

Мониторинг  
удовлетворенности качеством образовательного процесса  
(по результатам социологического исследования студентов,  
обучающихся на 2-4 курсах)

## Введение

Наиболее важным моментом определения уровня качества образования в техникуме является выявление требований и ожиданий потребителей, оценка степени соответствия этих требований показателям деятельности Техникума и оценка удовлетворенности всех групп потребителей.

В ГБПОУ «Почепский механико-аграрный техникум» было проведено исследование «Мониторинг удовлетворенности качеством организации образовательного процесса», в качестве метода сбора первичной информации использовался анкетный опрос.

Мониторинг проводился с целью оценки качества образовательных процессов техникума на основе изучения мнения обучающихся (как одной из групп внутренних потребителей) об организации учебного процесса в ГБПОУ «Почепский механико-аграрный техникум».

Основные задачи мониторинга:

- получение информации о состоянии образовательного процесса;
- предупреждение возможных негативных тенденций в его развитии;
- выявление степени удовлетворённости обучающихся всеми элементами образовательного процесса;
- предоставление руководству данных о различных изучаемых процессах, социальном климате и проблемах, имеющих место среди обучающихся техникума.

Объем выборки составил 109 респондентов – обучающиеся 2- 4 курсах очной формы обучения, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования.

В анкетировании приняли участие обучающиеся следующих групп:

1. Механизация сельского хозяйства
2. Технология продукции общественного питания
3. Электрификация и автоматизация сельского хозяйства
4. Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей
5. Тракторист-машинист сельскохозяйственного производства

Метод заполнения анкеты – индивидуальная, анонимная форма ответов обучающихся на вопросы анкеты.

Основные критерии, по которым проводилось анкетирование, представлены в Таблице 1.

## Критерии оценки удовлетворенности обучающихся

Таблица 1

№ п/п	Название критерия	Количество показателей
1	Уровень удовлетворенности выбранной профессией /специальностью	2
2	Уровень удовлетворенности студенческой жизнью	2
3	Уровень удовлетворённости психологическим климатом	6
4	Уровень удовлетворённости учебным процессом	7
5	Уровень удовлетворённости педагогическим составом	6
6	Уровень удовлетворённости материально технической базой учебного процесса	3
7	Уровень удовлетворённости условиями учебной деятельности	3
8	Уровень удовлетворённости условиями для внеучебной деятельности	7
9	Уровень удовлетворённости качеством работы кураторов	1
Всего показателей:		37

Шкала оценки результатов:

- 8-10 – высокий уровень удовлетворенности;
- 6-8 – уровень удовлетворенности выше среднего;
- 4-6 – средний уровень удовлетворенности;
- 2-4 – низкий уровень удовлетворенности;
- 0-2 – очень низкий уровень удовлетворенности.

Рассмотрим полученные результаты.

## **1. Уровень удовлетворенности выбранной профессией /специальностью**

Удовлетворенность выбранной профессией возникает, если обучающийся оценивает её как способствующую самораскрытию, самоактуализации, дающую возможность в полном объеме реализовать свои способности, как обеспечивающую потребность в социальном признании и уважении общества, позволяющую в перспективе обеспечивать себя и свою семью.

Таблица 2

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Престиж профессии вобществе	7,83	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)
2	Статус студента	7,48	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)
Среднее значение		7,66	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)

В ГБПОУ «Почепский механико-аграрный техникум» обучающиеся оценивают удовлетворенность выбранной профессией / специальности на 7,66 баллов – выше среднего. Мотивация к выбору профессии выявляет у респондентов, в первую очередь, понимание ее социальной значимости

## **2. Уровень удовлетворенности студенческой жизнью**

Таблица 3

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Полностью удовлетворен	8,12	Высокий уровень удовлетворенности
2	Скорее удовлетворен	5,3	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)
Среднее значение		6,71	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)

Анализируя ответы студентов, нужно отметить, что большая часть студентов положительно (высокий уровень) оценивают свою студенческую жизнь. Но ответ на вопрос «скорее удовлетворен» показывает, что не все устраивает студентов в жизни техникума.

## **3. Удовлетворенность психологическим климатом**

Психологический климат в техникуме имеет значительное влияние на все стороны жизнедеятельности и взаимодействий всех участников

образовательного процесса.

Для создания благоприятного климата в студенческой среде важны в равной степени, как высокая мотивация к учебе, система отношений членов коллектива друг к другу, к своей основной деятельности и деятельности.

Таблица 4

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Отношение студент - Учебное управление (расписание и др.)	8,94	высокий уровень удовлетворенности
2	Отношение студент - бухгалтерия (стипендия, мат.помощь и др.)	8,36	высокий уровень удовлетворенности
3	Отношение студент- преподаватель	8,81	высокий уровень удовлетворенности
4	Отношение студент- вспомогательный персонал (охрана, уборщицы, работники столовой и др.)	8,44	высокий уровень удовлетворенности
5	отношение между студентами	8,62	высокий уровень удовлетворенности
6	Отношение студент - классный руководитель	8,95	высокий уровень удовлетворенности
Среднее значение		8,69	высокий уровень удовлетворенности

Общая удовлетворённость психологическим климатом в техникуме находится на «высоком уровне удовлетворенности» (8,69 балла).

Положительным моментом является то, что такие критерии как отношения «студент-Учебное управление», «студент-бухгалтерия», «студент-вспомогательный персонал» соответствуют показателю «высокий уровень удовлетворенности». Значение критерия «отношение между студентами» имеет большее значение, так как взаимоотношения студентов отчасти отражают сложившуюся культуру отношений между людьми в самом техникуме.

Взаимоотношения с однокурсниками приносят удовлетворенность, если в них преобладают доброжелательность и взаимные симпатии, есть возможность выражать собственное мнение, возникает желание вместе проводить свободное время.

Важно помнить, что психологический климат является показателем уровня социального развития студенческой группы и ее психологических резервов, способных к более полной реализации: усвоению учебного материала. Установление и поддержание хорошего психологического климата во всем техникуме, повышает работоспособность как обучающихся, так и всего трудового коллектива.

#### 4. Удовлетворенность учебным процессом

Удовлетворенность обучающихся учебным процессом входит в состав удовлетворенности учебной деятельностью и представляет собой эмоционально - оценочное отношение к учебному процессу и условиям его реализации. Повышению удовлетворенности студентов учебным процессом способствует

учет в образовательном процессе их интересов и способностей, развитие творческого и интеллектуального потенциала, успешное формирование профессиональных компетенций.

Таблица 5

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	уровень доступности учебной и методической литературы	8,35	высокий уровень удовлетворенности
2	расписание занятий	8,48	высокий уровень удовлетворенности
3	качество организации практики	8,32	высокий уровень удовлетворенности
4	работа электронно- библиотечных систем	8,18	высокий уровень удовлетворенности
5	организация зачетов	8,61	высокий уровень удовлетворенности
6	организация экзаменов	8,58	высокий уровень удовлетворенности
7	организация консультаций	8,68	высокий уровень удовлетворенности
Среднее значение		8,46	высокий уровень удовлетворенности

Общий уровень удовлетворенности организацией учебного процесса соответствует высокому уровню удовлетворенности.

### 5. Уровень удовлетворенности педагогическим составом

При оценке качества организации образовательного процесса именно преподаватель выходит на первый план со своим профессиональным, нравственным, личностным потенциалом. Преподаватель способен и может создать условия, в которых обучающийся раскроется, разовьет свои лучшие способности, откроет в себе новые возможности или (другой, противоположный вариант), приобретет чувство «отвращения» к учебе, может даже к предмету и специальности.

Удовлетворенность обучающихся взаимодействием с преподавателями техникума возникает, если они способствуют формированию уверенности в себе, развивают у студента профессиональные умения и навыки с учетом их индивидуальных особенностей, способствуют интеллектуальному развитию, проявляют заботу и уважение к каждому обучающемуся, поощряют творческий поиск и инициативу, постоянно заботятся об улучшении условий учебной деятельности, проявляют объективность при оценке уровня знаний обучающегося.

Таблица 6

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Профессионализм педагогического состава	9,05	высокий уровень удовлетворенности

2	Личностные качества педагогического состав	8,98	высокий уровень удовлетворенности
3	ясность и доступность изложенного материала	8,59	высокий уровень удовлетворенности
4	логическая связь изучаемого материала с будущей профессиональной деятельностью	8,76	высокий уровень удовлетворенности
5	Эффективность используемого времени на занятиях	8,83	высокий уровень удовлетворенности
6	объективность к оценке знаний студентов	8,81	высокий уровень удовлетворенности
Среднее значение		8,84	высокий уровень удовлетворенности

Подавляющее большинство опрошенных отмечают с положительной стороны деятельность преподавателей - высокий уровень удовлетворенности.

## 7. Удовлетворенность материально технической базой учебного процесса

Таблица 7

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Состояние аудиторий, лабораторий	8,63	высокий уровень удовлетворенности
2	Обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием	8,35	высокий уровень удовлетворенности
3	Возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет	8,65	высокий уровень удовлетворенности
Среднее значение		8,54	высокий уровень удовлетворенности

Согласно таблице, удовлетворенность обучающихся материально технической базой учебного процесса определяется высоким уровнем удовлетворенности (8,54 балла).

Создание комфортной и удобной для человека среды, помогающей человеку преодолевать определенные психофизиологические ограничения, является на сегодняшний день необходимым условием достижения максимальной эффективности в любой сфере деятельности человека, включая и образование.

## 8. Удовлетворенность условиями учебной деятельности

Таблица 8

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	санитарно-гигиеническое состояние столовой	8,64	высокий уровень удовлетворенности
2	Организация питания	8,06	высокий уровень удовлетворенности

3	Условия проживания в общежитии	6,43	Уровень удовлетворенности выше среднего
Среднее значение		7,71	Уровень удовлетворенности выше среднего

Удовлетворенность обучающихся условиями учебной деятельности соответствует уровню удовлетворенности выше среднего. Наименьшее количество баллов получил критерий «условия проживания в общежитии» – 6,43 балла. Необходимо провести опрос среди студентов, проживающих в общежитии, с целью выявления причин недовольства условиями проживания.

### **9. Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности**

Внеучебную работу следует рассматривать в качестве важнейшей составной части воспитательного процесса, осуществляемого в сфере свободного времени, которая обеспечивает формирование нравственных, общекультурных, гражданских профессиональных качеств личности будущего специалиста.

Таблица 9

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Работа органов студенческого самоуправления	8,74	высокий уровень удовлетворенности
2	Состояние спортивного и актового залов	9,07	высокий уровень удовлетворенности
3	Система стимулирования студентов за участие в творческой, спортивной деятельности (грамоты, именные стипендии и т.д.)	9,11	высокий уровень удовлетворенности
4	Проведение праздничных мероприятий	9,23	высокий уровень удовлетворенности
5	Организация спортивно-Оздоровительной работы	8,43	высокий уровень удовлетворенности
6	Организация социально-психологической помощи	8,86	высокий уровень удовлетворенности
7	Система поощрения студентов за достижения в учебе, олимпиадах, соревнованиях, общественной работе и др.	9,13	высокий уровень удовлетворенности
Среднее значение		8,94	высокий уровень удовлетворенности

В целом, удовлетворенность внеучебной деятельностью соответствует высокому уровню удовлетворенности. По всем критериям выявлен высокий уровень удовлетворенности.



## 10. Удовлетворенность качеством работы кураторов

Важное место в процессе профессиональной подготовки будущего специалиста занимает воспитательная деятельность, осуществляемая через институт кураторства. Наряду с овладением теоретическим и практическим знаниям студент приобретает, в процессе обучения, опыт внутригруппового общения, взаимодействия с разными социальными институтами, организации совместной работы со студентами других курсов.

Таблица 10

№ п/п	Критерии	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Оцените качество работы вашего куратора	9,43	высокий уровень удовлетворенности

Как видно из таблицы, студенты высоко оценили работу своих кураторов.

### Выводы

Итоги результатов по мониторингу удовлетворенности качеством организации образовательного процесса в ГБПОУ «Почепский механико-аграрный техникум» в Таблице 11:

Таблице 11

№ п/п	Название критерия	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень удовлетворенности
1	Уровень удовлетворенности выбранной профессией /специальностью	7,66	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)
2	Уровень удовлетворенности студенческой жизнью	6,71	Уровень удовлетворенности выше среднего (хороший)
3	Уровень удовлетворённости психологическим климатом	8,69	Высокий уровень удовлетворенности
4	Уровень удовлетворённости учебным процессом	8,46	Высокий уровень удовлетворенности
5	Уровень удовлетворённости педагогическим составом	8,84	Высокий уровень удовлетворенности
6	Уровень удовлетворённости материально технической базой учебного процесса	8,54	Высокий уровень удовлетворенности
7	Уровень удовлетворённости условиями учебной деятельности	7,71	Уровень удовлетворенности выше среднего
8	Уровень удовлетворённости условиями для внеучебной деятельности	8,94	Высокий уровень удовлетворенности
9	Уровень удовлетворённости качеством работы кураторов	9,43	Высокий уровень удовлетворенности
Всего показателей:		8,33	Высокий уровень удовлетворенности

По результатам социологического исследования в техникуме общая удовлетворенность обучающихся различными сторонами организации образовательного процесса, находится на высоком уровне удовлетворенности. Однако, в жизнедеятельности техникума остается немало аспектов, требующих внимательного изучения, так как один из рассмотренных критериев находится на среднем уровне удовлетворенности (улучшение условий проживания в общежитии).

Первым и основным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя, в центре внимания которого находится повышение удовлетворенности потребителя. В связи с этим, рекомендуется и дальше ежегодно проводить оценку и мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством организации образовательного процесса. Ежегодный мониторинг удовлетворенности потребителей позволяет отслеживать качество предоставляемых услуг в их динамике, выявлять недостатки организационного характера, предлагать меры по их устранению или минимизировать. Таким образом, результаты, полученные в ходе исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг, дают возможность не только диагностировать качество образовательного процесса, но и эффективно управлять им.