

МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УМАНСЬКОМУ НУС ЗДОБУВАЧАМИ ПОЧАТКОВОГО (КОРОТКОГО ЦИКЛУ) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА СПЕЦІАЛІСТЮ 241 «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА»

Метою моніторингу було вивчення рівня задоволеності здобувачів вищої освіти, як споживачів освітніх послуг, якістю освітніх програм, а саме: змістовним наповненням програми, ефективністю викладання, забезпеченістю освітнього процесу матеріально-технічними та навчально-методичними ресурсами.

Моніторинг задоволеності здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» проводився шляхом проведення on-line анкетування. Учасники анкетування – студенти 1-2 курсів з терміном навчання 1 рік та 10 місяців денної форми навчання початкового рівня (короткий цикл) вищої освіти. Всього було опитано 15 студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» у 2021 році.

На запитання "Як Ви оцінюєте рівень якості надання освітніх послуг Уманським НУС?" 73,3% респондентів оцінили як високий, 26,7% – достатній. Оцінки рівня якості надання освітніх послуг як "задовільно" та "незадовільно" – відсутні (рис. 1.).

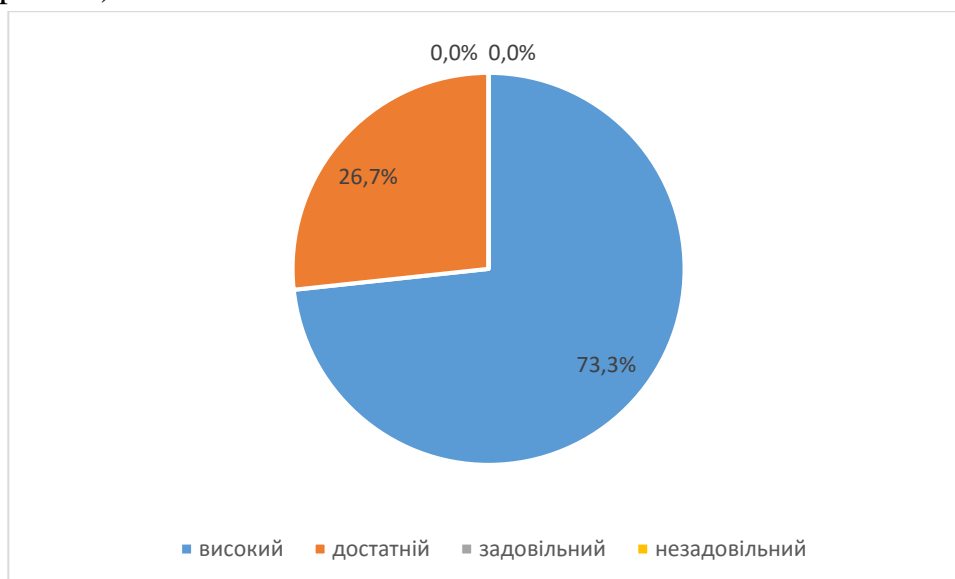


Рис.1. Оцінка рівня якості надання освітніх послуг

Якісний показник задоволеності частників опитування складає 100%.

На питання анкети "Які проблеми, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнюють навчання за обраною спеціальністю?" здобувачам пропонувалось обрати відповідь з наступного переліку. Узагальнені результати по другому питанню відображені у таблиці 1.

Які проблеми найбільшою мірою ускладнюють навчання, на думку опитаних

Перелік проблем	Кількість здобувачів, які позначили дану проблему	Відсоток
Незручний розклад;	7	46,67%
Необхідність поєднання роботи і навчання;	4	26,67%
Особиста неорганізованість;	3	20,00%
Надмірний обсяг навчального навантаження;	1	6,67%

За результатами опитування отримали наступні проблеми: незручний розклад (46,67% опитаних), необхідність поєднання роботи і навчання (26,67%), особиста неорганізованість (обрали 20,00% опитаних) та 6,67% – надмірний обсяг навчального навантаження.

На наступні питання анкети "Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми?" та "Чи ознайомлені ви з цілями та змістом освітньої програми?" отримані наступні відповіді (рис.2).

Позитивним моментом є те, що 100% респондентів знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання, та 93,3% – ознайомлені з цілями та змістом освітньо-професійної програми. Відповідно 0% і 6,7% опитуваних не знають, що навчання відбувається за освітньою програмою і не ознайомлені з цілями та змістом освітньої програми.

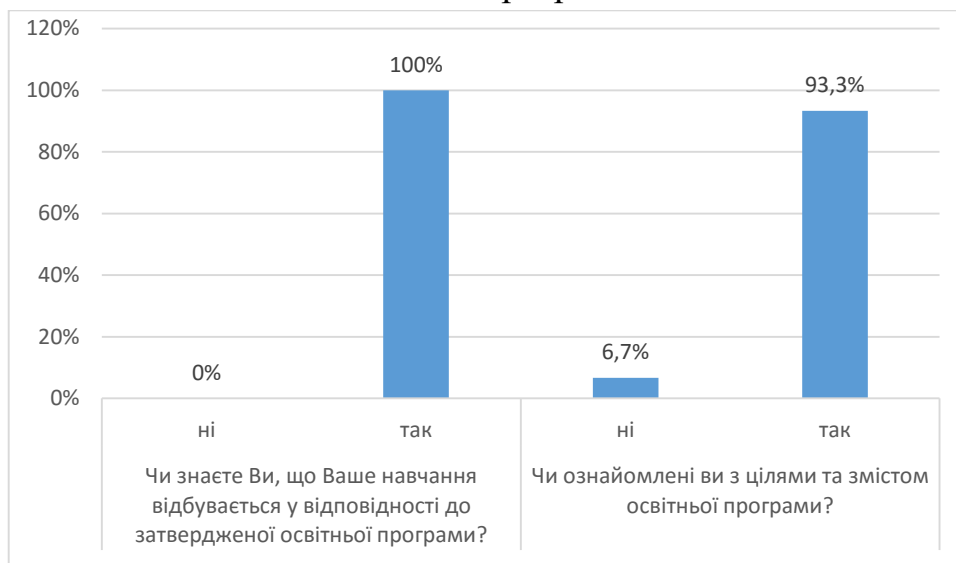


Рис. 2. Чи знаєте Ви, що навчаєтеся у відповідності до затвердженої освітньої програми та чи ознайомлені Ви з її цілями та змістом? (у відсотках)

З опитуваної кількості здобувачів вищої освіти 86,6% стверджують, що структура освітньої програми відповідає їхнім очікуванням, 13,4% – частково відповідає, 0% – не відповідає, 0% – важко відповісти на питання (рис.3).

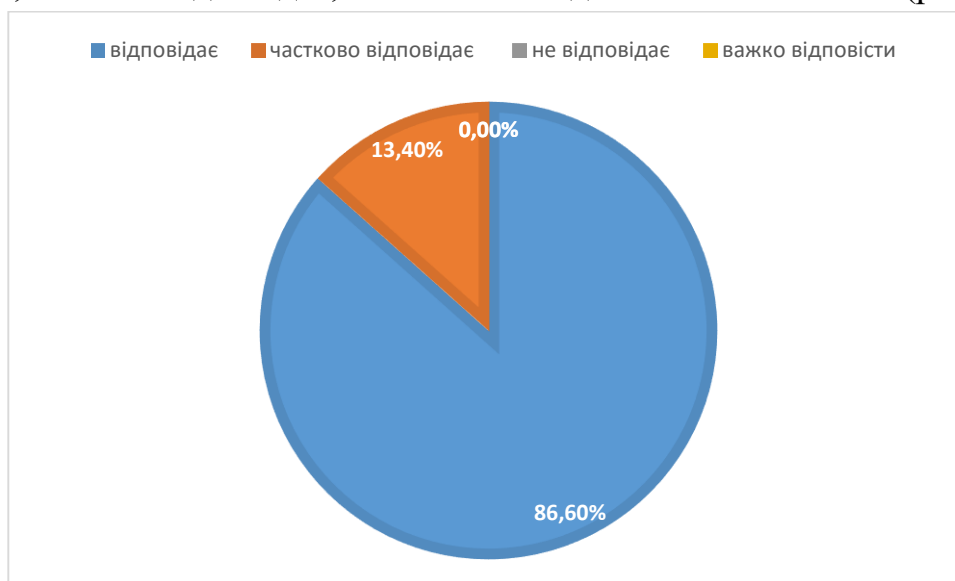


Рис.3. Чи відповідає структура освітньої програми Вашим очікуванням? (у відсотках)

Здобувачі вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» оцінювали ефективність методів і методик викладання дисциплін за обраною спеціальністю, а також рівень стимулювання їх до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності. Узагальнені відповіді представлені у табл. 2 та табл. 3.

Таблиця 2

Оцінка здобувачів вищої освіти ефективності методів викладання і навчання, які застосовуються на програмі

Варіанти відповіді	Результати опитування
Висока	93,3%
Середня	6,7%
Низька	0,0%

93,3% здобувачів вищої освіти, які взяли участь в опитуванні, задоволені викладанням в повній мірі, 6,7% здобувачів посередньо оцінили методи викладання і навчання, незадоволені викладанням 0,0%.

Рівень стимулювання здобувачів вищої освіти до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності.

Варіанти відповіді	Результати опитування
Високий	10 осіб (66,7%)
Достатній	5 осіб (33,3%)
Задовільний	0 осіб (0,0%)
Незадовільний	0 осіб (0,0%)

10 опитаних здобувачів вищої освіти (66,7%) вважають, що навчання високо стимулює їх до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності, 5 осіб (33,7%) оцінюють достатньо.

Так як структура освітньої програми передбачає індивідуальний вибір здобувачами вищої освіти навчальних дисциплін, 100% опитуваних підтвердили можливість самостійного обрання навчальних дисциплін для їх подальшого вивчення. Узагальнені відповіді по питаннях наявності можливості та реалізації вільного вибору дисциплін представлені на рис.4.



Рис. 4. Наявність можливості та реалізації вільного вибору дисциплін (у відсотках)

На питання "Чи реалізовується за Вашою спеціальністю вільний вибір дисциплін?" 100,00% респондентів відповіли ствердно.

Блок запитань щодо якості освітнього процесу дає змогу визначити рівень студентського задоволення якістю викладання дисциплін та системи оцінювання.

Відповідаючи на питання з приводу видів аудиторних занять, які переважають у студентів, 66,7% опитуваних зазначили лекції, 26,7% – практичні заняття, 6,7% – семінарські заняття.

Респондентам було запропоновано визначити результативність залучення професіоналів-практиків, експертів та представників роботодавців до викладання та організації освітнього процесу. Отримані за результатами анкетування дані дають змогу визначити, що в переважній більшості (100,0%) вважають це необхідною складовою організації освітнього процесу та бажають переймати досвід професіоналів-практиків безпосередньо в навчальному процесі.

Також здобувачам було запропоновано визначити, яким чином вони дізнаються про форми контролю, порядок і критерії оцінювання під час вивчення навчальної дисципліни (рис. 5).

Респонденти надавали інформацію щодо того, чи повідомляються здобувачі вищої освіти про процедури оцінювання заздалегідь. Процедури забезпечення якості для оцінювання передбачають, що здобувачі вищої освіти мають бути ознайомлені з існуючими методами оцінювання, критеріями та методами оцінювання, а також критеріями виставлення оцінок, що оприлюднені заздалегідь і знаходяться у відкритому доступі (зокрема на веб-сайті університету). Дані, отримані за результатами анкетування, свідчать, що викладач пояснює студентам методи і критерії оцінювання на початку курсу (67%) та 20% опитаних – з робочої програми навчальної дисципліни (силабуса), що розміщена на сайті Уманського НУС.

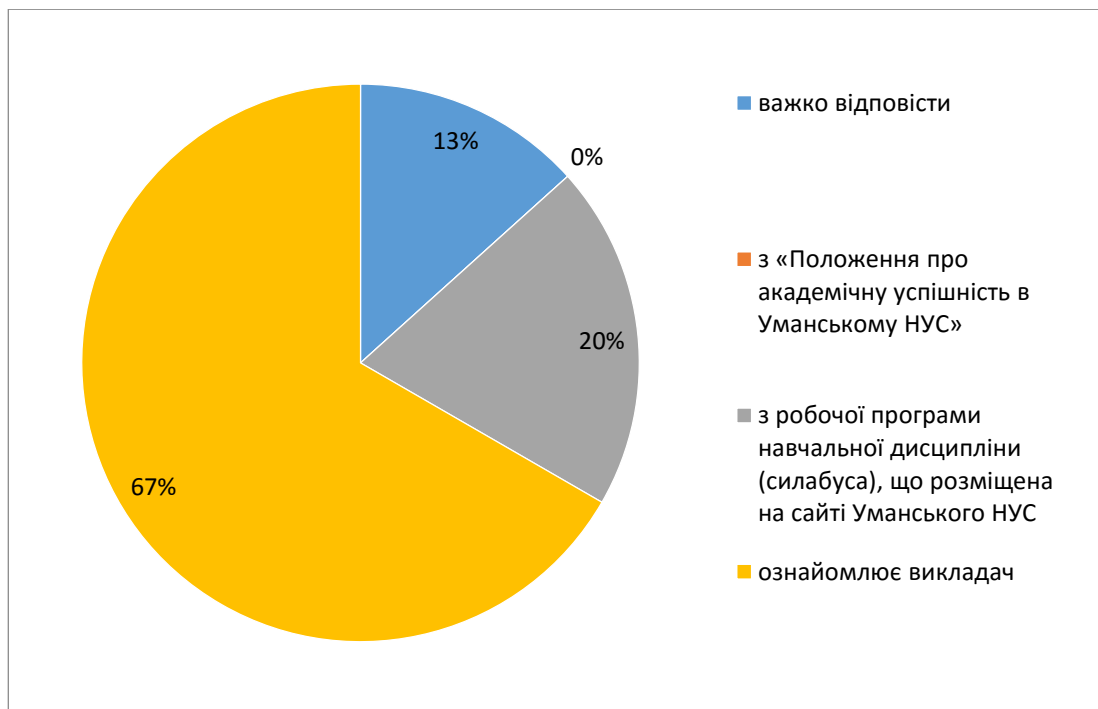


Рис. 5. Ознайомлення з формами контролю, порядком і критеріями оцінювання під час вивчення навчальної дисципліни (у відсотках)

З поміж всіх наявних способів контролю знань при проведенні екзамену 60% опитуваних найбільш об'єктивним вважають електронне тестування, 26,67% – комбінацію екзаменаційних питань і тестових завдань, 13,33% –

співбесіду, 0,0% – розв’язання конкретних ситуацій та 0,0% – тестування (у письмовій формі) (рис. 6).

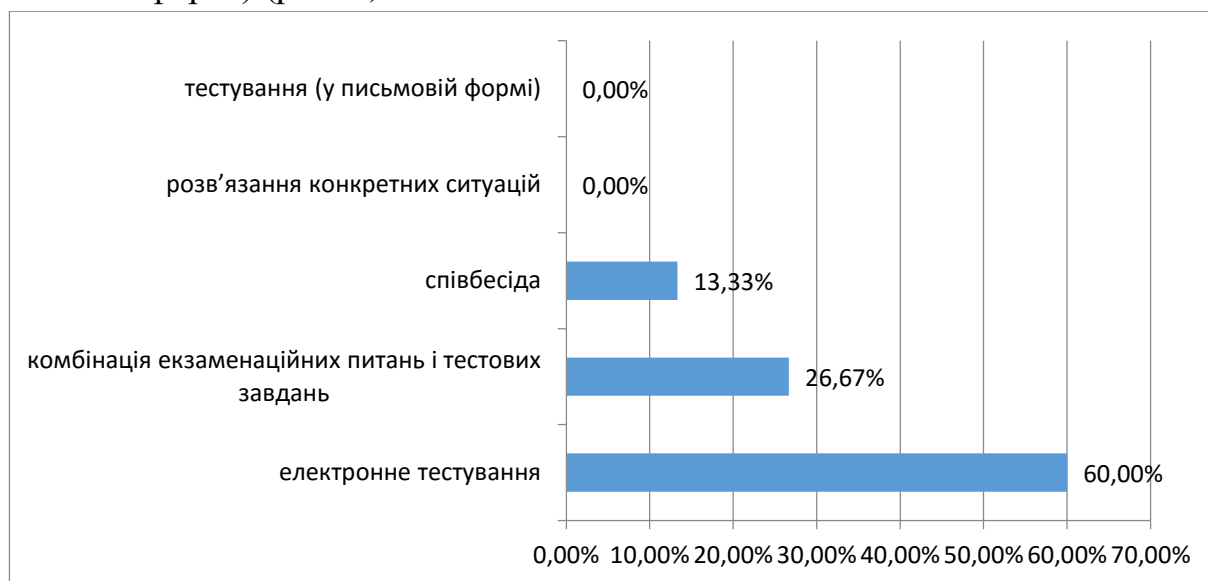


Рис. 6. Ознайомлення з формами контролю, порядком і критеріями оцінювання під час вивчення навчальної дисципліни (у відсотках)

Слід відмітити, достатній рівень чинної системи оцінювання результатів навчання здобувачі вищої освіти в університеті. На питання "Чи об’єктивна, на Вашу думку, чинна система оцінювання результатів навчання студентів в університеті?" 93,3% опитуваних відповіли ствердно, 6,7% вважають чинну систему частково об’єктивною та 0% – необ’єктивною.

Щодо питання "Чи є у Вас можливість, при потребі, оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів?" всі респонденти (100%) відповіли – "Так", 0% – не мають такої можливості з невідомих причин, 0% – не знають про таку можливість.

Освітня програма та навчальний план по спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» передбачають практичну підготовку здобувачів вищої освіти, яка дає можливість здобути компетентності, потрібні для подальшої професійної діяльності.

Опитування здобувачів з цього питання (рис. 7) показує достатній рівень обсягу практичної підготовки 80,00%, частково задоволені обсягом практики 20% опитуваних, та 0% вважають, що практики зі спеціальності замало.

Аналогічні результати задоволеності здобувачами тих компетентностей, які вони здобули та/або розвинули під час практичної підготовки продемонстровано на (рис. 7).

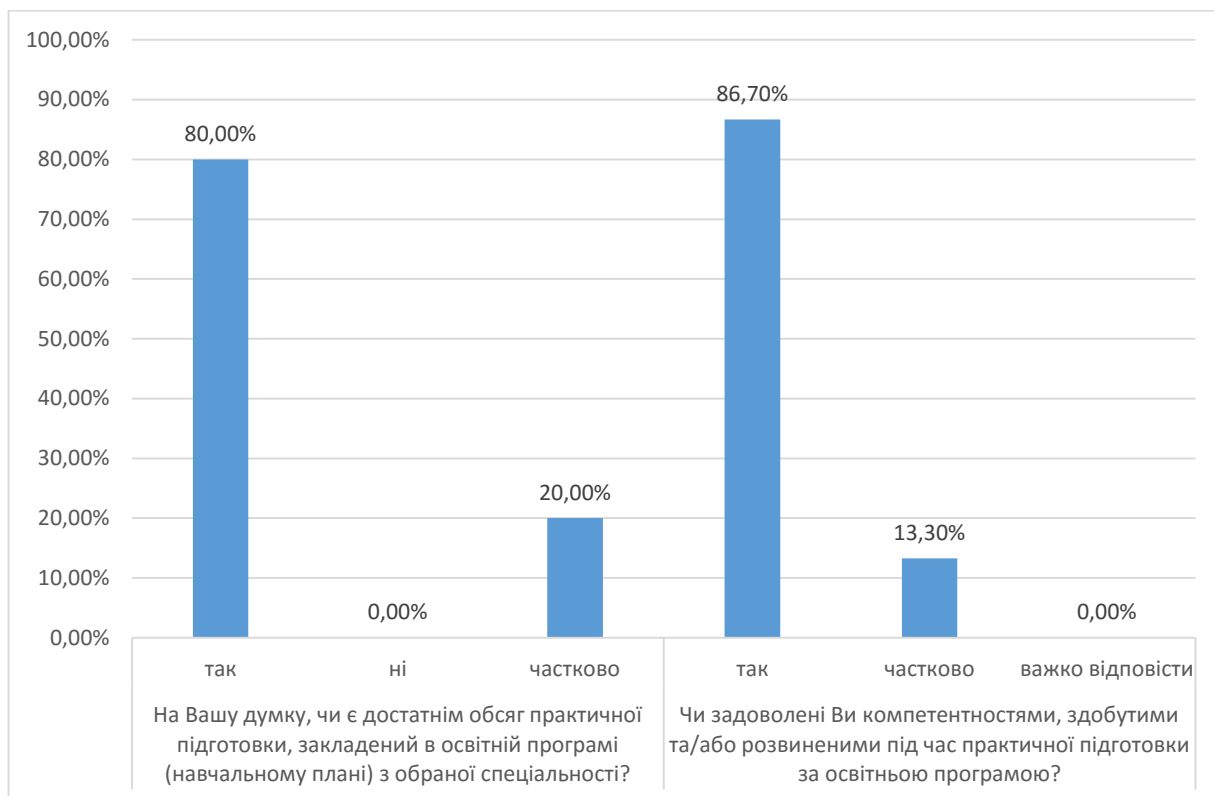


Рис.7. Обсяг практичної підготовки, закладений в навчальному плані спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та задоволеність компетентностями, здобутими та/або розвиненими під час практичної підготовки. (у відсотках)

Моніторинг передбачає оцінку забезпеченості освітніх програм матеріально-технічними та навчально-методичними ресурсами. Здобувачі вищої освіти оцінювали: доступність та якість підручників, методичних вказівок, конспектів лекцій тощо в електронній та друкованій формах; комп'ютерне забезпечення освітнього процесу.

Узагальнені результати опитування з питання "Чи доступні Вам підручники, методичні вказівки, конспекти лекцій тощо в електронній та друкованій формах?" та "Чи відповідає Вашим освітнім потребам комп'ютерне забезпечення освітнього процесу в Уманському НУС?" представлені у табл. 4., табл. 5.

Таблиця 4

Доступність здобувачам вищої освіти підручників, методичних вказівок, конспектів лекцій в електронній та друкованій формах

Варіанти відповіді	Результати опитування
Так	15 осіб (100%)
Частково	0 осіб (0%)
Важко відповісти	0 особа (0%)

Всі опитані, а саме 15 осіб (100%) відповіли стверджено щодо доступності підручників, методичних вказівок, лекцій, 0 опитаних (0%) частково задоволені доступністю, 0 осіб (0%) важко відповісти.

Більшість опитаних здобувачів вищої освіти – 14 осіб (93,3%) задоволені комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу, частково задоволені – 1 особа (6,7%). Результати наведені в табл. 5.

Таблиця 5

Відповідність освітнім потребам комп'ютерного забезпечення освітнього процесу в Уманському НУС

Варіанти відповіді	Результати опитування
Так	14 осіб (93,3%)
Частково	1 особа (6,7%)

Університет в свою чергу приділяє велику увагу якості навчальних ресурсів та відповідає за забезпечення ефективної та безперебійної роботи комп'ютерної та мережевої інфраструктури, інформаційних сервісів Уманського НУС та їх розвиток до вимог користувачів.

Університет популяризує академічну доброчесність та використовує відповідні технологічні рішення як інструменти протидії порушенням академічної доброчесності. Відповідно на питання "Чи ознайомлені Ви із принципами академічної доброчесності?" 93,3% опитуваних ознайомлені з принципами академічної доброчесності, 6,7% – частково і 0% – не ознайомлені.

На питання "Яким чином популяризується академічна доброчесність в Уманському НУС?" здобувачам пропонувалось обрати відповідь з переліку (кількість виборів не обмежувалася). Узагальнені результати відображені на рис. 8.

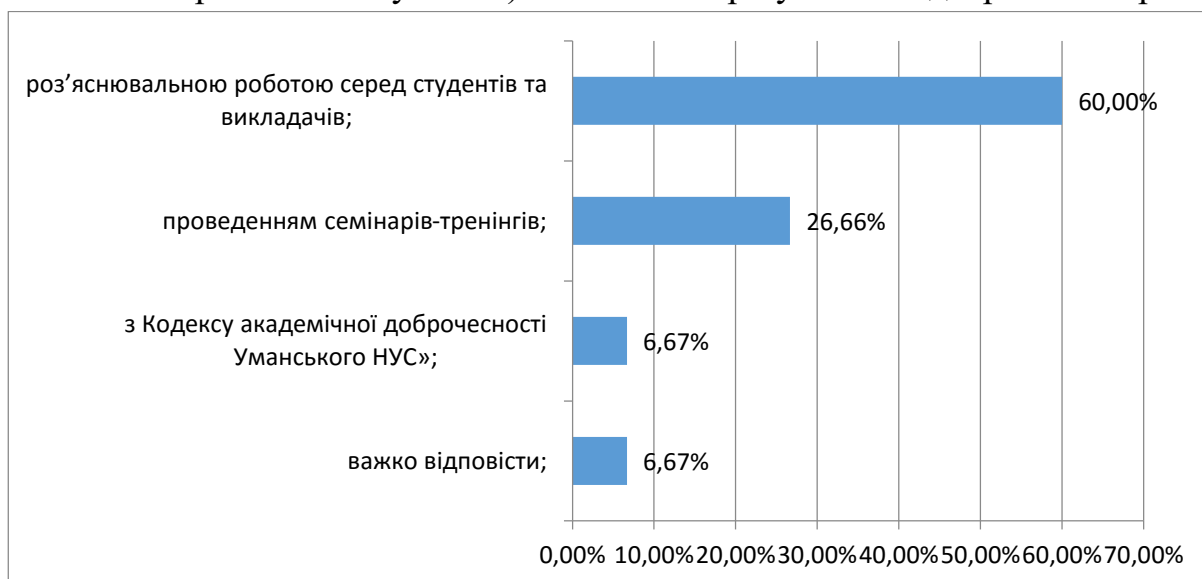


Рис.8. Популяризація академічної доброчесності в Уманському НУС (у відсотках)

Узагальнюючи надані варіанти відповіді на це питання, можна зробити висновок, що популяризація академічної доброчесності ведеться через

роз'яснювальну роботу серед здобувачів вищої освіти та викладачів – 60% опитаних, проведення семінарів-тренінгів – 26,66, з Кодексу академічної доброчесності – 6,67%, важко відповісти – 6,67%.

Опитування стосовно питань доброчесності стосувалося також питань плагіату та корупції (рис.9).

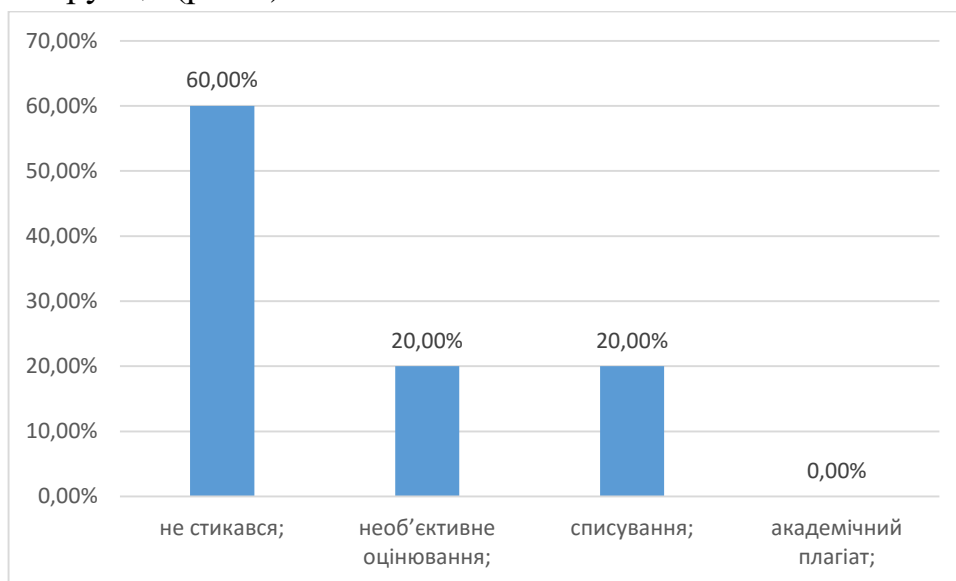


Рис. 9. З якими проявами академічної недоброчесності Ви стикалися в університеті? (у відсотках)

На основі результатів опитування можна зробити висновок, що на думку опитуваних студентів 60% із загальної кількості опитаних стверджують, що не стикалися з проявами недоброчесності.

Здобувачам було запропоновано визначити з перерахованих варіантів, які санкції щодо студентів можуть бути доцільними у разі виявлення і доведення академічної недоброчесності (рис. 10).

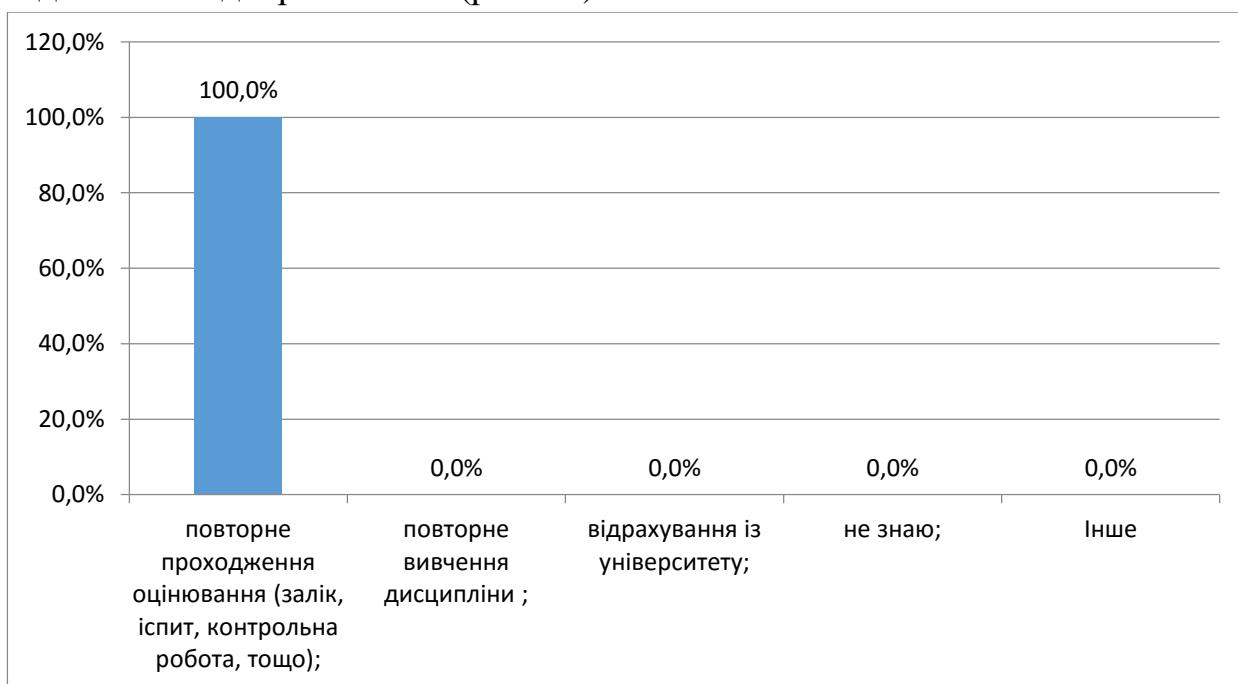


Рис. 10. Які санкції щодо студентів Ви вважаєте доцільними у разі виявлення і доведення академічної недоброчесності? (у відсотках)

Варіант повторного проходження оцінювання (залік, іспит, контрольна робота) отримав найвищий відсоток (100%), повторне вивчення дисципліни – 0%, відрахування із університету – 0%, серед варіантів санкцій був варіант "не знаю" (0%) та інший – 0%.

Позааудиторне життя здобувачів вищої освіти повинне гармонійно єднатися з їхнім зростом в навчальних програмах університету. Воно не менш важливе для формування зрілої та цілісної особистості, готової стати лідером у кожній сфері життя. Інтелектуальне збагачення супроводжується персональною, духовною та соціальною трансформацією, забезпечення якої і є завданням Університету.

Отже, було важливим опитування серед здобувачів вищої освіти щодо їхніх потреб та інтересів. По результатам анкетування щодо безпечності освітнього середовища для життя і здоров'я студентів, їх соціальної підтримки Університетом можна зробити висновок, що відповідні послуги задовольняють більшість студентів, особливо високий відсоток належить закладові громадського харчування – університетській столовій 40%. Узагальнені результати відображені на рис.11 та рис.12.

При проведенні анкетування також досліджувалась наявність процесів, що підтримують студентів під час освітнього процесу, якщо у них виникають значні труднощі. 26,7% респондентів важко було відповісти на питання "Яким чином Вам надається соціальна підтримка?", можливо по причині відсутності відповідних проблем чи необізнаності у наявності такої підтримки.

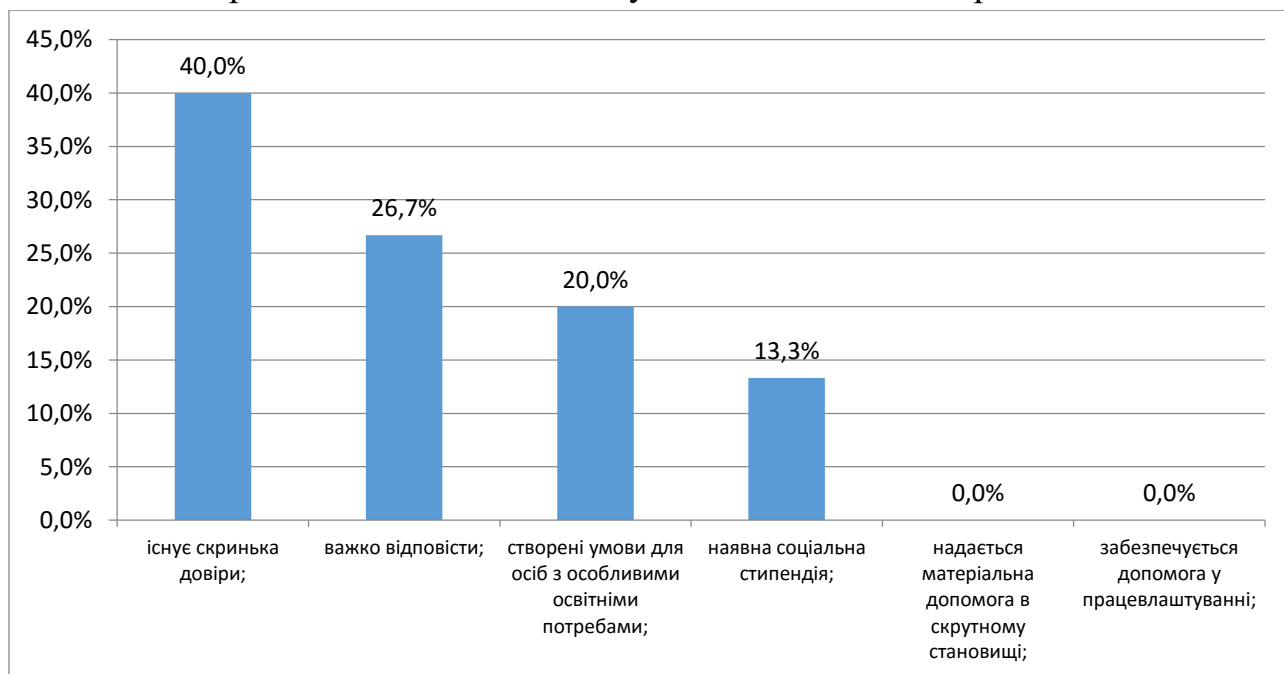


Рис. 11. Яким чином університет забезпечує безпечність освітнього середовища для Вашого життя та здоров'я? (у відсотках)

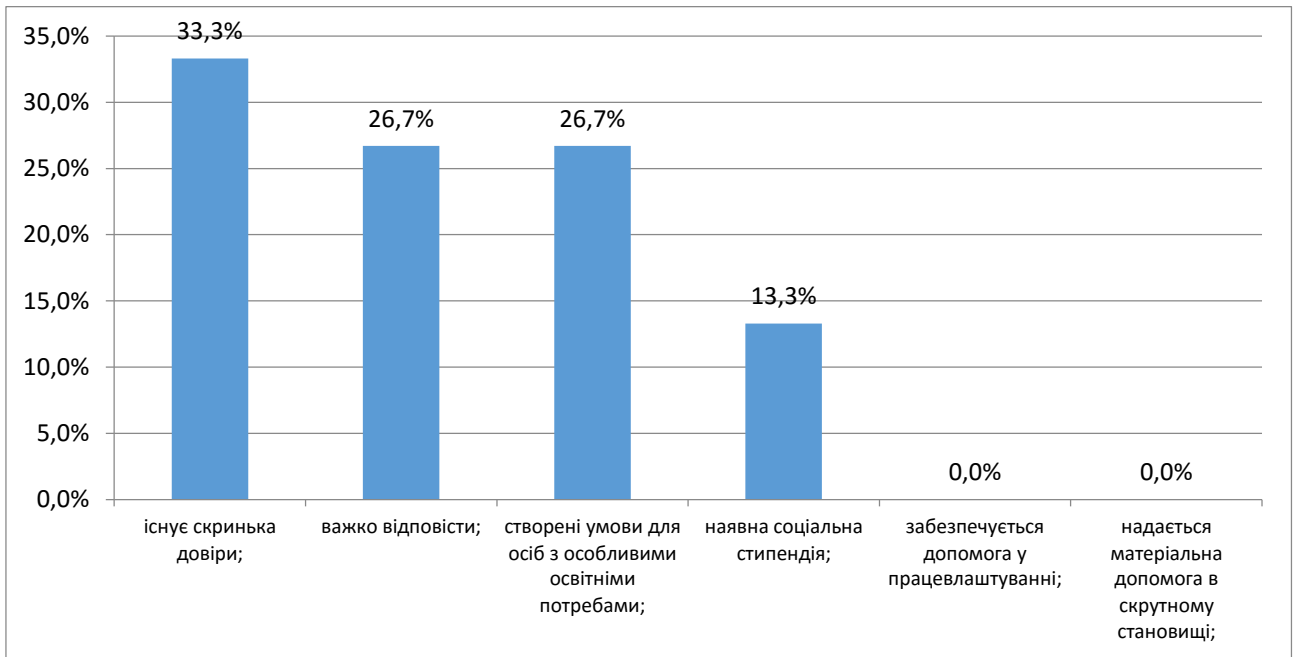


Рис. 12. Яким чином Вам надається соціальна підтримка? (у відсотках)

86,67% опитуваних здобувачів задоволені рівнем організації студентського самоврядування в Уманському НУС, 13,33% – задоволені частково та незадоволені – 0%. 26,67% студентів приймають активну участь у заходах, які проводяться студентським самоврядуванням, 46,67% – задіяні в таких заходах по мірі своїх можливостей, 26,67% – участі не приймають.

Жоден із опитуваних здобувач спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» не брали участь у програмах міжнародної академічної мобільності. З перерахованих проблем, які виникають при бажанні прийняти участь у міжнародному обміні чи стажуванні здобувачі 80% визначили наявну різницю у навчальних планах вузів-партнерів та 20% – недостатню пропозицію закордонних вузів-партнерів (рис.13).

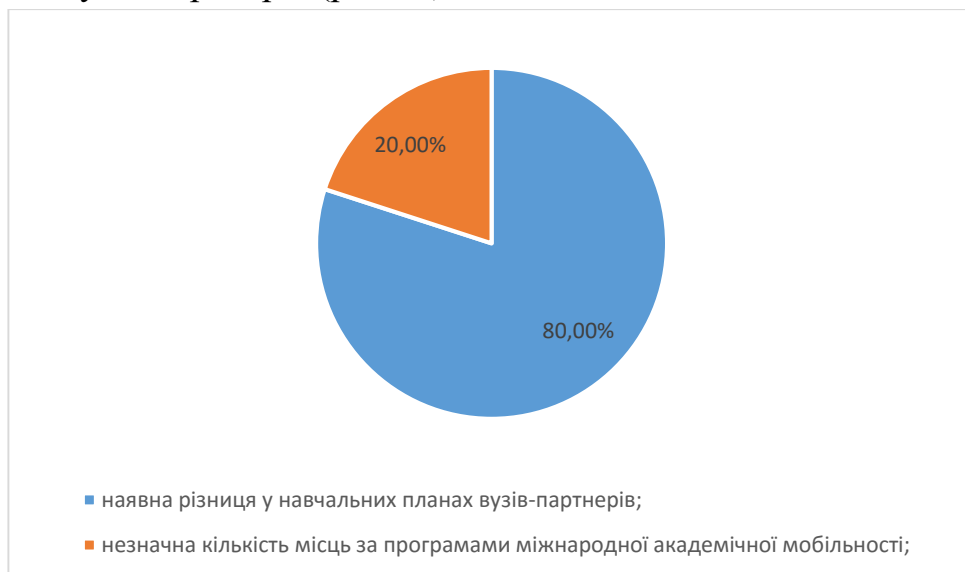


Рис. 13. Які проблеми виникають за умови участі у програмах міжнародної академічної мобільності?

Варто пам'ятати той факт, що задоволеність здобувачів вищої освіти якістю освітнього процесу в цілому та якістю освітньої програми, зокрема, є основним фактором.

На питання "Що, на Вашу думку, слід змінити в освітній програмі для Вашої спеціальності?" 7 студентів (46,67%) із загальної кількості опитуваних відповіли, що нічого не слід змінювати і їх все влаштовує, важко відповісти 4 особам (26,67%), 2 особи 13,33% хочуть більше практичних та 2 осіб 13,33% не влаштовує розподіл навантаження та розклад.

Результати цього анкетування дозволяють керівництву факультету більш раціонально підійти до питань удосконалення освітнього процесу.

Висновки

1. Таким чином, зважаючи на усе вищезазначене, можна зробити загальний висновок – освітні послуги надаються Уманським НУС на достатньому рівні і задовольняють більшість студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». 73,3% студентів високо та 26,7% достатньо оцінили якість освітніх послуг.

86,67% учасників опитування задоволені тим, що навчаються на обраній спеціальності, 13,33% здобувачів частково задоволені та 0% – незадоволені.

Завдання колективу факультету та Університету загалом – підтримувати таку оцінку якості освітніх послуг, вдосконалювати та розширювати їх спектр.

2. 100% респондентів знають про основний документ, який регламентує процес їх навчання, та 93% – ознайомлені з цілями та змістом освітньої програми, що говорить про високий рівень інформаційної прозорості, що знаходиться у відкритому доступі.

3. Серед проблем, які найбільшою мірою ускладнюють навчання, на думку опитаних є незручний розклад (46,67% опитаних), необхідність поєднання роботи і навчання (26,67%), особиста неорганізованість (обрали 20,00% опитаних) та 6,67% – надмірний обсяг навчального навантаження..

4. 93,3% опитуваних вважають чинну систему оцінювання результатів навчання студентів в університеті об'єктивною, 6,7% – частково об'єктивною та 0% – необ'єктивною.

Результати анкетування підтверджують необхідність подальшої роботи щодо забезпечення надійності проведення оцінювання відповідно до установлених закладом процедур. Необхідно контролювати, щоб оцінювання дозволяло продемонструвати здобувачам вищої освіти міру, в якій було досягнуто очікуваних результатів навчання.

5. Так як структура освітньої програми передбачає індивідуальний вибір здобувачами вищої освіти навчальних дисциплін, 100% опитуваних

підтвердили можливість самостійного обрання навчальних дисциплін для їх подальшого вивчення.

6. Опитування здобувачів показує достатній рівень обсягу практичної підготовки 80,00%, частково задоволені обсягом практики 20% опитуваних, та 0% вважають, що практики зі спеціальності замало.

7. Університет приділяє велику увагу якості навчальних ресурсів та відповідає за забезпечення ефективної та безперебійної роботи комп'ютерної та мережевої інфраструктури, інформаційних сервісів Уманського НУС та їх розвиток до вимог користувачів. Всі опитані, а саме 15 осіб (100%) відповіли ствердно щодо доступності підручників, методичних вказівок, лекцій. Більшість опитаних здобувачів вищої освіти – 14 осіб (93,3%) задоволені комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу, частково задоволені – 1 особа (6,7%).

8. Університет популяризує академічну доброчесність та використовує відповідні технологічні рішення як інструменти протидії порушенням академічної доброчесності. Популяризація академічної доброчесності ведеться через роз'яснювальну роботу серед здобувачів вищої освіти та викладачів – 60% опитаних, проведення семінарів-тренінгів – 26,66, з Кодексу академічної доброчесності – 6,67%, важко відповісти – 6,67%.

На основі результатів опитування можна зробити висновок, що на думку опитуваних здобувачів вищої освіти, спостерігається тенденція покращення ситуації стосовно проявів академічної доброчесності. студентів 60% із загальної кількості опитаних стверджують, що не стикалися з проявами недоброчесності.

9. Важливим було опитування серед здобувачів вищої освіти щодо їхніх потреб та інтересів. По результатам анкетування щодо безпечності освітнього середовища для життя і здоров'я студентів, їх соціальної підтримки Університетом можна зробити висновок, що відповідні послуги надаються на високому рівні і задовольняють більшість студентів.

9. Дані аналізу щодо задоволеності студентами якістю освітнього процесу в цілому та якістю освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» свідчать про те, що 7 студентів (46,67%) із загальної кількості опитуваних відповіли, що нічого не слід змінювати і їх все влаштовує, важко відповісти 4 особам (26,67%), 2 особи 13,33% хочуть більше практичних та 2 осіб 13,33% не влаштовує розподіл навантаження та розклад.

Результати цього анкетування дозволяють керівництву факультету і Університету більш раціонально підійти до питань удосконалення освітнього процесу.

Рекомендації

З метою удосконалення та покращення освітніх послуг за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», які надає Університет пропонується вжити наступних заходів:

1. Проводити опитування студентів щодо задоволеності освітніми програмами та якістю освітніх послуг щорічно. Відстежувати позитивну динаміку та виявляти слабкі чи проблемні зони з метою вжиття своєчасних заходів. Забезпечити більшу кількість респондентів для проведення аналізу отриманих результатів з дотриманням належних критеріїв репрезентативності.

2. Розробка та запровадження комплексу заходів щодо підвищення якості освітнього процесу:

- удосконалення підготовки навчально-методичних матеріалів;
- підвищення якості проведення всіх видів занять зі здобувачами вищої освіти;
- удосконалення системи підвищення кваліфікації та атестації науково-педагогічних працівників.

3. Підвищення якості проведення всіх видів занять зі здобувачами вищої освіти:

- суттєве збільшення кількості занять та їх тематики, що проводяться на базах практики або на підприємствах, установах, організаціях;
- урізноманітнення форм проведення занять; обов'язкове включення різних форм проведення занять в навчальні програми;
- максимальне закріплення здобувачами вищої освіти на робочих місцях бази практики та їх реальна участь у виконанні завдань.

4. Науково-педагогічним працівникам необхідно активізувати науково-дослідну діяльність майбутніх спеціалістів шляхом стимулювання їх до самоосвіти, застосування в освітньому процесі результатів наукової роботи, спільної публікаційної активності тощо.

5. Викладачам навчальних дисциплін акцентувати увагу здобувачів вищої освіти на практичний аспект професійної підготовки. Своєчасно повідомляти студентів щодо запланованих заходів.

Підвищення якості практичної підготовки здобувачів вищої освіти:

- поглиблення процесів взаємодії з підприємствами, установами, організаціями;
- узгодження із роботодавцями обсягу теоретичних знань та практичних навичок, які бажано включати до навчальних планів та програм;
- розширення обсягів проведення практичних занять в цих установах та компаніях із залученням до навчального процесу їх працівників.

6. Гарантам при перегляді ОП враховувати пропозиції здобувачів вищої освіти для поліпшення якості навчання та викладання в Університеті.