

УДК 378.1

И. Е. Астапова, О. В. Деревянченко,

факультет экономики, менеджмента, сервиса и туризма,

Омский государственный педагогический университет

Научный руководитель: канд. экон. наук, доц. Е. В. Коваленко

Исследование удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в Омском государственном педагогическом университете

Аннотация. В статье рассмотрена значимость исследования качества получаемых образовательных услуг в соответствии с федеральным законодательством. Представлены и проанализированы данные эмпирического исследования.

Ключевые слова: потребитель, образовательная услуга, качество образования, высшее учебное заведение, исследование.

В настоящее время становится обязательным исследование удовлетворенности обучающихся качеством получаемых образовательных услуг в связи с внесением корректировок и дополнений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» [2] и приведением в действие приказа Минобрнауки России «Об утверждении показателей мониторинга системы образования» [1].

Для выявления уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг обучающихся в Омском государственном педагогическом университете было проведено анкетирование «Оценка качества услуг образовательного учреждения». Полученные данные позволяют выяснить мнение респондентов о соответствии структуры рабочей программы ожиданиям обучающихся, наличии дисциплин по выбору, удовлетворенности компьютерным и учебно-методическим обеспечением, состоянии помещений вуза, возможности участия во внеурочных мероприятиях, компетентности преподавателей, удовлетворенности качеством образования по программе в целом.

В анкетировании приняли участие обучающиеся с 1-го по 4-й курс факультета экономики, менеджмента, сервиса и туризма Омского государственного педагогического университета (ОмГПУ) в количестве 43 человек.

Студенты, прошедшие анкетирование, обучаются по профилям: «Экономика и управление» — 55,8 %, «Экономика и иностранный язык (английский язык)» — 30,2 %, «Менеджмент организации» — 14 %.

В результате анкетирования были получены следующие данные:

1. В качестве причин выбора направления подготовки студенты отмечали «возможность карьерного роста» (39,5 %), «соответствие способностям» (37,2 %), «хорошие условия труда» и «невысокая плата за обучение» (по 27,9 %). Вывод: для большинства студентов поступление в ОмГПУ было осмысленным решением, при этом ими рассматривалась возможность будущего карьерного роста, а также соответствие способностей будущей профессиональной деятельности.

2. Оценить удовлетворенность обучающихся качеством образовательных услуг можно на основании показателей, выявленных по результатам анкетирования:

– Соответствие содержания учебной программы ожиданиям обучающихся: 58,1 % студентов отметили, что структура рабочей программы «в основном соответствует» их ожиданиям. Следовательно, вуз обеспечивает качество учебных программ, ориентируясь на Федеральный государственный образовательный стандарт, требования заказчиков и инновационную составляющую.

– Наличие дисциплин по выбору: 51,2 % студентов считают, что есть возможность выбора дисциплин, а 34,9 % затруднились с ответом на вопрос. Вывод: студенты 1-го курса еще не столкнулись с процедурой выбора дисциплин.

– Качество компьютерного и учебно-методического обеспечения: «в большей степени удовлетворяет» — 51,2 % студентов, одну позицию разделили варианты «в большей степени удовлетворяет» и «удовлетворяет не в полной степени» (23,3 %). Следовательно, вузу следует улучшить компьютерное и учебно-методическое обеспечение учебного процесса.

– Состояние помещений вуза: равные доли занимают варианты «в большей степени удовлетворяют» и «удовлетворяют не в полной мере (37,2 %). Вывод: вузу необходимо осуществлять контроль за техническим состоянием помещений, проводить для этого регулярные осмотры и ремонтные работы.

– Оценка возможности участия во внеурочных мероприятиях: «полностью удовлетворены» — 58,1 % и «в большей степени удовлетворены» — 37,2 %. Исходя из полученных данных,

можно сделать вывод, что студенты осведомлены о проводимых в вузе внеучебных мероприятиях.

Таким образом, интерпретация полученных показателей позволяет выделить недостатки, имеющиеся в вузе. Особое внимание следует уделить компьютерному и учебно-методическому обеспечению, а также состоянию аудиторий. Проведение конкретных мероприятий будет способствовать повышению степени удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг.

1. Приказ Министерства образования и науки РФ от 22 сентября 2017 г. № 955 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования» // КонсультантПлюс : справ.-правовая система. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_280282/ (дата обращения: 14.10.2021).

2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ // КонсультантПлюс : справ.-правовая система. — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 14.10.2021).