МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дагестанский государственный педагогический университет»



ОТЧЁТ

о результатах исследования удовлетворенности магистрантов, педагогических работников и работодателей качеством образовательных услуг факультета иностранных языков по направлению подготовки – 44.04.01 –Педагогическое образование. Магистерская программа – Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации

-

Махачкала 2022

Содержание

Введение 3
Актуальность, цели и задачи исследования 3
Методика исследования 4
1. Характеристика выборочной совокупности 5
1.2. Выборка по преподавателям 6
1.3. Выборка по работодателям 6
2. Уровень удовлетворённости студентов-магистрантов качеством образовательных услуг 6
2.1. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности 6
2.2. Качество содержания образовательных программ 7
2.3. Качество реализации образовательных программ 8
2.4. Условия обеспечения образовательного процесса 8
2.5. Качество научно-педагогической деятельности 8
2.6. Уровень удовлетворённости студентов социокультурной средой факультета 8
2.7. Организация внеучебной работы 9
2.8. Социальные аспекты 9
3. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности и качеством социокультурной среды в университете 9
3.1. Опрос преподавателей 9
3.2. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности 9
3.3. Качество организации учебного процесса 10
3.4. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса 10
3.5. Качество научно-исследовательской деятельности 10
3.6. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 11
3.7. Качество информационного обеспечения 11
3.8. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников факультета 11
3.9. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников 12
3.10. Уровень удовлетворённости работодателей качеством социокультурной подготовки выпускников 12
Заключение 12

Введение
Актуальность, цели и задачи исследования

В Национальной доктрине образования России до 2025 г. определены основные направления совершенствования системы образования. Стратегические цели образования тесно увязаны с проблемами развития российского общества, включая: создание основы для устойчивого социально-экономического и духовного развития России, обеспечение высокого качества жизни народа и национальной безопасности; укрепление демократического правового государства и развитие гражданского общества; кадровое обеспечение динамично развивающейся рыночной экономики, интегрирующейся в мировое хозяйство, обладающей высокой конкурентоспособностью и инвестиционной привлекательностью; утверждение статуса России в мировом сообществе как великой державы в сфере образования, культуры, искусства, науки, высоких технологий и экономики. Доктрина отражает интересы граждан многонационального российского государства и призвана создать в стране условия для всеобщего образования населения, обеспечить реальное равенство прав граждан и возможность каждому повышать образовательный уровень в течение всей жизни.

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-магистранты **магистерской программы «Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации», преподаватели факультета иностранных языков, работодатели.**

Предмет исследования – уровень удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством образовательных услуг.

К уровню удовлетворённости качеством образовательной деятельности, выступающим частью образовательных услуг, 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-магистрантов 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 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) выявить уровень удовлетворённости преподавателей образовательными услугами;

3) выявить уровень удовлетворённости работодателей профессиональной подготовкой выпускников;

4) обобщить предложения **студентов-магистрантов** и других субъектов образовательных отношений по улучшению качества **подготовки магистров педагогического образования** на факультете;

5) сформировать в соответствии с результатами исследования и анализа анкетирования рекомендации **научно-педагогическим работникам** факультета по совершенствованию образовательных услуг.

Методика исследования

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

Анкета студентов содержала 30 вопросов по сформированным разделам организации образовательных услуг и в соответствии с образовательной **программой подготовки магистров педагогического образования.**

Анкеты для заинтересованных лиц соответствовали основным критериям качества образовательных услуг. Анкета преподавателя состояла из 60

вопросов, работодателя – 9.

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 требованийв 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». 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:

1) студенты-магистранты магистерской программы – «Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации», обучающихся по очной форме обучения;

2) научно-педагогические работники;

3) работодатели.

Выборка анкетирования проводилась в соответствии с «Положением об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных лиц», утверждённым 19.02.2019 г., всего было опрошено 10 человек. При любом анкетировании вполне достаточным для условно объективного анализа считается уровень в 10 % опрашиваемых от общего числа контингента.

1.1. Выборка по студентам

Всего в исследовании приняли участие 10 чел. (100 %) от общего числа студентов очной формы обучения (всего 10 чел.).

Количество опрошенных студентов:

№	Профиль подготовки	Всего		Анкетированные студенты	
		очно	заочно	очно	заочно
1	Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации	10	0	10	

1.2. Выборка по преподавателям

№	Профиль подготовки	Всего	Анкетированные преподаватели
1	Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации	14	7

1.3. Выборка по работодателям

Работодателей – 4 чел. (представители 2 образовательных учреждений).

2. Уровень удовлетворённости студентов-магистрантов качеством образовательных услуг

Анализ образовательного процесса рассмотрен как образовательная система, в которую включены следующие эмпирические показатели:

– образовательная деятельность, которая 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, которая представляет собой характер, содержание, организацию внеучебной работы и социальные аспекты организационного управления образовательным процессом.

Исследование показало, что в целом студенты-магистранты (90 %) удовлетворены образовательными услугами, качеством образовательной деятельности и качеством социокультурной **среды факультета и магистерской программы**. Студенты, которых не в полной мере удовлетворяют данные аспекты образовательных услуг, составили соответственно 10 % .

Итак, хотя в целом студентов-магистрантов устраивает образовательная ситуация в университете, но отдельные опрошенные критично отнеслись к системе управления образовательными услугами на факультете.

Определённая стабильность образовательно-управленческой деятельности факультета и магистерской программы повлекла высокую активность студентов-магистрантов 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 образовательной программы подготовки магистров педагогического образования : содержание учебного плана, содержание

дисциплин обязательной части, части формируемой участниками образовательных отношений и дисциплин по выбору, количество часов, выделяемых для дисциплин профильной подготовки магистров.

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 и научно-исследовательское оборудование, учебно-методическая и научная литература, доступность информационных технологий, учебная и производственная практика.

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

В целом более 90 % опрошенных студентов-магистрантов, обучающихся по магистерской программе Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации удовлетворены качеством образовательной деятельности.

К наибольшей удовлетворённости относятся условия обеспечения образовательного процесса и реализация образовательных программ (90 %). Тем не менее, около 10 % студентов-магистрантов лишь частично удовлетворены разными сторонами образовательной деятельности.

При достаточно высоком уровне удовлетворённости условиями организации образовательного процесса в замечаниях студентов-магистрантов присутствовало недовольство техническими средствами, в предложениях магистрантов были идеи о замене, обновлении и ремонте оборудования в некоторых аудиториях.

2.2. Качество содержания образовательных программ

Содержание образовательных программ включает: содержание учебного плана, содержание базовых дисциплин обязательной части, части формируемой участниками образовательных отношений и дисциплин по выбору, количество часов, выделяемых для дисциплин профильной подготовки магистров.

Наблюдается достаточно высокий уровень удовлетворённости студентов содержанием дисциплин. Так, 80 % студентов удовлетворены содержанием как базовых дисциплин обязательной части, части формируемой участниками образовательных отношений, так и дисциплин по выбору.

В своих предложениях по усовершенствованию учебного процесса студенты магистратуры выразили желание уделить повышенное внимание практике иностранного языка.

Вывод: студенты магистерской программы достаточно высоко оценили организационно-методическую и научно-исследовательскую деятельность ОПОП.

2.3. Качество реализации образовательных программ

Результаты анкетирования показали, что студенты-магистранты магистерской программы Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации удовлетворены: организацией и проведением текущего контроля знаний, зачётов, экзаменов – 80 %, организацией научно-исследовательской работы студентов – 90 %, применяемыми образовательными технологиями – 80 %.

2.4. Условия обеспечения образовательного процесса

Как показывают результаты анкетирования магистрантов, 80% удовлетворены обеспеченностью научной, учебно-методической литературой, представленной библиотекой университета.

Уровень доступности современных информационных технологий удовлетворил 80 % студентов.

Качеством учебного и научно-исследовательского оборудования в целом по магистерской программе удовлетворены 80 % студентов-магистрантов.

Студенты высказали положительное мнение о работе библиотеки вуза.

Студенты также отметили необходимость обновления и улучшения технического обеспечения процесса обучения. Ряд магистрантов отметили отсутствие в аудиториях выхода в интернет и недостаточность доступа к работе на компьютерах во внеучебное время.

2.5. Качество научно-педагогической деятельности

Магистрантами высоко оценены методы контроля качества знаний – 80 %, уровень компетентности преподавателей по читаемым дисциплинам – 90 % и методика обучения – 70 %.

Магистранты отметили недостаточную методическую обеспеченность организации самостоятельной работы студентов.

2.6. Уровень удовлетворённости студентов социокультурной средой факультета

Социокультурная среда рассмотрена в пяти аспектах:

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

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

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

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 поощрение, организация социальной

защиты).

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 показал, что студенты – магистранты в целом удовлетворены организацией внеучебной работы – 80 %, при этом социальными аспектами образования удовлетворены 70 %.

2.7. Организация внеучебной работы

Внеучебная работа с магистрантами проводится по следующим направлениям: воспитательная, спортивная, культурно-массовая, научная.

Результаты анкетирования показали, что более 70% опрошенных удовлетворены организацией внеучебной работы на факультете иностранных языков.

2.8. Социальные аспекты

Результаты анкетирования показали, что более 80% опрошенных удовлетворены организацией социальной работы в университете, а именно организацией питания, санитарно-гигиеническими и бытовыми условиями в вузе. В целом магистранты отметили высокую культуру поведения и субъект-субъектные отношения участников образовательного процесса.

3. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности и качеством социокультурной среды в университете

3.1. Опрос преподавателей

В исследовании приняли участие 7 преподавателей, обеспечивающих процесс подготовки магистров педагогического образования по магистерской программе «Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации» – 50 % от общего количества (14 человек);

71 % опрошенных преподавателей удовлетворены качеством научно-образовательной деятельности, 57 %. – качеством социокультурной среды в университете.

3.2. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности

Все преподаватели в целом удовлетворены научно-образовательной деятельностью по всем критериям оценки качества: организацией учебного

процесса удовлетворены 86% преподавателей, учебно-методическим обеспечением учебного процесса – 71 %, научно-исследовательской работой – 71 %, материально-техническим обеспечением учебного процесса – 71 %, качеством информационного обеспечения – 86 %.

3.3. Качество организации учебного процесса

В организации учебного процесса 86% преподавателей удовлетворены балльно-рейтинговой системой оценки знаний студентов; расписанием учебных занятий – 86 %, защитой выпускных квалификационных работ – 71 %. Уровень удовлетворения студентов балльно–рейтинговой системой и расписанием учебных занятий, соответственно составила 71 % и 57 %.

3.4. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса

Преподаватели достаточно критично оценили качество учебно-методического обеспечения учебного процесса.

Большая удовлетворённость отмечена по таким критериям:

– тематика заседаний кафедры – 86 %;

– регулярность, периодичность и время заседаний кафедры – 86 %;

– рабочие программы учебных дисциплин – 100 %;

– работа учебно-методического совета факультета – 86 %;

– методические рекомендации, ФОСы, презентации, электронные образовательные ресурсы – 71 %.

При этом, 57 % преподавателей не удовлетворены временем, отводимым на разработку учебно-методических материалов, 57 % – межуниверситетскими связями и 43 % – межкафедральными связями.

В своих предложениях и замечаниях преподаватели в основном отмечали проблемы:

– в организации самостоятельной работы студентов;

– не все дисциплины обеспечены современными учебниками и учебно-методическим пособиями в библиотечном фонде;

– сокращение времени на подготовку к занятиям и на научную работу из-за перегруженности переработкой различной документации.

3.5. Качество научно-исследовательской деятельности

Качеством организации научно-исследовательской деятельности удовлетворены 71% преподавателей.

Неудовлетворённость преподавателей касается таких аспектов научно-исследовательской деятельности, как:

- внедрением научных результатов,
- научными контактами с научными школами других вузов,
- возможностью научных публикаций,
- включенностью студентов в научно-исследовательскую деятельность,
- методами решения научных проблем в НИР – 29 %,
- недоступностью некоторых научных публикаций

Для улучшения научно-исследовательской деятельности в университете

преподаватели предлагали:

• повышение качества НИР и НИРС;
• активное обсуждение НИР и НИРС на кафедре;
• упразднение бюрократизации документооборота;
• развитие и совершенствование до современного уровня материальной базы.

Многие преподаватели отметили нехватку времени, чаще всего это связывалось с большой учебно-методической нагрузкой, необходимостью заполнения различного рода документов.

3.6. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Результаты опроса показали удовлетворенность преподавателей:

– доступностью во внеучебное время учебных аудиторий для дополнительных занятий и консультаций со студентами – 89 %;

– доступность во внеучебное время учебных аудиторий для научных исследований – 71 %;

– доступность во внеучебное время компьютерных классов для занятий и консультаций со студентами – 71 %;

– доступность во внеучебное время компьютерных классов для подготовкик занятиям и научной работы – 71 %.

В ходе опроса выявлены основные проблемные зоны по следующим показателям: неудовлетворенность современными техническими средствами организации учебного и научного процессов – 43 %, и материально-техническим обеспечением рабочего места преподавателя – 29 %.

3.7. Качество информационного обеспечения

Качество информационного обеспечения преподавателей значительно улучшилось. Показатели удовлетворённости качеством информационного обеспечения:

– оперативность доступа к библиотечному фонду – 100 %;
– доступность, тематика и содержание научных материалов на сайте – 86 %;
– объём библиотечного фонда, его новизна и наличие научных материалов на сайте ДГПУ – 86 %.

3.8. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников факультета

Результаты опроса работодателей показали, что они удовлетворены профессиональной и социокультурноой подготовкой выпускников педагогического вуза, в том числе выпускников магистерской программы. рассматривалась как совокупность профессиональной и социокультурной подготовки выпускников. Работодатели отметили наиболее значимые профессиональные и личностные качества выпускников магистерской программы: квалификация и опыт работы; профессиональная коммуникация, активностью в работе, умение брать на себя ответственность.

3.9. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников

Представители работодателей (МБОУ «СОШ №12», МБОУ «Лицей №5 им. А.С.Пушкина» г.Махачкалы) высоко оценили такие качества выпускников, как дисциплинированность, исполнительность, ответственность и способность выпускников быстро адаптироваться к профессионально-трудовым функциям. Всё это свидетельствует о том, что выпускники факультета иностранных языков во время обучения в университете прошли хорошую профессиональную подготовку. Но при этом отмечены и слабые стороны в системе подготовки выпускников, связанные с функциями специалиста:

– умение работать в экстремальной ситуации,

– умение принимать самостоятельные решения.

Исходя из анализа результатов анкетирования следует отметить, что примерно каждый десятый руководитель ОУ считает, что у выпускников факультета наблюдаются некоторая неуверенность в себе.

3.10. Уровень удовлетворённости работодателей качеством социокультурной подготовки выпускников

По результатам исследований выявлены характер социальной активности выпускников магистерской программы, их социокультурная и социально-психологическая готовность работать в условиях новой для них образовательной среды.

Анализ мнений представителей работодателей показал, во-первых, что социальная культура большинства выпускников магистерской программы в целом соответствует как требованиям нормативных документов, регулирующих образовательную деятельность. В целом, работодатели положительно оценили качество подготовки выпускников магистерской программы. В то же время, работодатели рекомендовали обратить внимание на необходимость:

- формирования у магистров навыков работы в условиях управленческой иерархии (соблюдение субординации, правил профессионально-деловой этики и т. д.);
- подготовки магистров к работе в условиях проблемных ситуаций;
- активного включения студентов-магистрантов в научные проекты школ.

Заключение

Полученные результаты исследования и анализа можно использовать для совершенствования деятельности по реализации магистерской программы и повышения качества образовательных услуг.

Анализ оценки удовлетворённости участников исследования позволил заключить следующие выводы.

Студенты-магистранты.

Относительно высокий уровень удовлетворённости у студентов-магистрантов:

– по условиям обеспечения образовательного процесса;
– по объёму и качеству библиотечного фонда;
– по содержанию профильных учебных дисциплин.

Основные проблемы в большей степени связаны с такими сферами образовательного процесса, как:

– организация и проведение консультаций и самостоятельной работы;
– учебное и научно-исследовательское оборудование;
– доступность компьютерных классов во внеучебное время;
– доступ к компьютерам и интернет ресурсам (особеннов общежитиях).

Студенты-магистранты проявили понимание при описании замечаний и предложений по совершенствованию образовательных услуг в университете.

Преподаватели

Преподаватели в целом высоко оценили качество научно-образовательной деятельности и социокультурной среды реализации магистерской программы.

В организации учебного процесса слабым местом является организация самостоятельной работы студентов. Преподавателями отмечено, что для нормального материально- технического обеспечения учебного процесса не достаточны:

– оснащённость аудиторий современной техникой,
– материально-техническое обеспечение рабочего места преподавателя.

Работодатели

Работодатели и их представители высоко оценили качество профессиональной подготовки выпускников магистерской программы – «Теория и практика обучения иноязычной межкультурной коммуникации».