ЗАТВЕРДЖУЮ

Т.в.о. ректора ТНТУ

М.М. Митник

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

Начальник відділу

забезпечення якості освіти

_____Л.П. Матійчук

Тернопіль 2019

## І. 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 ЗВО шляхом внесення змін в освітні програми, управління, організацію та технології навчання.

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

## ІІ. РЕЗУЛЬТАТИ ПРОВЕДЕНОГО АНКЕТУВАННЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ І-V КУРСІВ ЩОДО ЗАДОВОЛЕНОСТІ НАДАННЯМ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

**Мета проведення анкетування –** моніторинг задоволеності студентів наданням освітніх послуг.

Відповідно до поставленої мети було заплановано охопити анкетуванням студентів І-V курсів денної форми навчання усіх факультетів:

– **факультет інженерії машин, споруд і технологій (ФМТ),** групи МА-11; ММ-11; МБ-21; МО-31; МБс-32; МС-31; МЛ-41; МБ-41 МТм-51, МОм-51, МАм-51(запланована кількість студентів 131, прийняли участь в анкетуванні - 89 студентів),

– **факультет прикладних інформаційних технологій та електроінженерії (ФПТ),** групи КІ-11; РБ-11; КІ-21; КТ-31; РБ-41; РПс-41; КАс-42; РВс-42; РМс-41, ЕЕм-51, РНм-51 (запланована кількість студентів 102; прийняли участь в анкетуванні - 75студентів),

– **факультет комп'ютерно-інформаційних систем і програмної інженерії (ФІС),** групи СБ-11; СН-21; СТ-21; СІ-32; СБс-32; СПс-42, СПм-51, СІм-51 (запланована кількість студентів 97; прийняли участь в анкетуванні - 90 студентів),

– **факультет економіки та менеджменту (ФЕМ),** групи БМ-11; ПО-11; БП-21; ПФ-31; БПс-32; ПК-41; БРс-41, ППм-51, ПОм-51 (запланована кількість студентів 85; прийняли участь в анкетуванні - 58 студентів).

Анкетуванням було заплановано охопити **- 415 студентів**, прийняли участь в анкетуванні – **312 студентів, тобто 75,18%.**

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; **– 183 студента (58,65%).**

б) деякі дисципліни спрямовані на практичне використання знань в майбутній професії; **– 125 студентів (40,06%).**

в) жодна дисципліна не спрямована на практичне використання знань в майбутній професії. **– 4 студента (1,29%).**

2. **Як саме використовують викладачі електронні навчальні курси для проведення занять?**

   а) використовують можливості електронних навчальних курсів для проведення усіх видів занять; **– 142 студента (45,5%).**

   б) для проведення занять за дистанційною формою навчання та проведення модульного контролю; **– 156 студентів (50%).**

   в) тільки для проведення модульного контролю; **– 10 студентів (3,21%).**

   г) не використовують можливості електронних навчальних курсів. **–4 студента (1,28%).**

3. **Чи вважаєте Ви за доцільне залучати до викладання дисциплін фахівців-практиків?**

   а) так; ; **– 303 студента (97,12%).**

   б) ні. **– 9 студентів (2,88%).**

4. **Чи приймали Ви участь в олімпіадах або конкурсах, наукових гуртках тощо?**

   а) так (переходити до питання 5); **– 137 студентів (43,91%).**

   б) ні (переходити до питання 6). **– 175 студентів (56,09%).**

5. **Як Ви оцінюєте проведення в університеті олімпіад та конкурсів, ведення наукових гуртків тощо?**

   а) на високому рівні; **– 30 студентів (21,9%).**

   б) на належному рівні; **– 89 студентів (64,96%).**

   в) на задовільному рівні;**– 16 студентів (11,68%).**

   г) на незадовільному рівні. **– 2 студента (1,46%).**

6. **Оцініть об'єктивність системи оцінювання викладачами?**

   а) усі викладачі оцінюють об'єктивно; **– 117 студентів (37,5%).**

   б) більшість викладачів оцінюють об'єктивно; **– 190 студентів (60,89%).**

   в) одиниці оцінюють об'єктивно; **– 4 студента (1,29%).**

   г) ніхто з викладачів не оцінює об'єктивно. **– 1 студент (0,32%).**

7. **Чи задоволені Ви організацією проходження практики? (з 312 проходило практику 225 студентів)**

   а) так повністю задоволений; **– 147 студентів (65,33%).**

   б) частково задоволений; **– 69 студентів (30,67%).**

   в) незадоволений взагалі. **– 9 студентів (4%).**

8. **Чи задоволені Ви роботою куратора (наставника)?**

   а) так повністю задоволений; **– 249 студентів (79,81%).**

   б) частково задоволений; **– 48 студентів (15,39%).**

   в) незадоволений взагалі. **– 15 студентів (4,8%).**

9. **Чи задоволені Ви матеріально-технічною базою?**

   а) так повністю задоволений; **– 99 студентів (31,73%).**

   б) частково задоволений; **– 198 студентів (63,46%).**

   в) незадоволений взагалі. **– 15 студентів (4,81%).**

10. **Чи задоволені Ви умовами проживання в гуртожитках? (з 312 опитаних 208 проживають в гуртожитках)**

а) так повністю задоволений; **– 50 студентів (24,3%).**

б) частково задоволений; **– 120 студентів (57,69%).**

в) незадоволений взагалі. **– 38 студентів (18,28%).**

**11.Оцініть якість надання Вам освітніх послуг?**

а) так повністю задоволений, буду рекомендувати ТНТУ для здобуття вищої освіти друзям, знайомим; **– 115 студентів (36,85%).**

б) частково задоволений, буду рекомендувати ТНТУ для здобуття вищої освіти друзям, знайомим; **– 188 студентів (60,26%).**

в) незадоволений якістю надання освітніх послуг. **– 9 студентів (2,89%).**

**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; **– 69 студентів (22,12%).**

б) профорієнтаційна робота викладачів; **– 87 студентів (27,88%).**

в) із засобів масової інформації (газети, телебачення тощо); **– 36 студентів (11,54%).**

г) друзі, знайомі, родичі. **– 120 студенти (38,46%).**

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

а) так; **– 184 студента (58,97%).**

б) ні; **– 57 студентів (18,27%).**

в) не обмірковував таку можливість. **– 71 студент (22,76%).**

**14.Як ви оцінюєте можливість працевлаштування після завершення навчання?**

а) я вже працюю мене все влаштовує; **– 48 студентів (15,38%).**

б) я працюю але якщо фінансова ситуація не зміниться, то виїзд за кордон справа часу; **–23 студенти (7,37%).**

в) думаю знайти хорошу роботу в Україні; **–166 студентів (53,20%).**

г) отримаю диплом і відразу за кордон; **– 75 студентів (24,05%).**