

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Карагандинского  
университета

Казпотребсоюза  
д.э.н., профессор

Е.В. Аймагамбетов



«15» ноября 2023 г.

**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:  
«Удовлетворенность магистрантов качеством образовательных услуг»**

Подготовка магистрантов является одним из важнейших направлений в сфере управления качеством подготовки вузовских научно-педагогических кадров. Поэтому очень важно определение удовлетворенности магистрантов системой их обучения в рамках вуза. Для этого необходимо выявлять имеющиеся недостатки и упущения в этом деле и системно работать по дальнейшему повышению качества подготовки магистрантов.

С целью совершенствования системы обучения магистрантов КЭУК согласно плану Департамента стратегического развития был проведен социологический опрос с 12 по 22 апреля 2023 года на предмет удовлетворенности магистрантов качеством образовательных услуг.

**Объект исследования** – магистранты 1 и 2 курса научно-педагогического и профильного направлений.

**Цель исследования** – выявить степень удовлетворенности магистрантов к качеству и организации образовательного процесса.

**Метод исследования** – индивидуальный анкетный опрос.

**Метод обработки информации** – пакет прикладных программ SPSS.

**Задачи исследования:**

- 1) выявить степень сформированных научно-исследовательских навыков и умения магистранта перед поступлением в магистратуру;
- 2) изучить их мнения и предложения по улучшению эффективности профессиональной подготовки специалистов;
- 3) выявить слабые стороны предоставляемых образовательных услуг с целью их последующего улучшения;
- 4) выявить причины возникновения трудностей и проблем в процессе учебной деятельности магистрантов;
- 5) выявить факторы, оказывающие на них прямое или косвенное воздействие;
- 6) выявить степень использования материально-технической базы преподавателями при проведении занятий;
- 7) изучить планы магистрантов по дальнейшему трудоустройству после окончания магистратуры.

**Метод выборки:** Социологический опрос магистрантов планировался проводиться с применением сплошного метода, но во время осуществления анкетирования он нес характер выборки гнездового (кластерного) метода. При анкетировании нам удалось охватить магистрантов всех групп, которые выступали в качестве элементов генеральной совокупности, не повлияв на качество получаемой первичной информации и дальнейшего эмпирического исследования. Таким образом, в опросе участвовали 42 магистранта, составляющих 54% от общего количества, из них: магистранты научно-педагогического направления – 81%; магистранты профильного направления – 19% респондентов.

Основной возраст магистрантов 20-23 года (57,1%), 19% в возрасте от 23 до 30 лет, старше 30 лет 16,7% и 7,1% старше 40 лет.

В опросе были охвачены магистранты всех специальностей:

- Юриспруденция – 16 человек (39%);
- Менеджмент – 6 человек (14,6%);
- Стандартизация и сертификация – 4 человека (9,8%);
- Государственное и местное управление – 3 человека (7,3%);
- Туризм – 1 человек (2,4%);
- Технология продовольственных продуктов – 2 человека (4,9%);
- Экономика - 2 человека (4,9%);
- Информационные системы - 2 человека (4,9%);
- Учет и аудит - 3 человека (7,3%);
- Финансы – 2 человека (4,9%).

**В ходе проведенного опроса были получены следующие результаты:**

Последний опрос показал, что, как и в предыдущие годы, основную часть магистрантов составляют выпускники нашего университета – 66,7%. Соответственно, 33,3% респондентов являются выпускниками других вузов (рис.1).

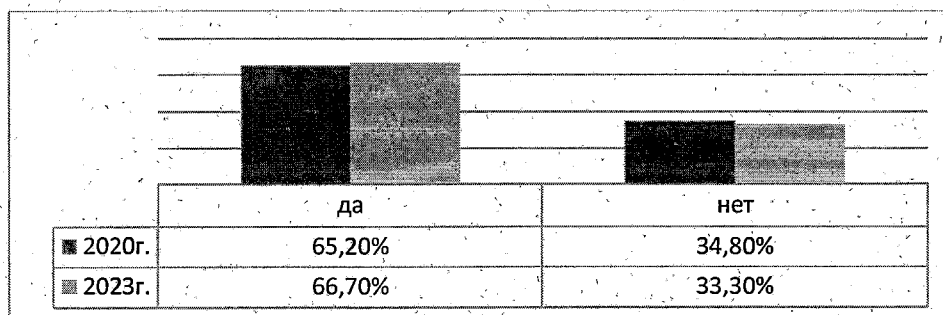


Рис 1. «Вы являетесь выпускником нашего университета»

Для составления общей картины в магистратуре, важным фактором является выяснение мотивов магистрантов, определивших их поступление в

магистратуру. Поэтому респондентам был задан вопрос: «Какими мотивами Вы руководствовались при поступлении в магистратуру?». Данный вопрос предлагал респондентам выбрать до трех вариантов ответа. Наибольшие варианты ответов распределились следующим образом: Перспективы профессионального роста – 54,8%, получение возможности преподавать в вузе – 45,2%, повышение конкурентоспособности и востребованности на рынке труда – 42,9%. По сравнению с опросом 2020 года, изменились выборы по двум вопросам: Иметь высокооплачиваемую работу и по получению возможности преподавать в вузе. В опросе 2020 года первый выбор набрал – 43,5%, а в 2023 году этот вариант набрал – 33,3%. Вариант ответа «Получение возможности преподавания в вузе» в 2020 году набрал 21,7%, а в 2023 году – 45,2%.

Таблица 1.

	2020г.	2023г.
перспективы профессионального роста	65,2%	54,8%
повышение конкурентоспособности и востребованности на рынке труда	47,8%	42,9%
получение возможности преподавать в вузе	21,7%	45,2%
иметь высокооплачиваемую должность	43,5%	33,3%
иметь диплом о послевузовском образовании	23,9%	23,8%
реализовать свой интеллектуальный и личностный потенциал	39,1%	40,5%
повысить свою самооценку и самоуважение	13%	7,1%
продолжить обучение в докторантуре PhD	10,9%	14,3%
иметь возможность общаться с интересными людьми	10,9%	11,9%
Отсрочка от армии		4,8%

Для определения профессиональной самооценки магистрантов им был задан вопрос, связанный с их оценкой степени сформированности у них научно-исследовательских навыков и умений, до поступления в магистратуру. Ответы на варианты ответов по данному вопросу, распределились следующим образом:

Таблица 2.

№	Исследовательские знания, навыки, умения	Степень сформированных умений и навыков					
		Высокая		Средняя		Низкая	
		2020г	2023г.	2020г	2023г.	2020г	2023г.
1.	Работа с первоисточниками	47,8%	47,6%	47,8%	52,3%	4,4%	
2.	Навык определения цели и задачи наблюдения	47,8%	38%	47,8%	59,6%	4,4%	2,4%
3.	Умение сравнивать, сопоставлять	63%	50%	36,9%	50%	0,1%	
4.	Умение находить способы	41%	59,6%	59%	38%	-	2,4%

	решения проблемы						
5.	Умение формулировать гипотезу	15,2%	33,3%	76,1%	64,3%	8,7%	2,4%
6.	Умение разработать идею исследования	32,6%	28,6%	63%	64,3%	4,4%	7,1%
7.	Умение анализировать проделанную работу с целью выявления наиболее существенных ее результатов	50%	42,9%	43,4%	54,7%	6,6%	2,4%

Качество любого образования зависит от соотношения материально-технической базы учебного заведения и качества преподавания, позволяющих создать необходимый уровень обучения. Ответы на вопрос, связанный с удовлетворенностью магистрантов материально-техническим состоянием и качеством образовательного процесса распределились следующим образом.

#### БЛОК 1:

Характеристики качества ОП	Степень удовлетворенности магистрантов в баллах	
Условия обучения		
Материально-техническая база (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, наглядными материалами и т.д.)	2020г.	2023г.
	4,3	4,5
Техническое оснащение (обеспечение учебного процесса техническими средствами обучения)	4,9	4,5
Качество образовательного процесса		
Уровень учебно-методического обеспечения занятий	4,5	4,5
Качество профессорско-преподавательского состава	4,5	4,4
Организация самостоятельной работы магистрантов	4,3	4,4
Организация практики	4,3	4,3
Качество самостоятельной работы научного руководителя и магистранта в рамках подготовки магистерской диссертации или курсовых работ	4,5	4,7

Качество результатов обучения		
Уровень полученных теоретических знаний	4,3	4,5
Уровень приобретенных умений и навыков	4,3	4,4
Соответствие уровня подготовки современным требованиям рынка труда	4,3	4,5
<b>Арифметический средний балл</b>	<b>4,0</b>	<b>4,5</b>

Ответы на вопрос, «Использование преподавателями материально-технической базой при проведении занятия» распределились следующим образом (таблица 3).

Таблица 3

№	Материально-техническая база вуза	Постоянно		Часто		Изредка		Никогда	
		2020г	2023г	2020г	2023г	2020г	2023г	2020г	2023г
1	Используются ли компьютерные классы для проведения занятий?	47,8%	57,2%	30,4%	38%	15,2%	4,8%	6,6%	
2	Используются ли лингафонные (мультимедийные) кабинеты для проведения занятий по иностранному языку?	43,5%	42,9%	30,4%	40,5%	15,2%	7,1%	10,9%	9,5%
3	Проводились ли занятия в мультимедийной аудитории с использованием интерактивной доски?	45,6%	64,3%	21,7%	28,6%	21,7%	7%	11%	
4	Используют ли преподаватели на занятиях собственные разработки (электронные пособия, слайды, раздаточные материалы и т.п.)?	78,2%	61,9%	15,2%	33,3%	6,6%	4,8%	-	

Основная часть магистрантов не имеют претензии качеству организации учебного процесса – 83,3%. Однако магистрантами отмечены ряд факторов, которые их не удовлетворяют.

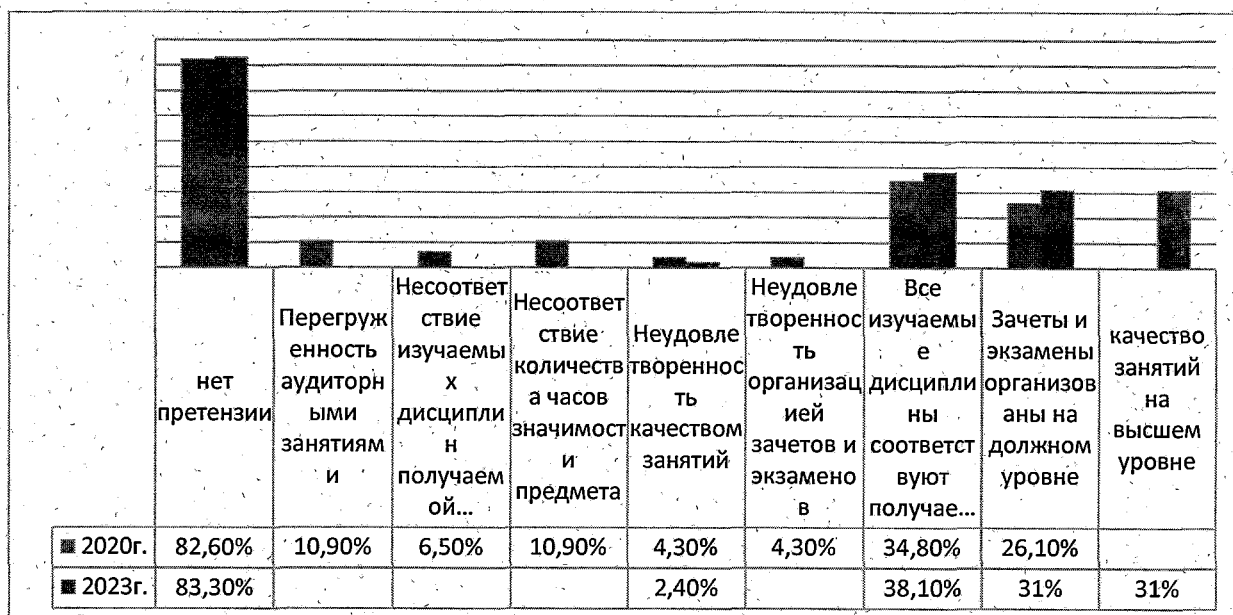


Рис 2 - Качество организации учебного процесса

Для повышения качества подготовки магистрантов, важно вовремя определять те трудности и сложности, которые встречаются в процессе их обучения. Респонденты при ответе на данный вопрос выделили следующие основные причины, вызывающие трудности в процессе их обучения:

Таблица 3

№	Причины	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет
1	Личная неорганизованность	14,3%	16,7%	16,7%	52,3%
2	Пробелы в знаниях по программе бакалавриата	2,4%	9,5%	21,4%	66,7%
3	Чрезмерная учебная нагрузка	4,9%	7,1%	19%	69%
4	Слабая связь учебного процесса с практической деятельностью по специальности	14,3%	7,1%	19%	59,6%
5	Некачественное преподавание в вузе	12%	19%	19%	50%
6	Недостаточность учебной литературы в библиотеке вуза	2,4%	4,8%	19%	73,8%
7	Трудностей не возникает	2,4%	11,9%	11,9%	73,8%
8	Работа по специальности	42,9%	14,3%	11,9%	30,9%

Анализ ответов, связанных с выявлением причин, вызывающих трудности в обучении магистрантов, позволяют прийти к выводу, что оценки причин носят дифференцированный характер. Так, наряду с указанием на причины, имеющих отношение к программе, организации и качеству преподавания, респонденты указали и на собственные недостатки, связанные с плохой организацией своей работы и пробелами в своих знаниях, которые они должны были получить до магистратуры.

Основная часть респондентов считают, что их ожидания от поступления в магистратуру оправдались – 85,7%. В то же время 9,5% разочарованы своим поступлением (рис.4).

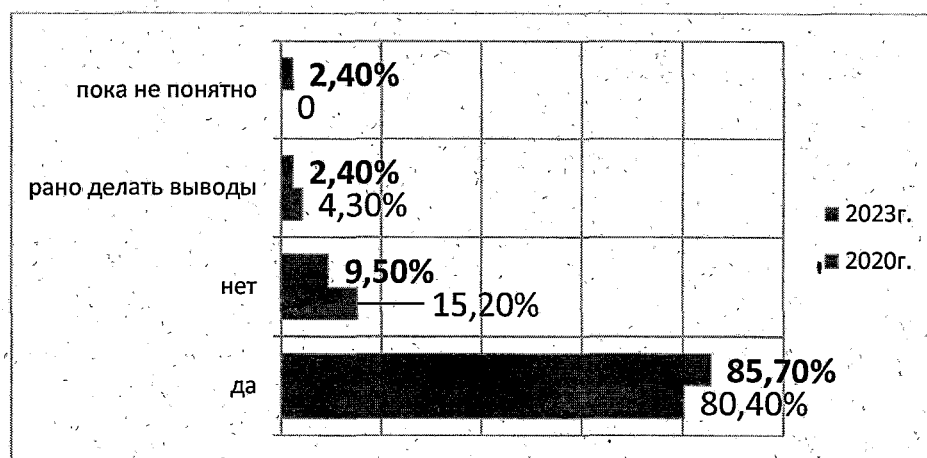


Рисунок 4 «Оправдались ли ваши ожидания от обучения в магистратуре?»

Большинство респондентов на вопрос: «Хотели ли Вы иметь более гибкое расписание занятий, где больше отведено время на самостоятельную занятость?» ответило утвердительно – 71,4%.

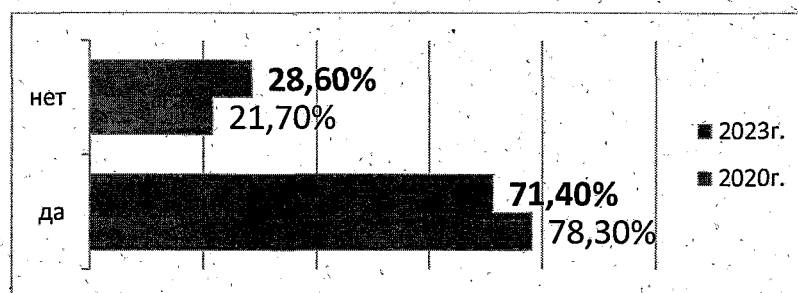


Рисунок 5 «Хотели ли Вы иметь более гибкое расписание занятий, где больше отведено время на самостоятельную занятость?»

Следующий вопрос был уточняющим для ответивших утвердительно на 13 вопрос анкеты (рис.6).

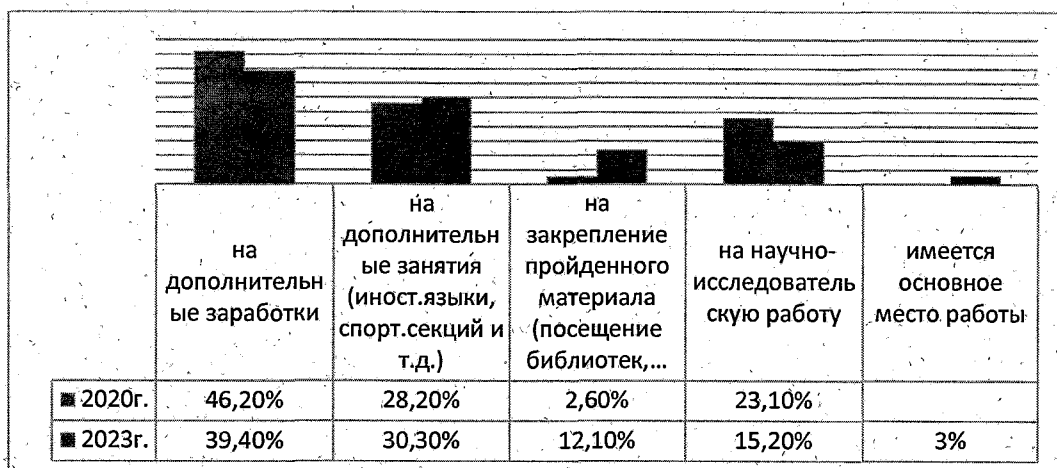


Рисунок 6 «Как Вы воспользовались бы свободным временем, если бы было бы меньше аудиторных занятий?»

Большее половины респондентов выбрали своего научного руководителя на основе его «высоких профессиональных и деловых качеств» - 61,9%

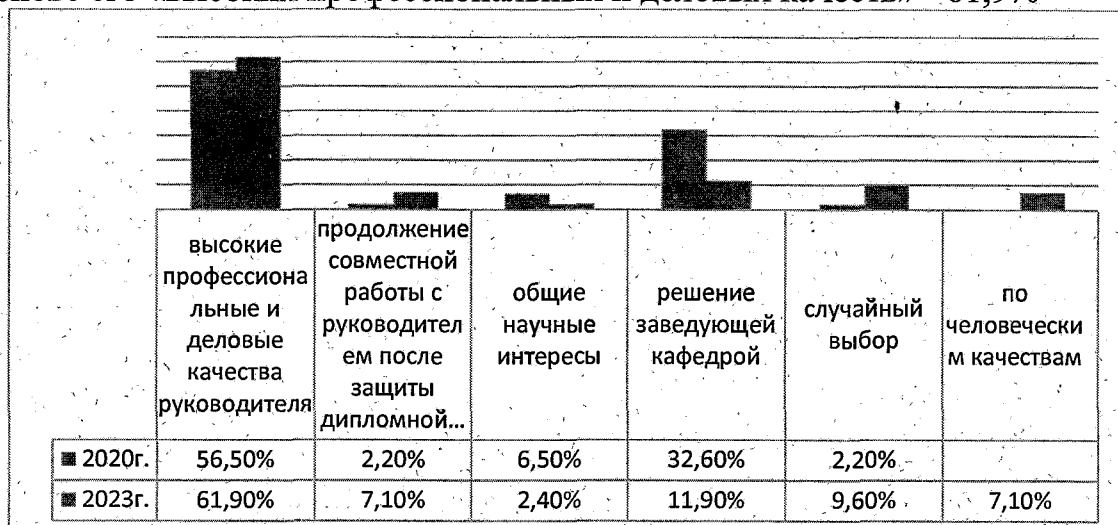


Рисунок 7 «По каким причинам Вы выбрали Вашего научного руководителя?»

Выбор темы своей научной диссертации большинство респондентов – 57,1%, обосновывали «наличием интересов в данной области научного знания».



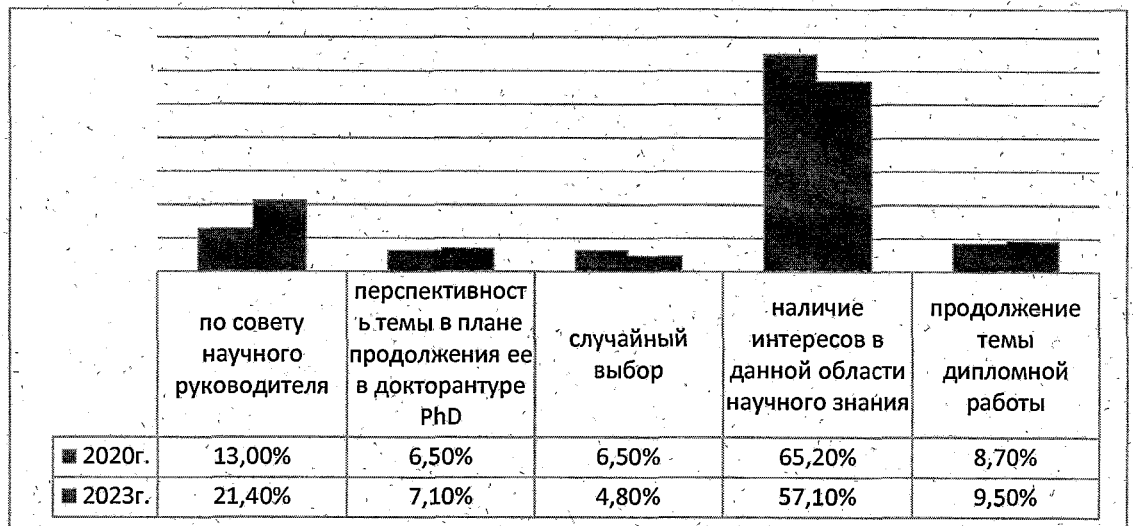


Рисунок 8 «По каким принципам Вы выбрали тему своей научной диссертации?»

Ответы на вопрос, связанный с выяснением трудоустройства магистрантов, позволяет сделать вывод, что большинство опрошенных (47,6%) работают по специальности (рис. 9).

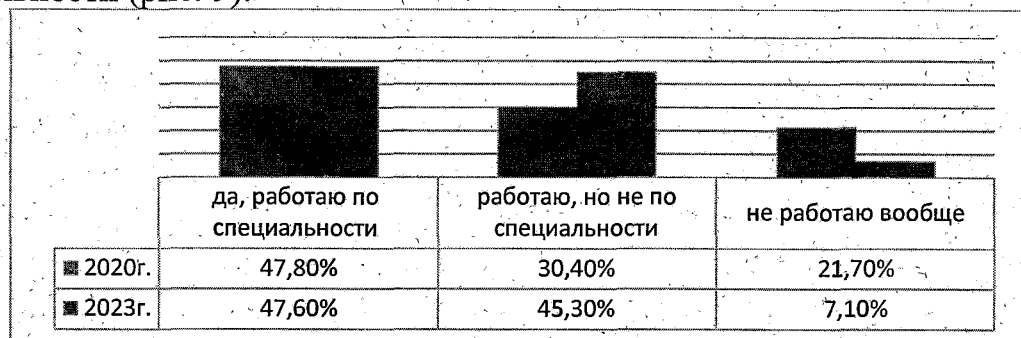


Рисунок 9 «Работаете ли Вы в свободное время от учебы?»

После окончания магистратуры – 28,6% респондентов планирует работать в бизнесе. А около одной трети из них планируют работать в органах государственного управления – 26,2% (рис.10).

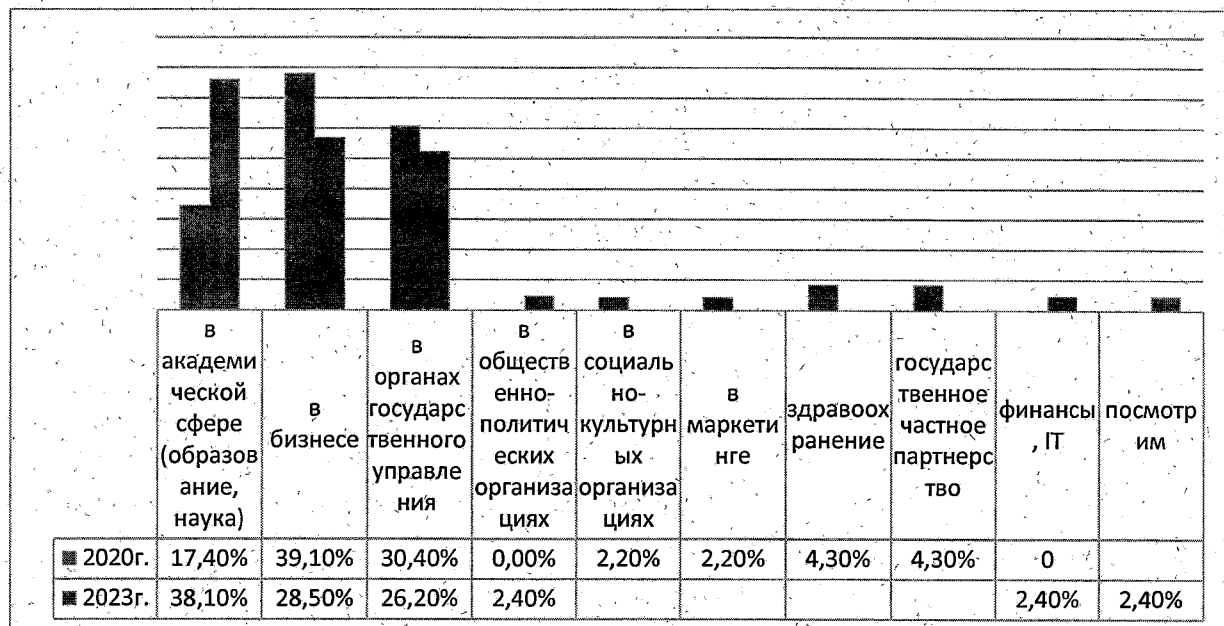


Рисунок 10 «В какой сфере деятельности Вы планируете работать после окончания магистратуры?»

С целью улучшения обратной связи с магистрантами, респондентам было предложено внести свои предложения, которые, на их взгляд, должны улучшить качество обучения в магистратуре. Ответы респондентов дали следующий результат:

Всё устраивает.

Улучшение качества учебной литературы, иметь постоянный доступ к электронным базам (оформить подписку, но не на определенный период). А то к какой-то базе имеется доступ всего месяц и не всегда магистранты успевают ознакомиться и поработать.

Стоимость обучения разделить ежемесячно.

Международный обмен опыта

Дать выбрать преподавателей и предметы

Хотелось бы более гибкого расписания, чтобы больше было времени на самостоятельную занятость!

Претензии нет. Сложность работы с плагиатом тк мой профиль юриспруденция и множество материала связано с законодательством, статьями и кодексами, которые исправить своими словами невозможно но это сильно влияет на снижение процента в плагиате.

Побольше преподнесение лекционного материала с применением жизненных ситуаций, анализа используя для сравнения фильмы.

Практиковать лекции с преподавателями других стран или ВУЗов РК

Проводить выездные занятия

Организация встреч, мастер-классов, экскурсий на производство, онлайн форума и реальных проектов с работодателем

Больше групповой практической проектной работы. Вместо чисто теоретических занятий, магистранты должны иметь больше возможностей для реализации практических навыков, работая над реальными проектами. Это прокачает софт и хард-скилы.

## Основные выводы

1. Опрос показал, что, как и в предыдущие годы, основную часть магистрантов составляют выпускники нашего университета – 66,7%.
2. Основными мотивами при поступлении в магистратуру являются: «Перспективы профессионального роста» – 54,8%, «Получение возможности преподавать в вузе – 45,2%», «Повышение конкурентоспособности и востребованности на рынке труда – 42,9%». По сравнению с опросом 2020 года, изменились выборы по двум вопросам: Иметь высокооплачиваемую работу и по получению возможности преподавать в вузе. В опросе 2020 года первый выбор набрал – 43,5%, а в 2023 году этот вариант набрал – 33,3%. Вариант ответа «Получение возможности преподавания в вузе» в 2020 году набрал 21,7%, а в 2023 году – 45,2%.
3. В целом магистранты высоко оценивают материально-техническую базу университета.
4. Респонденты также положительно оценили уровень учебно-методического обеспечения занятий и организацию самостоятельной работы магистрантов – 4,5 и 4,4 соответственно. Организацию практики магистрантов респонденты оценили на 4,3 балла.
5. Качество профессорско-преподавательского состава оценили на 4,4 балла. А качество самостоятельной работы научного руководителя и магистранта в рамках подготовки магистерской диссертации или курсовых работ оценили на 4,7 балла.
6. Большинство респондентов хотели ли бы иметь более гибкое расписание занятий – 71,4%.
7. У основной части респондентов оправдались ожидания от поступления в магистратуру – 85,7%.
8. Больше половины респондентов выбирали своего научного руководителя на основе его «высоких профессиональных и деловых качеств» - 61,9%
9. Выбор темы своей научной диссертации большинство респондентов – 57,1%, обосновывали «наличием интересов в данной области научного знания».
10. Большинство опрошенных (47,6%) работают по специальности. 28,6% респондентов планирует работать в бизнесе. А около одной трети из них планируют работать в органах государственного управления – 26,2%.

### Рекомендации

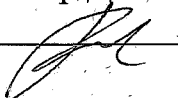
1. Необходимо более часто организовывать для магистрантов встречи, мастер-классы, экскурсии на производстве.
2. Создавать больше реальных совместных проектов с работодателями.

Социолог

Е.Ж.Есенгараев

СОГЛАСОВАНО:

Директор ДСР

 С.Б.Глазунова