**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-
методической работе
И.А. Дибиров_____
«___»_____2022 г.

# ОТЧЁТ
## о результатах исследования удовлетворенности магистрантов, педагогических работников и работодателей качеством образовательных услуг филологического факультета по направлению подготовки – 44.04.01 - Педагогическое образование, направленность (профиль) программы магистратуры – «Изучение русского языка в поликультурной среде»

**Махачкала 2022**

Содержание

1. Введение……..3
2. Актуальность, цели и задачи исследования……..……3
3. Методика исследования……...5
4. Характеристика выборочной совокупности……..…6
5. Выборка по преподавателям……6
6. Выборка по работодателям……..……...…..…6
7. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг…….……6
8. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности……7
9. Качество содержания образовательных программ……...…….7
10. Качество реализации образовательных программ…….……8
11. Условия обеспечения образовательного процесса……8
12. Качество научно-педагогической деятельности……...9
13. Уровень удовлетворённости студентов социокультурной средой факультета……..10
14. Организация внеучебной работы……...…10
15. Социальные аспекты……...11
16. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности и качеством социокультурной среды в университете……..12
17. Выборка по преподавателям……..…12
18. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности……12
19. Качество организации учебного процесса……12
20. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса……12
21. Качество научно-исследовательской деятельности……13
22. Материально-техническое обеспечение учебного процесса……..…14
23. Качество информационного обеспечения……14
24. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников факультета……14
25. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников……15
26. Уровень удовлетворённости работодателей качеством социокультурной подготовки выпускников……..…15
27. Заключение……...16

## Введение
## Актуальность, цели и задачи исследования

В национальной доктрине образования России до 2025 г. 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: магистранты и преподаватели филологического факультета, 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 на факультете;
2) повышение качества и эффективности профессиональной деятельностипреподавателей;
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 и других субъектов образовательных отношений по улучшению качества подготовки специалистов с высшим образованием и научных кадров на факультете;
5) 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 32 вопроса по сформированным разделам организации образовательных услуг и в соответствии с образовательной программой.

Анкеты для заинтересованных лиц соответствовали основным критериям качества образовательных услуг. Анкета преподавателя состояла из 55 вопросов, работодателя – 10.

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 факультета по профилю подготовки **программы магистратуры – «Изучение русского языка в поликультурной среде»,** всем курсам заочной формы обучения;

2) преподаватели;

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 35 человек. 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 12 чел. (80%) от общего числа студентов заочной формы обучения (всего 15 чел.).

Количество опрошенных студентов:

| № | Профиль подготовки | Всего | Анкетированные студенты |
|---|---|---|---|

| | | очно | заочно | очно | заочно |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Изучение русского языка в поликультурной среде | | 15 | | 12 |

**1.2. Выборка по преподавателям**

| № | Профиль подготовки | Всего | Анкетированные преподаватели |
|---|---|---|---|
| 1 | Изучение русского языка в поликультурной среде | 9 | 6 |

### 1.3. Выборка по работодателям

Работодателей – 10 чел. (представители 10 образовательных учреждений).

## 2. Уровень удовлетворённости 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 две трети студентов (67 %) удовлетворены образовательными услугами, качеством образовательной деятельности и (72 %) качеством социокультурной среды факультета. Магистранты, которых не удовлетворяют данные аспекты образовательных услуг, составили соответственно 33 % и 28 %. В то же время следует отметить, что каждый третий студент частично удовлетворён этими сторонами образовательных услуг (33% и 33% соответственно).

Итак, хотя две трети студентов устраивает образовательная ситуация в университете, но одна треть опрошенных критично отнесласьк системе управления образовательными услугами на факультете, при этом слабым звеном в этом процессе пока по-прежнему осталась социокультурная среда (суммарная неудовлетворённость 33 %).

Определённая стабильность образовательно-управленческой деятельности факультета повлекла высокую активность студентов в выражении своего личностного мнения, выраженного в форме замечаний и в предложенияхпо 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 гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и дисциплин по выбору, содержание базовых естественнонаучных дисциплин и дисциплин по выбору, содержание базовых 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 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 по факультету более двух третей опрошенных студентов удовлетворены качеством различных аспектов образовательной деятельности.

К наибольшей удовлетворённости относятся условия обеспечения образовательного процесса (72 %) и реализация образовательных программ (70%). Тем не менее, около 1/3 студентов лишь частично удовлетворены разными сторонами образовательной деятельности.

При достаточно высоком уровне удовлетворённости условиями организации образовательного процесса в замечаниях студентов присутствовало недовольство техническими средствами, в предложениях студентов 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 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, 82% студентов удовлетворены содержанием филологических дисциплин; содержанием психолого-педагогических дисциплин – 72% и количеством часов для значимых дисциплин – 62 %.

В то же время суммарно неудовлетворённых 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 (33 % и 35 % соответственно). В своих предложениях о усовершенствовании учебного процесса студенты изложили различные варианты перераспределения учебной нагрузки и выразили неудовольствие направленностью и количеством учебных дисциплин по выбору. Вывод: содержательную, учебно-методическую сторону учебных дисциплин с точки зрения «интересности» и необходимости получаемого материала, качество применяемых методик студенты оценивали достаточно высоко, а организационными аспектами образовательной деятельности студенты университета остались не вполне довольными.

### 2.3. Качество реализации образовательных программ

Больше всего магистранты удовлетворены: организацией и проведением текущего контроля знаний, зачётов, экзаменов – 86 %, организацией научно-исследовательской работы студентов – 80%, применяемыми образовательными технологиями – 70%. В то же время суммарная неудовлетворённость этими аспектами образовательного процесса составила более 21 %. Высокая неудовлетворённость проявилась в отношении организации самостоятельной работы студентов и консультаций преподавателей (каждый третий студент). Суммарная неудовлетворённость применяемыми видами образовательных технологий, организацией НИРС, контролем знаний студентов составляет соответственно 30%, 20 %, 14 %.

### 2.4. Условия обеспечения образовательного процесса

Большая часть студентов удовлетворена составом библиотечного фонда, обновляемостью литературой в библиотеке университета (85%) и качеством учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам (75%). Студенты посчитали удовлетворительным: доступность и качество программ курсов, практическую значимость содержащейся в них информации, своевременность получения данных материалов.

Уровень доступности современных информационных технологий удовлетворил 85% студентов.

Качеством учебного и научно-исследовательского оборудования в целом по факультету удовлетворены 65% студентов; так же, как и в целом организацией и проведением учебной и производственной практики – 72 % опрошенных студентов.

Рассмотрев суммарную неудовлетворённость и замечания студентов,

можно сделать вывод о необходимости приложить усилия для исключения неудобств студентов, связанных с поиском требуемой литературы для самостоятельной работы.

Студенты высказали положительные высказывания в адрес библиотеки, отметили хороший уровень её технической оснащённости и достаточное наличие необходимой литературы.

Суммарная неудовлетворённость студентов качеством учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам составила 25%.

Суммарная неудовлетворённость студентов качеством учебного и научно-исследовательского оборудования в целом по факультету составила 25%.

Студенты отметили, что не во всех аудиториях факультета работают проекторы, и часть оборудования желательно обновить. Суммарная неудовлетворённость в отношении к информационным технологиям присутствовала у 35% респондентов.

Многиестуденты отметили отсутствие в аудиториях выхода в интернет и недостаточность доступа к работе на компьютерах во внеучебное время.

### 2.5. Качество научно-педагогической деятельности

Студентами высоко оценены методика контроля знаний со стороны преподавателей – 80 %, уровень компетентности преподавателей по читаемым дисциплинам – 76 % и методика обучения – 74 %.

Неудовлетворённость студентов в большей степени связана с недостаточностью знаний, полученных для эффективной профессиональной 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 студентов. Они обратили внимание на необходимость более четкого определения преподавателями, какой материал стоит рассматривать в аудитории, а какой – перенести на самостоятельное изучение. Обучаемые также отметили отсутствие методических указаний к самостоятельной работе 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 (отношения по вертикали вузовского менеджмента – «студент – администрация ВУЗа, факультета и выпускающей кафедры» и по горизонтали – «студент – 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 в большей мере удовлетворены организацией внеучебной работы – 88 %, при этом социальными аспектами образования удовлетворены 65 %. Суммарная неудовлетворённость соответственно составила 29 % и 34 %.

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

## 2.7. Организация внеучебной работы

При рассмотрении данного аспекта 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 (74%). Большинство студентов дало положительные оценки организации студенческого самоуправления в университете (удовлетворены 70%). Удовлетворены проводимой в университете воспитательной работой по

профилактике нездорового образа жизни 72%. Две трети студентов выразили удовлетворённость информированностью о реализуемых политике, целях и жизнедеятельности нашего университета (67%). Суммарная неудовлетворённость этим аспектом жизни университета составила 30%. Более всего это связано с отсутствием технических и программных средств для обеспечения информационной системы. Например, студенты выделили необходимость введения Wi-Fi на территории университета и в общежитиях; предлагали уделять внимание не только регулярной информированности, но ещё полноте и качеству данной информации.

Довольно высокий уровень неудовлетворённости студенты выразили в адрес воспитательной работы по профилактике нездорового образа жизни (22%) и института кураторов (26%). Студенты отметили часто формальное «присутствие» куратора в группе. Тем не менее, на одном и том же курсе были как положительные отзывы студентов о кураторе их учебной группы, так и отрицательные. Из этого можно сделать вывод о том, что система управления кураторами во многом определяется отношением к делу заведующего кафедрой и самого преподавателя, которому доверены полномочия куратора.

## 2.8. Социальные аспекты

Положительным моментом среди социальных аспектов на факультете является высокий уровень удовлетворённости студентов отношениями с преподавателями, сотрудниками и администрацией факультета 81%, однако пятая часть студентов отметилаопределённые трудности в этих отношениях.

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.

Самые низкие оценки студенты дали организации питания в университете и бытовым условиям общежитий: удовлетворены соответственно этими аспектами 54% и 66% (последнее число взято от количества проживающих в общежитиях студентов, участвовавших в опросе).

24% студентов не удовлетворены организацией социальной защиты.

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 туалетных комнатах (отсутствие необходимых средств гигиены). Число суммарно не удовлетворённых студентов в

отношении имеющихся условий проживания в общежитиях, составило 32%.

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

### 3.1. Выборка по преподавателям

В исследовании приняли участие 6 преподавателей магистерской программы –66% от общего количества (9 человек). Среди опрошенных преподавателей полностью удовлетворены качеством научно-образовательной деятельности 83 %, качеством социокультурной среды в университете – 66 %. Суммарная неудовлетворённость соответственно составила 17% и 34%. Необходимо отметить, что уровень удовлетворённости преподавателей этими сторонами образовательных услуг примерно такой же, как и у студентов, при этом число суммарной неудовлетворённости аналогично, как у студентов.

### 3.2. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности

Все преподаватели в целом удовлетворены научно-образовательной деятельностью по всем критериям оценки качества. При этом, уровень удовлетворённости преподавателей организацией учебного процесса составил 85 %, учебно-методическим обеспечением учебного процесса – 62 %, научно-исследовательской работой – 65 %, материально-техническим обеспечением учебного процесса – 56%, качеством информационного обеспечения – 74 %. Нужно отметить, что уровень удовлетворённости преподавателей этими сторонами научно-образовательной деятельности примерно такой же, как и у студентов, число суммарно не удовлетворённых примерно аналогично, как и по неудовлетворённым студентам.

### 3.3. Качество организации учебного процесса

В организации учебного процесса более всего преподаватели удовлетворены экзаменационной (зачётной) системой итогового контроля знаний студентов – 80 %, расписанием учебных занятий – 86%, защитой выпускных квалификационных работ – 82%. Рекомендуется обратить внимание на расхождение в уровне удовлетворённости преподавателей и студентов расписанием учебных занятий, их удовлетворённость соответственно составила 84 % и 72 %.

### 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 – 84%;
– регулярность, периодичность и время заседаний кафедры – 86%;
– рабочие программы учебных дисциплин – 72%;
– работа учебно-методического совета факультета – 74%;
– методические рекомендации, ФОСы, презентации, электронные образовательные ресурсы – 66%.

При этом,70% преподавателей суммарно не удовлетворены временем, отводимым на разработку учебно-методических материалов, 50% – межуниверситетскими связями и 43% – межкафедральными связями.

В своих предложениях и замечаниях преподаватели в основном отмечали следующие проблемы:
– недостаточность 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;
– крайняя недостаточность предоставления электронных образовательных ресурсов в университете.

### 3.5. Качество научно-исследовательской деятельности

Удовлетворённость в качестве научно-исследовательской деятельности особенно выражена преподавателями факультета кругом научных проблем, решаемых кафедрой и заведующим кафедры – 78% и 74 %, а также участием в научных конференциях и симпозиумах– 68%.

Довольно высока суммарная неудовлетворённость преподавателей:
- внедрением научных результатов – 48%,
- научными контактами с другими научными школами – 50%,
- возможностью научных публикаций – 44%,
- включенностью студентов в научную работу преподавателя – 30%,
- новизной научных идей – 38%,
- методами решения научных проблем в НИР – 36%.

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.

Одна из проблем – слабые межвузовские связи. Многие преподаватели отметили нехватку времени, чаще всего это связывалось с большой учебно-методической нагрузкой, необходимостью заполнения различного рода документов и неэффективным использованием времени преподавателей.

### 3.6. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Удовлетворённость в качестве материально-технического обеспечения учебного процесса особенно заметно выражена преподавателями в следующих показателях:

– доступность во внеучебное время учебных аудиторий для дополнительных занятий и консультаций со студентами – 85%;

– доступность во внеучебное время учебных аудиторий для научных исследований – 80%;

– доступность во внеучебное время компьютерных классов для занятий и консультаций со студентами – 78%;

– доступность во внеучебное время компьютерных классов для подготовкик занятиям и научной работы – 66%.

В ходе опроса выявлены основные проблемные зоны (при суммарной неудовлетворённости) по показателям: современных технических средств организации учебного и научного процессов – 52%, и материально-технического обеспечения рабочего места преподавателя – 5 4 %. Предложения преподавателей во многом связаны с проблемой допуска студентов во внеучебное время в компьютерные классы, с состоянием и качеством технического оснащения учебного процесса, обустроенностью и оснащённостью своего рабочего места на кафедре.

### 3.7. Качество информационного обеспечения

Качество информационного обеспечения преподавателей значительно улучшилось. Очень высокие показатели удовлетворённости:

– оперативность доступа к библиотечному фонду - 86 %;
– доступность, тематика и содержание научных материалов на сайте – 70%;
– объём библиотечного фонда, его новизна и наличие научных материалов на сайтеДГПУ - 70%;
– объём часов, выделяемый для повышения квалификации - 68 %.

Тем не менее, именно качественная сторона данных показателей вызвала неудовлетворённость почти четверти преподавателей. Суммарная неудовлетворённость курсами повышения квалификации ещё по-прежнему достаточно высокая – 46%, а именно, новизной методики проведения занятий; тематикой, содержанием курсов повышения квалификации.

### 3.8. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников факультета

Профессионально-трудовая подготовка выпускников факультета рассматривалась как совокупность профессиональной и социокультурной подготовки выпускников. Результаты исследования показали, что в большей степени представители работодателей удовлетворены социокультурной подготовкой выпускников.

## 3.9. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников

Представители работодателей 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 во время обучения в университете прошли хорошую профессиональную подготовку к своему трудовому назначению и к условиям современного организационного управления. Но при этом отмечены и слабые стороны в системе подготовки выпускников, связанные с функциями специалиста:

– умение работать в экстремальной ситуации,

– умение принимать самостоятельные решения.

Такие умения особо актуальны в условиях современной организации, так как общая обстановка в производственной сфере не вполне устойчивая, имеется много различных факторов, способных приводить к возникновению различных по содержанию и характеру производственно-управленческих проблем, которые, в свою очередь, требуют быстрой ориентировки в происходящих событиях. Исходя из анализа отмечено, что примерно каждый десятый руководитель считает, что у выпускников факультета наблюдаются неуверенность в себе и некая боязнь. В общем у многих руководителей образовательных учреждений и организаций сложилось хорошее впечатление о качествах специалистов. Отсюда вывод: такие оценки профессиональной подготовки выпускников стоит рассматривать как вид определённого стереотипа студента.

## 3.10. Уровень удовлетворённости работодателей качеством социокультурной подготовки выпускников

Процесс интегрирования выпускников факультета в среду школы напрямую связан с характером социокультурной среды школы. И именно социокультурная подготовка выпускников, пришедших в школу, в большей степени удовлетворяет работодателей, при этом они отметили не только сферу отношений, но и непосредственно моральную и общественно-идеологическую подготовку выпускников факультета.

По результатам исследований выявлены характер социальной активности выпускников, их социокультурная и социально-психологическая готовность работать в условиях новой для них профессиональной культуры.

Анализ мнений представителей работодателей показал, во-первых, что социальная культура большинства выпускников в целом соответствует как требованиям учебного заведения, в котором они работают.

В целом, работодатели положительно оценили качество подготовки выпускников факультета. Однако от них поступили различные замечания и

предложения, отражающие как сильные стороны на факультете, так и проблемные зоны. Основными позициями, на которые представители работодателей обращали внимание, явились следующие:

- реализация многоуровневой программы освоения профессиональных знаний и приобретения профессиональных компетенций в области разработки программного обеспечения;
- расширение программ подготовки студентов магистратуры,
- формирование у студентов магистратуры навыков работы в условиях управленческой иерархии (соблюдение субординации, правил профессионально-деловой этики и т. д.);
- подготовка студентов к работе в условиях проблемных ситуаций;
- активное включение студентов в научные проекты школ.

## 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).

**Студенты.**

Относительно высокий уровень удовлетворённости у студентов:

– по условиям обеспечения образовательного процесса;

– по объёму и качеству библиотечного фонда;
– по содержанию профильных учебных дисциплин.

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

– содержание социо-гуманитарных учебных дисциплин;
– организация и проведение консультаций и самостоятельной работы;
– учебное и научно-исследовательское оборудование;
– организация и проведение учебной и производственной практики;
– профильная подготовка по выбранному направлению обучения;
– доступность 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). Студенты 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 в университете. Тем не менее, имеется такая низкоуровневая ниша в системе научно-образовательной деятельности, как научно-исследовательская работа (в том числе НИРС).

В организации учебного процесса слабыми местами, с точки зрения преподавателей, стали недостаточность организации самостоятельной работы студентов, распределение трудоёмкости учебных дисциплин, тестовая система рубежного контроля знаний студентов.

В учебно-методическом обеспечении учебного процесса слабыми звеньями остались время на разработку учебно-методических материалов, а также межкафедральные и межуниверситетские связи.

В научно-исследовательской деятельности преподаватели показали такие слабые места, как внедрение научных результатов и научные контакты с другими научными школами.

Преподавателями отмечено, что для нормального материально-технического обеспечения учебного процесса не достаёт:

– оснащённости современной техникой в компьютерном классе и аудиториях,
– современных технических средств организации учебного и научного процессов,
– материально-технического обеспечения рабочего места преподавателя.

Для улучшения качества информационного обеспечения, по мнению преподавателей, необходима современная новизна методики проведения занятий, актуальная тематика и соответствующее содержание курсов

повышения квалификации. В вопросах социокультурной среды в университете преподавателями университета указано на недоработку в организации досуга и отдыха преподавателей и их семей, а также на недостаточность материального поощрения в стимулировании труда.

**Работодатели**

Работодатели и их представители довольно высоко оценили качество профессиональной подготовки выпускников факультета. Главные проблемы относятся к периоду адаптации выпускников к самостоятельной профессионально-педагогической деятельности, когда им приходится уже самостоятельно принимать решения в важных образовательных задачах.