Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЛФ ПНИПУ
_____ В. А. Кочнев
«19» апреля 2023 г.

ОТЧЁТ

о результатах исследования удовлетворённости студентов и заинтересованных лиц качеством образовательной деятельности в ЛФ ПНИПУ по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

приложение к отчету о результатах
самообследования ЛФ ПНИПУ за 2022 календарный год

Лысьва 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
1. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРА ПО ОПРОСУ РЕСПОНДЕНТОВ 4
1.1. Выборка студентов 4
1.2. Выборка по заинтересованным лицам 4
2. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ УСЛУГ 5
3. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 7
3.1. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательно-педагогической деятельности 7
3.1.1. Удовлетворённость студентов качеством образовательно-педагогической деятельности 8
3.1.2. Качество организации учебного процесса 10
3.1.1. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса 11
4 УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 14
4.1. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности и качеством социокультурной среды в университете 14
4.1.1. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности 15
4.1.2. Качество организации учебного процесса 16
4.1.3. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 17
4.2. Уровень удовлетворённости сотрудников университета качеством организации обеспечивающей деятельности 18
4.2.1. Качество производственно-функциональных условий 19
4.2.2. Качество социокультурной среды в университете 20
4.3. Уровень удовлетворенности работодателей качеством образовательной деятельности выпускников 21
4.3.1. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников в ЛФ ПНИПУ 22
4.3.2. Уровень удовлетворённости работодателей качеством социокультурной подготовки выпускников в ЛФ ПНИПУ 23
ВЫВОДЫ 26
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27

ВВЕДЕНИЕ

Проверка удовлетворённости обучаемых, преподавателей, внутренних и внешних заинтересованных лиц качеством образовательной деятельности – это одна из процедур, обеспечивающих функционирование системы менеджмента качеством ПНИПУ.

Цель опроса – подготовка мероприятий по повышению уровня удовлетворённости обучаемых, преподавателей и заинтересованных лиц; улучшение качества образовательной деятельности по базовым направлениям, а также определение факторов, оказывающих негативное воздействие на уровень удовлетворённости и обучаемых, и преподавателей.

Результаты исследования раскрывают разноплановый обзор образовательной деятельности со стороны обучаемых, преподавателей и других заинтересованных сторон.

Основанием для проведения исследования и анализа удовлетворённости обучаемых, преподавателей и заинтересованных сторон образовательной деятельности университета является важность соблюдения требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, указанного в п. 8.2.1 «Удовлетворённость потребителя»; распоряжение ПНИПУ от 14.03.2023 г. № 298-Р «Об организации и проведении мониторинга среди студентов, аспирантов и заинтересованных лиц», приказ ЛФ ПНИПУ от 06.04.2023 № 171 «Об организации и проведении мониторинга среди студентов и заинтересованных лиц» в соответствии с требованиями «Положения об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных лиц», утверждённого 25.11.2019 г., «Положения о системе внутренней оценки качества образования» утвержденного 04.04.2022 г.

Анализ удовлетворённости обучаемых, преподавателей и других заинтересованных лиц образовательной деятельностью в ЛФ ПНИПУ, выполнен по опросу в 2023 году, проведённому в ЛФ ПНИПУ посредством анкетирования.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРА ПО ОПРОСУ РЕСПОНДЕНТОВ

Объектом исследования была удовлетворённость следующих категорий респондентов: 1) студенты высшего профессионального образования заочной формы обучения по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов; 2) преподаватели; 3) сотрудники университета; 4) выпускники университета; 5) работодатели; 6) родители студентов.

Выборка для анкетирования проводилась в соответствии с требованиями, установленными в «Положении об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных лиц», утверждённом 25.11.2019 г., всего опрошено 18 чел. в онлайн-режиме и по анкетам в формате программного редактора *Excel*.

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

1.1. Выборка студентов

Всего в исследовании 2023 года приняли участие 5 чел. (25 %) от общего числа студентов направления 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов очно-заочной и заочной форм обучения ЛФ ПНИПУ.

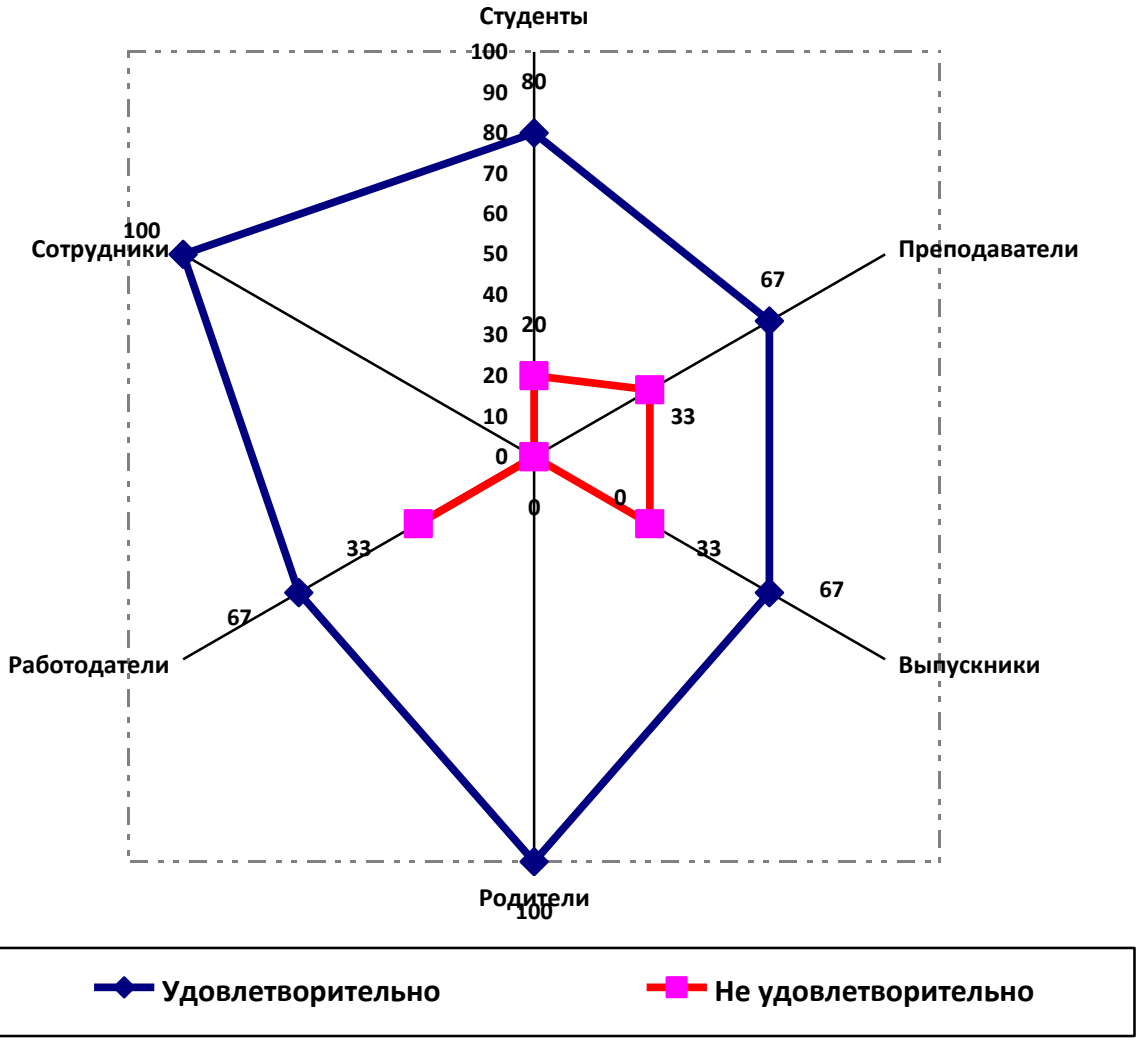
1.2. Выборка по заинтересованным лицам

В исследовании при опросах из числа заинтересованных лиц приняли участие 13 чел., из них:

преподаватели – 3 чел.; сотрудники университета – 3 чел.; выпускники – 3 чел.; представители работодателей – 3 чел.; родители студентов – 1 чел.

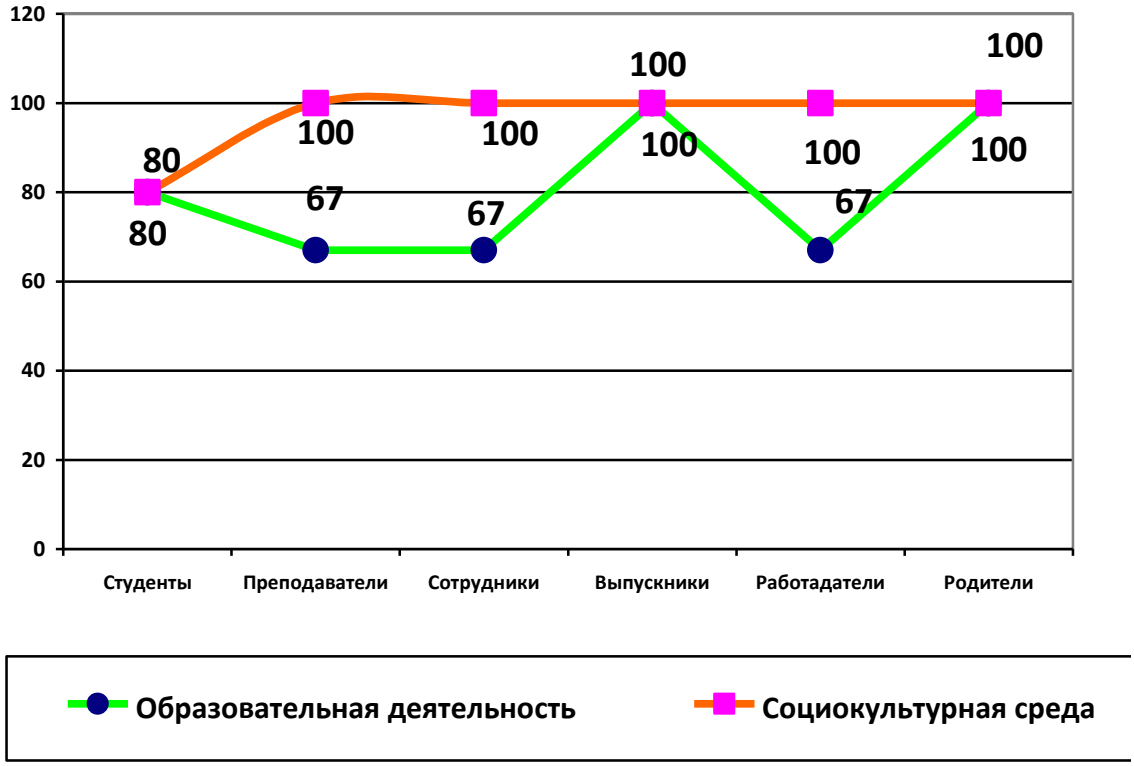
2. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ УСЛУГ

Можно рассмотреть сравнительный анализ уровня удовлетворённости всех категорий участников выполненного исследования в университете качеством образовательной деятельности и обеспечивающих услуг в целом.



На основе анализа видно, что поле удовлетворённости занимает достаточно большое место в образовательном пространстве, при этом оно склонилось в сторону заинтересованных лиц, тогда как студенты и преподаватели продемонстрировали более критичное отношение к качеству организационного управления ВУЗом.

Представлено отражение абсолютной удовлетворённости всех категорий анкетированных субъектов отдельно образовательной и обеспечивающей деятельностью и социокультурной средой в университете.



Студентов, сотрудников университета и выпускников в большей мере удовлетворяет качество образовательной и обеспечивающей деятельности. Преподаватели довольно низкую удовлетворённость выразили и к качеству образовательной деятельности, и к качеству социокультурной среды в ЛФ ПНИПУ.

Удовлетворённость образовательной деятельностью у обучаемых (студентов), а также сотрудников университета – высокая 67 %. Не удовлетворены вопросами образовательной деятельности – 33 %.

Удовлетворённость социокультурной средой в ПНИПУ и у обучаемых, и у сотрудников университета также выше 80 %.

Все субъекты образовательных отношений оценили качество образовательной деятельности с позиции своего статуса, целей и задач, которые они для себя определили как повседневно важные и жизненно необходимые.

3. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Образовательная деятельность рассмотрена 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 учебной и научно-исследовательской деятельности;

– социокультурная среда университета – представляет собой характер, содержание, организацию внеучебной работы в университете и социальные аспекты организационного управления образовательным процессом.

3.1. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательно-педагогической деятельности

В соответствии с целями и задачами данного исследования отражённые в системе исследования вопросы были рассмотрены по определённым категориям:

А. Организация учебного процесса: 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. Учебно-методическое обеспечение учебного процесса: составление расписания учебных занятий; отношение к применяемым видам образовательных технологий; организация консультаций и самостоятельная работа; качество учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам; организация и проведение текущего и рубежного контроля знаний, зачётов, экзаменов.

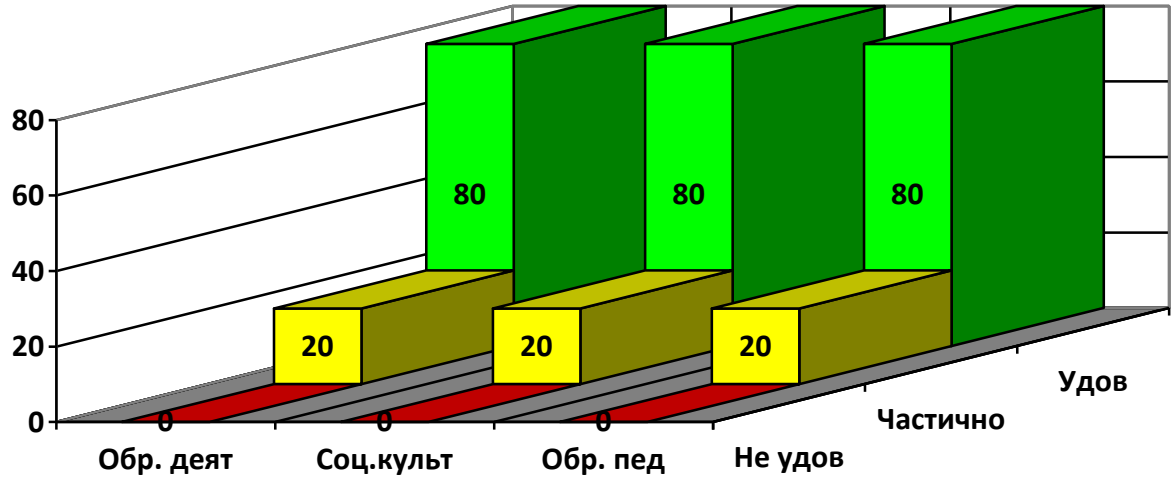
В. Научно-исследовательская работа и научно-педагогическая деятельность: организация научно-исследовательской работы студентов; качество научно-исследовательского оборудования; доступность к современным информационным технологиям, электронным образовательным ресурсам; уровень компетентности и методика обучения со стороны преподавателей кафедр; форма, полнота и частота контроля знаний по изучаемым дисциплинам.

Г. Материально-техническое обеспечение учебного процесса и НИРС: обеспеченность, качество учебного и лабораторного оборудования; состав библиотечного фонда, его обновляемость в библиотеках университета; обеспеченность, объём и содержание учебной, производственной практики.

3.1.1. Удовлетворённость студентов качеством образовательно-педагогической деятельности

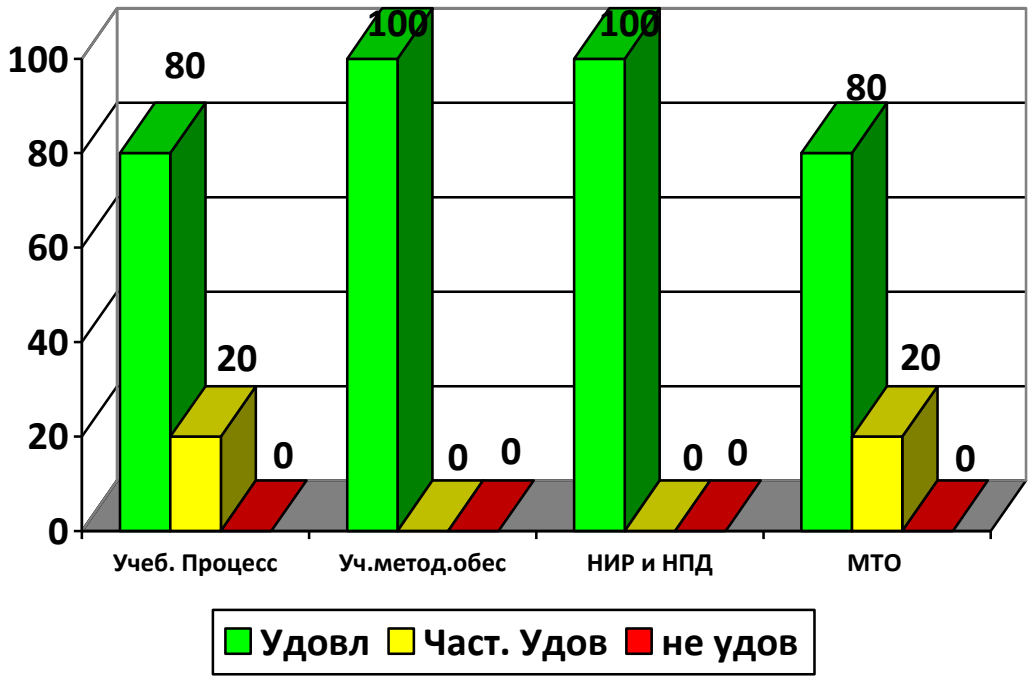
Исследование показало, что 80 % студентов удовлетворены образовательно-педагогической деятельностью, причём как качеством непосредственно образовательной деятельности – 80 %, так и качеством социокультурной среды в ВУЗе 80 %.

Студенты, которых не удовлетворяют данные аспекты образовательной деятельности, составили соответственно 20 % и 20 %. В то же время следует отметить, что практически каждый четвёртый студент частично удовлетворён качеством образовательной деятельности и качеством социокультурной среды в университете.



Итак, хотя три четверти студентов университета устраивает образовательная ситуация в ЛФ ПНИПУ, но одна четвертая часть опрошенных, высказалась с претензиями к системе управления образовательной деятельностью в университете.

В целом по университету 80 % опрошенных студентов удовлетворены качеством различных аспектов образовательной деятельности.



К наибольшей удовлетворённости относятся учебно-методическое обеспечение учебного процесса – 100 % и научно-исследовательская работа и научно-педагогическая деятельность – 100 %. Тем не менее, примерно 20 %

студентов лишь частично удовлетворены разными сторонами образовательной деятельности.

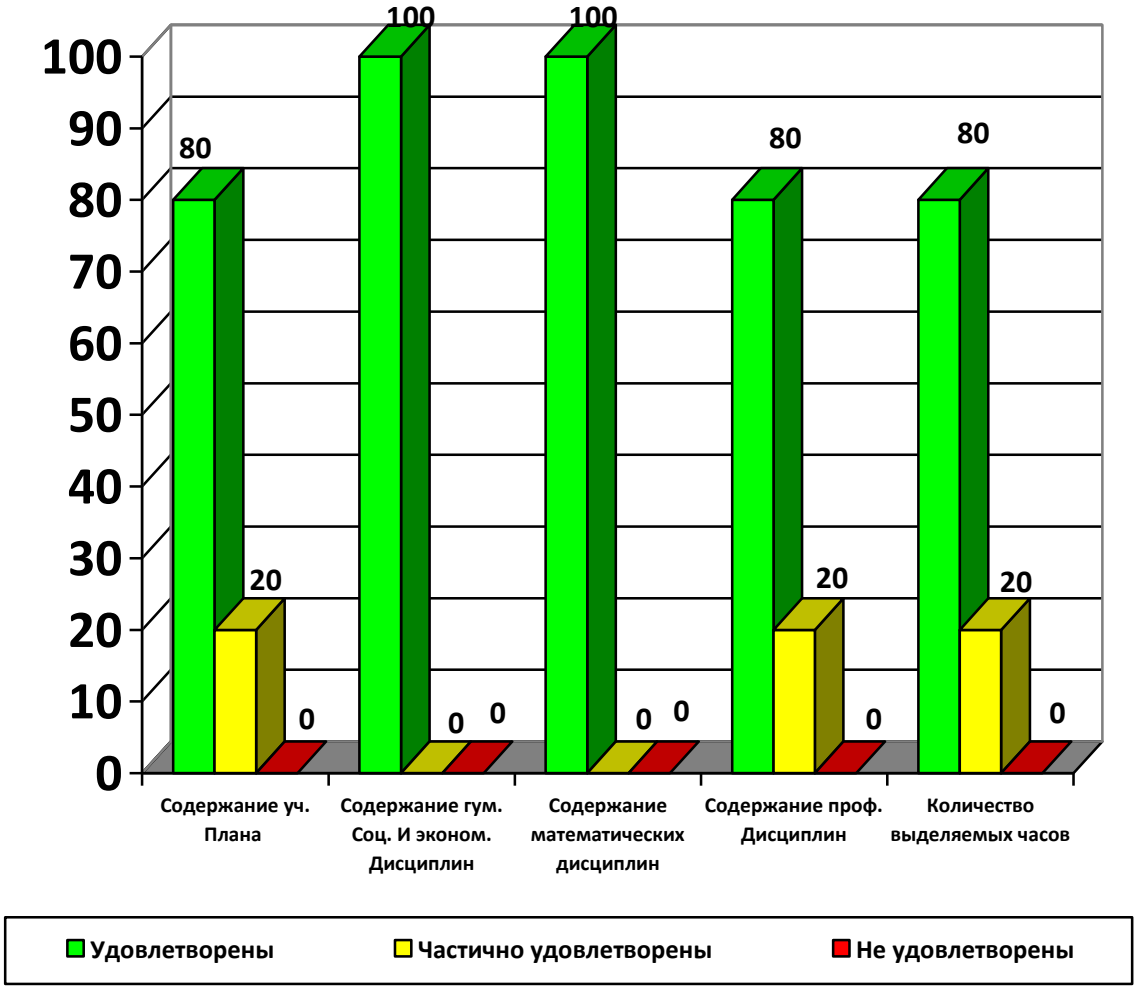
Частичная неудовлетворённость в организации учебного процесса – 20 % и в материально-техническом обеспечении учебного процесса – 20 %, поэтому студенты отметили конкретных преподавателей, методика преподавания и контроля знаний которых не вполне устраивает обучаемых.

При достаточно высоком уровне удовлетворённости материально-техническим обеспечением учебного процесса и НИРС в замечаниях студентов присутствовало недовольство техническими средствами, качеством содержания аудиторий – и в предложениях студентов были предложения о замене, обновлении, ремонте оборудования в некоторых лабораториях, компьютерных классах, аудиториях.

3.1.2. Качество организации учебного процесса

В организацию учебного процесса включены: 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.

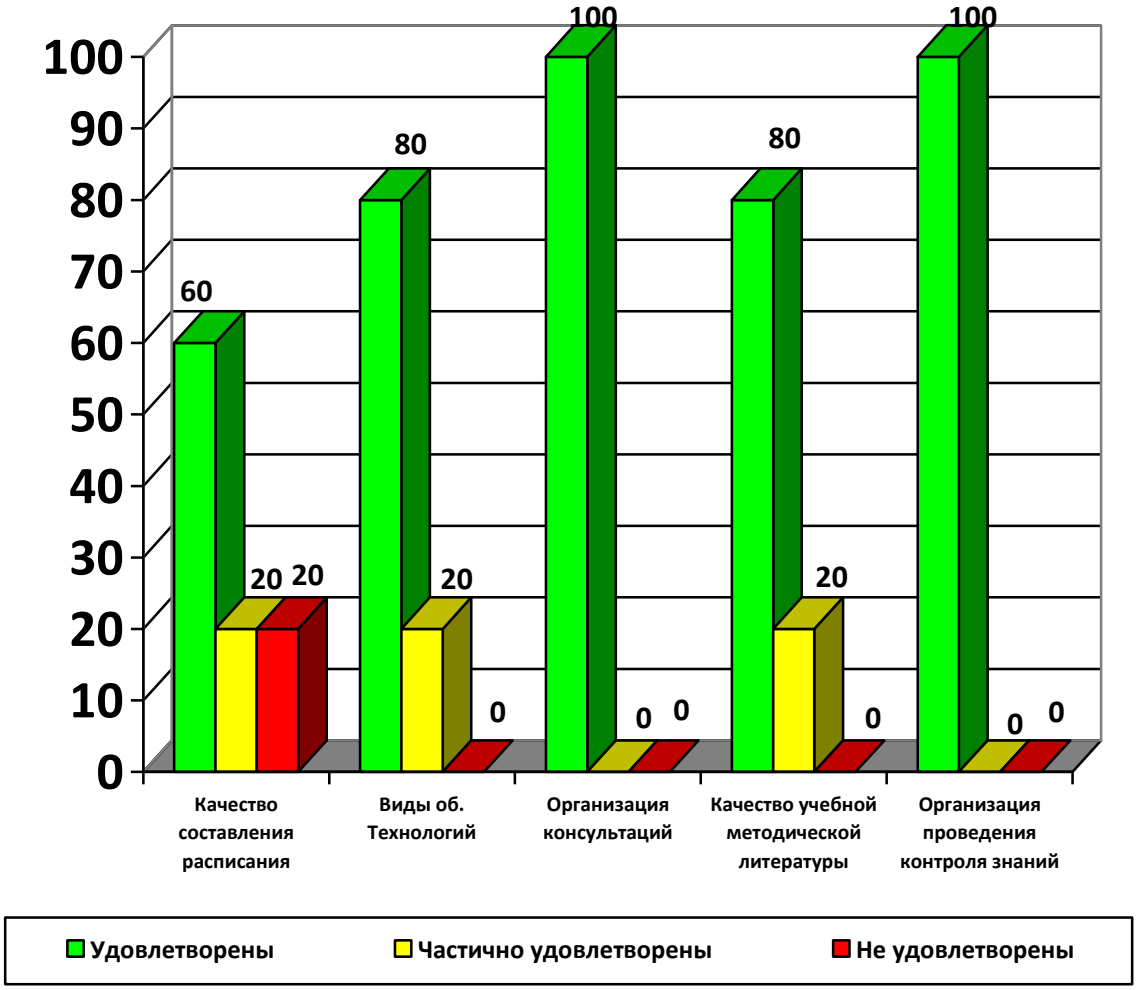
Наблюдается достаточно высокий уровень удовлетворённости студентов содержанием учебных дисциплин. Так, 100% студентов удовлетворены содержанием математических и естественнонаучных дисциплин; содержанием профессиональных дисциплин – 80%, содержанием гуманитарных, социальных и экономических дисциплин – 100% и количеством часов для значимых дисциплин – 80%.



Неудовлетворённых студентов содержанием учебного плана образовательной программы и содержанием дисциплин не оказалось. Частично удовлетворены содержанием учебного плана, содержанием профильных дисциплин и количеством часов для значимых дисциплин 20% опрошенных. В пожеланиях студентов сохраняется противоречие, связанное, с одной стороны, с предложением об увеличении объёма часов на специальные дисциплины. В то же время многие студенты достаточно не интересуются (не знакомятся) с содержанием учебного плана, и тем более с «Положением об образовательной программе среднего профессионального образования».

3.1.1. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса

В основном студенты университета удовлетворены качеством учебно-методического обеспечения учебного процесса, за исключением некоторых моментов.



Неудовлетворённость проявилась в отношении качества составления расписания учебных занятий.

Частичная удовлетворенность студентов обеспечивается так же качеством составления расписания, применяемыми видами образовательных технологий, качеством учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам.

Отсюда и выводы, т. е. студентам необходимы:

1) время на усвоение знаний во время практических занятий;

2) доработка учебно-методических материалов (с исключением в них ошибок, проведением их обновления и обеспечением их достаточного количества).

В целом можно заключить, что многие студенты остаются в состоянии определённой психологической напряжённости.

На первом курсе многие студенты проявляют желание заняться научной деятельностью. Однако, приобщение к научной деятельности университета обусловлено не только стремлением самих студентов, но и представлением студентов о данном виде деятельности (посредством оценки качества студенческих работ).

Чаще всего причиной неучастия студентов в НИРС, по мнению студентов, является, с одной стороны, перегруженность их учебными занятиями, с другой стороны, большая нагрузка у преподавателей, а также слабая информированность о научной деятельности университета.

Выявлен достаточно высокий уровень суммарной неудовлетворённости студентов системой контроля качества знаний, которая у студентов связана с системой тестирования. В большинстве замечаний и предложений отмечены недоработка тестовых модулей, большое число ошибок, повторов, сбои программ при компьютерном тестировании и т. п. Но некоторые студенты старших курсов предлагали с целью независимости от преподавателей проводить контроль знаний именно с помощью компьютерных тестов, однако, таких тестов по специальным дисциплинам для них не оказалось.

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

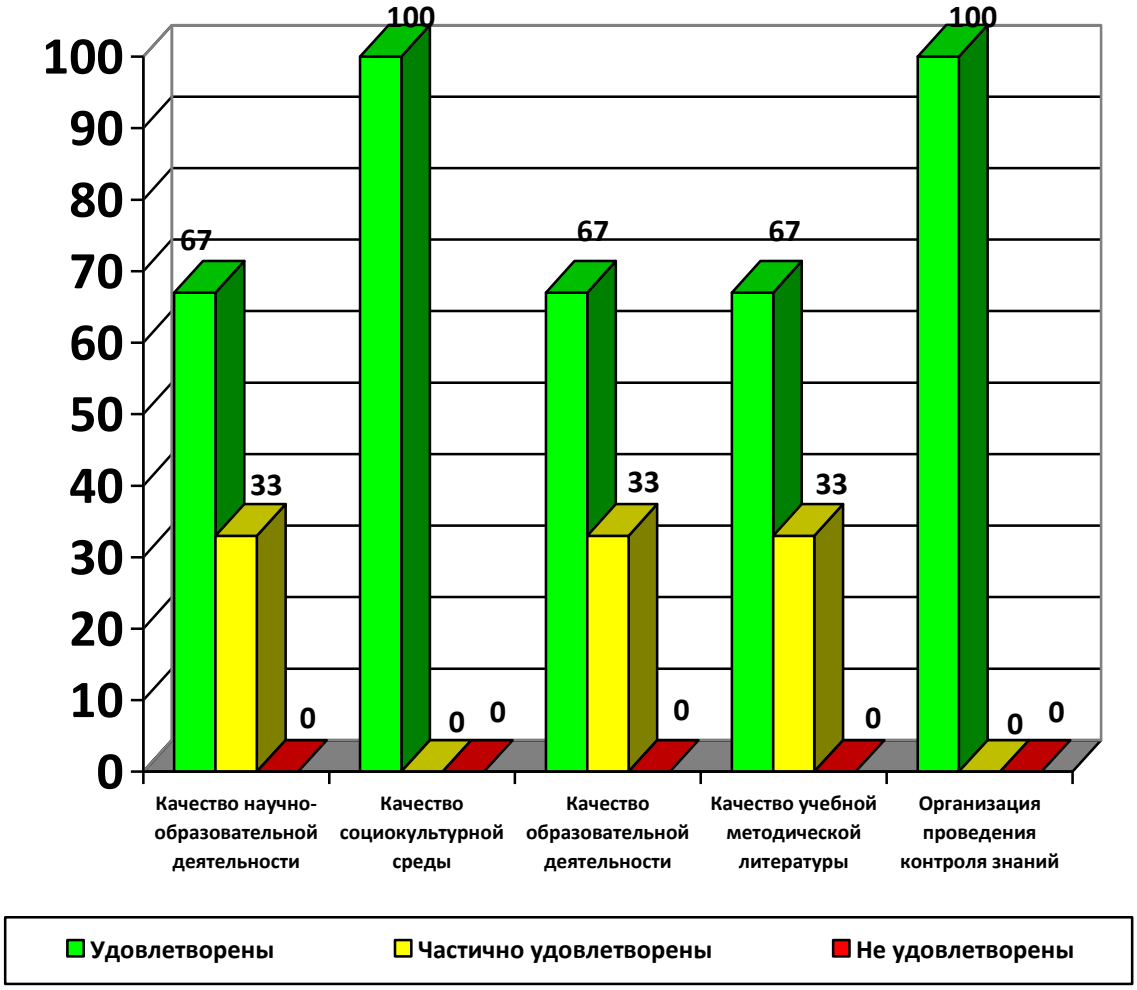
4 УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В качестве заинтересованных лиц в данном исследовании приняли участие преподаватели, сотрудники университета, выпускники ЛФ ПНИПУ, представители работодателей и родители студентов.

Удовлетворённость качеством образовательного процесса данных субъектов образовательных отношений рассматривалась через призму профессионально-трудовой подготовки студентов в ЛФ ПНИПУ, которая, в свою очередь, раскрыта через систему профессиональной и социокультурной подготовки в условиях университета.

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

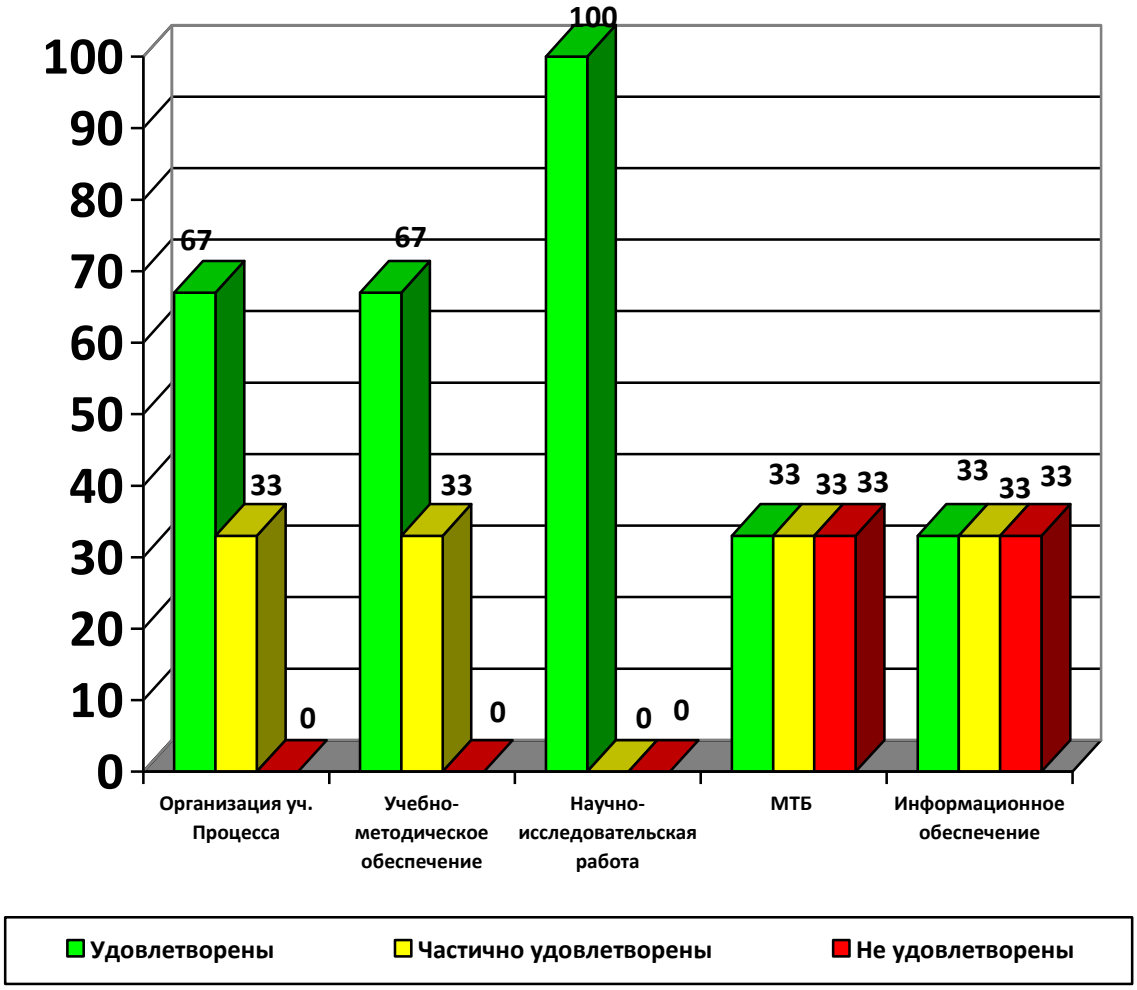
В исследовании приняли участие преподаватели ВО кафедры ОНД в количестве 3 человек.



4.1.1. Уровень удовлетворённости преподавателей качеством научно-образовательной деятельности

Преподаватели в основном, можно сказать, удовлетворены качества научно-образовательной деятельности.

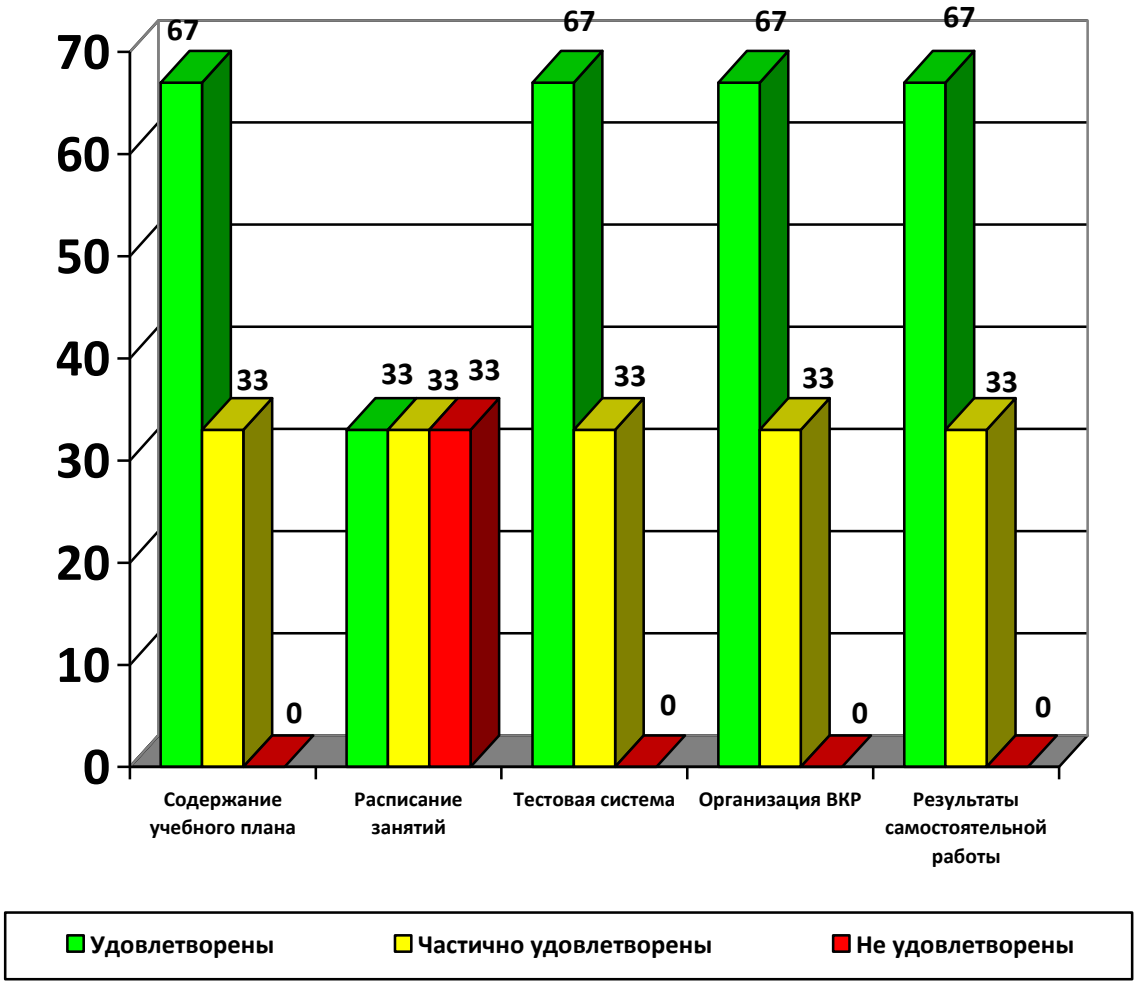
Однако, каждый пятый преподаватель удовлетворен лишь частично качеством научно-образовательной деятельности, качеством образовательной деятельности и качеством учебно-методической литературы.



При сравнении, очевидно, что уровень удовлетворённости преподавателей по вопросам организации учебного процесса и учебно-методического обеспечения примерно такой же, как и у студентов

4.1.2. Качество организации учебного процесса

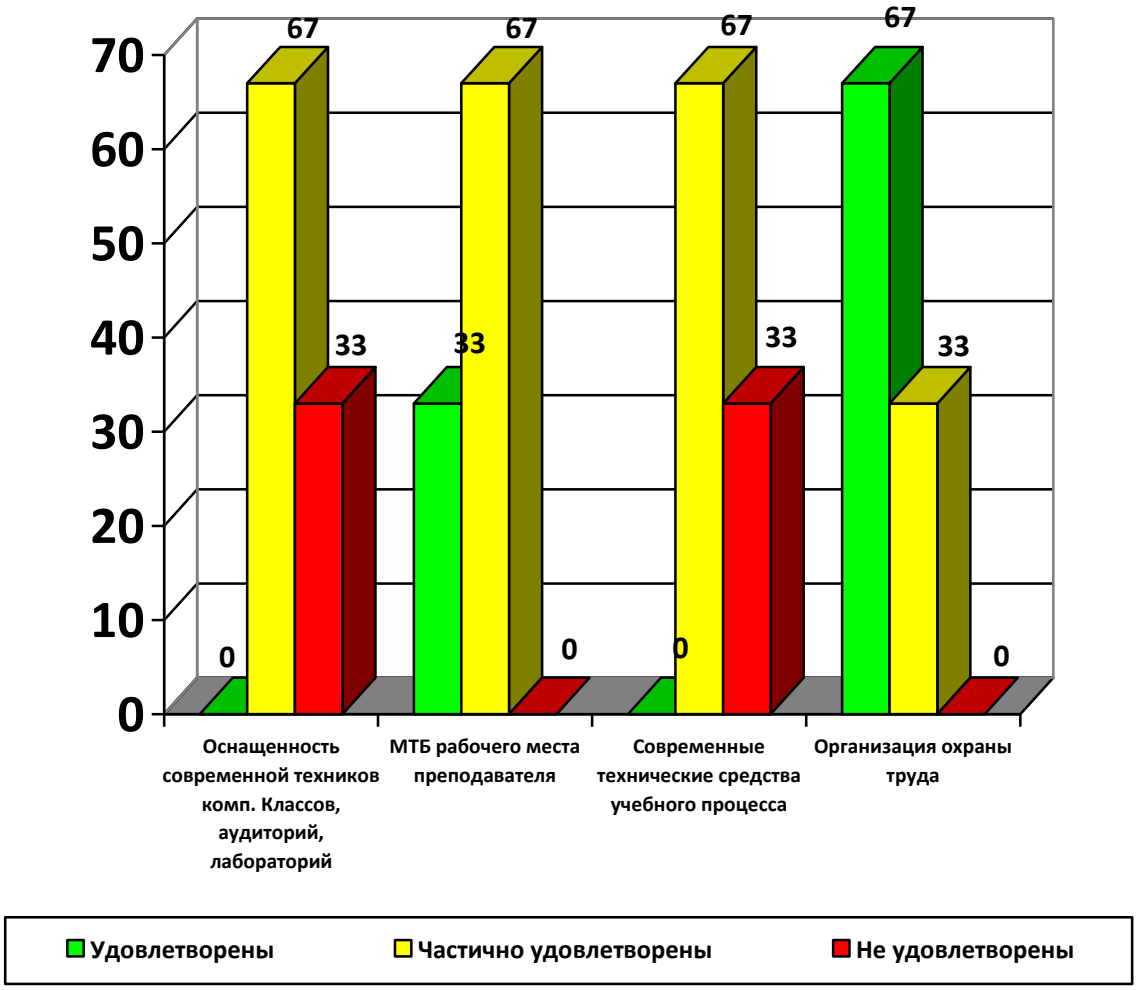
В организации учебного процесса каждый третий преподаватель удовлетворены качеством организации учебного процесса. Большую суммарную неудовлетворенность вызывает расписание занятий



4.1.3. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Удовлетворённость качеством материально-технического обеспечения учебного процесса выражена преподавателями в 4 следующих показателях.

Неудовлетворенность в большинстве случаев вызывают оснащенность современной компьютерной техникой и современными техническими средствами.



Предложения преподавателей во многом связаны с проблемами:

– обустроенности и оснащённости своего рабочего места на кафедре;

– обеспечения современными техническими средствами для реализации учебного процесса в дистанционном формате;

– обновления компьютерной техники в профильных аудиториях/лабораториях.

4.2. Уровень удовлетворённости сотрудников университета качеством организации обеспечивающей деятельности

В 2023 году анализ удовлетворённости сотрудников качеством организации обеспечивающей деятельности выполнен аналогично анализу удовлетворённости преподавателей, тоже по двум направлениям:

– качество производственно-функциональных условий и

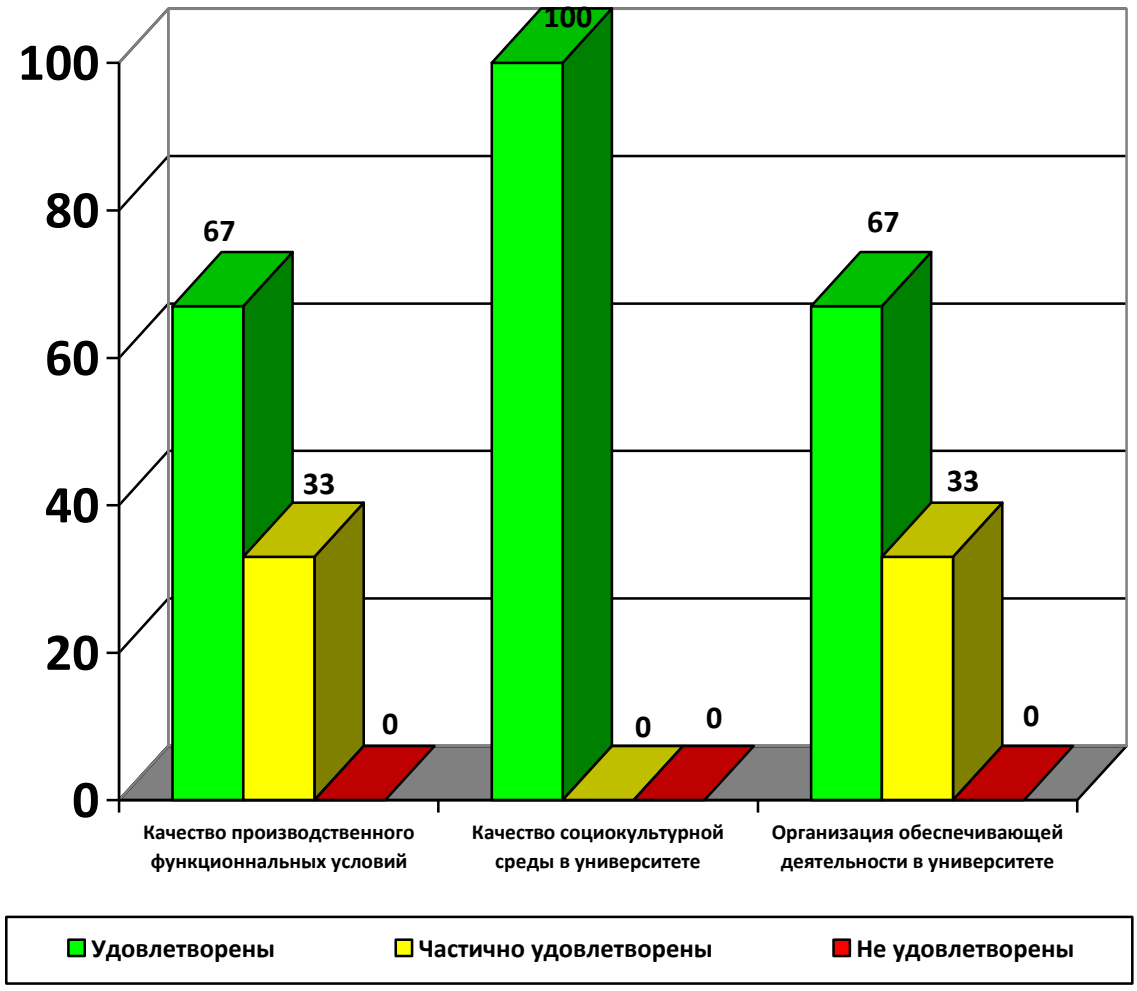
– социокультурная среда в университете.

Уровень удовлетворённости сотрудников университета организацией обеспечивающей деятельности немного отличается по обоим направлениям и находится в области 67 %

В то же время сотрудники выразили заметную неудовлетворённость; суммарные показатели неудовлетворённости:

– качеством производственно-функциональных условий – 33 %,

– качеством социокультурной среды в университете – 33 %.



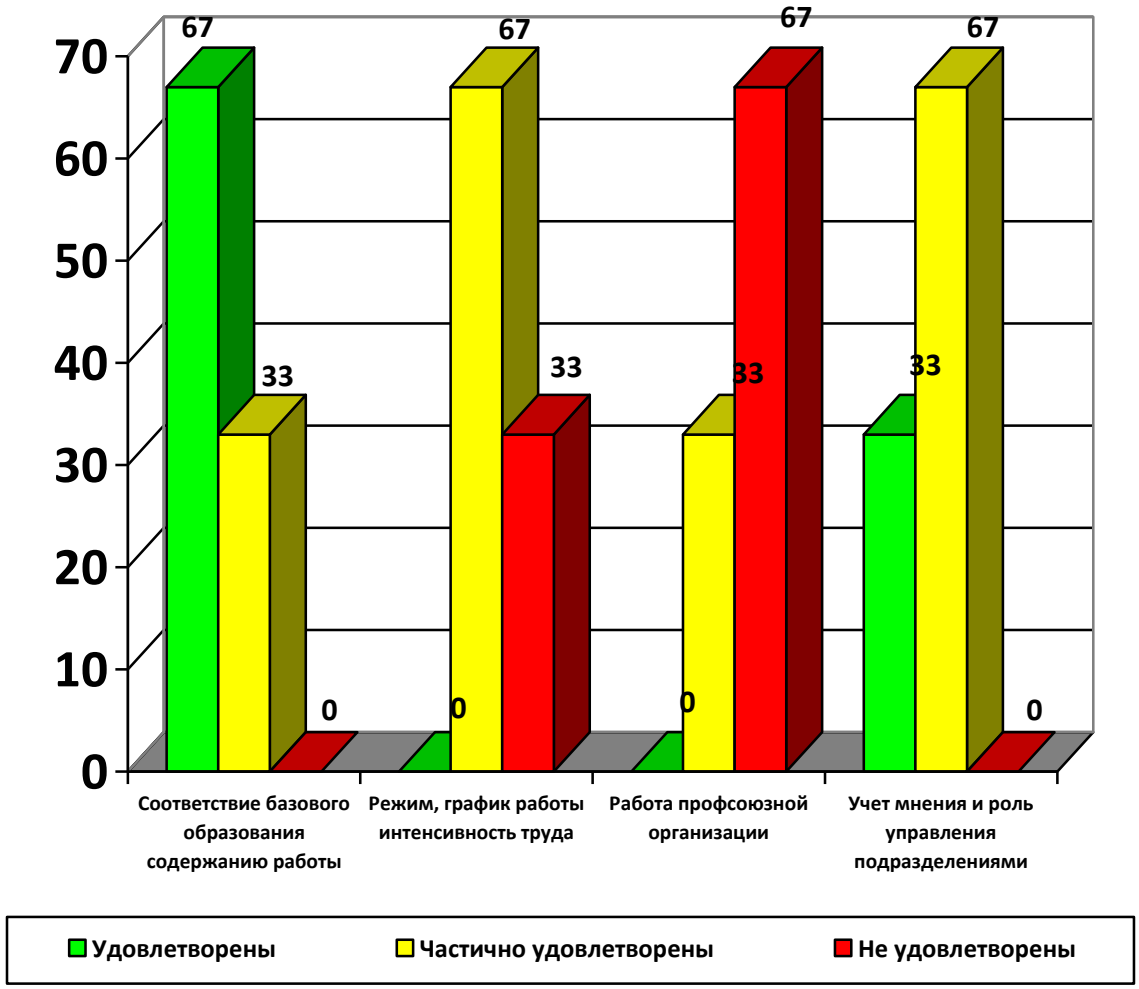
4.2.1. Качество производственно-функциональных условий

В 2023 году среди производственно-функциональных условий сотрудники подразделений университета выделили с точки зрения нейдовлетворенности:

– работа профсоюзной организации;

– учёт мнения и роль в управлении подразделением;

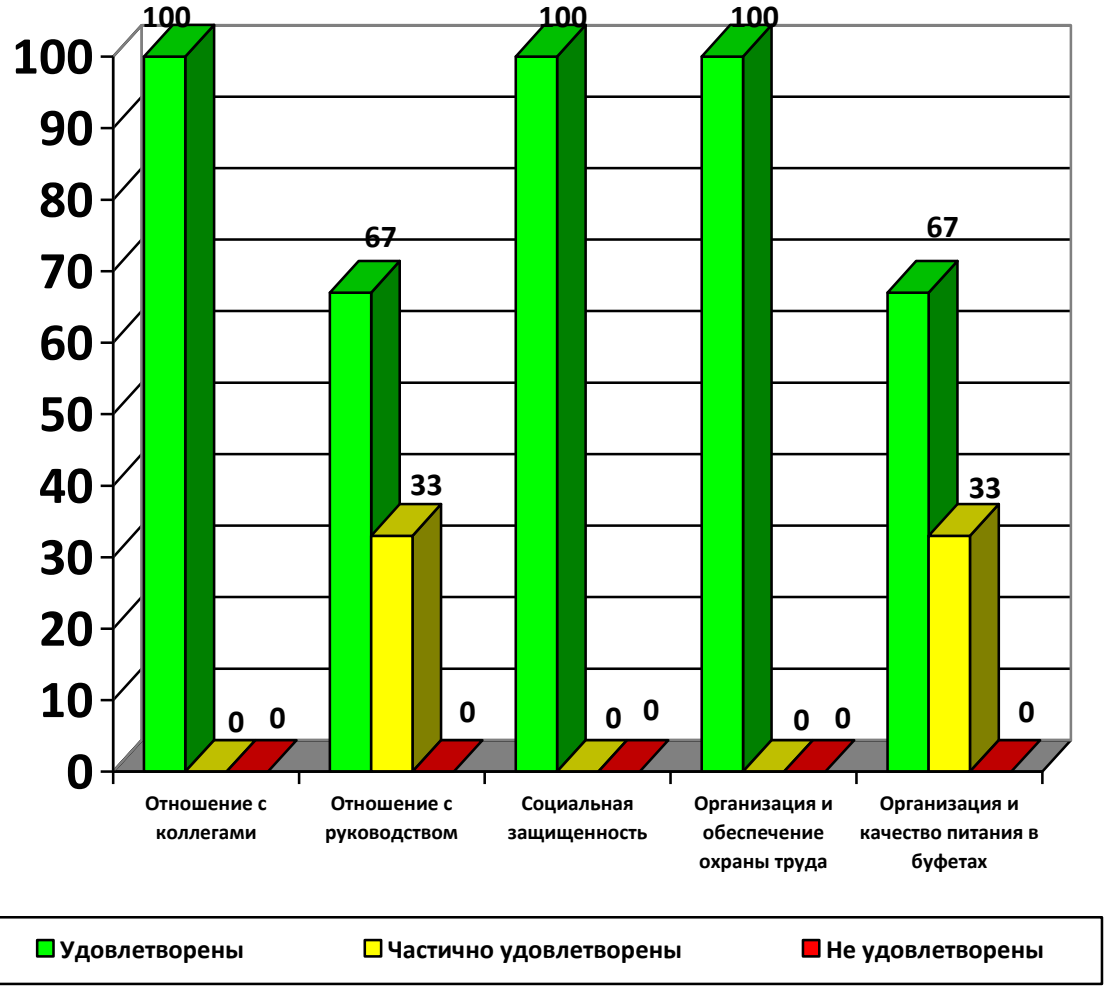
– режим, график работы, интенсивность труда.



Неудовлетворёнными работой профсоюзной организации в подразделении и университете – 100 %.

Большая часть сотрудников не удовлетворена интенсивностью и графиком работы.

4.2.2. Качество социокультурной среды в университете



В 2023 году о социокультурной среде в университете сотрудники подразделений выразили удовлетворённость 100 % по следующим критериям:

– отношения с коллегами, сотрудниками других подразделений;

– социальная защищенность;

– организация и обеспечение охраны труда, безопасности и здоровья.

Треть сотрудников частично удовлетворены организацией и качеством питания в буфетах и отношением со стороны руководства.

4.3. Уровень удовлетворенности работодателей качеством образовательной деятельности выпускников

В качестве заинтересованных лиц в данном исследовании приняли участие представители работодателей.

Удовлетворённость качеством образовательного процесса данных субъектов образовательных отношений рассматривалась через призму профессионально-трудовой подготовки студентов в ЛФ ПНИПУ, которая, в

свою очередь, раскрыта через систему профессиональной и социокультурной подготовки в условиях университета и в дальнейшем выпускников университета в качестве работников предприятий.

4.3.1. Уровень удовлетворённости работодателей качеством профессиональной подготовки выпускников в ЛФ ПНИПУ

Представители работодателей дали высокую оценку таким качествам выпускников, как дисциплинированность, исполнительность, ответственность – 100% и способность выпускников быстро адаптироваться к профессионально-трудовым функциям – 100 % – всё это свидетельствует о том, что выпускникам ЛФ ПНИПУ во время обучения в университете были предоставлены хорошие возможности и условия для овладения профессиональной подготовкой к своему трудовому назначению и к условиям современного организационного управления.

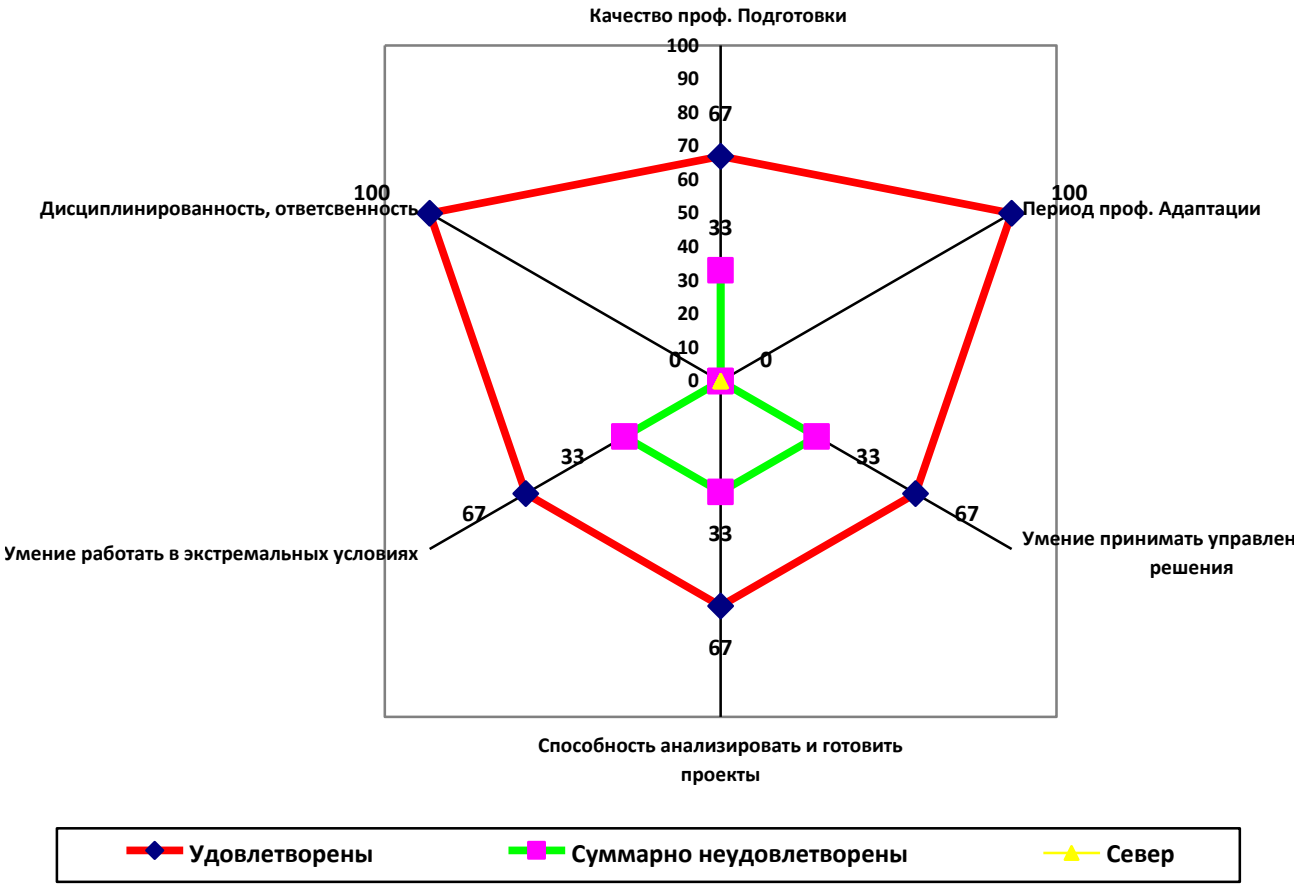
Но при этом отмечены и слабые стороны в системе подготовки выпускников в ВУЗе, связанные с проектно-аналитическими функциями специалиста (здесь суммарная неудовлетворённость выпускников):

– умение принимать самостоятельные решения – 33 %;

– качество профессиональной подготовки – 33 %;

– умение работать в экстремальной ситуации – 33 %.

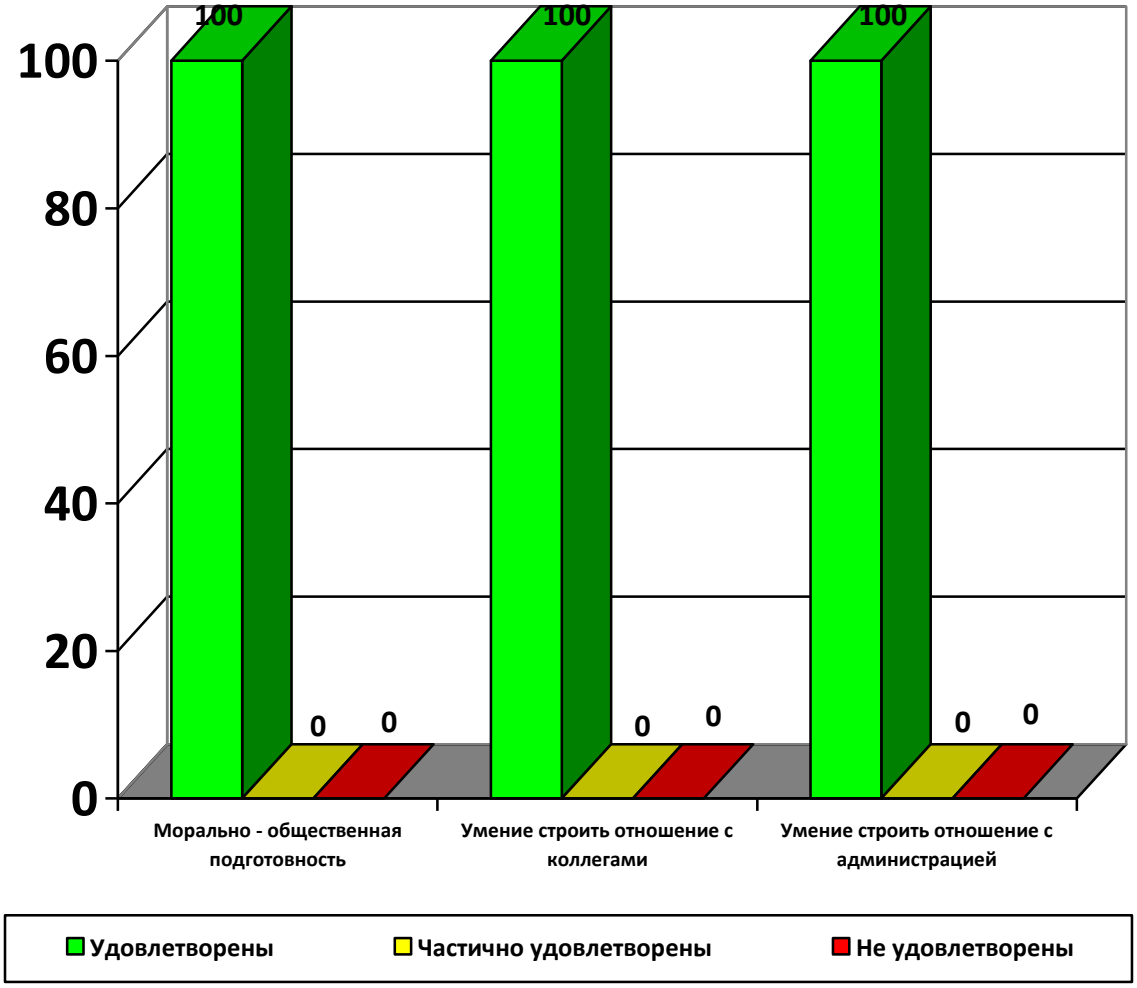
Такие умения особо актуальны в современных условиях организации, так как общая обстановка в производственной сфере не вполне устойчивая, имеется много различных факторов, способных приводить к возникновению различных по содержанию и характеру производственно-управленческих проблем, которые, в свою очередь, требуют оперативного решения в происходящих событиях и процессах.



Исходя из анализа удовлетворённости представителей работодателей, отмечено, что примерно каждый десятый респондент посчитал, что у выпустившихся из ЛФ ПНИПУ специалистов наблюдаются определённая настороженность, неуверенность в себе, частичная апатия, частично негативное отношение к моральным ценностям и нормам.

4.3.2. Уровень удовлетворённости работодателей качеством социокультурной подготовки выпускников в ЛФ ПНИПУ

Процесс интегрирования выпускников ВУЗов в среду предприятия (организации) непосредственно связан и с характером социокультурной среды предприятия (организации). А именно социокультурная подготовка выпускников, пришедших на предприятие, в большей степени удовлетворяет работодателей, при этом они отметили не только сферу отношений, но и морально-общественную подготовленность выпускников ЛФ ПНИПУ.



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

Анализ мнений представителей работодателей показал, во-первых, что социальная культура большинства выпускников в целом соответствует как требованиям современного предприятия (организации), так и того предприятия, где они работают – уровень удовлетворённости работодателей социокультурной подготовкой выпускников ЛФ ПНИПУ по всем критериям 100 %.

Однако, по мнению работодателей, ещё многие выпускники не совсем соответствуют культуре как современного предприятия (организации), так и того предприятия, на котором они в настоящее время работают. И это вполне естественно, поскольку каждый выпускник является непосредственной

индивидуальностью, которая не всегда может соответствовать общепринятым нормам. Важно, чтобы это не проявлялось в их противоречиях с системой и работниками предприятия (организации).

В целом, работодатели положительно оценили качество подготовки выпускников ЛФ ПНИПУ.

Однако, от них поступили различные замечания и предложения, отражающие как сильные стороны в университете, так и проблемные зоны.

Основными позициями, на которые представители работодателей обращали внимание, явились следующие:

- проведение профессиональных тренингов по управлению рисками и управлению принятием решений;
- введение занятий по поиску резервов сокращения затрат, оптимизации производственного процесса,
- дополнительное обучение и развитие у студентов стрессоустойчивости, умения работать в режиме многозадачности.

ВЫВОДЫ

В университете было проведено всестороннее анкетирование участников образовательной деятельности и других заинтересованных лиц по вопросам удовлетворённости качеством образовательной деятельности.

Всего в университете было опрошено 18 чел. по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, из них:

– участники образовательной деятельности:

- студенты – 5 чел. (25 % от общего числа студентов очно-заочной и заочной форм обучения ЛФ ПНИПУ по направлению);
- преподаватели – 3 чел.

– заинтересованные лица:

- сотрудники – 3 чел

– в том числе внешние заинтересованные лица:

- выпускники – 3 чел.;
- представители работодателей – 3 чел.;
- родители студентов – 1 чел.

Анализ удовлетворённости показал, что более всего удовлетворены качеством образовательной деятельности: родители студентов (100 %), выпускники (67 %), работодатели (67 %), и сотрудники (67 %); менее всего удовлетворены преподаватели (33 %) и студенты (33 %).

В результате анализа можно наблюдать уровни удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством образовательной и обеспечивающей деятельности в ЛФ ПНИПУ. Детальные результаты оценивания по частным критериям представлены в соответствующих разделах отчёта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате анализа данных, полученных при анкетировании, определены основные, наиболее важные категории качества образовательной деятельности, которыми более всего не удовлетворены респонденты:

В данном отчёте содержатся сведения, прямо или косвенно затрагивающие интересы обучающихся, преподавателей, сотрудников, а также других заинтересованных лиц; поэтому публикация отчёта в открытых источниках не рекомендуется. Отчёт предназначен для ознакомления руководителей подразделений ЛФ ПНИПУ.

СОГЛАСОВАНО
Зав. Кафедрой ОНД _____ Е.Н. Хаматнурова

Составитель:

Зам. зав. кафедрой
по направлению ЭТТМ _____ А.В. Лепихин