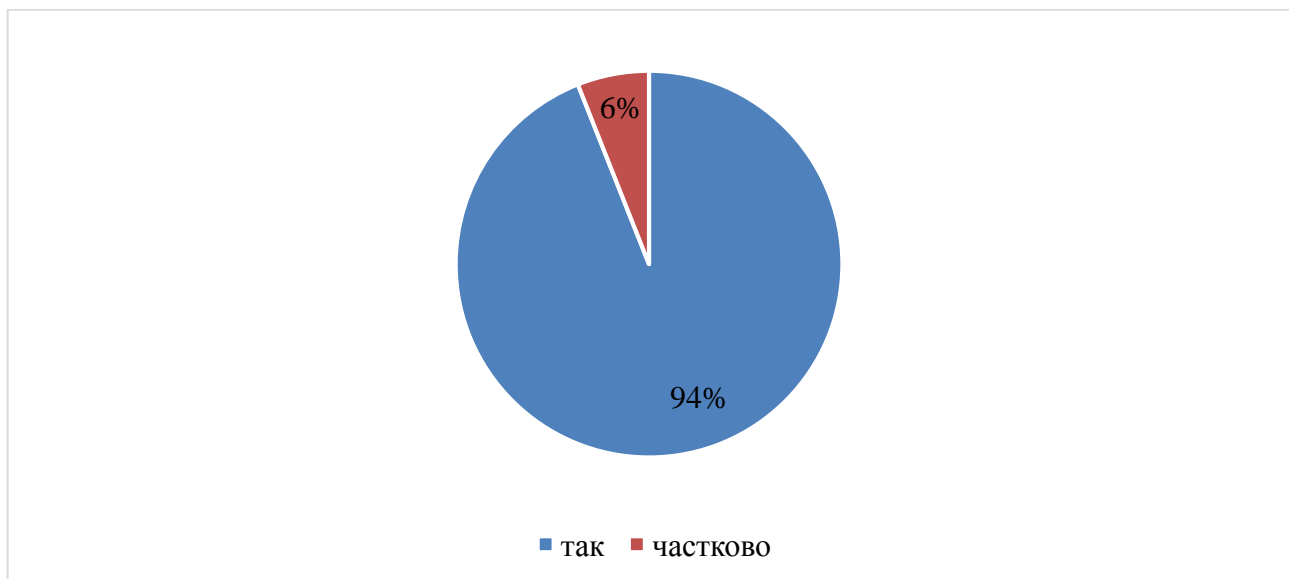
2. На запитання «Який ступінь вищої освіти Ви здобуваєте?» 17 осіб або 100% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що «магістр» (рис. 2.).



**Рис. 2. Ступінь вищої освіти, %**

3. На запитання «За якою спеціальністю Ви навчаєтесь?» 17 осіб або 100% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що «Маркетинг».

4. На запитання «Чи задовольняє освітнє середовище в Уманському НУС Ваші потреби та інтереси?» 16 респондентів (94%) із числа опитаних зазначили, що так, 1 респондент (6%) - частково (рис. 3.).



**Рис. 3. Рівень задоволення вибору спеціальності, %**

5. На запитання анкети «Чи надається Вам організаційна, інформаційна та консультативна підтримка в межах освітньої програми?» 100% респондентів (17 осіб) відповіли «так, постійно».

6. На запитання «Що, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнює навчання за обраною спеціальністю?» здобувачам пропонувалось обрати

відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася): необхідність поєднувати навчання і роботу; особиста неорганізованість; низький рівень організації самостійної роботи; надмірний обсяг навчального навантаження; незручний розклад; відсутність такту і педагогічної майстерності при викладанні окремих дисциплін; відсутність перспектив працевлаштування; вплив з боку інших студентів; недостатнє забезпечення навчально-методичною літературою та власне розчарування в обраній спеціальності. Узагальнені результати відображені у табл. 1. За результатами опитування перші дві позиції посіли наступні проблеми: необхідність поєднувати навчання і роботу (94%) та особиста неорганізованість (відзначили 70% опитаних) та.

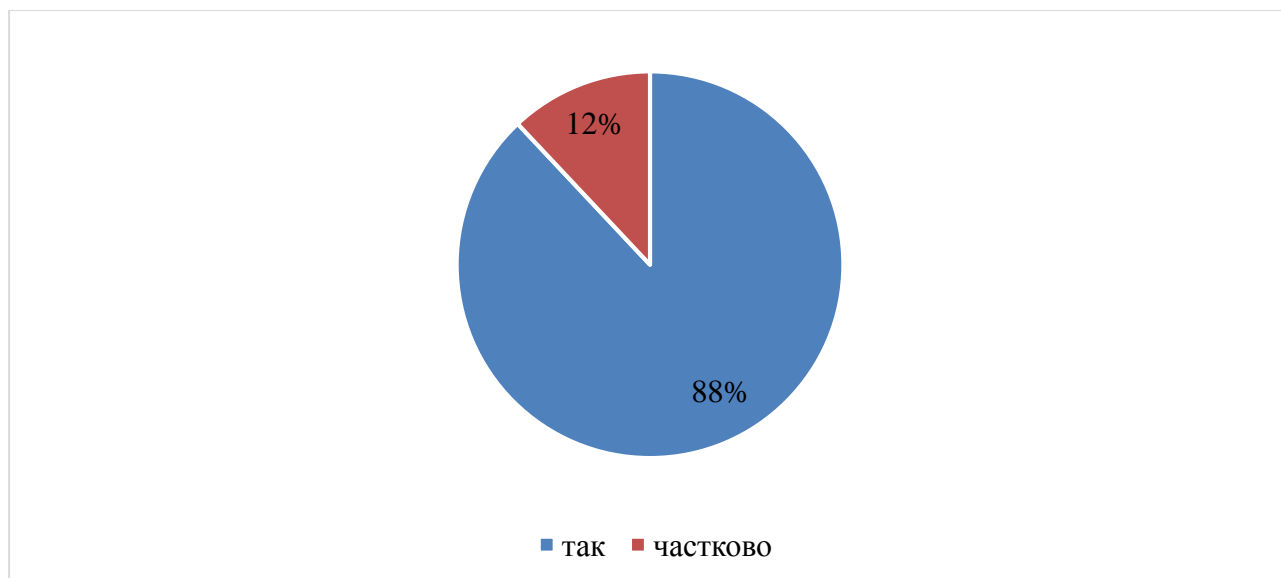
Таблиця 1

**Які проблеми найбільшою мірою ускладнюють навчання, на думку опитаних здобувачів**

Перелік проблем	Кількість здобувачів	%
Необхідність поєднувати навчання і роботу	16	94
Особиста неорганізованість	12	70
Недостатня вмотивованість	3	18
Надмірний обсяг навчального навантаження	2	12
Низький рівень організації самостійної роботи	-	-
Незручний розклад	2	12
Відсутність такту педагогічної майстерності при викладанні окремих дисциплін	-	-
Відсутність перспектив працевлаштування	-	-
Вплив з боку інших студентів, що перешкоджають прояву Ваших здібностей під час навчальних занять	-	-
Недостатнє забезпечення навчально-методичною літературою	-	-
Власне розчарування в обраній спеціальності	-	-

7. На запитання анкети «Чи своєчасно Вам надається доступна та зрозуміла інформація щодо цілей, змісту, програмних результатів навчання та поточного оцінювання в межах окремих дисциплін?» 100% респондентів відповіли «так, викладач на першому занятті все пояснює».

8. На запитання «Чи забезпечить зміст освітньої програми та її структура (набір обов'язкових та вибіркового навчальних дисциплін) Вашу майбутню успішну діяльність за спеціальністю?» 88% (15 здобувачів) відповіли - так, 12% (2 здобувачі) – частково (рис. 4)



**Рис. 4. Рівень забезпеченості змісту освітньої програми майбутньої успішної діяльності за спеціальністю**

9. 100% респондентів відповіли «так» на запитання «Чи задовольняють Вас форми і методи навчання та викладання дисциплін за обраною спеціальністю?»

10. На запитання «Яким інтерактивним методам навчання і формам проведення занять при вивченні дисциплін Ви надаєте перевагу?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь із переліку. Узагальнені результати відображені у табл. 2. За результатами опитування перевагу надали тренінгам (71%), 53% схиляються до дискусії, роботи в групах та ситуаційного аналізу.

Таблиця 2

**Яким інтерактивним методам навчання і формам проведення занять при вивченні дисциплін надають перевагу здобувачі**

Перелік проблем	Кількість здобувачів	%
Ділова гра	2	12
Дискусія	9	53
Тренінги	12	71
Робота в групах	9	53
Ситуаційний аналіз	9	53
Квести	1	6
Обговорення в малих групах	5	29
Майстер-класи	5	29
Графіки, таблиці	5	29
Дебати	2	12
Навчальні відео	2	12
Візуалізована лекція	1	6

11. Відповіді про рівень стимулювання здобувачів до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності узагальнені та представлені у табл. 3.

**Рівень стимулювання здобувачів вищої освіти до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності за освітньою програмою**

Варіанти відповіді	Результати опитування
Високий	14 осіб (82%)
Достатній	3 особи (18%)

Як свідчать результати опитування, більшість здобувачів задоволені ефективністю методів викладання і навчання та рівнем стимулювання до самоосвіти.

12. На запитання «Чи задоволені Ви організацією самостійної роботи (викладачем визначені вимоги, надані рекомендації щодо виконання домашніх завдань, визначена необхідна література та зазначені джерела її отримання)?» було отримано 100% позитивну відповідь «Так».

13. На запитання «Чи забезпечено Вам можливість формування індивідуальної освітньої траєкторії, зокрема через вільний вибір навчальних дисциплін?» 100% респондентів знають, що існує така можливість.

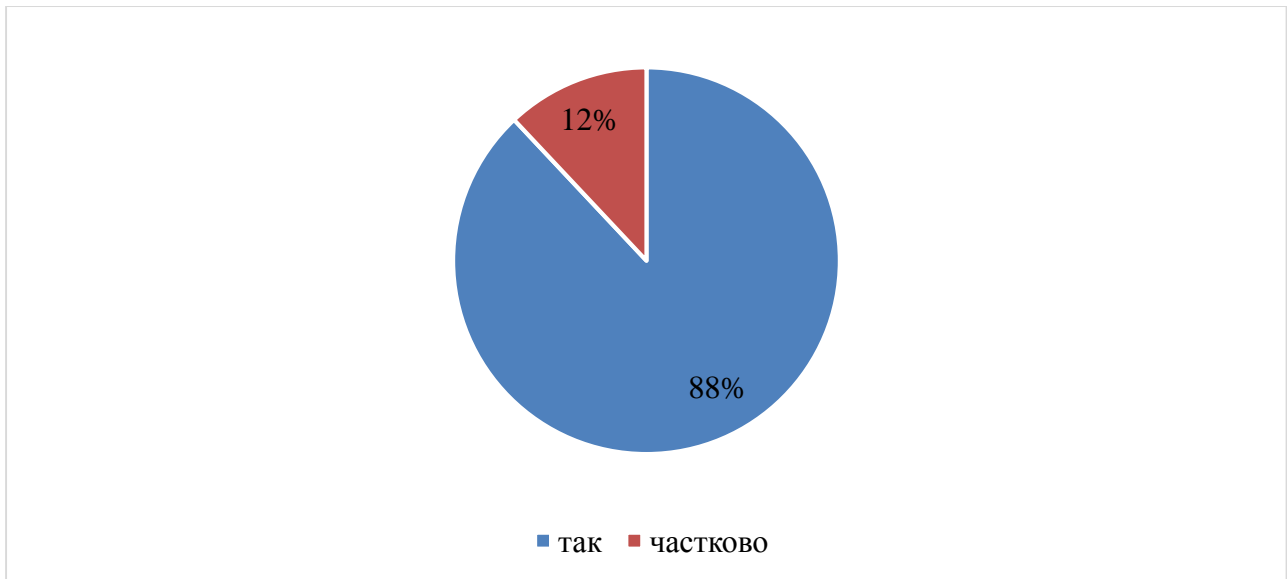
14. На питання «Чи своєчасно Вам надається доступна та зрозуміла інформація щодо форми контрольних заходів та критеріїв їх оцінювання з навчальних дисциплін?» всі студенти відповіли «так, викладач на першому занятті все пояснює».

15. На питання «Чи є, на Вашу думку, процес оцінювання в ході поточного й підсумкового контролю об'єктивним і неупередженим?» всі здобувачі відповіли «Так».

16. На питання «Чи ознайомлені Ви з процедурою оскарження результатів контрольних заходів? всі відповіли «Так».

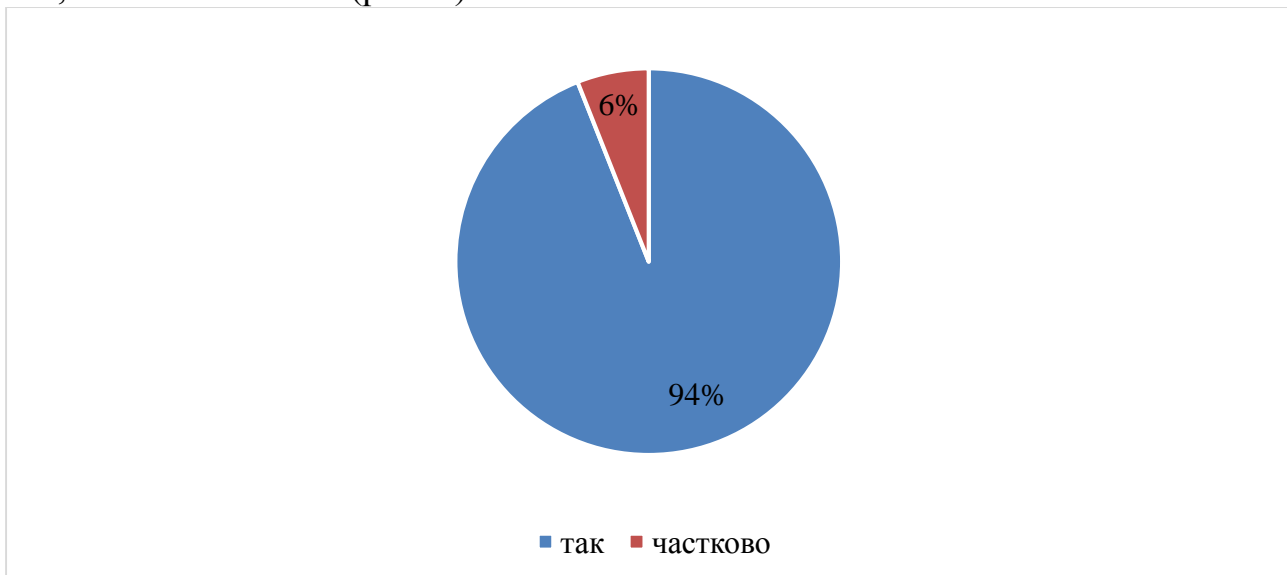
17. На питання «Чи задовольняє Вас рівень залучення запрошених професіоналів-практиків, експертів та представників роботодавців до освітнього процесу, насамперед, до аудиторних занять?» отримано аналогічні результати, всі студенти відповіли «Так».

18. Також здобувачам вищої освіти було запропоновано питання «Чи використовуються сучасні засоби навчання в Уманському НУС (спеціалізовані аудиторії, комп'ютерні класи, тренажери, мультимедійне обладнання, інтерактивні дошки тощо)?» Відповідаючи на запитання 88% опитаних відзначили «так», 12% - «частково» (рис. 5) .



**Рис. 5. Рівень використання сучасних засобів навчання в Уманському НУС**

19. При оцінюванні задоволення рівнем інформаційної підтримки (зручне та ефективне інформування стосовно різних аспектів навчання, вільний та безоплатний доступ до електронних інформаційних ресурсів), отримали 94% - так, та 6% - частково (рис. 6).

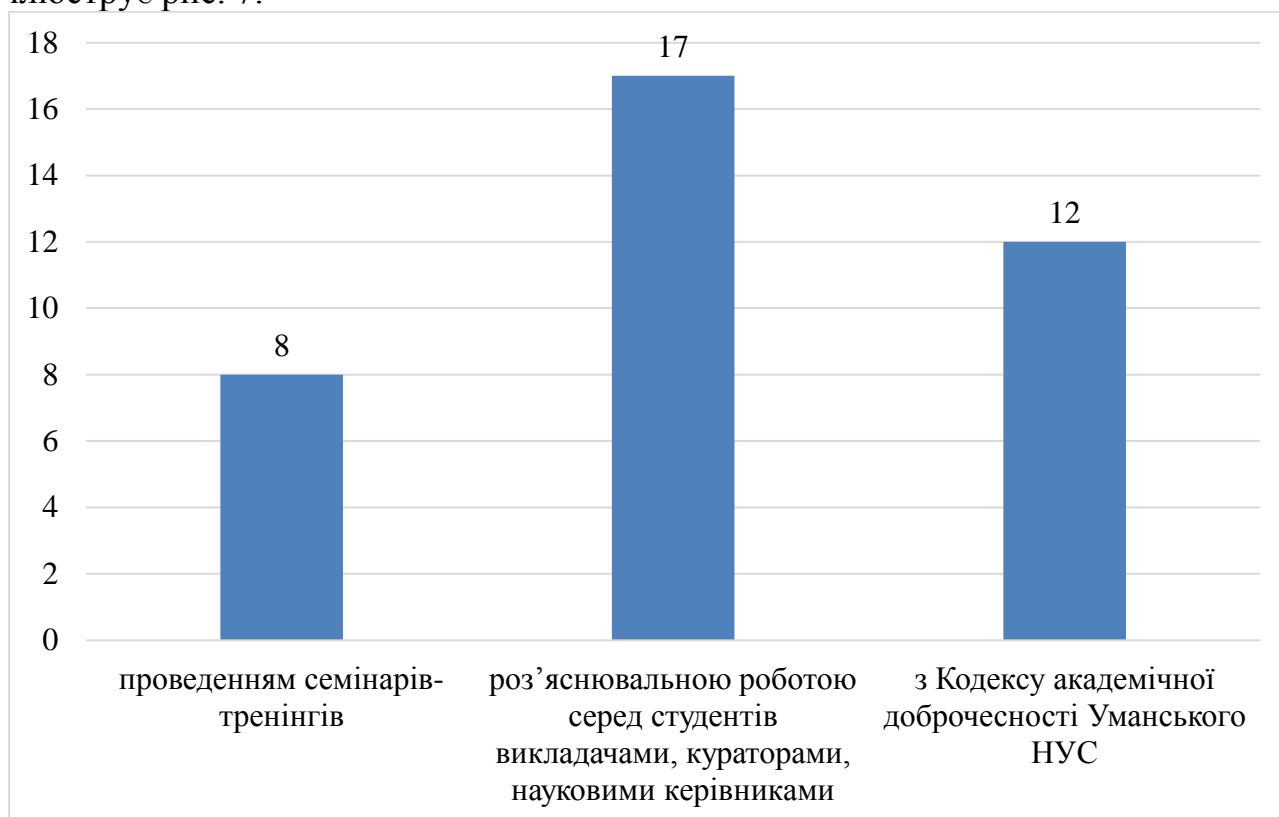


**Рис. 6. Рівень задоволення інформаційної підтримки**

20. 100% позитивні відповіді були отримані на питання «Чи задовольняють Вас технології дистанційного навчання, які використовуються в Уманському НУС?», «Чи задоволені Ви якістю підручників, методичних посібників, лекційних матеріалів, які пропонуються Вам для опанування навчальних дисциплін?» «Чи є достатнім обсяг практичної підготовки, закладений в освітній програмі (навчальному плані) з обраної спеціальності?», «Чи задоволені Ви компетентностями, здобутими та/або розвиненими під час практичної підготовки за освітньою програмою?»

21. Університет популяризує академічну доброчесність та використовує відповідні технологічні рішення як інструменти протидії порушенням академічної доброчесності. Відповідно на запитання «Чи ознайомлені Ви з нормативними документами, які регулюють політику дотримання академічної доброчесності в університеті?» 100% опитаних відповіли, що ознайомлені з принципами академічної доброчесності.

22. На запитання «Яким чином популяризується академічна доброчесність в Уманському НУС?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати ілюструє рис. 7.



**Рис. 7. Популяризація академічної доброчесності в Уманському НУС**

23. На запитання «З якими проявами академічної недоброчесності Ви стикалися в університеті?» отримано 100% результат «не стикався»

24. На запитання «Які з перерахованих заходів застосовуються в університеті до здобувачів вищої освіти у випадку виявлення ознак академічної недоброчесності в їх роботах?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь із переліку. Узагальнені результати відображені у табл. 4.

Таблиця 4

**Заходи, які застосовуються в університеті до здобувачів вищої освіти у випадку виявлення ознак академічної доброчесності в їх роботах**

Перелік проблем	Кількість здобувачів	%
Студент не допускається до захисту	14	82
Повторне проходження оцінювання	12	71
Проводяться роз'яснювально-виховні бесіди про дотримання академічної доброчесності	8	47
Здійснюється вибіркова/повторна перевірка роботи на плагіат після доопрацювання	7	41
Така робота не зараховується	5	29
Мені такі випадки не відомі	5	29

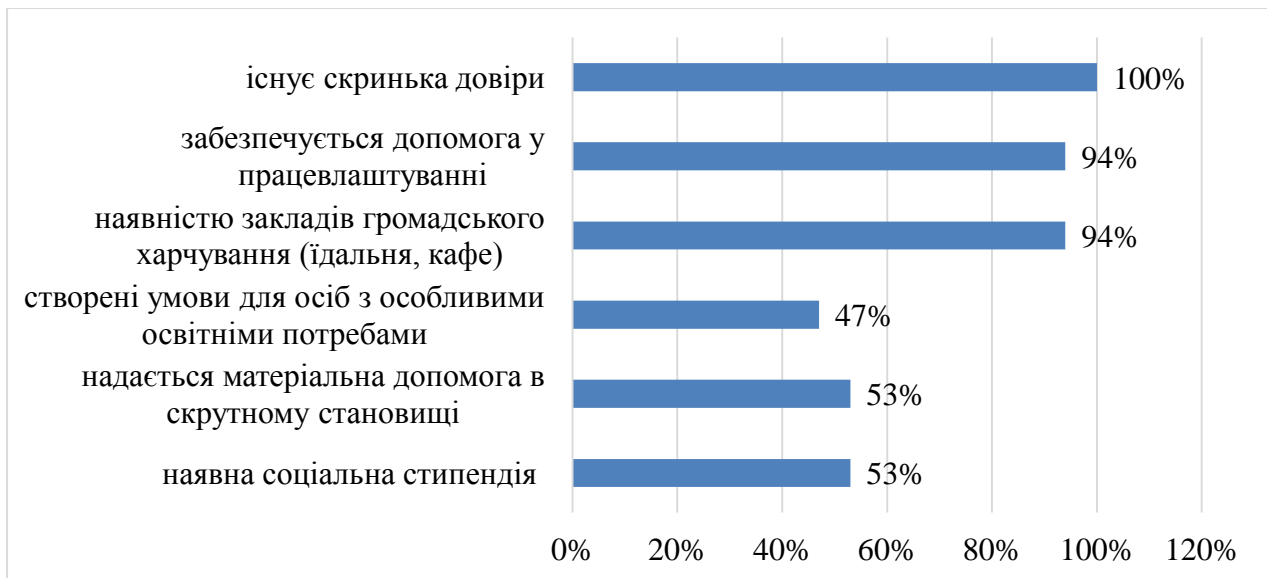
25. Під час опитування здобувачів вищої освіти було важливо проаналізувати їх потреби та інтереси. За результатами анкетування щодо безпечності освітнього середовища для життя і здоров'я студентів, їх соціальної підтримки Університетом можна зробити висновок, що відповідні послуги надаються на високому рівні і задовольняють більшість студентів. Узагальнені результати відображені на рис. 8 та рис. 9.



**Рис. 8. Фактори забезпечення безпечності освітнього середовища для життя та здоров'я, %**

26. При проведенні анкетування досліджувалась також наявність процесів, що підтримують студентів під час навчання, якщо у них виникають значні труднощі чи проблеми.



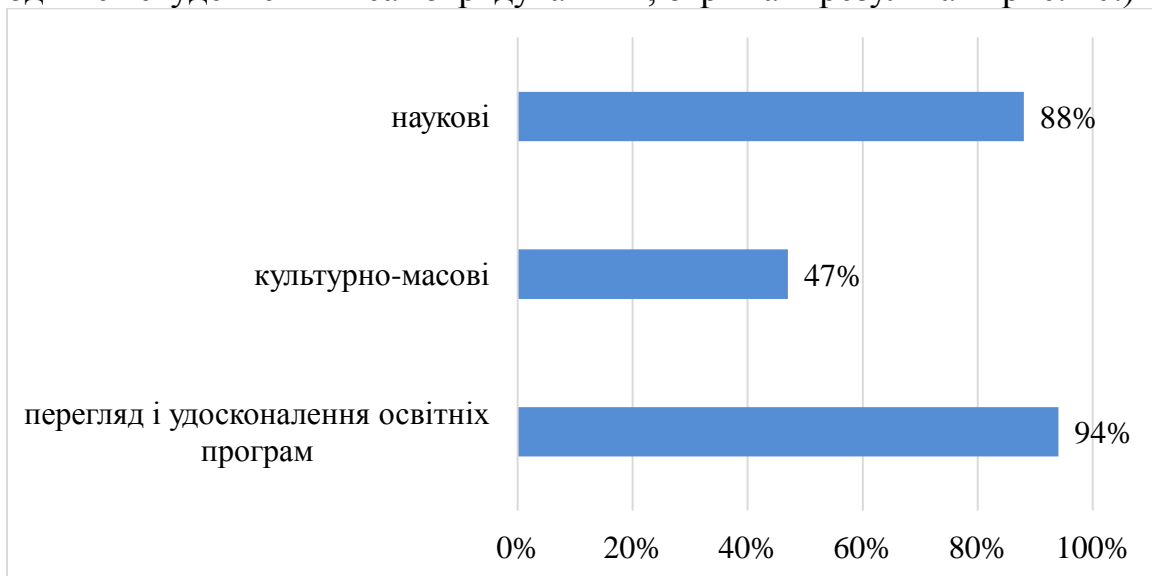


**Рис. 9. Напрями надання соціальної підтримки, %**

27. На питання «Чи ознайомлені Ви з програмами міжнародної академічної мобільності?» отримано 100% позитивний результат «так».

28. 87% опитаних здобувачів вищої освіти задоволені рівнем організації роботи студентського самоврядування в Уманському НУС, 12% – задоволені частково.

29. Відповідно багато студентів приймають активну участь у заходах, які проводяться студентським самоврядуванням, отримані результати рис. 10.)



**Рис. 10. Участь студентів у заходах, які проводить студентське самоврядування**

30. На запитання «Що, на Вашу думку, слід удосконалити в освітній програмі для Вашої спеціальності?» 16 студентів (94%) із загальної кількості опитаних відповіли, що нічого не слід змінювати і їх все влаштовує. 1 респондент (6%) мав окремі пропозиції.

## **ВИСНОВОК**

Для удосконалення та підвищення рівня освітніх послуг, що надаються Університетом та кафедрою маркетингу доцільно застосувати наступні заходи:

- ✓ щосеместрово проводити анкетування студентів щодо задоволеності освітніми програмами та якістю надання освітніх послуг. Відстежувати позитивну динаміку та виявляти слабкі чи проблемні зони з метою своєчасного застосування відповідних заходів та рішень;

- ✓ під час проведення лекційних та практичних занять залучати професіоналів-практиків та експертів у даній галузі;

- ✓ врахувати результати опитування при формуванні та модернізації освітньої програми;

- ✓ викладачам, кураторам академічних груп періодично ознайомлювати здобувачів вищої освіти із електронними базами даних Уманського НУС (сайт Університету, наукова бібліотека, інституційний репозитарій, дистанційна освіта Moodle, електронний розклад тощо);

- ✓ активізувати діяльність науково-педагогічних працівників щодо вдосконалення електронних курсів для забезпечення дистанційних форм навчання;

- ✓ проводити більше практичних занять із програмним забезпеченням по спеціальності;

- ✓ посилити співпрацю з роботодавцями і розвивати практичні компетентності здобувачів вищої освіти.