

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

РЕШЕНИЕ РЕКТОРАТА
Ульяновского государственного университета
Отчет по результатам исследования удовлетворенности
студентов качеством образовательных услуг

от 24 сентября 2012 г.

В апреле-мае 2012 года отделом маркетинговых и социологических исследований при поддержке учебных подразделений Университета было проведено исследование «Уровень удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг УлГУ».

Цель исследования - выявить уровень удовлетворенности студентов 4 курса УлГУ качеством предоставляемых образовательных услуг.

Метод исследования – открытое целевое анкетирование. В этом году анкета для исследования была усовершенствована, основные блоки вопросов остались неизменными, однако характеристики, включенные в каждый блок, были изменены с учетом мнения руководителей административных подразделений. В связи с этим прямое сравнение и построение динамики удовлетворенности невозможно.

Выборка строилась исходя из общего числа обучающихся на 4 курсе: в опросе приняли участие 620 человек.

Удовлетворенность качеством обучения

В этом году в анкету был включен вопрос об общей удовлетворенности качеством обучения в Ульяновском государственном университете. Анализ данного показателя позволяет зафиксировать, какие настроения и представления на момент опроса у студентов-четверокурсников сложились о работе университета в целом. Стоит отметить, что данный показатель обусловлен разными факторами. С одной стороны, это степень удовлетворенности в целом учебным процессом, уровнем подготовки себя как будущего специалиста, которые коррелируются с собственными представлениями о том, как это должно быть. С другой стороны, восприятие зависит от соответствия ожиданий студентов и предоставляемых Университетом условий обучения (оснащенность корпусов, их комфортность). Среди всех ответивших на этот вопрос 69,6% респондентов оказались в разной степени довольны качеством обучения в нашем вузе (15,5% вполне довольны и еще 54,1% скорее довольны), а 19,5% в разной степени не удовлетворены им (15,0% скорее недовольны и 4,5% абсолютно недовольны).

Удовлетворенность организацией учебного процесса

Исследование показало, что студентов университета по-прежнему больше всего волнует соответствие читаемым им курсов требованиям работодателей. При этом стоит пояснить, что под требованиями работодателей подразумеваются представления самих студентов, что они должны знать и уметь, чтобы быть хорошим специалистом. В среднем

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

на всех факультетах удовлетворенность практической направленностью даваемых знаний не превысила 6 баллов. 60% опрошенных пожелали, чтобы в ходе их подготовки удавалось больше времени вопросам прикладного применения теоретического материала. Самых профилирующих дисциплин хватает далеко не всем. Из таблицы 2 следует, что недостаток в последних особенно ощутим на факультете лингвистики и международного сотрудничества, а также на факультете математики и информационных технологий. Не зря именно на этих двух факультетах получилась самая высокая доля считающих, что усиление внимания к практическим аспектам учёбы помогло бы повысить качество обучения на их специальности. Около 70% студентов этих двух факультетов хотели бы видеть свои предметы, насыщенными не столько теорией, сколько профессиональными тонкостями будущей работы. Неуверенность в успешном трудоустройстве по своей специальности, а также плохое представление настоящих требований работодателей, являются причиной того, что на юридическом и финансовом факультетах при достаточно хорошем уровне удовлетворённости объёмом профилирующих дисциплин и семинарских занятий, получаемых знаний, по мнению студентов, все равно недостаточно для того, чтобы соответствовать тому, что хотят видеть их наниматели.

Таблица 2
Уровень удовлетворённости студентов разных факультетов
практическими аспектами их учебных программ

	В среднем по УлГУ	Гуманит.фак-т	ИФФВТ	Медиц.фак-т	Фак-т управления	Фак-т финансов	ФИЯПК	ФКИ	ФЛИМС	ФМиИТ	ФФКР	Экологич. фак-т	Юридич.фак-т
Соответствие содержания курсов требованиям работодателей	5,4	5,7	6,2	5,6	5,3	4,4	4,3	5,8	3,2	4,3	6,5	4,0	4,5
Достаточное количество практических занятий	6,8	7,1	7,2	7,2	6,5	6,6	5,4	7,2	5,3	6,3	7,5	5,0	5,9
Достаточное количество профилирующих предметов (по специальности)	6,7	7,3	7,6	6,2	6,6	6,6	6,2	6,7	3,7	5,2	7,4	5,7	6,5

А вот на инженерно-физический, гуманитарный факультеты и факультет физической культуры остальным стоит равняться. На них удовлетворенность объёмом профилирующих курсов превзошла порог в 7 баллов.

Студенты полагают, что практическая ориентация того или иного предмета целиком зависит от преподавателя и наличие у него самого соответствующего опыта работы на конкретных предприятиях. На некоторых факультетах практико-профессионалы особенно востребованы: на факультете иностранных языков, здесь получившийся индекс попал в критический интервал ниже 80%, а также на факультете

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

лингвистики и международных отношений (81%) и юридическом факультете (82%). Также не достаточно высоким получился индекс удовлетворенности по такому параметру, как умение понятно излагать материал – 80%. Данный показатель ежегодно получает не очень высокие оценки, по данным исследований отдела маркетинговых и социологических исследований. Больше всего это волнует студентов следующих факультетов: ФЛиМС (индекс УВ - 60%), юридический факультет (64%), факультет финансов и учета (69%) и ФМиИТ (69%).

Оценка работы деканата

Участники опроса считают, что задачей университета является их полноценная профессиональная подготовка. А вот содействие в трудоустройстве они хотя и приветствуют, но не считают обязательным. По 10-балльной шкале важность такой помощи была поставлена всего 5,8 балла. Лишь на экологическом факультете, видимо в силу специфики рынка труда по этим специальностям, большинство из респондентов выразились за то, чтобы деканат способствовал в поисках мест работы для них. Они же поставили и самые высокие во всём университете оценки важности работы деканата по организации производственной практики. Подобные завышенные ожидания привели к тому, что удовлетворённость тем, как деканат участвует в организации практики, оказался в районе 35%.

В целом, пока не одному из факультетов не удается добиться удовлетворительной для студентов оперативности документооборота и обратной связи. Своевременности подготовки документов было выставлено всего 5 баллов, поэтому индекс удовлетворённости ниже 85%, что свидетельствует о недостаточных усилиях деканатов в этом важном для респондентов направлении. Точно также нужно ещё совершенствовать систему информирования студентов и модернизировать удобство расписания.

И то, и другое было отнесено, скорее, к недостаткам работы деканатов. Но если для факультета культуры и юридического факультета такое положение дел студенты объясняют объективными обстоятельствами широкой разбросанности тех корпусов, в которых занимаются студенты и находятся кафедры, то для факультета математики и информационных технологий, а также факультета лингвистики это оценивается студентами, как упущение.

Практические навыки и трудоустройство

Значимость именно практического вектора высшего образования не является абстрактной самоцелью – подобные представления связаны со стремлением студентов быть востребованными на рынке труда, соответствовать требованиям работодателей, и, в идеале, и возможности выбирать подходящее место для трудоустройства из нескольких предложений.

В связи с этим студентам 4-го курса, принявшим участие в опросе, был задан также вопрос о том, где они планируют трудоустраиваться. В целом среди ответивших 18,5% планируют работать на госпредприятиях, 16 % - в коммерческих организациях, 8,8% - во властных, административных структурах, 10% - начать свое дело, а около 5% - планируют продолжить обучение. Причем, что показательно, в сумме около 16% стремятся куда-либо уехать (в столицы, другие города и страны).

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	Решение ректората 
	24 сентября 2012 г.

Особое внимание стоит обратить на тот факт, что немалая часть студентов еще не определились с возможностями трудоустройства. Около трети студентов с экологического факультета (29,2%) также как и студенты факультета управления (31,0%) затрудняются даже предположить, где они смогли бы работать, что, возможно, свидетельствует об опасениях о сложности трудоустройства по данным специальностям для части выпускников.

Таблица 5

Если Вы собираетесь после окончания университета работать по специальности, то где бы Вы хотели работать?

	В целом по УлГУ	Факультет												ФТС
		ФФКИР	ФИЯПК	ФМНИТ	Эколог. фак-т	ИФВТ	Юрид. фак-т	ФЛИМС	Мед. фак-т	Факт. управления	Факт. финансов	ФКИ	ГНиСТ	
государственное предприятие	18,5	5,0%	9,4%	20,0%	25,0%	<u>40,5%</u>	16,9%	6,7%	<u>35,4%</u>	17,2%	6,3%	16,7%	18,5%	21,4%
коммерческая организация	16,0	20,0%	9,4%	<u>33,3%</u>	8,3%	14,3%	3,9%	13,3%	8,3%	25,9%	<u>43,8%</u>	6,1%	9,8%	7,1%
открою свое дело	10,8	10,0%	18,8%	8,9%	4,2%	11,9%	11,7%		6,3%	6,9%	14,1%	16,7%	7,6%	35,7%
глазные, административные структуры	8,8	10,0%	15,6%	4,4%			32,5%	3,3%		3,4%	1,6%	1,5%	14,1%	14,3%
уеду за границу	3,6			4,4%	8,3%	2,4%	1,3%	13,3%	2,1%	1,7%	3,1%	4,5%	5,4%	
буду искать работу в Москве, СПб	7,2	<u>15,0%</u>	9,4%	2,2%			6,5%	<u>23,3%</u>	2,1%	5,2%	6,3%	16,7%	6,5%	
буду искать работу в другом городе	4,9	10,0%	3,1%		8,3%	4,8%	5,2%	10,0%	10,4%	3,4%	1,6%	7,6%	3,3%	
планирую продолжить обучение	5,1		9,4%	2,2%	12,5%	7,1%	1,3%	3,3%	18,8%		3,1%	6,1%	4,3%	
я не собираюсь работать по специальности	5,2	20,0%		8,9%	4,2%	7,1%	1,3%	10,0%		3,4%	3,1%	4,5%	9,8%	
не определился	17,8	10,0%	<u>21,9%</u>	11,1%	<u>29,2%</u>	9,5%	16,9%	13,3%	14,6%	<u>31,0%</u>	14,1%	16,7%	<u>20,7%</u>	<u>21,4%</u>
другое	2,1		3,1%	4,4%		2,4%	2,6%	3,3%	2,1%	1,7%	3,1%	3,0%		
Количество ответивших	612	20	32	45	24	42	77	30	48	58	64	66	92	14

По результатам исследования удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2012 году основные опасения студентов концентрировались вокруг будущего трудоустройства и востребованности на рынке труда. Для изучения представлений о субъективной готовности будущих специалистов выйти на профессиональных рынок, в ходе анкетного опроса студентам четвертого курса нашего вуза был задан также вопрос о том, смогут ли они на своем будущем месте работы применить навыки, знания, компетенции, полученные во время учебы в университете. В целом среди ответивших на данный вопрос только 12,4% считают, что на момент окончания будут квалифицированными специалистами; 65,5% полагают, что многому надо будет еще

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	Решение ректората 24 сентября 2012 г	
--	---	--

учиться и всего около 3% думают, что полученные знания и навыки им не пригодятся вовсе. Еще 17,8% затруднились ответить на этот вопрос.

Причем ситуация отличается от факультета к факультету. Так, среди студентов экологического факультета и инженерно-технического факультета высоких технологий больший процент ответивших считает себя готовыми квалифицированными специалистами (20,8% и 26,2% соответственно, по сравнению с показателем в среднем по вузу – 12,4%). Интересно, что несмотря на тот факт, что немалая часть студентов-экологов говорят, что полученное образование позволяет считать себя полностью готовым к работе специалистом, тем не менее именно учащиеся данного факультета больше всех ожидают поддержки в поиске места практики от деканата, и среди них около 30% затрудняются предположить, где они смогли бы трудоустроиться. Иными словами, студенты уверены в том, что они могут работать, но не уверены, что их профессия востребована сейчас в нашем городе.

Таблица 6

Устраиваясь на работу по своей специальности, насколько вы сможете применить знания, навыки, компетенции, полученные в университете? (в % по столбцу)

	В целом по УлГУ	Факультет												
		ФФКиР	ФИЯПК	ФМиИТ	Эколог. фак-т	ИФФВТ	Юрид. фак-т	ФЛИМС	Мед. фак-т	Фак-т управления	Фак-т финансов	ФКИ	ГНиСТ	ФТС
после окончания университета я буду квалифицированным специалистом	12,4%	10%	9,4%	8,7%	<u>20,8%</u>	<u>26,2%</u>	11,7%		14,3%	5,2%	7,8%	<u>17,2%</u>	<u>17,4%</u>	
частично, многому придется учиться на месте	65,5%	70%	68,8%	56,5%	62,5%	59,5%	<u>71,4%</u>	<u>80,0%</u>	59,2%	<u>82,8%</u>	48,4%	65,6%	65,2%	71,4%
знания, навыки и компетенции, данные в университете, мне не понадобятся	3,1%			6,5%		4,8%	1,3%	3,3%		3,4%	7,8%	1,6%	4,3%	
трудно сказать	17,8%	20%	21,9%	26,1%	16,7%	7,1%	13,0%	16,7%	26,5%	8,6%	<u>35,9%</u>	12,5%	12,0%	28,6%
другое	1,1%			2,2%		2,4%	2,6%					3,1%	1,1%	
Количество ответивших	612	20	32	46	24	42	77	30	49	58	64	64	92	14

Следует отметить, что более одной пятой (26,3%) из тех, кто не собирается применять полученные знания и навыки в профессии, предполагают начать свое дело (для

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	Решение ректората 24 сентября 2012 г	
--	---	---

сравнения в целом среди ответивших на вопрос о будущей сфере трудаустроства таких всего 10,8%). Что связано, по признаниям респондентов, в основном с 2 факторами:

- получаемое высшее образование не связано с предполагаемой деятельностью;
- отсутствие навыков и умений применять полученные теоретические знания в работе: в обучении недостаточно практических занятий, показывающих, каким образом те или иные теоретические определения, формулы или схемы могут помочь им успешно профессионально работать и развивать своё дело.

Рассмотрим субъективное восприятие студентов о пробелах в их образовании. Подавляющее большинство ответивших на этот вопрос, и уже имеющих опыт трудаустроства и не имеющих, несмотря на то, что они представляли совершенно разные факультеты и специальности, предполагающие свои особенности обучения, сошлись на том, что им недостаточно практики, практических занятий.

Проанализируем ситуацию отдельно по факультетам (на которых студенты высказывали конкретизированные пожелания):

Факультет физической культуры и реабилитации

«практические занятия с больными людьми»,
 «поездки в детские дома и реабилитационные центры»,
 «работы с больными людьми и инвалидами».

Экологический факультет

«навыков работы с оборудованием».

Факультет математики и информационных технологий

«современные технологии программирования»,
 «программирование, изучение языков программирования»,
 «алгоритмы, работа с отладчиком, профайлером, системой контроля версий»,
 «знание архитектуры ЭВМ».

Инженерно-физический факультет высоких технологий

«компьютерные программы по специальности»,
 «знание многих инженерных программ»,
 «знание программ графического моделирования»
 «прикладные навыки по обработке материалов»,
 «работка с приборами и оборудованием»,
 «в области перекачки горючего»,
 «детальное изучение нормативных документов связанных со специальностью»,
 «изучение английского языка с учетом специфики специальности».

Факультет управления

«знания по владению «1 С Бухгалтерией», «Excel»,
 «знания по делопроизводству и работе с документами»,
 «знания о бизнес-процессах и освоение навыков составления бизнес-планов».

Факультет финансов и учета

«навыки работы на компьютере с программами по бухучету»,
 «знание английского языка»,
 «конкретизация возможных мест работы по специальности и рассмотрения их в увязке с изучаемыми дисциплинами».

Юридический факультет

«практический разбор ситуаций, проблем»,
 «обучение правильному документальному оформлению».

<p>Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга</p> <p>Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг</p>	<p>Решение ректората</p>	
		24 сентября 2012 г

«практические навыки по заполнению деклараций»,
 «работа с автоматизированными системами и документами».

Факультет иностранных языков и профессиональной коммуникации
 «недостаточно практических занятий с лингвистическими программами»,
 «обучение компьютерной грамотности»,
 «работа с документацией»,
 «знание юриспруденции»,
 «контакты с носителями языка»,
 «недостаток времени на изучение второго языка».

Факультет лингвистики и международного сотрудничества
 «опыт общения с носителями языка»,
 «навыки синхронного и последовательного перевода»,
 «навыки общения с представителями других культур»,
 «языковая компетенции, нужно больше часов по дисциплине «практикум речевого общения».

Факультет культуры и искусства
 «знания о современном состоянии культуры, туризма и др.»,
 «отсутствие знаний о современной ситуации на рынке и предприятиях по специальности из-за устаревших учебных пособий»,
 «общие знания: философия, история»,
 «знание английского языка»,
 «умение писать тексты»,
 «работа с реальными объектами»,
 «владение специальными программами «Photoshop», «CorelDRAW», программы для разработки дизайна».

Факультет гуманитарных наук и социальных технологий
 «недостаток знаний по краеведению»,
 «владение методиками психоконсультирования»,
 «знание английского языка»,
 «опыт работы с клиентами»,
 «навыки коммуникации с обучаемыми».

Как мы видим, большинство представлений, какие именно «пробелы» существуют в подготовке к будущей работе, связаны со спецификой каждой специальности.

Оценка организации производственной практики

Несмотря на артикуляцию конкретных предложений расширения учебной программы, большинство опрошенных декларировало единственное и максимально общее пожелание – увеличение количества практики в самом широком смысле этого понятия.

Что касается, оценкой организации практики, по мнению студентов, вырисовывается противоречивая ситуация.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г

Таблица 8
Отношение к производственной практике в ходе учебного процесса

	В целом по УлГУ
Практика проходит в организациях, где я получаю необходимый опыт	41,1%
Практика позволяет мне завести нужные знакомства	23,1%
На практике я делаю все, что угодно, но не по своей специальности	24,0%
Университет помогает найти место для прохождения практики	30,7%
Практика ничего мне не дает	14,9%
Практика - это не нужная формальность	10,9%
Практики слишком мало	32,1%
Не учитывают желание студентов при выборе места для прохождения практики	13,4%
Прохождение практики недостаточно контролируется со стороны университета	16,1%
Практика – это возможность для будущего труда	36,5%

С одной стороны, большая часть ответов располагается в «позитивной» зоне восприятия. Так, в 41,1% ответов отметили, что практика проходит в организациях, где студенты могут получить необходимый опыт, она позволяет завести им нужные знакомства (23,1%), и 36,5% рассматривают ее как возможность будущего труда, а 30,7% указали, что университет помогает найти место прохождения практики.

С другой стороны, выявились и негативные моменты. Порядка трети считают, что практики слишком мало (32,1%), этим собственно подтверждаются данные ответов на открытый вопрос о том, что больше всего не достает в обучении. Порядка четверти ответов касались того, что практика не дает опыта работы по специальности (24,0% - «делаю все что угодно, только не по своей специальности») и еще около 15% полагают, что она вообще ничего не дает. Еще около 10% оценивают прохождение практики как ненужную формальность.

Удовлетворенность условиями обучения

Изучение качества образовательных услуг предоставляемых университетом невозможно представить без оценки студентами условий обучения: а именно удовлетворенность комфортом учебных аудиторий и оснащенностью их необходимым для учебы оборудованием. Меньше всего участники опроса удовлетворены «вентиляцией аудиторий» - индекс удовлетворенности равен 76% и комфортной температурой внутри аудиторий – индекс удовлетворенности составляет 83%. Поскольку наш опрос проходил весной, то, говоря о недостатке комфорта, студенты жаловались на слишком холодные аудитории зимой.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» <u>Управление маркетинга</u>	Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	Решение ректората 24 сентября 2012 г.	
---	--	--	--

Таблица 9
Оценка состояния учебных аудиторий

индекс удовлетворенности	В целом по УлГУ	Корпус								К. Маркса	К. Либкнехта
		ГПИ 10	Набережная, 1	Набережная, 2	Набережная, 3	Набережная, 4	Пушкинская	12 сентября			
Акустика аудиторий	116%	79%	121%	119%	135%	147%	99%	100%	90%	113%	
Вентиляция аудиторий	76%	56%	77%	82%	94%	78%	77%	89%	54%	61%	
Освещённость аудиторий	98%	104%	99%	100%	100%	115%	81%	95%	106%	80%	
Просторность аудиторий	110%	104%	124%	112%	117%	145%	106%	116%	98%	52%	
Регулярность ремонта аудиторий	111%	77%	123%	116%	135%	148%	108%	96%	102%	60%	
Современный дизайн аудиторий	134%	101%	118%	145%	125%	197%	201%	121%	117%	118%	
Плотность посадки в учебных аудиториях	120%	119%	125%	120%	140%	140%	122%	80%	144%	68%	
Температура внутри аудиторий	83%	48%	82%	91%	85%	91%	87%	53%	112%	82%	
Чистота аудиторий	116%	103%	117%	123%	108%	114%	126%	96%	150%	109%	
Состояние рекреаций, холлов и коридоров	169%	142%	173%	183%	171%	145%	153%	150%	165%	173%	

Кроме оценки комфорта учебных аудиторий участникам опроса было предложено высказать свое мнение о степени оснащенности их оборудованием. Согласно полученным результатам, в первую очередь ребят не устраивает «наличие специального оборудования для эффективного обучения по специальности» (индекс УВ – 54%), далее респонденты отмечают проблемы с «наличием в аудиториях мультимедийного оборудования» (индекс УВ – 64%). Не всегда устраивает учащихся и «наличие наглядных пособий, учебных стендов» (индекс УВ – 76%).

Таблица 10
Оценка оснащенности учебных аудиторий

индекс удовлетворенности	В целом по УлГУ	Корпус								К. Маркса	К. Либкнехта
		ГПИ 10	Набережная, 1	Набережная, 2	Набережная, 3	Набережная, 4	Пушкинская	12 сентября			
Наличие наглядных пособий, учебных стендов	76%	46%	75%	79%	80%	110%	69%	67%	73%	74%	
Наличие в аудиториях мультимедийного оборудования	64%	33%	68%	64%	64%	90%	68%	33%	105%	56%	

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

Nаличие специального оборудования для эффективного обучения по Вашей специальности	<u>57%</u>	<u>27%</u>	59%	74%	57%	74%	52%	<u>22%</u>	<u>69%</u>	58%
Состояние учебных досок	145%	122%	135%	200%	122%	186%	128%	104%	109%	145%
Удобство учебной мебели (столов, стульев и т.п.)	174%	152%	194%	175%	176%	196%	173%	142%	150%	142%

Таким образом, респонденты выделяют две существующие проблемы в обеспечении комфортности учебных помещений, требующие доработки, – это регулирование температурного режима и вентиляции в аудиторных помещениях. В оснащении различного рода оборудованием, а также наглядными пособиями и стендами, участники опроса также отмечают несоответствие своим ожиданиям. Но это свойственно в целом для всего университета. Рассмотрение степени удовлетворенности комфортом аудиторий и их оснащением отдельно по каждому корпусу дает возможность определить, с какими именно проблемами сталкиваются студенты на разных факультетах в зависимости от того, в каком корпусе они чаще всего занимаются.

Так, в корпусах на Набережной р. Свияги зафиксировано наименьшее количество проблем по сравнению с помещениями в центре города, которые изначально не были рассчитаны для университетских занятий. И, несмотря на то, что студенты понимают, что администрация вуза не может мгновенно удовлетворять потребности учебного процесса для всех корпусов, и что положительные тенденции имеют место (все больше факультетов занимается на Набережной р. Свияги, оснащаются новые аудитории, проводятся ремонтные работы). Однако, как отметили респонденты, учащиеся некоторых корпусов испытывают чувство сравнительной депривации, ощущая некоторую несправедливость: «*А почему мы должны учиться не на Набережной, мы тоже хотим...*». Подобные настроения негативноказываются на трансформировании имиджа университета в целом и отдельных факультетов в частности.

Выше уже было сказано, что многие студенты отметили свою неудовлетворенность количеством специализированного и мультимедийного оборудования. Студентам было предложено более конкретно обозначить свои пожелания.

Таблица 11

Название специальности/факультета	Требуемое оборудование
Факультет физической культуры и реабилитации	Проектор Микрофон Спортивный инвентарь Спортивная форма
Факультет иностранных языков и профессиональной коммуникации	Проектор Интерактивные доски Лингафонные кабинеты Телевизор
Факультет математики и информационных технологий: информационные системы	Компьютеры с современным программным обеспечением Высокоскоростной Интернет
Факультет математики и информационных технологий: компьютерная безопасность	Интерактивные доски Проекторы

<p>Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга</p> <p>Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг</p>	<p>Решение ректората</p> <p>24 сентября 2012 г.</p>	
--	---	--

<p>Факультет математики и информационных технологий: телекоммуникации</p>	<p>Телекоммуникационное оборудование</p>
<p>Факультет математики и информационных технологий: остальные специальности</p>	<p>Проекторы Компьютеры с современным программным обеспечением</p>
<p>Экологический факультет</p>	<p>Микроскопы Интерактивные доски Проектор Наглядные пособия Реактивы Автоклавы</p>
<p>Инженерно-физический факультет высоких технологий: автомобилье- и тракторостроение</p>	<p>Проектор Наглядные пособия Программное обеспечение по графическому моделированию</p>
<p>Инженерно-физический факультет высоких технологий: защита в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Спасательные инструменты: гидроинструменты, мотопомпы</p>
<p>Инженерно-физический факультет высоких технологий: радиофизика и электронники</p>	<p>Современное оборудование и лабораторные установки для занятий (для микроэлектроники, измерительные приборы)</p>
<p>Инженерно-физический факультет высоких технологий: сервис</p>	<p>Интерактивные доски</p>
<p>Инженерно-физический факультет высоких технологий: управление качеством</p>	<p>Компьютеры с современным программным обеспечением</p>
<p>Инженерно-физический факультет высоких технологий: физика металлов</p>	<p>Электронный микроскоп Оборудование для снятия рентгеновских спектров</p>
<p>Юридический факультет: таможенное дело</p>	<p>Проектор Макеты оборудования таможенного досмотра Интерактивные доски</p>
<p>Юридический факультет: юристы</p>	<p>Проектор Кондиционер Планшеты Интерактивные доски</p>
<p>Факультет лингвистики и международных отношений</p>	<p>Лингафонные кабинеты (микрофоны, наушники, видео- и аудиотехника) Интерактивные доски</p>
<p>Медицинский факультет</p>	<p>Муляжи анатомические Проектор Удобная мебель Мультимедийное оборудование Аудиотехника</p>
<p>Факультет управления</p>	<p>Проектор Интерактивные доски</p>

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	 24 сентября 2012 г.
---	---	--

	Микрофон, аудиотехника Телевизор Удобная мебель
Факультет финансов и учета	Проектор Интерактивные доски
Факультет культуры и искусства: <i>актерское искусство</i>	Зеркала Неоновый свет Микрофоны Проектор Сценические костюмы
Факультет культуры и искусства: <i>дизайн</i>	Проектор Мольберт Утюги Софиты
Факультет культуры и искусства: <i>документоведение</i>	Офисная техника (учебный факс, сканер)
Факультет культуры и искусства: <i>журналистика</i>	Микрофоны Фотоаппараты Видеокамеры
Факультет культуры и искусства: <i>искусство интерьера</i>	Проектор
Факультет культуры и искусства: <i>культурология</i>	Удобная мебель Аудиотехника Проектор
Факультет культуры и искусства: <i>реклама и связь с общественностью</i>	Проектор Медиаоборудование
Факультет культуры и искусства: <i>хореография</i>	Зеркала Маты Хореографические станки
Гуманитарный факультет	Географические карты Интерактивные доски Проектор
Факультет трансферных специальностей	Проектор Интерактивные доски

Согласно приведенной таблице 11, основным оборудованием, в котором испытывают потребность опрошенные, является мультимедийное: интерактивные доски, микрофоны, проекторы, аудио-видеотехника. Стоит обратить внимание, что многие специальности отметили недостаток в специализированном лабораторном оснащении, в наглядных пособиях и материалах. Также в зависимости от специальности существует потребность в современном программном обеспечении компьютеров, а также определенной обстановки учебной комнаты, без которой невозможно занятие: например, зеркала и хореографические станки для актеров и танцоров.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	 24 сентября 2012 г
---	---	---

Удовлетворенность работой компьютерных и Интернет-классов

Современное высшее образование невозможно без освоения современных компьютерных программ, соответствующих требованиям специальности, а также грамотным владением Интернет-ресурсами. Согласно полученным данным наибольшие проблемы у респондентов вызывают «устаревшее компьютерное оборудование» (55,6%), также студенты говорят о недостаточном количестве рабочих мест (42,4%). Кроме того, учащиеся испытывают недостаток принтеров, сканеров и другой компьютерной периферии (42,1%). Скорость Интернета также не совсем устраивает студентов, данную проблему выделили 37,5% опрошенных. Это общие проблемы, характерные в целом почти для всех факультетов. Но для каждого корпуса существует своя специфика и более актуальны свои проблемы.

Таблица 12
Удовлетворенность работой компьютерных и Интернет-классов

	В целом по УлГУ	Корпус							К. Маркса	К. Либкнехта
		ГПИ 10	Набережная, 1	Набережная, 2	Набережная, 3	Набережная, 4	Пушкинская	12 сентября		
Недостаточное количество рабочих мест	42,4%	<u>55,6%</u>	39,9%	24,4%	35,1%	30,4%	<u>52,8%</u>	42,9%	<u>54,3%</u>	44,2%
Устаревшее компьютерное оборудование	55,6%	<u>66,7%</u>	55,4%	56,1%	<u>61,4%</u>	<u>26,1%</u>	<u>64,2%</u>	52,4%	<u>15,2%</u>	<u>72,1%</u>
Отсутствие необходимого программного обеспечения	13,9%	20,6%	15,5%	15,9%	14,0%	17,4%	8,9%	<u>33,3%</u>	<u>4,3%</u>	9,3%
Низкая скорость доступа в Интернет	37,5%	38,1%	<u>49,3%</u>	<u>45,1%</u>	28,1%	34,8%	32,5%	33,3%	21,7%	30,2%
Недостаток выделяемого времени для работы в компьютерных и интернет-классах	20,1%	22,2%	17,6%	11,0%	21,1%	8,7%	30,1%	28,6%	13,0%	25,6%
Низкий уровень собственной подготовки для работы в компьютерных и интернет-классах	9,8%	4,8%	9,5%	7,3%	12,3%	13,0%	13,8%	9,5%	4,3%	14,0%
Отсутствие/ недостаток принтеров, сканеров, другой компьютерной периферии	42,1%	41,3%	31,8%	42,7%	31,6%	<u>21,7%</u>	<u>61,0%</u>	<u>52,4%</u>	41,3%	44,2%
Низкий уровень преподавания дисциплин, связанных с программным обеспечением	13,5%	12,7%	12,2%	15,9%	21,1%	21,7%	9,8%	<u>33,3%</u>	2,2%	16,3%
Несоответствие изучаемого программного обеспечения требованиям рынка труда	9,1%	7,9%	11,5%	6,1%	8,8%	4,3%	13,0%	<u>23,8%</u>	0,0%	2,3%
Проблем нет	12,2%	12,7%	13,5%	8,5%	7,0%	<u>39,1%</u>	6,5%	4,8%	23,9%	9,3%
Количество ответивших	606	63	148	82	57	23	123	21	46	43

Так, на недостаточное количество рабочих мест больше всего жалуются в корпусе ГПИ 10, Пушкинской 4а и К. Маркса. К скорости доступа в Интернет больше всего претензий у студентов, обучающихся в 1 и 2 корпусах на Набережной.

Устаревшее компьютерное оборудование волнует студентов сильнее в следующих корпусах: ГПИ 10, Набережная р. Свияги 3 корпус, Пушкинская 4 а и К. Либкнехта.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	Решение ректората 24 сентября 2012 г.	
---	--	--

А вот учащиеся корпуса на 12 Сентября 5а говорят не только об устаревшем оборудовании, но и больше других озабочены отсутствием необходимого программного обеспечения, а также жалуются низкий уровень оснащенности компьютерной периферией (что также подтверждает анализ ответов на другие вопросы). Претензии к количеству необходимой компьютерной и оргтехники есть и у большинства студентов Пушкинской 4а. В целом, пожалуй, именно корпус по адресу 12 Сентября 5а в глазах студентов лидирует в рейтинге наиболее часто упоминаемых проблем, возникающих при необходимости работы в компьютерных и Интернет-классах.

А вот самым беспроблемным студенты назвали 4 корпус на Набережной р. Свияги (39,1% учащихся считают, что в данном учебном помещении не возникает никаких проблем в процессе обучения в компьютерных и Интернет-классах). Также именно к этому корпусу предъявляют меньше всего претензий по поводу устаревшего компьютерного оборудования и недостатка времени на работу с компьютером.

Другой стороной обучения компьютерной грамотности студентов является организация курсов по изучению специализированного программного обеспечения. Респондентам был предложен выбор платного факультатива, с предложением какие именно программы он хотел бы изучать дополнительно.

Таблица 13

Желание посещать платные курсы по изучению специализированного программного обеспечения

	В целом по УлГУ
да, обязательно	6,2%
возможно	29,8%
нет, мне достаточно тех дисциплин, которые уже изучаются	18,9%
нет, не считаю это необходимым	20,1%
нет, не имею возможности/желания посещать платные курсы	25,1%

Результаты опроса показали, что больше половины студентов (64%) не считают нужным, не хотят или не имеют возможности посещать подобные занятия, причем большая часть из них недовольны именно тем, что запланированы платные курсы, а не бесплатные. Только 36% посчитали возможным и желаемым введение данных факультативов. Больше всех потребность в специализированных компьютерных курсах для себя отметили студенты экологического факультета (58,3%), инженерно-физического факультета (57,1%), факультета физической культуры и реабилитации (55%), факультета математики и информационных технологий (50%), факультета финансов и учета (50%) и факультета управления (44,7%).

Среди программ, которые бы хотели студенты изучать называли, как первоначальные навыки работы с компьютером (работа с Microsoft Office, Windows), так и более специализированные: *1C: Бухгалтерия, Статистика, графические (PhotoShop, CorelDraw, Archicad, 3DMax) и видеоредакторы, компьютерное моделирование, изучение языков программирования (Delphi, Java, PHP, C++)*, *работа с операционной системой Linux (Red Hat), программы для расчетов пожарных нагрузок, математические методы в психологии*.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение разработки 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

Меньше всего необходимость в дополнительном компьютерном образовании ощущают студенты ФЛИМСа (90% отказавшихся), ФТС (85,7%), медицинского факультета (83,3%), а также гуманитарного (78%).

Таким образом, результаты исследования показывают, что большая часть опрошенных не готова и не хочет платно посещать специализированные курсы, учебные программы, которые уже представляет или может предоставить университет. Студенты скорее хотят бесплатного усовершенствования существующих условий и услуг, соответствия их с потребностями по той или иной специальности. Активная, нацеленная на самообразование студенческая молодежь, готовая тратить на это усилия и средства, представлена в исследовании в меньшинстве, что соответствует статистическим показателям в целом по всей молодежи данного возраста. Но именно эта молодежь чаще всего может выступать критиком, повышать критерии оценки образовательных услуг и способствовать тем самым повышению качества процесса обучения в университете.

Выводы и рекомендации:

Подводя итоги проведенного исследования, следует снова упомянуть, что в связи с изменением инструментария построение модели, отражающей динамику удовлетворенности студентов, невозможно. Однако можно отметить, что результаты анкетирования 2012 года характеризуются более «точечным» восприятием отдельных параметров и показателей, составляющих целостную картину представления о качестве образовательных услуг в УлГУ. Иными словами, респонденты выделяли определенные характеристики, которые вызывали основные проблемы, оценивая их как неудовлетворительные, акцентируя на них внимание. Остальные факторы оценивались ими как малозначимые, поэтому индекс удовлетворенности по ним оказывался высоким.

В целом участников нашего исследования волнует несколько ключевых параметров образовательного процесса, рассмотрим отдельно непосредственно учебный процесс и условия его обеспечивающие. Так, в ходе обучения большинство студентов озабочены решением двух в чем-то противоположных задач, с точки зрения которых и формулируются основные вопросы, которые получили неудовлетворительные оценки студентов:

- облегчение получения образования (уменьшение усилий и времени); с этим связаны ожидания студентов, что преподаватели будут доступным и простым языком объяснять сложный материал;

- стремление получить больше навыков, чтобы быть уверенными в будущем успешном труоустройстве; здесь нашло отражение множество параметров, получивших низкие оценки удовлетворенности (соответствие курсов требованиям работодателей, уровень практической подготовки преподавателей, достаточное количество профилирующих предметов, необходимость включения дополнительных курсов в учебные программы, расширение уже имеющихся).

В то же время другие значимые характеристики качества образовательных услуг полностью удовлетворяют студентов 4 курса по результатам опроса. Остановимся более подробно на отдельных факультетах, на которых субъективные оценки студентов отличаются от общегородского уровня, или расставлены другие акценты.

<p>Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга</p>	<p>Решение ректората</p>	
<p>Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг</p>	<p>24 сентября 2012 г.</p>	

Факультет физической культуры и реабилитации получил высокие оценки по большинству параметров, включая общую удовлетворенность обучением. В частности студенты уверены, что их знаний достаточно, чтобы работать по специальности и соответствовать запросам потребителей. Одним из пожеланий студентов остается включение в процесс обучения практической работы на местах (*«работа с больными людьми в реабилитационных центрах, работа с детьми»*).

Факультет иностранных языков и профессиональной коммуникации. Определенная доля студентов высказалась, что они не удовлетворены своим обучением на данном факультете в целом, и по некоторым отдельным параметрам в частности. Для учащихся оказались затруднительными следующие моменты. Так, определенные нарекания вызывала работа ППС: недостаток опыта практической деятельности преподавателей, *«устаревший вычитываемый материал»*, *«низкая заинтересованность преподавателя в читаемом предмете»*. Также некоторые упоминали, что организация производственной практики в вузе не всегда соответствует их ожиданиям: ее слишком мало и она имеет низкую эффективность. Подобные настроения приводят к тому, что немалое количество студентов не имеет представления о будущем месте работы в конце 4 курса.

На факультете лингвистики и международного сотрудничества также высок процент тех, кто скорее недоволен качеством образования. Факторами, влияющими на подобные оценки, стали: мнение студентов о том, что не всегда преподаватели понятно и доступно объясняют материал; недостаток профилирующих дисциплин; недостаток опыта практической деятельности у ППС; невысокая эффективность производственной практики. Стоит отметить, что ФЛиМС оказался в списке факультетов, ни один из студентов которого не уверен в том, что после окончания университета будет подготовленным специалистом.

Факультет математики и информационных технологий. Оценки по данному факультету во многом соответствуют общеуниверситетским. Основные ожидания студентов, которые не в полной мере удовлетворены, связаны с недостаточным количеством профилирующих дисциплин, низкой эффективностью практики, а также с тем, что *«преподаватели не заинтересовывают студентов предметом, учебой в целом»*.

Интересно, что на **инженерно-физическом факультете** оказалось еще больше число студентов, которые считают, что в обязанности преподавателя должны входить «воспитательные» функции: мотивация студентов на учебу и контроль.

Юридический факультет оказался в списке лидеров по восприятию качества образования на факультете в целом. Однако студенты выделяли некоторые моменты, которые не всегда оценивались высоко: это умение преподавателей доступно объяснить материал, что связывается с недостатком практического опыта у ППС. Это, возможно, влияет на опасения, что получаемые знания не будут соответствовать запросам работодателей и многому придется учиться на месте работы. Невысокие оценки получил также такой параметр работы преподавателей, как корректное отношение к студентам.

Медицинский факультет также лидирует в рейтинге факультетов по степени удовлетворенности качеством образования в целом. Среди пожеланий высказываемых студентами можно выделить следующие. Медики считают, что *«количество лекционных занятий, преподавания теории ни в коем случае нельзя сокращать»*, потому что это мешает усвоению знаний, но и практикумов должно быть больше. Также проблемой студенты видят недостаточное количество учебной литературы в библиотеке и ее несовременность. Будущие медики жаловались, что не всегда удовлетворены непредвзятыостью сотрудников деканата.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	Решение ректората 24 сентября 2012 г.	
--	--	---

А вот студенты **факультета финансов и учета** уверены, что их оценивают объективно и непредвзято. При этом учащиеся говорят о потребности, чтобы преподаватели факультета «не вели лекции под диктовку» и «объясняли сложные моменты простым языком». А также именно на этом факультете много респондентов опасается, что получаемые знания не соответствуют требованиям работодателей.

На экологическом факультете многие студенты говорили о своей удовлетворенности качеством образования, и предполагали, что по окончанию университета будут квалифицированными специалистами. Но при этом немало затруднений вызвал вопрос о будущем трудоустройстве, а также именно студенты-экологи больше всего ожидают от деканатов помощи в поиске места для прохождения практики. Иными словами, практическое приложение своих знаний и умений остается проблемой для учащихся, они не уверены, что их профессия будет востребованной на рынке труда в нашем городе.

Факультет культуры и искусства. Любопытно, что многие студенты оценили свою удовлетворенность качеством образовательных услуг не очень высоко. Однако среди учащихся много тех, кто уверен, что получаемых знаний достаточно для того, чтобы стать квалифицированным специалистом, а наличие практического опыта у преподавателей (особенно творческих дисциплин) получило высокие оценки. Но на данном факультете очень много специальностей, которые имеют характерные особенности, поэтому говорить в целом о факультете довольно трудно. Пожалуй, самые большие претензии студентов ФКИ связаны с неудовлетворительным состоянием и оснащенностью аудиторий. Поскольку значимая часть учащихся факультета проходят обучение в корпусах ГПИ-10 и по адресу 12 Сентября 5а, а именно данные здания получили немало нареканий.

Рассмотрим отдельные проблемы каждого корпуса Ульяновского государственного университета.

Корпус ГПИ-10 на Льва Толстова, 38

Плохая вентиляция, холодная температура в аудиториях в зимний период, отсутствие звукоизоляции. Студентам, обучающимся в ГПИ-10, не хватает оборудования для эффективного обучения по своей специальности, мультимедийной техники.

Набережная Свияги, 1 корпус.

Практически по всем параметрам участники опроса выразили свою удовлетворенность. Проблематичными, как и по всему университету, являются показатели температуры внутри аудиторий, их вентиляция и оснащенность аудиторий современным оборудованием как для отдельных специальностей, так и в целом мультимедийным оборудованием.

Набережная Свияги, корпус 2.

По многим параметрам комфортности обучения корпус удовлетворяет запросам потребителей. Ситуация с оснащением необходимым оборудованием выше общеуниверситетских оценок. Что касается оценки достаточности оборудования по специальности, то здесь индекс УВ оказался 76%, что на 20% выше, чем по всему университету, что связано с особенностями обучения (не требующего большого количества специального оборудования) на гуманитарном факультете, который в основном занимается в данном корпусе.

Набережная Свияги, корпус 3.

По большинству параметров удовлетворенность студентов превышает важность каждой характеристики, что позволяет говорить о высоком уровне удовлетворенности.

Набережная Свияги, корпус 4.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

По мнению респондентов, данный корпус является самым удобным с технической точки зрения и оснащен лучше других. Определенную степень неудовлетворенности учащиеся данного корпуса высказали в отношении « наличия специального оборудования для эффективного обучения по своей специальности»: индекс УВ – 74%.

Пушкинская, 4а.

Проблемой для этого корпуса, по оценкам студентов, является освещенность аудиторий. В отношении оснащенности учебных аудиторий оборудованием и наглядным материалом данный корпус выглядит менее подготовленным для современного учебного процесса, чем корпуса на Набережной р. Свияги.

12 Сентября, 5а.

Главной проблемой этого помещения респонденты называют «температуру внутри аудиторий»: «очень холодно зимой, невозможно сидеть и писать, надо создать нормальные условия». А также студенты отметили низкий уровень оснащенности необходимым мультимедийный и специальным оборудованием.

К. Маркса, 9

Главным фактором дискомфорта студенты называют «вентиляцию аудиторий» Другие критерии оценки комфорtnости учебных аудиторий соответствуют требованиям потребителей. Более высокие оценки индекса удовлетворенности по вопросам оснащения аудиторий связаны с тем, что студенты оценивают важность подобного оборудования для эффективного обучения своей специальности достаточно низко.

К. Либкнехта, 1

Будущие медики считают данный корпус не совсем удобным для получения качественного образования. И помимо стандартных претензий учащихся, которые возникают и на других факультетах (плохая вентиляция, некомфортная температура), студенты говорят о том, что медицинский факультет является достаточно многочисленным, а размер и количество аудиторий не соответствует количеству студентов.

Как показали результаты анализа открытых вопросов, большинство студентов всех специальностей, обучающихся в разных корпусах УлГУ, считают необходимым приобретение дополнительного специального и общего (мультимедийного) оборудования для эффективного, современного и наименее времязатратного обучения.

Заказчик - Центр менеджмента качества изучил и проанализировал результаты исследования удовлетворенности студентов и внес предложения по разработке плана улучшения показателей:

1. В связи с выявленными показателями низкой удовлетворенности студентов практической направленностью обучения включить в исследование «Удовлетворенность студентов УлГУ качеством образовательных услуг» 2013 года более детальный анализ требований учащихся к организации практики, к насыщенности практическими занятиями и т.д. Для углубленного понимания восприятия студентами учебного процесса использовать методологию качественного исследования (интервью).

2. Для удовлетворения потребности студентов разных факультетов в наличии современного программного обеспечения и обучения навыкам работы с ним создать общий центр, который мог бы предоставлять учащимся любых специальностей доступ к ПО и учебных ресурсам, проводить обучение преподавателей по запросам руководства факультетов и отдельных кафедр.

Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга	Решение ректората 
Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг	24 сентября 2012 г.

Ректорат решил:

- Информацию о результатах проведенного исследования «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг» принять к сведению.
- Проректорам, директорам институтов, деканам факультетов, не входящих в состав институтов (структурных подразделений, в которых проводилось исследование), проанализировать результаты исследования, разработать план мероприятий по повышению показателей удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг и предоставить его в Центр менеджмента качества в срок до 1 ноября 2012 г.

Ректор

Б.М. Костишко

Первый проректор - проректор
 по учебной работе Н.Т. Гури
 (по доверенности № 313/01-01-07
 от 30.01.2012г)

Проект решения вносит:

Начальник управления маркетинга

Д.Г. Хохлов

<p>Министерство образования и науки РФ Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Ульяновский государственный университет» Управление маркетинга</p> <p>Отчет по результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг</p>	<p>Решение ректората</p>	
		24 сентября 2012 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Первый проректор - проректор по учебной работе	Гурин Н.Т.		17.09.12
Проректор по качеству и новым технологиям образования	Бакланов С.Б.		17.09.12
Начальник управления документационного обеспечения	Гуценко Е.С. <i>Гуценко Е.С.</i>		17.09.12

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1.	Первый проректор - проректор по учебной работе			
2.	Проректор по качеству и новым технологиям образования			
3.	Центр менеджмента качества			
4.	Институт экономики и бизнеса			
5.	Юридический факультет			
6.	Институт медицины, экологии и физической культуры			
7.	Институт международных отношений			
8.	Факультет математики и информационных технологий			
9.	Инженерно-физический факультет высоких технологий			
10.	Факультет гуманитарных наук и социальных технологий			
11.	Факультет культуры и искусства			
12.	Факультет трансферных специальностей			