

## ОЦІНЮВАННЯ КУЛЬТУРИ ЯКОСТІ У ХНЕУ ІМ. С.КУЗНЕЦЯ

### **Під культурою якості в університеті розуміємо:**

систематичний підхід до управління якістю освіти, спрямований на забезпечення вищих стандартів якості навчання, викладання, досліджень та взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу.

Він передбачає створення середовища, у якому якість є основною цінністю та всіх членів університетської спільноти об'єднано цінністю якості, відповідальністю за якість своєї діяльності та прагненням до вдосконалення.

### **Відповідно до визначення поняття культура якості були виокремлені її складові:**

**I. Ціннісна:** наявність спільних цінностей, принципів, очікувань та уявлень щодо якості освіти.

**II. Управлінська:** наявність певних стандартів, чіткість визначених процесів та відповідальності конкретних осіб, прийняті способи координації зусиль тощо; забезпечення якості освіти.

Для оцінювання наявної культури якості у ХНЕУ ім. С. Кузнеця було запроваджено опитування серед викладачів і здобувачів вищої освіти університету.

### **Опитування**

#### **Оцінювання культури якості у ХНЕУ ім. С. Кузнеця**

#### **Опис опитування**

**Мета:** оцінювання культури якості у ХНЕУ ім. С. Кузнеця

#### **Завдання:**

- 1) Оцінювання ціннісної складової культури якості: виявлення думки респондентів щодо якості освіти у ХНЕУ ім. С. Кузнеця.
- 2) Оцінювання управлінської складової культури якості: оцінювання респондентами напрямів забезпечення якості освіти і зворотного зв'язку в університеті
- 3) Оцінювання респондентами загального рівня культури якості в університеті.
- 4) Виявлення відкритих пропозицій респондентів щодо розвитку культури якості в університеті

#### **Респонденти:**

- здобувачі вищої освіти першого (бакалаврського) рівня, III курсу денної форми навчання
- штатні викладачі ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

**Методика:** онлайн-анкетування (Google Forms); анонімно; добровільно. Визначення поняття культури якості респондентам надано перед початком опитування.

#### **Участь респондентів виявилася наступною:**

- 142 здобувача вищої освіти (11,41 % здобувачів вищої освіти III курсу)
- 190 викладачів (49,9 % від штатних викладачів університету),

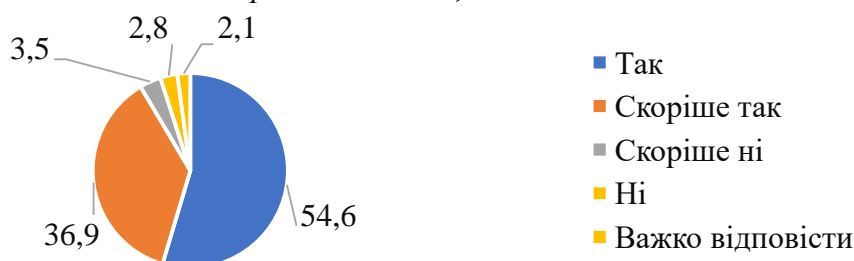
## Результати опитування

### I. Оцінювання ціннісної складової культури якості: виявлення думки респондентів щодо якості освіти у ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

#### 1.2. Відповіді здобувачів вищої освіти

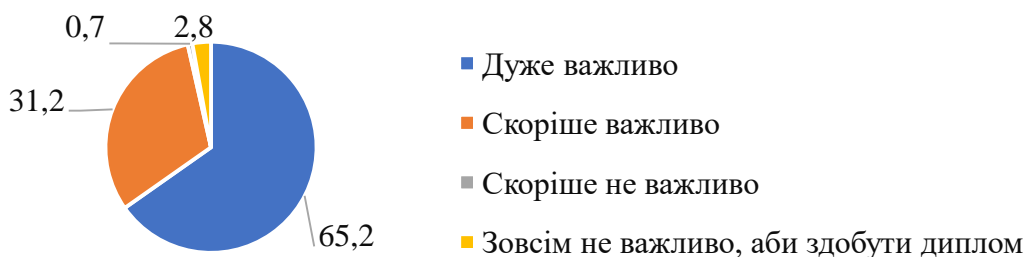
**Чи вважаєте Ви, що здобуваєте в ХНЕУ ім. С. Кузнеця якісну вищу освіту?**

Позитивні відповіді: «Так» + «Скоріше так» – 91,5 %.



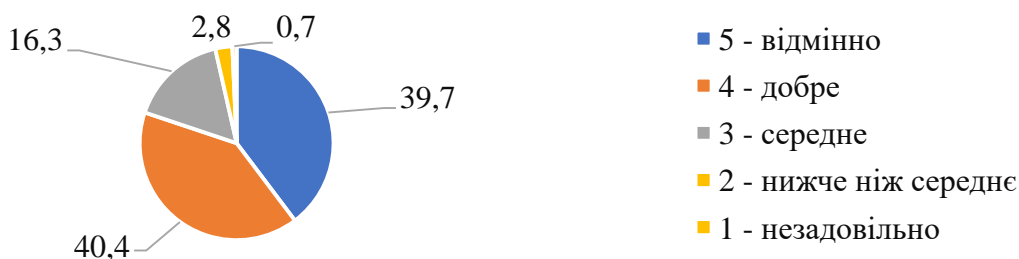
**Наскільки важливо для Вас здобути якісну вищу освіту?**

Позитивні відповіді: «Дуже важливо» + «Скоріше важливо» – 96,5 %



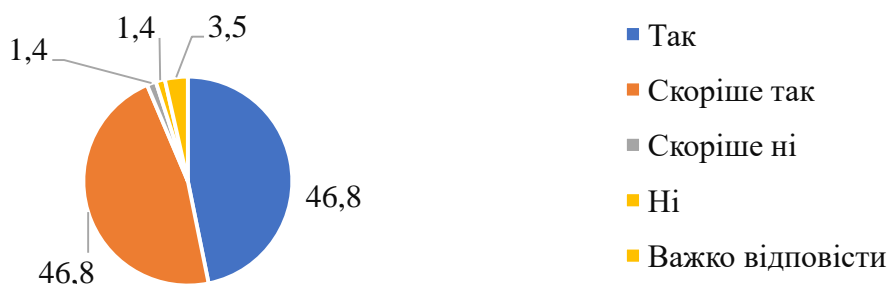
**Як би Ви оцінили свою старанність у здобутті якісної освіти в ХНЕУ ім. С. Кузнеця (за 5-бальною шкалою)?**

Позитивні оцінки: «5-відмінно» + «4-добре» – 80,1%



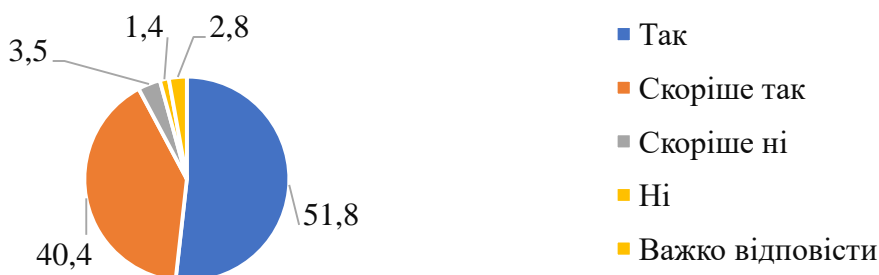
**Чи вважаєте Ви, що в університеті приділяють достатньо уваги якості освіти здобувачів вищої освіти?**

Позитивні відповіді: «Так» + «Скоріше так» – 93,6 %



**Чи є об'єднаними, на Ваш погляд, адміністрація, викладачі, здобувачі вищої освіти університету цінністю якості освіти?**

Позитивні відповіді: «Так» + «Скоріше так» – 92,2 %

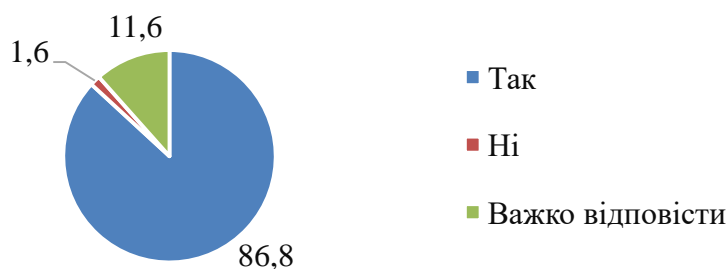


**Висновок.** Відповіді здобувачів вищої освіти дають нагоду припустити, що якісна вища освіта для них є цінністю і вони прагнуть до її здобуття. Також вони вважають, що якості освіти здобувачів в університеті приділяють достатньої уваги та у питанні цінності якості освіти є об'єднаність адміністрації, викладачів і здобувачів.

Таким чином ціннісна складова культури якості здобувачами вищої освіти оцінена високо.

### 1.2. Відповіді викладачів

**Чи є, на Вашу думку, у нашому університеті розуміння того, що таке «культура якості»?**



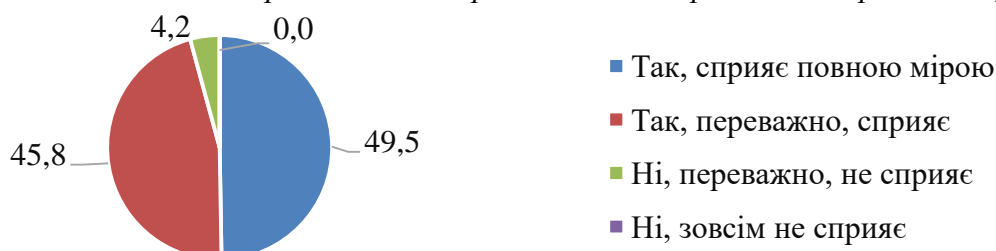
**Чи є зацікавленими викладачі університету в дотриманні стандартів якості?**

Позитивні відповіді: «Є дуже зацікавленими» + «Є скоріше зацікавленими» - 96,3%



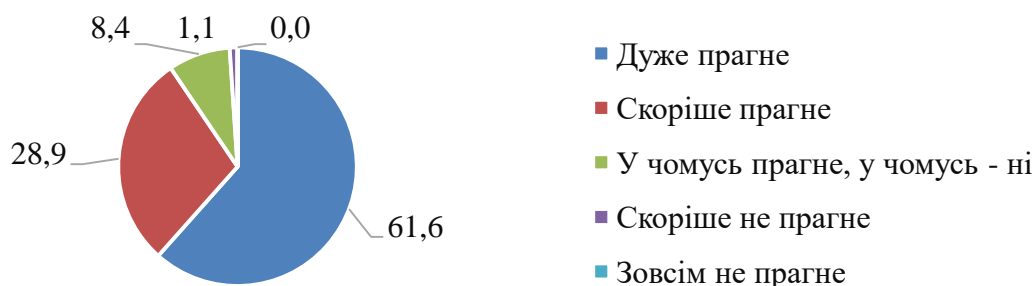
**Чи сприяє, на Вашу думку, створене університетське освітнє середовище постійному вдосконаленню якості освіти?**

Позитивні відповіді: Так, сприяє повною мірою» + «Так, переважно, сприяє» - 95,3%



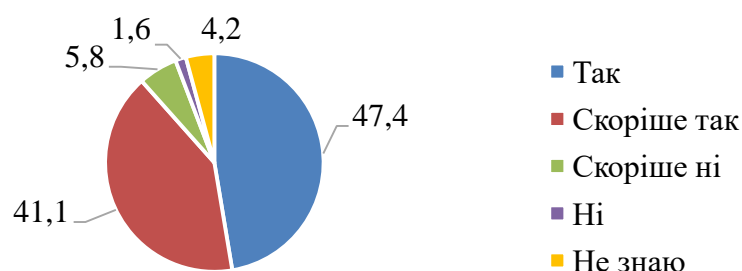
## Якою мірою університет, на Вашу думку, прагне до створення високої культури якості?

Позитивні відповіді: «Дуже прагне» + «Скоріше прагне» – 90,5%



## Чи є об'єднаними адміністрація, викладачі, співробітники, здобувачі вищої освіти цінністю культури якості?

Позитивні відповіді: «Так» + «Скоріше так» - 88,4%



**Висновок.** Відповіді викладачів дають нагоду припустити, що якісна вища освіта для них є цінністю і вони прагнуть якісного навчання здобувачів вищої освіти. В університеті на думку респондентів є розуміння поняття «Культура якості», створені умови для її розвитку і є об'єднаність адміністрації, викладачів і здобувачів у питанні цінності якості освіти.

Таким чином ціннісна складова культури якості викладачами оцінена високо.

## II. Оцінювання управлінської складової культури якості: оцінювання респондентами напрямів забезпечення якості освіти і зворотного зв'язку в університеті

### 2.1. Оцінювання напрямів забезпечення якості освіти в університеті

Оцінювання здійснювали за 5-бальною шкалою (5-відмінно, 4-добре, 3-середнє, 2-нижче за середнє, 1-погано, 0 – важко відповісти/не знаю) та розраховали середній бал за кожним запитанням і загалом за усіма запитаннями; було підраховано відсоток кожної оцінки за запитаннями і сума оцінок 5-відмінно, 4-добре). Перелік запитань незначно відрізнявся для здобувачів вищої освіти і викладачів.

#### 2.1.1. Відповіді здобувачів вищої освіти

Таблиця 1

#### Оцінювання напрямів забезпечення якості освіти здобувачами вищої освіти

Напрями забезпечення якості	5	4	3	2	1	0	Оцінки «5» + «4»	Середній бал
	Кількість відповідей, %						%	бал
Розроблення політики та стратегій університету щодо якості освіти та їхнє впровадження	47,5	36,2	8,5	2,8	0,7	3,5	83,7	4,17 <sup>12</sup>
Актуальність і прозорість інформації на офіційних ресурсах університету	66,0	24,1	5,0	2,1	1,4	0,7	90,1	4,50 <sup>2</sup>

Інформування здобувачів вищої освіти щодо актуальних питань освітнього процесу та питань забезпечення якості освіти	57,4	31,2	5,7	1,4	2,1	1,4	<b>88,7</b>	<b>4,38<sup>7</sup></b>
Матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу (ПНС, навчально-методичні, бібліотечні, програмні ресурси тощо)	63,1	28,4	4,3	0,7	2,1	0,7	<b>91,5</b>	<b>4,48<sup>3</sup></b>
Відповідність вашої освітньої програми сучасним вимогам і потребам вашої галузі	51,8	22,7	15,6	4,3	2,1	2,8	<b>74,5</b>	<b>4,09<sup>13</sup></b>
Якість викладання	47,5	34,0	14,2	1,4	1,4	0,7	<b>81,6</b>	<b>4,23<sup>11</sup></b>
Якість оцінювання результатів навчання (увага, об'єктивність, неупередженість)	46,1	39,7	9,9	2,1	0,7	0,7	<b>85,8</b>	<b>4,28<sup>10</sup></b>
Можливість участі здобувачів в наукових дослідженнях, конференціях, проєктах, програмах	68,1	19,9	6,4	0,0	1,4	3,5	<b>87,9</b>	<b>4,44<sup>4</sup></b>
Активність студентського самоврядування, молодіжної організації у житті університету	52,5	25,5	10,6	1,4	2,1	7,1	<b>78,0</b>	<b>4,05<sup>14</sup></b>
Упровадження культури академічної доброчесності серед здобувачів	55,3	34,8	5,7	1,4	1,4	0,7	<b>90,1</b>	<b>4,40<sup>5</sup></b>
Академічна підтримка та визнання досягнень здобувачів	61,7	25,5	6,4	0,0	2,1	3,5	<b>87,2</b>	<b>4,35<sup>8</sup></b>
Здійснення зворотного зв'язку зі здобувачами вищої освіти: виявлення думки щодо актуальних питань освіти й навчання через опитування, громадські обговорення освітніх програм, запрошення до груп забезпечення якості тощо	55,3	34,0	4,3	1,4	0,7	3,5	<b>89,4</b>	<b>4,33<sup>9</sup></b>
Механізми розв'язання конфліктних ситуацій та врахування скарг здобувачів вищої освіти в університеті	46,8	31,9	9,2	2,1	2,1	7,1	<b>78,7</b>	<b>3,99<sup>15</sup></b>
Рівень комунікації між адміністрацією і здобувачами вищої освіти: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив здобувачів вищої освіти тощо	58,9	29,8	5,7	1,4	1,4	2,1	<b>88,7</b>	<b>4,38<sup>6</sup></b>
Взаємини в студентському колективі: розуміння, доброзичливість, взаємодопомога тощо)	67,4	26,2	2,8	0,0	1,4	1,4	<b>93,6</b>	<b>4,55<sup>1</sup></b>

Позначення:

X<sup>x</sup> – рейтингове місце

**Висновок.** Запропоновані напрями забезпечення якості освіти в університеті здобувачі вищої освіти оцінили високо: середні оцінки є у межах 3,99-4,55 балів, загальна середня оцінка 4,31 бал; переважна більшість оцінок є «5-відмінно».

Потребують уваги запитання, які оцінені нижче, ніж інші (сумарний відсоток оцінок «5-відмінно» і «4-добре» < 80%) та відповіді «Важко відповісти/не знаю», які мають більше ніж 5,0 %.

### 2.1.2. Відповіді викладачів

Таблиця 2

#### Оцінювання напрямів забезпечення якості освіти викладачами університету

Напрями забезпечення якості	5	4	3	2	1	0	Оцінки 5 і 4	Середній бал
	Кількість відповідей, %						%	бал
Розроблення політики та стратегії університету щодо якості освіти та їхнього впровадження	67,9	25,3	4,2	0,0	0,5	1,6	<b>93,2</b>	<b>4,56<sup>7</sup></b>
Актуальність і прозорість інформації на офіційних ресурсах університету	75,8	22,1	1,1	0,0	0,5	0,0	<b>97,9</b>	<b>4,74<sup>1</sup></b>

Інформування викладачів, співробітників і здобувачів вищої освіти щодо питань забезпечення якості освіти та актуальних питань освітнього процесу	67,4	25,8	4,7	0,5	0,0	1,1	93,2	4,58 <sup>5</sup>
Матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу: ПНС, умови та ресурси для навчання, викладання, дослідницької діяльності, зокрема в умовах воєнного стану)	73,2	20,0	4,7	0,5	0,0	1,1	93,2	4,63 <sup>4</sup>
Корпоративна система комунікації між підрозділами, викладачами, адміністрацією	54,2	32,6	9,5	1,1	0,5	1,6	86,8	4,35 <sup>11</sup>
Здійснення регулярного оновлення освітніх програм, відповідно до сучасних вимог і потреб стейкхолдерів	80,5	13,7	3,7	0,5	0,0	1,1	94,2	4,72 <sup>3</sup>
Упровадження культури академічної доброчесності серед викладачів і здобувачів вищої освіти	70,5	23,2	5,3	0,0	0,0	0,5	93,7	4,63 <sup>4</sup>
Наявність можливостей професійного і педагогічного розвитку викладачів у межах університету	53,7	36,3	5,8	1,6	0,5	1,6	90,0	4,37 <sup>10</sup>
Підтримання та визнання досягнень викладачів із боку адміністрації	46,3	33,7	13,7	1,1	2,1	2,6	80,0	4,14 <sup>14</sup>
Урахування думки здобувачів вищої освіти щодо якості освіти (освітніх програм, освітніх компонентів тощо) в університеті (результати опитувань, громадських обговорень тощо)	61,1	30,5	5,3	0,5	0,0	2,1	91,6	4,47 <sup>8</sup>
Здійснення зворотного зв'язку з викладачами через анонімні опитування, громадські обговорення тощо	68,9	24,7	3,2	0,0	1,6	1,1	93,7	4,57 <sup>6</sup>
Механізми розв'язання конфліктних ситуацій та врахування скарг викладачів в університеті	55,3	28,9	8,4	0,5	1,6	4,7	84,2	4,22 <sup>13</sup>
Рівень комунікації між адміністрацією і викладачами та співробітниками: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив тощо	52,6	36,3	6,8	0,5	1,1	2,1	88,9	4,33 <sup>12</sup>
Рівень комунікації між завідувачем кафедри, деканом і викладачами: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив тощо	79,5	16,8	1,1	1,1	0,5	0,5	96,3	4,73 <sup>2</sup>
Загальна соціально-психологічна атмосфера в університеті: взаєморозуміння, доброзичливість, взаємодопомога тощо)	56,3	32,6	8,4	0,0	0,5	1,6	88,9	4,40 <sup>9</sup>

Позначення:

X<sup>x</sup> – рейтингове місце

**Висновок.** Запропоновані напрями забезпечення якості освіти в університеті викладачі оцінили високо: середні оцінки є у межах 3,14 – 4,74 балів, загальна середня оцінка 4,50 балів, що є незначно вище, ніж у здобувачів. Переважна більшість оцінок, як і у здобувачів є «5-відмінно».

На відміну від відповідей здобувачів вищої освіти, запитання, які оцінені нижче, ніж інші, мають сумарний відсоток оцінок «5-відмінно» і «4-добре» > 80%, тому вони не потребують особливої уваги. Усі відповіді «Важко відповісти/не знаю» є менше, ніж 5%.

Якщо порівнювати середні бали оцінювання респондентів (табл.3), виявляємо, що оцінки викладачів незначно вище, ніж у здобувачів. Найбільша різниця – 0,39 балів є щодо розроблення і впровадження політики та стратегій університету щодо якості освіти.

**Порівняння середніх оцінок критеріїв забезпечення якості освіти  
здобувачів вищої освіти і викладачів**

Критерії	Здобувачі	Викладачі
	бал	бал
<b>1. Стратегічне керівництво</b>		
Розроблення політики та стратегій університету щодо якості освіти та їхнє впровадження	4,17	4,56
<b>2. Доступність інформації</b>		
Актуальність і прозорість інформації на офіційних ресурсах університету	4,50	4,74
Інформування щодо актуальних питань освітнього процесу та питань забезпечення якості освіти	4,38	4,58
<b>3. Інфраструктура</b>		
Матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу (ПНС, навчально-методичні, бібліотечні, програмні ресурси тощо)	4,48	4,63
Корпоративна система комунікації між підрозділами, викладачами, адміністрацією	-	4,35
<b>4. Оновлення освітніх програм</b>		
Відповідність вашої освітньої програми сучасним вимогам і потребам вашої галузі	4,09	-
Здійснення регулярного оновлення освітніх програм, відповідно до сучасних вимог і потреб стейкхолдерів	-	4,72
<b>5. Якість освітнього процесу</b>		
Якість викладання	4,23	-
Якість оцінювання результатів навчання (увага, об'єктивність, неупередженість)	4,28	-
<b>6. Залученість здобувачів вищої освіти</b>		
Можливість участі здобувачів в наукових дослідженнях, конференціях, проєктах, програмах	4,44	-
Активність студентського самоврядування, молодіжної організації у житті університету	4,05	-
<b>6. Академічна доброчесність</b>		
Упровадження культури академічної доброчесності серед здобувачів	4,40	4,63
<b>7. Академічна підтримка</b>		
Академічна підтримка та визнання досягнень здобувачів	4,35	-
Наявність можливостей професійного і педагогічного розвитку викладачів у межах університету	-	4,37
Підтримання та визнання досягнень викладачів із боку адміністрації	-	4,14
<b>8. Система зворотного зв'язку та оцінювання</b>		
Здійснення зворотного зв'язку зі здобувачами вищої освіти: виявлення думки щодо актуальних питань освіти й навчання через опитування, громадські обговорення освітніх програм, запрошення до груп забезпечення якості тощо	4,33	-
Механізми розв'язання конфліктних ситуацій та врахування скарг здобувачів вищої освіти в університеті	3,99	-
Урахування думки здобувачів вищої освіти щодо якості освіти (освітніх програм, освітніх компонентів тощо) в університеті (результати опитувань, громадських обговорень тощо)	-	4,47
Здійснення зворотного зв'язку з викладачами через анонімні опитування, громадські обговорення тощо	-	4,57
Механізми розв'язання конфліктних ситуацій та врахування скарг викладачів в університеті	-	4,22
<b>9. Культура відкритості та співпраці</b>		
Рівень комунікації між адміністрацією і здобувачами вищої освіти: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив здобувачів вищої освіти тощо	4,38	-
Взаємини в студентському колективі: розуміння, доброзичливість, взаємодопомога тощо)	4,55	

Рівень комунікації між адміністрацією і викладачами та співробітниками: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив тощо	-	4,33
Рівень комунікації між завідувачем кафедри, деканом і викладачами: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив тощо	-	4,73
Загальна соціально-психологічна атмосфера в університеті: взаєморозуміння, доброзичливість, взаємодопомога тощо)	-	4,40
<b>Середня оцінка</b>	<b>4,31</b>	<b>4,50</b>

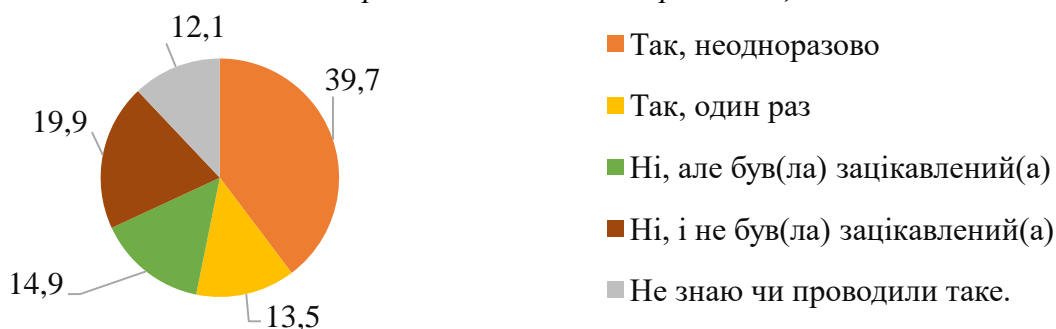
## 2.2. Оцінювання респондентами зворотного зв'язку в університеті

Питання зворотного зв'язку та реагування керівників на пропозиції і зауваження здобувачів вищої освіти і викладачів є важливим у забезпечення якості освіти, особливо у розрізі вивчення культури якості, тому респондентам було запропоновано окремі запитання щодо участі в обговореннях якості освіти, освітніх програм і освітнього середовища та врахування їхніх пропозицій.

### 2.2.1. Відповіді здобувачів вищої освіти

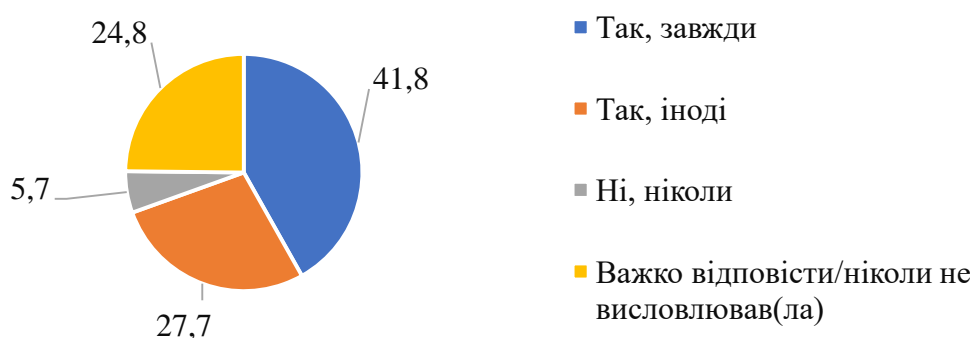
**Чи брали Ви особисто участь в: опитуваннях, громадських обговореннях, засіданнях робочих груп забезпечення якості освітніх програм, студентському самоврядуванні тощо?**

*Позитивні відповіді: «Так, неодноразово» + «Так, один раз» – 53,2 %*



**Чи відчуваєте Ви, що Вашу думку та пропозиції щодо якості освіти враховують в університеті?**

*Позитивні відповіді: «Так, завжди» + «Так, іноді» – 69,5 %*



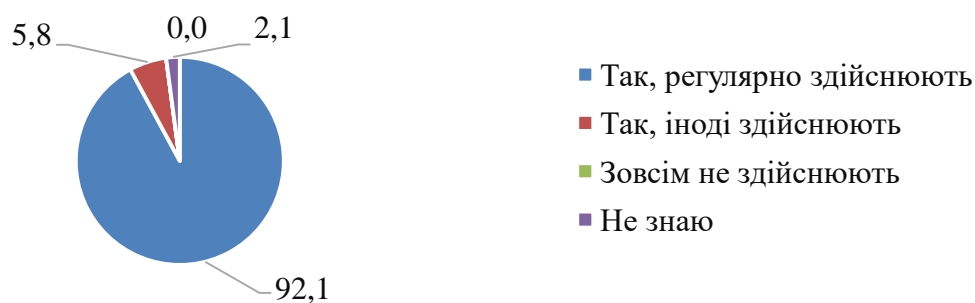
**Висновок.** Відповіді здобувачів вищої освіти підтверджують, що університет надає їм можливості участі у внутрішньому забезпеченні якості освіти, оцінюванні освітнього середовища і освітніх програм, висловлювання пропозицій щодо поліпшення. Більше половини респондентів беруть участь у таких заходах та відчують що їхні пропозиції враховують.

Загалом можна сказати, що управлінську складову культури якості оцінено високо здобувачами вищої освіти університету.



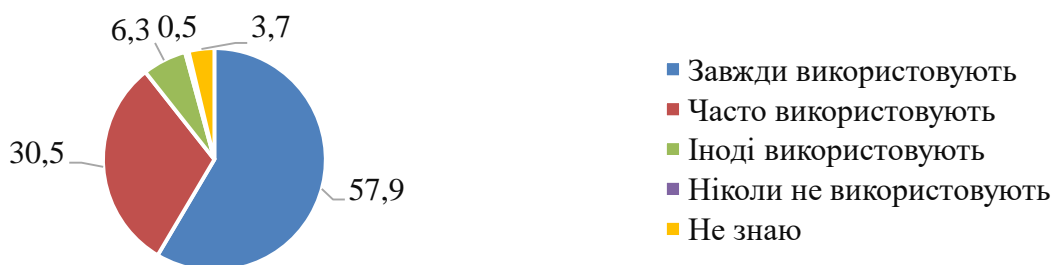
### 2.2.2. Відповіді викладачів

**Чи здійснюють в університеті моніторинг та оцінювання якості освіти?**



**Чи використовують результати моніторингу й оцінювання якості освіти для вдосконалення роботи університету?**

Позитивні відповіді: «Завжди використовують» + «Часто використовують» - **88,4 %**

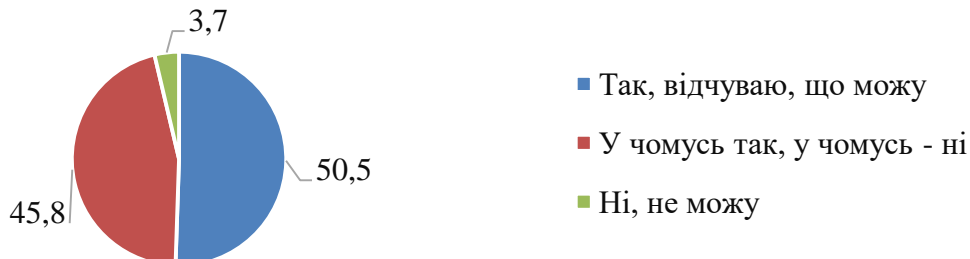


**Чи прислуховується адміністрація університету до думки викладачів під час ухвалення рішень, що стосуються якості освіти?**

Позитивні відповіді: «Так, завжди» + «Так, іноді» – **83,2 %**



**Чи відчуваєте Ви, що можете особисто впливати на якість освіти в нашому університеті?**



**Висновок.** Викладачі високо оцінили здійснення в університеті моніторингу якості освіти та використання його результатів у поліпшенні. Щодо врахування думки викладачів під час ухвалення рішень, які стосуються якості освіти, то відповіді респондентів показують що таке здійснюється, але не завжди.

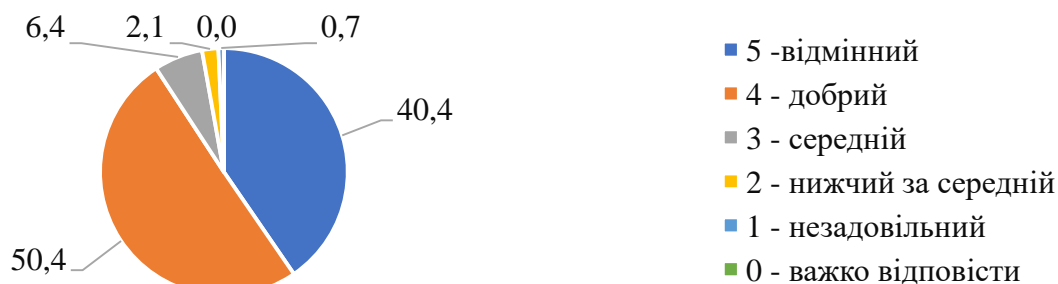
Загалом можна сказати, що управлінську складову культури якості оцінено високо викладачами університету.

### III. Оцінювання респондентами середнього рівня культури якості в університеті

Окремим запитання усім респондентам було запропоновано оцінити загальний середній рівень культури якості за 5 бальною шкалою: 5-відмінний, 4-добрий, 3-середній, 2-нижче за середній, 1-незадовільний, 0-важко відповісти.

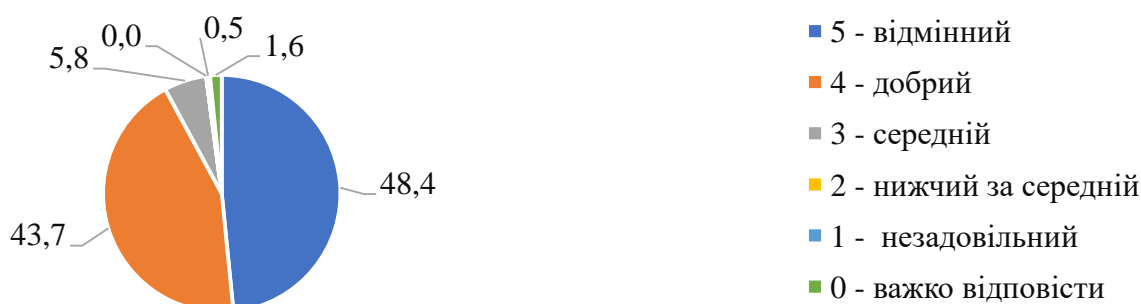
#### **3.1. Відповіді здобувачів вищої освіти**

Позитивні відповіді: «5-відмінний» + «4-добрий» – **90,8 %**



#### **3.2. Відповіді викладачів**

Позитивні відповіді: «5-відмінний» + «4-добрий» – **92,1 %**



**Висновок:** Пряме запитання щодо оцінювання культури якості в університеті, показало високі оцінки респондентів, як викладачів, так і здобувачів вищої освіти.

### IV. Виявлення відкритих пропозицій респондентів щодо розвитку культури якості в університеті

#### **4.1. Відповіді здобувачів вищої освіти**

Здобувачі вищої освіти надали 10 відкритих відгуків, 4 з них стосуються задоволення існуючою культурою якості в університеті («Все добре»).

Є пропозиції, щодо розширення методів практикоорієнтованого навчання, підвищення педагогічної майстерності викладачів, збільшення позауніверситетських заходів для здобувачів.

Цікавою є пропозиція щодо запровадження менторських програм, в яких старшокурсники і випускники могли б ділитися досвідом та навичками, що могло б допомогти не тільки підвищити загалом якість навчання, але й розвинути soft skills у студентів.

#### **4.2. Відповіді викладачів**

Викладачі надали 43 відкритих відгуки. Відгуки були розподілені на змістовні блоки.

Найбільша кількість відгуків (10) є позитивним коментарем щодо існуючої культури якості («Високий рівень культури якості», «В подальшому розвивати існуючі надбаня» тощо).

Серед побажань є побажання подальшого оновлення нормативної документації щодо якості освіти і збільшення уваги до виховної складової і культурних цінностей серед здобувачів вищої освіти; розвиток використання новітніх методів викладання, збільшення уваги на відвідування здобувачами навчальних занять.

Значну кількість пропозицій виявили щодо розвитку системи комунікацій в університеті (9): між підрозділами, між керівниками різних рівнів і викладачами, більшого залучення здобувачів до усіх заходів і електронного документообігу. Слід зауважити, що це питання було майже усіма викладачами високо в окремому запитанні, але воно може бути актуальним для деяких викладачів в умовах онлайн-роботи і військових дій в країні.

Щодо покращення системи стимулювання та відзнаки за досягнення надано 5 відгуків

Незважаючи на те, що університет здійснює багато заходів у напрямку проведення заходів для викладачів і здобувачів практичним психологом університету, виявлено 2 побажання щодо покращення психологічної підтримки і психологічної досвідченості викладачів.

### **Висновки за результатами опитування**

1. З метою оцінювання культури якості в університеті було проведено опитування серед штатних викладачів і здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня III курсу. Опитування здійснювалося анонімно, добровільно, за допомогою Google Forms.

2. Участь респондентів є достатньою для узагальнення результатів: здобувачі вищої освіти – 142 (11,41 %), викладачі – 190 (49,9%)

3. Перед початком опитування респондентам було надано визначення поняття «Культура якості», яке розуміється в університеті. Здійснювалося оцінювалося ціннісного і управлінського аспектів культури якості і загальна її оцінка. Респондентам було запропоновано надати пропозиції щодо розвитку культури якості в університеті.

4. Результати опитування здобувачів і викладачів університету показали, що обидва аспекти культури якості оцінні високо, високою є й середня оцінка культури якості в університеті.

5. Ціннісний аспект культури якості. Відповіді респондентів показують, що якість освіти здобувачами вищої освіти і викладачами визначається як цінність, зазначається, що адміністрація, викладачі і здобувачі є об'єднаними цінністю якості освіти, а створене університетське освітнє середовище сприяє постійному вдосконаленню якості освіти. За самооцінкою здобувачів вищої освіти, вони докладають значних зусиль в здобутті саме якісної освіти в університеті, а викладачі зацікавлені в дотриманні стандартів якості. Відповідно відповідей респондентів, розвиток ціннісного аспекту культури якості не потребує додаткових заходів, але підтримання на цьому рівні.

6. Управлінський аспект. Забезпечення напрямів якості освіти оцінюється здобувачами і викладачами високо. За усіма запитаннями більшість оцінок, як у здобувачів, так і у викладачів є «5-відмінно». Високо оцінюється здійснення зворотного зв'язку і урахування думки здобувачів і викладачів адміністрацією університету.

7. Здобувачі вищої освіти нижче, ніж інше (хоча вище, ніж на 3,98 балів за 5 бальною шкалою), оцінили: «Механізми розв'язання конфліктних ситуацій та врахування скарг здобувачів вищої освіти в університеті», «Активність студентського самоврядування, молодіжної організації у житті університету», «Відповідність освітньої програми сучасним вимогам і потребам галузі». Сумарні оцінки позитивних відповідей за цими запитаннями склали менше 80%. За першими двома запитаннями виявляється підвищена кількість відповідей «Важко відповісти», що є сигналом недостатньої поінформованості. Тому доцільно звернути на них увагу.

8. Викладачі університету нижче, ніж інше (хоча вище ніж на 4,13, бала за 5 бальною шкалою) оцінили: «Підтримання та визнання досягнень викладачів із боку адміністрації», «Механізми розв'язання конфліктних ситуацій та врахування скарг викладачів в університеті», «Рівень комунікації між адміністрацією і викладачами та співробітниками: можливість звернутися з потрібними питаннями, відкритість до ініціатив тощо». Сумарні оцінки

позитивних відповідей за цими запитаннями склали більше 80%, але на цю тему є відкриті відгуки, тому вони також потребують уваги.

9. Середня оцінка рівня культури якості в університеті, що надали здобувачі вищої освіти становить 4,16 балів, що надали викладачі – 4,35 балів. Позитивні оцінки викладачів: «5-відмінний» + «4-добрий» складають 90,8 %. Позитивні оцінки викладачів: «5-відмінний» + «4-добрий» склали 92,1 %.

10. За результатами проведеного опитування, враховуючи високі оцінки культури якості і її складових здобувачами вищої освіти та викладачами університету, можна дійти висновку що створена в університеті культура якості є на високому рівні. Потрібно здійснювати підтримання такого рівня. За результатами деяких оцінок для покращення доцільно вжити певних додаткових заходів.

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО