

*Е. С. Мищенко, С. В. Пономарев, А. С. Щекочихин*

## ОЦЕНИВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

***ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (ТГТУ)  
ПРОВОДИТ ИЗМЕРЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОСНОВНЫХ СВОИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПУТЕМ ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АНКЕТ,  
РАЗРАБОТАННЫХ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИМ МАРКЕТИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ  
(НИМЦ) УНИВЕРСИТЕТА.***

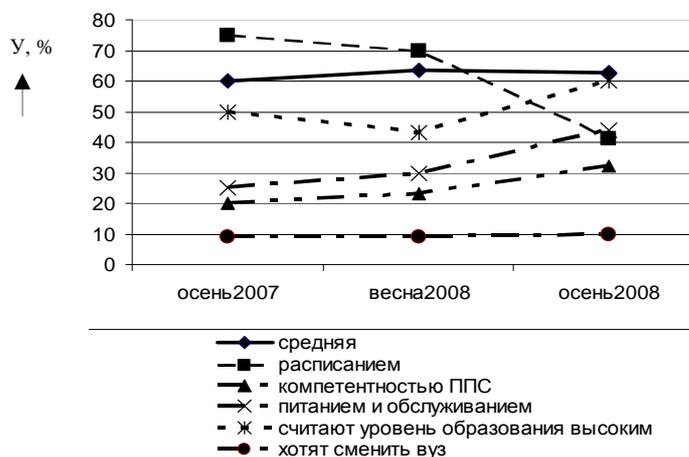
***САМЫМИ МАССОВЫМИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ  
ЯВЛЯЮТСЯ СТУДЕНТЫ. ПОЭТОМУ В СТАТЬЕ ОБСУЖДАЮТСЯ РЕЗУЛЬТАТЫ  
АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ КАФЕДРЫ АСП.***

В анкетировании, проведенном с 1 по 5 декабря 2008 г., приняли участие 104 студента групп Г-41, Г-42, УК-41, УК-51, МГ-51. В результате обработки были получены следующие основные результаты: 1) на 30...50 % удовлетворены 36 студентов; 2) на 60...80 % удовлетворены 54 студентов; 3) на 90...100 % удовлетворены 14 студентов. Дополнительно установлено: а) расписанием удовлетворены 43 из 104 студентов (41,3 %); б) сфера питания и обслуживания устраивает 46 из 104 студентов (44,2 %); в) хотят внести изменения в процесс обучения 68 из 104 студентов (65,4 %); г) качество получаемого образования оценивают как высокое 62 из 104 студентов (59,6 %), как среднее 40 из 104 студентов (38,5 %), как низкое 2 из 104 студентов (1,9 %).

Студентами были высказаны следующие предложения по улучшению учебного процесса:

- 1) увеличить столовую (ускорить обслуживание) – 14 человек (13,5 %);
- 2) увеличить долю дисциплин по специальности; увеличить количество лабораторных работ и практических занятий – по 9 человек (по 8,7 %);
- 3) обеспечивать местом практики; улучшить состояние туалетов; разрешить свободное посещение для работающих студентов; сделать 5-дневную учебную неделю – по 8 человек (по 7,7 %);
- 4) сделать расписание более удобным; оснастить лаборатории новым оборудованием; выдавать лекции в электронном виде – по 7 человек (по 6,7 %);
- 5) выдавать больше методической литературы; обеспечивать раздаточным материалом – по 6 человек (по 5,8 %);
- 6) приводить больше примеров; улучшить обеспечение литературой; расширить меню (полные обеды); распределять нагрузку равномерно в течение дня, семестра; улучшить работу гардероба – по 4 человека (по 3,8 %);
- 7) лучше объяснять практические задания; открыть дверь на ул. Коммунальную; использовать на практических занятиях "школьную" систему; выделить места для курения – по 3 человека (по 2,8 %);
- 8) соответствовать образовательным стандартам; обеспечить трудоустройство выпускников; компьютеризировать аудитории; отменить контроль посещаемости – по 2 человека (1,9 %);
- 9) повысить квалификацию преподавателей; сделать комнату отдыха, заменить мебель, улучшить уборку аудиторий, сделать больше мест для сидения, заинтересовать студентов изучаемой дисциплиной, не разрывать сессию новогодними праздниками, ввести дополнительные дисциплины по 1 (по 0,96 %).

Для наглядного представления тенденций изменения удовлетворенности У студентов кафедры АСП ТГТУ, результаты анкетирований (проведенных в конце осеннего и весеннего семестров 2007/08 учебного года и в конце осеннего семестра 2008/09 учебного года) представлены на рис. 1, из которого видно, что ТГТУ проводит деятельность успешно во всех областях, за исключением составления расписания. Значит на это нужно обратить внимание в первую очередь при планировании и осуществлении корректирующих действий.



**Рис. 1. Динамика удовлетворенности студентов**



**Рис. 2. Сравнительный анализ пожеланий студентов**

На рисунке 2 представлено сравнение пожеланий студентов, сформулированных ими в анкетах в весеннем и осеннем семестрах 2008 г., из которого видно, что по ряду показателей количество пожеланий студентов снизилось. Это свидетельствует о том, что при выполнении ранее запланированных корректирующих действий учитывались пожелания, высказанные в прошлых семестрах. Однако следует обратить внимание на пожелания, связанные с: 1) улучшением работы столовой, 2) увеличением доли предметов по специальности, 3) обеспечением студентов местами практики и др.

Для улучшения функционирования СМК было предложено осуществить следующие мероприятия:

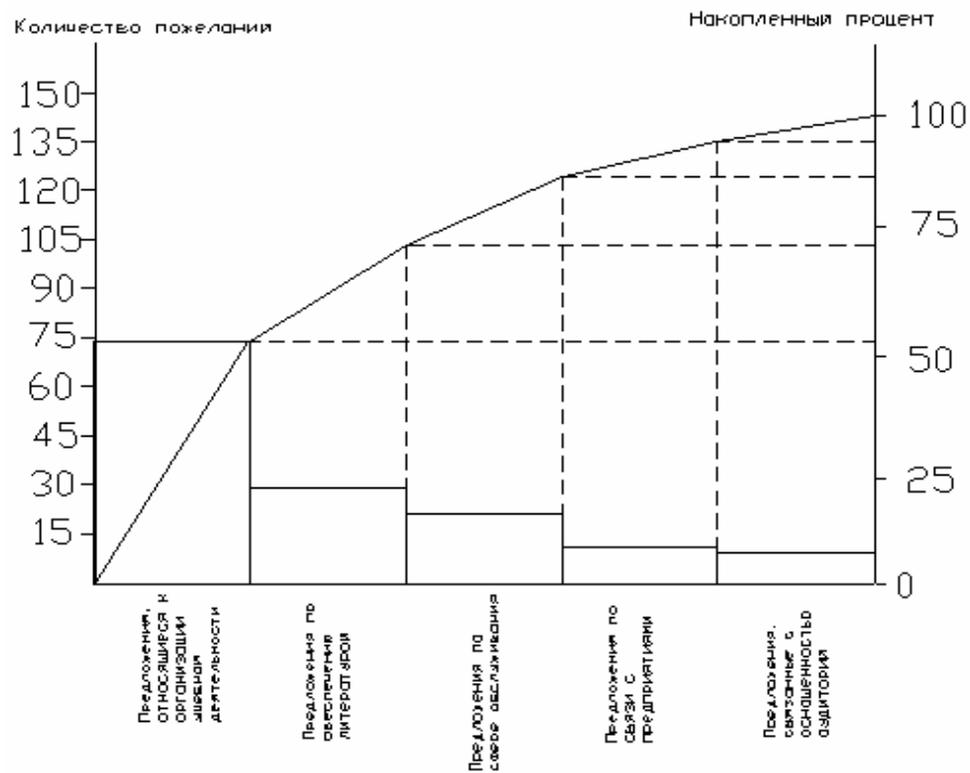
1. На заседании кафедры довести до сведения преподавателей пожелания студентов по улучшению практических занятий (приводить примеры, устраивать деловые игры). В качестве деловой игры можно предложить изучение инструментов качества на примере обработки анкет, планирования и выполнения корректирующих действий.

2. Расширить доступ студентов к библиотечному фонду, например, путем преобразования имеющейся в наличии литературы в цифровой формат с последующим предоставлением студентам.

3. Улучшить условия питания: разнообразить меню, увеличить столовую в корпусе С, оборудовать местами для сидения.

4. Преподавателям на своих дисциплинах увеличить количество контрольных работ.

Для выявления наиболее важных пожеланий студентов результаты анкетирования были представлены в виде диаграммы Парето.



**Рис. 3. Диаграмма Парето, построенная по пожеланиям студентов**

Из диаграммы Парето следует, что большинство пожеланий студентов относится к улучшению организации учебной деятельности (в частности: увеличить долю дисциплин по специальности, сделать 5-дневную учебную неделю, сделать расписание более удобным, приводить больше примеров и т.д.).

*Кафедра «Автоматизированные системы и приборы»*