

Н. Ю. БАБАНОВ, Н. С. БАТОВА

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ
НА ПРИМЕРЕ ИНЖЕНЕРНОГО ФАКУЛЬТЕТА
ГБОУ ВПО НГИЭИ**

***Ключевые слова:** потребитель, анкетирование, студент, удовлетворенность, вуз, факультет.*

***Аннотация.** В статье рассмотрена степень удовлетворенности студентов инженерного факультета в ГБОУ ВПО НГИЭИ образовательными услугами.*

Успех в управлении учебной деятельностью, как отдельных кафедр, так и вузов в целом, определяется как наличием информации о состоянии современного рынка высшего образования, так и знанием особенностей контингента обучающихся в ВУЗе. От наличия такой информации зависит эффективность вузовской системы менеджмента качества, которая, в свою очередь, определяется регулярностью, точностью и валидностью измерений основных параметров качества научно-образовательных процессов. Это требует подбора надежных методов, в том числе статистических, для создания в вузе комплексной системы планирования и осуществления мониторинга, которая включала бы систематический сбор, анализ и оценку всех компонентов образовательной, научно-исследовательской, консультационной и других видов деятельности, которыми может заниматься вуз.

Удовлетворённость потребителей – понимать их потребности, стремиться удовлетворить их запросы сейчас и в будущем.

Потребителями вуза являются студенты, работодатели, государство. Для работодателя качество образования – это принятие на работу специалиста с высоким уровнем подготовки; для государства, качество образования – это повышение подготовки высококвалифицированных специалистов, способствующих социально – экономическому росту страны; для студента качество образования служит представление профессионального и личностного развития.

В марте 2011 года нами было проведено исследование «Уровень удовлетворенности студентов образовательными услугами на инженерном факультете ГБОУ ВПО НГИЭИ».

Цель исследования – выявить удовлетворенность студентов 3 курса инженерного факультета НГИЭИ качеством образовательных услуг.

Метод исследования – анкетирование, в котором участвовало 52 студента.

Анкеты содержали 2 блока вопросов. Первый блок вопросов содержал информацию о студентах, второй блок – «голоса» потребителей относительно требований к услуге.

Информация о студентах представлена на рисунках 1,2,3.

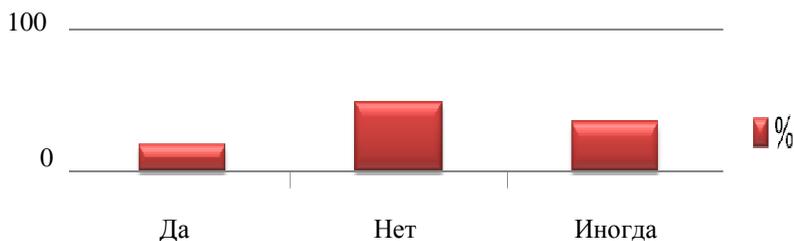


Рисунок 1 – Совмещение работы с учебой

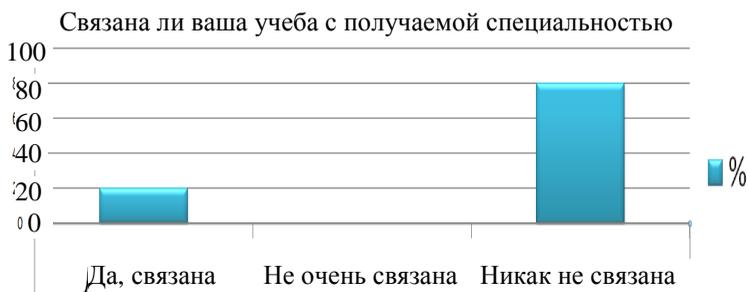


Рисунок 2 – Процент студентов, работающих по специальности

Удовлетворены ли вы в целом своей студенческой жизнью?

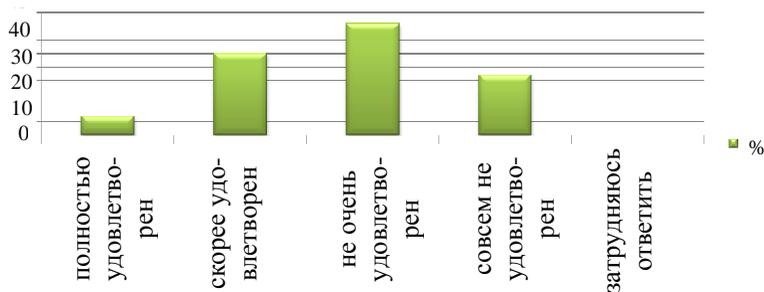


Рисунок 3 – Процент удовлетворенных и неудовлетворенных студентов студенческой жизнью



Рисунок 4 – Престижность обучения в ГБОУ ВПО НГИЭИ

Почему вы выбрали ГБОУ ВПО НГИЭИ?

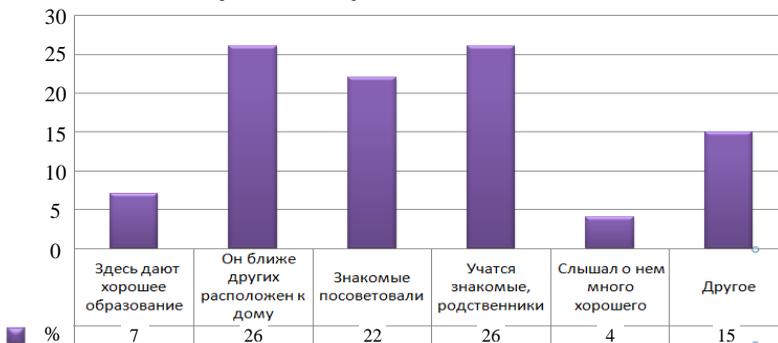


Рисунок 5 – Процент студентов, выбравших НГИЭИ

Как вы считаете имеется ли в ГБОУ ВПО НГИЭИ:

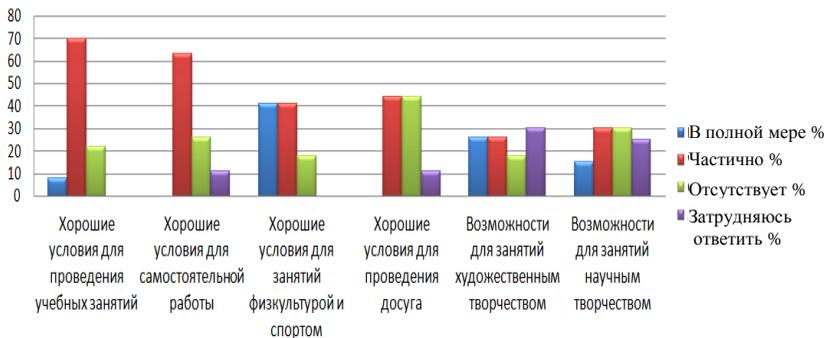


Рисунок 6 – Условия осуществления образовательной деятельности

Образовательный процесс в институте в первую очередь включает в себя работу преподавателей кафедр, поэтому одними из главных характеристик оценки качества образовательных услуг являются нижеперечисленные параметры (рисунок 7).

Анализ данных по взаимоотношениям между потребителями и сотрудниками института показал положительную динамику, 74 % студентов считают, что отношение между преподавателями и студентами в учебное время скорее доброжелательные, чем недоброжелательные, 52 % студентов считают, что отношения между преподавателями и студентами во внеучебное время доброжелательные.

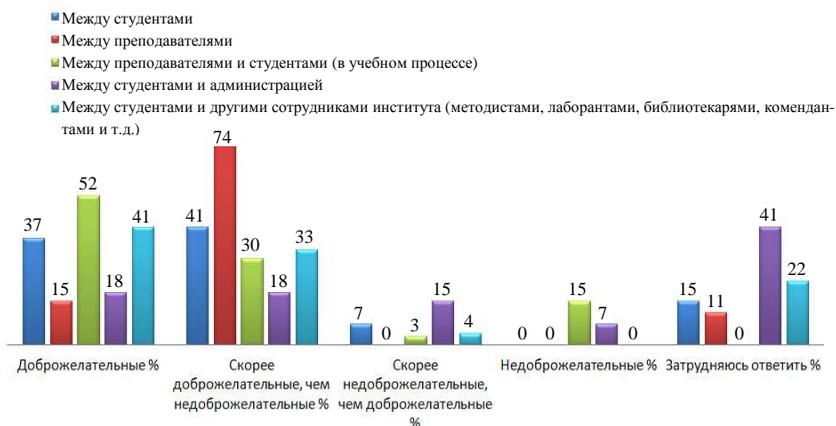


Рисунок 7 – Отношения между сотрудниками вуза и студентами

Положительные результаты были получены при оценке профессионального уровня преподавателей (рисунок 8). Высокий профессиональный уровень показывают преподаватели общегуманитарных и социально-экономических дисциплин – 63 %, естественнонаучных дисциплин – 67 %, дисциплин специальности и специализаций – 48 %. Средний профессиональный уровень показывают преподаватели общепрофессиональных дисциплин – 64 %.

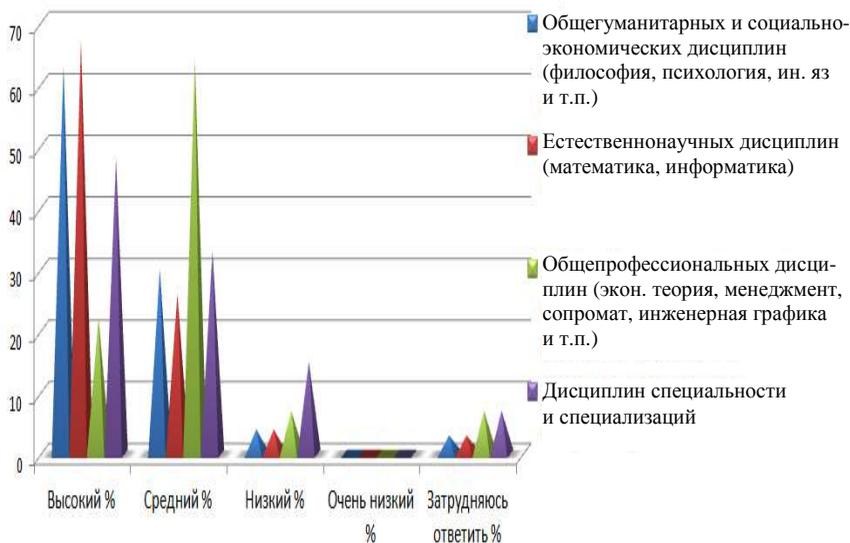


Рисунок 8 – Оценка профессионального уровня преподавателей

Потребителей института просили оценить по пятибалльной шкале удовлетворенность различными сторонами образовательного процесса (рисунок 9). Высокий процент показали лекторы всех циклов дисциплин, получив оценку «хорошо», 26 % студентов считают, что общепрофессиональные дисциплины заслуживают отметку «удовлетворительно», стоит задуматься над полученным результатом, так как и в предыдущем вопросе, преподаватели общепрофессиональных дисциплин получили невысокие показатели.



Рисунок 9 – Оценка профессионального уровня преподавателей на лекции

Так же студентов просили оценить удовлетворенность преподавания практических и семинарских занятий по циклам дисциплин (рисунок 10). Высокие оценки получили преподаватели естественнонаучных дисциплин, общегуманитарных и социально-экономических дисциплин.

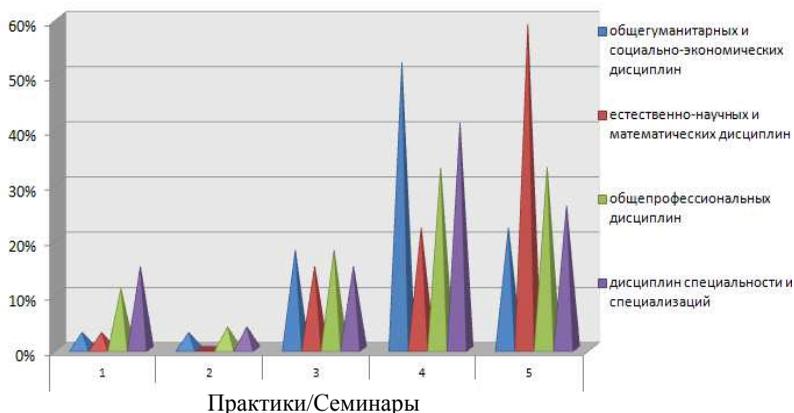


Рисунок 10 – Оценка профессионального уровня преподавателей на лабораторно-практических занятиях

Студенты отметили достаточное количество экземпляров учебной литературы и программ по циклам дисциплин, как показано на рисунке 11, но при этом индекс удовлетворенности составил 29,5 %,

что означает необходимость работы в данном направлении для изменения ситуации.

Обеспеченность программами и учебниками по:

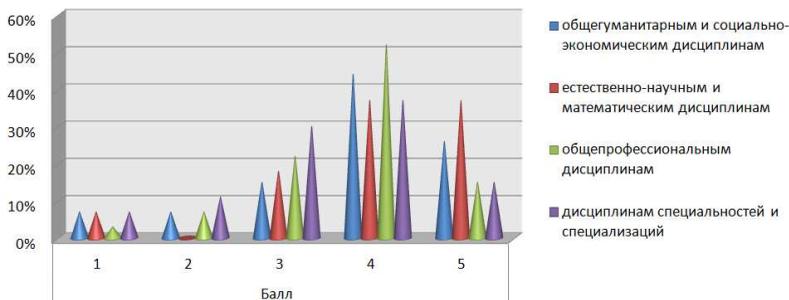


Рисунок 11– Оценка обеспеченности программами и учебниками

Почти все наименования материально-технической базы лишь частично удовлетворяют студентов ГБОУ ВПО НГИЭИ, очень много студентов указали на минимальное количество мест в читальном зале и что иногда его используют в качестве учебной аудитории (рисунок 12).

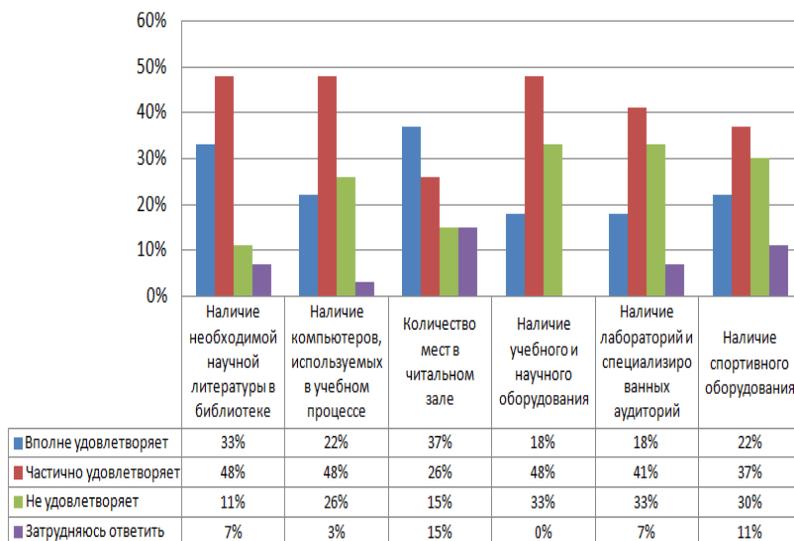


Рисунок 12 – Удовлетворенность материальной базой НГИЭИ

К сожалению, очень высок процент студентов, неудовлетворенных студенческой жизнью, а так же не радует мнение студентов о том, что в НГИЭИ не престижно обучаться (Рисунок 13).



Рисунок 13 – Степень удовлетворенности студентов различными сторонами образовательного процесса

Не оставляют без внимания участие студентов во внутривузовских мероприятиях (рисунок 14).

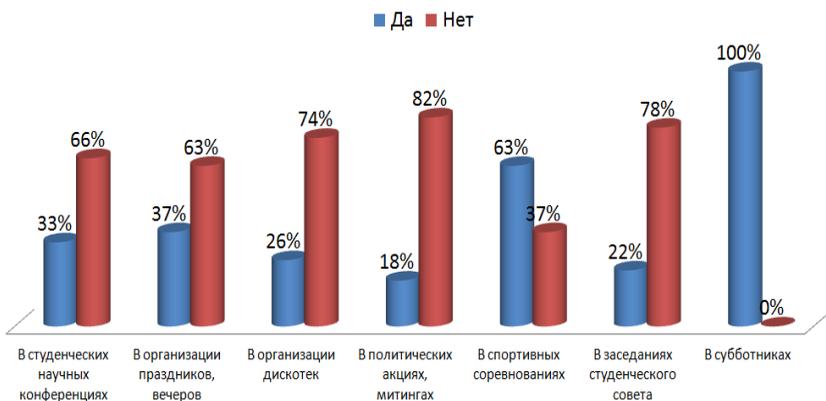


Рисунок 14 – Участие студентов во внутривузовских мероприятиях

Таким образом, по многим параметрам наблюдается положительная динамика, что говорит о существующей эффективной работе по оптимизации проблемных, с точки зрения студентов, направлений. В последующих опросах стоит сконцентрировать внимание на работе отдельных подразделений института, напрямую влияющих на образовательный процесс: деканаты, кафедры, преподавательский состав, обратить внимание на материально-техническое обеспечение аудиторий.

Также тестирование показало, что у нас имеются проблемы в организации образовательного процесса: перегруженность аудиторными часами, неграмотное составление расписания – 100 %. Так же при увеличении доли самостоятельной работы, по мнению студентов, должен быть улучшен доступ к сети интернет – 63 %.

Студенты неудовлетворены:

- преподаванием некоторых предметов – 30 %
- высокими ценами в студенческом буфете – 44 %
- послевузовским трудоустройством по специальности – 60 %

Когда возникают проблемы, студенты, в первую очередь, обращаются:

- к родителям и родственникам – 55 %
- к друзьям однокурсникам – 92 %
- к куратору группы – 0 %
- к преподавателям – 11 %

Какие дисциплины вы хотели бы изучать глубже?

метрология, стандартизация и сертификация, химия, физика, математика, иностранный язык, тракторы и автомобили, детали машин.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бабанов Н. Ю., Батова Н. С. Влияние Болонской системы на управление качеством образования в ВУЗЕ/ Н. Ю. Бабанов, Н. С. Батова // Материалы Всероссийской научно-практической конференции, г. Ижевск, 27–29 апреля. 2011г. С. 345–349.

2. Бабанов Н. Ю., Батова Н. С. Вуз как организация, выпускающая конкурентоспособную «продукцию»/ Н. Ю. Бабанов, Н. С. Батова // Материалы международной научно-практической конференции г. Курск, 2011г. С. 21–27.

3. Бабанов Н. Ю., Батова Н. С. Особенности вуза как субъекта предпринимательской деятельности в условиях развивающихся рыночных отношений/ Н. Ю. Бабанов, Н. С. Батова // Материалы меж-

дународной заочной научной конференции, г. Москва, апрель 2011г. С. 76–80.

4. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. «Основные положения и словарь».

5. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. «Требования».

6. Носырева А. Н. Анкетирование студентов как один из инструментов повышения качества образовательного процесса / А. Н. Носырева // Научно – методический и информационный журнал «Стандарты и мониторинг в образовании». г. Москва, 2011 г. С 36.

SATISFACTION OF STUDENTS EDUCATIONAL SERVICES ON THE EXAMPLE OF ENGINEERING FACULTY OF GBOU VPO NGIEI

Keywords: necessity, poll, student, satisfaction, high professional institution, faculty.

The summary: In the article the level of students` satisfaction of engineering faculty by educational services is considered.

БАБАНОВ НИКОЛАЙ ЮРЬЕВИЧ – кандидат технических наук, доцент, проректор по научной работе НГТУ им. Алексева Р.Е., (babanov@nntu.nnov.ru).

БАТОВА НАТАЛЬЯ СЕРГЕЕВНА – преподаватель кафедры тракторы и автомобили, Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (nata_aaa@mail.ru).

BABANOV NIKOLAY YUR`EVICH – the candidate of technical sciences, the docent, the prorektor of scientific work NGTU by Alekseev, (babanov@nntu.nnov.ru).

BATOVA NATALIYA SERGEEVNA – the teacher of the chair Tractors and cars, the Nizhniy Novgorod state engineering-economic institute, Russia, Knyaginino, (nata_aaa@mail.ru).
