



ЗАТВЕРДЖУЮ

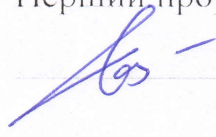
Ректор ТНТУ

 П.В. Ясній

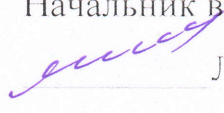
Звіт

за результатами проведеного анкетування
щодо задоволеності студентів наданням освітніх послуг
згідно вимог стандарту ISO 9001:2015

Перший проректор ТНТУ

 М.М. Митник

Начальник відділу якості

 Л.І. Матійчук

Тернопіль 2018

I. ВСТУПНА ЧАСТИНА.

Головним принципом менеджменту якості, покладеним в основу стандартів ISO 9001:2015, є орієнтація на споживача (замовника процесу). Розрізняють зовнішніх споживачів зазначених послуг (роботодавців; держадміністрацію регіону, області, міста; державу і суспільство в цілому) і внутрішніх споживачів (студентів, викладачів, керівників кафедр, факультетів, навчального закладу). Орієнтація на внутрішніх споживачів освітніх послуг в системі менеджменту якості означає, по-перше, визначення ступеня задоволеності студента організацією навчально-виховного процесу; по-друге, така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах ВНЗ шляхом внесення змін в освітні програми, управління, організацію та технології навчання.

Процедуру анкетування студентів можна розглядати в якості одного з найважливіших елементів самооцінки ВНЗ, оскільки аналіз отриманих даних дозволяє виявити невідповідності і намітити шляхи вдосконалення навчального процесу з метою підвищення якості підготовки фахівців.

II. РЕЗУЛЬТАТИ ПРОВЕДЕНОГО АНКЕТУВАННЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ I-IV КУРСІВ ЩОДО ЗАДОВОЛЕНOSTІ НАДААННЯМ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Мета проведення анкетування – моніторинг задоволеності студентів наданням освітніх послуг.

Відповідно поставленої мети було заплановано охопити анкетуванням студентів I-IV курсів денної форми навчання усіх факультетів:

– **факультет інженерії машин, споруд і технологій (ФМТ)**, групи МП-11; МХ-21; МБ-31; МАс-43; МА-41 (запланована кількість студентів 111, прийняли участь в анкетуванні - 52 студента),

– **факультет прикладних інформаційних технологій та електроінженерії (ФПТ)**, групи ЕТ-11; КТ-21; КА-31; РМ-41, РМс-41 (запланована кількість студентів 84; прийняли участь в анкетуванні - 38 студентів),

– **факультет комп'ютерно-інформаційних систем і програмної інженерії (ФІС)**, групи СП-11; СІ-21; СБ-31, СБс-32; СН-41 (запланована кількість студентів 80; прийняли участь в анкетуванні - 57 студентів),

– **факультет економіки та менеджменту (ФЕМ)**, групи ПМ-11; ПК-21; ПО-31, ПОс-32; ПМ-41, ПМс-41, ПМс-42 (запланована кількість студентів 71; прийняли участь в анкетуванні - 29 студентів).

Анкетуванням було заплановано охопити - **346 студентів**, прийняли участь в анкетуванні - **176 студентів, тобто 50,86%.**

На поставлені запитання в анкеті отримані наступні результати:

1. Оцініть спрямування викладання дисциплін на практичне використання знань в майбутній професії?

а) усі дисципліни спрямовані на практичне використання знань в майбутній професії; – **24 студента (13,64%).**

б) деякі дисципліни спрямовані на практичне використання знань в майбутній професії; – **150 студентів (85,23%).**

- в) жодна дисципліна не спрямована на практичне використання знань в майбутній професії. – 2 студента (1,14%).
2. Як саме використовують викладачі електронні навчальні курси для проведення занять?
- а) використовують можливості електронних навчальних курсів для проведення усіх видів занять; – 63 студента (35,8%).
- б) для проведення занять за дистанційною формою навчання та проведення модульного контролю; – 101 студент (57,39%).
- в) тільки для проведення модульного контролю; – 9 студентів (5,11%).
- г) не використовують можливості електронних навчальних курсів. – 3 студента (1,7%).
3. Чи вважаєте Ви за доцільне залучати до викладання дисциплін фахівців-практиків?
- а) так; – 166 студентів (94,32%).
- б) ні. – 10 студентів (5,68%).
4. Чи приймали Ви участь в олімпіадах або конкурсах, наукових гуртках тощо?
- а) так (переходити до питання 5); – 65 студентів (36,93%).
- б) ні (переходити до питання 6). – 111 студентів (63,07%).
5. Як Ви оцінюєте проведення в університеті олімпіад та конкурсів, ведення наукових гуртків тощо?
- а) на високому рівні; – 12 студентів (18,46%).
- б) на належному рівні; – 39 студентів (60%).
- в) на задовільному рівні; – 13 студентів (20%).
- г) на незадовільному рівні. – 1 студент (1,54%).
6. Оцініть об'єктивність системи оцінювання викладачами?
- а) усі викладачі оцінюють об'єктивно; – 69 студентів (39,20%).
- б) більшість викладачів оцінюють об'єктивно; – 95 студентів (53,98%).
- в) одиниці оцінюють об'єктивно; – 10 студентів (5,68%).
- г) ніхто з викладачів не оцінює об'єктивно. – 1 студент (0,57%).
7. Чи задоволені Ви організацією проходження практики? (з 176 проходило практику 148 студентів)
- а) так повністю задоволений; – 81 студент (54,73%).
- б) частково задоволений; – 55 студентів (37,84%).
- в) незадоволений взагалі. – 12 студентів (8,11%).
8. Чи задоволені Ви роботою куратора (наставника)?
- а) так повністю задоволений; – 97 студентів (55,11%).
- б) частково задоволений; – 46 студентів (26,14%).
- в) незадоволений взагалі. – 33 студенти (18,75%).
9. Чи задоволені Ви матеріально-технічною базою?
- а) так повністю задоволений; – 58 студентів (32,95%).
- б) частково задоволений; – 108 студентів (61,36%).
- в) незадоволений взагалі. – 10 студентів (5,68%).
10. Чи задоволені Ви умовами проживання в гуртожитках? (з 176 опитаних 97 проживають в гуртожитках)
- а) так повністю задоволений; – 22 студенти (22,68%).
- б) частково задоволений; – 53 студенти (54,64%).

в) незадоволений взагалі. – 22 студенти (22,68%).

11. Оцініть якість надання Вам освітніх послуг?

а) так повністю задоволений, буду рекомендувати ТНТУ для здобуття вищої освіти друзям, знайомим; – 69 студентів (39,20%).

б) частково задоволений, буду рекомендувати ТНТУ для здобуття вищої освіти друзям, знайомим; – 101 студент (57,39%).

в) незадоволений якістю надання освітніх послуг. – 5 студентів (2,84%).

12. З яких джерел Ви дізнались про можливість навчання в ТНТУ?

а) з офіційного сайту ТНТУ або офіційних сторінок університету чи підрозділів у соціальних мережах; – 52 студенти (29,55%).

б) профорієнтаційна робота викладачів; – 27 студентів (15,34%).

в) із засобів масової інформації (газети, телебачення тощо); – 29 студентів (16,48%).

г) друзі, знайомі, родичі. – 63 студенти (35,80%).

13. Чи хотіли б Ви навчатися за програмою «Подвійних дипломів» за кордоном?

а) так; – 96 студентів (54,55%).

б) ні; – 21 студент (11,93%).

в) не обмірковував таку можливість. – 59 студенти (33,52%).

14. Чи вважаєте Ви за необхідність збільшення кількості годин вивчення іноземної мови в навчальних планах?

а) так; – 122 студенти (69,32%).

б) ні. – 54 студенти (30,68%).

15. Чи бажаєте Ви підготуватися в Центрі іноземних мов до вступного іспиту з іноземної мови в магістратурі?

а) так; – 123 студенти (69,89%).

б) ні. – 53 студенти (30,11%).

III. РЕЗУЛЬТАТИ ПРОВЕДЕНОГО АНКЕТУВАННЯ ВИПУСКНИКІВ ТНТУ ЩОДО ЗАДОВОЛЕНOSTІ НАДАННЯМ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ (опитування проводилося в період з 27 березня по 6 квітня 2018 року)

Мета проведення анкетування – моніторинг задоволеності випускників ТНТУ наданням освітніх послуг.

Відповідно поставленої мети в анкетуванні приймав участь 51 випускник 2017 року та попередніх років усіх факультетів ТНТУ.

На поставлені запитання в анкеті отримані наступні результати:

1. Оцініть спрямування викладання дисциплін на практичне використання знань в майбутній професії? (51 відповідь)

а) усі дисципліни спрямовані на практичне використання знань в майбутній професії; – 13 випускників (25,5%).

б) деякі дисципліни спрямовані на практичне використання знань в майбутній професії; – 38 випускників (74,5%).

в) жодна дисципліна не спрямована на практичне використання знань в майбутній професії. – 0 випускників (0,0%).

2. Як саме використовують викладачі електронні навчальні курси для проведення занять? (51 відповідь)
- а) використовують можливості електронних навчальних курсів для проведення усіх видів занять; – 24 випускники (47,1%).
 - б) для проведення занять за дистанційною формою навчання та проведення модульного контролю; – 20 випускників (39,2%).
 - в) тільки для проведення модульного контролю; – 6 випускників (11,8%).
 - г) не використовують можливості електронних навчальних курсів. – 1 випускник (2,0%).
3. Чи вважаєте Ви за доцільне залучати до викладання дисциплін фахівців-практиків?(50 відповідей)
- а) так; – 37 випускників (74,0%).
 - б) ні. – 13 випускників (26,0%).
4. Чи приймали Ви участь в олімпіадах або конкурсах, наукових гуртках тощо? (51 відповідь)
- а) так (переходити до питання 5); – 19 випускників (37,3%).
 - б) ні (переходити до питання 6). – 32 випускники (62,7%).
5. Як Ви оцінюєте проведення в університеті олімпіад та конкурсів, ведення наукових гуртків тощо? (28 відповідей)
- а) на високому рівні; – 11 студентів (39,3%).
 - б) на належному рівні; – 13 студентів (46,4%).
 - в) на задовільному рівні; – 3 студентів (10,7%).
 - г) на незадовільному рівні. – 1 студент (3,6%).
6. Оцініть об'єктивність системи оцінювання викладачами? (50 відповідей)
- а) усі викладачі оцінюють об'єктивно; – 13 випускників (26,0%).
 - б) більшість викладачів оцінюють об'єктивно; – 28 випускників (56,0%).
 - в) одиниці оцінюють об'єктивно; – 9 випускників (18,0%).
 - г) ніхто з викладачів не оцінює об'єктивно. – 0 випускників (0,0%).
7. Чи задоволені Ви організацією проходження практики? (50 відповідей)
- а) так повністю задоволений; – 26 випускників (52,0%).
 - б) частково задоволений; – 18 випускників (36,0%).
 - в) незадоволений взагалі. – 6 випускників (12,0%).
8. Чи задоволені Ви роботою куратора (наставника)? (51 відповідь)
- а) так повністю задоволений; – 29 випускників (56,9%).
 - б) частково задоволений; – 15 випускників (29,4%).
 - в) незадоволений взагалі. – 7 випускників (13,7%).
9. Чи задоволені Ви матеріально-технічною базою? (51 відповідь)
- а) так повністю задоволений; – 16 випускників (31,4%).
 - б) частково задоволений; – 27 випускників (52,9%).
 - в) незадоволений взагалі. – 8 випускників (15,7%).
10. Чи задоволені Ви умовами проживання в гуртожитках? (49 відповідей)
- а) так повністю задоволений; – 22 випускники (44,9%).
 - б) частково задоволений; – 16 випускників (32,7%).

в) незадоволений взагалі. – 11 випускників (22,4%).

11. Оцініть якість надання Вам освітніх послуг? (51 відповідь)

а) так повністю задоволений, буду рекомендувати ТНТУ для здобуття вищої освіти друзям, знайомим; – 23 випускників (45,1%).

б) частково задоволений, буду рекомендувати ТНТУ для здобуття вищої освіти друзям, знайомим; – 24 випускники (47,1%).

в) незадоволений якістю надання освітніх послуг. – 4 випускники (7,8%).

12. З яких джерел Ви дізнались про можливість навчання в ТНТУ? (51 відповідь)

а) з офіційного сайту ТНТУ або офіційних сторінок університету чи підрозділів у соціальних мережах; – 17 випускників (33,3%).

б) профорієнтаційна робота викладачів; – 5 випускників (9,8%).

в) із засобів масової інформації (газети, телебачення тощо); – 8 випускників (15,7%).

г) друзі, знайомі, родичі. – 21 випускник (41,2%).

13. Чи хотіли б Ви навчатися за програмою «Подвійних дипломів» за кордоном? (51 відповідь)

а) так; – 25 випускників (49,0%).

б) ні; – 11 випускників (21,6%).

в) не обмірковував таку можливість. – 15 випускників (29,4%).

14. Чи вважаєте Ви за необхідність збільшення кількості годин вивчення іноземної мови в навчальних планах? (51 відповідь)

а) так; – 45 випускників (88,2%).

б) ні. – 6 випускників (11,8%).

15. Чи бажаєте Ви підготуватися в Центрі іноземних мов до вступного іспиту з іноземної мови в магістратурі? (50 відповідей)

а) так; – 31 випускник (62,0%).

б) ні. – 19 випускників (38,0%).