

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

КЫРГЫЗСКИЙ ИНСТИТУТ ЯЗЫКОВ И КУЛЬТУРЫ



«УТВЕРЖДЕНО»

Ректор КИЯК

Лю Бёнг Ил

«25» 03 2024 г.



ОТЧЕТ

о Мониторинге оценки удовлетворенности потребителей
качеством образовательной услуги

Шопоков -2024

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга оценки удовлетворенности родителей студентов, самих студентов, абитуриентов, стейкхолдеров, работодателей сотрудников КИЯК по направлению «Туризм».

Период проведения: февраль- март 2024 г.

Цель исследования результатов анонимного анкетирования:

– обеспечение полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению образовательного процесса;

– повышение качества образовательных услуг, предоставляемых КИЯК;

– повышение степени взаимодействия между КИЯК и потребителями услуг;

– определение уровня удовлетворенности обучающихся качеством преподавания, а также выявление сильных и слабых сторон в организации учебного процесса и воспитательной деятельности КИЯК;

– определение уровня удовлетворенности родителей обучающихся образовательным процессом, работодателей качеством подготовки молодых специалистов – студентов/выпускников, сотрудников КИЯК качеством организации и условий труда;

Согласно Плана работ по качеству образования КИЯК на 2023 – 2024 учебный год, на основании рапорта руководителя отдела контроля качества образования был издан приказ №_43_от «_17_»_01__2024г. за подписью ректора КИЯК. о создании комиссии для проведения анонимного анкетирования студентов 2,3 и 4 курсов направления «Туризм», а также мониторинга оценки удовлетворенности потребителей, стейкхолдеров качеством образовательных услуг, в следующем составе:

Председатель комиссии: Джумабекова К.Б. – начальник ОККО

Зам. председателя: Бекташева Л.Ж.

Члены комиссии: Алиева Н.Ж.

Анкетирование проводилось в соответствии с Положением о мониторинге от 1.09.2017г.

Целевая аудитория:

Студенты 2,,3 и 4 курсов, выпускники направления «Туризм» , родители выпускников, работодатели (предприятия/организации) и сотрудники КИЯК.

Метод сбора информации:

- анкетирование (анкетный опрос);
- при организации и проведении исследования использовался электронный анкетирования.

Анкетирование включает в себя следующие этапы:

- планирование опроса участников;
- разработка анкет;
- опрос;
- обработка результатов;
- анализ результатов и рекомендации.

Количество респондентов:

В ходе анкетирования было опрошено:

- студентов – 21 чел. (всего на 01.09.2024 г. – 25 студентов);
- родителей выпускников – 12 чел.;
- работодателей – ; 9
- сотрудников КИЯК – 22 чел (всего 43 чел.)

Согласно Положению о Мониторинге оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательной услуги, в ходе опроса/анкетирования применены следующие формы анкет (прилагаются):

1. Анкета оценки удовлетворённости студентов;
2. Анкета оценки удовлетворённости родителей студентов;
3. Анкета оценки удовлетворённости сотрудников КИЯК;
5. Анкета оценки удовлетворённости работодателей;
6. Анкета оценки удовлетворённости преподавателей КИЯК

1. Результаты оценки удовлетворённости студентов

Анкета для студентов включала 17 критериев оценки, всего в анкетировании приняли участие 73 студента, оценка каждого критерия от 1 до 5 в процентном соотношении выглядит следующим образом:

Также были вопросы с открытыми ответами:

Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом, студенты удовлетворены качеством получаемого образования в КИЯК. Полученные результаты показывают об удовлетворенности студентов организацией учебного процесса, о положительной коммуникации как с преподавателями и сотрудниками, так и между собой.

Информация, полученная с помощью комментариев, оставленных студентами по желанию, показывает, также, об удовлетворенности уровнем проведения учебного процесса, радуется множеством отзывов и предложений, что говорит о большой включенности студентов в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном сотрудничестве в улучшении качества обучения.

Наряду с оценкой удовлетворенности образовательным процессом, студентами было предложено:

- a. увеличение количества практических занятий, по сравнению с теорией;
- b. создание клубов, кружков (творческих, литературных, шахматных и др.), спортивных секций для самовыражения студентов;
- c. повышение уровня обучения английскому языку, в связи с востребованностью данного языка;

2. Результаты оценки удовлетворённости родителей студентов

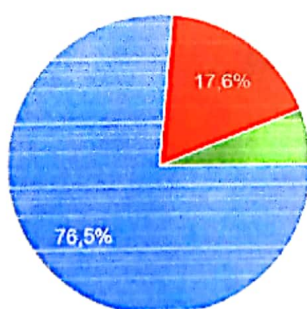
Анкетирование родителей студентов включала 17 человек, и комплекс утверждений в различных сферах: эмоциональная атмосфера, качество обучения студентов, качество условий обучения, качество управления КИЯК,

информирование родителей и обучающихся, по которым родителям необходимо было проанализировать и указать свою позицию: «согласен полностью», «в основном согласен», «не согласен».

Всего в анкетировании приняли участие 17 родителей студентов, итоги опроса в процентном соотношении выглядят следующим образом:

1. Что Вы понимаете под качеством образования? 41% ответили гармоничное развитие личности Вашего ребенка, хорошие (отличные) знания – 41%
хорошие (отличные) оценки-11%
2. На вопрос - Как, на Ваш взгляд, организован в УЗ, процесс адаптации первокурсников к студенческой жизни, ответы такие.

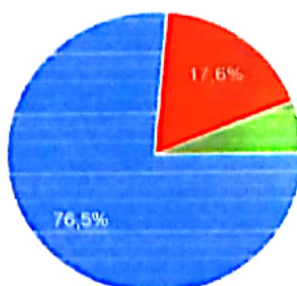
2. Как, на Ваш взгляд, организован в УЗ, процесс адаптации первокурсников к студенческой жизни
17 ответов



- организован хорошо (студент получает всю необходимую информацию, помощь и поддержку)
- организован плохо (студент не получает всей необходимой информации и не всегда может рассчитывать на помощь)
- процесс адаптации не организован вообще (студент вынужден самостоятельно адаптироваться к н...)
- затрудняюсь ответить

3 Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей был оценен родителями так

2. Как, на Ваш взгляд, организован в УЗ, процесс адаптации первокурсников к студенческой жизни
17 ответов



- организован хорошо (студент получает всю необходимую информацию, помощь и поддержку)
- организован плохо (студент не получает всей необходимой информации и не всегда может рассчитывать на помощь)
- процесс адаптации не организован вообще (студент вынужден самостоятельно адаптироваться к н...)
- затрудняюсь ответить

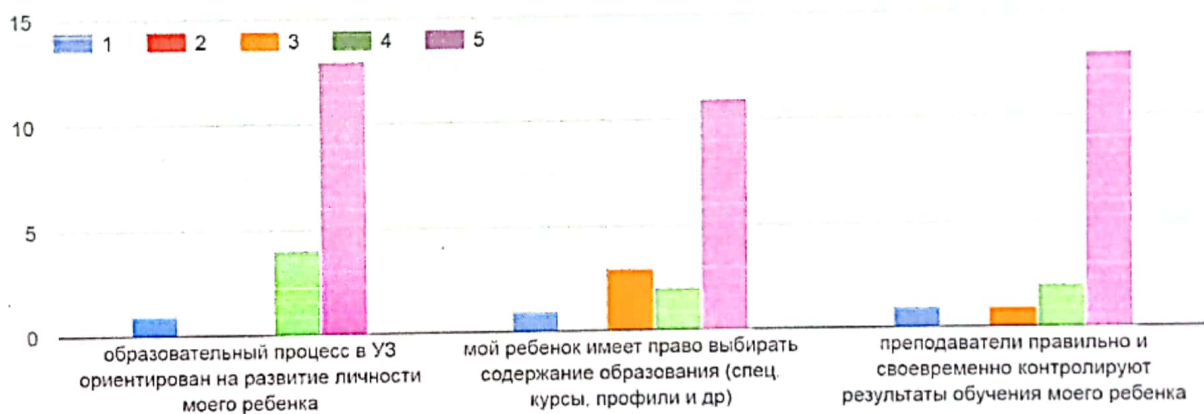
3. Качество знаний студентов. Оценили по шкале - 1- очень плохо, 5-отлично

образовательный процесс в УЗ ориентирован на развитие личности моего ребенка,

ребенок имеет право выбирать содержание образования (спец. курсы, профили и др),

преподаватели правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка

4. Качество знаний студентов. Оцените, пожалуйста, 1- очень плохо, 5-отлично)

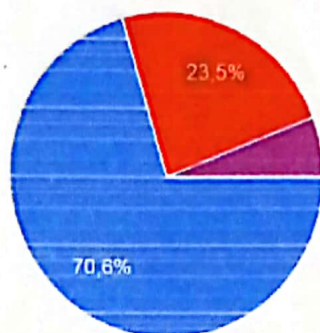


5. Качество расписания родители оценили полностью удовлетворяет - 88%

скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет – 12%

6. Возможностями у ребенка участвовать в культурных и спортивных мероприятиях КИЯК отметили более 70%

6. Возможностями у Вашего ребенка участвовать в культурных и спортивных мероприятиях колледжа
17 ответов

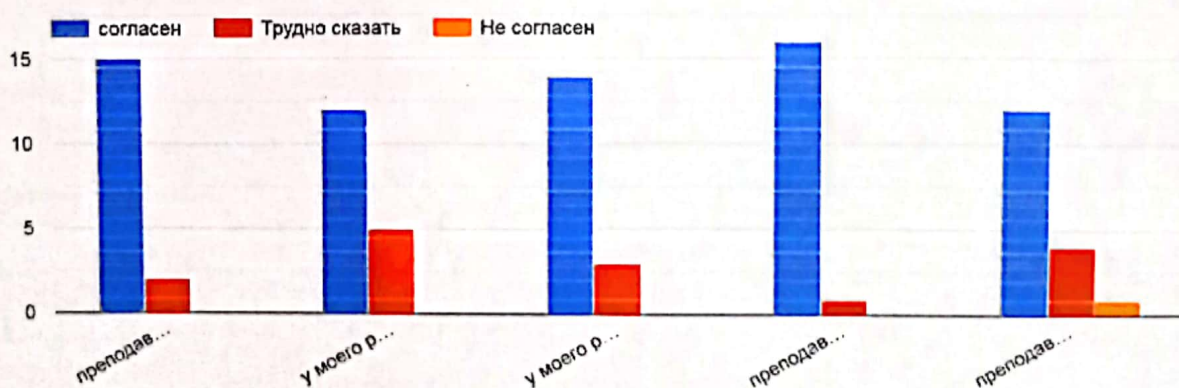


- полностью удовлетворяет
- скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет
- скорее не удовлетворяет
- полностью не удовлетворяет
- затрудняюсь ответить

8. Психологический климат исследовался с целью выявить

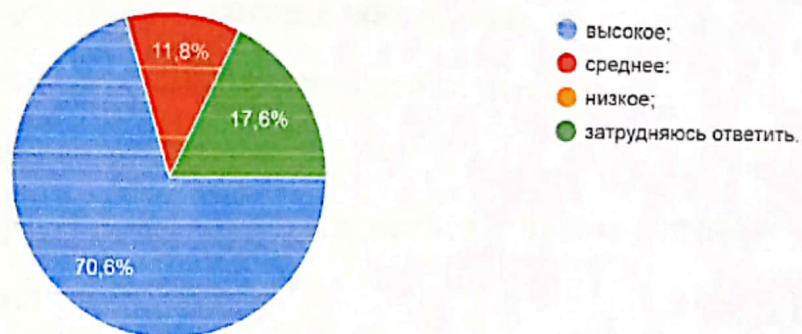
У ребенка складываются нормальные взаимоотношения с преподавателями
У ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками
Преподаватели учитывают индивидуальные особенности моего ребенка
Администрация и преподаватели прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его и другие

8. Психологический климат в Оцените, пожалуйста, следующие утверждения:



Обратную связь с родителями 71% ответили на высоком уровне

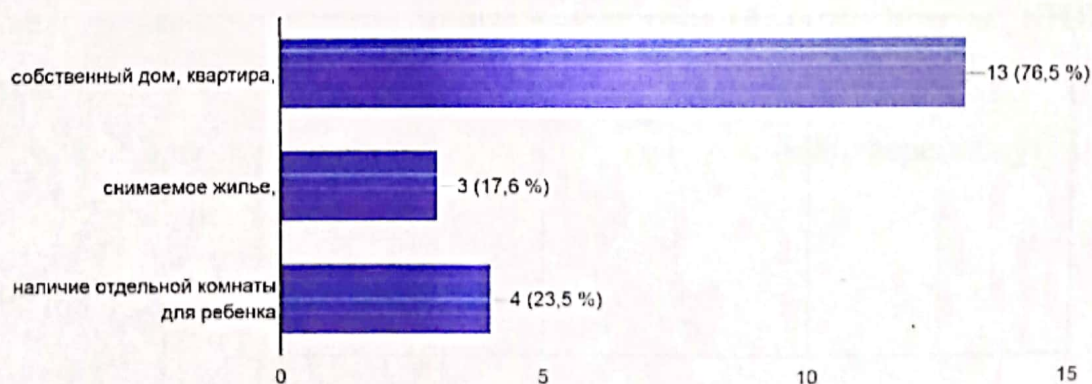
9. Оцените качество «обратной связи» родителей студентов и администрации
17 ответов



Преподаватели своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении обучающегося, событиях в жизни КИЯК Родители всегда могут обратиться в КИЯК за квалифицированным советом и консультацией к администрации, куратору. Обращения родителей к сотрудникам КИЯК через сайт, устно или письменно, оперативно рассматриваются, не остаются без внимания

Также в ходе опроса выявили

15. Жилищные условия
17 ответов



Утверждения, отмеченные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом, родители студентов удовлетворены качеством образования.

Особую удовлетворенность родителя обозначили в вопросах:

1. Эмоциональной удовлетворенности студентов.
2. Качества условий обучения.
3. Умения преподавателей изъясняться, чтобы студент любого уровня полюбил предмет.

Информация, полученная с помощью анкет, оставленных родителями по желанию, показывает, также, об удовлетворенности уровнем проведения учебного процесса, радуется множеством отзывов и предложений, что говорит о большой включенности родителей студентов в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном сотрудничестве в улучшении качества обучения.

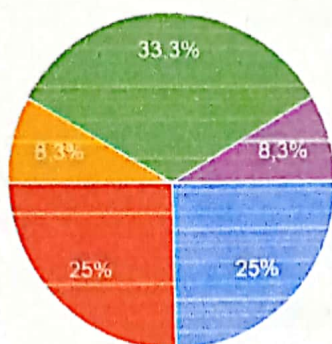
4. Результаты оценки удовлетворённости сотрудников

Анкета для сотрудников КИЯК включала ряд критериев и вопросов по различным участкам деятельности: удовлетворенность рабочим местом, проблемы при работе и др., которые опрашиваемым необходимо было оценить по 5-балльной шкале, а также отметить актуальность/неактуальность указанных проблем.

Всего в анкетировании приняли участие 14 сотрудников КИЯК (в т.ч. администрация), итоги опроса выглядят следующим образом:

1. Какие проблемы нашего вуза в образовательной сфере кажутся Вам наиболее острыми?

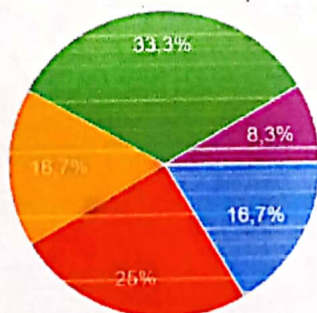
1. Какие проблемы нашего вуза в образовательной сфере кажутся Вам наиболее острыми?
12 ответов



- Научно-исследовательская работа
- Обеспеченность новейшими технологиями в процессе обучения
- Учебно-методическая работа
- в целом нет проблем
- Другое

Основные факторы, привлекательности нашего учебного заведения по Вашему мнению? Хорошая морально-психологическая атмосфера в \ КИЯК выбрали 25% и Контингент студентов – 33%.

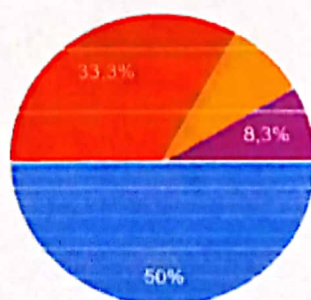
2. Основные факторы, привлекательности нашего учебного заведения по Вашему мнению?
12 ответов



- Регулярность получения заработной платы
- Хорошая морально-психологическая атмосфера в коллективе университета
- Хорошие условия труда и высокий престиж вуза
- Контингент студентов
- Другое

2. Насколько Вы удовлетворены организацией учебного процесса ?

3. Насколько Вы удовлетворены организацией учебного процесса ?
12 ответов

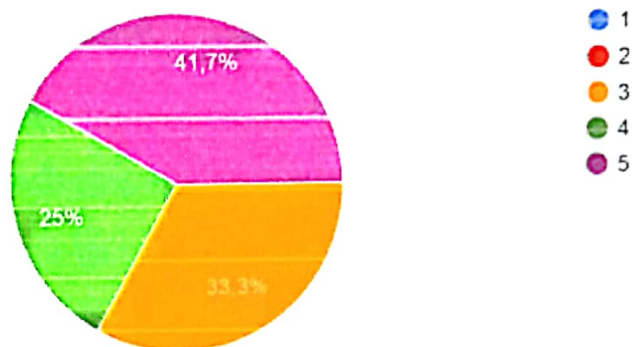


- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен, чем нет
- Не могу сказать, удовлетворен или нет
- Скорее не удовлетворен
- Абсолютно не удовлетворен

3. Оцените, насколько Вы удовлетворены работой учебно-вспомогательных структур . Оцените по шкале от 1-5. 1-плохо,5-отлично 58% ответили отлично и хорошо.

4. Оцените, насколько Вы удовлетворены работой учебно-вспомогательных структур . Оцените по шкале от 1-5. 1-плохо,5-отлично

12 ответов



Оцените, насколько Вы удовлетворены расписанием своих занятий: 83% удовлетворены полностью и остальные «скорее удовлетворены» и к проблемам расписания отнесли отсутствие рассылки.

7. Удовлетворены ли Вы УМО во время проверок занятий преподавателей?

Полностью удовлетворены 67% и 25: - удовлетворительно.

9. Были ли у Вас затруднения при составлении силлабусов, рабочих программ? Всегда есть трудности, потому что, не знаешь с чего начать, так как составление силлабусов является для нас новым – 16 имели затруднения, сложная форма РП, отнимает много времени - 8%.

Нет своей единой формы составления силлабусов и каждый составляет так, как считает нужным никто не выбрал.

Не понимаю, как делить часы по кредитам и сколько должно быть страниц – 8%

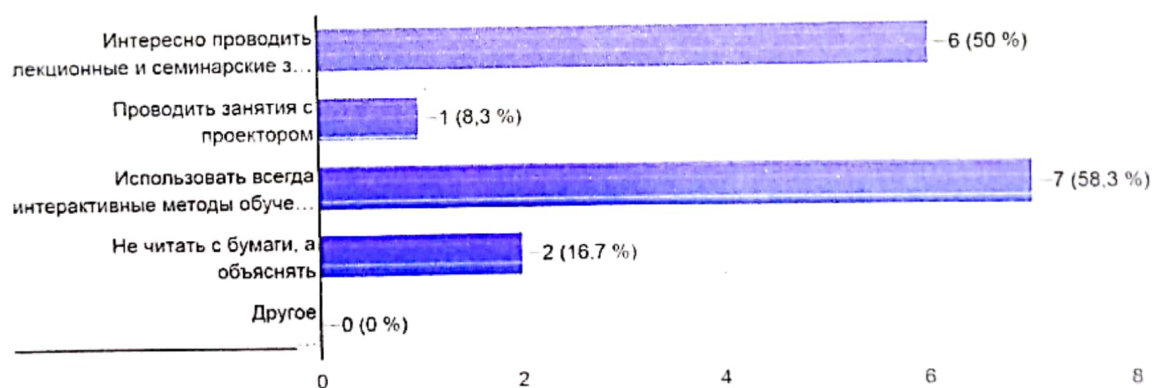
16% не имели затруднений,

10. В дополнительной консультационной помощи при составлении силлабусов нуждаются 17%, остальные могут разработать самостоятельно.

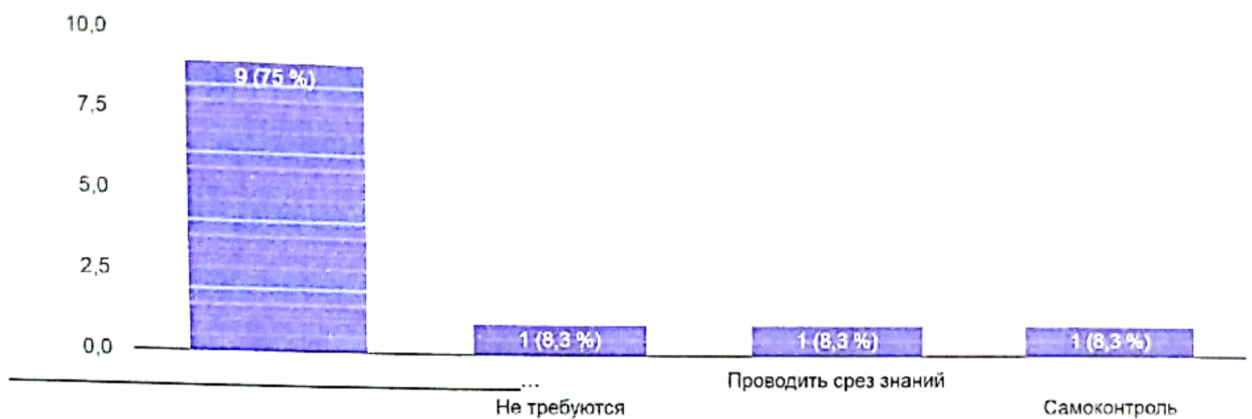
Интересные результаты по методам заинтересовать студентов следующее

15. Какие рекомендации Вы используете, чтобы заинтересовать студентов к Вашей дисциплине?

12 ответов

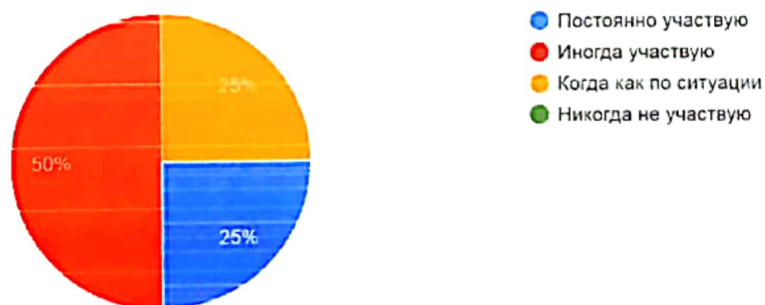


17. Какие дополнительные системы контроля знаний студентов Вы можете предложить?
12 ответов



Используете ли специальные программы по вашей дисциплине в учебном процессе ответ оказался 50% - да, остальные 50%-нет.

24. Насколько Вы вовлечены в общественную деятельность университета?
12 ответов



Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что сотрудники, в целом удовлетворены качеством организации и условий труда в КИЯК, но наиболее низкие оценки в показателях труда, уровня социальной поддержки, говорит о необходимости повышения моральной и материальной мотивации сотрудников для улучшения эффективности деятельности КИЯК.

5. Результаты оценки удовлетворённости работодателей

В качестве экспертов/респондентов в опросе приняли участие организации, в которых проходили практику студенты/выпускники КИЯК.

Количество опрашиваемых респондентов в ходе исследования составило 12 предприятий/организаций по видам:

Гостиница

Туристическая

туризм

Туризм

Авиакасса

Турырма

Пансионат

Хайкинг

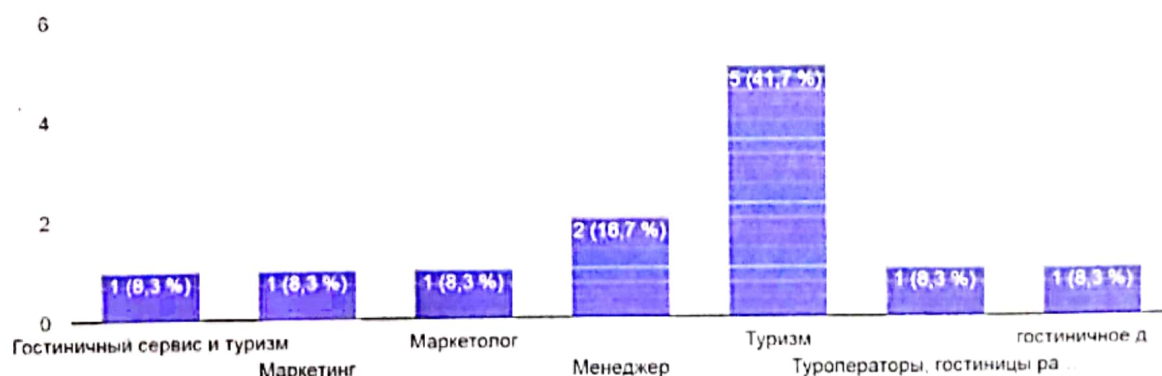
Отель

Горный туризм

Анкета для работодателей включает в себя 15 вопросов, касающихся удовлетворенности работодателей качеством подготовки студентов. В процессе опроса необходимо было выделить балл – цифру, который показывает степень соответствия и несоответствия качества подготовки ниже приведенных критериев:

2. Выпускники каких направлений подготовки (специальностей) трудоустроены в Вашей организации (на предприятии)

12 ответов



Критерии оценки были

Уровень теоретической подготовки

Уровень практической подготовки

Уровень психологической и эмоциональной подготовки

Профессиональные знания, умения и навыки

Направленность и ориентация на профессию

Трудовая дисциплина и ответственность

Способность к принятию самостоятельных решений

Готовность к коллективной работе

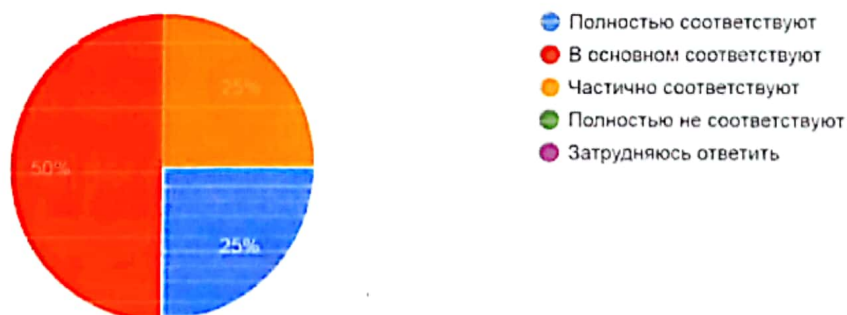
Культура общения и манера поведения

Адаптивность к новым ситуациям

Насколько компетенции выпускников, сформированные при освоении образовательной программы, соответствуют профессиональным стандартам (при наличии)? В основном соответствуют указали 25%

3. Насколько компетенции выпускников, сформированные при освоении образовательной программы, соответствуют профессиональным стандартам (при наличии)?

12 ответов



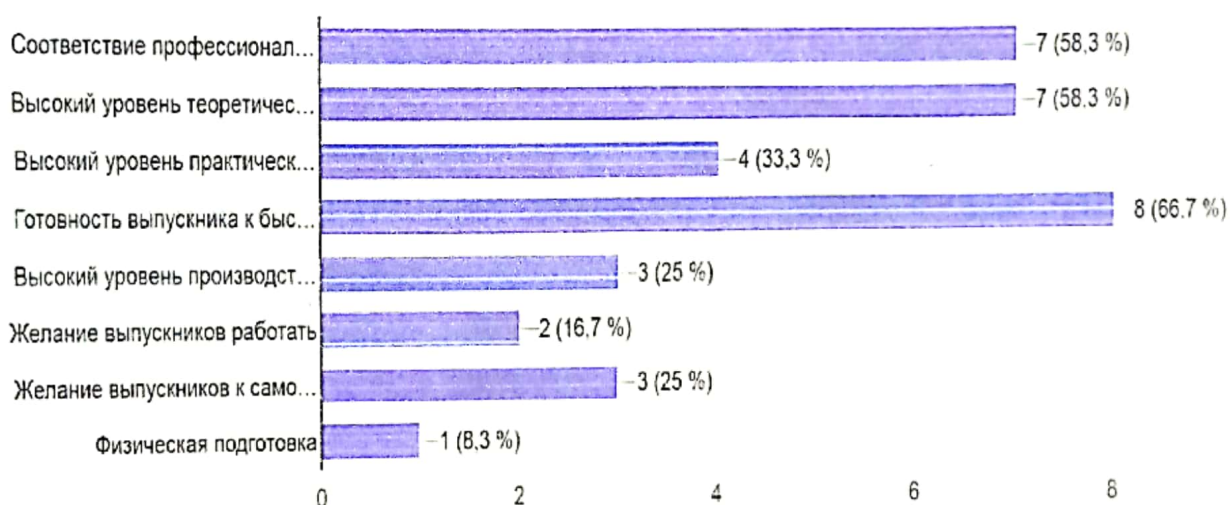
Насколько Вы удовлетворены уровнем теоретической и практической подготовки выпускников?

в основном соответствуют – по 50% и частично соответствуют практической подготовки 25%. И все намерены в настоящее время и в будущем принимать выпускников этого УЗ на работу – все 100%.

Удовлетворенность работодателей практикантами

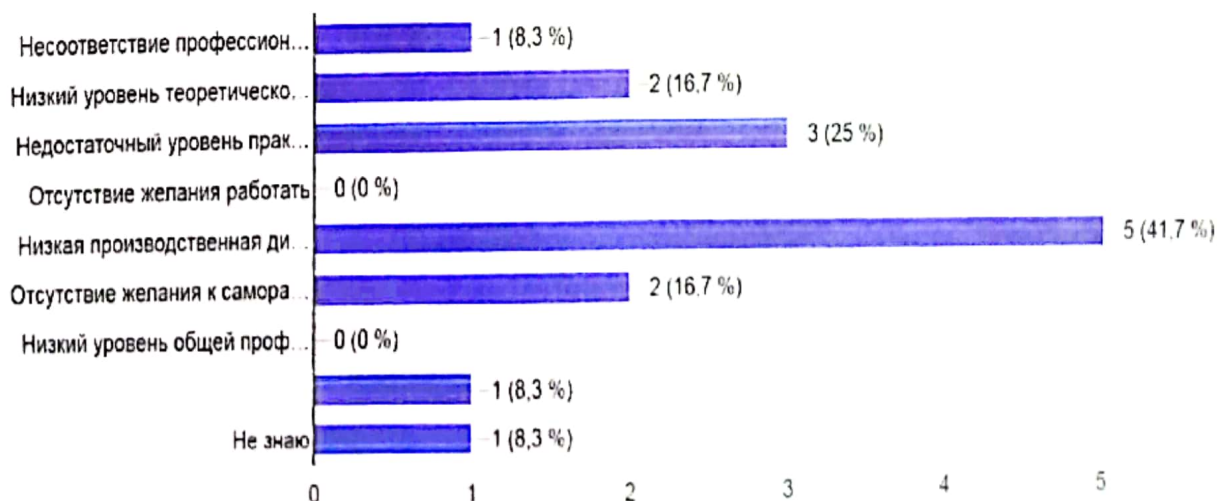
7. Укажите основные достоинства подготовки выпускников образовательной организации:
(возможен выбор нескольких вариантов ответов)

12 ответов



8. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников образовательной организации:
(возможен выбор нескольких вариантов ответов)

12 ответов



Выпускники каких направлений подготовки (специальностей) требуются организации - перечислено:

Туризм

Ответственность

Менеджмент

менеджмент туризма

Менеджмент в туризме

Сервис

Менеджмент туризма

Туризм экскурсовод тренер

Маркетинг

Предложения бизнес-предприятий по улучшению подготовки выпускников в нашей образовательной организации

Заниматься лучше

Никакие

больше практики

Больше практики

Больше маркетинга

Добавить больше практики

Больше практики

Привлекать к преподаванию работодателей

Тайм Менеджменту учить

Физподготовка студентов

Готовить маркетологов

Усиление физподготовки

Как показали результаты опроса уровень теоретической подготовки, направленность и ориентация на профессию, а также адаптивность к новым ситуациям очень важны для работодателей.

Таким образом, учитывая полученные результаты, можно сделать вывод о том, что в целом, удовлетворенность качеством знаний студентов/выпускников КИЯК работодателями находится на хорошем уровне. Такие критерии оценивания как: уровень теоретической подготовки, уровень практической подготовки, готовность к коллективной работе, трудовая дисциплина и культура общения, способность к принятию самостоятельных решений были высоко оценены работодателями.

Также исходя из анкетирования, можно сделать следующие выводы по улучшению качества образовательного процесса в КИЯК, в частности:

1. Увеличить время прохождения практики на производстве
2. Больше уделять время практическим заданиям для получения опыта
3. Поднять уровень теоретической подготовки.

Общие итоги мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг КИЯК:

Проведенный анализ результатов обработанной информации позволил оценить уровень удовлетворенности студентов/выпускников, родителей студентов образовательным процессом; работодателей качеством подготовки молодых специалистов – студентов; сотрудников КИЯК качеством организации и условий труда, и в целом прийти к следующим выводам:

1. Основная масса респондентов оценила высокое качество образовательных услуг, предоставляемых КИЯК.

Учитывая все вышеперечисленные результаты мониторинга оценки удовлетворенности стейкхолдеров, в качестве корректирующих и предупреждающих мероприятий, для улучшения результатов качества образовательного процесса КИЯК рекомендуется:

1. Провести соответствующие работы по критериям, не удовлетворяющим стейкхолдеров.
2. Проводить аналогичные анонимные анкетирования ежегодно для сравнения результатов и принятия соответствующих мер по итогам.
3. Рассмотреть вопрос о создании центра дополнительного образования для студентов КИЯК: кружки и секции по разным направлениям.
4. Принять меры направленные на:
 - улучшение методики преподавания английского языка;
 - разработки методик усиления физподготовки,
 - улучшить моральную и материальную мотивацию сотрудников.
 - внедрить соцпакет для преподавателей и сотрудников
 - улучшить методическое обеспечение и разработать стратегию развития НИР в КИЯК