

УДК 377 : 640.41 (470 +571)

*Я. С. Коробейникова, Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу*

*А. О. Юрчишин, Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу*

## **ОПИТУВАННЯ СТУДЕНТІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

Коробейникова Я. С., Юрчишин А. О.

Опитування студентів як елемент менеджменту якості надання освітніх послуг

Розглянуто результати соціологічного опитування студентів спеціальності «Туризм» Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу, щодо змісту, обсягів навчального навантаження та мотивації студентів до навчання. Визначено, що студент виступає споживачем освітніх послуг, і може дати свою суб'єктивну оцінку якості навчального процесу, що є важливим при менеджменті якості наданих освітніх послуг. Досліджено відмінності формування навчальної програми в різних типах навчальних закладів та підходи до управління якістю надання освітніх послуг. Розглянуто також особливості формування систем менеджменту якості надання освітніх послуг і потреби студентів спеціальності «Туризм». Визначено прагнення та побажання споживачів освітніх послуг, направлені на покращення якості отриманих знань і відповідно, вдосконалення професійних вмінь та навичок. Проаналізовано основні потреби студентів, які допоможуть сформувати оптимальне навчальне навантаження. Розглянуто основні питання з опитувальної анкети і продемонстровано результати. Окреслено шляхи використання даних анкетного опитування, для формування нової освітньої професійної програми та освітньо-кваліфікаційної характеристики для навчання за спеціальністю «Туризм».

*Ключові слова:* менеджмент надання освітніх послуг, освітнє середовище, анкетування, вища освіта, професійна підготовка.

Коробейникова Я. С., Юрчишин А. А.

Опрос студентов как элемент менеджмента качества предоставления образовательных услуг

Рассмотрены результаты социологического опроса студентов специальности «Туризм» Ивано-Франковского национального технического университета нефти и газа, по содержанию, объемам учебной нагрузки и мотивации студентов к обучению. Определено, что студент выступает

потребителем образовательных услуг, и может дать свою субъективную оценку качества учебного процесса, что важно при менеджменте качества предоставляемых образовательных послуг. Исследованы различия формирования учебной программы в различных типах учебных заведений и подходы к управлению качеством предоставления образовательных услуг. Рассмотрены также особенности формирования систем менеджмента качества предоставления образовательных услуг и потребности студентов специальности «Туризм». Определены стремление и пожелания потребителей образовательных услуг, направленные на улучшение качества полученных знаний и соответственно, совершенствование профессиональных умений и навыков. Проанализированы основные потребности студентов, которые помогут сформировать оптимальную учебную нагрузку. Рассмотрены основные вопросы по анкете и продемонстрированы результаты. Определены пути использования данных анкетного опроса, для формирования новой образовательной профессиональной программы и образовательно-квалификационной характеристики для обучения по специальности «Туризм».

*Ключевые слова:* менеджмент предоставленных образовательных услуг, образовательная среда, анкетирование, высшее образование, профессиональная подготовка.

Оцінка споживача освітніх послуг щодо змісту навчальних програм та обсягів навчального матеріалу дає змогу зрозуміти, наскільки ефективним є система підготовки студента і чи зможе він в майбутньому стати професіоналом в своїй сфері. Українська нація пишається тим, що в нас значний показник населення має вищу освіту. Успішність вищої освіти прямо впливає на рівень розвитку галузей економіки в країні, приводить до формування високотехнологічного господарства та дає змогу створювати та згодом експортувати найвищої якості технології в інші країни .

Індустрія туризму потребує висококваліфікованих працівників, які будуть здатні розумно розпоряджатись рекреаційними ресурсами нашої держави для створення процвітаючої туристичної індустрії. Для цього потрібно формувати систему підготовки молодого спеціаліста таким чином, щоб студент розумів необхідність отримання вищої освіти в цій сфері, як складову успішної побудови кар'єри в туризмі. Звичайно, на успішність людини в її професійній діяльності впливає не тільки зовнішнє середовище , але й внутрішнє – тобто бажання та прагнення молоді людини стати добрим фахівцем. Саме

усвідомлення потреби в знаннях, які пригодяться в майбутньому і являються причиною зацікавленого відношення до навчання [1]. Тому важливим є прослідкувати взаємозалежність змісту та обсягів навчального процесу і їх вплив на мотивацію студента отримати необхідні знання .

Визначення ступеня задоволеності внутрішніх споживачів (отримувачів освітніх послуг) є однією з головних завдань менеджменту якості освіти. Така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах ВНЗ та внесення змін до управління організацією, освітніх програм і технології навчання, а також при входженні в Болонський процес. Проблему значення вищої освіти розглядали В. Л. Ортинська [2], В. С. Лєдньов [3], І. П. Підласий [4], які визначили відмінності між змістом освіти в різних типах навчальних закладів. Науковець Т. І. Туркот [5] в своїх працях звертає увагу на адаптацію змісту вищої освіти в ВНЗ відповідно до умов сучасності. О. К. Корсакова [6] та В. В. Краєвський [7] обґрунтували ідею поглибленого вивчення певних навчальних дисциплін. С. А. Рапцевич [8] описує зміст вищої освіти в сукупності із найновішими науковими досягненням. Принципи та методи навчання в ВНЗ розглядали такі вчені, як С. У. Гончаренко [9], І. Я. Лернер [10], В. О. Онищук [11], В. Ф. Паламарчук [12] та інші. Використовували соціологічне опитування для моніторингу ступеня задоволеності навчальним процесом в ВНЗ Д. Є. Швець та О. О. Турба [13]. Інформація про існуючі потреби та очікування споживачів може бути отримана, наприклад, за допомогою їх анкетування через певні проміжки часу або по закінченні вивчення окремих дисциплін. При формуванні навчальних програм в умовах автономності університетів, постає потреба вивчення споживчого попиту споживачів освітніх послуг щодо змісту та підвищення якості освітніх послуг.

Мета дослідження – окреслити напрями вдосконалення навчального процесу студентів спеціальності «Туризм» на основі опрацювання результатів опитування студентів щодо обсягів навчання та їх мотивації.

Об'єкт дослідження: репрезентативна група студентів спеціальності «Туризм» Івано-Франківського національного технічного університету нафти і

газу (ІФНТУНГ). Інформаційною базою досліджень є результати опитування студентів 1 – 4 курсів спеціальності «Туризм» ІФНТУНГ.

Для оцінки якості освітнього процесу в ВНЗ було використано анкетне опитування студентів спеціальності «Туризм», яке дало змогу виявити наявні переваги та недоліки навчального процесу та окреслити шляхи його вдосконалення.

Для визначення шляхів та способів покращення змісту та обсягу навчального процесу, важлива думка студентів як споживачів освітнього продукту. Опитування студентів спеціальності «Туризм» ІФНТУНГ проводилось за допомогою анкетного опитування, як методу отримання інформації від першоджерела [14]. В даному випадку, використано анкетне групове опитування [15]. В анкеті використані три групи запитань, які класифікують:

- за предметним змістом – запитання в анкеті представлені запитаннями про факти, за допомогою яких отримано інформацію, про соціальні явища, про самого респондента, його вік;
- за мотивами, які покликані викликати суб'єктивне уявлення студента про мотиви своєї діяльності, мотивація до навчання;
- запитання, які мали на меті зафіксувати факти, побажання, очікування, плани на майбутнє студента спеціальності «Туризм».

Всього в опитуванні взяло участь 76 студентів з 108, тобто опитано 71% студентів спеціальності «Туризм». Більшість студентів на спеціальності «Туризм» – жіночої статі. Розподіл респондентів за віком відповідає розподілу за курсами, тобто студенти віком 17 – 19 років переважають на 1 та 2 курсах, і студенти віком 20 – 22 роки – на 3 та 4 курсах.

Практично всі студенти першого курсу вважають обрану спеціальність перспективною. На другому та четвертому курсах 71 % опитуваних вважають вибрану спеціальність перспективною. 26 % студентів другого курсу та 22 % студентів третього курсу – не можуть однозначно відповісти на це запитання (рис. 1). Найбільша кількість студентів, які вважають свою професію

перспективною є першокурсниками, що може свідчити про цілеспрямованість даної групи студентів отримати нові знання в галузі, тобто вони бачать реальну можливість їх застосування в майбутньому.



Рис. 1. Оцінка перспективності обраної спеціальності навчання.

Більшість студентів (55 %) зупинили свій вибір на ІФНТУНГ, бо вважають цей університет престижним. На другому курсі також велика кількість тих, хто обрав цей варіант, а саме 54 % . Загалом, це досить висока оцінка роботи ВНЗ та свідчить про пріоритетність даного начального закладу і про те, що студенти навіть потрапивши на платну форму навчання, обирають ІФНТУНГ, завдяки його хорошій репутації. Також на вибір студента в значній мірі впливали поради батьків та друзів і факт зарахування на державну форму навчання. Вартість навчання в ІФНТУНГ на спеціальності «Туризм» є дещо нижчою, ніж вартість навчання на аналогічній спеціальності в інших ВНЗ. Цей факт зіграв певну роль при виборі факультету для студентів 2, 3, 4 курсів. Це означає, що не тільки престиж ВНЗ притягує сюди бажаючих здобути вищу освіту, але й ціна також виступає привабливою умовою (рис. 2).

Більшість студентів обрало дану спеціальність, бо мають прагнення знайти себе в цьому профілі і також деякі студенти перебували під впливом своїх батьків (рис. 3).

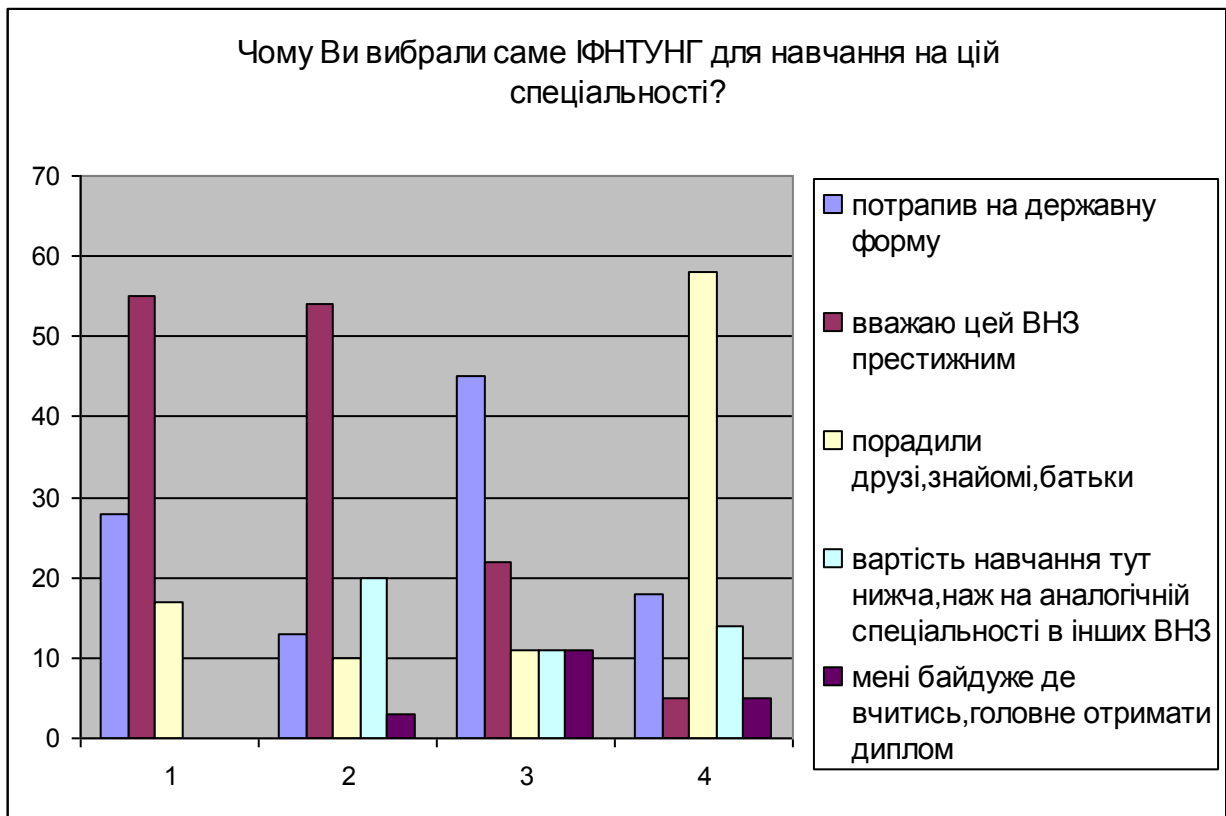


Рис. 2. Мотивація вибору ВНЗ для навчання на спеціальності «Туризм».

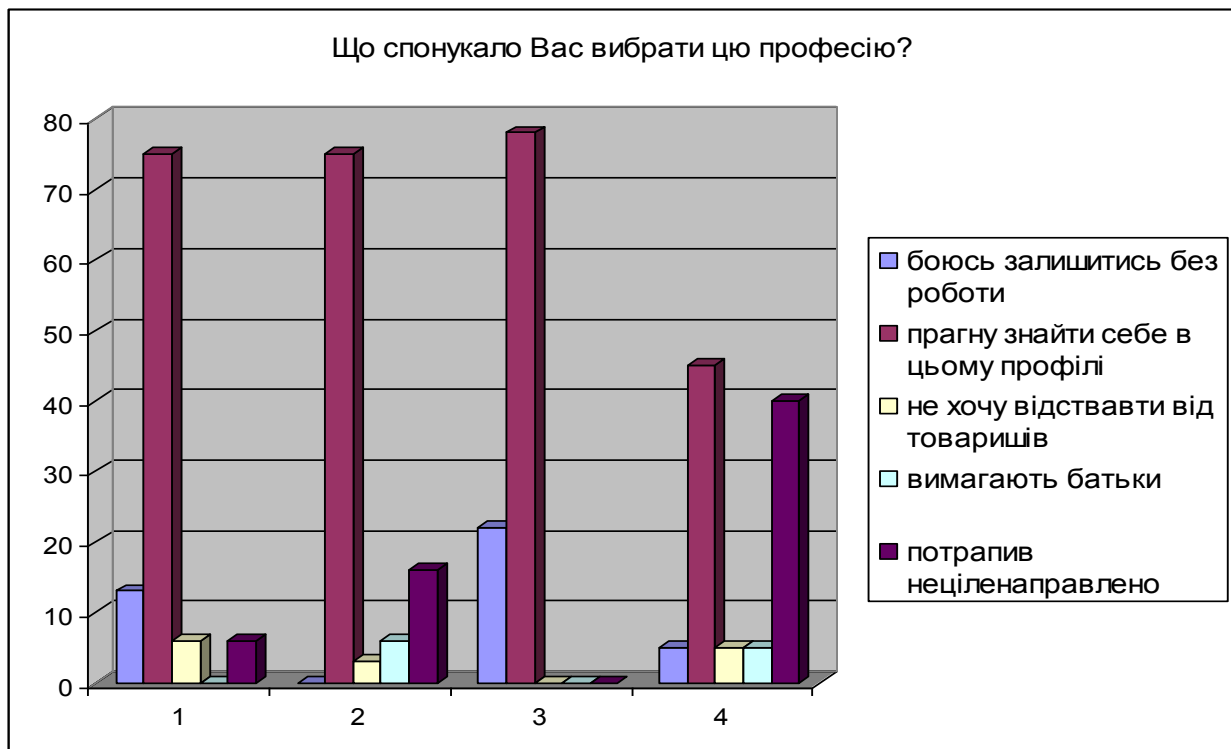


Рис. 3. Мотивація щодо обрання майбутньої професії.

Більшість із опитаних (63 %), вважають, що отримують достатню кількість знань. Жоден студент першого курсу не відзначив, що йому не вистачає теорії, але зате 31 % опитаних, думають що отримують недостатню кількість практики. Отже, більшість студентів (58 %) вважають, що отримали мало практичних знань та навичок, і їм цього не вистачатиме для професійної діяльності в майбутньому (рис. 4).

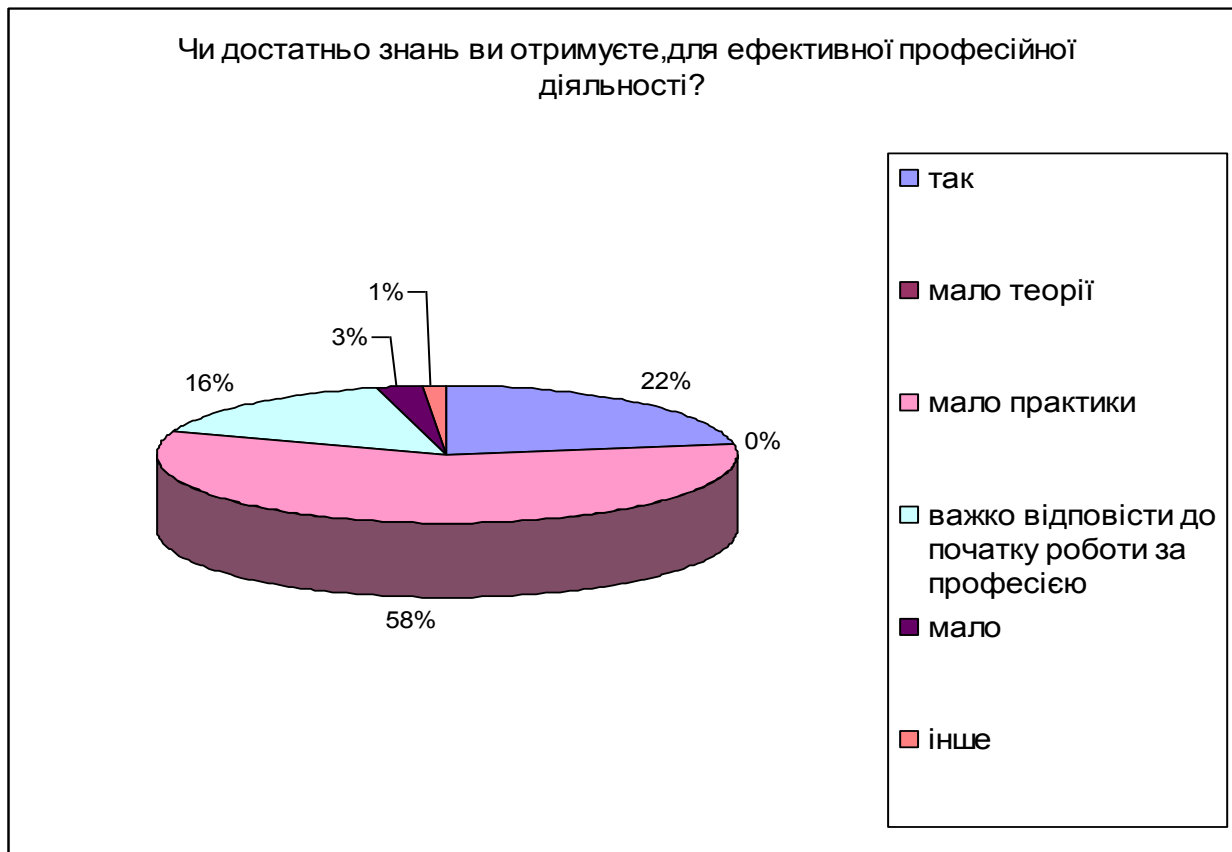


Рис. 4. Повнота отримання знань в процесі навчання.

Вивчаючи питання змістового наповнення навчального процесу на спеціальності «Туризм», актуальним є оптимальний розподіл навчальних годин між різними дисциплінами. Часто студенти виявляють невдоволеність, скаржаться на введені дисципліни, які не визначатимуть їхній майбутній успіх в професійної діяльності. Більшість студентів відзначили, що найбільше на їхній успіх в майбутній професійній діяльності впливатиме ступінь володіння іноземними мовами та глибокі знання в галузі туризму (рис. 5).

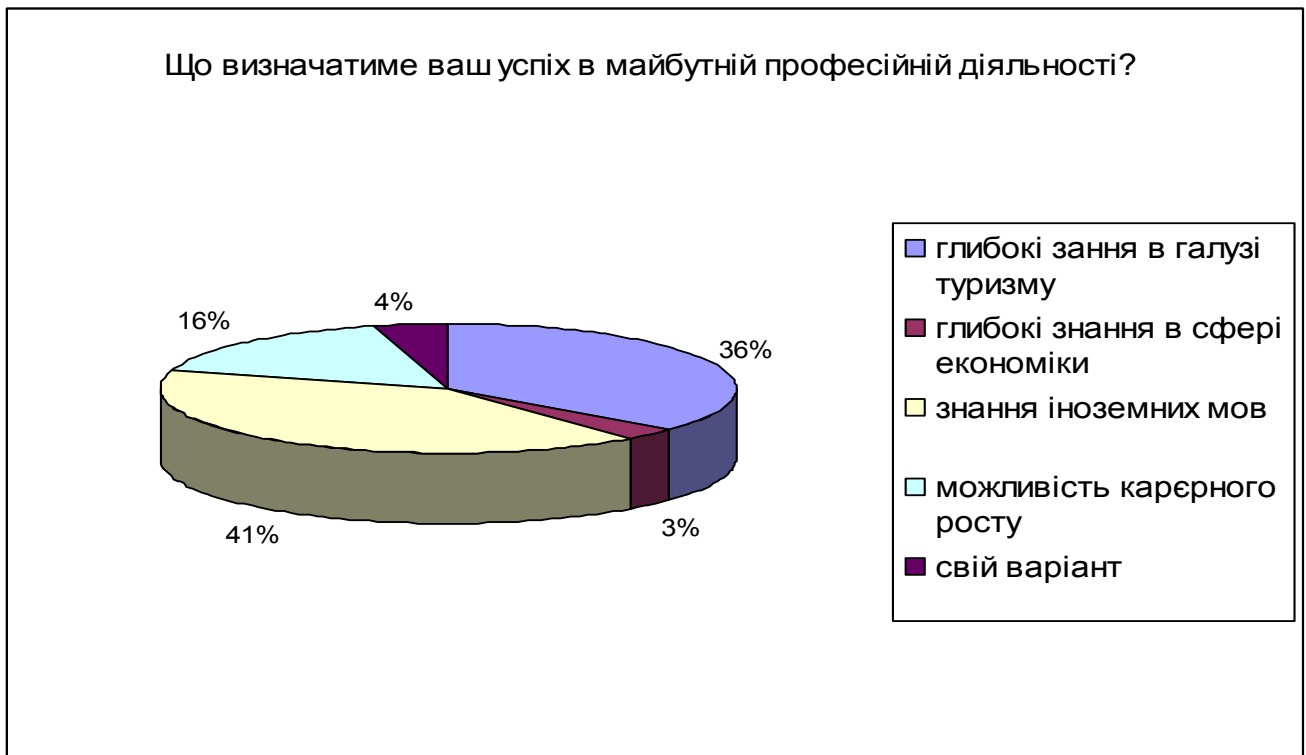


Рис. 5. Складові професійного успіху фахівця з туризму.

Питання особистого відношення студента до викладача також має значення у мотивації студента. Адже часто, навіть якщо дисципліна студенту цікава, як така, то він може просто не приділяти їй належної уваги, через особисті переконання. Це питання є дихотомічне за своїм типом, і виражає особисту думку респондента в певній мірі [16]. Отже, 97 % студентів визнали, що їх відношення до викладача, в тій чи іншій мірі, впливає на їхнє відношення до дисципліни. Часто сама особистість викладача, його вміння подати інформацію і побудувати програму навчання на парі, є визначальними для студента, незалежно від курсу навчання.

Наступне питання визначає ступінь задоволеності змістом навчання, а саме освітньою програмою, методами навчання, набором предметів, та кількістю годин. Отож, більшість опитаних студентів скоріше не задоволені змістом освітньої програми, що свідчить про недоліки в розподілі навчальних дисциплін, кількості годин. Тільки 7 % студентів вказали, що вони повністю задоволені змістом навчання.



Питання оптимального співвідношення теоретичних знань і практичних навичок для навчання на спеціальності «Туризм» є актуальним тому що, обслуговування в сфері туризму потребує великої кількості практичних вмінь. Більшість студентів вважають найкращим співвідношення 70 % практичних занять і 30 % теоретичних занять. Відмітимо також те, що на першому та другому курсах студенти більш схильні вибирати рівне співвідношення теорії та практики, а студенти на третьому та четвертому курсі, навпаки, частіше вибирали варіант, де переважали практичні заняття (рис. 6).



Рис. 6. Співвідношення теоретичних та практичних занять в процесі навчання.

Питання вибору форм навчального процесу є важливим для побудови максимально ефективного навчання і витрат часу. В багатьох країнах світу навчання в університетах базується на принципі самостійної роботи студента. Найбільш ефективною формою навчального процесу на думку студентів є семінари та практичні заняття. Також доцільною, на думку студентів, є групова робота чи проект (рис. 7). 23 % студентів вважають, що для їхньої спеціальності слід ввести в програму більше реальної практики та навчальних поїздок. 15 % з усіх опитаних відмітили, що на факультеті слід покращити роботу в напрямку співпраці з різноманітними підприємствами, з можливістю майбутнього працевлаштування.

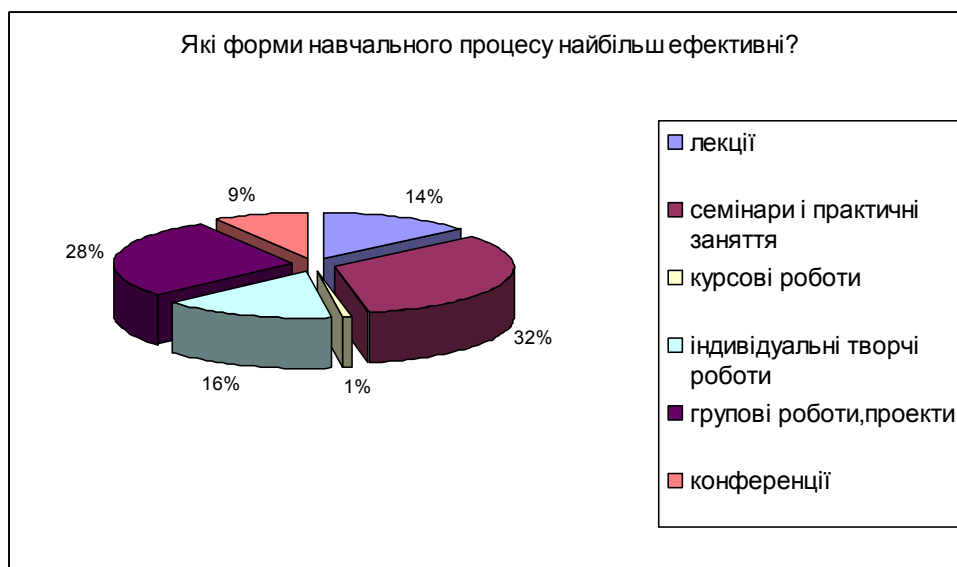


Рис. 7. Найбільш ефективні форми навчального процесу.

Також деякі опитані, вказали що певні предмети повторюються, тобто мають однаковий зміст але різну назву в навчальній програмі (рис. 8). Студенти вважають, що мають самі обирати навчальні дисципліни.



Рис. 8. Напрямки покращення навчального процесу.

Одним із показників продуктивного навчання в університеті є впевненість в своїх силах і готовність працювати у сфері «Туризму». Наступне питання ілюструє особисту думку студентів щодо їхньої впевненості в власних знаннях. Більшість опитаних (40 %) – не повністю впевнені в своїх знаннях та навичках. З кожним наступним курсом впевненість в своїх вміннях та навичках знижується, а невпевненість зростає.

Отже, результати опитування студентів показують, що більшість респондентів вибрали даний ВНЗ і спеціальність за власною ініціативою, що говорить про хорошу репутацію ВНЗ. З результатів опитування можна зробити висновок що студенти, котрі вступили на обрану спеціальність за власним бажанням, поступово розчаровуються в якості навчання. Найбільше незадоволення викликає недостатня кількість практики, недоцільність введення в програму деяких предметів, відсутність права вибору предмета в студента, стан навчальних аудиторій, доступність інформаційних технологій. В 65 % питань спостерігається зниження позитивної оцінки якості навчання. З кожним роком навчання зростає незадоволеність студентів та зникає мотивація. Також, на думку студентів, їхні знання не сповна відповідають потребам ринку. Це означає, що варто внести зміни до змістовного наповнення дисциплін і переформувати обсяги навчального навантаження для підвищення якості освітніх послуг. Запропоновані рекомендації можуть використовуватись для формування нової освітньої професійної програми та освітньо-кваліфікаційної характеристики для навчання за спеціальністю «Туризм».

### Література

1. **Фіцула М. М.** Педагогіка вищої школи: навч. посіб. / М. М. Фіцула. – К. : Академвидав, 2006. – 352 с.
2. **Ортинський В. Л.** Педагогіка вищої школи. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
3. **Леднев В. С.** Содержание образования: сущность, структура, перспективы. 2-е изд, пере раб. – М. : Высш. шк.; 1991. – 224 с.

4. **Підласий І. П.** Діагностика та експертиза педагогічних проектів: навчальний посібник. – Київ : Україна, 1998. – 343 с.
5. **Педагогіка** вищої школи: навч. посібник / Т. І. Туркот. – К. : Кондор, 2011. – 628 с.
6. **Профілізація** старшої школи: шляхи впровадження / О. Корсакова // Дир. шк., ліцею, гімназії. – 2008. – № 6. – С. 86 – 91.
7. **Краевский В. В.** Методология педагогики: прошлое и настоящее // Педагогика. – 2002. – № 1 – С. 3 – 10.
8. **Рапацевіч Е. С.** Педагогіка. Велика сучасна енциклопедія / Е. С. Рапацевіч. – Мінськ : Сучасне слово. – 2005.
9. **Український** педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 367 с.
10. **Лернер І. Я.** Дидактичні основи методів навчання. – М., 1981. – 185 с.
11. **Онищук В. А.** Урок в сучасній школі: Посібник для вчителя / В. А. Онищук. – М. : Просвещение, 1986. – 160 с.
12. **Паламарчук В. Ф.** Педагогічні інновації: міфи і реалії / В. Ф. Паламарчук // Директор школи, гімназії, ліцею. – 2002. – №3.
13. **Швець Д. Є.** Соціологічний підхід до управління якістю вищої освіти / Д. Є. Швець, О. О. Турба // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії : Збірник наукових праць / М-во освіти і науки України, Запорізька держ. інжен. академія. – Запоріжжя, 2007. – Вип. 30. – С. 175 – 185.
14. **Анкетування** як різновид письмового опитувального діагностичного методу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/15130616/psihologiya/anketuvannya\\_riznovid\\_pismovogo\\_opituvalnogo\\_diagnostic\\_hnogo\\_metodu](http://pidruchniki.com/15130616/psihologiya/anketuvannya_riznovid_pismovogo_opituvalnogo_diagnostic_hnogo_metodu)
15. **Анкетне опитування** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studopedia.org/3-152763.html>.
16. **Анкетування**, як механізм моніторингу задоволеності внутрішніх споживачів освітнього процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nmu.org.ua/ua/content/infrastructure/structural\\_divisions/science\\_met\\_de](http://www.nmu.org.ua/ua/content/infrastructure/structural_divisions/science_met_de)

p/statti\_aksr/anketuvannya-yak-mekhan-zm-mon-toringu-zadovolenost-vnutr-shn-kh-spozhyvach-v-osv-tnogo-protsesu.php.

Korobeynykova Ya. S., Yurchyshyn A. O.

Student Survey as a Part of Education Service Quality Management

The results of a sociological survey of students of specialty "Tourism" Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas for the content, workload and motivation of students to learn.

Determined that the student acts consumers of educational services, and can give their subjective assessment of the quality of the educational process, which is important in the management of the quality of educational services. Investigated differences in the formation of the curriculum in different types of schools and approaches to quality management of educational services. We also consider features of formation of quality management of educational services and the needs of students of specialty "Tourism". Determined aspirations and wishes of consumers of educational services aimed at improving the knowledge and consequently, improve their professional skills and abilities. The basic needs of the students to help create an optimal workload.

The main issue with the questionnaire and demonstrated results. The ways data use questionnaire for the formation of new educational programs and training qualification characteristics for the specialty "Tourism".

*Key words:* management of educational services, educational environment, questioning, higher education, professional training.

Відомості про авторів

*Коробейникова Ярослава Степанівна* – кандидат геологічних наук, доцент, доцент кафедри туризму Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Основні наукові інтереси зосереджено на проблемах екологічних аспектів туристичної діяльності та підготовки кадрів для сфери туризму.

*Юрчишин Анна Орестівна* – студентка спеціальності «Туризм» Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу.

Стаття надійшла до редакції 20.05.2016 р.

Прийнято до друку 24.06.2016 р.

Рецензент – д. т. н., проф. Архипова Л. М.