МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ

УНИВЕРСИТЕТ»

Экономический факультет

Кафедра экономики и менеджмента

Направление подготовки: 080100.68 Экономика

Степень выпускника «магистрант»

«Допущена к защите»

 Декан

Доц., кэн. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Русакович М.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

 ИО Зав. кафедрой

 дэн, проф. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Леонова Ж.К.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**ОТЧЕТ**

о прохождении учебной практики

 Выполнил

 Магистрант 1 курса

 очной формы обучения

 Валяев Владислав Сергеевич

Руководитель:

Ктн, доцент кафедры ЭиМ Крошилин С.В.

Итоговая оценка - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Коломна 2017

**Содержание**

Введение……...……………………………………………………………...…3

1. Цели, задачи и структура проведения исследования…………….......4
2. Особенности современных организационных структур вузов …......5
3. Анализ анкеты по ИКТ……………………………………………...….6

Заключение…………………………………………………………………….21

Приложения……………………………………………………………...……22

**Введение**

Опросы являются самым популярным методом изучения потребителей, конкурентов, а также сбора информации от персонала при исследовании. Опросы используются тогда, когда другие источники информации, например экспертные оценки или данные из вторичных источников информации, не дают ответа па поставленный вопрос и когда необходимо услышать информацию "из первых рук".

Объектом исследования являются внутренние потребители (студенты) «ГСГУ».

Задачи исследования:

 - выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) получением высшего образования в «ГСГУ».;

 - выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) выбором факультета и специальности;

 - выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) полученными знаниями и навыками по различным дисциплинам и блокам дисциплин;

 - выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) организацией самостоятельной работы студентов и практик;

 - выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) качеством работы деканата и кафедры;

 - определить потребности в содержании предоставляемых образовательных услуг со стороны внутренних потребителей (студентов)

- определить другие потребности внутренних потребителей (студентов

 Структурно работа состоит из введения, двух частей, заключения, приложений, изложенных на 24 листах.

В процессе работы были использованы такие программы, как Microsoft Word, Power Point, Microsoft Excel.

1. **Цели, задачи и структура проведения исследования**

Учебная практика магистров является логическим продолжением учебного процесса. Цель практики: закрепление теоретических знаний и практических навыков магистров.

Задачи практики:

- выбор группы для исследования;

- составление статистической выборки для формирования релевантной информации;

- разработка анкеты для проведения опроса;

- проведение опроса;

- обработка полученных данных на ЭВМ в программе «Матрица»;

- приобретение и накопление опыта в сборе, анализе и обобщении фактического материала;

- выводы и определение других более эффективных методических подходов к решению маркетинговых задач;

- участие в случае представившейся возможности в проведении маркетинговых исследований (сбор статистических данных, систематизация, компьютерная обработка).

Данное исследование состояло из нескольких этапов.

ЭТАП 1. Для анализа результатов анкетирования респондентов по разработанной анкете необходимо составить матрицу обсчета полученных данных.

ЭТАП 2. После построения и заполнения матрицы обсчета необходимо составить таблицы расчетов, в которых будут считаться введенные в матрицу обсчета данные.

## 2. Особенности современных организационных структур вузов

 Влияние рынка сильно сказывается на системе высшего образования России. Получив новые обязанности и свободы, вузы создают новые структуры. Возникающие структуры близки к тем, которые традиционно используют предприниматели. Таковы неизбежные для управления в конкурентной среде функции и подразделения: стратегического менеджмента, маркетинга, управления проектами, попечительские советы.

 Вузы корректируют стратегические цели деятельности и, естественно, вносят необходимые изменения в организационную структуру. При этом появление новых задач и служб зачастую происходит стихийно. Оттого новые подразделения иной раз выходят тяжеловесными, слабо структурированными.

 Структура развивающегося вуза должна быть жизнеспособной, гибкой и динамичной. В этой связи актуальна разработка научно обоснованной структуры управления образовательным процессом, структуры, эффективно функционирующей в условиях открытого информационно-образовательного пространства, обеспечивающей лёгкость доступа к изучаемой информации, стимулирующей генерацию новых знаний и обеспечивающей конкурентоспособность выпускников на рынке труда.

 Рассмотрим наиболее распространенные организационные структуры, первоначально остановившись на принятой типологии. В экономической литературе приводятся классические схемы организационных структур:

 - иерархическая (бюрократическая),

 - линейная,

 - линейно-штабная,

 - дивизионная (дивизиональная),

 - органическая (адаптивная),

 - бригадная (кросс-функциональная),

 -проектная,

 - матричная (программно­целевая).

 Структуру управления университетом в значительной степени определяет то, каков механизм принятия решений, кто принимает их и на что он ориентируется. Эволюция внешней среды, изменение запросов внешних и внутренних по отношению к университету агентов заставляют его трансформировать свои цели; вместе с этим адаптируется и организационная структура управления.

**3. Анализ анкеты**

Разработанная анкета состоит из 19 вопросов. Цель исследования: выявление удовлетворенности и потребностей внутренних потребителей (студентов) «ГСГУ».

 В анкете используются как открытые, закрытые, так и полузакрытые вопросы, в которых помимо конкретных вариантов ответа, респондентам предлагается добавить свой вариант.

Данное анкетирование было проведено среди студентов ГОУ ВО МО «ГСГУ». Рассмотрим полученные результаты. Для начала обратимся к данным, демонстрирующим общий характер мнений и оценок студентов относительно качества образования в «ГСГУ».

Таблица 1 - Как Вы считаете, «ГСГУ»дает качественное образование или нет?

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 84 |
| 2. Нет | 3 |
| 3. Затрудняюсь ответить | 13 |

Как видно из представленных данных, значительное большинство опрошенных студентов считают качественным образование, предлагаемое «ГСГУ». Однако динамика показателя за последние восемь лет демонстрирует постепенное снижение доли тех, кто положительно отвечает на поставленный вопрос.

Рисунок 1. Динамика процента студентов, считающих, что «ГСГУ» дает качественное образование.

Выявленное снижение показателя наглядно демонстрируется трендом графика, который снижается от 89% в 2010 до 84% в 2017 году.

Выявленная тенденция незначительного снижения значений показателя подтверждается нижеприведенными данными – Таблицы 2 и 3.

**Таблица 2 – Насколько Вы удовлетворены тем, что получаете высшее образование в «ГСГУ»?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Полностью удовлетворен  | 45 |
| 2. Скорее удовлетворен  | 46 |
| 3. Скорее неудовлетворен | 5 |
| 4. Полностью неудовлетворен | 0 |
| 5. Затрудняюсь ответить | 4 |

В целом, данные таблицы демонстрируют, что абсолютное большинство студентов удовлетворены фактом того, что получают высшее образование в «ГСГУ» – количество ответивших на первый и второй варианты ответа в сумме составляет 91%. Подобный результат свидетельствует о высокой оценке со стороны потребителей-студентов качества предоставляемого им образования. В то же время наблюдается снижение доли полностью удовлетворенных фактом получения высшего образования в «ГСГУ» в совокупном значении показателя за последние семь лет – Таблица 3.

**Таблица 3 – Динамика ответа на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены тем, что получаете высшее образование в «ГСГУ?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Полностью удовлетворен | 60 | 68 | 55 | 51 | 48 | 47 | 36 | 45 |
| Скорее удовлетворен | 36 | 30 | 41 | 43 | 44 | 44 | 51 | 46 |
| Скорее неудовлетворен | 2 | 0 | 3 | 3 | 5 | 5 | 7 | 5 |
| Полностью неудовлетворен | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 |

Подобное снижение может быть объяснено следующим.

Во-первых, увеличением количества затруднившихся ответить. Подобную категорию респондентов наполнили как те студенты, которые действительно индифферентны к тому, что происходит в университете, так и те, кто демонстрирует эффект «спирали молчания» - боязни высказывать свое истинное мнение.

Во-вторых, переходом на новые образовательные стандарты и усилением бюрократизации деятельности преподавателей, что обусловило сокращение количества аудиторных занятий и усиление бумажной нагрузки на преподавателей в ущерб качеству преподавания.

Во-третьих, ростом потребностей студентов, который предположительно связан с расширением контекста сравнения предлагаемых образовательных услуг в «ГСГУ» и других университетах не только России, но и мира благодаря тому, что современные студенты являются активными пользователями блогов и социальных сетей, в которых активно распространяется информация о качестве образования.

Далее обратимся к оценкам удовлетворенности выбором факультета и специальности.

**Таблица 4 – Насколько Вы удовлетворены выбором**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Факультета** | **Специальности** |
| Полностью удовлетворен | 43 | 41 |
| Скорее удовлетворен | 39 | 37 |
| Скорее неудовлетворен | 11 | 12 |
| Полностью неудовлетворен | 1 | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 6 | 7 |

Как видно из представленных данных, 82% студентов удовлетворены выбором факультета и 78% удовлетворены выбором специальности обучения. Подобный результат можно оценить как положительный, учитывая факт того, что зачастую абитуриенты выбирают факультет и специальность не по «призванию» (т.е. сознательно и мотивированно с целью дальнейшей работы по выбранной специальности), а исходя из представлений об их престижности или с позиции минимизации усилий для поступления и обучения. Поэтому, полученный результат говорит о том, что в процессе обучения многие из тех, кто попали на факультет и специальность обучения относительно случайно в дальнейшем в ходе обучения укореняются и приобретают мотивацию к дальнейшему обучению по ней.

В то же время, как и в отношении других показателей, динамика результатов ответа на вопрос свидетельствует о том, что доля полностью удовлетворенных выбором факультета и специальности постепенно снижается до 2017 года (Рис. 2).

Рисунок 2 – Динамика процента студентов «ГСГУ», удовлетворенных выбором факультета и специальности

Подобный результат может быть объяснен за счет снижения доли мотивированных и профессионально ориентированных абитуриентов на фоне постоянно возрастающего спроса на получение высшего образования. В итоге можно говорить о том, что подобная ситуация формирует проблему студенческих отчислений, которая должна быть объектом особого внимания со стороны высшего руководства университета и структурных подразделений.

В то же время, необходимо отметить, что в 2017 году начался рост показателя и поэтому можно говорить о том, что ситуация начинает меняться в лучшую сторону.

Далее перейдем к рассмотрению оценок уровня удовлетворенности в разрезе блоков дисциплин, практик и самостоятельной работы студентов.

Начнем с уровня удовлетворенности знаниями и навыками по блокам дисциплин.

### Таблица 5 – Оцените степень Вашей удовлетворенности полученными знаниями и навыками по следующим блокам дисциплин

**(**1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среднее | Затрудняюсь ответить |
| Компьютерные технологии | 2,99 | 5 |
| Иностранные языки | 3,14 | 3 |
| Общие профессиональные дисциплины | 4,05 | 2 |
| Дисциплины специализации | 4,21 | 2 |
| Физкультура | 3,85 | 10 |
| Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.) | 3,52 | 10 |
| Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.) | 3,73 | 4 |

Представленные данные позволяют сформулировать следующие выводы.

Во-первых, студенты «ГСГУ» в целом удовлетворены полученными знаниями и навыками по всем блокам дисциплин, что подтверждается средним значением показателя, которое равно 3,64 по шкале от «1» до «5».

Во-вторых, блоки дисциплин можно разделить на те, которые получили высокий уровень оценок – свыше 4 баллов – это общие профессиональные дисциплины и дисциплины специализации. Кроме того, выделяются «аутсайдеры» (средние оценки ниже 3,15) – компьютерные технологии и иностранные языки.

**Таблица 6 – Динамика ответа на вопрос: «Оцените степень Вашей удовлетворенности полученными знаниями и навыками по следующим блокам дисциплин»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Компьютерные технологии | 3,05 | 3,04 | 2,75 | 3,03 | 3,16 | 3,32 | 3,11 |
| Иностранные языки | 3,22 | 3,28 | 2,93 | 3,09 | 3,28 | 3,41 | 3,14 |
| Общие профессиональные дисциплины | 4,24 | 4,25 | 4,24 | 4,19 | 4,16 | 4,04 | 4,05 |
| Дисциплины специализации | 4,38 | 4,27 | 4,16 | 4,19 |
| Физкультура | 3,87 | 3,92 | 3,52 | 3,83 | 3,73 | 3,88 | 3,96 |
| Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.) | 3,73 | 3,6 | 3,24 | 3,48 | 3,41 | 3,36 | 3,54 |
| Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.) | 3,96 | 3,94 | 3,49 | 3,85 | 3,83 | 3,74 | 3,72 |

Подобный результат может быть связан как с повышенными запросами самих потребителей, с качеством преподавания по данным блокам дисциплин, а также со спецификой специальности обучения.

Например, результаты анализа данного показателя в разрезе факультетов демонстрируют, что низкие оценки удовлетворенности качеством преподавания по компьютерным технологиям демонстрируют по большей части студенты гуманитарных факультетов: филологического, исторического, философского, а также факультета психологии, которым труднее воспринимать и оперировать строгими числовыми данными и алгоритмами. Однако, сравнительный анализ удовлетворенности качеством преподавания иностранного языка по факультетам демонстрирует, что большое количество неудовлетворенных наблюдается как на гуманитарных (факультет психологии, филологический факультет), так и на естественно-научных (биологический институт, химический факультет, механико-математический факультет).

 На некоторых факультетах наблюдается повышенный уровень неудовлетворенности качеством преподавания физкультуры (юридический институт) и естественно-научных дисциплин (филологический и исторический факультеты). Особое внимание необходимо обратить на оценки респондентов относительно качества преподавания общих профессиональных дисциплин и дисциплин специализации. Несмотря на высокий уровень удовлетворённости качеством преподавания данных групп дисциплин, в 2017 году доля студентов, считающих что качество их преподавания ухудшилось превысило в два раза долю тех, кто отметил его улучшение.

### Таблица 7 – С Вашей точки зрения, качество преподавания по следующим блокам дисциплин за последний год улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Компьютерные технологии | 27 | 23 | 2 | 48 |
| Иностранные языки | 23 | 17 | 11 | 49 |
| Общие профессиональные дисциплины | 15 | 28 | 6 | 51 |
| Дисциплины специализации | 16 | 37 | 5 | 42 |
| Физкультура | 30 | 16 | 6 | 48 |
| Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.) | 31 | 14 | 5 | 50 |
| Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.) | 24 | 16 | 5 | 55 |

Полученный результат отражает необходимость более детального анализа причин изменений мнений и оценок студентов относительно качества профессиональной подготовки.

Содержание оценок качества организации самостоятельной работы студентов демонстрируют уровень удовлетворенности выше среднего. Более положительно студенты оценивают качество организации учебных и производственных практик.

Таблица 8 – Оцените качество организации самостоятельной работы студентов в процессе обучения

(1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среднее | Затрудняюсь ответить |
| Самостоятельная работа студентов | 3,44 | 8 |
| Практики | 3,5 | 8 |

В итоге, представленные выше данные свидетельствуют о том, что основные потребители – студенты удовлетворены качеством образовательного процесса в «ГСГУ».

Далее обратимся к рассмотрению оценок качества работы структурных подразделений «ГСГУ». Начнем с оценок качества работы деканата и кафедры.

**Таблица 9 - Оцените качество работы структурных подразделений**

(1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Среднее | Затрудняюсь ответить |
| Ваш деканат | 4 | 4 |
| Ваша кафедра | 4,19 | 6 |

Полученные данные демонстрируют высокую степень удовлетворенности качеством работы подразделений, с которыми студенты сталкиваются непосредственно и регулярно в процессе своего обучения в вузе – деканат и кафедра. В то же время можно отметить ряд, факультетов, в которых студенты поставили более низкие оценки качества работы собственного деканата: физический, филологический и исторический.

Также, необходимо указать на то, что студенты отмечают стабильность и повышение качества работы деканатов и кафедр.

### Таблица 10 – С Вашей точки зрения качество работы структурных подразделений за последний год улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Ваш деканат | 26 | 6 | 56 | 12 |
| Ваша кафедра | 28 | 4 | 52 | 16 |

Далее рассмотрим динамику оценок качества различных сторон жизни «ГСГУ».

**Таблица 11 – Укажите, какие параметры жизни университета за последний год улучшились, ухудшились или остались без изменений?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Предоставляемый уровень образования | 31 | 9 | 50 | 10 |
| Научная библиотека | 37 | 1 | 46 | 16 |
| Преподавательский состав | 26 | 9 | 52 | 13 |
| Престиж университета | 45 | 10 | 32 | 13 |
| Возможности получения дополнительного образования | 42 | 5 | 31 | 23 |
| Научная база | 41 | 2 | 34 | 23 |
| Компьютеризация | 46 | 4 | 36 | 14 |
| Возможности участия в конференциях | 54 | 3 | 29 | 14 |
| Состояние социально-культурной инфраструктуры  | 22 | 4 | 41 | 33 |
| Состояние спортивных залов и сооружений | 17 | 8 | 44 | 31 |
| Возможность пользования спортивными залами и сооружениями | 18 | 11 | 41 | 31 |
| Состояние аудиторий | 25 | 20 | 50 | 5 |
| Оснащенность материально-техническим оборудованием | 38 | 9 | 41 | 12 |
| Перспективы трудоустройства выпускников | 10 | 19Продолжение таблицы 11 | 32 | 39 |
| Организация учебного процесса | 21 | 14 | 52 | 13 |
| Организация досуговой деятельности студентов | 20 | 13 | 42 | 25 |

Представленные результаты позволяют сформулировать следующие выводы.

Позитивные изменения, по мнению студентов, происходят в научно-исследовательской сфере – повышаются возможности участия в конференциях (54%), а также общий уровень научной базы (41%). Еще одна сфера, в которой происходит улучшение – это материально-техническая база, а именно такие ее аспекты как: компьютеризация (46%) и оснащенность материально-техническим оборудованием (38%). Также, студентами отмечается повышение престижа университета (49%) и возможностей получения дополнительного образования (42%).

Другие стороны жизни университета оцениваются студентами как стабильные. Однако, относительно перспектив трудоустройства выпускников доля студентов-пессимистов (считающих, что состояние дел в данной сфере ухудшается) превышает долю оптимистов на 9% . Это обусловливает необходимость целенаправленной работы по повышению эффективности работы системы содействия трудоустройству выпускников в «ГСГУ».

Относительно других элементов университетской инфраструктуры оценки студентов носят не столь позитивный характер. В первую очередь, это касается бытовой инфраструктуры.

### Таблица 12 – С Вашей точки зрения, работа нижеприведенных университетских структур за последний год улучшилась, ухудшилась или осталась без изменений?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Столовые | 10 | 26 | 50 | 14 |
| Кафе  | 26 | 14 | 13 | 47 |
| Общежития | 16 | 16 | 27 | 41 |
| Туалеты | 18 | 27 | 46 | 9 |

Как видно из таблицы, студенты критически оценивают динамику состояния и качество работы туалетов и столовых. Данные элементы инфраструктуры являются проблемными с точки зрения респондентов на протяжении последних восьми лет.

Таким образом, можно утверждать необходимость реализации комплекса мер по повышению качества бытовой инфраструктуры университета.

Далее, перейдем к анализу потребностей и запросов студентов.

Начнем с рассмотрения потребностей в дополнительных образовательных услугах.

Всего 37% респондентов отметили наличие потребности в дополнительных образовательных услуг. Структура их потребностей представлена в таблице 13.

**Таблица 13 – Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в «ГСГУ»? (в%)**

|  |  |
| --- | --- |
| Иностранные языки | 56 |
| Компьютерные технологии | 14 |
| Дополнительные курсы и специализации по специальности | 9 |
| Психологические курсы, тренинги | 7 |
| Экономика, менеджмент, бухучет | 6 |
| Второе высшее, курсы переквалификации | 6 |
| Стажировки в российских и зарубежных вузахПродолжение таблицы 13 | 5 |
| Юриспруденция | 3 |
| Обучение искусствам, дизайну | 3 |
| Вождение | 2 |
| Другое | 6 |

Данные наглядно демонстрируют безусловное лидерство потребности в изучении иностранных языков. Данная потребность обусловлена как недостаточным количеством занятий по иностранному языку, которые предполагаются в рамках большинства основных образовательных программ, так и возросшим пониманием необходимости изучения иностранных языков как фактора конкурентоспособности специалиста на современном рынке труда.

Другие позиции из списка значительно менее востребованы и, в основном, отражают потребности в повышении практических навыков, а также в расширении собственных возможностей и компетенций.

Необходимо отметить, что наличие потребностей в дополнительных образовательных услугах, безусловно, может выступать в качестве ресурса развития самого «ГСГУ» и, прежде всего, как инструмент пополнения внебюджетной финансовой базы. Об этом говорят данные таблицы 14.

**Таблица 14. Готовы ли Вы платить за дополнительные образовательные услуги?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 40 |
| 2. Нет | 38 |
| 3. Затрудняюсь ответить | 22 |

Анализ результатов ответа на вопрос: «Что, с Вашей точки зрения, следует улучшить в «ГСГУ» ?» демонстрирует содержание других потребностей и запросов студентов.

По итогам исследования данного года можно констатировать смещение характера основных запросов студентов. Как и в прошлые годы, пожелания студентов больше связаны с улучшением качества инфраструктуры и жизненной среды. Опять в «аутсайдерах», нуждающихся в улучшении, находятся система общественного питания и общежития. Однако в этом году наблюдается существенный рост пожеланий студентов, связанных с организацией и качеством образовательного процесса. А именно, значительное количество студентов недовольны переходом на двухуровневую систему обучения и стандарты третьего поколения и требуют вернуть специалитет и увеличить количество аудиторных занятий по профильным дисциплинам. Большое количество пожеланий студентов касается работы бюро расписаний (это и занятия в разных корпусах, и в вечернее время и большое количество «окон» между парами). Также встречаются пожелания по улучшению качества преподавания: повышение квалификации некоторых преподавателей, изменение системы оценивания студентов, введение новых предметов и т.д.

Также студенты актуализируют необходимость улучшения состояния учебных корпусов и аудиторий, хотя в качестве проблемной зоны это уже менее заметно по сравнению с результатами предыдущих исследований.

По результатам исследования можно констатировать высокий уровень удовлетворенности студентов качеством образовательных процессов. Однако, по нескольким параметрам качества жизненной среды наблюдаются проблемные зоны, формирующие пониженный уровень удовлетворенности внутренних потребителей. Они, прежде всего, связаны с работой социальной сферы – столовой.

Необходимо в качестве особой проблемной зоны обозначить качество работы столовой, удовлетворенность работы которых не только не снижается, но и растет. Поэтому рекомендуется предпринять корректирующие мероприятия по улучшению работы студенческой столовой с целью повышения качества продукции и обслуживания.

Рекомендуется усилить целенаправленную работу по привлечению и профориентированию с потенциальными потребителями – абитуриентами, учащимися старших классов средних школ, а также их родителями на уровне структурных подразделений – деканатов и кафедр.

Рекомендуется в рамках проводимой в университете работы по формированию внутренних образовательных стандартов увеличить количество семестров и часов, выделяемых на изучение иностранного языка. Кроме того, рекомендуется сформировать систему массового дополнительного изучения иностранных языков в виде факультативов, кружков, клубов как на уровне структурных подразделений.

**Заключение**

В ходе учебной практики было проведено анкетирование, в результате которого сделаны следующие выводы:

- методы и навыки проведения исследований;

- способы определения объема выборки для получения релевантной информации;

 - возможности обработки полученных данных с помощью компьютерных технологий на основе создания матрицы обсчета;

 - основы составления отчета о проведении исследования.

В ходе учебно-ознакомительной практики были получены навыки планирования и исследования:

- работать интервьюером;

- обрабатывать анкеты;

- использовать компьютерные программы для обработки данных (на примере программы «Матрица»);

- представлять полученные результаты в Power Point.

Таким образом, учебная практика предоставила возможность творчески и всесторонне анализировать конкретную ситуацию, уметь самостоятельно находить решения локальных задач, добиваться достижения поставленной сформулированной цели.

Основой для проведения исследования является разработка исходной анкеты (Приложение 1) с целью проведения опроса респондентов по выбранной группе.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Приложение №1**

**АНКЕТА СТУДЕНТА**

***Уважаемый студент! «ГСГУ» проводит социологическое исследование. Нам важно знать Ваше мнение относительно различных сторон жизни нашего университета. Отметьте наиболее полно отражающий Ваше мнение вариант ответа. Благодарим Вас за участие в опросе!***

**1. Как Вы считаете, «ГСГУ» дает качественное образование или нет?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**2. Насколько Вы удовлетворены тем, что получаете высшее образование в «ГСГУ»?**

1. Полностью удовлетворен 3. Скорее неудовлетворен 5.Затрудняюсь ответить

2. Скорее удовлетворен 4. Полностью неудовлетворен

**3. Насколько Вы удовлетворены выбором:** *(дайте ответ по каждому столбцу)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Факультета** | **Специальности** |
| Полностью удовлетворен | 1 | 1 |
| Скорее удовлетворен | 2 | 2 |
| Скорее неудовлетворен | 3 | 3 |
| Полностью неудовлетворен | 4 | 4 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 5 |

**4. Оцените степень Вашей удовлетворенности полученными знаниями и навыками по следующим блокам дисциплин**:

**(**1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компьютерные технологии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |
| Иностранные языки | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |
| Общие профессиональные дисциплины | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |
| Дисциплины специализации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |
| Физкультура | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |
| Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |
| Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 Затрудняюсь ответить |

**4а. С Вашей точки зрения, качество преподавания по следующим блокам дисциплин за последний год улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Компьютерные технологии | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Иностранные языки | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Общие профессиональные дисциплины | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Дисциплины специализации | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Физкультура | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 0 |

**5. Оцените качество организации самостоятельной работы студентов в процессе обучения:**

(1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

**123450**

**6. Оцените качество организации практик** (1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

**123450**

**7. Оцените качество работы структурных подразделений** (1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить). *Поставьте оценку в каждом столбце:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ваш деканат  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  0 Затрудняюсь ответить |
| Ваша кафедра  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  0 Затрудняюсь ответить |

**8. С Вашей точки зрения качество работы структурных подразделений (за последний год улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Ваш деканат  | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Ваша кафедра  | 1 | 2 | 3 | 0 |

**9.** **С Вашей точки зрения, работа нижеприведенных университетских структур за последний год улучшилась, ухудшилась или осталась без изменений?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Столовая | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Кафе  | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Общежития | 1 | 2 | 3 | 0 |

**10. Укажите какие параметры жизни университета за последний год улучшились, ухудшились или остались без изменений?** (*Дайте ответ по каждой строке)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Улучшилось** | **Ухудшилось** | **Осталось без изменений** | **Затрудняюсь ответить** |
| Предоставляемый уровень образования | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Научная библиотека | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Преподавательский состав | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Престиж университета | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Возможности получения дополнительного образования | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Научная база | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Компьютеризация | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Возможности участия в конференциях | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Состояние социально-культурной инфраструктуры (музеи, профилакторий) | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Состояние спортивных залов и сооружений | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Возможность пользования спортивными залами и сооружениями | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Состояние аудиторий | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Оснащенность материально-техническим оборудованием | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Перспективы трудоустройства выпускников | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Организация учебного процесса  | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Организация досуговой деятельности студентов | 1 | 2 | 3 | 0 |

**11. Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в «ГСГУ»** *(укажите):*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12. Готовы ли Вы платить за дополнительные образовательные услуги?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**13. Что, с Вашей точки зрения, следует улучшить в «ГСГУ»?** *(напишите)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. Собираетесь ли Вы работать по специальности, на которую сейчас учитесь, после окончания «ГСГУ»?**

1. Да 2. Нет 3.Затрудняюсь ответить

**15. Знаете ли Вы о том, что в «ГСГУ» реализуется система менеджмента качества?**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**16. Вы учитесь в университете:** 1.На платной основе 2.На бюджетной основе

|  |  |
| --- | --- |
| **17. Ваш факультет (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **18. Укажите, пожалуйста, Вашу специальность** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**19. Ваш пол** 1. мужской 2. женский

**Спасибо!**