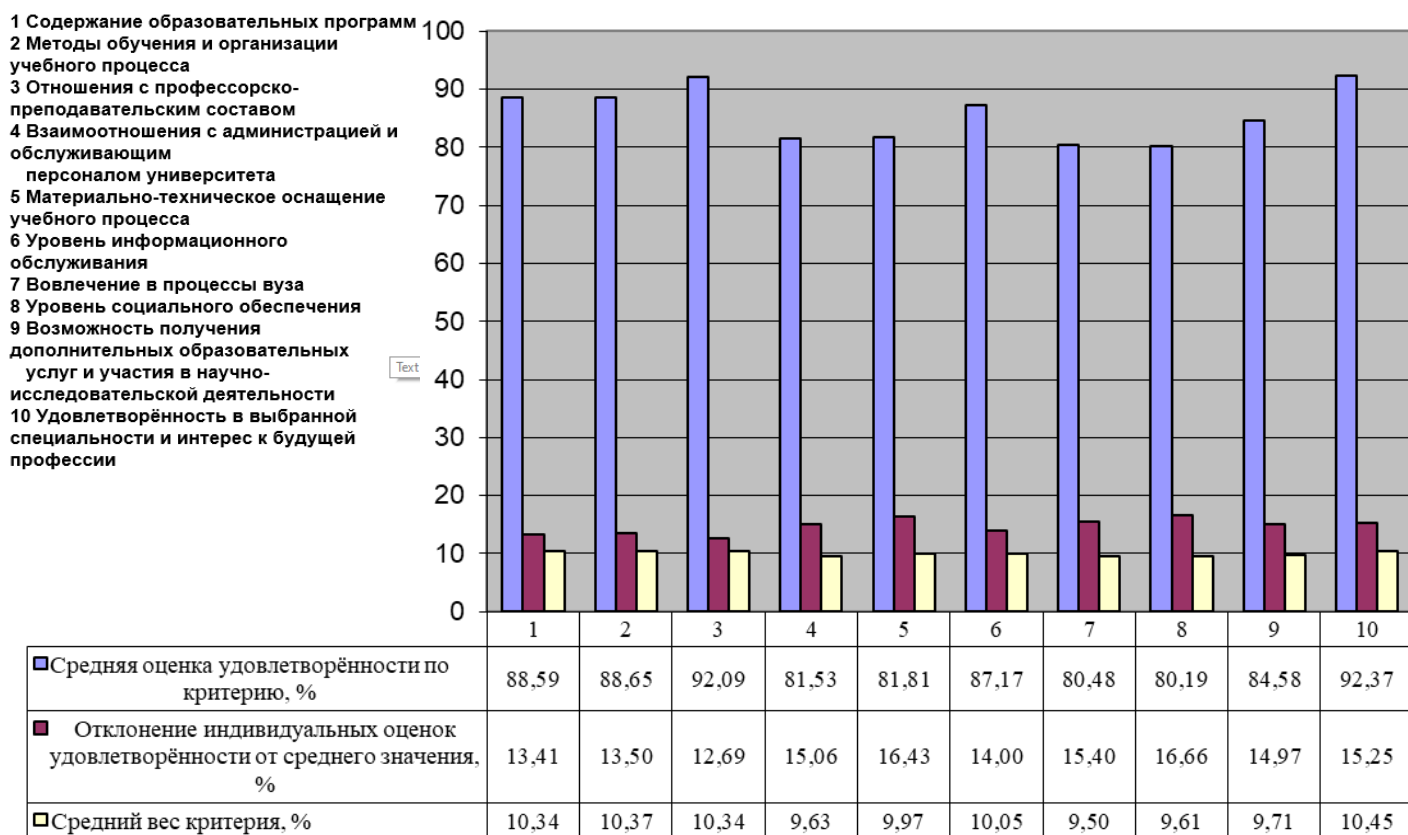


## Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг в 2020 г.

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг – 85,75%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг средней оценки удовлетворённости составляет  $\pm 14,74\%$ . Графическое представление полученных результатов приведено на рисунке 1.

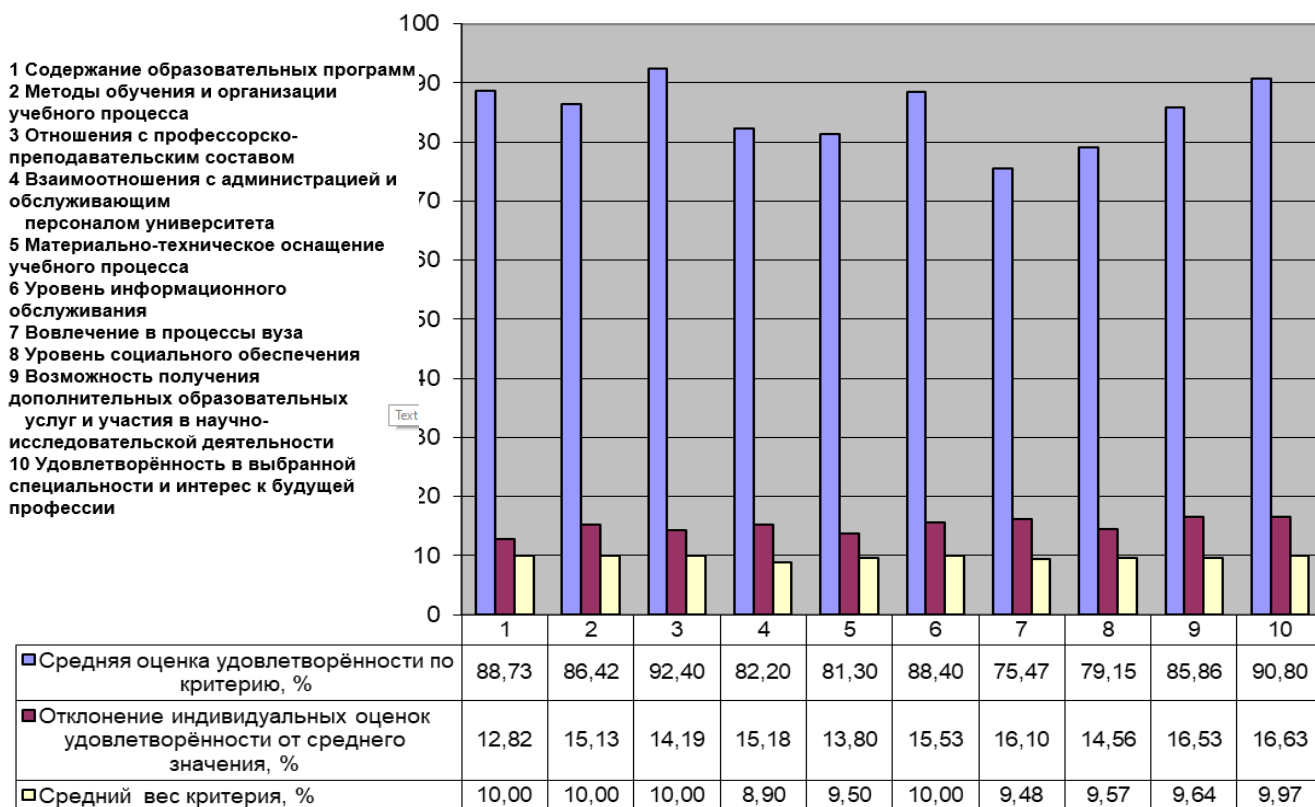


**Рисунок 1 – Распределение удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по критериям анкеты**

## Результаты оценки удовлетворенности российских студентов качеством образовательных услуг в 2020 г.

Удовлетворённость *российских студентов* складывается из оценок удовлетворённости студентов *очной и заочной* форм обучения и составляет 85,07%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг общей оценки удовлетворённости составляет  $\pm 15,05\%$ .

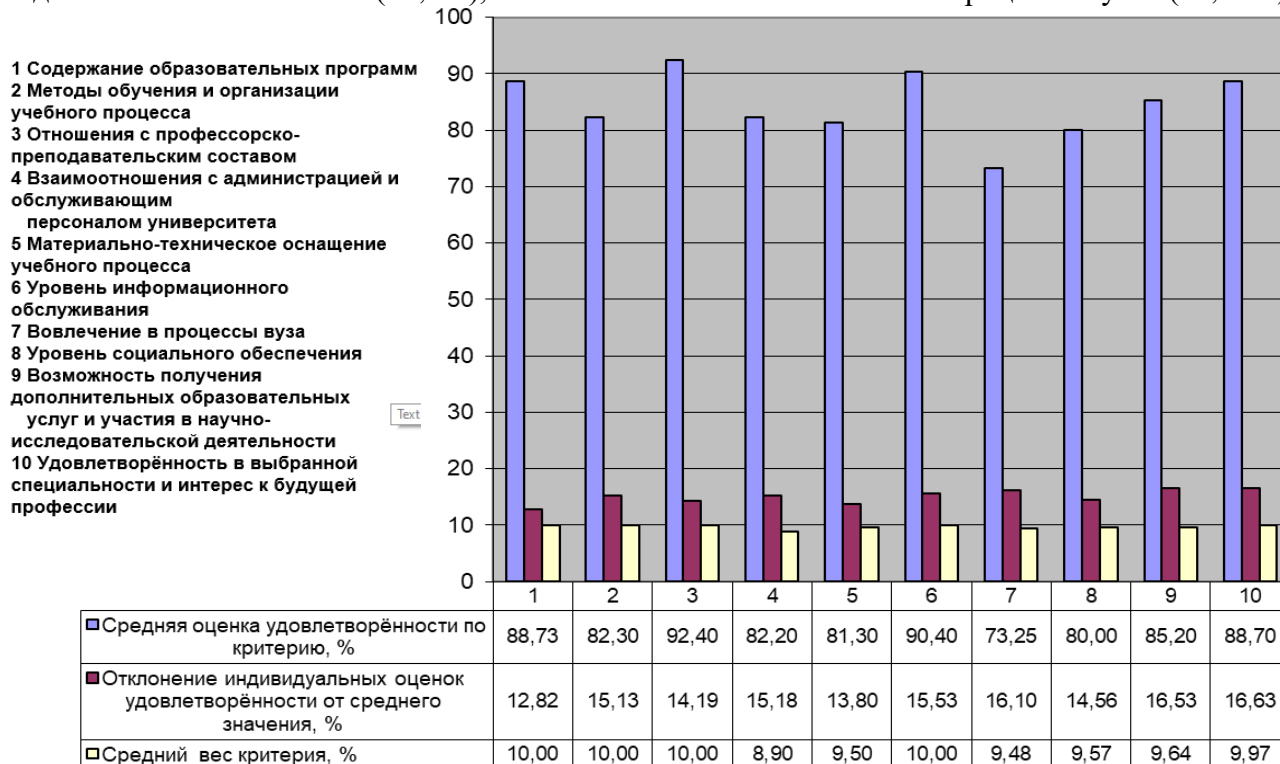
В наибольшей степени *российские студенты* удовлетворены критерием «Отношения с профессорско-преподавательским составом», уровень удовлетворённости по данному критерию – 92,40%. В наименьшей – критерием «Вовлечение в процессы вуза» - 75,47% (рисунок 2).



**Рисунок 2 – Распределение удовлетворённости российских студентов качеством образовательных услуг**

Удовлетворённость *российских* студентов очной формы обучения составляет 84,45%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 12,51\%$ .

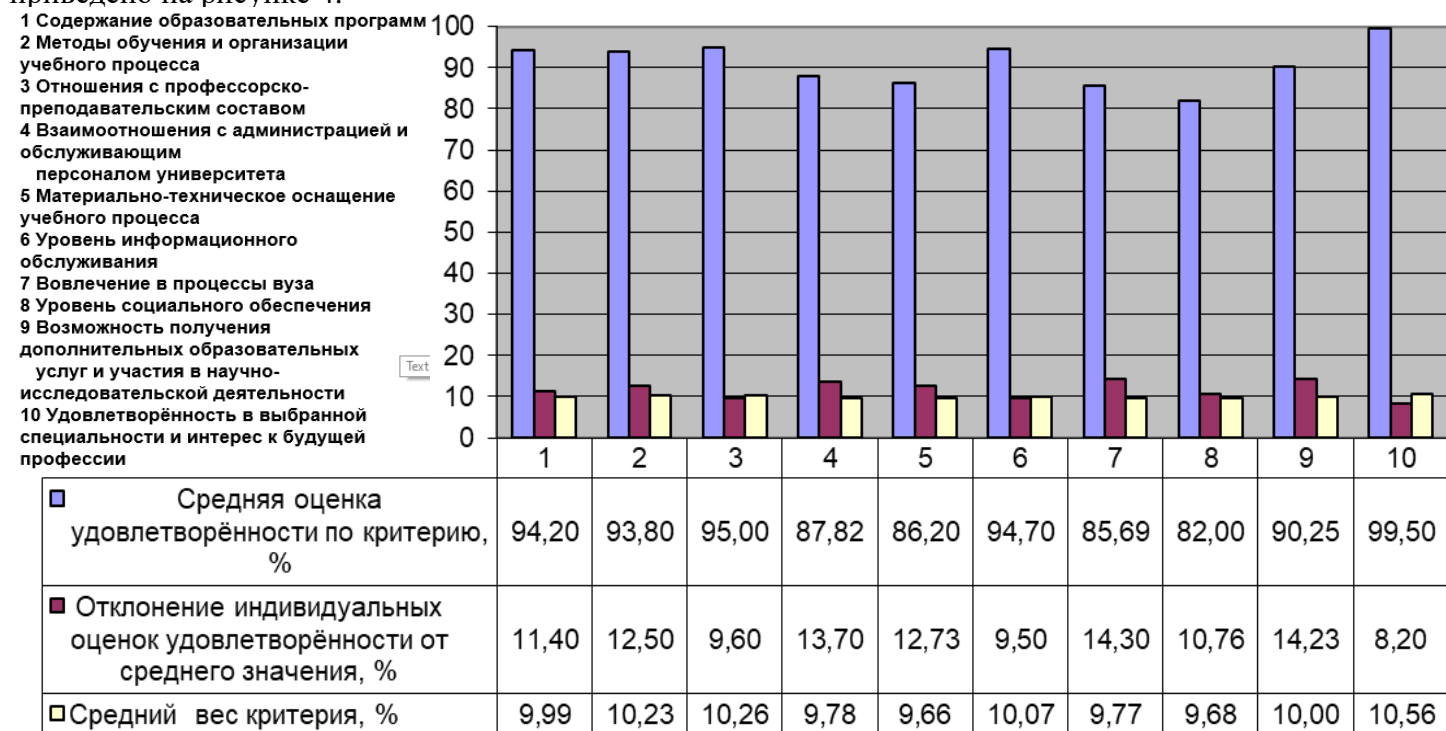
Наиболее высоко респондентами оценивается критерий «Отношения с профессорско-преподавательским составом» (92,4%), наиболее низко – «Вовлечение в процессы вуза» (73,25%).



**Рисунок 3 – Распределение удовлетворенности российских студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг**

Оценка удовлетворённости *российских* студентов заочной формы обучения составляет 90,92%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 11,69\%$ .

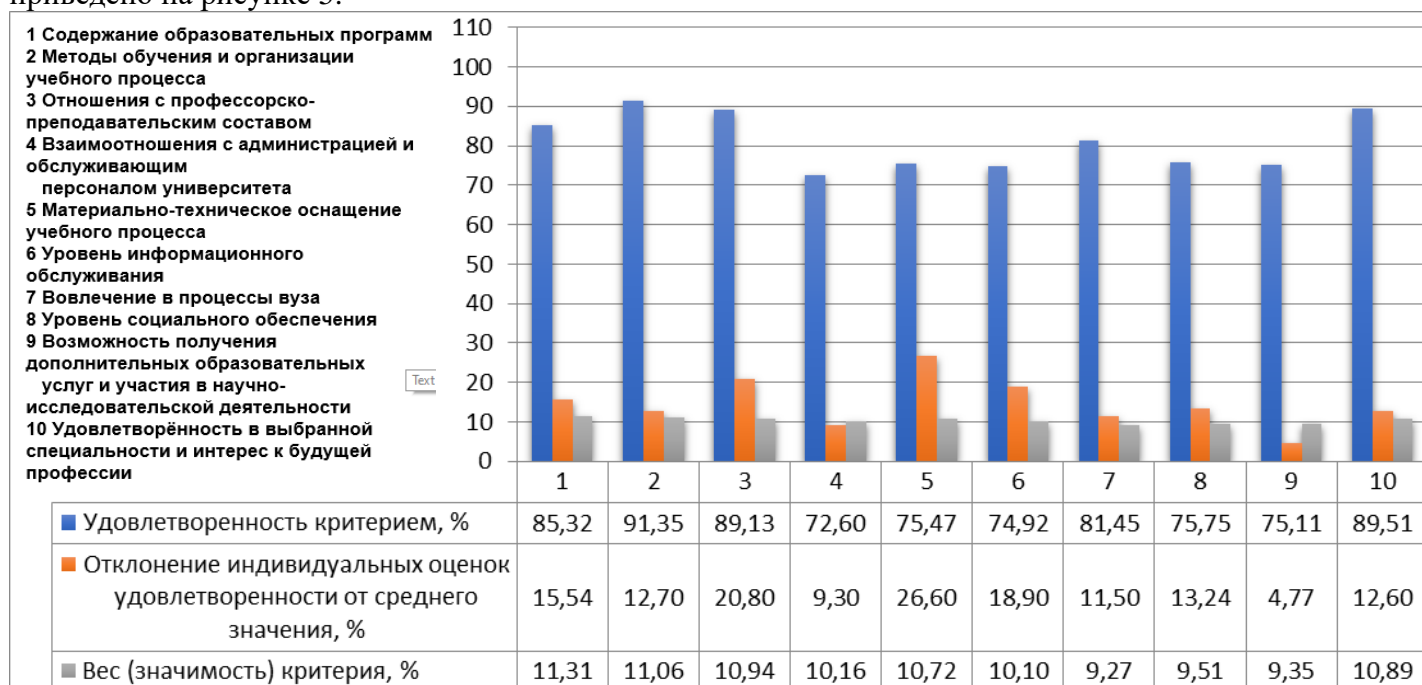
Графическое представление средней оценки удовлетворённости по каждому критерию приведено на рисунке 4.



**Рисунок 4 – Распределение удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения качеством образовательных услуг**

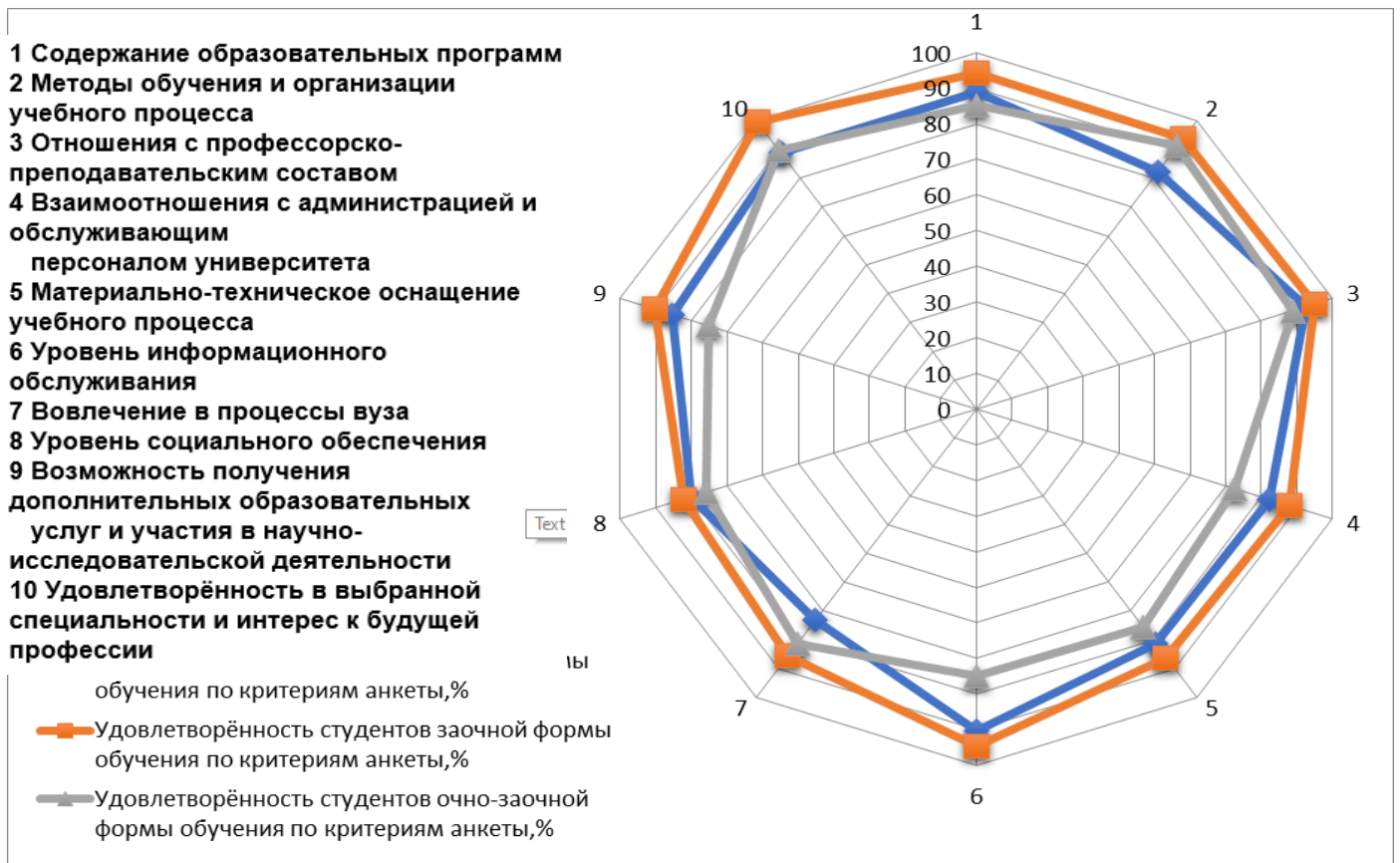
Оценка удовлетворённости *российских* студентов *очно-заочной* формы обучения составляет 81,06%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 14,60\%$ .

Графическое представление средней оценки удовлетворённости по каждому критерию приведено на рисунке 5.



**Рисунок 5 – Распределение удовлетворённости российских студентов очно-заочной формы обучения качеством образовательных услуг**

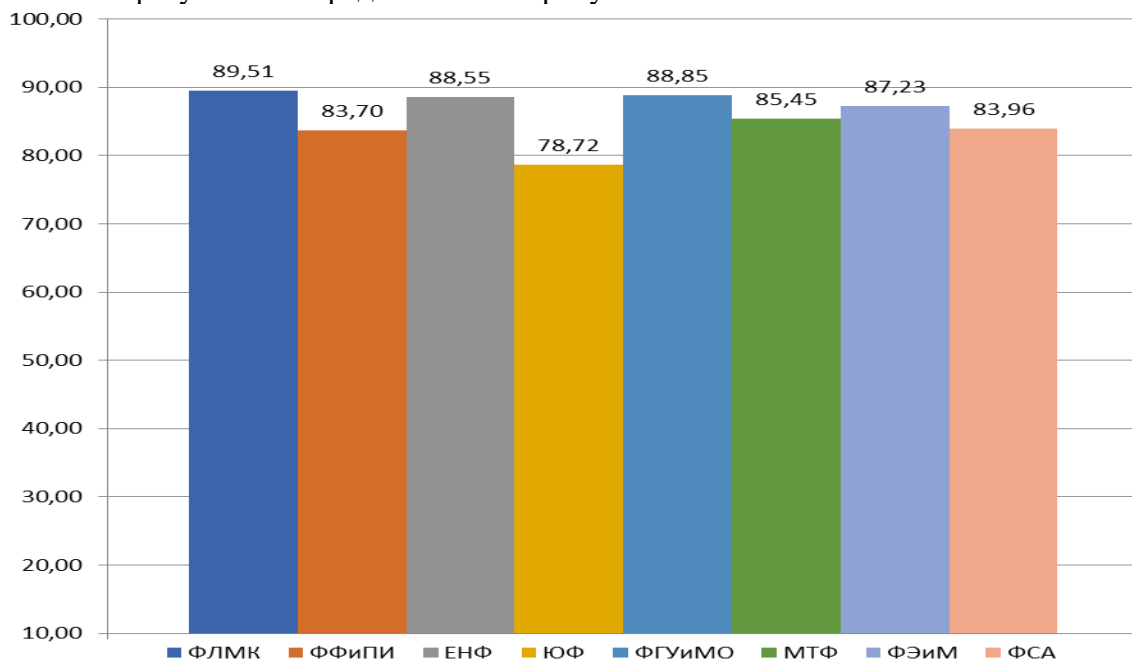
Сопоставление результатов оценки удовлетворенности *российских* студентов, обучающихся по *очной*, *заочной* и *очно-заочной* формам обучения проведено с помощью диаграммы (рисунок 6).



**Рисунок 6 – Сопоставление степени удовлетворённости российских студентов очной, заочной и очно-заочной формы обучения**

У опрошиваемых всех форм обучения сложилось согласованное высокое мнение о критериях «Содержание образовательных программ», «Отношения с профессорско-преподавательским составом» и «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии». Несколько ниже оценка обучающихся очно-заочной формы обучения по критериям «Уровень информационного обслуживания» и «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности».

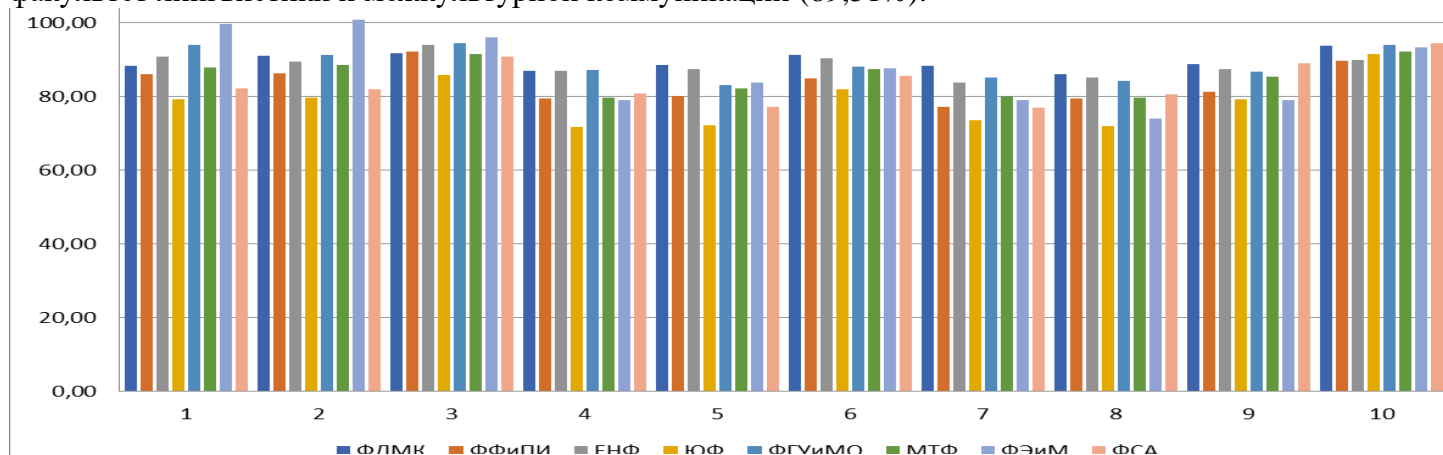
Среднее значение удовлетворенности *российских* обучающихся очной, заочной и очно-заочной форм обучения по факультетам представлено на рисунке 7.



**Рисунок 7- Среднее значение удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам**

Результаты оценки удовлетворенности *российских* студентов очной, заочной и очно-заочной формы обучения качеством предоставляемых услуг по факультетам приведено на рисунке 8.

На основе полученных данных можно сделать вывод, что обучающиеся на различных факультетах студенты в большей степени удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг. Все факультеты получили высокую оценку удовлетворенности и имеют близкие значения, за исключением юридического факультета (78,72%). Наибольшую оценку получил факультет лингвистики и межкультурной коммуникации (89,51%).

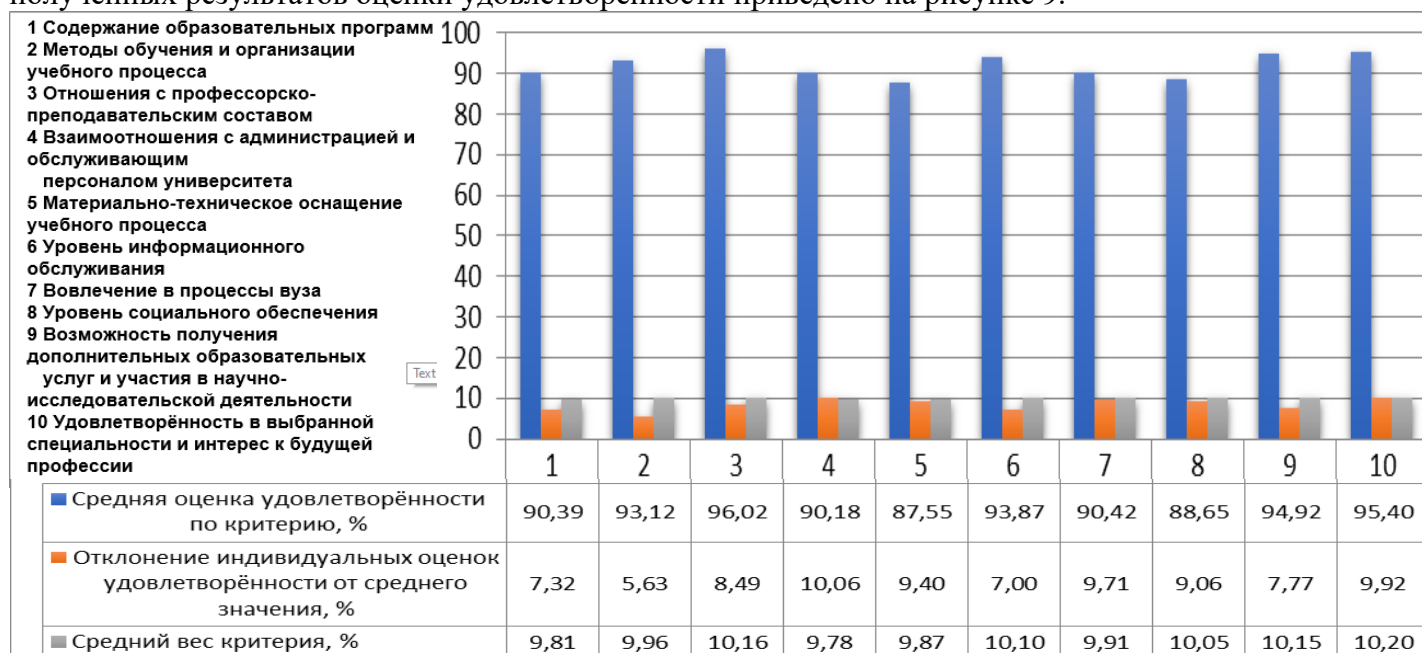


- 1 Содержание образовательных программ
- 2 Методы обучения и организации учебного процесса
- 3 Отношения с профессорско-преподавательским составом
- 4 Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета
- 5 Материально-техническое оснащение учебного процесса
- 6 Уровень информационного обслуживания
- 7 Вовлечение в процессы вуза
- 8 Уровень социального обеспечения
- 9 Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности
- 10 Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии

**Рисунок 8 – Уровень удовлетворённости российских студентов очной, заочной и очно-заочной форм обучения качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам**

### Результаты оценки удовлетворенности аспирантов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *аспирантов* составляет 92,05%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 8,44$ . Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 9.



## Результаты оценки удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *иностранных* студентов очной формы обучения составляет 84,31%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 15,17\%$ . Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 10.

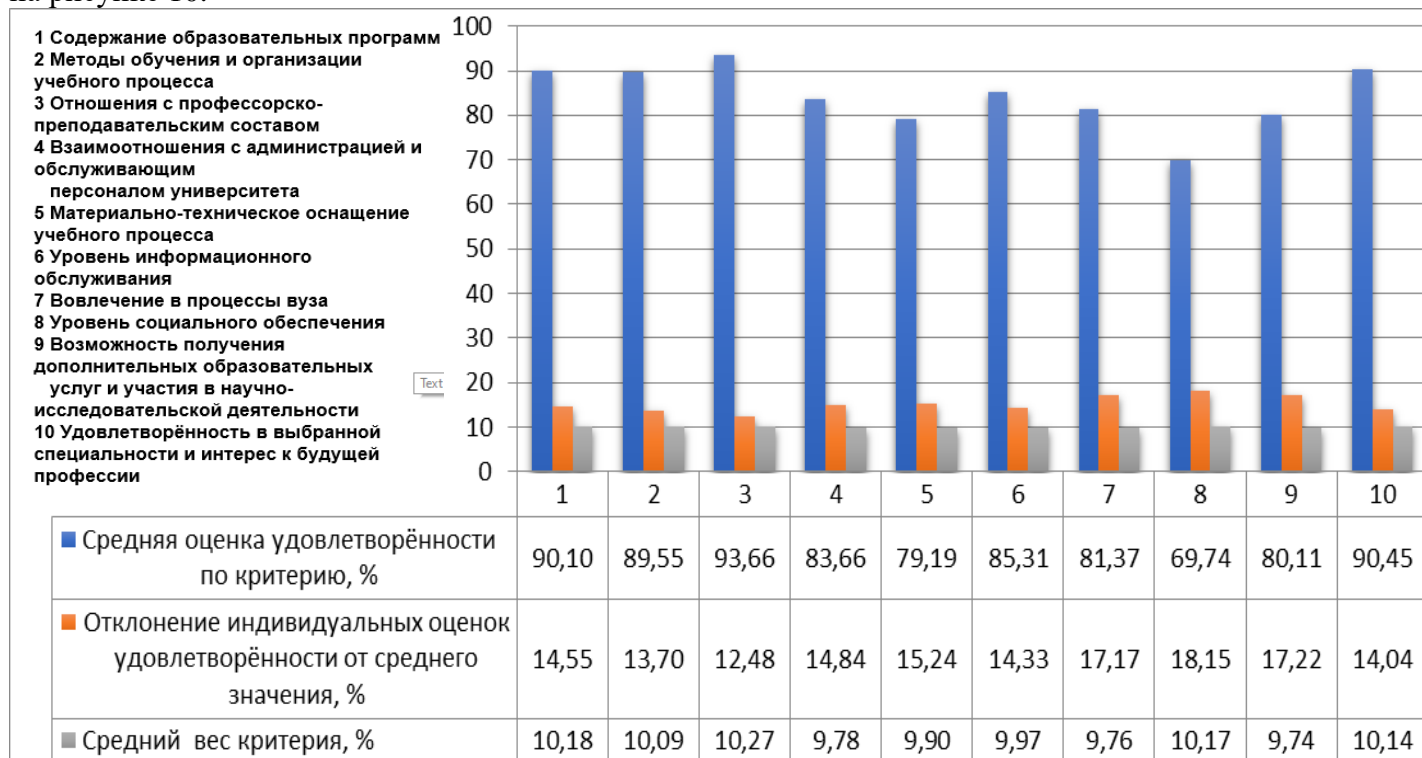


Рисунок 10 – Распределение удовлетворённости иностранных студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг

## Сопоставление результатов оценки удовлетворенности российских и иностранных студентов качеством образовательных услуг

Сопоставив результаты оценки удовлетворенности *российских* и *иностранных* студентов (рис. 11, 12), можно отметить, что уровень удовлетворённости иностранных студентов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг на 1,16% ниже уровня удовлетворенности российских студентов, что является несущественным значением. Удовлетворённость *российских* студентов – 85,47%, *иностранных* студентов – 84,31%.

Разброс по значимости между российскими и иностранными студентами незначительный. Наиболее весомым для российских студентов оказался критерий «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», для иностранных студентов – критерий «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Наименьший вес для российских студентов имеет критерий «Вовлечение в процессы вуза», а для иностранных студентов «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности».

По пяти критериям анкеты из десяти оценки удовлетворённости иностранных студентов превышают значения оценок российских студентов, по остальным четырем - наоборот. Наибольший разрыв составляет критерий «Уровень социального обеспечения». По критериям «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организации учебного процесса», «Отношения с профессорско-преподавательским составом», «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета», «Вовлечение в процессы вуза» удовлетворенность иностранных студентов выше уровня удовлетворенности российских студентов. По критериям «Материально-техническое оснащение учебного процесса», «Уровень информационного обслуживания», «Уровень социального обеспечения», «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» и «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» удовлетворённость российских студентов выше уровня удовлетворённости иностранных студентов.

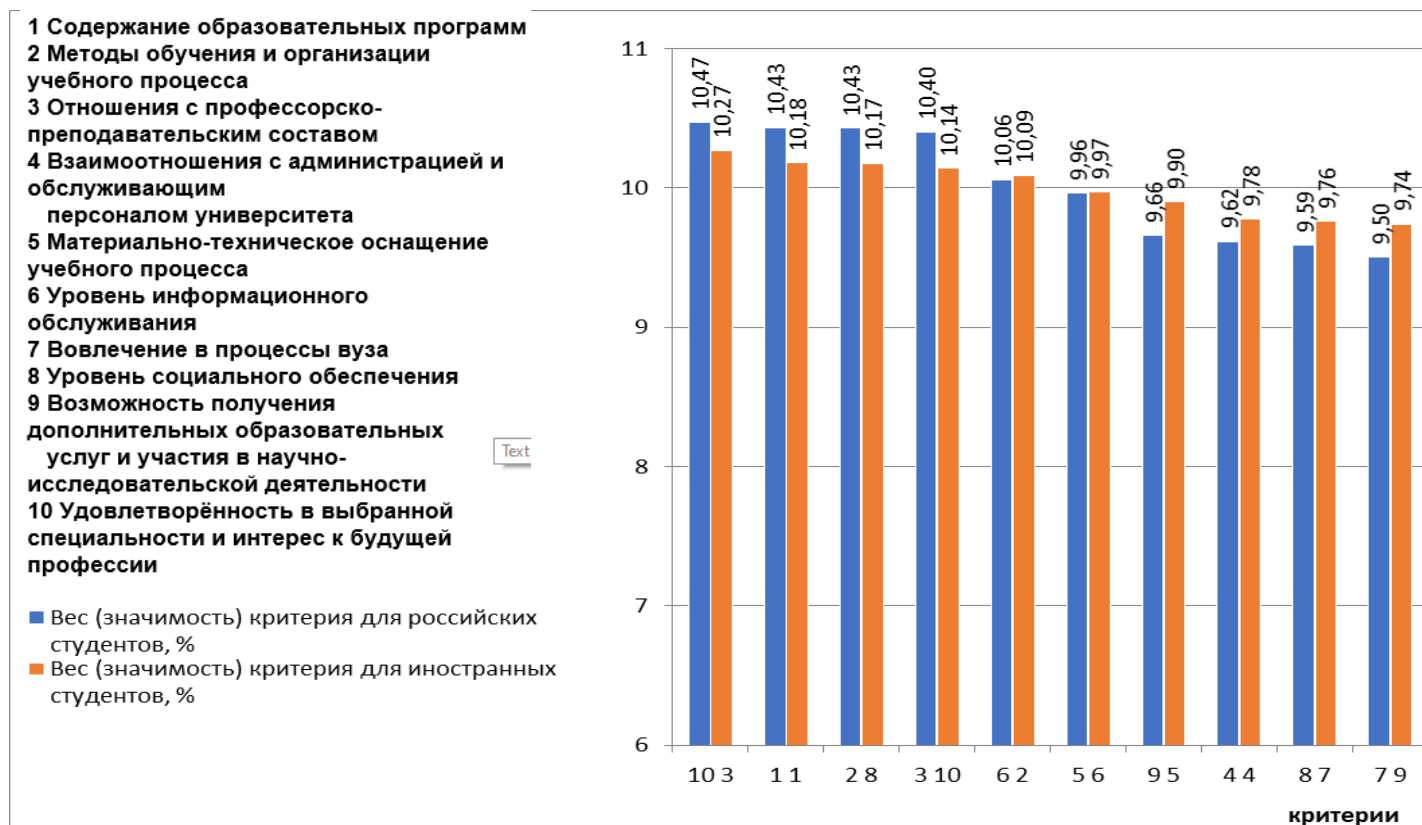


Рисунок 11 – Сопоставление значимости критериев анкеты для иностранных и российских студентов



Рисунок 12 – Сопоставление степени удовлетворённости российских и иностранных студентов

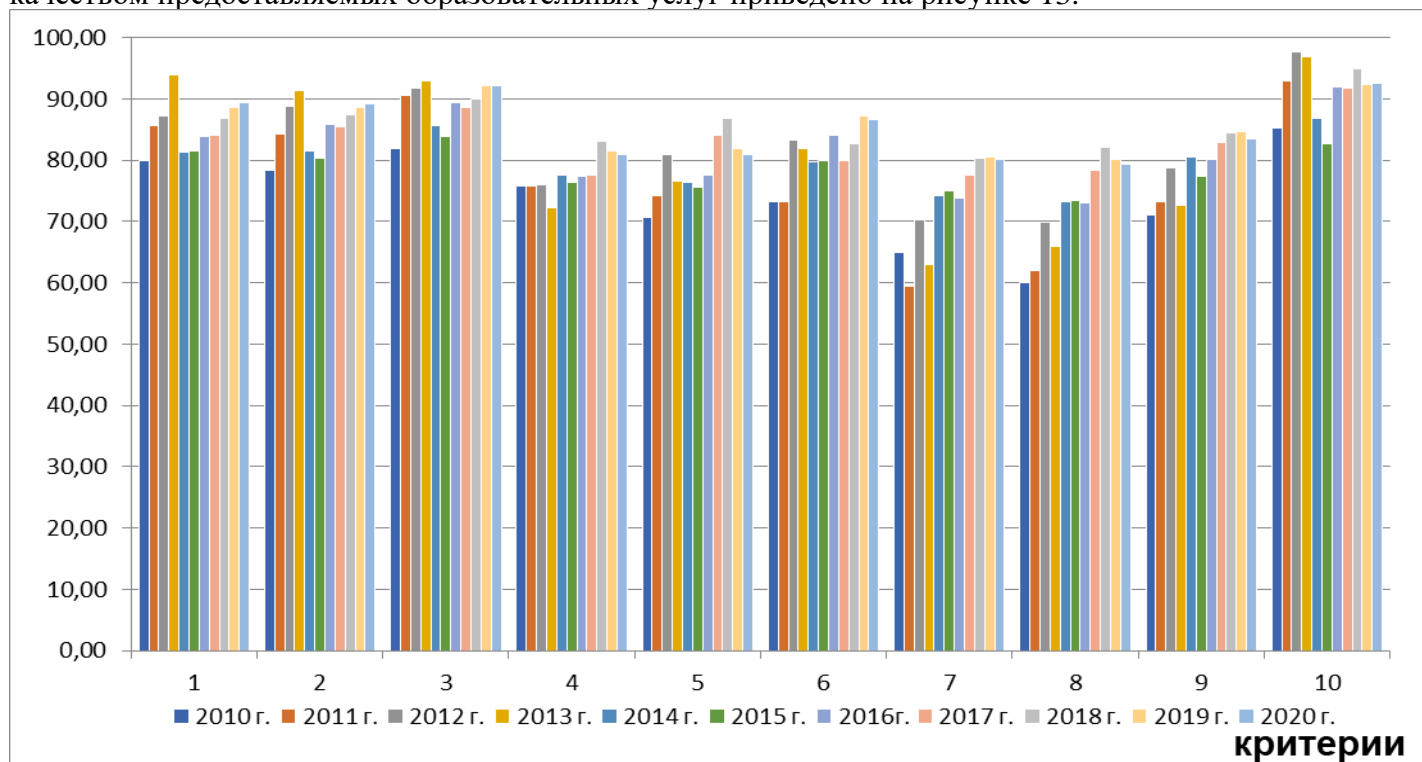
Таким образом, для повышения общего уровня удовлетворённости студентов университета необходимо обратить внимание на удовлетворённость российских и иностранных студентов по критериям: «Материально-техническое оснащение учебного процесса», «Уровень социального обеспечения».

В наибольшей степени студенты удовлетворены критериями «Отношения с профессорско-преподавательским составом», «Методы обучения и организации учебного процесса», в наименьшей – «Вовлечение в процессы университета».

Ниже среднего значения лежат оценки удовлетворённости по критериям, характеризующим материально-технического оснащения учебного процесса, возможность получения психолого-педагогической, социальной и другой консультативной помощи, уровень социального обеспечения.

### Анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг

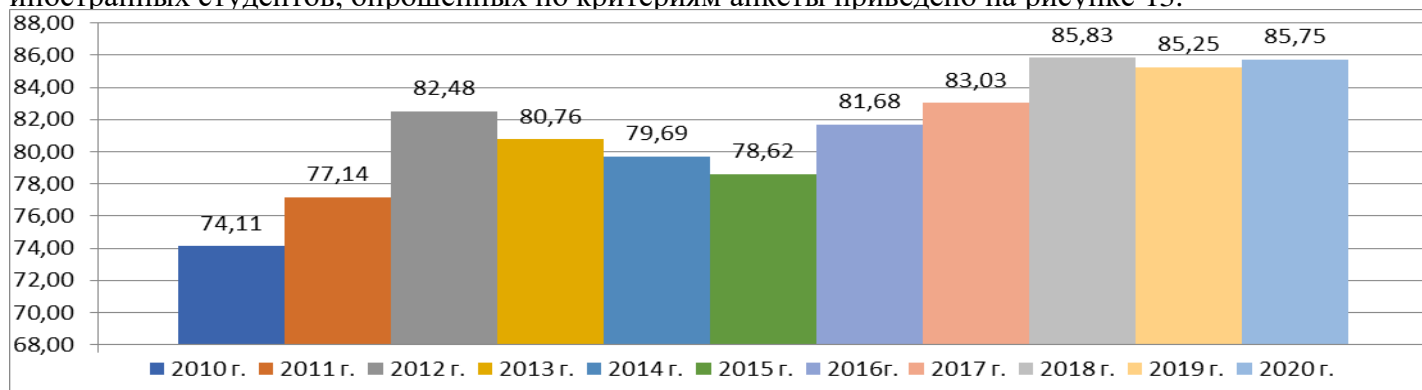
Для определения основных тенденций динамики уровня удовлетворённости различных категорий студентов качеством образовательных услуг проведён сравнительный анализ за период 2010-2020 гг. Графическое представление динамики уровня удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг приведено на рисунке 13.



**Рисунок 13– Динамика удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг за 2010-2020 гг.**

По сравнению с 2019 годом уровень удовлетворённости в 2020 году практически не изменился (-0,27%) (Рисунок 14). Уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения, по сравнению с 2019 г., практически не изменился (-0,18%), заочной – практически не изменился (-0,35%), очно-заочной формы – незначительно уменьшился на 2,2%. По сравнению с 2019 г. уровень удовлетворенности иностранных студентов незначительно вырос на 0,37%.

Анализ динамики в разрезе критериев анкеты позволил детализировать полученные выводы. Графическое представление динамики показателей оценки удовлетворённости российских и иностранных студентов, опрошенных по критериям анкеты приведено на рисунке 13.



**Рисунок 14– Динамика показателей оценки удовлетворённости обучающихся в университете 2010-2020 гг.**



Диаграмма показывает незначительное снижение в 2020 г. уровня удовлетворённости российских и иностранных студентов по шести критериям анкеты из десяти. Наибольшее снижение наблюдается по критерию «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» (-1,06%). Однако следует отметить, что он относится к числу наименее значимых для респондентов. Наибольший рост достигнут по критерию «Содержание образовательных программ» (0,83%).

В целом по сравнению с 2019 годом наблюдается увеличение общей оценки удовлетворенности обучающихся на 0,5%.

Результаты данного исследования используются при анализе деятельности структурных подразделений, анализе системы менеджмента качества со стороны высшего руководства и применяются при определении приоритетов стратегии, политики и целей университета.

Полученные результаты дают основания сделать следующие заключительные выводы.

Все опрошенные обучающиеся независимо от возраста, формы обучения, выбранного направления подготовки (специальности) высоко оценивают качество предоставляемых образовательных услуг. Уровень удовлетворённости обучающихся ЮЗГУ в 2020 г. составляет 85,75% (при целевом значении 81%), в том числе:

- уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения – 85,45%;
- уровень удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения – 90,92%;
- уровень удовлетворённости российских студентов очно-заочной формы обучения – 81,06%;
- уровень удовлетворенности иностранных студентов очной формы обучения – 84,31%;
- уровень удовлетворенности аспирантов – 92,05%;

Уровень удовлетворённости иностранных студентов в 2020 г. на 1,44% ниже уровня удовлетворённости российских студентов всех форм обучения.

Детальный анализ по критериям анкеты показал, что в наибольшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Это позволяет сделать вывод о том, что у большинства опрошенных студентов университета складываются позитивные представления о своей будущей профессии, чему способствуют высококвалифицированный персонал и общая позитивная обстановка в университете. В наименьшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Уровень социального обеспечения».

В целом можно отметить, что все критерии анкеты имеют для респондентов достаточно высокую важность и вариативность оценок весьма незначительная, что свидетельствует о том, что опрошенные студенты единодушны в выражаемом мнении.

Проведённые исследования показали, что приоритетными направлениями для дальнейшего планирования мероприятий по повышению уровня удовлетворённости студентов являются критерии «Уровень социального обеспечения», «Уровень информационного обслуживания». Также стоит отметить, что по сравнению с 2019 годом удовлетворенность по показателю «Уровень информационного обслуживания» увеличилась на 6,42%, что можно объяснить, в том числе переводом деятельности университета в дистанционный формат с применением электронной информационно-образовательной среды университета.

Целесообразно провести более детальное изучение причин и факторов, под влиянием которых у студентов сформировалось выраженное ими мнение. При этом необходимо учитывать, что деятельность по оценке удовлетворённости обучающихся должна носить комплексный и системный характер, учитывать все факторы, их взаимовлияние и влияние на уровень удовлетворенности в целом.