МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Р. ГАМЗАТОВА»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E6DB6775926A9DA46AA555B0E807D505
Владелец: АСВАРОВ НАРИМАН АСВАРОВИЧ
Действителен: с 29.06.2026 до 22.09.2027

ОТЧЕТ

о результатах опросов обучающихся университета об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик

Код и наименование направления подготовки или специальности	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
Образовательная программа	«Начальное образование» и «Иностранный язык»

Махачкала - 2025

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность, цели и задачи исследования

В национальной доктрине образования России были определены основные направления совершенствования законодательства в области образования, и она является основой для разработки программ развития образования (далее - доктрина). В доктрине определены основные цели и задачи образования.

Во-первых, это блок целей и задач, определяющих процесс культурно-духовной и нравственной социализации личности через систему образования.

Во-вторых, это блок целей и задач, направленных на профессионально-трудовую социализацию личности через систему образования.

В-третьих, это блок целей и задач, связанных с организацией учебного процесса в соответствии с требованиями современного общества, достижениями современной науки через создание образовательных программ, «обеспечивающих индивидуализацию образования, личностно-ориентированное обучение и воспитание» и «реализующих информационные технологии в образовании и развитие открытого образования».

В-четвёртых, блок целей и задач, ориентированных на «подготовку высокообразованных людей и высококвалифицированных специалистов, способных к профессиональному росту и профессиональной мобильности в условиях информатизации общества и развития новых наукоёмких технологий».

Для повышения эффективности и качества управления образовательными услугами использовались социологические методы исследования. К одному из направлений такого исследования относится изучение качества образовательных услуг, рассматриваемое на двух уровнях: уровне удовлетворённости качеством научно-образовательной деятельности и уровне удовлетворённости социокультурной средой на факультете. Каждый уровень включает набор критериев, показатели качества организации научно-образовательного процесса.

Объектами данного исследования являлись студенты факультета начальных классов, обучающиеся по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), профили «Начальное образование» и «Иностранный язык».

Предмет исследования - уровень удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг.

К уровню удовлетворённости качеством образовательной деятельности, выступающим частью образовательных услуг, в данном исследовании отнесены такие критерии, как:

1) содержание образовательных программ;
2) качество реализации образовательных программ;
3) условия обеспечения образовательного процесса;
4) качество преподавания и подготовки студентов.

Уровень удовлетворённости социокультурной средой факультета, оказывающей опосредованное влияние на образование, и в то же время являясь составной частью системы образовательных услуг, оценивался по следующим

критериям:

1) организация внеучебной работы;
2) социальные аспекты.

Основные цели исследования:

1) совершенствование системы управления подготовкой студентов на факультете;
2) повышение качества и эффективности профессиональной деятельности преподавателей;
3) повышение качества обучения и воспитания студентов, повышение их самоорганизации.

Частная цель исследования - выявить субъективный уровень удовлетворённости качеством профессиональной и социокультурной подготовки студентов, а также соответствующих заинтересованных лиц: преподавателей, работодателей.

Основные задачи исследования:

1) уточнение критериальных оценок качества образовательных услуг на факультете;
2) выявление факторов, влияющих на характер оценок и уровень удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством подготовки высококвалифицированных кадров в соответствии с требованиями современного общества;
3) формирование банка данных для последующего сравнительного анализа;
4) эффективное управление научно-образовательной деятельностью с учётом сильных и слабых сторон генераций, апробаций и наработок института, возникающих проблем и предполагаемых рисков со своевременным их разрешением.

Частные задачи прикладного исследования:

1) выявить уровень удовлетворённости студентов образовательными услугами;
2) обобщить предложения студентов по улучшению качества подготовки специалистов с высшим образованием и научных кадров на факультете;
3) сформировать в соответствии с результатами исследования и анализа анкетирования рекомендации руководителям подразделений факультета по совершенствованию образовательных услуг.

Методика исследования

В качестве метода исследования был использован анкетный опрос студентов и преподавателей факультета, а также работодателей.

Анкета студентов содержала 30 вопросов по сформированным разделам организации образовательных услуг и в соответствии с образовательными программами.

Методика анализа оценки уровня удовлетворённости качеством образовательного процесса определялась следующим образом:

1) «Удовлетворены» - в данной ситуации предполагают характер реализации субъектом своих потребностей и интересов, представлений и требований в конкретной области образовательных услуг;

2) «Частично удовлетворены» - в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

3) «Не удовлетворены» - в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

При анализе учитывалась суммарная неудовлетворённость, т. е. «частично удовлетворены» и «не удовлетворены», так как эти показатели представляют собой потенциальные риски в системе управления университетом. Данная суммарность неудовлетворённости отражает несоответствие системы потребностей и интересов, представлений и требований субъектов образовательных отношений качеству образовательных услуг.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ

Объектами исследования являлись студенты факультета начальных классов по профилям подготовки «Начальное образование» и «Иностранный язык» по всем курсам очной и заочной форм обучения;

Время проведения: март–апрель 2025 года.

Количество респондентов: 53 человек.

Выборка анкетирования проводилась в соответствии с «Положением об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных лиц», утверждённым 19.02.2019 г., с соблюдением требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, указанного в п. 8.2.1 «Удовлетворённость потребителя».

При любом анкетировании вполне достаточным для условно объективного анализа считается уровень в 10% опрашиваемых от общего числа контингента.

Выборка по студентам

Всего в исследовании приняли участие 53 чел. (22%) от общего числа студентов очной и заочной форм обучения (всего 241 чел.).

№	*Профили подготовки*	*Всего, абс. число*		*Анкетированные*	
		очно	*заочно*	*очно*	*заочно*
1	Начальное образование и Иностранный язык	147	94	31	22
Всего		**241**		**53**	

2. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Анализ образовательного процесса рассмотрен как образовательная

система, в которую включены следующие эмпирические показатели:

- образовательная деятельность - включает в себя учебный процесс, характер и содержание учебно-методического обеспечения учебного процесса, научно-исследовательскую и научно-педагогическую деятельность субъектов образовательного процесса, материально-техническое обеспечение научно-учебного процесса;

- социокультурная среда факультета представляет собой характер, содержание, организацию внеучебной работы и социальные аспекты организационного управления образовательным процессом.

Исследование показало, что более двух третей студентов (72%) удовлетворены образовательными услугами, качеством образовательной деятельности (74%) и качеством социокультурной среды факультета (70%).

Студенты, которых не удовлетворяют данные аспекты образовательных услуг, составили соответственно 6 и 8 %%. В то же время следует отметить, что каждый пятый студент частично удовлетворён этими сторонами образовательных услуг (18 и 20 %% соответственно).

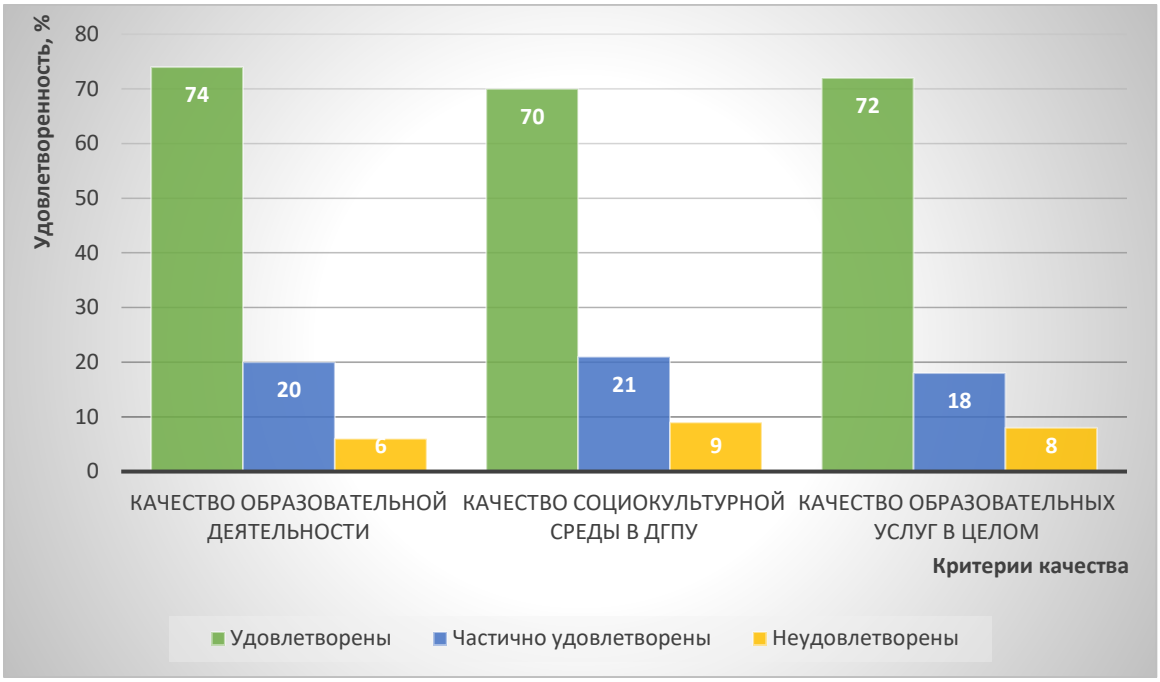


Рисунок 2.1. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности и социокультурной среды в университете, %

Итак, хотя две трети студентов устраивает образовательная ситуация в университете, но одна треть опрошенных критично отнеслась к системе управления образовательными услугами на факультете, при этом слабым звеном в этом процессе пока по-прежнему осталась социокультурная среда (суммарная неполная удовлетворённость 30 %).

Определённая стабильность образовательно-управленческой деятельности факультета повлекла и высокую активность студентов в выражении своего личностного мнения, выраженного в форме замечаний и в предложениях по

совершенствованию образовательных услуг.

2.1. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности

В соответствии с целями и задачами данного исследования представленные в инструменте исследования вопросы были сгруппированы по следующим категориям:

А. *Содержание образовательных программ*: содержание учебного плана, содержание базовых обязательных модулей, содержание обязательных профессиональных дисциплин и дисциплин по выбору, количество выделяемых часов для наиболее значимых дисциплин.

Б. *Реализация образовательных программ*: составление расписания учебных занятий, отношение к применяемым видам образовательных технологий, организация консультаций и самостоятельная работа, организация НИРС, организация и проведение текущего и рубежного контроля.

В. *Условия обеспечения образовательного процесса*: учебное, лабораторное, научно-исследовательское оборудование, учебно-методическая литература, библиотечный фонд, доступность к информационным технологиям, учебная и производственная практика.

Г. *Научно-педагогическая деятельность*: методика обучения, достаточность знаний для профессиональной подготовки, форма, полнота и частота контроля знаний, подготовка по выбранному направлению обучения, компетентность преподавателей.

В целом по факультету более двух третей опрошенных студентов удовлетворены качеством различных аспектов образовательной деятельности (рис. 2.2).

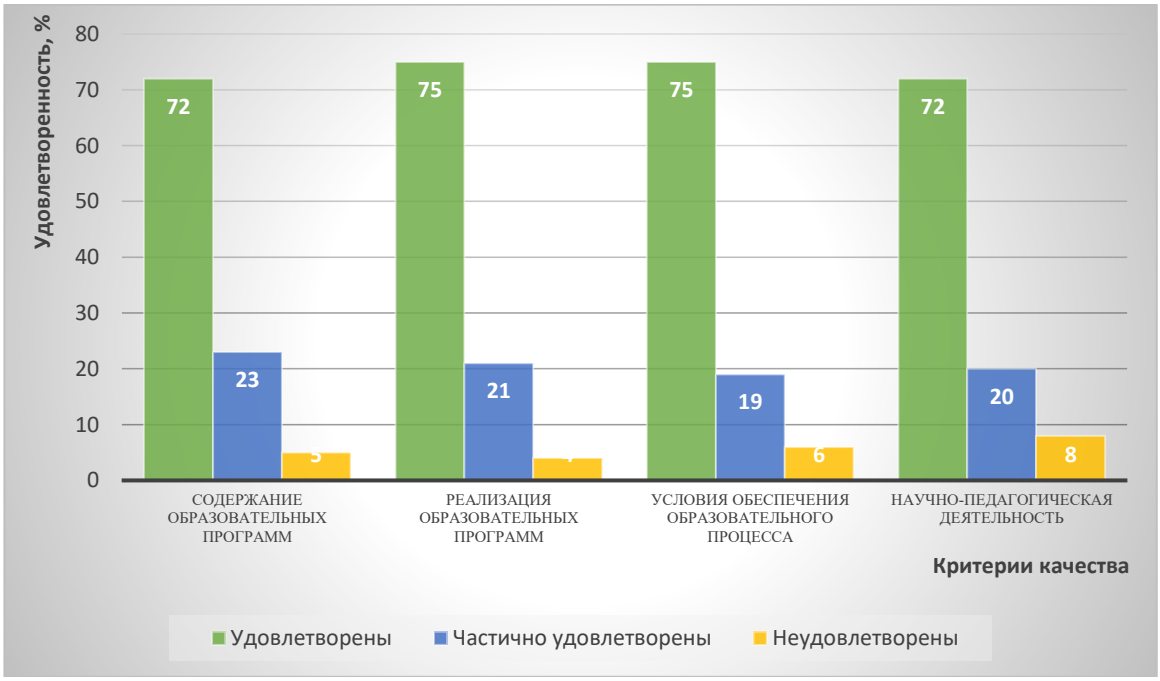


Рисунок 2.2. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности, %

К наибольшей удовлетворённости относятся условия обеспечения образовательного процесса (75 %) и реализация образовательных программ (75 %). Тем не менее, около трети студентов лишь частично удовлетворены разными сторонами образовательной деятельности.

При достаточно высоком уровне удовлетворённости условиями организации образовательного процесса в замечаниях студентов присутствовало недовольство техническими средствами, качеством содержания аудиторий - и в предложениях студентов были предложения о замене, обновлении, ремонте оборудования в некоторых компьютерных классах, аудиториях.

2.2. Качество образовательных программ

Содержание образовательных программ (рис. 2.3) включает: содержание учебного плана, содержание базовых гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и дисциплин по выбору, содержание базовых математических и естественнонаучных дисциплин и дисциплин по выбору, содержание базовых профессиональных дисциплин и дисциплин по выбору, количество выделяемых часов для наиболее значимых дисциплин.

Наблюдается достаточно высокий уровень удовлетворённости студентов содержанием дисциплин. Так, 81 %студентов удовлетворены содержанием математических и естественнонаучных дисциплин; содержанием профессиональных дисциплин - 75 %, содержанием гуманитарных, социальных и экономических дисциплин - 66 % и количеством часов для значимых дисциплин - 66 %.

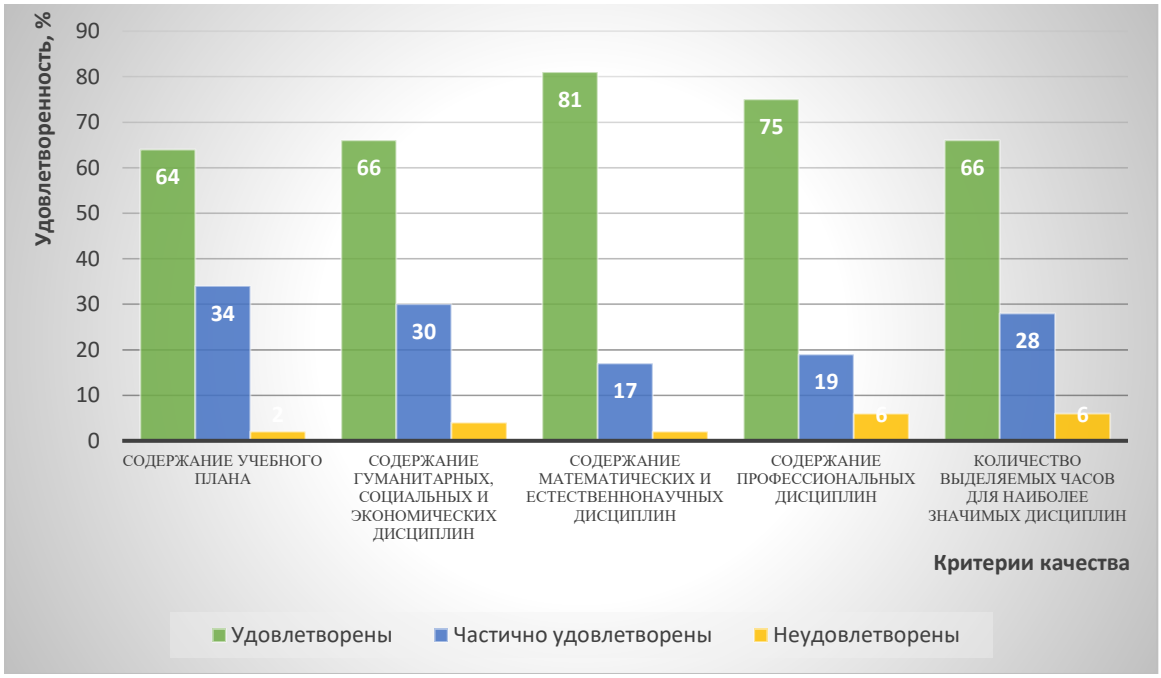


Рисунок 2.3. Уровень удовлетворённости студентов содержанием образовательных

программ, %

В то же время суммарно не полностью удовлетворённых студентов содержанием учебного плана образовательной программы и объёмом часов для дисциплин, которые, по мнению студентов, являются для них важными и значимыми, оказалось более одной трети (36 и 34 %%соответственно). Именно данные вопросы более всего беспокоят студентов, поэтому в своих предложениях о совершенствовании учебного процесса они изложили различные варианты перераспределения учебной нагрузки.

В замечаниях и предложениях студентов, продолжило сохраняться противоречие, связанное, с одной стороны, с предложением об увеличении объёма часов на специальные дисциплины, с другой стороны, интересом и важностью гуманитарных и социальных дисциплин для подготовки студентов в соответствии с требованиями ФГОСа.

Студенты всех профилей подготовки в своих замечаниях выразили неудовольствие направленностью и количеством учебных дисциплин по выбору.

Как вывод: если содержательную, учебно-методическую сторону учебных дисциплин с точки зрения «интересности» и необходимости получаемого материала, качество применяемых методик студенты оценивали достаточно высоко, то организационными аспектами образовательной деятельности студенты университета остались не вполне довольными.

2.3. Качество реализации образовательных программ

Больше всего студенты факультета (рис. 2.4) удовлетворены: организацией и проведением текущего и рубежного контроля знаний, зачётов, экзаменов - 81%, организацией научно-исследовательской работы студентов - 77%, отношением к применяемым видам образовательных технологий - 75%.

В то же время суммарная неудовлетворённость этими аспектами образовательного процесса составила более 10 %.

Высокая неудовлетворённость проявилась в отношении организации консультаций преподавателей и самостоятельной работы студентов (каждый третий студент).

Суммарная неполная удовлетворённость применяемыми видами образовательных технологий и организацией НИРС, контролем знаний студентов составляет соответственно 25, 23, 19 %%.

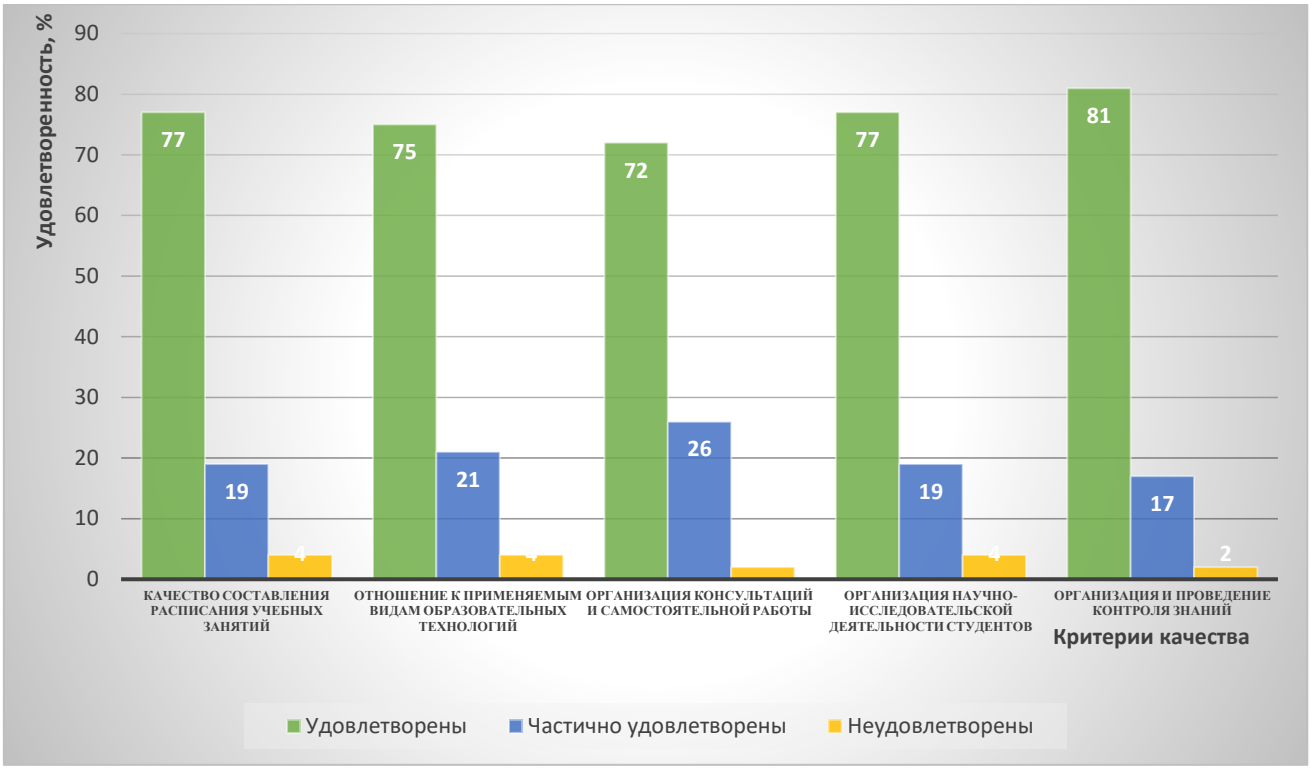


Рисунок 2.4. Уровень удовлетворённости студентов реализацией образовательных программ, %

2.4. Условия обеспечения образовательного процесса

Большая часть студентов (рис. 2.5) удовлетворена составом библиотечного фонда и его обновляемостью литературой в библиотеке университета - 83 % и качество учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам 81% студентов считали удовлетворительным: доступность и качество программ курсов, практическую значимость содержащейся в них информации, своевременность получения данных материалов.

Уровень доступности современных информационных технологий удовлетворил 75 % студентов.

Качеством учебного, лабораторного и научно-исследовательского оборудования студенты в целом по факультету удовлетворены - 66% респондентов; так же, как и в целом организацией и проведением учебной и производственной практики - 70 % опрошенных студентов.

Рассмотрев суммарную неудовлетворённость и замечания студентов, напрашивается вывод о том, что необходимо приложить усилия для исключения неудобств студентов, связанных с местом нахождения библиотек, с поиском требуемой литературы для самостоятельной работы.

Очень много положительных высказываний выражено в адрес библиотеки, находящейся в главном корпусе; студентами отмечены высокий уровень технической оснащённости и достаточное наличие необходимой литературы.

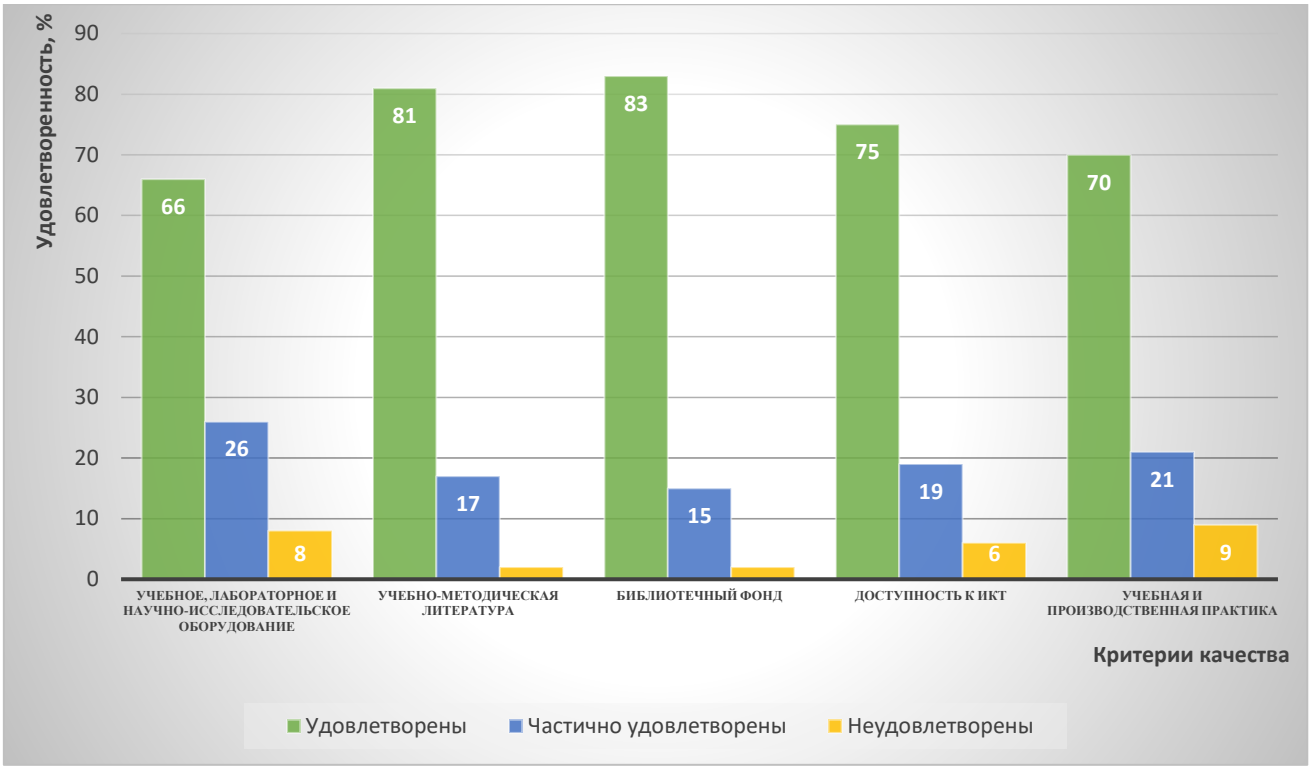


Рисунок 2.5. Уровень удовлетворённости студентов условиями обеспечения образовательного процесса, %

Суммарная неполная удовлетворённость студентов качеством учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам составила 19 %.

Суммарная неполная удовлетворённость студентов качеством учебного, лабораторного и научно-исследовательского оборудования в целом по факультету составила 34 %. И студенты единодушны в том, что во многих компьютерный класс требует коренной модернизации.

Суммарная неудовлетворённость в отношении к информационным технологиям присутствовала у 25 % респондентов. Многие студенты в своих замечаниях и предложениях отмечали недоступность, низкую оперативность и недостаточность информации, отсутствие выхода в интернет, неэффективность антивирусных программ, установленных на компьютерах, отсутствие доступа к занятиям в компьютерных классах во внеучебное время.

Наибольший уровень неудовлетворённости у показателя качество учебного, лабораторного и научно-исследовательского оборудования (34 % - суммарная неудовлетворённость).

2.5. Качество научно-педагогической деятельности

Студентами высоко оценены (рис. 2.6) методика контроля знаний со стороны преподавателей - 83 %, уровень компетентности преподавателей по читаемым дисциплинам - 79% и методиками обучения - 75%.

Неудовлетворённость студентов в большей мере связана со степенью достаточности знаний, полученных для эффективной профессиональной деятельности.

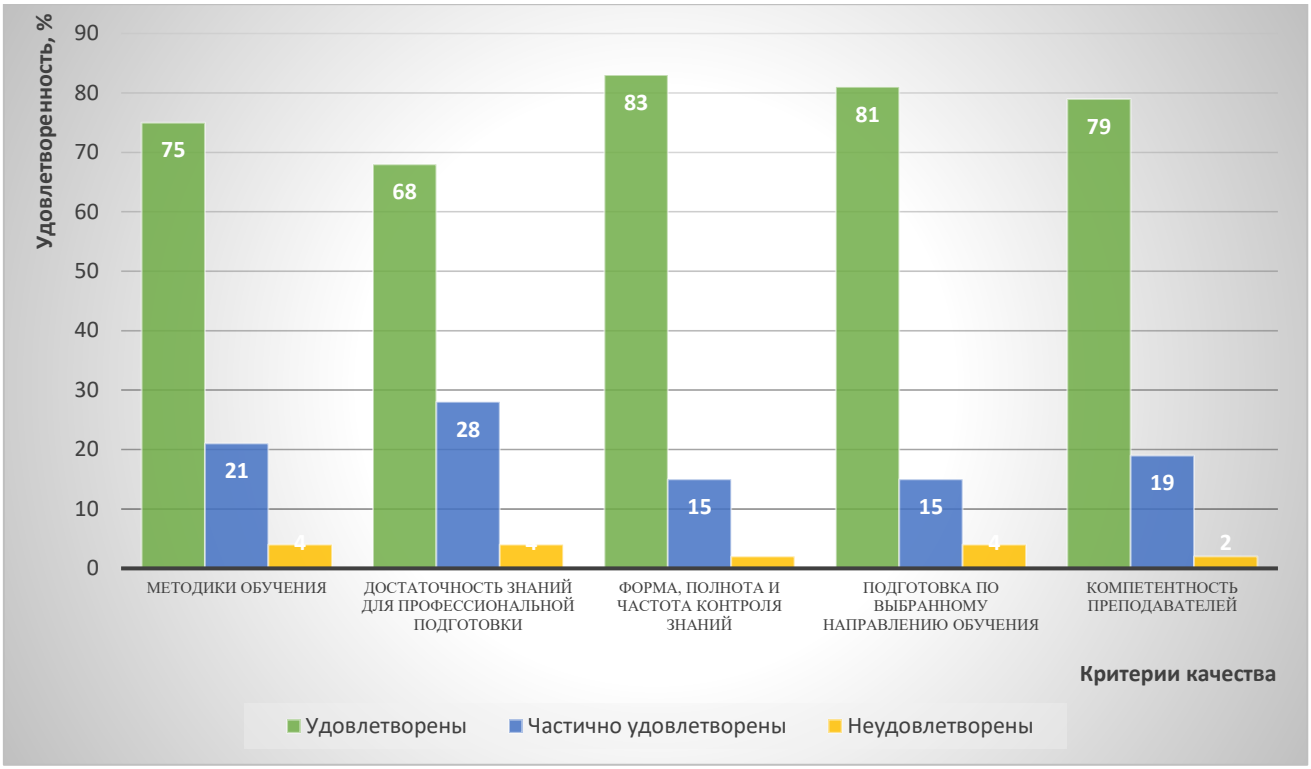


Рисунок 2.6. Уровень удовлетворённости студентов качеством научно-педагогической деятельности, %

Неудовлетворённость подготовкой по выбранному направлению обучения прямо связана с уровнем достаточности знаний по профессиональной подготовке, которая, в свою очередь, зависит от качества методики преподавания. Свою неудовлетворённость этими вопросами студенты связывали, с одной стороны, с большим объёмом учебного материала, с другой стороны, способом предоставления этого материала, отсутствием обратной связи преподавателей и студентов, т. е. не все преподаватели и не всегда учитывают уровень подготовленности студентов к усвоению их дисциплины.

Отсутствует связь дисциплины и специализации (профессионализации) студентов, при этом студенты обращали внимание на необходимость более чёткого определения преподавателями, какой материал стоит рассматривать в аудитории, а какой - перенести на самостоятельное изучение. Обучаемые также отметили отсутствие методических указаний к лабораторным работам и некоторой другой необходимой литературы в электронном виде, необходимость увязки учебного материала с современными научными достижениями в их отрасли знаний и специальности.

2.6. Уровень удовлетворённости студентов социокультурной средой факультета

Социокультурная среда рассмотрена в пяти аспектах:

1) организация внеучебной работы студентов (обеспечение творческой жизнедеятельности студентов во внеучебном процессе);

2) социально-психологический климат в университете (отношения по вертикали вузовского менеджмента - «студент - администрация ВУЗа, факультета и выпускающей кафедры» и по горизонтали - «студент - преподаватель»);

3) условия жизнеобеспечения образовательного процесса (санитарно-гигиенические условия и социально-бытовые);

4) социокультурная деятельность в университете, связанная с удовлетворением духовных и физических потребностей личности (организация досуга и отдыха);

5) социальное стимулирование образовательной деятельности студентов (моральное и материальное стимулирование и организация социальной защиты студентов).

В исследовании данные аспекты были сгруппированы по следующим признакам:

– организация внеучебной работы (включая управление досугом и отдыхом студентов);

– социальные аспекты (социально-психологический климат в университете, условия жизнеобеспечения образовательного процесса, социокультурная деятельность в университете, социальное стимулирование образовательной деятельности).

Анализ результатов исследования (рис. 2.7) показал, что студенты в большей мере удовлетворены организацией внеучебной работы - 75 %, при этом социальными аспектами образования удовлетворены 64 %.

Суммарная неполная удовлетворённость соответственно составила 25 % и 36 %.

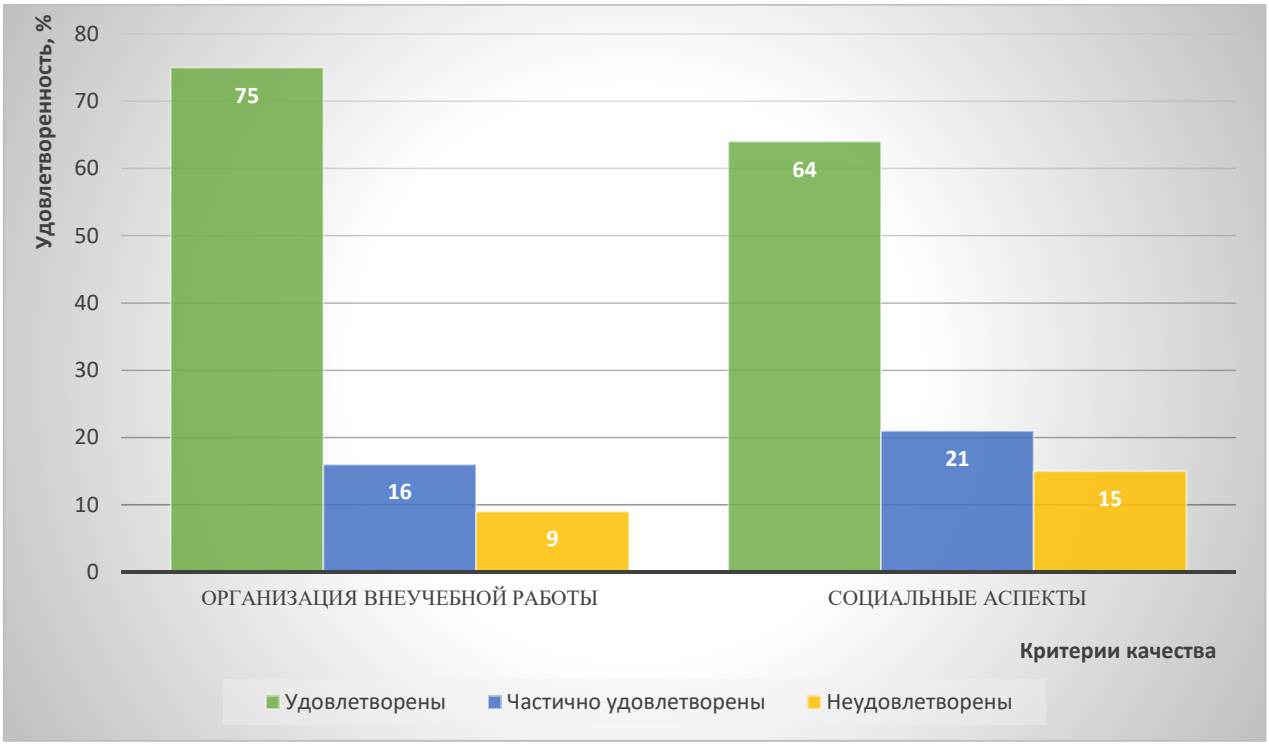


Рисунок 2.7. Уровень удовлетворённости студентов социокультурной

средой в университете, %

Социальные аспекты раскрывают содержание и характер отношений по вертикали управления в университете и по горизонтали личностно-групповых и межличностных отношений, также социальные аспекты включают качество социального управления в университете.

2.7. Организация внеучебной работы

При рассмотрении данного аспекта (рис. 2.8) была включена организация досуга и отдыха как элемент социокультурной сферы, представляющий собой управляемый процесс. Таким образом, данная область жизнеобеспечения студентов стала объектом управления университета.

Опрошенными отмечен высокий процент удовлетворённости организацией оздоровительной, спортивной и культурно-массовой работы - 75%.

Большинство студентов дало положительные оценки характеру организации студенческого самоуправления в университете: удовлетворены 70%.

Удовлетворены проводимой в университете воспитательной работой по профилактике нездорового образа жизни - 69 %.

Две трети студентов выразили удовлетворённость информированностью о реализуемых политике, целях и жизнедеятельности нашего университета - 69 %. Суммарная неудовлетворённость этим аспектом жизни университета составила - 31 %. Более всего это связано с отсутствием технических и программных средств для обеспечения информационной системы. Например, студенты особо выделяли необходимость повсеместного введения *Wi-Fi* на территории и в помещениях университета, а также в общежитиях; предлагали уделять внимание не только регулярной информированности, но ещё и полноте, и качеству данной информации.

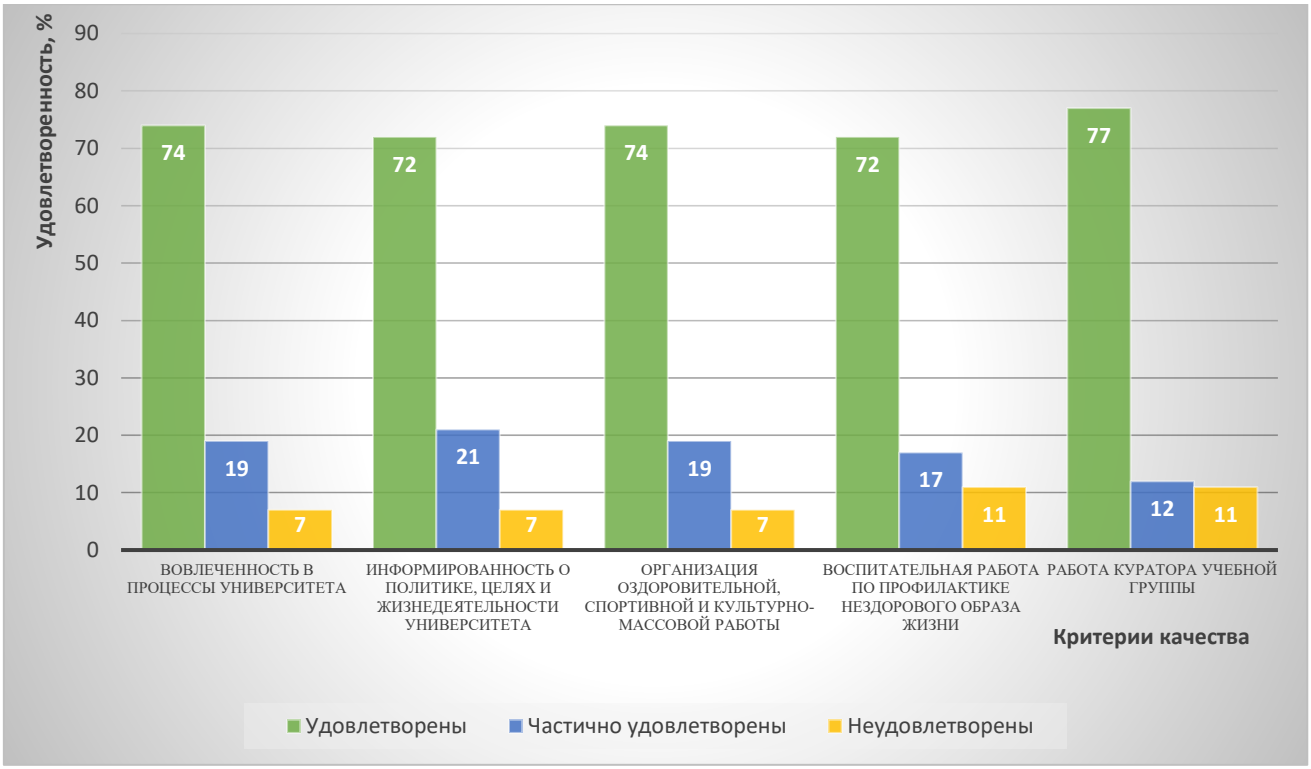


Рисунок 2.8. Уровень удовлетворённости студентов организацией внеучебной работы в университете, %

Довольно высокий уровень неполной удовлетворённости (по суммарному проценту) студенты выразили в адрес воспитательной работы по профилактике нездорового образа жизни (28 %) и института кураторов (23 %).

Кураторство в университете. Студенты отметили или отсутствие куратора («не видели», «не знаем, кто это»), или его формальное «присутствие». Тем не менее, на одном и том же курсе были как положительные отзывы студентов о кураторе их учебной группы, так и отрицательные. Из этого истекает вывод о том, что система управления кураторами во многом определяется заведующим выпускающей кафедры, отношением как самого заведующего кафедры к этому условию воспитательной работы в университете, так и конкретного преподавателя, которому доверены полномочия куратора.

2.8. Социальные аспекты

Положительным моментом среди социальных аспектов на факультете (рис. 2.9) является высокий уровень удовлетворённости студентов отношениями с преподавателями, сотрудниками и администрацией факультета 85 %, однако пятая часть студентов отметила определённые трудности в этих отношениях. Самые низкие оценки студенты дали организации питания в университете и бытовым условиям общежитий: удовлетворены соответственно этими аспектами 60 % и 68 % (последнее число взято от количества проживающих в общежитиях студентов, участвовавших в опросе).

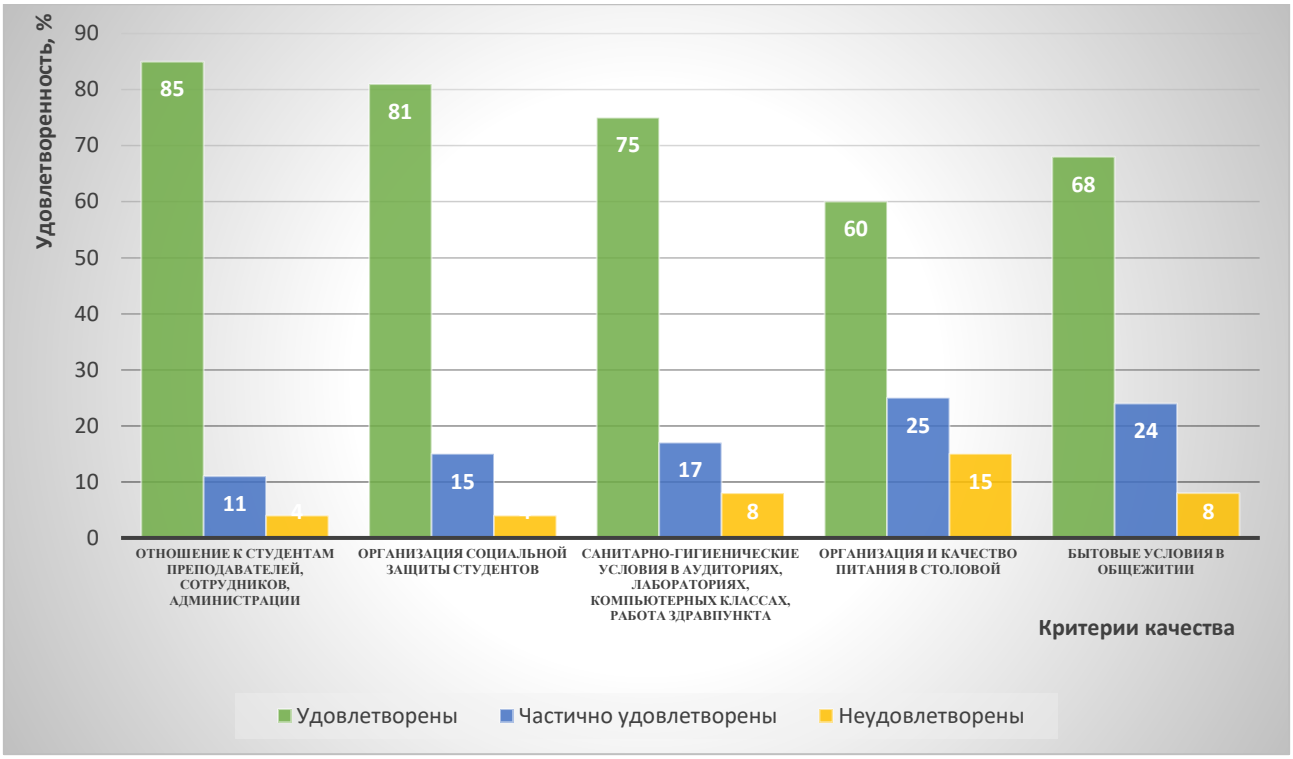


Рисунок 2.9. Уровень удовлетворённости студентов социальными аспектами университета, %

Неудовлетворённость в отношениях с преподавателями некоторые студенты связывают с тем, что ряд преподавателей проявляют не только фамильярность (обращаются к студентам на «ты»), но и в некоторых случаях грубость, также отмечены предвзятость и неуважение к студентам. В то же время многие студенты положительно отозвались о своих преподавателях, отметив высокую культуру поведения многих преподавателей и хорошие манеры общения со студентами.

Студенты не вполне удовлетворены (суммарно) организацией социальной защиты - 19 %, при этом в качестве основного аргумента выступил такой тезис, как «А есть ли вообще такая?».

Мнения студентов о санитарно-гигиенических условиях в учебных помещениях принципиально разошлись. Например, одни студенты удовлетворены этими условиями, другие, наоборот, не удовлетворены. Неудовлетворённость чаще всего связана с плохими санитарно-гигиеническими условиями в аудиториях (включая обустройство учебных мест), туалетных комнатах (отсутствие необходимых средств гигиены). Студенты высказывались об обязательности контроля работы компаний, обеспечивающих услугами по уборке помещений университета.

Осталась нелёгкая ситуация в отношении имеющихся условий проживания студентов в общежитиях; число суммарно неполная удовлетворённых студентов составило 32 %.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленная информация о результатах исследования и проведённого анализа является достоверной и надёжной, так как выборка носила репрезентативный характер. В целом данный частный исследовательский социологический материал можно считать действительно объективным.

Отличительной особенностью этого исследования и анализа явилось дополнительное включение сотрудников факультета в состав респондентов.

Полученные результаты исследования и анализа необходимо использовать для совершенствования системы управления факультета и повышения качества образовательных услуг.

Следует обратить внимание на ряд проблем, выявленных в результате исследования, а именно:

– отсутствие современного автоматизированного инструментария для сбора и проведения анализа данных, поэтому осталась сложность оперативной обработки информации и взаимного сравнения перекрёстных связей друг с другом по разным вопросам научно-образовательной деятельности и социокультурной среды факультета;

– отсутствие своевременного реагирования (доведения и непосредственного исполнения) на многие крайне актуальные замечания и предложения и обучаемых, и заинтересованных лиц, что не позволяет в том числе достигать и показателей результативности, а также реально и эффективно отвечать на запросы анкетируемых и удовлетворять их нужды и потребности.

Анализ оценки удовлетворённости участников исследования позволил заключить следующие выводы (ниже представлены по категориям анкетированных лиц).

Относительно высокий уровень удовлетворённости у студентов:

- по условиям обеспечения образовательного процесса;
- по объёму и качеству библиотечного фонда;
- по содержанию математических и естественнонаучных учебных дисциплин.

Основные проблемы (по суммарной неудовлетворённости) в большей степени связаны с такими сферами образовательного процесса, как:

- содержание гуманитарных учебных дисциплин;
- организация и проведение консультаций и самостоятельной работы;
- учебное, лабораторное и научно-исследовательское оборудование;
- организация и проведение учебной и производственной практики;
- профильная подготовка по выбранному направлению обучения;
- доступность лабораторий и компьютерных классов во внеучебное время;
- доступ к компьютерам и Интернет-ресурсам (особенно в общежитии).

В социокультурной сфере серьёзные проблемы остались в обеспечении социально-бытовых условий (организация, качество, разнообразие и стоимость питания, организационные и непосредственно бытовые условия в студенческих общежитиях).

Студенты, как всегда, проявили достаточное понимание и усердие при описании замечаний и предложений по совершенствованию образовательных услуг в университете.