**Анализ анкетирования магистрантов с целью оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг**

В период с 27 по 29 ноября 2013 года в КЭУ было проведено анкетирование магистрантов специальностей «Экономика», «Государственное и местное управление», «Юриспруденция», «Таможенное дело» и «Туризм» с целью оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг (образовательная программа, информационное и техническое обеспечение, морально-психологическая атмосфера, научно-исследовательская деятельность и т.д.). В ходе исследования было опрошено 54 магистрантов: «Юриспруденция» – 18 человек, «Экономика» – 16 человек, «Государственное и местное управление» – 10 человек (далее ГМУ), «Таможенное дело» – 6 человек, «Туризм» – 4 человека.

Результаты анализа анкетирования магистрантов показали следующее. На вопрос: «**Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива?**» большинство магистрантов специальностей «Экономика» (69%), «Государственное и местное управление» (70%), «Таможенное дело» (50%) и часть специальности «Туризм» (50%) ответили, что их полностью удовлетворяет существующая система знаний, еще 50% магистрантов специальности «Туризм» и 56% «Юриспруденция» отметили вариант ответа скорее да, чем нет, 6% респондентов специальности «Экономика» ответили скорее нет, чем да. О том, что существующая система оценки знаний не устраивает указали 17% (1 человек) магистрантов специальности «Таможенное дело».

На следующий вопрос: **«Считаете ли Вы, что образовательный процесс способствует раскрытию и реализации Ваших индивидуальных способностей?»** многие студенты-магистранты специальностей Государственное и местное управление -80%, Туризм-75%, Экономика-63%, Юриспруденция-61% ответили *да*, образовательный процесс способствует раскрытию и реализации их индивидуальных способностей, а большинство магистрантов специальности «Таможенное дело»-50% отметили вариант ответа «*скорее да, чем нет*». Вариант ответа «скорее нет, чем да» отметили 17% (1 человек) магистрантов специальности «Таможенное дело» и 6% (1 человек) специальности «Юриспруденция».

**«Как Вы оцениваете, достаточно ли Вы получаете знаний для эффективной профессиональной деятельности?»** так звучал следующий вопрос, где большинство респондентов всех пяти специальностей считают, что получают достаточно знаний дял эффективной профессиональной деятльности (Государственное и местное управление -80%, Туризм-75%, Экономика-75%, Таможенное дело-67%, Юриспруденция-56%). Вариант ответа «*скорее нет, чем да*» отметили 33% студентов-магистрантов специальности «Таможенное дело», 6% (1 человек) - «Экономика» и 5% (1 человек) специальности «Юриспруденция». О том, что получаемых знаний для эффективной профессиональной деятельности недостаточно не указал ни один респондент.

На вопрос: **«Удовлетворены ли Вы содержанием образовательной программы, методами обучения,  организацией учебного процесса?»** большая часть магистрантов специальностей «Государственное и местное управление»-80%, «Экономика»-88% и «Юриспруденция»-61%, «Таможенное дело»-50% ответили, что вполне удовлетворены, часть магистрантов (50%) специальности «Туризм» также вполне удовлетворены, а другая часть (50%) ответили, что удовлетворены частично. Свою не удовлетворенность содержанием образовательной программы, методами обучения, организацией учебного процесса указали по 17% респондентов специальностей «Юриспруденция» и «Таможенное дело».

На следующий вопрос: **«Удовлетворены ли Вы библиотечным, информационным, социальным, организационным и т.д. обслуживанием?»** большинство анкетированных магистрантов всех пяти специальностей ответили, что они вполне удовлетворены библиотечным, информационным, социальным, организационным и т.д. обслуживанием (Государственное и местное управление -90%, Туризм-75%, Экономика-75%, Юриспруденция-72%, Таможенное дело-66%). Не удовлетворены 17% (1 человек) магистрантов специальности «Таможенное дело», затруднились ответить на данный вопрос по 6% магистрантов специальностей «Экономика» и «Юриспруденция».

**«Удовлетворены ли Вы отношением со стороны преподавателей и сотрудников?»** так звучал следующий вопрос, где большинство студентов-магистрантов специальностей «Таможенное дело» (100%), «Государственное и местное управление» (80%) и «Экономика» (63%) отметили вариант ответа «*вполне удолветворяет*», а на специальности «Юриспруденция» (50%) ответили – «*удовлетворяет частично*». Часть магистрантов специальности «Туризм» (50%) считают отношения со стороны преподавателей и сотрудников вполне удовлетворительными, другая часть (50%) считают удовлетворительными частично. Свою неудовлетворенность указали лишь 6% магистрантов специальности «Юриспруденция» (1 человек).

**Отношения в студенческом коллективе** удовлетворяют большиство студентов-магистрантов всех пяти специальностей (Государственное и местное управление -100%, Таможенное дело-100%, Экономика-81%, Юриспруденция-83%, Туризм-75%). Не удовлетворены отношениями в студенческом коллективе 13% студентов специальности «Экономика» и 6% специальности «Юриспруденция».

**Взаимоотношения с администрацией вуза** вполне удовлетворяет большую часть студентов-магистрантов специальностей «Экономика» (94%), «Государственное и местное управление» (90%), «Юриспруднция» (89%), «Таможенное дело» (83%), половина студентов (50%) специальности «Туризм» также вполне удолветворены взаимоотношениями с администрацией вуза, а другая половина (50%) удовлетвоерны частично. Не удовлетворены взаимоотношениями с администрацией вуза 17% магистрантов специальности «Таможенное дело» (1 человек).

На вопрос об удовлетворенности **информированностью, о реализуемой политике, стратегии, целях и задачах, уровнем вовлечения в их обсуждение** большинство студентов-магистрантов специальностей «Государственное и местное управление»-90%, «Таможенное дело»-83%, «Экономика»-69% и «Юриспруденция»-50% ответили, что вполне удовлетворены, а большинство студентов специальности «Туризм»-75% удовлетворены частично. Свою не удовлетворенность информированностью, о реализуемой политике, стратегии, целях и задачах, уровнем вовлечения в их обсуждение указали 22% магистрантов специальности «Юриспруденция», «Таможенное дело»-17% (1 человек) и «Экономика»-6% (1 человек).

На следующий вопрос **«Удовлетворены ли Вы достигнутым уровнем освоения образовательной программы?»** многие респонденты всех пяти специальностей ответили, что воплне удовлетворены уровнем освоения образовательной программы: «Экономика»-81%, «Туризм»-75%, «Государственное и местное управление» -70%, «Таможенное дело»-67%, «Юриспруденция»-56%.

Не удовлетворены достигнутым уровнем освоения образовательной программы 11% магистрантов специальности «Юриспруденция».

**Предоставляемые дополнительные образовательные и другие услуги** также удовлетворяют большинство магистрантов всех пяти специальностей (Государственное и местное управление -90%, Таможенное дело-83%, Туризм-75%, Экономика-69%, Юриспруденция-56%). Частично удовлетворены 39% магистрантов специальности «Юриспруденция», 31% «Экономика», 25% специальности «Туризм» и 10% специальности «Государственное и местное управление». Свою не удовлетворенностьпредоставляемыми дополнительными образовательными и другими услугами указали 17% (1 человек) студентов-магистрантов специальности «Таможенное дело» и 5% специальности «Юриспруденция».

Большинство студентов-магистрантов ответили, что *удовлетворены* своими **успехами в учебной, научно-исследовательской и внеучебной (спортивной, культурно-массовой) деятельности:** (Туризм-100%, Государственное и местное управление -90%, Таможенное дело-83%, Экономика-75%, Юриспруденция-55%). Свою не удовлетворенность успехами в учебной, научно-исследовательской и внеучебной деятельности указали 17% (1 человек) магистрантов специальности «Таможенное дело» и 6% (1 человек) специальности «Юриспруденция».

**«Удовлетворены ли Вы соответствием реального образовательного процесса ожиданиям?»** так звучал следующий вопрос, где большая часть магистрантов специальностей «Государственное и местное управление» -90%, «Экономика»-69%, «Таможенное дело»-67%, «Юриспруденция»-56% ответили, что вполне удовлетворены соответствием реального образовательного процесса их ожиданиям, все студенты-магистранты специальности «Туризм»-100% ответили, что удовлетворены частично. Не удовлетворены соответствием реального образовательного процесса ожиданиям 11% магистрантов специальности «Юриспруденция», 10% (1 человек) - «Государственное и местное управление» и 6% (1 человек) магистрантов специальности «Экономика».

В заключении респондентам необходимо было **оценить качество реализации образовательной программы по 5-ти балльной шкале**. Как видно из данных в нижеуказанной диаграмме большинство анкетированных студентов-магистрантов специальностей участвовавших в опросе оценивают все перечисленные пункты таблицы (условия обучения, качество образовательного процесса, качество результатов обучения) на «5» (отлично), кроме магистрантов специальности «Туризм» так как их ответы чаще всего делились поровну между оценками «5» и «4» или же оценивались на «4». Например, можно сравнить такие пункты как *материально-техническая база* и *техническое оснащение* все магистранты (100%) специальности «Государственное и местное управление» отметили на «5», большинство магистрантов специальности «Туризм» *техническое оснащение* оценили на «4» (75% респондентов), а *материально-техническую базу* одна часть магистрантов оценили на «5», другая часть на «4». *Организацию самостоятельной работы студентов* все магистранты (100%) специальности «Туризм» оценили на «4», *организацию производственной практики* часть студентов-магистрантов оценивают на «5», другая часть на «4». *Уровень полученных теоретических знаний* все студенты-магистранты (100%) специальности «Таможенное дело» оценивают на «5», а большинство (75%) студентов-магистрантов специальности «Туризм» свой уровень теоретических знаний оценили на «4».

**Таблица № 1.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Баллы** | **5** | | | | | **4** | | | | | **3** | | | | | **2** | | | | | **1** | | | | |
| **Характеристики качества ОП** | **Экономика** | **ГМУ** | **Юриспруденция** | **Таможенное дело** | **Туризм** | **Экономика** | **ГМУ** | **Юриспруденция** | **Таможенное дело** | **Туризм** | **Экономика** | **ГМУ** | **Юриспруденция** | **Таможенное дело** | **Туризм** | **Экономика** | **ГМУ** | **Юриспруденция** | **Таможенное дело** | **Туризм** | **Экономика** | **ГМУ** | **Юриспруденция** | **Таможенное дело** | **Туризм** |
| **1 Условия обучения** | | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |
| 1.1 Материально-техническая база (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий лабораторным оборудованием и т.д.) | **69%**  (11) | **100%**  (10) | **94%**  (17) | **83%**  (5) | **50%**  (2) | 31%  (5) | 0 | 6%  (1) | 17%  (1) | **50%**  (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 Техническое оснащение (обеспечение учебного процесса техническими средствами обучения) | **56%**  (9) | **100%**  (10) | **67%**  (12) | **83%**  (5) | 0 | 44%  (7) | 0 | 33%  (6) | 17%  (1) | **75%**  (3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 25%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 Работа органов студенческого самоуправления | **56%**  (9) | **70%**  (7) | **66%**  (12) | **67%**  (4) | **50%**  (2) | 38%  (6) | 30%  (3) | 16%  (3) | 33%  (2) | **50%**  (2) | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 |
| 1.4 Работа спортивных клубов (секций) | **63%**  (10) | **90%**  (9) | **56%**  (10) | **66%**  (4) | **50%**  (2) | 31%  (5) | 10%  (1) | 27%  (5) | 17%  (1) | **50%**  (2) | 6%  (1) | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 17%  (1) | 0 |
| **2 Качество образовательного процесса** | | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |
| 2.1 Уровень учебно-методического обеспечения занятий | **69%**  (11) | **80%**  (8) | **83%**  (15) | **83%**  (5) | **75%**  (3) | 31%  (5) | 20%  (2) | 17%  (3) | 17%  (1) | 25%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 Качество профессорско-преподавательского состава | **69%**  (11) | **70%**  (7) | **72%**  (13) | **83%**  (5) | **75%**  (3) | 31%  (5) | 30%  (3) | 22%  (4) | 17%  (1) | 25%  (1) | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 Организация самостоятельной работы студентов | **63%**  (10) | **70%**  (7) | **83%**  (15) | **66%**  (4) | 0 | 37%  (6) | 30%  (3) | 11%  (2) | 17%  (1) | **100%**  (4) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 17%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 Организация производственной практики | **50%**  (8) | **60%**  (6) | **72%**  (13) | **66%**  (4) | **75%**  (3) | **50%**  (8) | 40%  (4) | 16%  (3) | 17%  (1) | 25%  (1) | 0 | 0 | 6%  (1) | 17%  (1) | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 Организация научно-исследовательской работы студентов | **63%**  (10) | **80%**  (8) | **88%**  (16) | **83%**  (5) | **50%**  (2) | 37%  (6) | 20%  (2) | 6%  (1) | 17%  (1) | 25%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **3 Качество результатов обучения** | | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |  | | | | |
| 3.1 Уровень полученных теоретических знаний | **75%**  (12) | **90%**  (9) | **88%**  (16) | **100%**  (6) | 25%  (1) | 25%  (4) | 10%  (1) | 6%  (1) | 0 | **75%**  (3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 |
| 3.2 Уровень приобретенных умений и навыков | **63%**  (10) | **80%**  (8) | **72%**  (13) | **66%**  (4) | **50%**  (2) | 37%  (6) | 20%  (2) | 22%  (4) | 17%  (1) | **50%**  (2) | 0 | 0 | 0 | 17%  (1) | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 Соответствие уровня подготовки современным требованиям рынка труда | **81%**  (13) | **90%**  (9) | **67%**  (12) | **66%**  (4) | **75%**  (3) | 19%  (3) | 10%  (1) | 27%  (5) | 17%  (1) | 25%  (1) | 0 | 0 | 0 | 17%  (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6%  (1) | 0 | 0 |

По результатам исследования удовлетворенности магистрантов качеством образовательных услуг можно сделать следующие выводы:

* студенты-магистранты считают, что получают достаточно знаний для эффективной профессиональной деятельности;
* содержание образовательной программы, методы обучения, организация учебного процесса удовлетворяет запросы студентов, особенно можно выделить специальности «Экономика» (88%) и «Государственное и местное управление» (90%). Уровень освоения образовательной программы также вполне удовлетворяет большинство студентов всех пяти специальностей;
* большинство студентов-магистрантов специальностей участвовавших в анкетировании считают библиотечное, информационное, социальное, организационное и т.д. обслуживание, а также предоставляемые дополнительные образовательные и другие услуги вполне удовлетворительными;
* взаимоотношения с преподавателями и сотрудниками вполне удовлетворяют большинство магистрантов анкетированных специальностей, кроме специальности «Юриспруденция», где большинство респондентов отношение со стороны преподавателей и сотрудников удовлетворяют частично (50%), а на специальности «Туризм» 50% респондентов вполне удовлетворены, 50% частично. Взаимоотношения с администрацией и в самом студенческом коллективе удовлетворяют большинство студентов-магистрантов всех пяти специальностей. Так например, отношения в студенческом коллективе специальностей «Государственное и местное управление» (100%) и «Таможенное дело» (100%) удовлетворяют всех магистрантов, а часть магистрантов специальности «Туризм» взаимоотношения с администрацией удовлетворяют полностью (50%), другую – частично (50%);
* информированность о реализуемой политике, стратегии, целях и задачах, уровень вовлечения в их обсуждение вполне удовлетворяет многих респондентов анкетированных специальностей, кроме специальности «Туризм», большинство магистрантов (75%) этой специальности указали на частичную удовлетворенность;
* успехи в учебной, научно-исследовательской и внеучебной деятельности также удовлетворяют большинство опрошеных студентов-магистрантов, например, на специальности «Туризм» на свою удовлетворенность указали все магистранты (100%);
* соответствие реального образовательного процесса ожиданиям вполне удовлетворяют многих магистрантов всех специальностей участвовавших в анкетировании, кроме специальности «Туризм» так как все магистранты (100%) данной специальности удовлетворены частично.

Сранивая результаты анкетирования между специальностями можно отметить, что наиболее удовлетворены качеством образовательных услуг, студенты-магистранты специальности «Государственное и местное управление» так как в сравнении с другими специальностями у них больше положительных ответов (см. таблицы №2 и №3).

Таблица № 2 (в таблице указаны данные, которые были получены путем усреднения процентных данных по каждому варианту вопросов № 1-3)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Да | Скорее да, чем нет | Скорее нет, чем да | Нет |
| Экономика | 69% | 27% | 4% | 0% |
| ГМУ | **77%** | 23% | 0% | 0% |
| Юриспруденция | 54% | 43% | 3% | 0% |
| Таможенное дело | 50% | 28% | **17%** | 5% |
| Туризм | 67% | 33% | 0% | 0% |

Таблица №3 (в таблице указаны данные, которые были получены путем усреднения процентных данных по каждому варианту вопросов № 4-13)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вполне удовлетворяет | Удовлетворяет частично | Не удовлетворяет | Затрудняюсь ответить |
| Экономика | 76% | 19% | 3% | 2% |
| ГМУ | **88%** | 10% | 1% | 0% |
| Юриспруденция | 62% | 27% | **9%** | 2% |
| Таможенное дело | 78% | 12% | **10%** | 0% |
| Туризм | 58% | 42% | 0% | 0% |