

Об оценке качества образовательных услуг стейкхолдерами

*Доклад директор ДСКО Погребницкой М.В.
на заседании Правления (ректората) 14 сентября 2020 года*

Основная роль стейкхолдера в реализации образовательных услуг университета определена в Политике и Стандартах внутреннего обеспечения качества СКУ им. М. Козыбаева:

п. 2.1. Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия государственным общеобязательным стандартам образования, профессиональным стандартам и **потребностям основных стейкхолдеров**, а также степень достижения планируемых целей и результатов образовательной программы.

п. 2.5. **Стейкхолдер** – лицо (или группа лиц), заинтересованное в результатах деятельности университета.

К внутренним стейкхолдерам университет относит обучающихся по всем уровням образовательных программ, профессорско-преподавательский состав и сотрудников.

К внешним стейкхолдерам университет относит выпускников, работодателей, законодательные и уполномоченные органы, партнеров.

п.3.2. Университет определяет следующие основные принципы обеспечения качества:

- Учет потребностей и **ожиданий внешних и внутренних стейкхолдеров**, активное их вовлечение в деятельность по обеспечению и повышению качества образования.

Стандарт 5 «...*Образовательные программы соответствуют установленным целям, включая предполагаемые результаты обучения, сформированные на основе Дублинских дескрипторов с учетом **требований внутренних и внешних стейкхолдеров**...*»

п. 12.3. Совершенствование образовательных программ включает процедуры:

- оценка обучающимися педагогической деятельности ППС, задействованного в реализации образовательной программы после каждого академического периода;
- ежегодный опрос выпускников о качестве образовательной программы, среды обучения и служб поддержки;
- анкетирование работодателей о качестве подготовки выпускников (раз в два года);
- ежегодный сбор и анализ результатов трудоустройства, анализ карьерного роста выпускников;
- организация открытых занятий и взаимопосещений ППС.

В соответствии с Политикой и Стандартами университет регулярно проводит анкетирование стейкхолдеров. В 2019-2020 учебном году было проведено 11 различных опросов с охватом – более 11 000 респондентов:

1) **по оценке качества педагогической деятельности ППС** по результатам осеннего семестра было опрошено 3 714 студентов 1-5 курсов очной формы обучения, магистрантов и докторантов. Оценено 422 преподавателя.

2) **по вопросу военной подготовки на военной кафедре** было опрошено 868 студентов 2-3 курсов бакалавриата. Результаты предоставлены на военную кафедру.

3) **по вопросу определения общенациональной идентичности и единства Республики Казахстан** опрошен 1461 студент 1-5 курсов дневной формы обучения. Результаты предоставлены кафедре АНК, рассмотрено на Ученом совете 30.01.2020 г.

4) **по вопросу реализации принципов академической честности в СКГУ им. М. Козыбаева** был опрошен 1321 студент очной формы обучения 1-5 курсов, а также 428

студента заочной формы обучения 1-4 курсов. Результаты рассмотрены на Ученом совете 28.11.2019 г.

5) **по оценке профессиональных качеств коллегами** прошли анкетирование 360 преподавателей.

6) **по вопросу определения уровня исследовательских навыков студентов** – 977 студентов 3-4 курсов бакалавриата. Результаты предоставлены в Департамент науки.

7) опрошено 115 **работодателей и ведущих специалистов организаций и предприятий**, в которых работают выпускники СКГУ им. М. Козыбаева 2017-2019 годов.

8) **по оценке уровня коррупции** выразили свое мнение 1072 студента 1-5 курсов очной и заочной формы обучения, магистрантов, докторантов, а также 274 преподавателей и сотрудников. Результаты предоставлены в проектный офис «Саналы Ұрпак», и будут рассмотрены 21 сентября 2020 года на онлайн собрании с участием проректоров, руководителей структурных подразделений, деканов, членов Лиги академической честности, студенческого самоуправления.

9) **по оценке эмоционального состояния в условиях самоизоляции** прошли опрос 288 преподавателей и 102 сотрудника. Результаты рассмотрены на заседании оперативного штаба 18 мая 2020 года.

10) **по оценке организации дистанционного обучения** – 194 преподавателя. Результаты рассмотрены на заседании оперативного штаба 18 мая 2020 года.

11) **по оценке качества образовательных услуг и дальнейшему их совершенствованию** 652 выпускника бакалавриата и 151 выпускника магистратуры университета.

В данном докладе рассматриваются подробно итоги анкетирования:

- обучающихся по оценке качества педагогической деятельности ППС;
- ППС по оценке профессиональных качеств коллегами;
- выпускников (бакалавриата, магистратуры);
- работодателей и ведущих специалистов организаций и предприятий.

1. Результаты анкетирования обучающихся по оценке качества педагогической деятельности ППС

Анкетирование «ППС глазами студентов» проводится с 2008 года в соответствии с письмом директора Департамента высшего и послевузовского образования МОН РК С.Омирбаева №03-3/1075 от 06.11.2008 г. и реализацией цели университета в области качества по разработке системы студенческой оценки педагогической деятельности ППС. В 2009 году было разработано и утверждено положение ПП СКГУ 25 Об оценке обучающимися педагогической деятельности ППС СКГУ им. М. Козыбаева. В 2015 году положение было доработано и переиздано.

В таблице 1 и на рисунке 1 представлены результаты по оценке качества педагогической деятельности ППС обучающимися в течении трех последних лет. В связи с переходом на дистанционное обучение, увеличением информационной нагрузки студентов, было принято решение о не проведении анкетирования в весеннем семестре.

Таблица 1. Результаты оценки педагогической деятельности ППС глазами студентов за три года

Уч.год	Факультет	Знание предмета	Ясность и доступность изложения материала	Поддержание интереса к предмету	Использование активных методов обучения	Развитие творческих способностей и личностных качеств	Объективность в оценке знаний	Доброжелательность и тактичность	Контактность и коммуникабельность	Организованность и собранность	Требовательность	Организация самостоятельной работы
2017-2018 1 семестр	ИТФ	<u>4,77</u>	<u>4,70</u>	<u>4,67</u>	<u>4,68</u>	<u>4,68</u>	<u>4,72</u>	<u>4,74</u>	<u>4,74</u>	<u>4,74</u>	<u>4,74</u>	<u>4,73</u>
	ИЯиЛ	4,88	4,85	4,83	4,85	4,84	4,85	4,85	4,85	4,85	4,86	4,87
	ПФ	4,90	4,86	4,84	4,85	4,86	4,84	4,86	4,86	4,89	4,90	4,90
	ФИТ	4,92	4,86	4,83	4,86	4,85	4,89	4,89	4,88	4,88	4,90	4,90
	ФИЭП	4,90	4,86	4,84	4,84	4,84	4,85	4,86	4,87	4,86	4,85	4,87
	ФЕСН	4,86	4,83	4,80	4,81	4,82	4,82	4,84	4,84	4,85	4,87	4,86
	ВУЗ	4,88	4,84	4,81	4,83	4,83	4,84	4,85	4,85	4,85	4,86	4,87
2017-2018 2 семестр	ИТФ	<u>4,81</u>	<u>4,75</u>	<u>4,75</u>	<u>4,73</u>	<u>4,73</u>	<u>4,74</u>	<u>4,79</u>	<u>4,79</u>	<u>4,80</u>	4,78	4,78
	ИЯиЛ	4,89	4,84	4,85	4,84	4,85	4,86	4,87	4,86	4,88	4,88	4,87
	ПФ	4,89	4,84	4,84	4,82	4,85	4,83	4,85	4,87	4,88	4,87	4,87
	ФИТ	4,89	4,83	4,83	4,83	4,83	4,85	4,87	4,84	4,87	4,83	4,86
	ФИЭП	4,90	4,88	4,87	4,87	4,87	4,88	4,89	4,89	4,89	4,88	4,89
	ФЕСН	4,86	4,80	4,80	4,80	4,81	4,82	4,83	4,83	4,83	4,82	4,83
	ВУЗ	4,88	4,83	4,83	4,82	4,83	4,84	4,85	4,85	4,86	4,85	4,86
2018-2019 1 семестр	АФ	4,92	4,90	4,89	4,90	4,88	4,90	4,90	4,90	4,91	4,90	4,91
	ИЯиЛ	4,93	4,89	4,88	4,89	4,89	4,89	4,91	4,91	4,91	4,92	4,92
	ПФ	4,91	4,88	4,88	4,89	4,89	4,87	4,88	4,90	4,90	4,91	4,91
	ФИЦТ	<u>4,80</u>	<u>4,74</u>	<u>4,74</u>	<u>4,74</u>	<u>4,73</u>	<u>4,80</u>	<u>4,79</u>	<u>4,79</u>	<u>4,78</u>	<u>4,79</u>	<u>4,79</u>
	ФИЭП	4,91	4,88	4,87	4,87	4,87	4,88	4,89	4,90	4,89	4,90	4,90
	ФМЕН	4,92	4,88	4,87	4,87	4,87	4,89	4,89	4,89	4,91	4,93	4,91
	ВУЗ	4,89	4,86	4,85	4,85	4,85	4,87	4,87	4,88	4,88	4,89	4,88
2018-2019 2 семестр	АФ	4,86	4,85	4,83	4,84	4,83	4,82	4,83	4,83	4,84	4,85	4,85
	ИЯиЛ	4,87	4,84	4,80	4,82	4,82	4,83	4,84	4,84	4,84	4,86	4,86
	ПФ	4,91	4,89	4,87	4,88	4,88	4,87	4,88	4,89	4,89	4,90	4,89
	ФИЦТ	<u>4,70</u>	<u>4,67</u>	<u>4,65</u>	<u>4,67</u>	<u>4,66</u>	<u>4,69</u>	<u>4,69</u>	<u>4,70</u>	<u>4,69</u>	<u>4,73</u>	<u>4,70</u>
	ФИЭП	4,89	4,84	4,85	4,84	4,84	4,85	4,85	4,86	4,87	4,86	4,87
	ФМЕН	4,83	4,80	4,76	4,78	4,76	4,78	4,79	4,80	4,82	4,84	4,82
	ВУЗ	4,86	4,83	4,80	4,82	4,81	4,82	4,83	4,84	4,84	4,86	4,85
2019-2020	АФ	4,92	4,88	4,87	4,85	4,84	4,86	4,88	4,88	4,88	4,89	4,88
	ИЯиЛ	4,90	4,85	4,82	4,83	4,82	4,84	4,87	4,87	4,88	4,88	4,88
	ПФ	4,90	4,88	4,88	4,88	4,88	4,88	4,88	4,89	4,90	4,90	4,89
	ФИЦТ	<u>4,82</u>	<u>4,76</u>	<u>4,76</u>	<u>4,75</u>	<u>4,76</u>	<u>4,79</u>	<u>4,80</u>	<u>4,77</u>	<u>4,80</u>	<u>4,79</u>	<u>4,80</u>
	ФИЭП	4,90	4,86	4,85	4,84	4,84	4,87	4,86	4,87	4,87	4,87	4,87
	ФМЕН	4,89	4,85	4,85	4,85	4,85	4,85	4,86	4,87	4,86	4,88	4,87
	ВУЗ	4,88	4,85	4,83	4,83	4,83	4,85	4,85	4,85	4,86	4,87	4,86

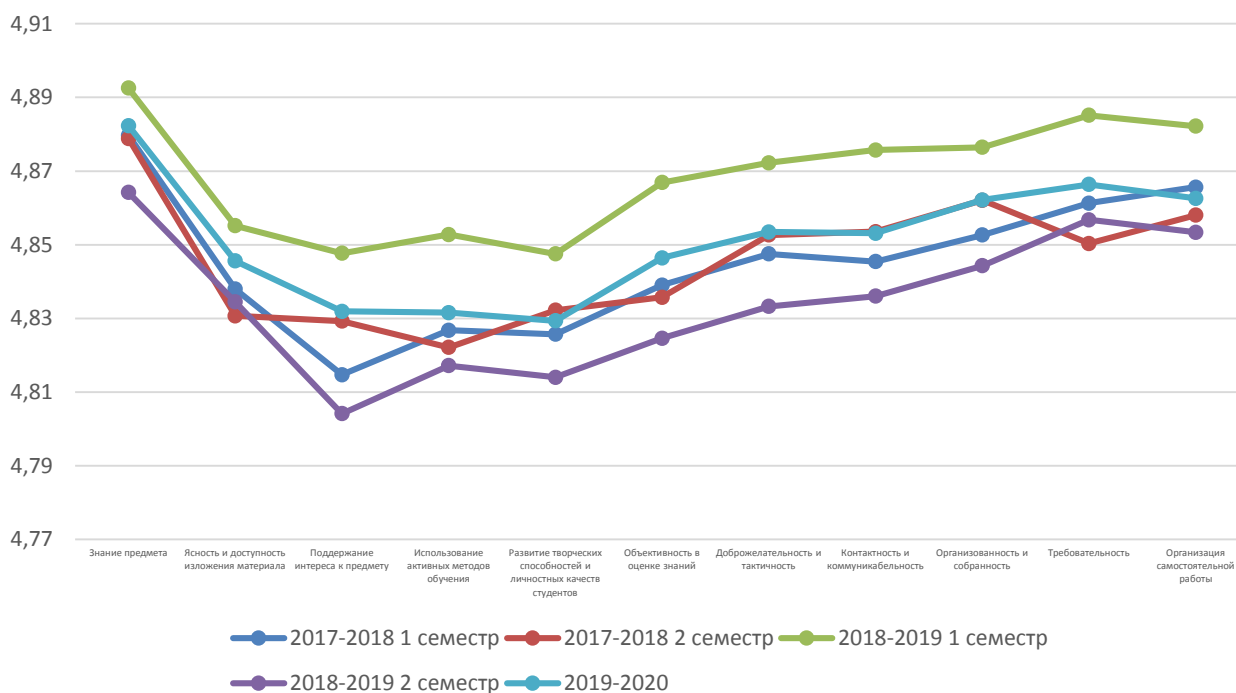


Рис. 1. ППС глазами студентов за 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 уч. год по ВУЗу.

Графическая интерпретация результатов показывает, что несмотря на разницу показателей в разные годы и семестры, наблюдается общая тенденция. Чтобы она была более явно обозначена в таблице 2 приведены результаты ранжирования показателей: меньшему значению определен меньший ранг.

Таблица 2. Ранговые значения качеств педагогической деятельности ППС по университету в целом

	Знание предмета	Ясность и доступность изложения материала	Поддержание интереса к предмету	Использование активных методов обучения	Развитие творческих способностей и личностных качеств студентов	Объективность в оценке знаний	Доброжелательность и тактичность	Контактность и коммуникабельность	Организованность и собранность	Требовательность	Организация самостоятельной работы
2017-2018(1)	11	4,5	1	2,5	2,5	4,5	7	7	7	9	10
2017-2018(2)	11	3	3	1	3	5	7	7	9,5	7	9,5
2018-2019(1)	10,5	4	2	2	2	5,5	5,5	8	8	10,5	8
2018-2019(2)	11	5,5	1,5	3,5	1,5	3,5	5,5	7,5	7,5	9,5	9,5
2019-2020	11	5,5	2	2	2	5,5	5,5	5,5	8,5	10	8,5

Такое ранжирование показывает, что такие качества, как «Поддержание интереса к предмету», «Использование активных методов обучения», «Развитие творческих способностей и личностных качеств студентов» всегда оцениваются ниже других. Выше всего оцениваются качества: «Знание предмета», «Требовательность», «Организация самостоятельной работы», «Организованность и собранность».

На рисунке 2, 3, 4 представлен сравнительный анализ качеств преподавателей по факультетам. По сравнению с другими факультетами, преподавателей ИТФ в 2017-2018 учебном году и ФИЦТа в 2018-2019 и 2019-2020 учебном году обучающиеся оценили ниже среднего.

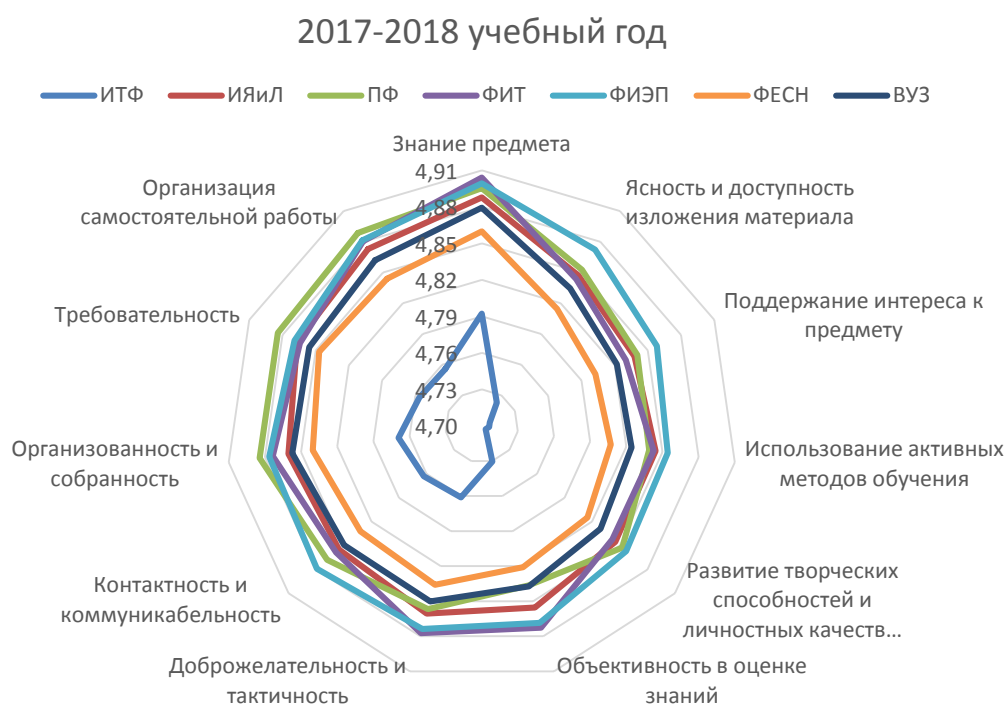


Рис. 2. Оценка качеств ППС по факультетам за 2017-2018 уч. год

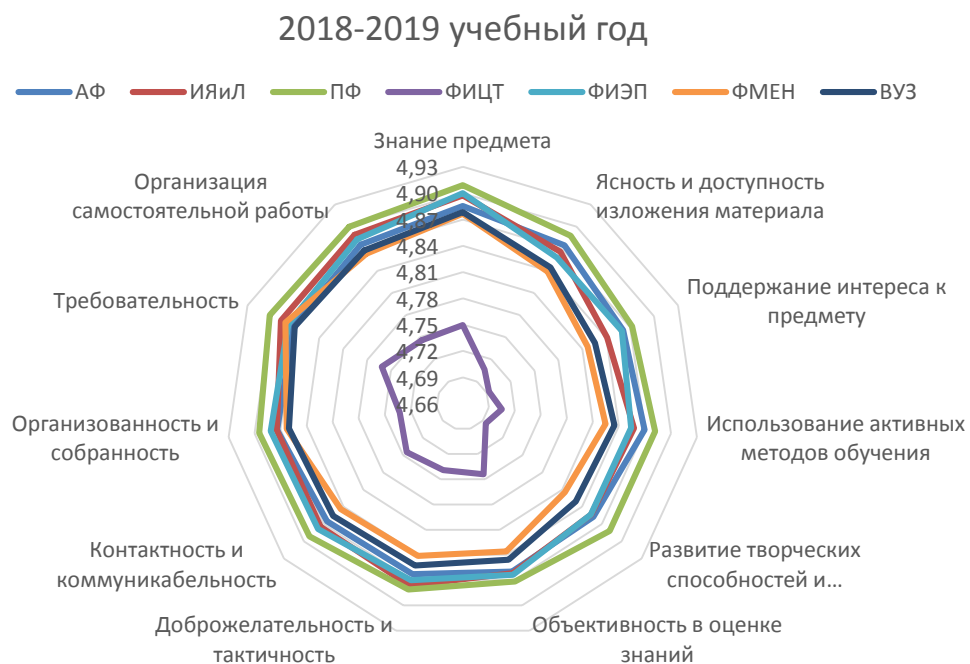


Рис. 3. Оценка качеств ППС по факультетам за 2018-2019 уч. год

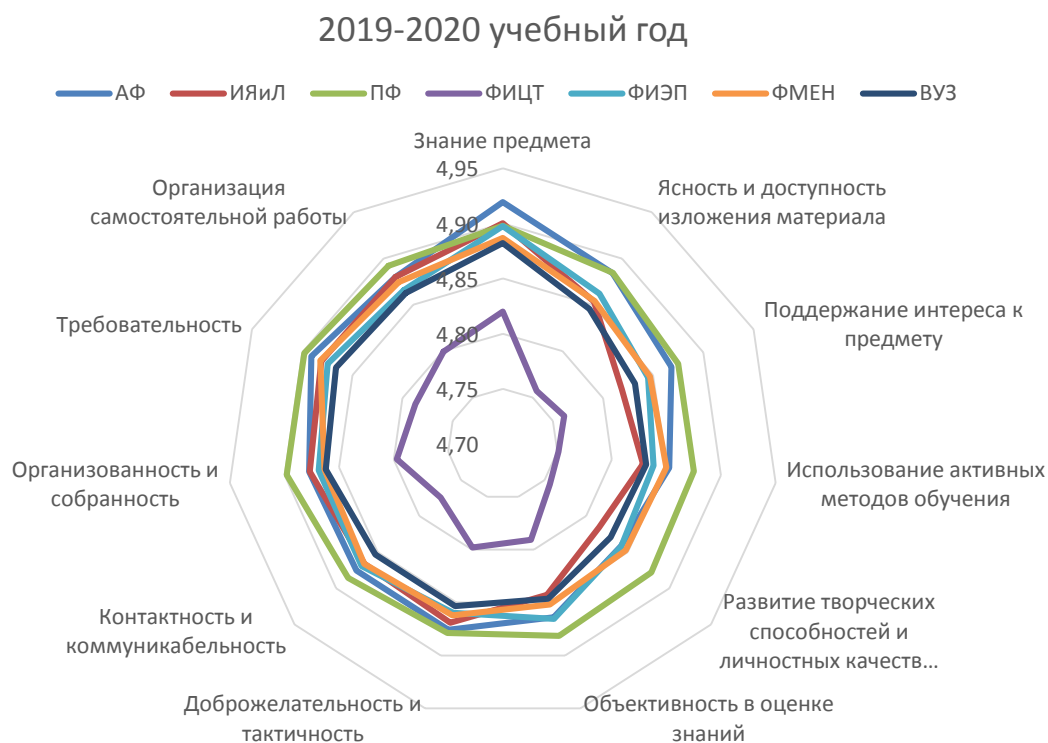


Рис. 4. Оценка качеств ППС по факультетам за 2019-2020 уч. год

Результаты оценки после каждого семестра предоставляются зав. кафедрам. Анализ оценивания за 5 семестров показал, что конкретные 28 преподавателей три и более раз получали самые низкие оценки.

На рисунке 5 представлено интервальное распределение баллов по оценке ППС обучающимися за 2019-2020 учебный год. Для построения данного графика был исключен единственный «выброс» (экстремально низкая оценка).

Анализ формы распределения оценок в 2019-2020 учебном году показал, что она отличается от нормального распределения, что в свою очередь, говорит о наличии формального подхода к оцениванию. Для решения этой проблемы и повышения объективности оценивания предлагаем перейти от оценки преподавателя к оценке дисциплин с использованием косвенных вопросов.

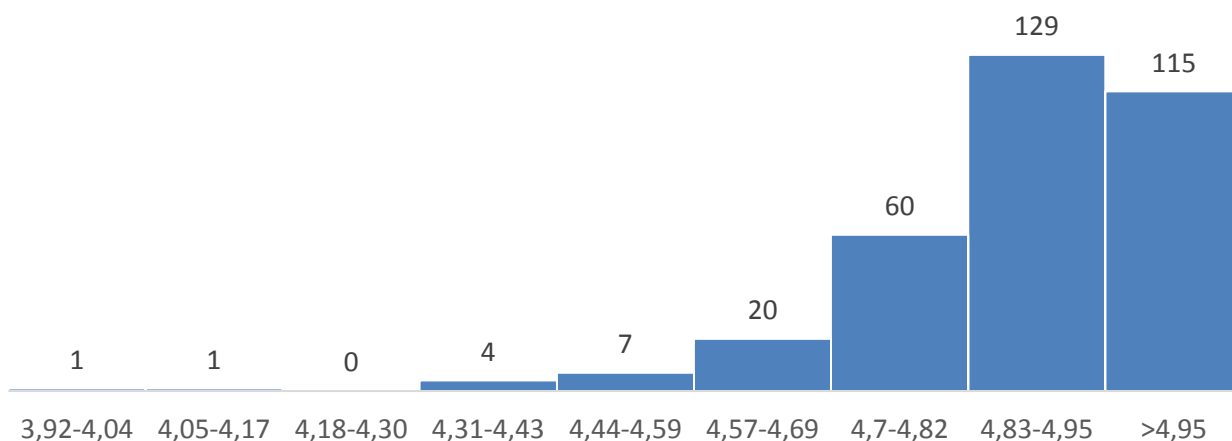


Рис. 5. Интервальное распределение баллов ППС согласно анкетированию «ППС глазами студентов» за 2019-2020 учебный год

Выводы:

1) Требуют улучшения такие качества ППС как «Поддержание интереса к предмету», «Использование активных методов обучения», «Развитие творческих способностей и личностных качеств студентов».

2) Существует необходимость перехода от оценки ППС к оценке дисциплин с использованием косвенных вопросов.

3) Требуется анализ, обсуждение и принятие мер по результатам оценки ППС на ФИТЦ.

2. Результаты анкетирования по оценке профессиональных качеств преподавателей коллегами

Данный вид анкетирования проводится с 2017 года. Преподаватели оценивают своих коллег по 12 качествам. Средние значения этого оценивания по университету за последние три года приведены на рисунке 6 и в таблице 3 в виде рангов.

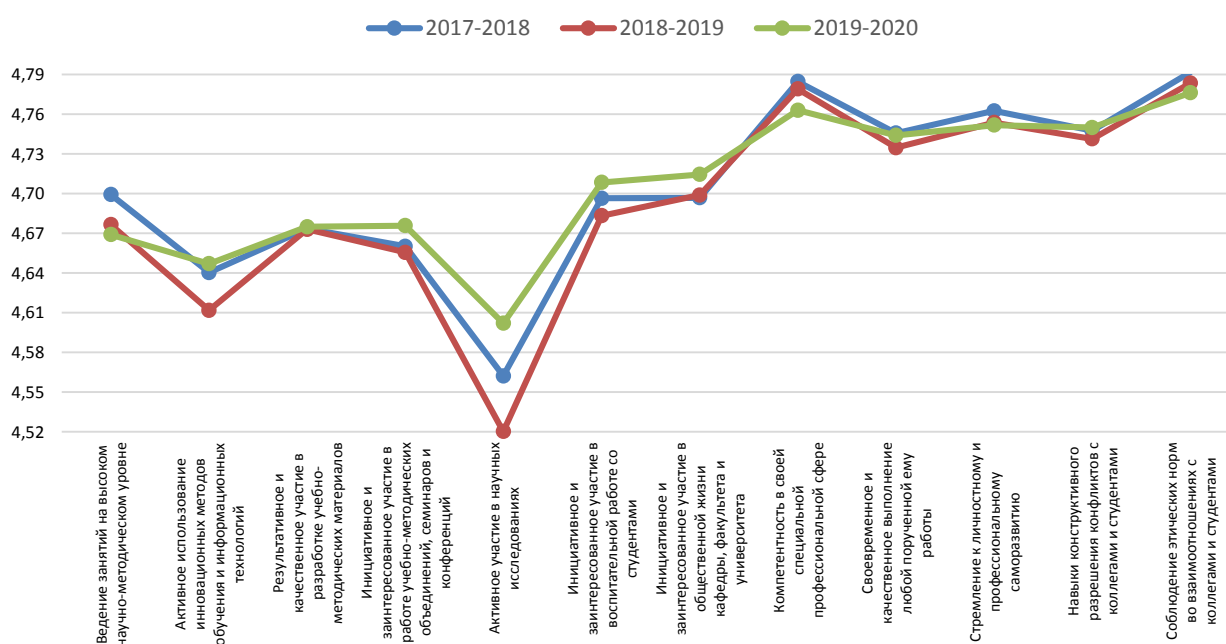


Рис. 6. ППС глазами коллег за три учебных года

Таблица 3. Ранговые значения качеств ППС глазами коллег по университету в целом за три года.

Уч. год	Ведение занятий на высоком научно-методическом уровне	Активное использование инновационных методов обучения и информационных технологий	Результативное и качественное участие в разработке учебно-методических материалов	Инициативное и заинтересованное участие в работе учебно-методических объединений, семинаров и конференций	Активное участие в научных исследованиях	Инициативное и заинтересованное участие в воспитательной работе со студентами	Инициативное и заинтересованное участие в общественной жизни кафедры, факультета и университета	Компетентность в своей профессиональной сфере	Своевременное и качественное выполнение любой порученной ему работы	Стремление к личностному и профессиональному саморазвитию	Навыки конструктивного разрешения конфликтов с коллегами и студентами	Соблюдение этических норм во взаимоотношениях с коллегами и студентами
2017-2018	6	2	4	3	1	6	6	11	8,5	10	8,5	12
2018-2019	5,5	2	4	3	1	5,5	7	11,5	8	10	9	11,5
2019-2020	3	2	4,5	4,5	1	6,5	6,5	11	8	9,5	9,5	12

И график, и ранжирование наглядно показывают, что высокие баллы неизменно ставят за «Компетентность в своей специальной профессиональной сфере», «Соблюдение этических норм во взаимоотношениях с коллегами и студентами», «Стремление к личностному и профессиональному саморазвитию», «Навыки конструктивного разрешения конфликтов с коллегами и студентами».

Ниже всего оценивают «Участие ППС в научных исследованиях», «Применение инновационных методов обучения и информационных технологий». Оценка последнего показателя коррелирует с оценкой студентов.

Необходимо также отметить, что снижается оценка такого качества как «Ведение занятий на высоком научно-методическом уровне».

На рисунке 7, 8, 9 показаны средние оценки по факультетам за три года.

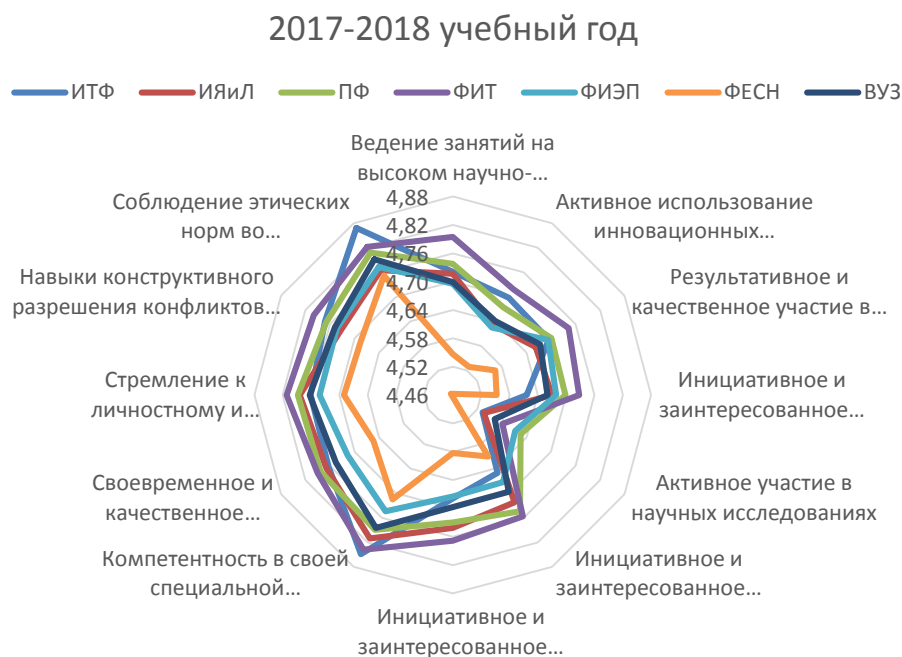


Рис. 7. ППС глазами коллег по факультетам за 2017-2018 уч. год



Рис. 8. ППС глазами коллег по факультетам за 2018-2019 уч. год

2019-2020 учебный год

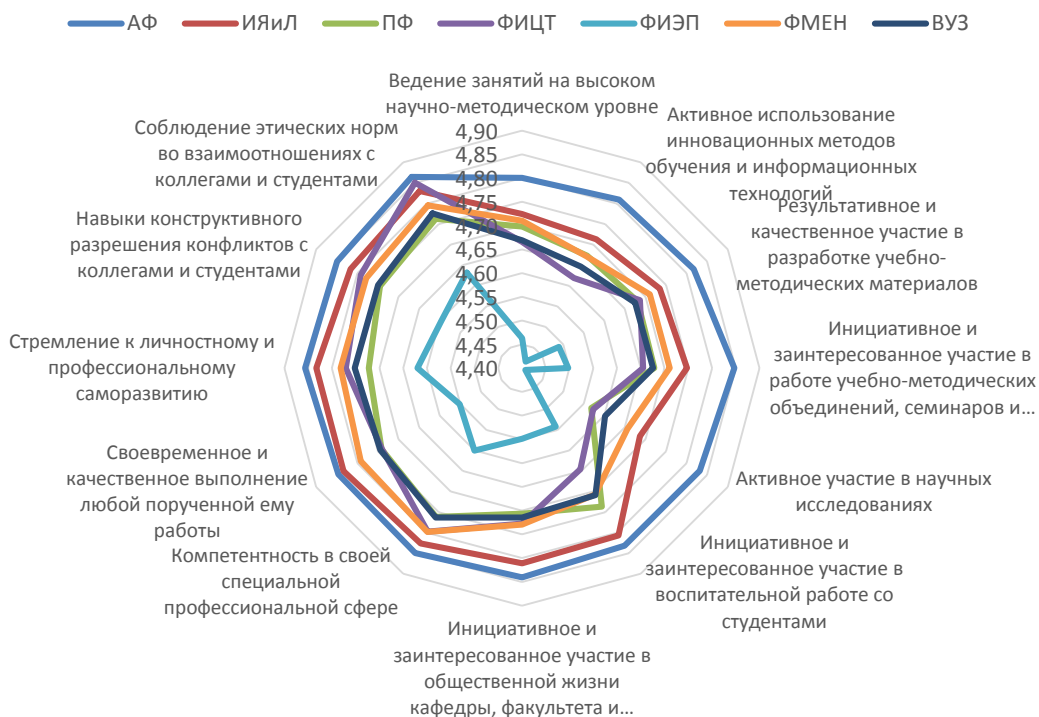


Рис. 9. ППС глазами коллег за 2019-2020 уч. год

Интервальное распределение баллов на рисунке 10 показывает, что также присутствует в некоторых случаях формальный подход к оцениванию коллег.

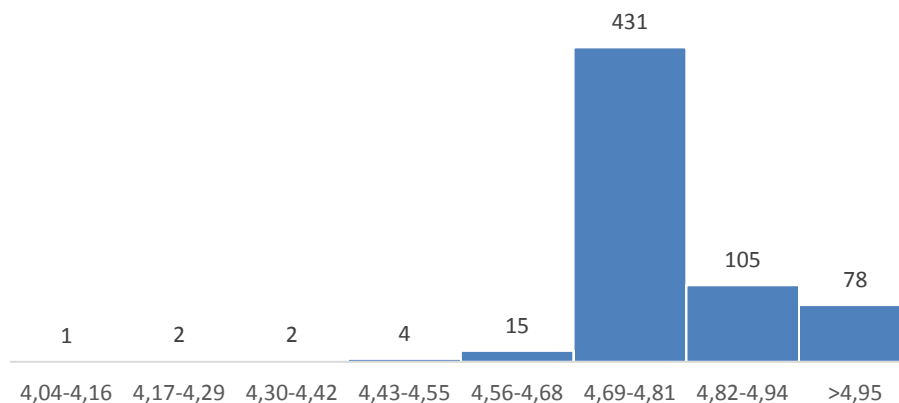


Рис. 10. Интервальное распределение баллов ППС согласно анкетированию «ППС глазами коллег» за 2019-2020 учебный год

Выводы:

- 1) Преподаватели, также как и студенты, низко оценили уровень использования преподавателями инновационных методов обучения и информационных технологий.
- 2) Требуют улучшения такие качества ППС как «Участие ППС в научных исследованиях», «Ведение занятий на высоком научно-методическом уровне».
- 3) Необходимы меры по повышению объективности преподавателей при оценке коллег.

4) Результаты оценивания преподавателей необходимо использовать при организации курсов повышения квалификации ППС, а именно усилить подготовку по инновационным методам и информационным технологиям, а также в сфере профессиональной области.

3. Результаты анкетирования выпускников

Анкетирование выпускников бакалавриата по оценке уровня качества образовательных услуг университета проводится с 2004 года, выпускников магистратуры – с 2018 года. Выпускники оценивают по пятибалльной шкале следующие показатели качества обучения:

- качество образовательного процесса;
- условия обучения;
- качество результатов обучения;
- дополнительные условия обучения;
- условия проживания в общежитии.

В таблице 4 представлены усредненные показатели качества в баллах и рангах за 3 года.

Таблица 4. Показатели качества обучения (наименьший ранг соответствует более низким баллам)

Показатели качества	Баллы			Ранги		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
1. Уровень организации питания	4,39	4,25	4,3	1	1	1
2. Состояние аудиторного фонда (ремонт, освещение, отопление, мебель и т.д.)	4,51	4,41	4,42	2	2	2
3. Обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, приборами, наглядными материалами	4,59	4,52	4,44	5,5	6	3,5
4. Уровень медицинского сопровождения	4,55	4,46	4,44	3	3	3,5
5. Техническое оснащение университета компьютерной техникой, мультимедийными комплексами, интерактивными досками, компьютерной сетью и т.п.	4,63	4,49	4,47	12	4	5
6. Уровень использования преподавателями информационных технологий (виртуальных лабораторий, лингафонных классов, интерактивных досок, программного обеспечения, компьютерной техники, проекторов)	4,66	4,54	4,53	15,5	10	6
7. Соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям к профессии	4,63	4,56	4,55	12	13	7,5
8. Уровень организации спортивных мероприятий	4,6	4,51	4,55	7,5	5	7,5
9. Уровень организации культурно-массовых мероприятий	4,59	4,53	4,56	5,5	8	9,5
10. Уровень организации научно-исследовательской работы студента	4,62	4,55	4,56	9	11,5	9,5
11. Качество организации профессиональной практики на производстве, в школе	4,68	4,61	4,58	18	19	11,5
12. Уровень использования преподавателями инновационных методов обучения (проблемных лекций, семинаров-дискуссий, круглых столов, деловых игр)	4,63	4,53	4,58	12	8	11,5
13. Качество преподавания казахского языка	4,6	4,53	4,59	7,5	8	14
14. Обеспеченность учебно-методической литературой	4,73	4,59	4,59	23	15	14
15. Уровень приобретенных Вами умений и навыков	4,66	4,6	4,59	15,5	17,5	14
16. Качество организации профессиональной практики со стороны вуза	4,63	4,59	4,6	12	15	16,5
17. Привлечение к учебному процессу специалистов-практиков	4,58	4,55	4,6	4	11,5	16,5
18. Качество организации самостоятельной работы студентов	4,67	4,62	4,61	17	20	18,5

Показатели качества	Баллы			Ранги		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
19. Связь учебного процесса с практической деятельностью по специальности	4,63	4,6	4,61	12	17,5	18,5
20. Качество преподавания иностранного языка	4,74	4,59	4,62	24,5	15	20,5
21. Заинтересованность преподавателей в конечном результате обучения	4,69	4,66	4,62	19,5	24	20,5
22. Объективность оценки знаний	4,7	4,63	4,63	21	21,5	22,5
23. Уровень полученных Вами теоретических знаний	4,72	4,63	4,63	22	21,5	22,5
24. Качество преподавания общеобязательных дисциплин (истории Казахстана, философии и т.д.)	4,69	4,65	4,64	19,5	23	24
25. Качество преподавания базовых и специальных дисциплин	4,77	4,7	4,67	26	25	25,5
26. Качество руководства дипломной или курсовой работой	4,74	4,71	4,67	24,5	26	25,5
27. Качество работы куратора/эдвайзера	4,79	4,72	4,72	27	27	27

Выше всего в течение нескольких лет выпускники оценивают работу своих эдвайзеров и руководителей дипломных/курсовых работ. Также на высоком уровне по мнению выпускников качество базовых, специальных и общеобязательных дисциплин.

Ниже всего выпускники 2020 года оценили группу условий обучения:

- уровень организации питания;
- состояние аудиторного фонда (ремонт, освещение, отопление, мебель и т.д.);
- уровень медицинского сопровождения;
- обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, приборами, наглядными материалами;
- техническое оснащение университета компьютерной техникой, мультимедийными комплексами, интерактивными досками, компьютерной сетью и т.п.;
- уровень использования преподавателями информационных технологий (виртуальных лабораторий, лингафонных классов, интерактивных досок, программного обеспечения, компьютерной техники, проекторов).

К низким показателям можно отнести «Соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям к профессии», а также организацию научной, воспитательной и спортивной работы.

Значительно снизились за три года показатели: обеспеченность лабораторным оборудованием, техническое оснащение, использование информационных технологий, а также соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям к профессии, качество организации профессиональной практики на производстве, в школе

Показатель «Привлечение к учебному процессу специалистов-практиков» за последние три года перешел из разряда «требующих улучшения» в сегмент средней удовлетворенности.

В сравнении с другими группами показателей самые низкие оценки имеет группа «Условия проживания в общежитии». Сильнее всего на протяжении нескольких лет выпускники недовольны санитарно-гигиеническими условиями, техническим оснащением и материально-техническим состоянием общежитий (таблица 5).

Таблица 5. Условия проживания в общежитии

Показатели качества	Баллы			Ранги		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Санитарно-гигиенические условия	4,47	4,33	4,21	2	3	1
Техническое оснащение	4,49	4,31	4,22	3,5	1,5	2
Материально-техническое состояние: ремонт, освещение, отопление, мебель и т.д.	4,45	4,31	4,24	1	1,5	3
Морально-психологическая обстановка	4,49	4,36	4,31	3,5	4	4

Показатели качества	Баллы			Ранги		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Содействие администратора в поддержании внутреннего распорядка общежития	4,51	4,51	4,37	5	6	5
Воспитательная работа	4,54	4,46	4,4	7	5	6
Безопасность проживания	4,52	4,52	4,47	6	7	7

Наименее всего выпускники, обучавшиеся на военной кафедре довольны качеством преподавания цикла общевоинских дисциплин, цикла тактической, огневой и технической подготовки (таблица 6).

Таблица 6. Условия обучения на военной кафедре

Показатели качества	Баллы			Ранги		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Качество преподавания цикла общевоинских дисциплин	4,73	4,67	4,57	3,5	1,5	1
Качество преподавания цикла тактической, огневой и технической подготовки	4,73	4,69	4,59	3,5	4,5	2
Уровень технического оснащения	4,73	4,67	4,61	3,5	1,5	3
Обеспеченность учебно-методической литературой	4,73	4,69	4,62	3,5	4,5	4,5
Объективность оценки знаний	4,75	4,68	4,62	6	3	4,5

В таблице 7 представлены результаты оценивания качества условий студентами и магистрантами. Коэффициент корреляции этих значений равен 0,86 что свидетельствует о наличии тесной связи между ними. Поэтому выводы по бакалавриату можно распространить и на магистратуру.

Таблица 7. Сравнение показателей качества по мнению выпускников бакалавриата и магистратуры 2020 года

	Показатели качества	2020	2020
		бакалавриат	магистратура
Качество образовательного процесса	Качество преподавания общеобязательных дисциплин (истории Казахстана, философии и т.д.)	4,64	4,72
	Качество преподавания иностранного языка	4,62	4,64
	Качество преподавания базовых и профилирующих дисциплин	4,67	4,72
	Качество организации самостоятельной работы студентов/магистрантов	4,61	4,59
	Качество организации профессиональной практики со стороны вуза	4,6	4,58
	Качество организации профессиональной практики на производстве/в школе	4,58	4,5
	Связь учебного процесса с практической деятельностью по специальности	4,61	4,5
	Объективность оценки знаний	4,63	4,68
	Привлечение к учебному процессу специалистов-практиков	4,6	4,49
	Заинтересованность преподавателей в конечном результате обучения	4,62	4,68
Условия обучения	Уровень использования преподавателями инновационных методов обучения (проблемных лекций, семинаров-дискуссий, круглых столов, деловых игр)	4,58	4,6
	Уровень использования преподавателями информационных технологий (виртуальных лабораторий, лингафонных классов, интерактивных досок, программного обеспечения, компьютерной техники, проекторов)	4,53	4,48
	Обеспеченность учебно-методической литературой	4,59	4,7
	Обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, приборами, наглядными материалами	4,44	4,42
Качество результатов обучения	Техническое оснащение университета компьютерной техникой, мультимедийными комплексами, интерактивными досками, компьютерной сетью и т.п.	4,47	4,34
	Состояние аудиторного фонда (ремонт, освещение, отопление, мебель и т.д.)	4,42	4,38
	Уровень полученных Вами теоретических знаний	4,63	4,72
	Уровень приобретенных Вами умений и навыков	4,59	4,61
	Соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям к профессии	4,55	4,59

	Показатели качества	2020	2020
		бакалавриат	магистратура
Дополнительные условия обучения	Уровень организации питания	4,3	4,06
	Уровень медицинского сопровождения	4,44	4,35
	Уровень организации культурно-массовых мероприятий	4,56	4,37
	Уровень организации спортивных мероприятий	4,55	4,29

Результаты опроса показали, что 71% студентов устраивает учеба в университете, и они вновь выбрали бы СКГУ им. М. Козыбаева, если бы им представилась возможность повторить обучение; 54% повторили бы и выбор специальности.

10% выпускников университета при выборе специальности руководствовались *распределением грантов*. Этот показатель держится три года на одном уровне.

Стоит отметить, что увлеченность *спортивными секциями* снизилась с 32% до 27%, работа в *общественных организациях* упала с 19% до 16%, показатели *студенческого самоуправления* снизились с 15% до 12%, по сравнению с 2019 годом.

В числе прочих, выпускники бакалавриата и магистратуры отвечают на вопрос «Знаете ли Вы место своей будущей работы?».

Год от года уменьшается процент выпускников, которые не знают место своей будущей работы и растет процент выпускников, нашедших работу самостоятельно и тех, которым работу предложил университет (таблица 8).

В среднем 20% выпускников магистратуры не знают свое место работы. Значительно снизился за три года процент выпускников магистратуры, которые останутся работать в вузе. Выросло более чем на 20% количество выпускников магистратуры, которые нашли работу самостоятельно (таблица 9).

На вопрос о дальнейшем сотрудничестве с университетом все больше выпускников отвечают, что считают такое сотрудничество необходимым (рост на 5%) (таблица 10).

Таблица 8. «Знаете ли Вы место своей будущей работы?» (бакалавры).

Ответ	Процент 2018	Процент 2019	Процент 2020
Нет, я не знаю	44,77	38,30	37,88
Да, я нашел работу самостоятельно	34,13	43,37	40,95
Да, мне предложил университет	4,63	5,40	9,51
Да, меня взяли после практики	7,72	4,42	3,83
Да, я нашел работу через бюро по трудоустройству	2,06	0,82	1,38
Да, я нашел работу через объявление в СМИ	1,54	1,31	0,77
Да, мне помогли родители, родственники	2,74	3,44	2,91
Да, мне помогли знакомые	2,40	2,95	2,76

Таблица 9. «Знаете ли Вы место своей будущей работы?» (магистранты).

Ответ	Процент 2018	Процент 2019	Процент 2020
Нет, я не знаю	23,88	19,05	21,19
Да, я поступаю в докторантуру	7,46	3,81	5,96
Да, я остаюсь работать в вузе	20,90	19,05	5,96
Да, мне нашел работу университет	1,49	3,81	1,99
Да, я нашел работу самостоятельно вне вуза	35,82	51,43	58,28
Да, я нашел работу через бюро по трудоустройству	0	0	1,32
Да, я нашел работу через объявление в СМИ	0	0	1,32
Да, мне помогли родители, родственники	5,97	1,90	2,65
Да, мне помогли знакомые	4,48	0,95	1,32

Таблица 10. Ответы на вопрос «Дальнейшее сотрудничество с университетом»

Ответ	Процент 2018	Процент 2019	Процент 2020
Не представляю, в чем оно может выражаться	17,99	19,48	17,02
Считаю бессмысленным	3,35	5,24	7,21
Считаю возможным	66,95	63,67	58,9
Считаю необходимым	11,72	11,62	16,87

По видам возможного сотрудничества в течение трех лет самыми популярными ответами остаются неизменно: повышение квалификации и обучение в магистратуре. Также около 12% выпускников хотели бы иметь возможность и дальше посещать библиотеку университета (таблица 11).

Таблица 11. «Какие направления сотрудничества с университетом Вам интересны?» за последние 3 года.

	Процент 2018	Процент 2019	Процент 2020
Повышение квалификации	46,66	42,23	48,93
Обучение в магистратуре	54,20	59,08	51,69
Продвижение своих (компании, предприятия) товаров и услуг в студенческой среде	7,72	11,95	8,59
Возможность заниматься в творческих коллективах, спортивных секциях вуза	6,69	9,00	8,28
Организация совместных научных исследований	6,86	7,20	7,21
Возможность посещать библиотеку	10,98	12,93	12,73
Возможность использовать спортсооружения	8,23	9,00	8,9
Возможность использовать актовый зал, мультимедийные аудитории, коллективные центры пользования и др.	7,03	7,53	7,67

Выводы:

1) 71% студентов устраивает учеба в университете, и они вновь выбрали бы *СКГУ им. М. Козыбаева*, если бы им представилась возможность повторить обучение; 54% повторили бы и выбор специальности;

2) Можно признать удовлетворительной работу университета по привлечению специалистов-практиков – данный показатель впервые выпал из категории «требующий улучшения».

3) Выпускники университета ниже всего оценивают условия обучения: уровень организации питания, условия проживания в общежитии, состояние аудиторного фонда, уровень медицинского сопровождения, обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, техническое оснащение, уровень использования преподавателями информационных технологий.

4) Учитывая результаты опросов выпускников университета по трудоустройству, и тот факт, что ключевым показателем деятельности вуза сегодня определяется количество новых рабочих мест, созданных вузом для выпускников, необходима **трансформация системы трудоустройства университета.**

Так, например, не уверены в востребованности и готовы переучиться, чтобы получить дополнительное высшее образование, выпускники специальностей: *Химическая технология органических веществ (5B072100)* – 67%, *Информатика (5B011100)* – 62%, *Химия (5B011200)* – 62%.

5) Результаты опросов показывают необходимость активизации работы с выпускниками, поддержании связи с ними после завершения обучения, вовлечение в деятельность университета по всем направлениям, в том числе к формированию Энадумент-фонда.

4. Итоги анкетирования работодателей и ведущих специалистов организаций и предприятий

Анкетирование работодателей проводится с периодом раз в два года. Цель исследования: определение уровня важности для работодателей компетенций выпускников и уровня удовлетворенности этими компетенциями. В 2020 году в анкетировании приняли участие 115 респондентов.

По итогам анкетирования работодатели группы компетенций расположились в таком порядке: личные, социально-этические, экономические и организационно-управленческие компетенции и профессиональные. По оценкам удовлетворенности группы компетенций расположились в следующем порядке:

- личные компетенции (4,47 балла);
- социально-этические компетенции (4,44 балла);
- профессиональные компетенции (4,23 балла);
- экономические и организационно-управленческие компетенции (4,17 балла).

Можно выделить Топ-12 компетенций, наиболее важных для работодателей и Топ-12 компетенций, которыми они более удовлетворены (таблица 12). Можно заметить, что 11 из них вошли в оба списка, т.е. самые важные компетенции получили от работодателей наиболее высокую оценку удовлетворенности. В таблице подчеркнуты компетенции, которые не совпали.

Таблица 12. Результаты анкетирования работодателей в 2020 году

Топ-12 компетенций, наиболее важных для работодателей	Топ-12 компетенций, которыми более удовлетворены работодатели
1. Дисциплинированность, исполнительность	1. Соблюдение норм деловой этики
2. Стремление к профессиональному и личностному росту	2. Дисциплинированность, исполнительность
3. Коммуникативность, умение общаться с людьми	3. Коммуникативность, умение общаться с людьми
4. <u>Способность находить компромиссы, разрешать конфликты</u>	4. Уровень профессиональных знаний
5. Уровень профессиональных знаний	5. Способность работать в команде
6. Профессиональные умения и навыки	6. Социальная ответственность за свои результаты труда
7. Способность работать в команде	7. Навыки приобретения новых знаний
8. Социальная ответственность за свои результаты труда	8. Стремление к профессиональному и личностному росту
9. Соблюдение норм деловой этики	9. Профессиональные умения и навыки
10. Навыки приобретения новых знаний	10. <u>Готовность к здоровому образу жизни</u>
11. Гибкость и мобильность в профессиональной деятельности	11. Гибкость и мобильность в профессиональной деятельности
12. Способность быстро ориентироваться в информации и процессах	12. Способность быстро ориентироваться в информации и процессах

Таблица 13. Результаты ранжирования компетенций (наименьший ранг соответствует более низким баллам)

Компетенции	Баллы		Ранги			Сумма рангов
	Важность	Удовлетворенность	Метод «Удовлетворенность»	Метод «Разница между важностью и удовлетворенностью»	Метод взвешенных оценок	
Навыки принимать решения в условиях неопределенности и риска	4,34	4,10	6	2	3	11
Способность принимать решения в профессиональной сфере	4,54	4,35	11	4	9	24
Способность разрабатывать управленческие решения	4,17	4,09	4,5	18	4	26,5
Умение представлять свои идеи и решения проблем	4,45	4,34	10	11	10	31
Способность критически мыслить	4,51	4,37	12,5	8	11	31,5
Способность находить компромиссы, разрешать конфликты	4,70	4,44	17	1	15	33

Компетенци	Баллы		Ранги			Сумма рангов
	Важность	Удовлетворенность	Метод «Удовлетворенность»	Метод «Разница между важностью и удовлетворенностью»	Метод взвешенных оценок	
Умение применять основы законодательства	4,27	4,19	7	19	7	33
Понимание основ государственного регулирования экономики	3,79	3,90	2	29	2	33
Уровень экономических знаний	3,98	4,05	3	28	5	36
Владение иностранным языком	3,45	3,74	1	35	1	37
Владение государственным языком	4,03	4,09	4,5	27	6	37,5
Навыки саморазвития	4,50	4,39	15	11	14	40
Способность к системному анализу современных проблем	4,22	4,23	8	24	8	40
Инициативность и творческий подход к делу	4,46	4,37	12,5	17	12	41,5
Умение использовать ИТ в профессиональной деятельности	4,58	4,44	17	8	17	42
Уровень социальных и гуманитарных знаний	4,12	4,32	9	32	13	54
Профессиональные умения и навыки	4,66	4,51	26,5	5	25	56,5
Стремление к профессиональному и личностному росту	4,72	4,52	28	3	26	57
Гибкость и мобильность в профессиональной деятельности	4,60	4,49	24	13	21	58
Проявление толерантности	4,45	4,44	17	23	18	58
Умение адекватно ориентироваться в социальных ситуациях	4,50	4,46	20	21	19	60
Способность быстро ориентироваться в информации и процессах	4,59	4,49	24	15,5	23	62,5
Знание традиций и культур народов Казахстана	4,14	4,38	14	33	16	63
Знание основ ТБ и ОБЖ	4,44	4,46	20	25	20	65
Всестороннее развитие	4,44	4,48	22	26	24	72
Знание социально-этических ценностей	4,34	4,46	20	30	22	72
Дисциплинированность, исполнительность	4,72	4,57	33,5	6	33	72,5
Социальная ответственность за свои результаты труда	4,64	4,54	29,5	15,5	28	73
Уровень профессиональных знаний	4,67	4,56	32	11	32	75
Коммуникативность, умение общаться с людьми	4,71	4,57	33,5	8	34	75,5
Способность работать в команде	4,65	4,55	31	14	31	76
Навыки приобретения новых знаний	4,60	4,54	29,5	20	30	79,5
Знание о формировании здорового образа жизни	4,24	4,49	24	34	27	85
Готовность к здоровому образу жизни	4,32	4,51	26,5	31	29	86,5
Соблюдение норм деловой этики	4,62	4,59	35	22	35	92

В первую очередь требуют совершенствования те компетенции, которые получили меньшую сумму рангов. Интересен тот факт, что в эту группу в 2020 году попали три компетенции, связанные с принятием решения, три, связанные с основами законодательства, две – с владением языками, а также умение представлять свои идеи и решения проблем, способность критически мыслить, способность находить компромиссы, разрешать конфликты.

Сравнение группы компетенций, требующих совершенствования в 2016, 2018 и 2020 годах, показало следующую закономерность (таблица 14). В эту группу входят с 2016 года компетенции, связанные с принятием решений, экономическими знаниями, языковые компетенции и способность представлять свои идеи. С 2020 года добавились способность критически мыслить, находить компромиссы и разрешать конфликты.

Таблица 14. Сравнение компетенций в течение трех лет

	2016 год	2018 год	2020 год
Требуют улучшения	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Навыки принимать решения в условиях неопределенности и риска ▪ Способность принимать решения в проф. сфере ▪ Способность разрабатывать управленческие решения ▪ Умение представлять свои идеи и решения проблем ▪ Умение применять основы законодательства 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Навыки принимать решения в условиях неопределенности и риска ▪ Способность принимать решения в профессиональной сфере ▪ Способность разрабатывать управленческие решения ▪ Умение представлять свои идеи и решения проблем ▪ Умение применять основы законодательства 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Навыки принимать решения в условиях неопределенности и риска ▪ Способность принимать решения в профессиональной сфере ▪ Способность разрабатывать управленческие решения ▪ Умение представлять свои идеи и решения проблем ▪ Умение применять основы законодательства

	2016 год	2018 год	2020 год
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Владение государственным языком ▪ Владение иностранным языком ▪ Профессиональные умения и навыки ▪ Способность к системному анализу современных проблем ▪ Стремление к профессиональному и личностному росту ▪ Всестороннее развитие ▪ Инициативность и творческий подход к делу 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Понимание основ государственного регулирования экономики ▪ Владение государственным языком ▪ Владение иностранным языком ▪ Уровень экономических знаний ▪ Профессиональные умения и навыки ▪ Уровень профессиональных знаний 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Понимание основ государственного регулирования экономики ▪ Владение государственным языком ▪ Владение иностранным языком ▪ Уровень экономических знаний ▪ Способность критически мыслить ▪ Способность находить компромиссы, разрешать конфликты

Впервые с 2016 года работодатели не отметили, что требуют улучшения профессиональные умения и навыки выпускников, а уровень профессиональных знаний наших выпускников по сравнению с 2018 годом перешел из категории «требующих улучшения» в категорию показателей с высоким уровнем.

Работодателям также было предложено оценить уровень теоретических и практических знаний и навыков выпускников в процентном соотношении к требуемому уровню (рис. 11).

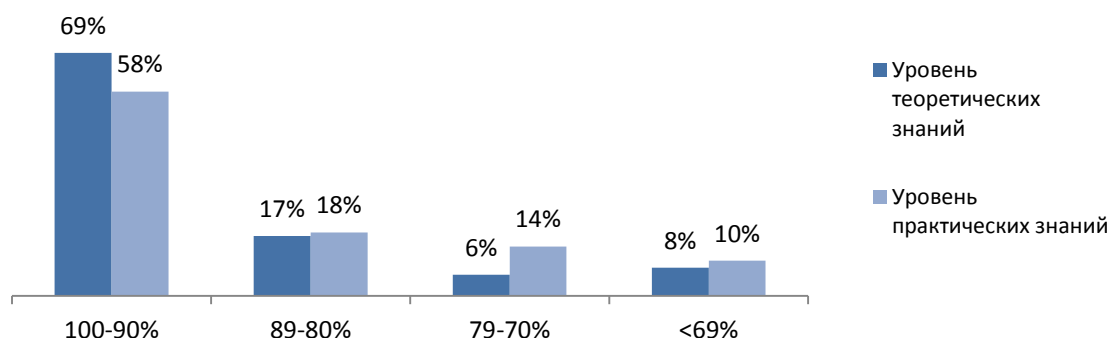


Рис. 11. Оценка работодателями уровня теоретических и практических знаний и навыков в процентном соотношении к требуемому уровню

60% работодателей отдает предпочтение при приеме на работу выпускникам СКГУ им. М. Козыбаева, 40% работодателей не придают значения вузу, в котором обучался соискатель. При этом 73% сообщили, что они рекомендуют другим работодателям брать на работу выпускников СКГУ им. М. Козыбаева.

Выводы:

1) Из четырех групп компетенций выпускников более важной работодатели считают группу *личностных компетенций*.

2) Результаты исследования, полученные в 2020 году, статистически согласованы с результатами исследования 2018 года. Это говорит о стабильности требований работодателей и об объективности проведенного исследования.

3) Более 76% работодателей оценили уровень подготовки и уровень конкурентоспособности выпускников нашего вуза, как «высокий» и «очень высокий».

4) На основе всестороннего анализа был определен ряд компетенций, формирование которых требует усиленного внимания от вуза при подготовке специалистов:

- **организационно-управленческие компетенции, связанные с принятием решений:**
 - навыки принимать решения в условиях неопределенности и риска;
 - способность принимать решения в профессиональной сфере;

- способность разрабатывать управленческие решения;
- понимание основ государственного регулирования экономики;
- уровень экономических знаний.
- **личностные компетенции:**
 - умение представлять свои идеи и решения проблем;
 - способность критически мыслить;
 - способность находить компромиссы, разрешать конфликты.
- **умение применять основы законодательства.**
- **языковые компетенции** (владение иностранным и государственным языками);

5) При разработке или обновлении образовательных программ Академическим комитетам необходимо принимать во внимание результаты анкетирования работодателей и оценку важности компетенций.

6) Для повышения качества языковой подготовки разработать Концепцию развития трехязычного образования и Положение об организации трехязычного образования в СКУ им. М. Козыбаева (действует редакция 2015 года).

7) Разработать Концепцию развития социального партнерства СКУ им. М. Козыбаева со стейкхолдерами.

Весь перечень показателей, требуемых улучшения по результатам оценки стейкхолдеров, а также концептуальные решения представлены на рисунке 12.

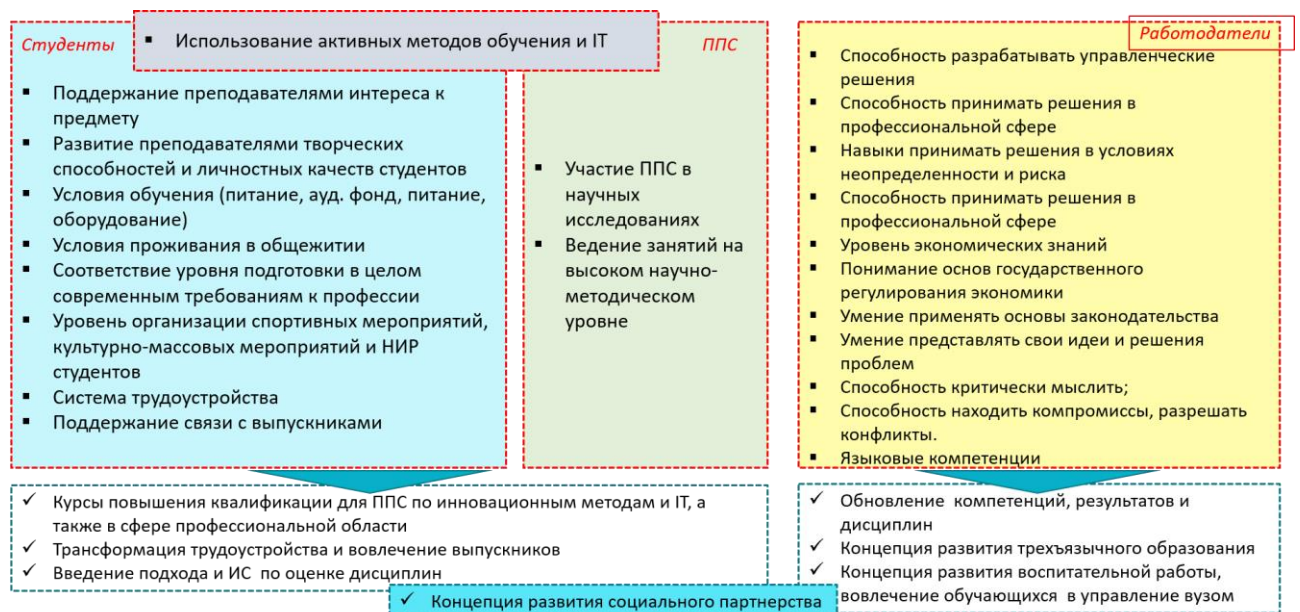


Рис. 12. Перечень показателей, требуемых улучшения и возможные пути решения

Директор ДСКО

М. Погребницкая