ЗВІТ

про результати проведеного опитування
здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
ОПП «Менеджмент персоналу (HR-менеджмент)»
спеціальності D3 «Менеджмент»
щодо задоволеності студентів наданням освітніх послуг

Затверджено на засіданні кафедри МПА
протокол № 1 від « 28» серпня 2025 р.
Завідувач кафедри МПА _____ Йосиф СИТНИК

Львів 2025

Метою цього опитування було проведення моніторингу рівня задоволеності студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою (ОПП) «Менеджмент персоналу (HR-менеджмент)» спеціальності 073 «Менеджмент». Основна увага приділялась рівню інформування студентів щодо ключових питань освітнього процесу та якості надання освітніх послуг. Участь в опитуванні взяло 17 студентів цієї програми як денної, так і заочної форми навчання. Анкета включала 18 закритих та 2 відкритих питання, в яких респонденти оцінювали свої думки та позиції, а також оцінювали твердження за десятибальною шкалою (від 1 — абсолютно не погоджуюсь до 10 — повністю погоджуюсь).

Анкета була доступна за посиланням:
https://forms.gle/23mzNBVmDcmBwktZ7

Перше питання було щодо можливості вибирати дисципліни поза межами своєї спеціальності (рис.1)

Рис.1. Відповіді респондентів на питання щодо можливості вільно обирати дисципліни поза межами своєї спеціальності

На основі рис.1, де подано відповіді студентів щодо можливості вільно обирати дисципліни поза межами своєї спеціальності, спостерігається стабільно високий рівень задоволеності. 41,2% респондентів оцінили цю

можливість на 10 балів, що свідчить про відчуття повної свободи вибору. Ще 47,1% поставили 9 балів, підтверджуючи загальну позитивну оцінку механізму міждисциплінарного вибору. Лише 11,8% учасників обрали 8 балів, що може свідчити про окремі спорадичні обмеження або незручності. Важливо, що оцінок нижче 8 балів не зафіксовано, отже негативних або нейтральних суджень фактично немає. Розрахункова середня оцінка становить 9,3 бала (медіана — 9), що узгоджується з домінуванням високих оцінок. Загалом результати підтверджують належну організацію вибору дисциплін і високу гнучкість освітнього процесу для здобувачів.

На рис.2 відображено результати відповіді на питання щодо можливості вільно вибирати навчальні дисципліни із циклу професійної підготовки, запропонованого кафедрою.

Рис.2. Відповіді респондентів на питання щодо можливості вільно обирати дисципліни із циклу професійної підготовки, запропонованого кафедрою

На основі рис.2, де подано відповіді щодо можливості вільно обирати навчальні дисципліни із циклу професійної підготовки, бачимо стабільно високі оцінки. 76,5% респондентів поставили 10 балів, 17,6% — 9 балів, 5,9%

— 8 балів. Оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить про відсутність негативних оцінок. Домінує найвища оцінка: і медіана, і мода дорівнюють 10 балам. Розрахункова середня становить близько 9,7 бала, що підтверджує дуже високий рівень задоволеності. Отже, студенти відчувають реальну гнучкість вибору в межах професійного блоку дисциплін, а механізм, запропонований кафедрою, працює ефективно. Рекомендується підтримувати й надалі та, за можливості, розширювати перелік вибіркових курсів, зберігаючи прозорі та зручні процедури вибору.

На рис.3 подана інформація про самостійну роботу студентів.

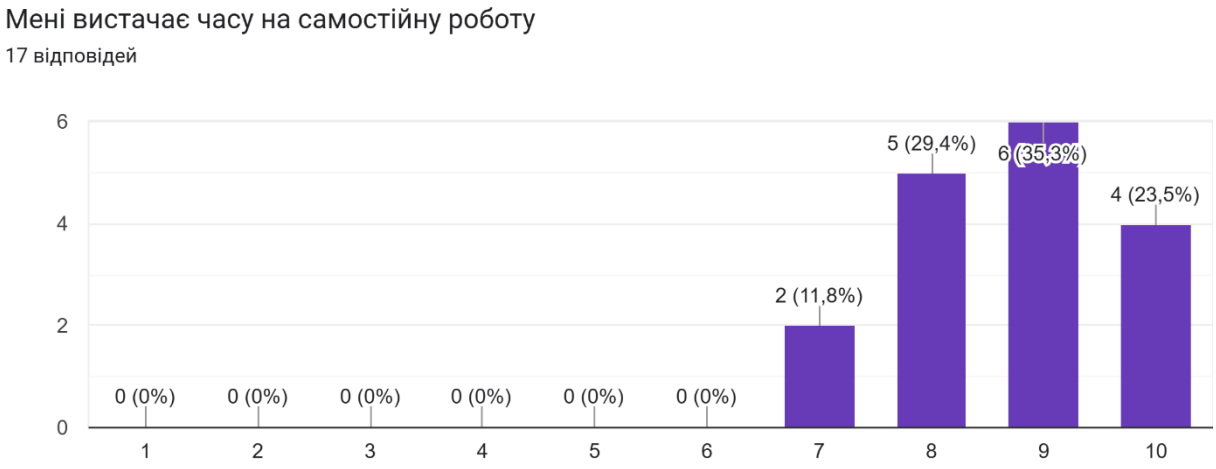

Рис.3. Відповіді щодо самостійної роботи студентів

На основі рис.3, що відображає оцінки достатності часу на самостійну роботу, спостерігається переважно позитивне сприйняття цього аспекту навчання. Найбільша частка відповідей припадає на 9 балів — 35,3% опитаних, ще 29,4% поставили 8 балів. Високу оцінку 10 балів надали 23,5% респондентів, а 7 балів — 11,8%. Оцінок нижче 7 не зафіксовано, що свідчить про відсутність виражених проблем із браком часу. Розрахункова середня становить близько 8,7 бала, медіана — 9, мода — 9. Отже, більшість студентів вважає, що часу на самостійну роботу загалом достатньо, хоча

окремі групи все ж сигналізують про потребу у більш гнучкому плануванні навантаження.

Рис.4 відображає результати відповідей студентів на твердження «Я задоволений процедурою інформування стосовно освітнього процесу впродовж навчального періоду»

Рис.4. Задоволення студентами процедурою інформування стосовно освітнього процесу впродовж навчального періоду

На основі рис.4, що відображає задоволеність процедурою інформування щодо освітнього процесу впродовж навчального періоду, фіксується дуже високий рівень позитивних оцінок. Переважна більшість респондентів — 64,7% (11 осіб) — поставили 10 балів, ще 23,5% (4 особи) оцінили інформування на 9 балів. Лише 11,8% (2 особи) обрали 8 балів, а оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить про відсутність критичних зауваг. Розрахункова середня оцінка становить близько 9,53 бала, медіана — 10, мода — також 10. Така концентрація високих балів вказує на систематичність і своєчасність комунікацій з боку кафедри/інституту.

Узагальнюючи, студенти високо оцінюють якість та прозорість інформування протягом семестру; доцільно зберігати наявні підходи і, за можливості, розширювати канали повідомлень для підтримання цього рівня задоволеності.

На рис.5 йде мова про процедуру проведення поточного та підсумкового контролів знань.

Рис.5. Відповіді щодо процедури проведення поточного та підсумкового контролів знань

На основі рис.5, що відображає оцінки твердження «процедура проведення поточного та підсумкового контролів знань є чіткою, прозорою та зрозумілою», зафіксовано однозначно високий рівень схвалення. Переважна більшість респондентів — 58,8% (10 осіб) — поставили найвищу оцінку 10 балів. Ще 35,3% (6 осіб) оцінили процедуру на 9 балів, а 5,9% (1 особа) — на 8 балів. Оцінок нижче 8 немає, що свідчить про відсутність системних зауваг до правил і організації контролю знань. Розрахункова

середня становить близько 9,53 бала, медіана — 10, мода — також 10, що підтверджує концентрацію високих оцінок. Отже, студенти вважають механізм контролю прозорим і зрозумілим, а можливі поодинокі труднощі мають радше локальний характер. Рекомендується підтримувати чинні підходи й надалі забезпечувати чітку комунікацію критеріїв та термінів контролю.

Рис. 6 подає думки студентів щодо оскарження процедури проведення контрольних заходів.

Рис.6. Відповіді щодо обізнаності з порядком оскарження процедури проведення контрольних заходів

На основі рис.6, що відображає обізнаність студентів із порядком оскарження процедури проведення контрольних заходів, спостерігається високий рівень поінформованості. Переважна більшість респондентів — 58,8% (10 осіб) — оцінили твердження на 10 балів, ще 29,4% (5 осіб) поставили 9 балів. Лише 11,8% (2 особи) обрали 8 балів, а оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить про відсутність критичних прогалин у розумінні

процедури. Розрахункова середня становить близько 9,47 бала, медіана — 10, мода — також 10, тобто розподіл концентрується у зоні найвищих оцінок. Отже, студенти зазвичай добре знають порядок оскарження, а поодинокі нижчі оцінки можуть свідчити про потребу в додаткових роз'ясненнях у окремих групах. Рекомендується підтримувати наявні комунікаційні практики та, за можливості, доповнити їх короткою пам'яткою/FAQ у ВНС чи на сайті кафедри для забезпечення стовідсоткової обізнаності.

Наступні результати опитування стосуватимуться академічної доброчесності. Зокрема, на рис.7 бачимо результати роботи кафедри щодо заохочення студентів до академічної доброчесності.

Рис.7. Результати роботи кафедри щодо заохочення студентів до академічної доброчесності.

На основі рис.7, що відображає оцінку заохочення до академічної доброчесності під час навчання та виконання індивідуальних робіт, спостерігається вкрай високий рівень схвалення. Переважна більшість респондентів — 76,5% (13 осіб) — поставили найвищу оцінку 10 балів, ще 17,6% (3 особи) оцінили цей аспект на 9 балів. Лише 5,9% (1 особа) обрали 8

балів, а оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить про відсутність критичних зауваг. Розрахункова середня становить близько 9,71 бала, медіана — 10, мода — також 10, тобто розподіл відповідей зосереджений у зоні найвищих балів. Отримані результати свідчать про системне заохочення доброчесних практик і сформовану культуру відповідального виконання навчальних завдань. Доцільно підтримувати наявні підходи (чіткі вимоги, роз'яснення правил цитування, перевірка на запозичення) та періодично доповнювати їх короткими нагадуваннями/майстер-класами з академічного письма, щоб утримувати досягнутий рівень.

На рис.8 бачимо поінформованість студентів щодо інструментів протидії порушенням академічної доброчесності

Рис.8. Поінформованість студентів щодо інструментів протидії порушенням академічної доброчесності

На основі рис.8, що відображає рівень обізнаності студентів з інструментами протидії порушенням академічної доброчесності, зафіксовано дуже високі показники. Переважна більшість респондентів — 58,8% (10 осіб) — оцінили цей аспект на 10 балів, ще 35,3% (6 осіб) поставили 9 балів. Лише 5,9% (1 особа) обрали 8 балів, а оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить

про відсутність критичних прогалин в поінформованості. Розрахункова середня становить близько 9,53 бала, медіана — 10, мода — також 10, тобто розподіл відповідей зосереджено у зоні найвищих балів. Узагальнюючи, студенти добре знають наявні механізми запобігання порушенням доброчесності; доцільно підтримувати поточні практики комунікації та періодично оновлювати пам’ятки/гайди для збереження цього рівня.

Рис.9 відображає ставлення студентів до принципів академічної доброчесності

Рис. 9. Ставлення студентів до принципів академічної доброчесності

На основі рис.9, що відображає особисту зацікавленість студентів дотримуватися принципів і правил академічної доброчесності, фіксується надзвичайно високий рівень мотивації. Переважна більшість респондентів — 70,6% (12 осіб) — поставили найвищу оцінку 10 балів; ще 23,5% (4 особи) обрали 9 балів. Лише 5,9% (1 особа) зазначили 8 балів, а оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить про відсутність критичних сумнівів щодо важливості доброчесності. Розрахункова середня становить близько 9,65 бала, медіана — 10, мода — також 10, тобто розподіл відповідей концентрується у зоні найвищих балів. Загалом результати демонструють

сформовану культуру академічної доброчесності серед здобувачів; доцільно підтримувати цей рівень через регулярні нагадування про етичні норми та короткі практичні сесії з академічного письма й коректного цитування.

На рис.10 мова йде про безпеку студентів, питання було зумовлено сьогоденням та сучасною ситуацією в Україні, спричиненою агресією російської федерації.

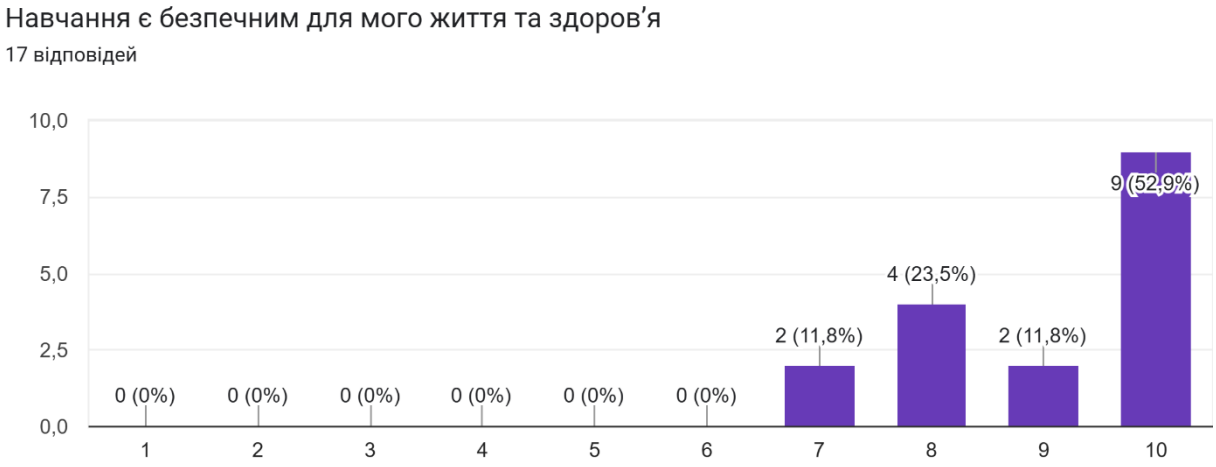

Рис.10. Відповіді на твердження «Навчання є безпечним для мого життя та здоров'я»

На основі рис.10, що відображає сприйняття безпечності навчання для життя та здоров'я, фіксується переважно високий рівень оцінок. Понад половина опитаних — 52,9% (9 осіб) — поставили 10 балів; ще 23,5% (4 особи) оцінили цей показник на 8 балів, 11,8% (2 особи) — на 9 балів і 11,8% (2 особи) — на 7 балів. Оцінок нижче 7 не зафіксовано, отже критичних занепокоєнь щодо безпеки немає. Розрахункова середня становить близько 9,06 бала, медіана — 10, мода — також 10, що свідчить про концентрацію відповідей у зоні високих балів. Водночас поодинокі нижчі оцінки (7–8) можуть сигналізувати про потребу в додаткових роз'ясненнях щодо процедур безпеки та каналів оперативного інформування. Загалом студенти

сприймають освітнє середовище як безпечне; наявні заходи варто підтримувати та періодично комунікувати їх оновлення.

Наступні три рисунки про задоволеність студентів рівнем різного роду підтримки.

На рис.11 подано бачення здобувачів освіти щодо задоволеності рівнем освітньої підтримки.

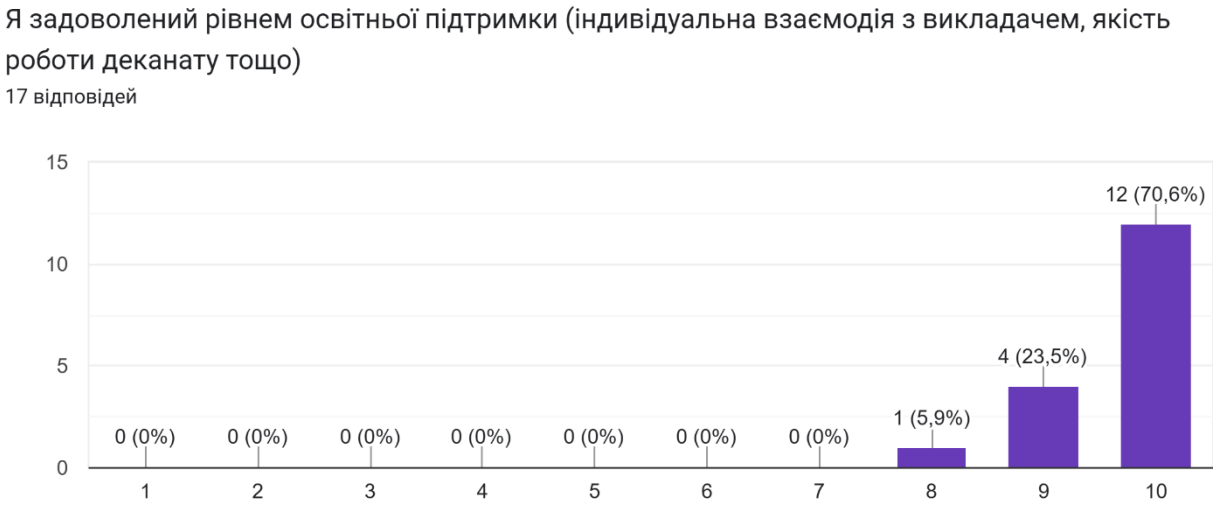

Рис.11. Рівень задоволеності студентів рівнем освітньої підтримки.

На основі рис.11, що відображає задоволеність рівнем освітньої підтримки (індивідуальна взаємодія з викладачем, якість роботи деканату тощо), фіксується дуже високий рівень позитивних оцінок. Переважна більшість респондентів — 70,6% (12 осіб) — поставили 10 балів, ще 23,5% (4 особи) оцінили цей аспект на 9 балів. Лише 5,9% (1 особа) обрали 8 балів, а оцінок нижче 8 не зафіксовано — отже, критичних зауваг фактично немає. Розрахункова середня становить ≈ 9,65 бала, медіана — 10, мода — 10, що свідчить про концентрацію відповідей у зоні найвищих балів. Отримані результати підтверджують доступність і якість освітньої підтримки для

студентів. Доцільно зберігати наявні практики індивідуальної взаємодії та оперативності адміністративних підрозділів і, за можливості, розширювати цифрові канали комунікації (електронні консультації, швидкі звернення через ВНС), аби утримувати досягнутий рівень.

На рис.12 відображено рівень задоволеності консультативною підтримкою

Рис.12. Рівень задоволеності студентів рівнем консультативної підтримки.

На основі рис.12, що відображає задоволеність рівнем консультативної підтримки (на кафедрі, у деканаті, бібліотеці тощо), спостерігається стійко високий рівень позитивних оцінок: 58,8% (10 осіб) поставили 10 балів, 23,5% (4 особи) — 9 балів, 17,6% (3 особи) — 8 балів. Оцінок нижче 8 не зафіксовано, тобто критичних зауваг фактично немає. Розрахункова середня — ≈9,41 бала, медіана — 10, мода — 10, що підтверджує концентрацію відповідей у зоні найвищих балів. Отже, студенти оцінюють консультаційні сервіси як доступні та результативні. Доцільно підтримувати наявні канали допомоги і, за можливості, розширювати формати звернень (онлайн-

консультації, розширені «приймальні години», короткі FAQ у ВНС), аби зберегти досягнутий рівень задоволеності.

На рис.13 відображено рівень задоволеності психологічною підтримкою

Рис.13. Рівень задоволеності студентів рівнем психологічної підтримки.

На основі рис.13, що відображає задоволеність рівнем психологічної підтримки (від куратора, інших викладачів, директора ННІ, фахівців), зафіксовано дуже високі оцінки: 58,8% (10 осіб) поставили 10 балів, 29,4% (5 осіб) — 9 балів, 11,8% (2 особи) — 8 балів. Оцінок нижче 8 немає, тобто критичних зауваг фактично не виявлено. Розрахункова середня — ≈9,47 бала, медіана — 10, мода — 10, що свідчить про концентрацію відповідей у зоні найвищих балів. Загалом студенти позитивно оцінюють доступність і якість психологічної підтримки. Доцільно підтримувати чинні практики та періодично посилювати комунікацію про доступні сервіси (канали звернень, графіки прийому, анонімні консультації), аби зберігати і надалі високий рівень задоволеності.

У наступному питанні анкети мова йшла про конфліктні ситуації. На рис.14 бачимо результати відповідей студентів на це питання.

Рис.14. Рівень обізнаності студентів з правилами та процедурами вирішення конфліктних ситуацій у Львівській політехніці

На основі рис.14, що відображає обізнаність студентів із правилами та процедурами вирішення конфліктних ситуацій у Львівській політехніці, зафіксовано переважно високі оцінки. Найбільша частка відповідей припадає на 8 балів — 47,1% (8 осіб); 9 балів поставили 23,5% (4 особи), а 10 балів — 29,4% (5 осіб). Оцінок нижче 8 не зафіксовано, тож критичних прогалин у поінформованості немає. Розрахункова середня — ≈8,82 бала, медіана — 9, мода — 8, що вказує на достатній, але нерівномірний рівень знань процедури. Висока частка «8» може свідчити про потребу в додаткових роз’ясненнях або зручніших інструкціях. Рекомендується підсилити комунікацію через коротку пам’ятку/алгоритм дій, зазначити контактні особи та строки розгляду, а також розмістити FAQ у ВНС і проводити короткі

інформаційні сесії на початку семестру. Загалом обізнаність є достатньою, але її можна підняти до стабільного рівня 9–10 балів.

Впродовж цього питання – наступне стосувалося студентських скарг (рис.15)

Рис.15. Рівень обізнаності студентів з правилами та надання пропозицій та розгляду скарг від студентів

На основі рис.15, що відображає обізнаність студентів із правилами та процедурами надання пропозицій та розгляду скарг, спостерігається переважно позитивна оцінка, але з помітним простором для підсилення комунікації. Найбільша частка відповідей припадає на 8 балів — 47,1% (8 осіб); по 9 балів і 10 балів поставили порівну — по 23,5% (4 особи); ще 5,9% (1 особа) оцінили цей аспект на 7 балів. Оцінок нижче 7 не зафіксовано, однак концентрація відповідей на рівні «8» свідчить, що не всім повністю зрозумілий алгоритм подання пропозицій/скарг. Розрахункова середня — ≈8,65 бала, медіана — 8, мода — 8. Доцільно посилити інформування:

опублікувати коротку пам’ятку з кроками й строками розгляду, вказати контактні особи/форми подання (у ВНС та на сайті кафедри), додати приклади типових звернень і періодично нагадувати про канали зворотного зв’язку.

Щодо інформованості студентів про їх права та обов’язки – ця інформація подана на рис.16

Рис.16. Інформованість студентів про їх права та обов’язки

На основі рис.16, що відображає доступність інформації про права та обов’язки студентів, зафіксовано високий рівень поінформованості. Порівну 35,3% (6 осіб) оцінили цей аспект на 10 балів і 35,3% (6 осіб) — на 8 балів, ще 29,4% (5 осіб) поставили 9 балів. Оцінок нижче 8 немає, отже критичних прогалин не виявлено. Розрахункова середня дорівнює 9,0 бала, медіана — 9, мода — бі-модальна (8 і 10), що свідчить про переважання високих оцінок із часткою відповідей, де респонденти хочуть більше чіткості. Загалом інформація про права й обов’язки є доступною, але доречно посилити комунікацію (стисла пам’ятка/FAQ у ВНС, єдиний розділ на сайті кафедри, періодичні нагадування), щоб підняти частку оцінок «10».

Одним з найважливіших питань на кафедрі МПА є взаємодія зі студентами. Наступні два пункти анкети присвячені саме цьому. Так, на рис. 17 бачимо активність студентів щодо подання пропозицій для покращення освітнього процесу.

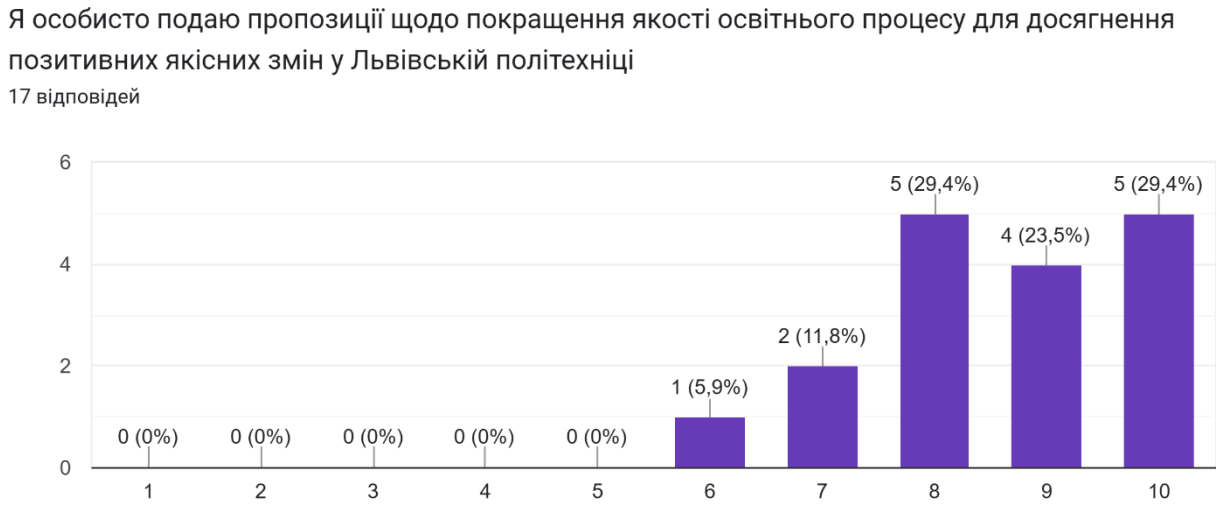

Рис.17. Активність студентів щодо подання пропозицій для покращення освітнього процесу

На основі рис.17, що відображає особисту активність студентів у поданні пропозицій щодо покращення якості освітнього процесу, спостерігається помірно високий рівень залучення: 29,4% (5 осіб) поставили 10 балів, 23,5% (4 особи) — 9 балів, 29,4% (5 осіб) — 8 балів, 11,8% (2 особи) — 7 балів і 5,9% (1 особа) — 6 балів; оцінок нижче 6 не зафіксовано. Розрахункова середня — 8,59 бала, медіана — 9, мода — бі-модальна (8 і 10), що свідчить про наявність активного ядра студентів, готових ініціювати зміни, але водночас про простір для ширшого залучення. Доцільно посилити канали зворотного зв’язку (короткі онлайн-форми, регулярні опитування, “скринька ідей” у ВНС), впровадити швидкий цикл розгляду та зворотної

відповіді, а також практику публічного визнання/заохочення найкращих пропозицій.

Рис.18 відображає активність щодо пропозицій студентів з боку кафедри МПА.

Рис.18. Результати запрошень студентів до обговорення освітньої програми

На основі рис.18, що відображає досвід запрошень студентів до перегляду та подання пропозицій щодо освітньої програми, фіксується надзвичайно високий рівень залучення. Переважна більшість респондентів — 88,2% (15 осіб) — поставили 10 балів; ще 5,9% (1 особа) оцінили цей аспект на 9 балів, і 5,9% (1 особа) — на 8 балів. Оцінок нижче 8 не зафіксовано, що свідчить про відсутність критичних зауваг до практик залучення. Розрахункова середня становить ≈ 9,82 бала, медіана — 10, мода — 10, тобто розподіл відповідей сконцентрований у зоні максимальних оцінок. Отримані результати підтверджують системність запрошень і відкритість процедур перегляду ОП; доцільно підтримувати чинні канали комунікації та, додатково, відстежувати «конверсію» запрошень у реальні подані пропозиції (зворотний зв’язок про результати, публікація прикладів впроваджених ідей).

На основі результатів опитування, можна зробити висновок, що студенти магістерської програми "Менеджмент персоналу (HR-менеджмент)" загалом позитивно оцінюють освітній процес, організацію навчання та підтримку з боку університету. Більшість студентів висловлюють високий рівень задоволеності різними аспектами навчального процесу, проте є окремі питання, які потребують покращення.

За результатами опитування загальна задоволеність освітнім процесом є дуже високою: у більшості показників домінують оцінки 9–10, середні значення тримаються близько 9–9,8 бала. Студенти відзначають гнучкість вибору дисциплін як поза спеціальністю, так і в професійному циклі; своєчасне й зрозуміле інформування протягом семестру; прозорість процедур контролю знань; сформовану культуру академічної доброчесності; високу якість освітньої, консультативної та психологічної підтримки; відчуття безпечності навчального середовища. Комунікаційні процедури (подання пропозицій і скарг, оскарження, врегулювання конфліктів, доступ до інформації про права й обов’язки) загалом відомі, однак помітна частка оцінок на рівні «8» свідчить про потребу в ще простіших і очевидніших інструкціях. Час на самостійну роботу переважно достатній (медіана 9), але частина респондентів очікує більш гнучкого планування навантаження. Запрошення до участі в перегляді освітньої програми отримує майже кожен, тоді як реальна активність у поданні власних пропозицій є помірною.

Відкриті відповіді фокусують увагу на кількох напрямах покращення: оновлення технічної бази та стабільність ВНС, зручніший розклад (для магістрів — інтенсивні дні та/або більше онлайн), розширення переліку вибіркових дисциплін, посилення практичної складової (кейси, стажування, можливості працевлаштування), розвиток міжнародної мобільності та залучення гостьових/іноземних лекторів. Доцільно уніфікувати й чітко опублікувати в ВНС та на сайті короткі алгоритми дій щодо подання

пропозицій і скарг, оскарження та врегулювання конфліктів (з контактами і строками), підтримувати поточні практики інформування й підтримки, розширюючи цифрові канали звернень, розглянути інтенсифікацію розкладу для магістрів і поступове посилення технічної інфраструктури. Варто також відстежувати «конверсію» запрошень у подані пропозиції та регулярно надавати зворотний зв’язок про впроваджені ідеї — це підвищить включеність і підтримає стабільно високі оцінки за ключовими показниками.