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	44.04.03 Специальное (дефектологическое) образование
Образовательная программа	«Логопедическое образование лиц с ОВЗ»

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. 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 магистранты факультета специального (дефектологического) образования.

Предмет исследования - уровень удовлетворённости субъектов образовательных отношений 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 магистрантов.

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 магистрантов на факультете;
2) повышение качества и эффективности профессиональной деятельности преподавателей;
3) повышение качества обучения и воспитания магистрантов, повышение их самоорганизации.

Частная цель исследования - выявить субъективный уровень удовлетворённости качеством профессиональной и социокультурной подготовки магистрантов.

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 магистрантов образовательными услугами;
2) обобщить предложения магистрантов 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 магистрантов.

Анкета магистрантов 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: магистранты факультета специального (дефектологического) образования, обучающиеся по направлению 44.04.03 Специальное (дефектологическое) образование, магистерская программа «Логопедическое образование лиц с ОВЗ» на всех курсах очной и заочной форм обучения.

Время проведения: март–апрель 2025 года.

Количество респондентов: 25 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.

1.1. Выборка по магистрантам

Всего в исследовании приняли участие 25 чел. (22 %) от общего числа магистрантов очной и заочной форм обучения (всего 115 чел.).

№	Магистерская программа	Всего, абс. число		Анкетированные	
		очно	заочно	очно	заочно
1	Логопедическое образование лиц с ОВЗ	20	59	8	17
Всего		**79**		**25**	

2. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ МАГИСТРАНТОВ 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 подавляющее большинство магистрантов (84%) удовлетворены образовательными услугами, качеством образовательной деятельности (88%) и качеством социокультурной среды факультета (80%).

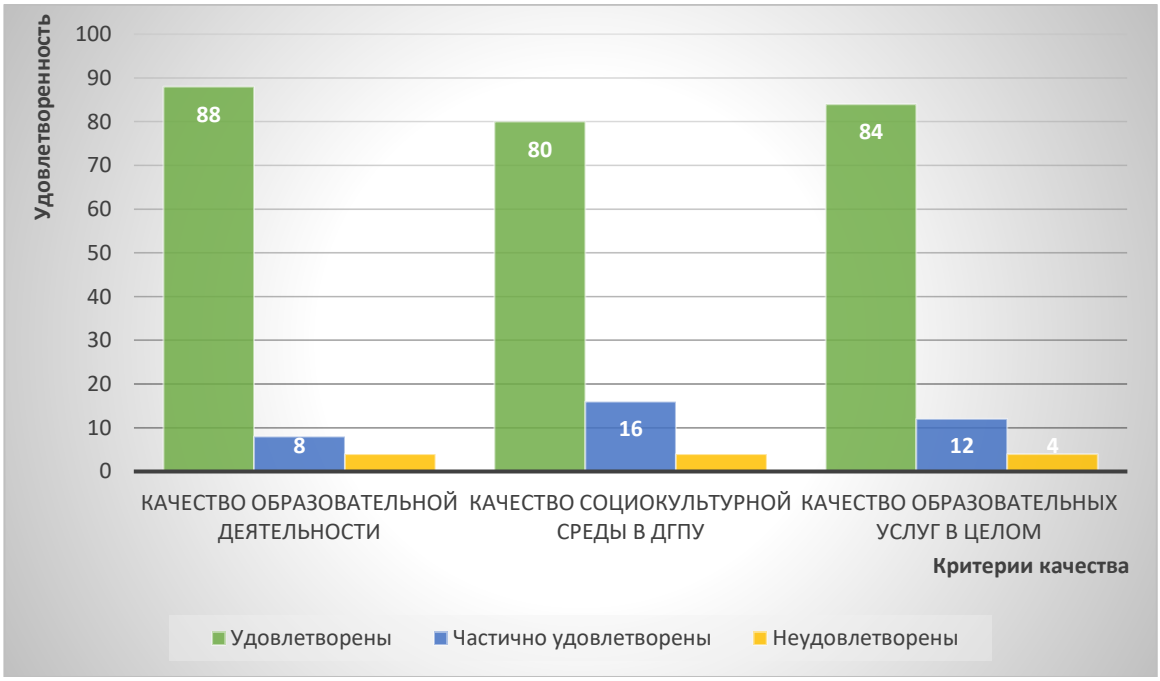


Рисунок 2.1. Уровень удовлетворённости магистрантов качеством образовательной деятельности и социокультурной среды в университете, %

Магистранты, которых не удовлетворяют данные аспекты образовательных услуг, составили соответственно 4 и 4 %%. В то же время следует отметить, что каждый пятый магистрант частично удовлетворён этими сторонами образовательных услуг (20 и 16 %% соответственно).

Итак, хотя магистрантов в целом устраивает образовательная ситуация в университете, но шестая часть опрошенных критично отнеслась к системе управления образовательными услугами на факультете, при этом слабым звеном в этом процессе пока по-прежнему осталась социокультурная среда (суммарная неудовлетворённость 20%).

Определённая стабильность образовательно-управленческой деятельности факультета повлекла и высокую активность магистрантов в выражении своего личностного мнения, выраженного в форме замечаний и в предложениях по совершенствованию образовательных услуг.

2.1. Уровень удовлетворённости магистрантов 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 базовых 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 магистрантов удовлетворены качеством различных аспектов образовательной деятельности (рис. 2.2).

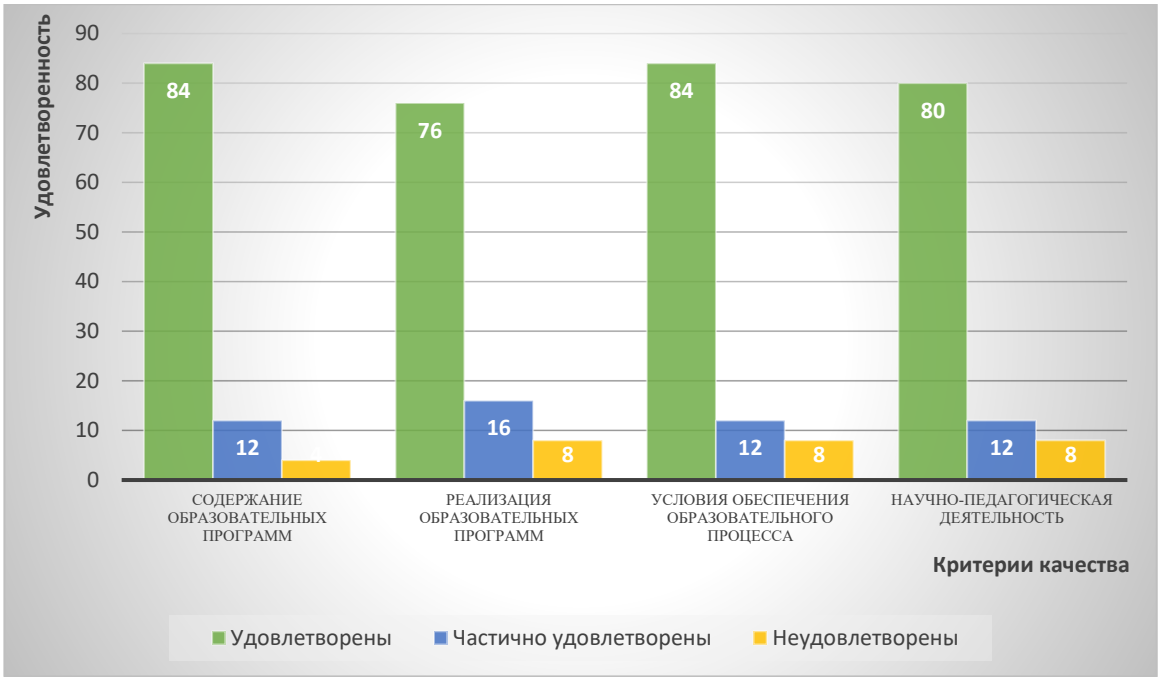


Рисунок 2.2. Уровень удовлетворённости магистрантов качеством образовательной деятельности, %

К наибольшей удовлетворённости относятся условия обеспечения образовательного процесса (84 %) и содержание образовательных программ (84%). Тем не менее, около четверти магистрантов лишь частично удовлетворены разными сторонами образовательной деятельности.

При достаточно высоком уровне удовлетворённости условиями организации образовательного процесса в замечаниях магистрантов присутствовало недовольство техническими средствами, качеством содержания аудиторий - и в предложениях магистрантов были предложения о замене, обновлении, ремонте оборудования в некоторых лабораториях, 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 магистрантов содержанием дисциплин, что видно из рис. 2.3.

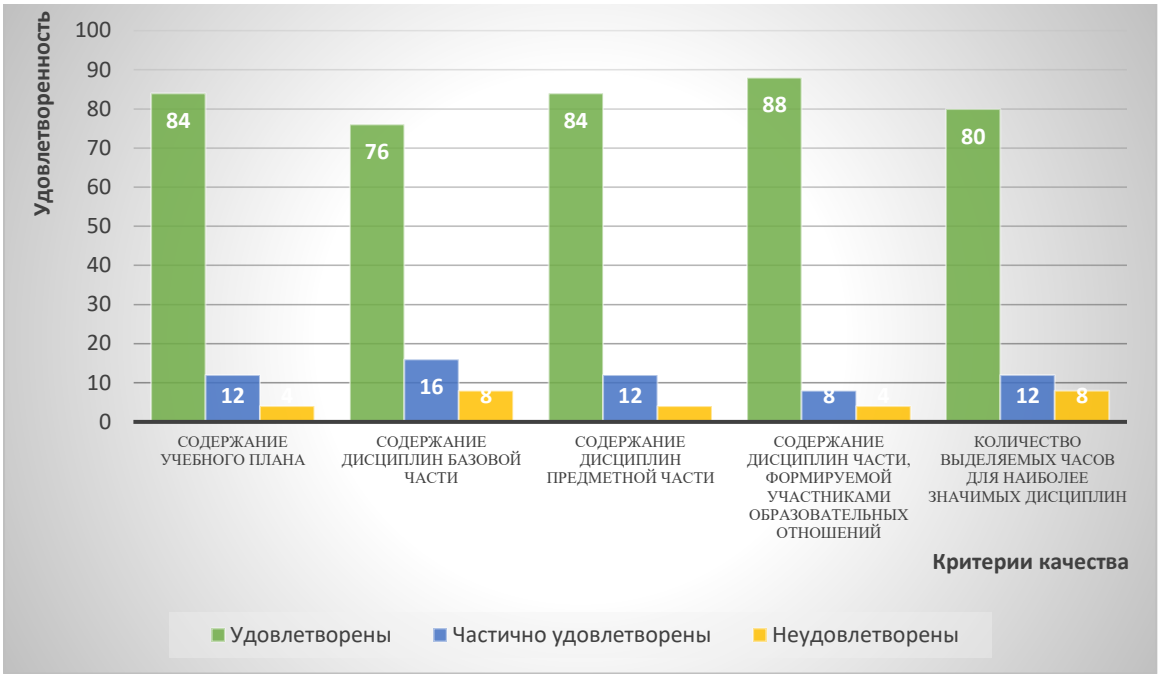


Рисунок 2.3. Уровень удовлетворённости магистрантов содержанием образовательных программ, %

В то же время суммарно неудовлетворённых магистрантов содержанием учебного плана образовательной программы и объёмом часов для дисциплин, которые, по мнению магистрантов, являются для них важными и значимыми, оказалось порядка одной пятой (16 и 24 %% соответственно). Именно данные вопросы более всего беспокоят магистрантов, поэтому в своих предложениях о совершенствовании учебного процесса они изложили различные варианты перераспределения учебной нагрузки.

Магистранты обоих 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 магистранты оценивали достаточно высоко, то организационными аспектами образовательной деятельности магистранты университета остались не вполне довольными.

2.3. Качество реализации образовательных программ

Больше всего магистранты факультета (рис. 2.4) удовлетворены: организацией и проведением текущего и рубежного контроля знаний, зачётов, экзаменов - 80 %, организацией научно-исследовательской работы магистрантов - 84 %, отношением к применяемым видам образовательных технологий - 80 %.

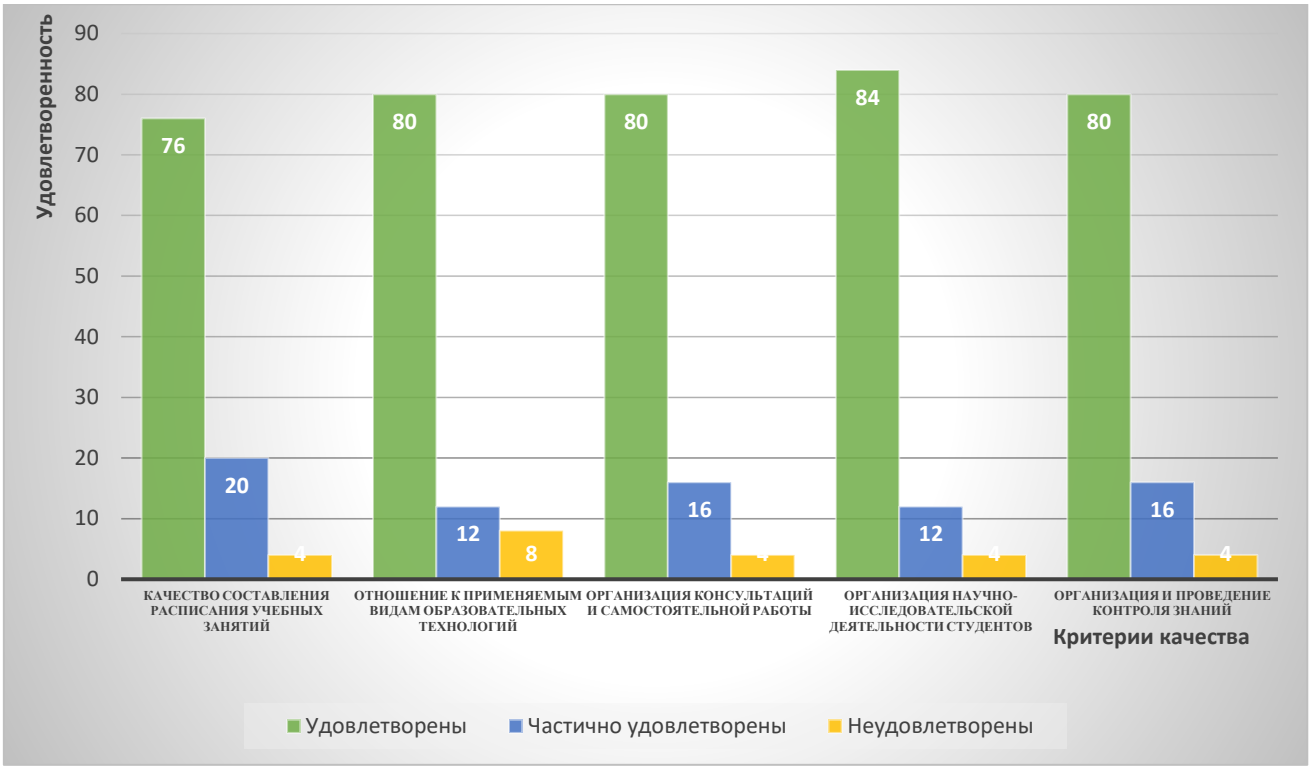


Рисунок 2.4. Уровень удовлетворённости магистрантов реализацией образовательных программ, %

В то же время суммарная неудовлетворённость этими аспектами образовательного процесса составила порядка 20 %.

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

Суммарная неудовлетворённость применяемыми видами образовательных технологий и организацией НИРС, контролем знаний магистрантов составляет соответственно 20, 12, 20 %%.

2.4. Условия обеспечения образовательного процесса

Большая часть магистрантов (рис. 2.5) удовлетворена составом библиотечного фонда и его обновляемостью литературой в библиотеках университета - 84% и качество учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам 79% магистрантов считали удовлетворительным: доступность и качество программ курсов, практическую значимость содержащейся в них информации, своевременность получения данных материалов.

Уровень доступности современных информационных технологий удовлетворил 84 % магистрантов.

Качеством учебного, лабораторного и научно-исследовательского оборудования магистранты в целом по факультету удовлетворены - 72% респондентов; так же, как и в целом организацией и проведением учебной и производственной практики - 76 % опрошенных магистрантов.

Рассмотрев суммарную неудовлетворённость и замечания магистрантов, напрашивается вывод о том, что необходимо приложить усилия для исключения

неудобств магистрантов, связанных с местом нахождения библиотек, с поиском требуемой литературы для самостоятельной работы.

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

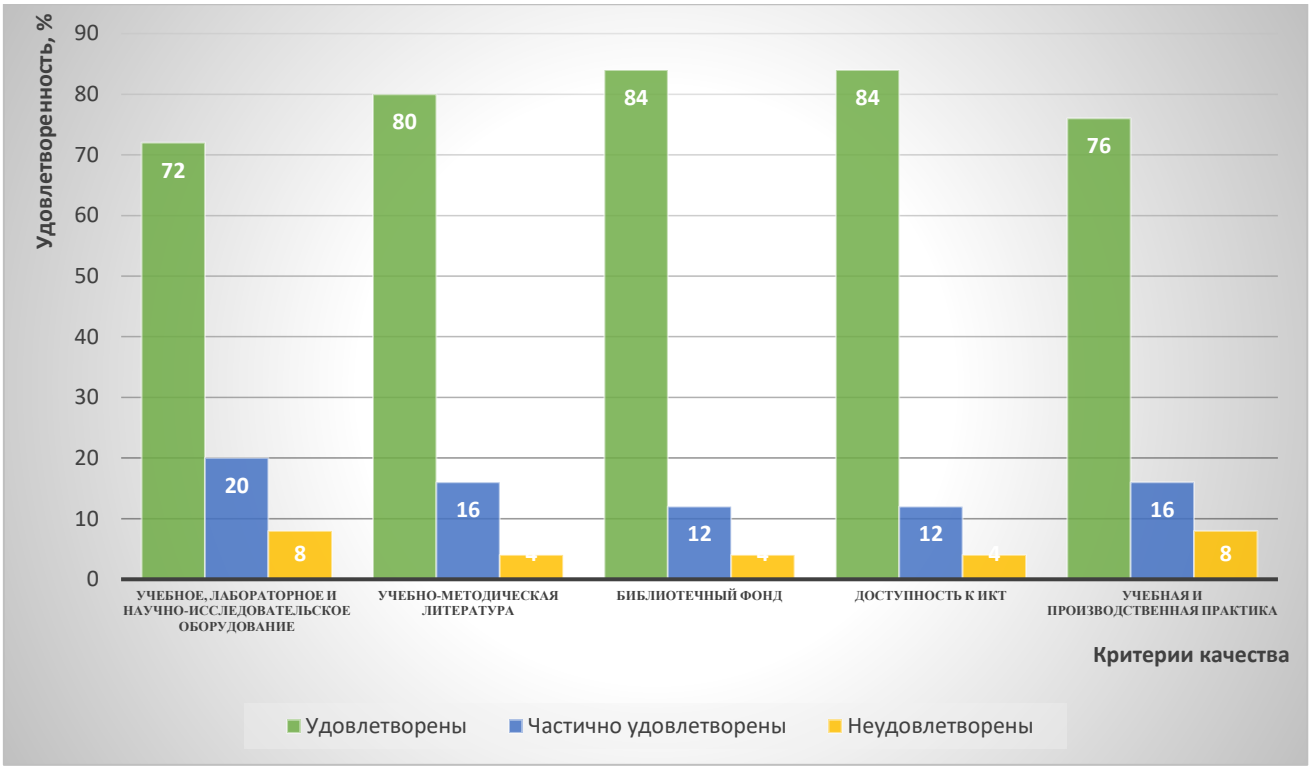


Рисунок 2.5. Уровень удовлетворённости магистрантов условиями обеспечения образовательного процесса, %

Суммарная неудовлетворённость магистрантов качеством учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам составила 20%.

Суммарная неудовлетворённость магистрантов качеством учебного, лабораторного и научно-исследовательского оборудования в целом по факультету составила 28 %. И магистранты единодушны в том, что во многих лабораториях оборудование устарело, компьютерные классы требуют коренной модернизации.

Наибольший уровень неудовлетворённости – качество учебного, лабораторного и научно-исследовательского оборудования (28 % - суммарная неудовлетворённость). По высказываниям магистрантов, не всегда хватает оборудования, не всегда есть нужное лабораторное оборудование.

2.5. Качество научно-педагогической деятельности

Магистрантами высоко оценены (рис. 2.6) методика контроля знаний со стороны преподавателей - 84 %, уровень компетентности преподавателей по читаемым дисциплинам - 88% и владение методикой обучения - 88%.

Неудовлетворённость магистрантов в большей мере связана со степенью

достаточности знаний, полученных для эффективной профессиональной деятельности.

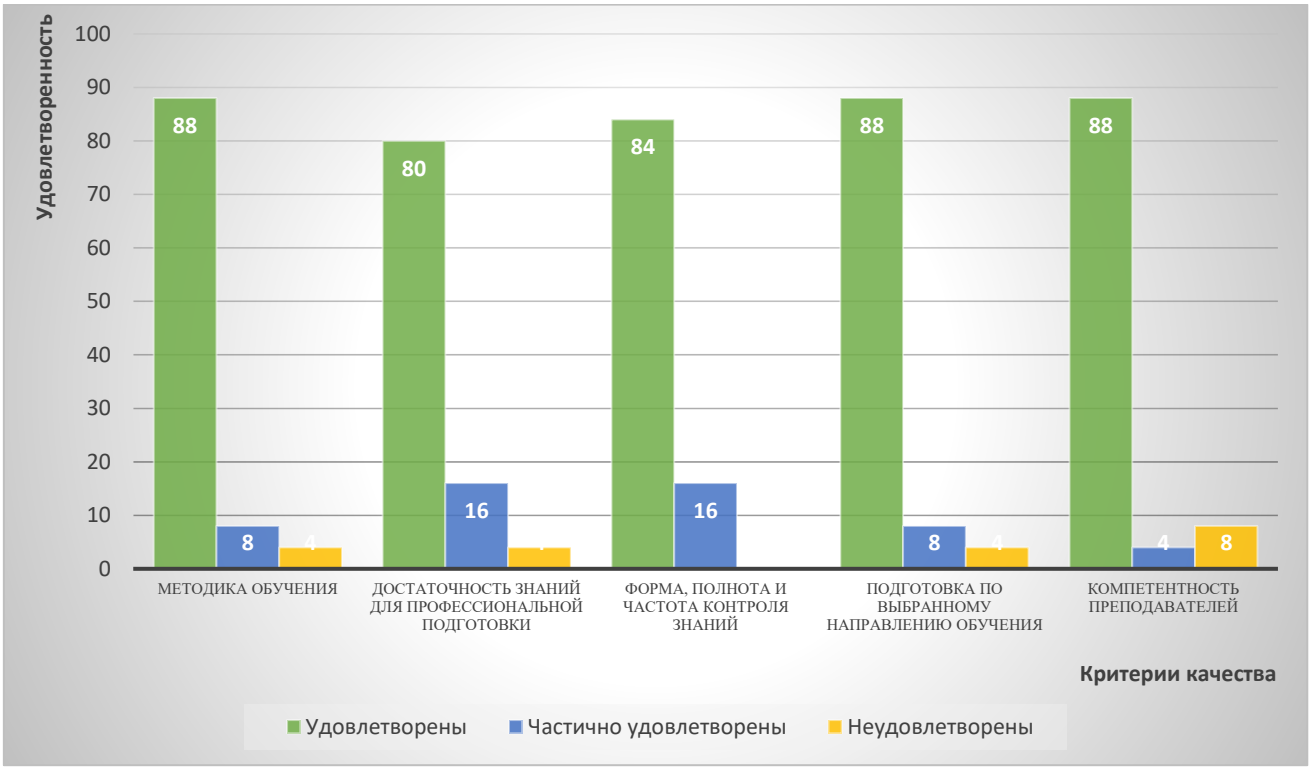


Рисунок 2.6. Уровень удовлетворённости магистрантов качеством научно-педагогической деятельности, %

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 магистранты связывали, с одной стороны, с большим объёмом учебного материала, с другой стороны, способом предоставления этого материала, отсутствием обратной связи преподавателей и магистрантов, т. е. не все преподаватели и не всегда учитывают уровень подготовленности магистрантов к усвоению их дисциплины.

Отсутствует связь дисциплины и специализации (профессионализации) магистрантов, при этом магистранты 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 магистрантов социокультурной средой факультета

Социокультурная среда рассмотрена в пяти аспектах:

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

2) социально-психологический климат в университете (отношения по вертикали вузовского менеджмента - «магистрант - администрация ВУЗа, факультета и выпускающей кафедры» и по горизонтали - «магистрант - 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 магистрантов (моральное и материальное стимулирование и организация социальной защиты магистрантов).

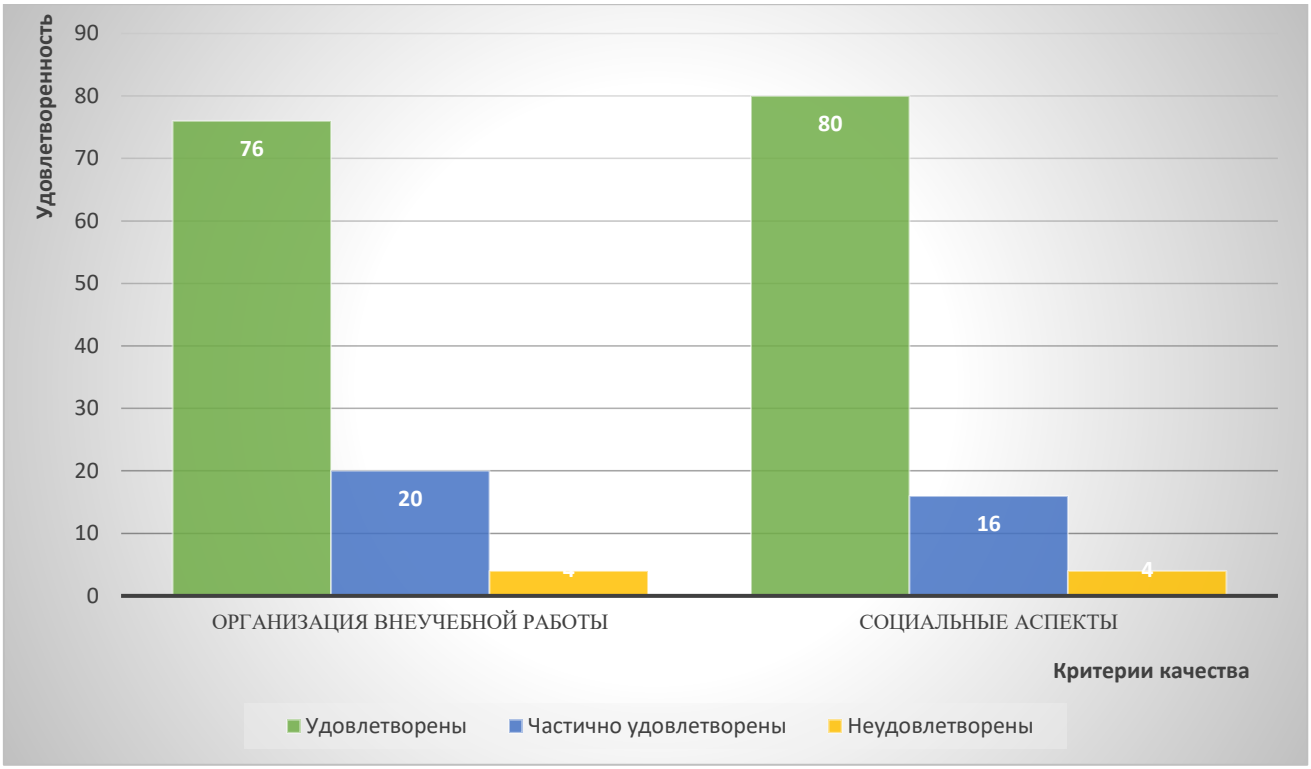


Рисунок 2.7. Уровень удовлетворённости магистрантов социокультурной средой в университете, %

В исследовании данные аспекты были сгруппированы по следующим признакам:

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

– 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 магистранты в большей мере удовлетворены организацией внеучебной работы - 76 %, при этом социальными аспектами образования удовлетворены 80 %.

Суммарная неудовлетворённость соответственно составила 24 % и 20 %.

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 магистрантов стала объектом управления университета.

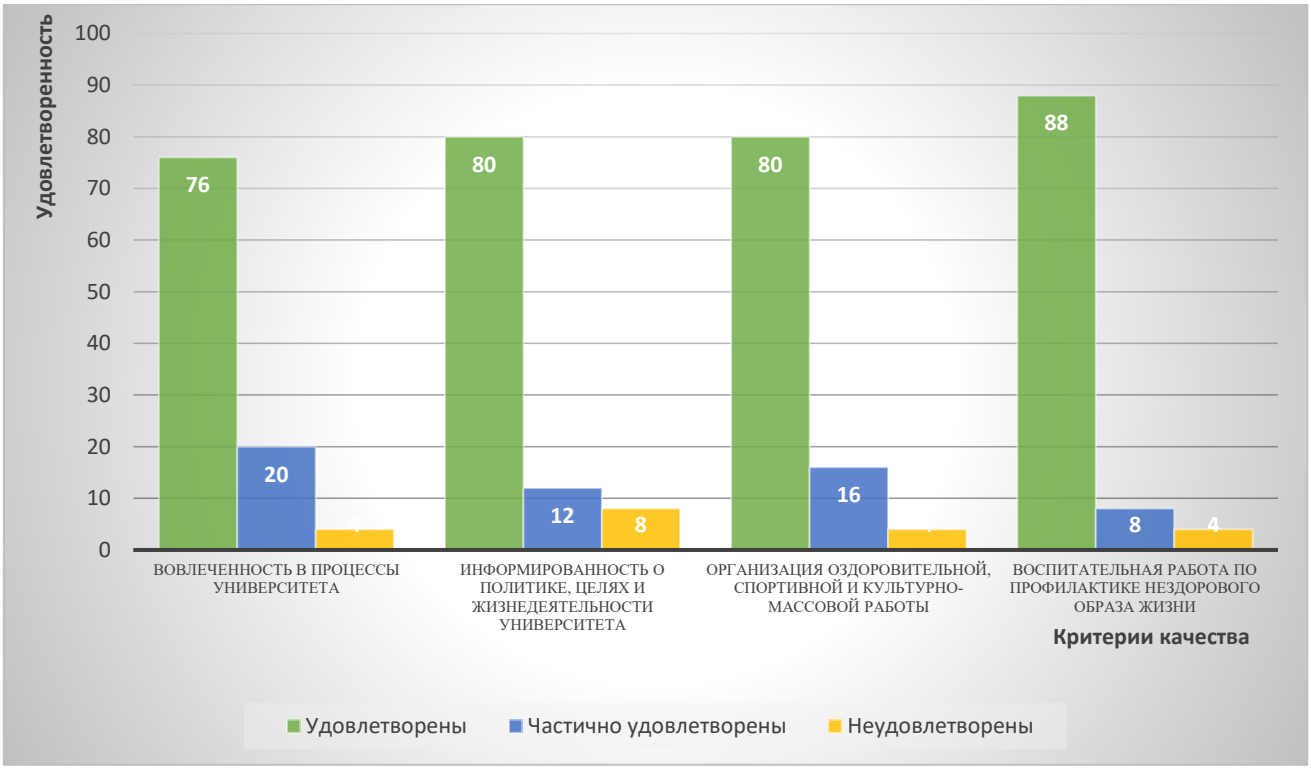


Рисунок 2.8. Уровень удовлетворённости магистрантов организацией внеучебной работы в университете, %

Опрошенными отмечен высокий процент удовлетворённости организацией оздоровительной, спортивной и культурно-массовой работы - 80%. Большинство магистрантов дало положительные оценки характеру организации студенческого самоуправления в университете: удовлетворены 76%.

Удовлетворены проводимой в университете воспитательной работой по профилактике нездорового образа жизни - 88 %.

Четыре пятых магистрантов выразили удовлетворённость информированностью о реализуемых политике, целях и жизнедеятельности нашего университета - 80 %. Суммарная неудовлетворённость этим аспектом жизни университета составила - 20 %. Более всего это связано с отсутствием технических и программных средств для обеспечения информационной системы. Например, магистранты 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.

Нежелательный уровень неудовлетворённости (по суммарному проценту) магистранты выразили в адрес воспитательной работы по профилактике нездорового образа жизни (12 %).

2.8. Социальные аспекты

Положительным моментом среди социальных аспектов на факультете (рис. 2.9) является высокий уровень удовлетворённости магистрантов отношениями с преподавателями, сотрудниками и администрацией факультета 84 %, однако пятая часть магистрантов отметила определённые трудности в этих отношениях. Самые низкие оценки магистранты дали организации питания в университете и бытовым условиям общежитий: удовлетворены соответственно этими аспектами 68 % и 72 % (последнее число взято от количества проживающих в общежитиях магистрантов, участвовавших в опросе).

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

Магистранты не удовлетворены (суммарно) организацией социальной защиты - 20 %, при этом в качестве основного аргумента выступил такой тезис, как «А есть ли вообще такая?».

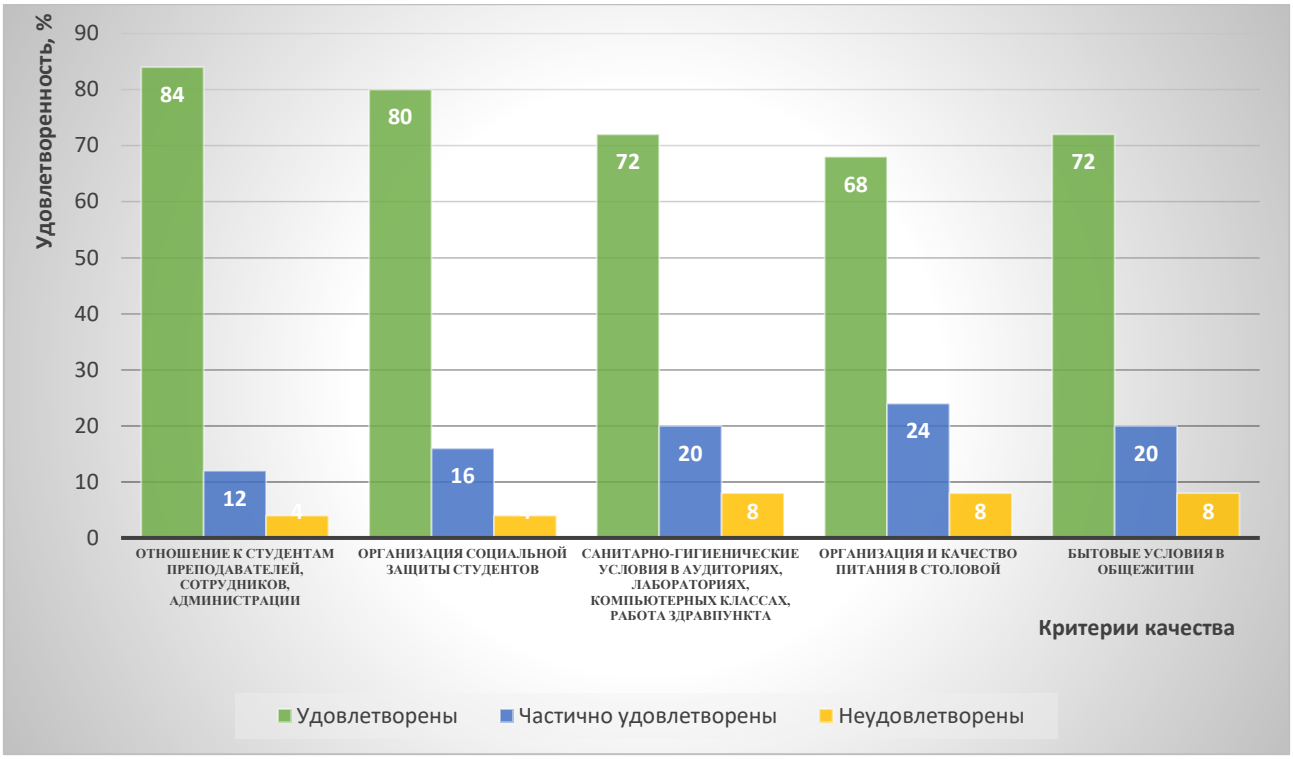


Рисунок 2.9. Уровень удовлетворённости магистрантов социальными аспектами университета, %

Мнения магистрантов о санитарно-гигиенических условиях в учебных помещениях принципиально разошлись. Например, одни магистранты 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). Магистранты высказывались об обязательности контроля работы компаний, обеспечивающих услугами по уборке помещений университета.

Осталась нелёгкая ситуация в отношении имеющихся условий проживания магистрантов в общежитиях; число суммарно не удовлетворённых магистрантов составило 28 %.

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 магистрантов:

- 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 интернетным ресурсам (особенно в общежитиях).

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).

Магистранты проявили достаточное понимание и усердие при описании замечаний и предложений по совершенствованию образовательных услуг в университете.