



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АМУРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГОУ ВПО «АмГПУ»)**

**СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦИИ**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА  
ПО ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

СМК 365-2.11.05-2010

Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей (студентов) является одной из главных задач менеджмента качества. Такая оценка необходима для корректировки действий в образовательных процессах вуза и внесения изменений в управление университетом, для повышения качества предоставляемых образовательных услуг.

Отделом менеджмента качества с 24 по 25 февраля 2010 г. было проведено компьютерное анкетирование студентов третьего, пятого курсов всех факультетов и институтов АмГПУ.

Анкетирование представляет собой одиннадцать вопросов с выбором одного или нескольких вариантов ответа, восьмой, девятый, десятый и одиннадцатый вопросы предполагают ввод собственного варианта ответа.

Вопросы 1-7, представленные в анкете позволяют оценить компоненты педагогической деятельности: качество образовательного процесса, качество результатов обучения, предоставление информации.

Вопросы 8-11 характеризуют отношение к некоторым преподавателям.



Рис. 1. Качество организации процесса обучения

Данные рис. 1 свидетельствуют об удовлетворительном качестве организации процесса обучения. Пятая часть опрошенных (23%) отметила хорошую организацию учебного процесса, профессионализм большинства преподавателей не вызывает сомнений у студентов; 22% респондентов считают, что работающие с ними педагоги хорошо владеют информацией и способами ее представления; 12% указывают на доброжелательное отношение педагогов; также 2% студентов отметили недостаточное количество лабораторных и практических занятий; 6% – на слабое использование современных технологий в учебном процессе, это может быть связано с недостаточной оснащенностью новыми техническими средствами обучения и необученности некоторых преподавателей навыкам работы с подобной техникой. Чуть более 1% респондентов сослались на недостаточный контроль со стороны администрации за уровнем преподавания; 2% указали на нарушение преподавательской этики, на неуважительное отношение отдельных преподавателей к студентам – 5%; слабую практическую направленность обучения указали 3% респондентов.

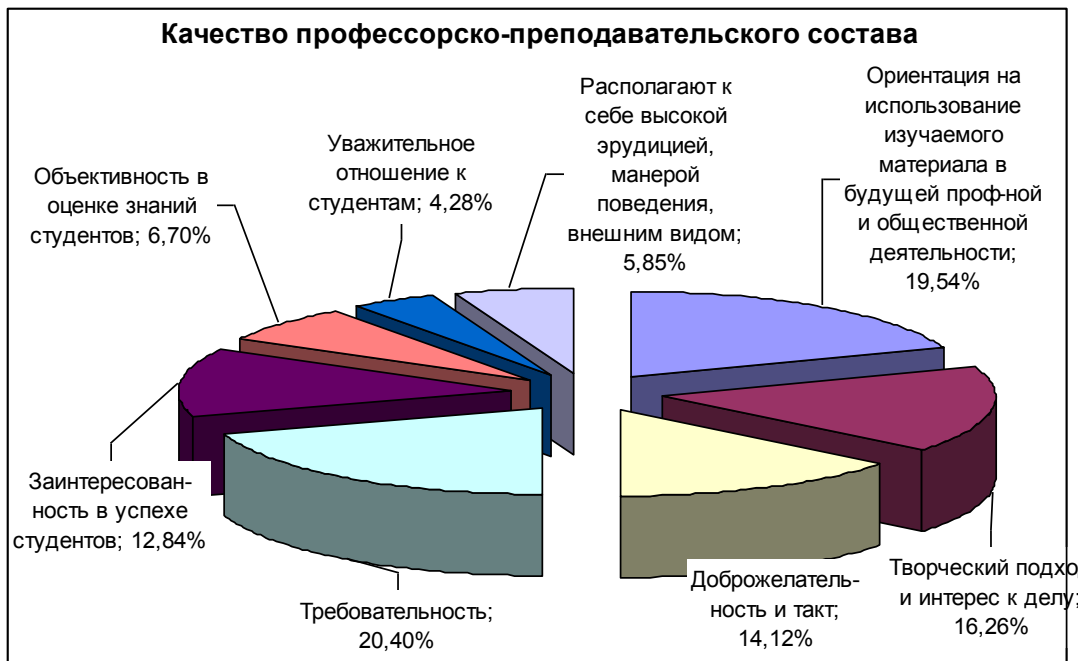


Рис. 2. Качество профессорско-преподавательского состава

На основании полученных результатов определяется уровень качества преподавания в оценках разных студентов по значимым критериям и показателям рис.2. Практически в равных долях распределились мнения среди студентов: ориентация на использование изучаемого материала в будущей профессии и общественной деятельности – 19%, творческий подход и интерес к изучаемым дисциплинам – 16%, доброжелательность и такт по отношению к студентам – 14%, заинтересованность в успехе студентов – 13%. Уважительное отношение к студентам отметили 4% опрошенных. Требовательность к подготовке практических, лабораторных и семинарских занятий указали 20% студентов, объективность в оценке знаний студентов устраивает – 7%, 6% опрошенных считают преподаватель располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения и внешним видом.

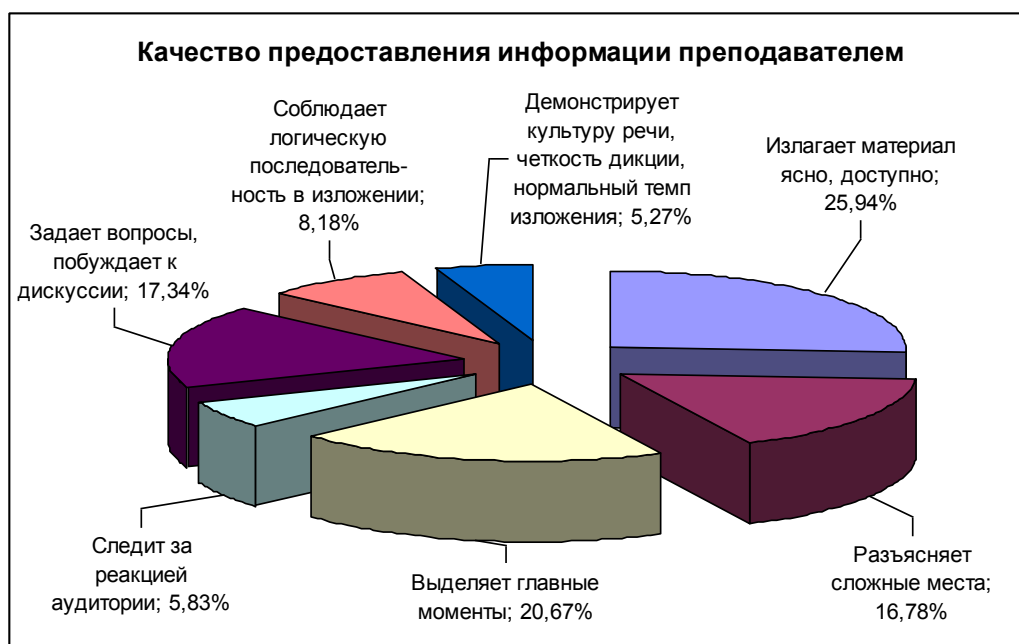


Рис. 3. Качество предоставления информации преподавателем

Позитивным является тот факт, что данные исследования демонстрируют характерную картину высокой оценки студентами качества предоставления информации преподавателями рис. 3. Четверти опрошенных (26%) нравится, как излагается учебный материал, соблюдается логическая последовательность (8%), 17% отметили, что им разъясняются сложные места, выделяются главные моменты (21%), преподаватели по ходу ведения занятий задают побудительные к дискуссии вопросы (17%) и следят при этом за реакцией аудитории (6%), также отметили нормальный темп изложения, культуру речи и четкость дикции своих преподавателей 5% опрошенных. Можно говорить о том, что у студентов формируется определенный тип профессионального облика преподавателя, респонденты высоко оценивают качество преподавания в АмГПУ.

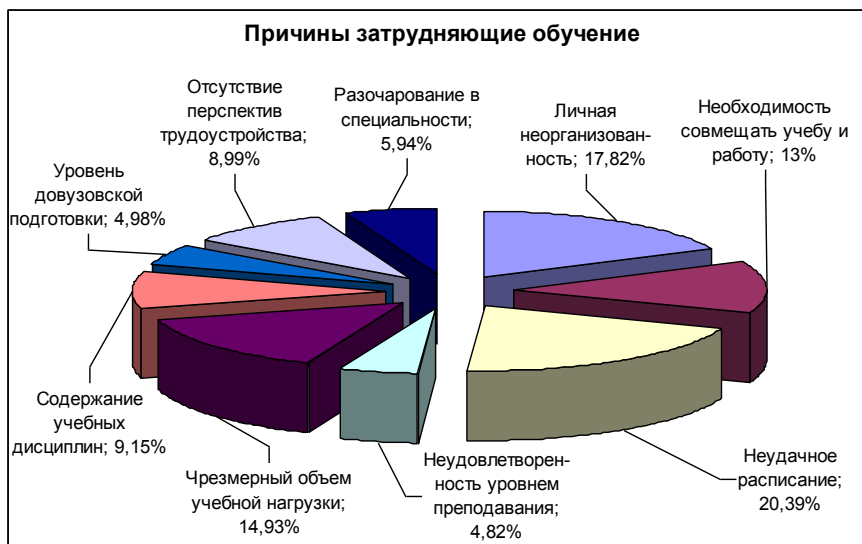


Рис. 4. Причины затрудняющие обучение

Анкетирование студентов показало, что среди причин затрудняющих обучение (рис 4.) 9% опрошенных выделяют отсутствие перспектив трудоустройства, 15% утверждают, что причиной является чрезмерный объем учебной нагрузки, 20% ссылаются на неудачное расписание, 13% сложно совмещать учебу с работой. Пятая часть респондентов (18%) указала причину в личной неорганизованности. Разочаровались в выбранной специальности 6% опрошенных, существующий уровень преподавания не устраивает 5%, 9% кажется неправильным содержание учебных дисциплин и лишь 5% выбрали причину – низкий уровень довузовской подготовки.

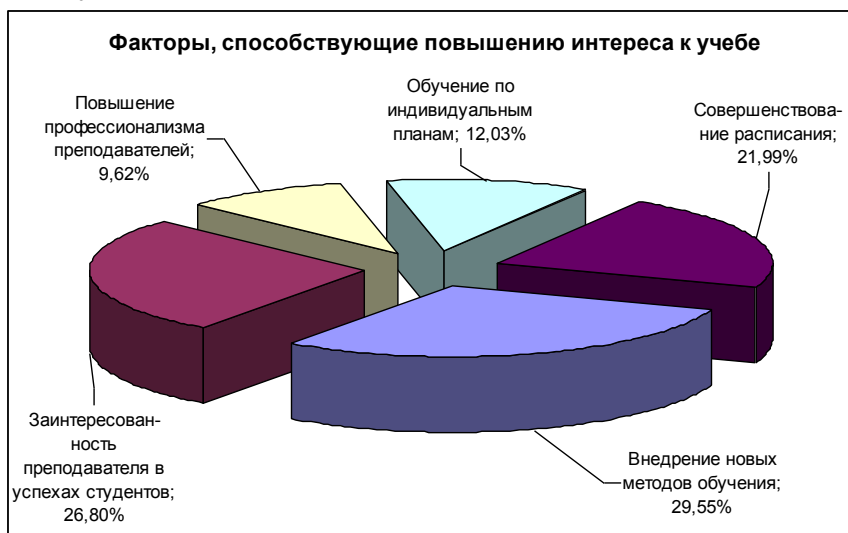


Рис. 5. Факторы повышающие интерес к учебе

Среди факторов способствующих повышению интереса к учебе выделены: внедрение новых методов обучения (30%), заинтересованность преподавателя в успехе студента (27%), совершенствование расписания – 22% (в предыдущем вопросе на неудачное расписание указали 20% респондентов). По мнению студентов, факторами, совершенствующими учебный процесс, также является повышение профессионализма преподавателей (10%) и внедрение новых и коррекция существующих способов обучения, а точнее обучение по индивидуальным планам – 12%.

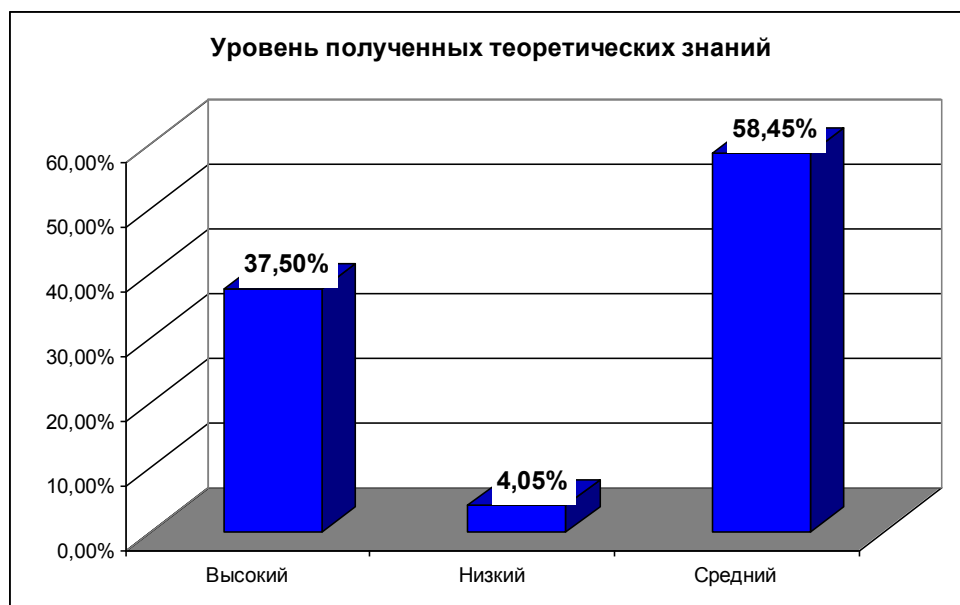


Рис. 6. Уровень теоретических знаний студентов

Оценка качества результатов обучения в 58% среднего и 38% высокого уровня косвенно свидетельствует об удовлетворенности учебной студентами в университете и прежде всего функциональным содержанием учебно-образовательного процесса рис. 6. Но наряду с положительной тенденцией имеется 4% респондентов не удовлетворенных уровнем полученных ими теоретических знаний.

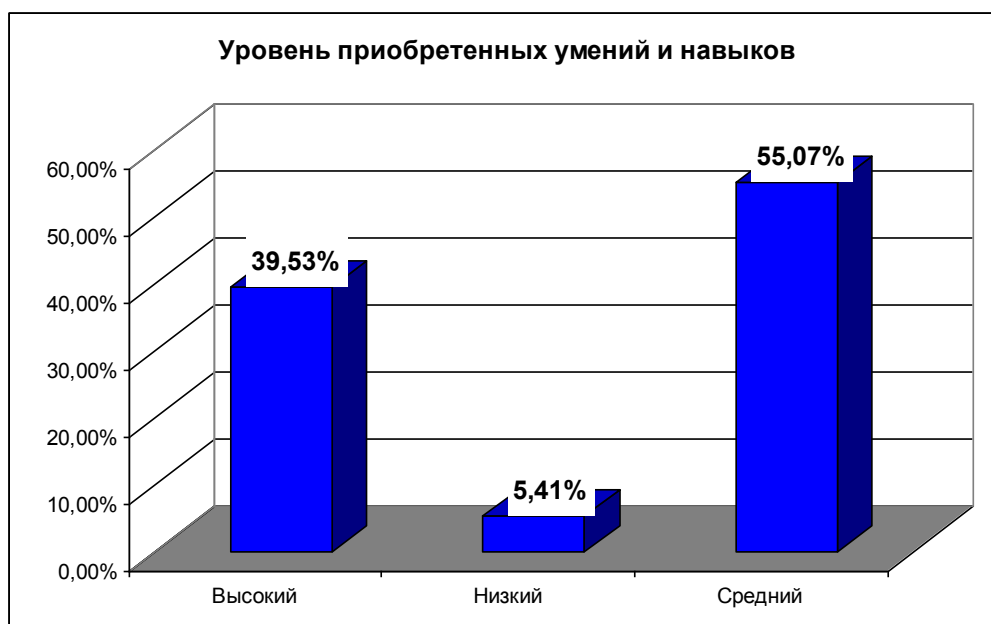


Рис. 7. Уровень умений и навыков студентов

Итоговые оценки по седьмому вопросу анкеты свидетельствует об удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в АмГПУ. 55% и 40% указали, что вполне довольны уровнем приобретенных умений и навыков и лишь 5% указали на низкий уровень. Студенты требовательны к качеству обучения, поэтому полученные результаты можно отнести к высоким.

Начальник ОМК

Е.Г. Саливон

Исполнитель  
методист ОМК

А.В. Сардыко

27.02.2010 г.