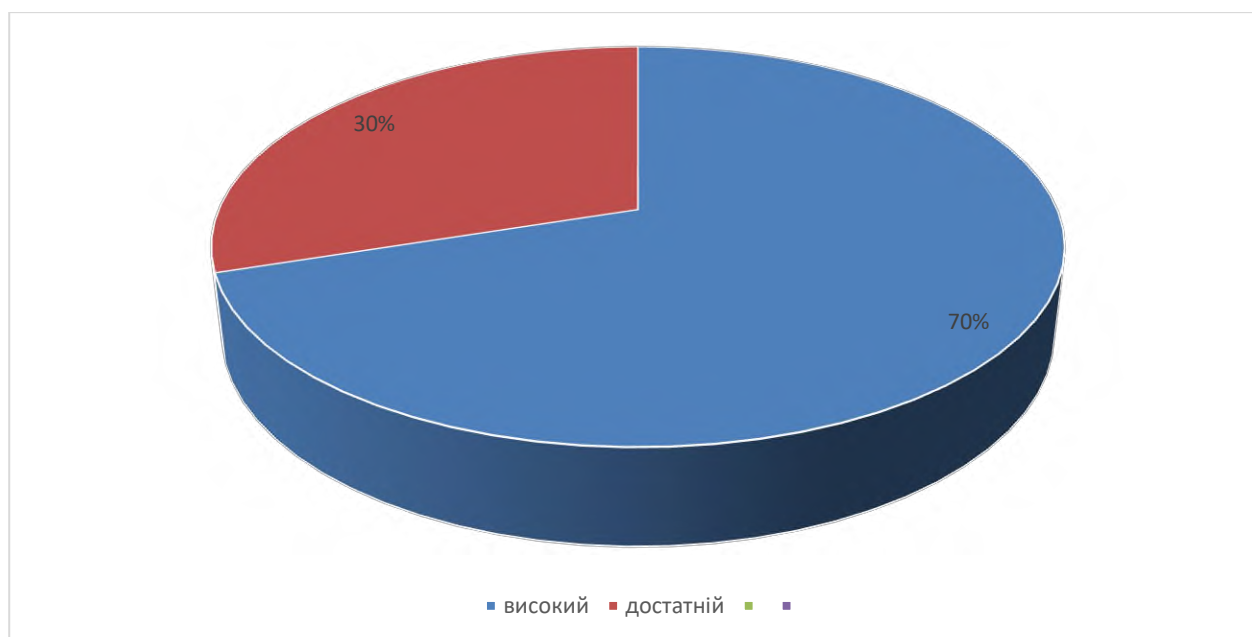


# МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УМАНСЬКОМУ НУС ЗДОБУВАЧАМИ ПОЧАТКОВОГО (КОРОТКОГО ЦИКЛУ) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 073 «МЕНЕДЖМЕНТ»

Орієнтація Уманського НУС на студента, як споживача освітніх послуг, в системі управління якістю освітнього процесу означає, по-перше, визначення ступеня задоволеності здобувачів вищої освіти організацією навчально-виховного процесу, по-друге, така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах шляхом внесення змін в освітні програми, управління, організацію та технології навчання. Мета анкетування – аналіз задоволення студентів рівнем якості отриманих освітніх послуг.

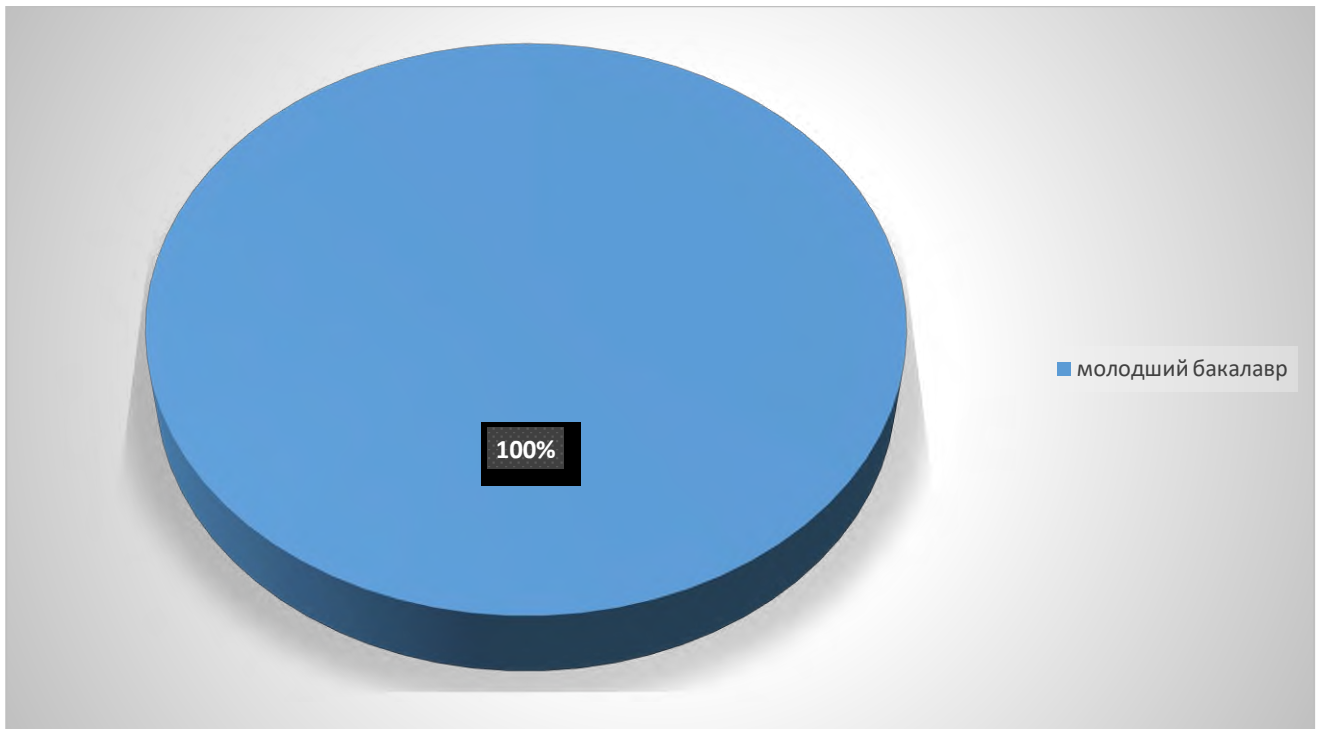
Моніторинг задоволеності здобувачів вищої освіти проводився шляхом online опитування. Учасники анкетування – студенти денної форми навчання, початкового (короткого циклу) рівня вищої освіти, кваліфікації молодший бакалавр менеджменту. Всього опитано 11 студентів.

На запитання «Як Ви оцінюєте рівень якості надання освітніх послуг Уманським НУС?» 70% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили - високо, 30% – достатньо (рис. 1).



**Рис. 1. Оцінка рівня якості надання освітніх послуг, %**

На запитання «Який ступінь вищої освіти Ви здобуваєте?» 11 осіб або 100% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що «молодший бакалавр» (рис. 2).



**Рис. 2. Відповіді на запитання «Який ступінь вищої освіти Ви здобуваєте?», %**

На запитання «За якою спеціальністю Ви навчаєтесь?» 11 осіб або 100% респондентів із числа опитаних здобувачів вищої освіти зазначили, що «Менеджмент».

Серед учасників опитування 7 студентів (64%) задоволені тим, що навчаються на обраній спеціальності, 4 здобувача (36%) – частково задоволені.

На запитання анкети «Які проблеми, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнюють навчання за обраною спеціальністю?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася): необхідність поєднувати навчання і роботу; особиста неорганізованість; надмірний обсяг навчального навантаження та власне розчарування в обраній спеціальності. Узагальнені результати відображені у таблиці 1.

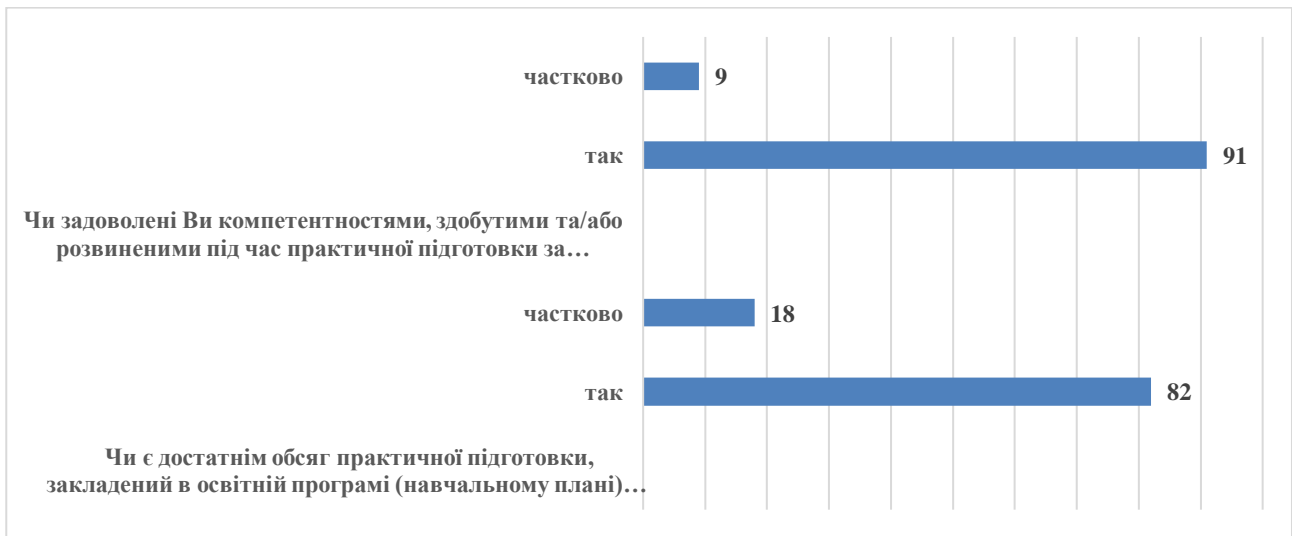
*Таблиця 1*

**Відповіді респондентів на запитання «Які проблеми найбільшою мірою ускладнюють навчання?»**

Перелік проблем	Кількість здобувачів	%
Надмірний обсяг навчального навантаження	4	36,40
Необхідність поєднувати навчання і роботу	3	27,30
Особиста неорганізованість	2	18,15
Власне розчарування в обраній спеціальності	2	18,15

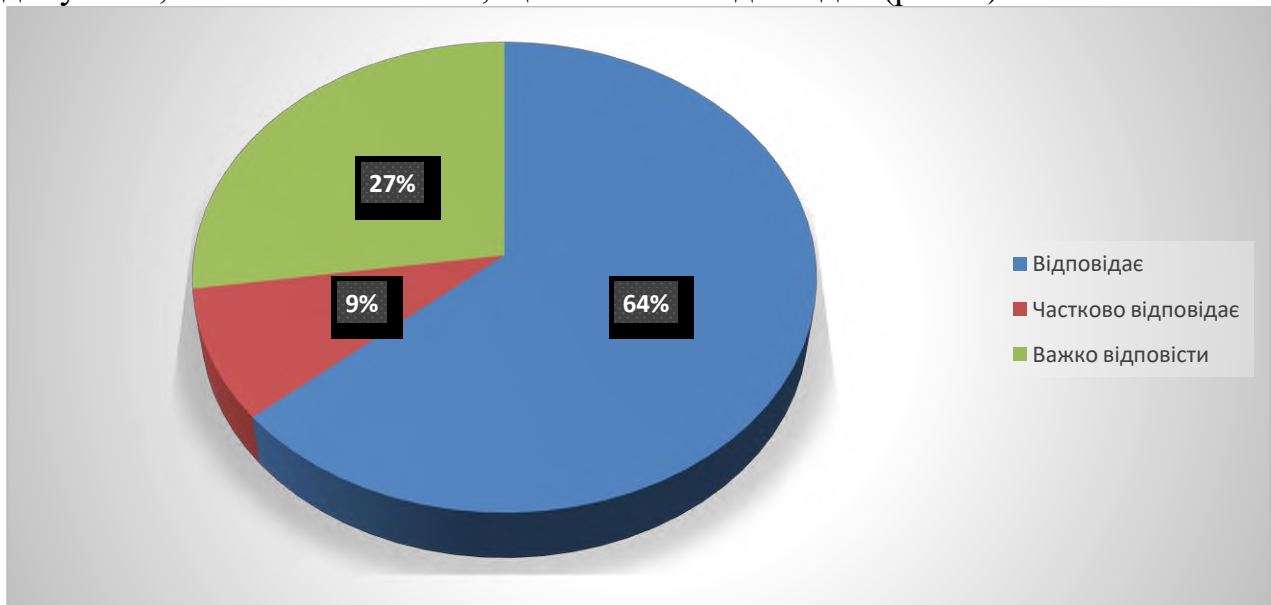
За результатами опитування здобувачів вищої освіти три позиції посіли наступні проблеми: надмірний обсяг навчального навантаження (36,4%), необхідність поєднувати навчання і роботу (відзначили 27,3% опитаних), особиста неорганізованість та власне розчарування в обраній спеціальності (18,15%).

На запитання анкети «Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми?» та «Чи ознайомлені Ви з цілями та змістом освітньої програми» отримані наступні відповіді (рис. 3).



**Рис. 3. Інформованість здобувачів вищої освіти про цілі, зміст та завдання освітньої програми, %**

Позитивним моментом є те, що всі респонденти знають про ОП, з них 100% – ознайомлені з цілями та змістом освітньої програми. За результатами анкетування, структура освітньої програми відповідає на очікування 91% здобувачів, і лише 9% вказали, що частково відповідає (рис. 4).



**Рис. 4. Відповідність структури освітньої програми очікуванням здобувачів вищої освіти, %**

Серед інших питань анкетування здобувачі вищої освіти оцінювали ефективність методів і методику викладання навчальних дисциплін за обраною спеціальністю, а також рівень стимулювання їх до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності. Узагальнені відповіді представлені у таблиці 2 та 3.

Таблиця 2

**Оцінка здобувачами вищої освіти ефективності методів викладання і навчання, які застосовуються в освітній програмі**

Варіанти відповіді	Результати опитування
Висока	7 осіб (64%)
Середня	4 осіб (36%)

Таблиця 3

**Рівень стимулювання здобувачів вищої освіти до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності за освітньою програмою**

Варіанти відповіді	Результати опитування
Високий	10 особа (91%)
Достатній	1 осіб (9%)

Як свідчать результати опитування, більшість здобувачів задоволені ефективністю методів викладання і навчання та рівнем стимулювання до самоосвіти.

Оскільки структура освітніх програм за спеціальностями передбачає індивідуальний вибір здобувачами вищої освіти навчальних дисциплін, починаючи із II семестру, 82% опитаних респондентів підтвердили реалізовану ними можливість самостійного обрання навчальних дисциплін для подальшого вивчення з метою формування індивідуальної освітньої траєкторії та (18%) опитаних, які ще не мали такої можливості.

Узагальнені відповіді по запитаннях наявності можливості та реалізації вільного вибору дисциплін для формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачами представлені на рис. 5.

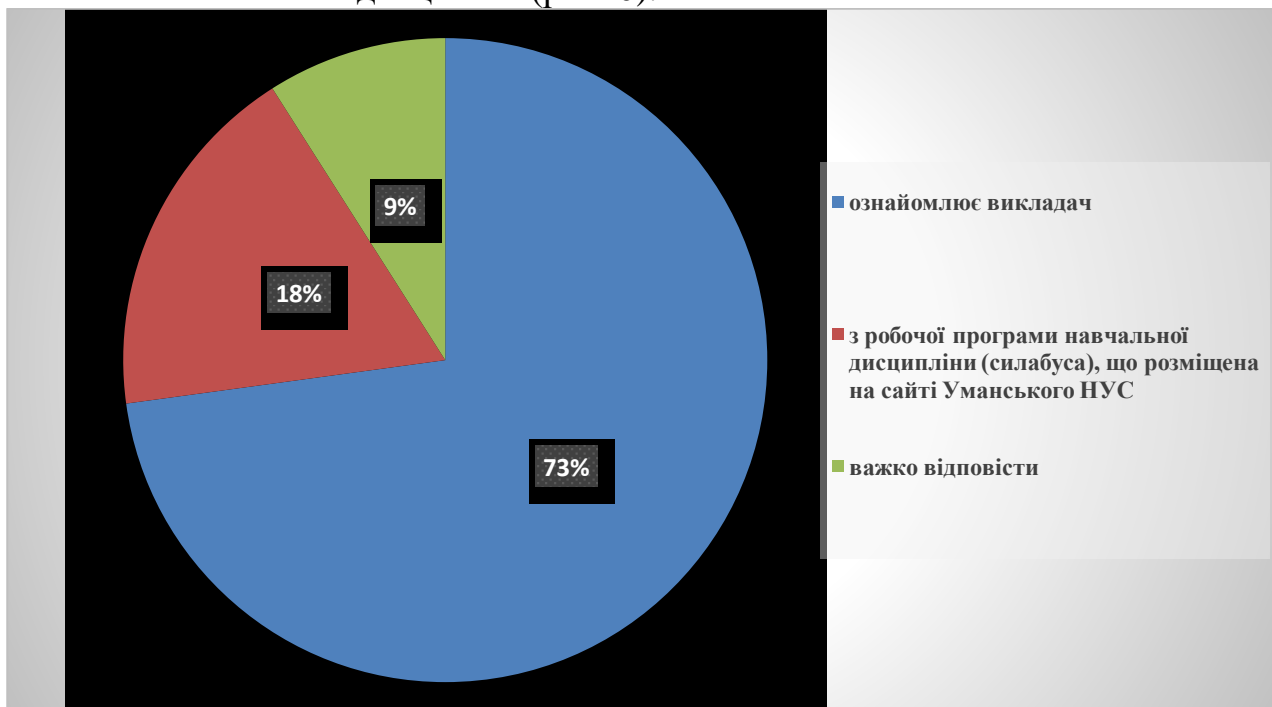


Рис. 5. Наявність можливості та реалізації вільного вибору дисциплін, %

Блок запитань щодо якості освітнього процесу дозволяє визначити рівень задоволення здобувачів вищої освіти якістю викладання дисциплін та системою оцінювання.

Відповідаючи на запитання з приводу видів аудиторних занять, які переважають у студентів, 64% – практичні заняття та 36% опитаних відзначили лекції.

Також здобувачам вищої освіти було запропоновано вказати, яким чином вони дізнаються про форми контролю, порядок і критерії оцінювання під час вивчення навчальних дисциплін (рис. 6).



**Рис. 6. Джерела ознайомлення здобувачів вищої освіти із формами контролю, порядком і критеріями оцінювання під час вивчення навчальної дисципліни, %**

Процедури забезпечення якості оцінювання передбачають попереднє ознайомлення студентів з існуючими методами оцінювання, критеріями виставлення оцінок, які оприлюднені і знаходяться у відкритому доступі (зокрема на веб-сайті університету). Дані, отримані за результатами анкетування, свідчать, що у переважній більшості (73%) викладачів пояснюють студентам методи і критерії оцінювання на початку вивчення курсу.

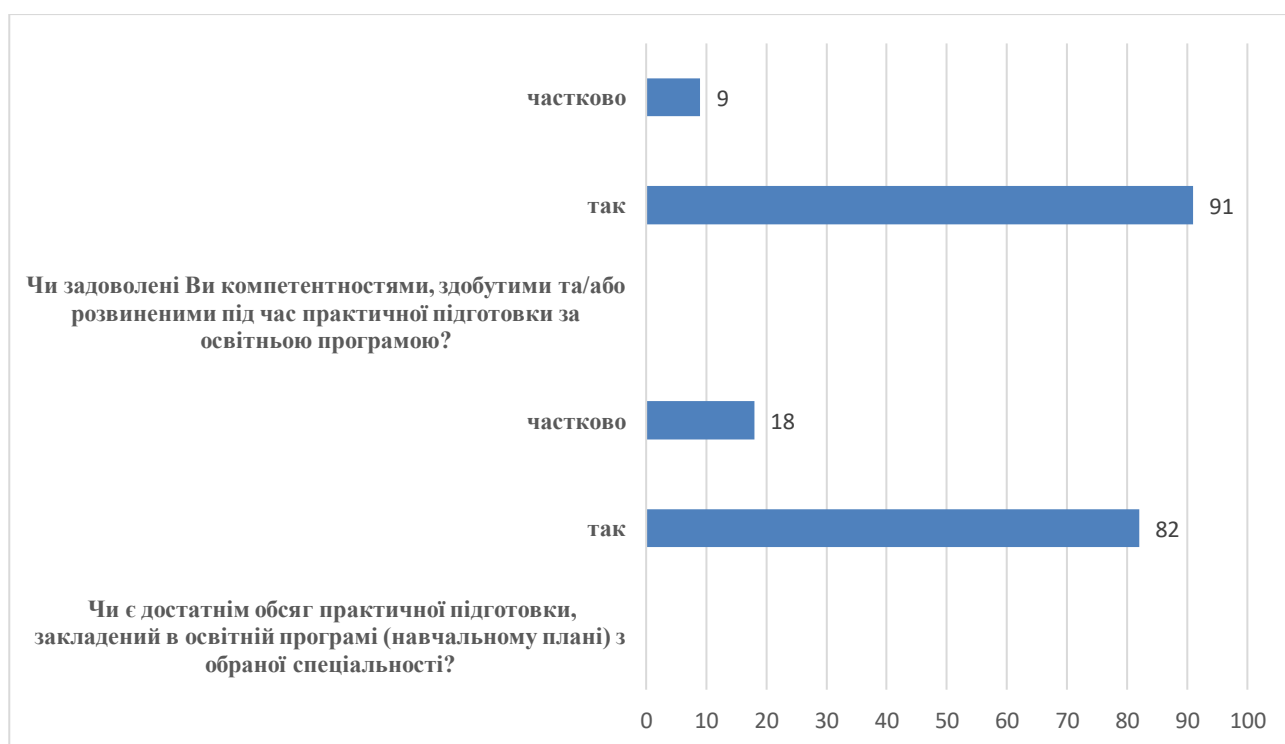
З поміж всіх наявних способів контролю знань при проведенні екзамену 55% опитаних здобувачів вищої освіти найбільш об'єктивним вважають електронне тестування, 18% – комбінацію екзаменаційних питань і тестових завдань, 18% – співбесіду та 9% – розв'язання конкретних ситуацій.

Важливо відзначити достатній рівень чинної системи оцінювання результатів навчання студентів університету. На запитання «Чи об'єктивна, на Вашу думку, чинна система оцінювання результатів навчання студентів в

університеті?» 73% опитаних здобувачів відповіли ствердно, 27% вважають чинну систему частково об'єктивною.

Щодо запитання «Чи є у Вас можливість, при потребі, оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів?» більшість опитаних (55%) відповіли «не знають про таку можливість, або у них не виникала необхідність оскарження», 36% – відповіли так і лише 9% - не мають такої можливості з невідомих причин.

Освітня програма та навчальний план передбачають практичну підготовку здобувачів вищої освіти, яка дає можливість здобути компетентності, потрібні для подальшої професійної діяльності. Опитування здобувачів з цього питання (рис. 7) показує достатній рівень обсягу практичної підготовки (на це вказали 91% респондентів), частково задоволені обсягом практики – 9% опитаних.



**Рис. 7. Задоволеність обсягом практичної підготовки та компетентностями, здобутими та/або розвиненими під час практичної підготовки?, %**

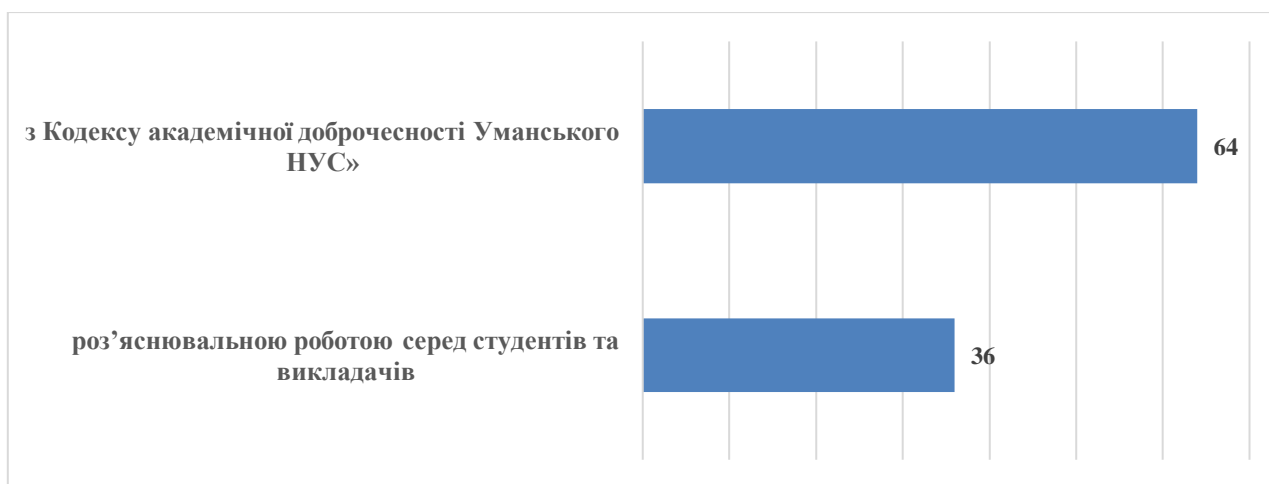
Результати опитування продемонстрували також високу частку задоволеності здобувачами вищої освіти тими фаховими компетентностями, які вони здобули та/або розвинули під час практичної підготовки.

Адміністрація Університету приділяє особливу увагу якості навчальних ресурсів та відповідає за забезпечення ефективної й безперебійної роботи комп'ютерної та мережевої інфраструктури, інформаційних сервісів Уманського НУС та їх розвиток у відповідності до вимог користувачів.

Серед опитаних респондентів (100%) задоволені якістю і доступністю підручників, методичних вказівок, лекцій та комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу.

Університет популяризує академічну доброчесність та використовує відповідні технологічні рішення як інструменти протидії порушенням академічної доброчесності. Відповідно на запитання «Чи ознайомлені Ви із принципами академічної доброчесності?» 73% опитаних відповіли, що ознайомлені з принципами академічної доброчесності, 9% – частково і 18% – ще не встигли ознайомитися.

На запитання «Яким чином популяризується академічна доброчесність в Уманському НУС?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати ілюструє рис. 8.

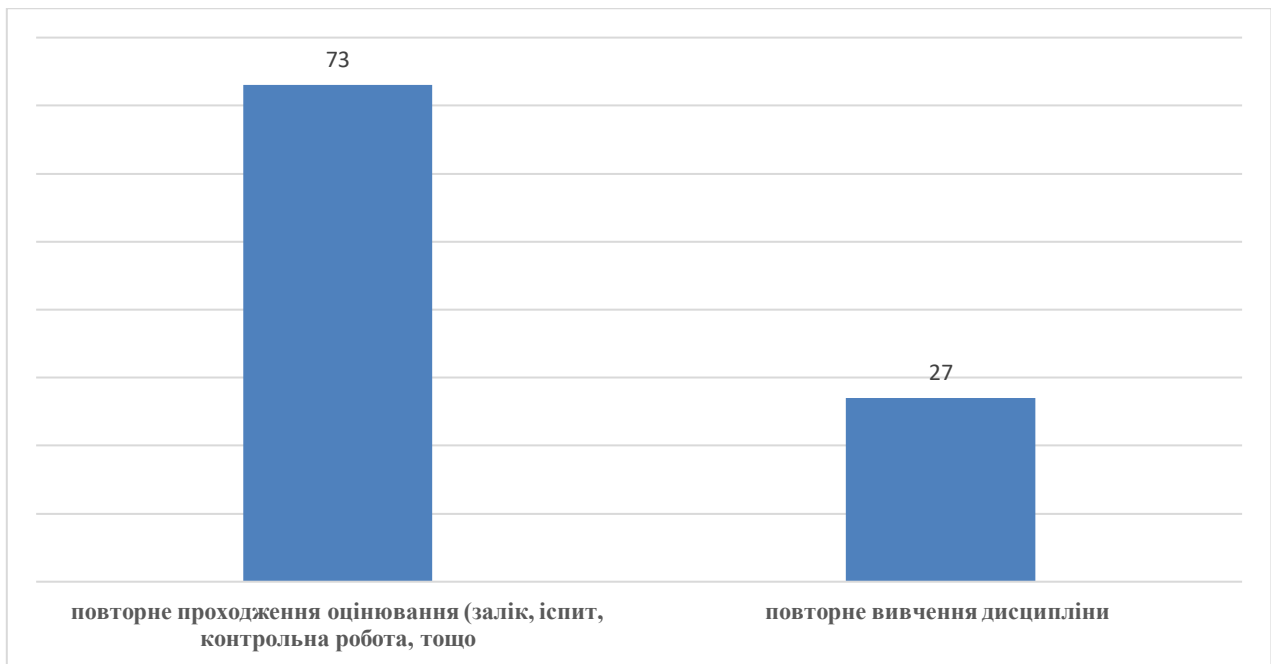


**Рис. 8. Результати відповідей на запитання «Яким чином популяризується академічна доброчесність в Уманському НУС?»,%**

Опитування стосовно дотримання і популяризації в Уманському НУС академічної доброчесності стосувалося також питань плагіату та корупції.

На запитання «З якими проявами академічної не доброчесності Ви стикалися в університеті?» 100% респондентів, що під час навчання в Університеті не зустрічалися із проявами не доброчесності.

Здобувачам вищої освіти було запропоновано визначити із перерахованих варіантів, які санкції щодо студентів можуть бути доцільними у разі виявлення і доведення академічної не доброчесності (рис. 9).



**Рис. 9. Санкції щодо студентів, які є доцільними у разі виявлення і доведення академічної не доброчесності, %**

Варіант повторного проходження оцінювання (залік, іспит, контрольна робота) вказала найбільша кількість респондентів - 73%, повторне вивчення дисципліни лише 27%.

Під час опитування здобувачів вищої освіти було важливо проаналізувати їх потреби та інтереси. За результатами анкетування щодо безпечності освітнього середовища для життя і здоров'я студентів, їх соціальної підтримки можна стверджувати, що відповідні послуги надаються на високому рівні і задовольняють більшість студентів. Узагальнені результати відображені на рис. 10 та рис. 11.



**Рис. 10. Фактори забезпечення безпечності освітнього середовища для життя та здоров'я, %**

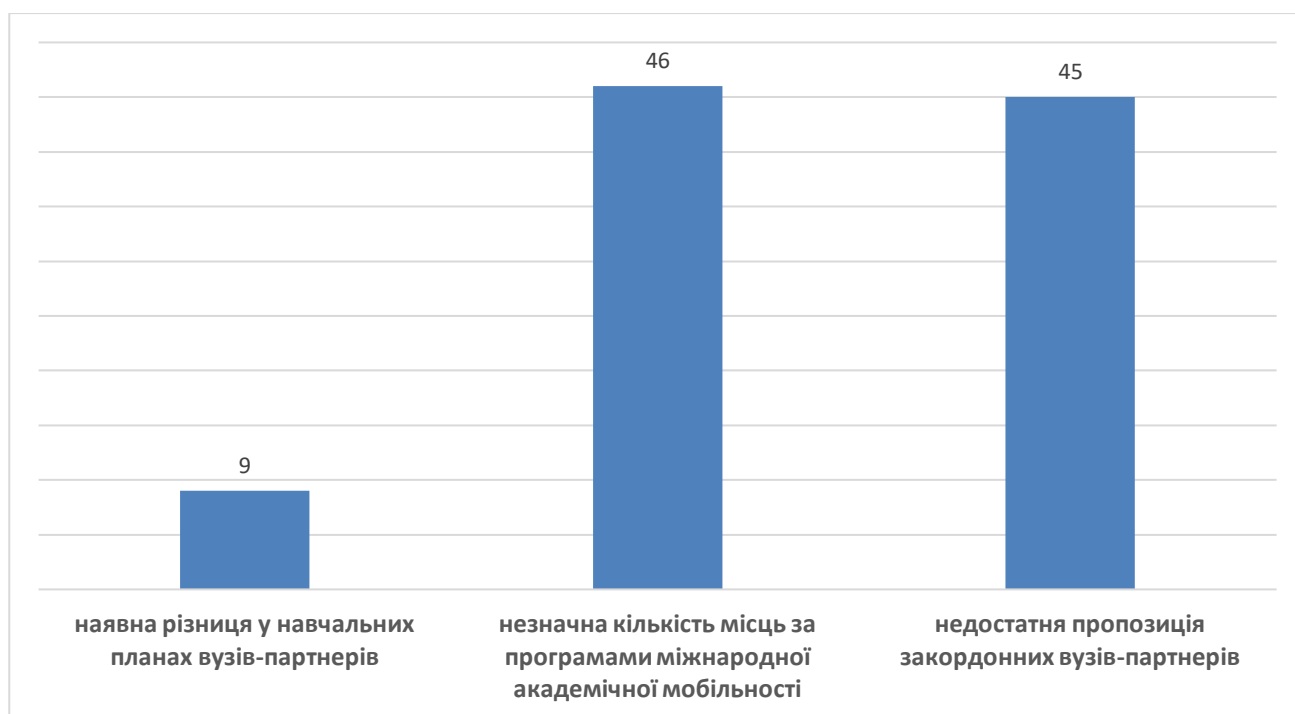


За результатами опитування перші три позиції для створення безпечного освітнього середовища для життя та здоров'я здобувачів вищої освіти належать безпечним умовам проживання у гуртожитку – 36% та закладам громадського харчування (університетській їдальні) – 36%, допомога психолога – 19% та захист від сексуального домагання – 9%.

При проведенні анкетування досліджувалась також наявність процесів, що підтримують студентів під час навчання, якщо у них виникають труднощі чи проблеми.

Серед опитаних здобувачів вищої освіти 82% задоволені рівнем організації роботи студентського самоврядування в Уманському НУС та 18% – задоволені частково. Відповідно багато студентів приймають активну участь (73%) у заходах, які проводяться студентським самоврядуванням, 27% – участі не приймають.

За результатами анкетування, щодо участь у програмах міжнародної академічної мобільності лише 73% опитаних здобувачів вказали, що мали таку можливість, інші 27% – не бажали, або не мали такої можливості. З перерахованих проблем, які виникають при бажанні брати участь у міжнародному обміні чи стажуванні здобувачами вказано: незначна кількість місць за програмами міжнародної академічної мобільності 46%, недостатня пропозиція закордонних вузів-партнерів 45% наявна різниця у навчальних планах вузів-партнерів 9% (рис. 11).



**Рис. 11. Проблеми, які стримують участь здобувачів вищої освіти у програмах міжнародної академічної мобільності, %**

Варто пам'ятати той факт, що задоволеність студентів якістю освітнього процесу в цілому та якістю освітніх програм, зокрема, є основним із основних факторів.

На запитання «Що, на Вашу думку, слід змінити в освітній програмі для Вашої спеціальності?» 82% із загальної кількості опитаних відповіли, що нічого не слід змінювати і їх все влаштовує. Позитивними є і такі відповіді: *«освітня програма відповідає вимогам та очікуванням»*, *«змін не пропоную, все на високому рівні»*. Інша половина респондентів мала окремі пропозиції зокрема: *«більше практичних занять та лекцій із запрошеними лекторами»*.

На думку здобувачів вищої освіти, факторами, які удосконалюють навчальний процес, є широка комп'ютеризація навчального процесу, впровадження нових і коригування існуючих навчальних курсів і програм з урахуванням побажань студентів.

На думку здобувачів вищої освіти не всі дисципліни, що вивчаються, необхідні для їх професійної діяльності, тому метою вільного вибору дисциплін є забезпечення якісної студентоорієнтованої підготовки, яка в майбутньому дозволить випускникам працевлаштуватись.

### **Загальні висновки та рекомендації**

1. Зважаючи на усе вищезазначене, можна зробити загальний висновок – освітні послуги в Університеті надаються на достатньо високому рівні і задовольняють більшість студентів-отримувачів послуг.

2. Позитивним моментом є те, що 100% респондентів знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання, та 91% – ознайомлені з цілями та змістом освітньої програми. Із них 64% стверджують, що структура освітньої програми відповідає їхнім очікуванням, 27% – частково відповідає, лише 9% – важко відповісти.

3. Серед проблем, які найбільшою мірою ускладнюють навчання, на думку опитаних, є надмірний обсяг навчального навантаження (36%).

4. Варто відмітити високий рівень (73% ) чинної системи об'єктивного оцінювання результатів навчання студентів за всіма спеціальностями.

5. Серед опитаних респондентів 82% підтвердили реалізовану ними можливість самостійного обрання навчальних дисциплін для подальшого вивчення з метою формування індивідуальної освітньої траєкторії. Здобувачі першого року навчання (18%) ще не мали такої можливості.

6. Опитування здобувачів щодо практичної підготовки показало достатній рівень її обсягу: 91% респондентів повністю задоволені здобутими та/або розвиненими компетентностями під час практичної підготовки.

7. Серед опитаних респондентів (100%) задоволені якістю і доступністю підручників, методичних вказівок, лекцій та комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу.

8. Серед загальної кількості анкетованих студентів 100% респондентів, стверджують, що під час навчання в Університеті не зустрічались із проявами не доброчесності.

9. За результатами анкетування щодо безпечності освітнього середовища для життя і здоров'я студентів, їх соціальної підтримки Університетом можна зробити висновок, що відповідні послуги надаються на високому рівні і задовольняють більшість здобувачів.

**Для удосконалення та підвищення рівня освітніх послуг, що надаються Університетом та кафедрою менеджменту доцільно застосувати наступні заходи:**

1. Проводити опитування студентів щодо задоволеності освітніми програмами та якістю надання освітніх послуг щорічно. Відстежувати динаміку та виявляти слабкі і проблемні зони з метою вжиття своєчасних заходів.

2. Деканатам, викладачам, кураторам академічних груп своєчасно знайомити здобувачів вищої освіти усіх рівнів із цілями та змістом освітніх програм, основними положеннями організації освітнього процесу в Уманському НУС.

3. Систематично проводити методичні семінари щодо використання інноваційних методів навчання та викладання.

4. Викладачам, кураторам академічних груп періодично ознайомлювати здобувачів вищої освіти із електронними базами даних Уманського НУС (сайт Університету, наукова бібліотека, інституційний репозитарій, дистанційна освіта Moodle, електронний розклад тощо).

5. Збільшити кількість практичних занять, спрямованих на формування практичних фахових компетентностей здобувачами вищої освіти; виїзних навчальних практик для кращого засвоєння теоретичного матеріалу.

6. Проводити моніторинг якості організації вибору навчальних дисциплін для формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачів вищої освіти. При перегляді освітньої програми та навчального плану розширювати перелік вибіркового дисциплін фахової підготовки.

7. Гарантам при перегляді ОП враховувати пропозиції здобувачів вищої освіти для поліпшення якості навчання та викладання в Університеті.

8. Розширювати міжнародну академічну мобільність, активізувати співпрацю з іншими навчальними закладами для обміну досвідом.