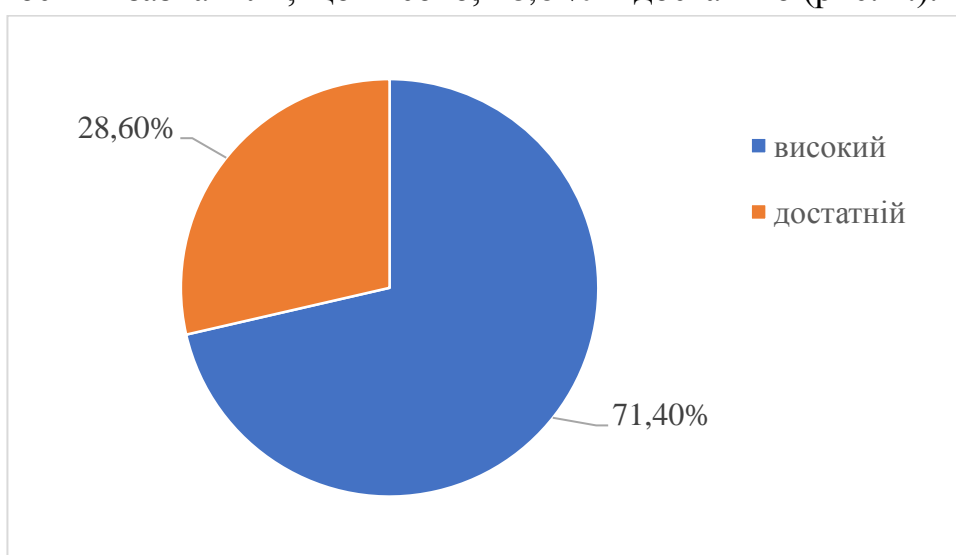


## МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УМАНСЬКОМУ НУС ЗДОБУВАЧАМИ ПОЧАТКОВОГО РІВНЯ (КОРОТКОГО ЦИКЛУ) ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 075 «МАРКЕТИНГ»

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 організацією та технології навчання. Отож, мета анкетування – моніторинг задоволеності студентів наданням освітніх послуг.

Моніторинг задоволеності здобувачів вищої освіти проводиться шляхом online опитування. Учасники анкетування – студенти денної форми навчання, ступеня вищої освіти – молодший бакалавр. Всього опитано 7 студентів по спеціальності «Маркетинг».

1. На запитання «Як Ви оцінюєте рівень якості надання освітніх послуг Уманським НУС?» 71,4 % респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що високо, 28,6 % – достатньо (рис. 1.).



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

2. На запитання «Який ступінь вищої освіти Ви здобуваєте?» 7 осіб або 100% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що «молодший бакалавр».

3. На запитання «За якою спеціальністю Ви навчаєтесь?» 7 осіб або 100% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що «маркетинг».

4. На запитання «Чи задоволені Ви вибором спеціальності?» 7 студентів (100% респондентів) із числа опитаних зазначили, що задоволені.

5. На запитання анкети «Які проблеми, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнюють навчання за обраною спеціальністю?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася): необхідність поєднувати навчання і роботу; особиста неорганізованість; 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.

Таблиця 1

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

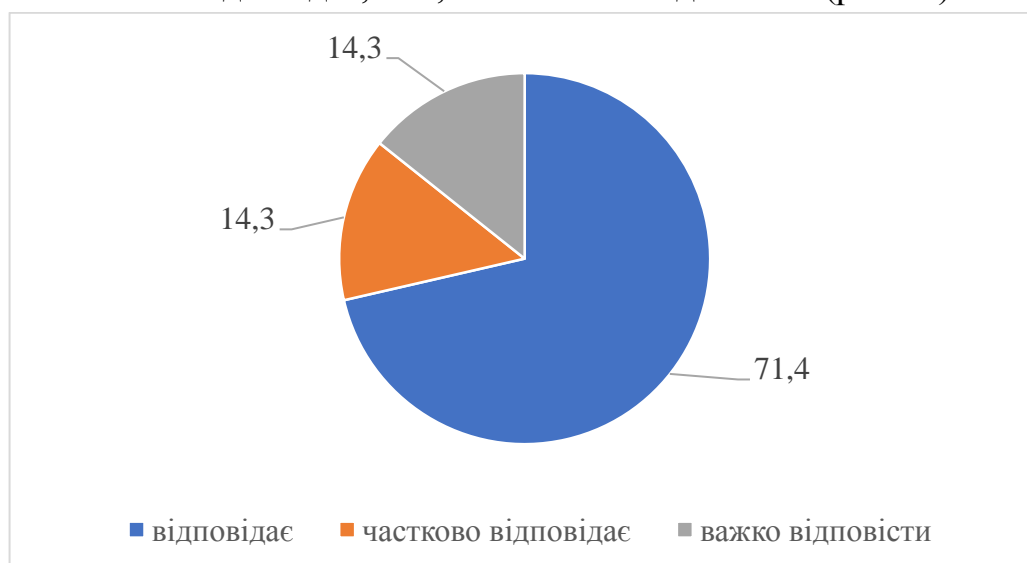
Перелік проблем	Кількість здобувачів	Відсоток
Необхідність поєднувати навчання і роботу	1	14,3
Особиста неорганізованість	6	85,7
Надмірний обсяг навчального навантаження		
Незручний розклад	1	14,3
Відсутність такту педагогічної майстерності при викладанні окремих дисциплін		
Відсутність перспектив працевлаштування	2	28,6
Вплив з боку інших студентів, що перешкоджають прояву Ваших здібностей під час навчальних занять	1	14,3
Недостатнє забезпечення навчально-методичною літературою		
Власне розчарування в обраній спеціальності		

За результатами опитування перші три позиції посіли наступні проблеми: особиста неорганізованість (відзначили 85,7 % опитаних), відсутність перспектив працевлаштування (28,6 %), необхідність поєднувати навчання і роботу (14,3 %), незручний розклад (14,3 %) та вплив з боку інших студентів (14,3 %).

6. На запитання анкети «Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми?» 100% респондентів знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання.

7. На запитання анкети «Чи ознайомлені Ви з цілями та змістом освітньої програми» також 100% респондентів відповіли, що ознайомлені.

8. Позитивним моментом є те, що 100% респондентів знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання, та 71,4% – стверджують, що структура освітньої програми відповідає їхнім очікуванням, 14,3 % – частково відповідає, і 14,3 % – важко відповісти (рис. 2).



**Рис. 2. Відповідність структури освітньої програми очікуванням здобувачів вищої освіти**

9. Здобувачі вищої освіти оцінили ефективність методів і методик викладання навчальних дисциплін за обраною спеціальністю як високу (100% респондентів).

10. Рівень стимулювання їх до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності. Узагальнені відповіді представлені у табл. 2.

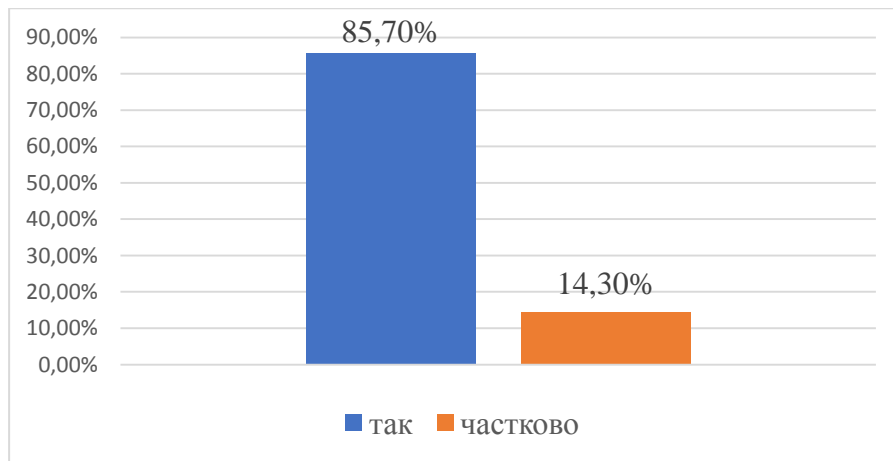
Таблиця 2.

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

Варіанти відповіді	Результати опитування
Високий	2 особи (28,6%)
Достатній	5 осіб (71,4%)

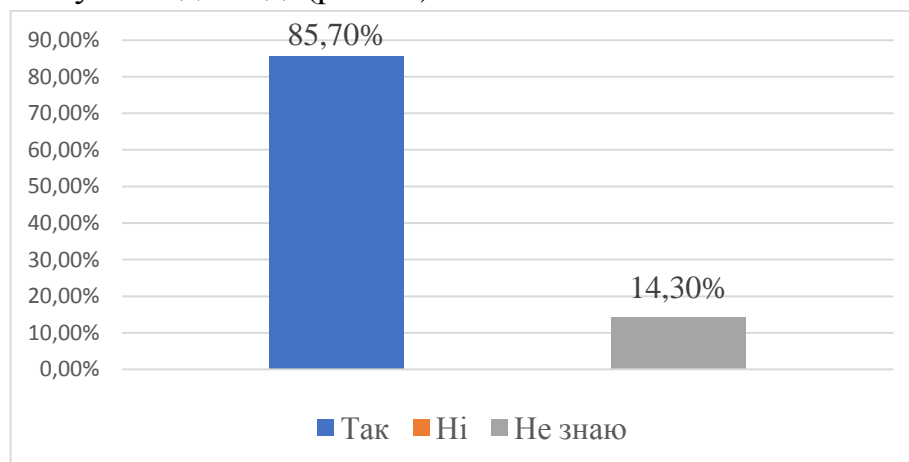
Як свідчать результати опитування, більшість здобувачів задоволені ефективністю методів викладання і навчання та рівнем стимулювання до самоосвіти.

11. На запитання «На Вашу думку, чи усі дисципліни, що вивчаються, необхідні для Вашої професійної діяльності?» було отримано наступні відповіді (рис. 3.).



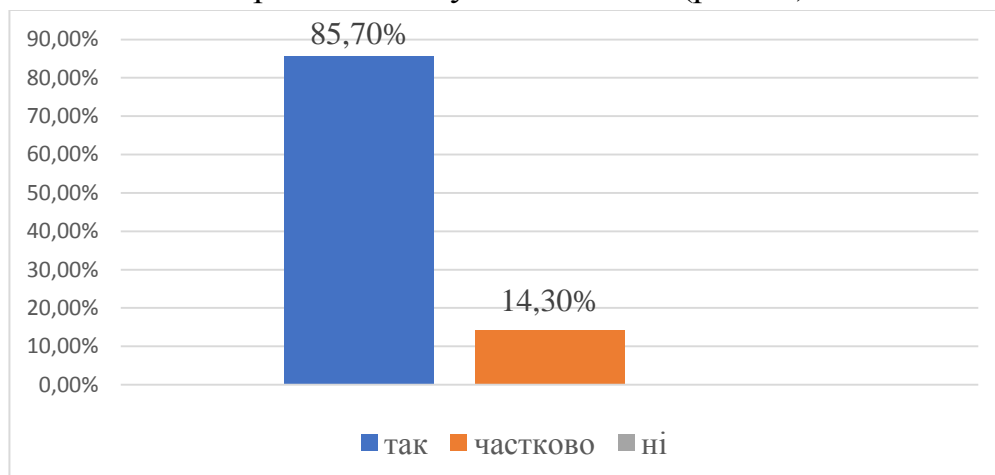
**Рис. 3. Необхідність дисциплін для професійної діяльності**

12. На запитання «Чи існує можливість вибору навчальних дисциплін та їх переліку, який пропонується за професійним спрямуванням?» отримано наступні відповіді (рис. 4.)



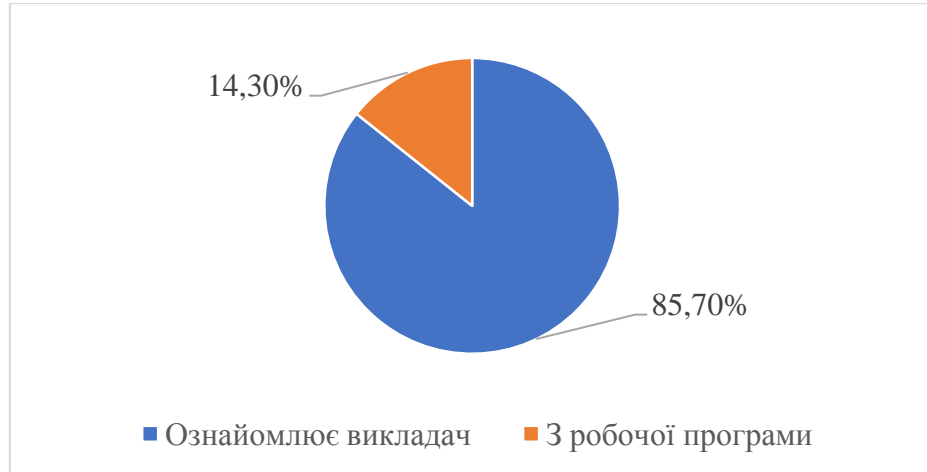
**Рис. 4. Наявність можливості та реалізації вільного вибору дисциплін**

13. На питання «Чи реалізовується за Вашою спеціальністю вільний вибір дисциплін?» отримано наступні відповіді (рис. 5.).



**Рис. 5. Наявності та реалізації вільного вибору дисциплін**

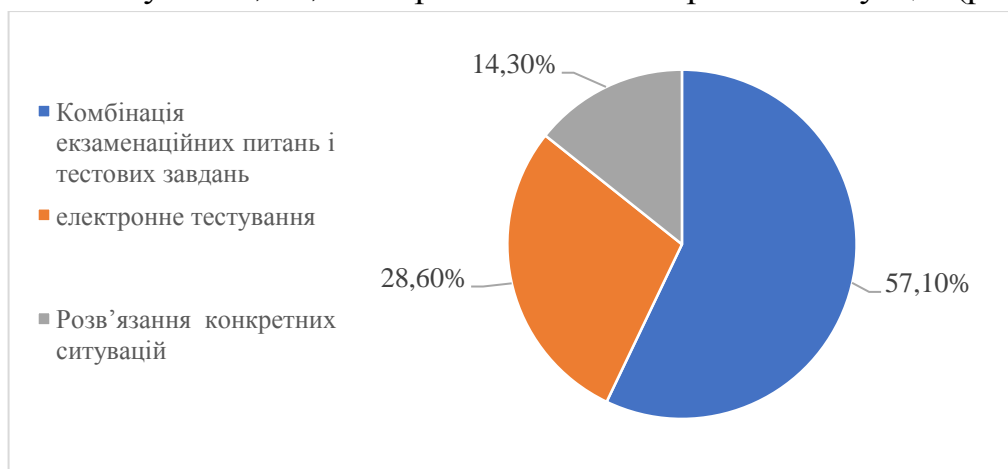
14. Також здобувачам вищої освіти було запропоновано вказати, яким чином вони дізнаються про форми контролю, порядок і критерії оцінювання під час вивчення навчальних дисциплін (рис. 6).



**Рис. 6. Ознайомлення здобувачів вищої освіти із формами контролю, порядком і критеріями оцінювання під час вивчення навчальної дисципліни**

15. Відповідаючи на запитання з приводу видів аудиторних занять, які переважають у студентів, 71,4 % опитаних відзначили практичні заняття, 28,6 % – семінарські заняття.

16. З поміж всіх наявних способів контролю знань при проведенні екзамену 57,1% опитаних здобувачів вищої освіти найбільш об'єктивним вважають комбінацію екзаменаційних питань і тестових завдань, 28,6% – електронне тестування, 14,3% – розв'язання конкретних ситуацій (рис. 7).



**Рис. 7. Способи контролю знань при проведенні екзамену, %**

17. Важливо відзначити достатній рівень чинної системи оцінювання результатів навчання студентів університету. На запитання «Чи об'єктивна,

на Вашу думку, чинна система оцінювання результатів навчання студентів в університеті?» 85,7% опитаних здобувачів відповіли ствердно, 14,3% вважають чинну систему частково об'єктивною.

18. Щодо запитання «Чи є у Вас можливість, при потребі, оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів?» частина опитаних (85,7%) відповіли «Так», а 14,3 % – не знають про таку можливість.

19. Респондентам було запропоновано визначити результативність залучення професіоналів-практиків, експертів та представників роботодавців до викладання окремих освітніх компонентів та організації освітнього процесу за спеціальністю. Отримані за результатами анкетування дані дозволяють зазначити, що 71,4% студентів бажають переймати досвід професіоналів-практиків безпосередньо в навчальному процесі, а 28,6 % студентів зазначили, що їм важко відповісти.

20. На запитання «Чи відповідає Вашим освітнім потребам комп'ютерне забезпечення освітнього процесу в Уманському НУС?» отримано наступні результати: 85,7 % респондентів відповіли – «Так», 14,3 % - «Частково».

21. Здобувачі вищої освіти оцінювали також доступність та якісний рівень підручників, методичних вказівок, конспектів лекцій в електронній та друкованій формах. Узагальнені результати опитування представлені у табл. 3.

Таблиця 3.

**Доступність здобувачам вищої освіти підручників, методичних вказівок, конспектів лекцій в електронній та друкованій формах**

<b>Варіанти відповіді</b>	<b>Результати опитування</b>
Так	4 особи (57,1%)
Частково	3 осіб (42,9%)

22. Освітня програма та навчальний план передбачають практичну підготовку здобувачів вищої освіти, яка дає можливість здобути компетентності, потрібні для подальшої професійної діяльності. Опитування здобувачів з цього питання показує достатній рівень обсягу практичної підготовки (на це вказали 85,7% респондентів), частково задоволені обсягом практики – 14,3 % опитаних.

23. На запитання «Чи задоволені Ви компетентностями, здобутими та/або розвиненими під час практичної підготовки за освітньою програмою?» 100 % опитаних вказали «Так».

24. Університет популяризує академічну доброчесність та використовує відповідні технологічні рішення як інструменти протидії порушенням академічної доброчесності. Відповідно на запитання «Чи ознайомлені Ви із принципами академічної доброчесності?» 85,7% опитаних відповіли, що ознайомлені з принципами академічної доброчесності і 14,3% – частково ознайомлені.

25. На запитання «Що, на Вашу думку, слід змінити в освітній програмі для Вашої спеціальності?» 5 студентів (71,4%) із загальної кількості опитаних відповіли, що нічого не слід змінювати і їх все влаштовує. Частина респондентів мала окремі пропозиції і зауваження для поліпшення якості навчання та викладання за освітніми програмами.

26. 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. 8.



**Рис. 8. Популяризація академічної доброчесності в Уманському НУС**

27. Результати опитування на запитання «З якими проявами академічної недоброчесності Ви стикалися в університеті?» (кількість варіантів вибору не обмежувалася) відображено у таблиці 4.

Таблиця 4

**З якими проявами академічної недоброчесності стикалися в університеті опитані здобувачі**

Перелік проблем	Кількість здобувачів	Відсоток
Не стикався	3	42,9
Списування	4	57,1
Академічний плагіат	2	28,6

28. Здобувачам вищої освіти було запропоновано визначити із перерахованих варіантів, які санкції щодо студентів можуть бути доцільними

у разі виявлення і доведення академічної недоброчесності, кількість варіантів вибору не обмежувалася. Результати відображено у табл. 5.

Таблиця 5

**Санкції щодо студентів, які можуть бути доцільними у разі виявлення і доведення академічної недоброчесності, на думку опитаних здобувачів**

Перелік заходів	Кількість здобувачів	Відсоток
Повторне проходження оцінювання	7	100
Відрахування з університету	-	0,0

29. 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 у табл. 6.

Таблиця 6

**Яким чином університет забезпечує безпечність освітнього середовища, на думку опитуваних здобувачів**

Перелік заходів	Кількість здобувачів	Відсоток
Наявність закладів громадського харчування (їдальня, буфет, кафе)	6	85,7
Безпечні умови проживання у гуртожитку	5	71,4
Розвиток фізичного виховання та спорту	6	85,7
Наявність медичного обслуговування;	6	85,7
Допомога психолога	6	85,7
Захист від сексуального домагання	2	28,6

30. При проведенні анкетування досліджувалась також наявність процесів, що підтримують студентів під час навчання, якщо у них виникають значні труднощі чи проблеми (табл. 7).

Таблиця 7

**Напрями надання соціальної підтримки, %**

Перелік заходів	Кількість здобувачів	Відсоток
Створені умови для осіб з особливими освітніми потребами	6	85,7
Надається матеріальна допомога в скрутному становищі	6	85,7
Існує скринька довіри	4	57,1
Наявна соціальна стипендія	3	42,9
Забезпечується допомога у працевлаштуванні	1	14,3
Важко відповісти	1	14,3



31. На питання «Чи брали Ви участь у програмах міжнародної академічної мобільності?» 7 студентів (100%) відповіли «Ні».

32. З перерахованих проблем, які виникають при бажанні брати участь у міжнародному обміні чи стажуванні, 71,4% здобувачів вказали на невелику кількість місць за програмами міжнародної академічної мобільності та 42,9 % на недостатню пропозицію закордонних вузів-партнерів.

33. 85,7% опитаних здобувачів вищої освіти задоволені рівнем організації роботи студентського самоврядування в Уманському НУС і 14,3 % – задоволені частково.

34. Відповідно 57,1 % студентів задіяні у заходах, які проводяться студентським самоврядуванням, по мірі своїх можливостей і 42,9 % - не приймають участі в таких заходах.

### **Загальні висновки та рекомендації**

1. Зважаючи на усе вищезазначене, можна зробити загальний висновок – освітні послуги для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня молодший бакалавр ОП «Маркетинг» в Університеті надаються на достатньо високому рівні і задовольняють більшість студентів-отримувачів послуг, 71,4 % респондентів вказали на високу їх якість.

2. Позитивним моментом є те, що 100% респондентів знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання, та 100% – ознайомлені з цілями та змістом освітньої програми. Із них 71,4% стверджують, що структура освітньої програми відповідає їхнім очікуванням, 14,3% – частково відповідає, і 14,3% – важко відповісти.

3. Серед проблем, які найбільшою мірою ускладнюють навчання, на думку опитаних, є особиста неорганізованість (визначили 85,7 % опитаних), відсутність перспектив працевлаштування (28,6 %), необхідність поєднувати навчання і роботу (14,3 %), незручний розклад (14,3 %) та вплив з боку інших студентів (14,3 %).

4. Варто відмітити високий рівень (85,7 %) чинної системи об'єктивного оцінювання результатів навчання студентів за всіма освітніми компонентами.

5. 85,7% опитаних здобувачів підтвердили реалізовану можливість самостійного обрання навчальних дисциплін для їх подальшого вивчення.

6. Опитування здобувачів щодо практичної підготовки показує достатній рівень її обсягу: 100 % респондентів повністю задоволені здобутими та/або розвиненими компетентностями під час практичної підготовки.

7. 85,7 % студентів із загальної кількості опитаних стверджують, що ознайомлені із принципами академічної доброчесності в Університеті і 14,3 % - частково ознайомлені.

8. 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 здобувачів.

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

1. Систематично здійснювати анкетування студентів щодо задоволеності освітніми програмами та якістю надання освітніх послуг. Виявляти позитивні та негативні моменти з метою своєчасного застосування відповідних заходів та рішень.

2. Викладачам, кураторам академічних груп спеціальності 075 «Маркетинг» своєчасно інформувати здобувачів вищої освіти із цілями та змістом освітніх програм, основними положеннями організації освітнього процесу в Уманському НУС.

3. Викладачам у навчальному процесі більш широко застосовувати інноваційні методи навчання та викладання (майстер-класи, навчальні дискусії, мозковий штурм, тренінги, ділові ігри, вирішення ситуаційних завдань тощо).

4. Розвивати академічну мобільність здобувачів вищої освіти.

5. При перегляді освітніх програм гаранту освітньої програми враховувати пропозиції здобувачів вищої освіти, з метою покращення якості навчання та викладання.

6. Збільшити кількість практичних занять, спрямованих на формування практичних фахових компетентностей здобувачами вищої освіти, в тому числі на підприємствах для кращого засвоєння теоретичного матеріалу.

7. 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).

8. При перегляді освітньої програми та навчального плану розширювати перелік вибіркових дисциплін фахової підготовки.