

Утверждаю
Декан филологического факультета


Логунов М.Л.

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Филологический факультет

направление 45.04.01 Филология

профиль «Отечественная филология в междисциплинарном контексте»

профиль «Преподавание русского языка как иностранного»

Программа мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон качеством подготовки по ОПОП

Цель мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон качеством подготовки по ОПОП – выявление областей для улучшения качества образовательной деятельности магистерских программ по направлению 45.04.01 Филология «Отечественная филология в междисциплинарном контексте» и «Преподавание русского языка как иностранного» на основе оценки мнения потребителей; определения оснований для принятия решений в сфере подготовки специалистов, а также для удовлетворенности потребителей. Процедура предназначена для формирования системного подхода к осуществлению мониторинга удовлетворенности потребителей и получения на этой основе дополнительных преимуществ как для потребителей, так и для образовательных программ.

Организация и осуществление работ по мониторингу удовлетворенности потребителей является реализацией на практике принципа менеджмента «ориентация на потребителя». Учитываются и внешние потребители (организации-работодатели, государство в лице Министерства науки и высшего образования РФ, общество в целом) и внутренние потребители (обучающиеся и их семьи, профессорско-преподавательский состав и др.) Информация, полученная в результате мониторинга удовлетворенности потребителей, является принципиально важной для развития менеджмента направления, построения взаимоотношений с потребителями, упрочения позиций на рынке и создания перспектив в условиях постоянно меняющейся внешней среды.

Мониторинг удовлетворенности потребителей строится на реализации следующих направлений: деятельность, обеспечивающая проведения мониторинга удовлетворенности потребителей, деятельность по получению, обработке и анализу информации об удовлетворенности потребителей.

Объектами мониторинга удовлетворенности потребителей являются магистерские образовательные программы «Отечественная филология в междисциплинарном контексте» и «Преподавание русского языка как иностранного». Оценке подвергаются определенные характеристики качества

образования, формирующегося в рамках образовательных программ, образовательный процесс, процессы менеджмента, процессы обеспечения образовательных услуг, научная и издательская деятельность, информирование и взаимодействие с заинтересованными сторонами и потребителями и другие аспекты.

Потребители условно разделяются на две группы. Первая группа – индивидуальные потребители: обучающиеся, оценивающие качество образовательной деятельности в период обучения, родители обучающихся, выпускники, завершившие обучение по оцениваемым магистерским программам. Вторая группа – организации-потребители: образовательные учреждения всех уровней, учреждения культуры, СМИ, другие организации, в которых трудоустроены выпускники образовательных программ «Отечественная филология в междисциплинарном контексте» и «Преподавание русского языка как иностранного».

Цели процесса мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности определяются запросами на проведение мониторинга, результатами других процессов менеджмента, особенно в случае отрицательных характеристик этих результатов.

Мониторинг удовлетворенности потребителей как процесс системы менеджмента реализует следующие функции:

обеспечивающую – снабжение руководства образовательных программ по направлению 45.04.01 Филология, кафедр русского языка и истории и теории литературы, филологического факультета информацией, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений,

аналитическую – регулярность глубокого и разностороннего анализа оцениваемых потребителями областей деятельности магистерских образовательных программ по направлению 45.04.01 Филология,

презентационную – представление руководству университета и широкой общественности результатов деятельности магистерских образовательных программ по направлению 45.04.01, опыта реализации образовательной деятельности,

накопительную – продолжительное по времени формирование баз сопоставимых данных о состоянии и тенденциях динамики показателей удовлетворенности потребителей деятельностью магистерских образовательных программ по направлению 45.04.01 Филология,

нормативную – коррекция системы показателей, параметров качества реализуемых образовательных программ, учебных дисциплин, процессов, обеспечивающих образовательную деятельность,

формирующую – формирование совместно руководителями образовательных программ, заведующими кафедрами, руководством факультета и другими заинтересованными лицами заказа на проведение мониторинговых исследований,

прогностическую – составление прогнозов развития образовательных программ по направлению 45.04.01 Филология на среднесрочную и

долгосрочную перспективу, обеспечивающих разработку политики в области управления качеством образовательной деятельности.

Требования к системе мониторинга – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

Методы сбора первичных данных – анализ документов; интервью с деканом, зав. кафедрами, выступающими в качестве экспертов; анкетирование, предусматривающее проведение работы с разными категориями потребителей по разработанным анкетам или опросным листам; анализ внешней информации.

Процедура мониторинга включает в себя определение потребностей и ожиданий потребителей, а также оценку удовлетворенности потребителей качеством образовательной деятельности магистерских программ по направлению 45.04.01 Филология. Для каждого исследования разрабатываются методика, критерии оценки, составляется анкета и программа ее обработки. Основным методом измерения удовлетворенности потребителей является анкетирование.

Виды и частота мониторинговых исследований:

исследование удовлетворенности качеством освоения учебной дисциплины и качеством ее преподавания – регулярно, по границам учебных семестров, после завершения изучения и итоговой аттестации по учебной дисциплине;

исследование удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса – один раз в год;

исследование удовлетворенности выпускников и работодателей качеством профессиональной подготовки по направлениям «Отечественная филология в междисциплинарном контексте» и «Преподавание русского языка как иностранного».

Внеплановые мониторинговые исследования проводятся по заявкам заинтересованных сторон.

Результаты реализации процесса мониторинга являются основанием для разработки управленческих решений по оптимизации исследуемых направлений деятельности, совершенствования системы менеджмента качества в целом.

Результаты мониторинга удовлетворенности разных групп потребителей могут быть использованы в качестве входных данных для планирования развития, внутреннего аудита, менеджмента кадров, информатизации образовательного процесса.

Систематическая работа по мониторингу удовлетворенности потребителей создает для образовательных программ возможности оперативного реагирования на текущую ситуацию, снижения рисков, перехода на новый уровень взаимоотношений с потребителями, построения партнерских отношений на основе доверия и поддержки взаимного развития, целенаправленного и обоснованного подхода к внедрению улучшений и т.д.

Приложение 1. Анкета по оценке обучающимися направления 45.04.01 Филология

- Приложение 2. Анкета для трудоустроенных выпускников
- Приложение 3. Анкета удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников
- Приложение 4. Анкетирование для родителей обучающихся

**Приложение 1. Анкета по оценке обучающимися направления
45.04.01 Филология**

1. Скажите, пожалуйста, в какой степени вы удовлетворены качеством полученного образования в вузе?

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2. В какой степени вы удовлетворены следующими аспектами своей образовательной программы в вузе?

2.1. Теоретические знания

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.2. Практические знания

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.3. Современность и актуальность учебных дисциплин

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.4. Качество организации самостоятельной работы

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.5. Объективность оценки успеваемости студента

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*

- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.6. Возможность для проведения научных исследований и участия в научных разработках

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.7. Возможность участия в научных конференциях, круглых столах, семинарах

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.8. Возможность публикации в научных изданиях

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.9. Обеспеченность научной и учебной литературой

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.10. Доступ к электронным образовательным ресурсам, включая ЭБС

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*
- Затрудняюсь ответить*

2.11. Материально-техническая база

- Удовлетворен полностью*
- Скорее удовлетворен*
- Скорее не удовлетворен*
- Не удовлетворен*

Затрудняюсь ответить

3. Как вам кажется, за время вашего обучения качество образовательных услуг в вузе улучшается, ухудшается или остается без изменения?

Скорее улучшается

Скорее остается без изменений

Скорее ухудшается

Не знаю, затрудняюсь ответить

4.Оцените, пожалуйста, какой части ваших преподавателей соответствуют следующие характеристики

4.1. Доброжелательность и тактичность

Почти все преподаватели

Половина преподавателей

Меньше половины преподавателей

Почти никто из преподавателей

4.2. Хорошее владение предметом

Почти все преподаватели

Половина преподавателей

Меньше половины преподавателей

Почти никто из преподавателей

4.3. Ясное и доступное изложение материала

Почти все преподаватели

Половина преподавателей

Меньше половины преподавателей

Почти никто из преподавателей

4.4.Способность вызвать и поддержать интерес аудитории к изучаемому предмету

Почти все преподаватели

Половина преподавателей

Меньше половины преподавателей

Почти никто из преподавателей

4.5. Связь с практической деятельностью, ориентирование студентов на профессию

Почти все преподаватели

Половина преподавателей

Меньше половины преподавателей

Почти никто из преподавателей

4.6. Использование современных и активных форм обучения (компьютерные или видео-

демонстраций, тренинг, игры, упражнения и пр.)

- Почти все преподаватели
- Половина преподавателей
- Меньше половины преподавателей
- Почти никто из преподавателей

4.7. Стимулирование активности, творчества и самостоятельной работы студентов

- Почти все преподаватели
- Половина преподавателей
- Меньше половины преподавателей
- Почти никто из преподавателей

4.8. Объективность в оценке знаний обучающихся

- Почти все преподаватели
- Половина преподавателей
- Меньше половины преподавателей
- Почти никто из преподавателей

5. Была ли Вам интересна тематика вашей практики?

- Да*
- Скорее да, чем нет*
- Скорее нет, чем да*
- Нет*

6. Достаточна ли продолжительность практики и общее количество часов?

- Да*
- Скорее да, чем нет*
- Скорее нет, чем да*
- Нет*

7. Повысила ли практика уровень Ваших профессиональных компетенций?

- Да*
- Скорее да, чем нет*
- Скорее нет, чем да*
- Нет*

8. Повысила ли практика уровень Ваших общекультурных компетенций?

- Да*
- Скорее да, чем нет*

Скорее нет, чем да

Нет

9.Руководитель практики оказывал Вам соответствующую поддержку?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

10.Стали бы Вы проходить практику еще раз в данной организации?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

11.Что бы вы предложили для усовершенствования образовательной

программы по своей специальности?

Постоянно улучшать материально-техническое оснащение

Увеличить объем практических занятий

Увеличить объем производственной практики

Больше привлекать к учебному процессу специалистов-практиков

Расширять академическую мобильность для студентов

Больше приглашать зарубежных преподавателей

Создавать больше возможностей для участия студентов в конференциях, круглых столах, семинарах

Дальше совершенствовать методику обучения

Расширить сотрудничество с международными студенческими организациями

Улучшать обеспечение учебной и научной литературой

Создавать больше возможностей для участия студентов в проведении научных исследований

Изменить методы оценки успеваемости

Увеличить количество элективных курсов

Другое

Затрудняюсь ответить

Прочие наблюдения и заключения

Приложение 2. Анкета для трудоустроенных выпускников

Часть I - Информация о трудоустроенном выпускнике

ФИО

Возраст

место жительства

ОПОП, по которой проходили обучение

Год поступления и год окончания вуза

Место вашей работы (организация, должность) _____

Часть II - Вопросы

1. Если бы была возможность вернуться в прошлое, стали бы Вы снова поступать в вуз?

Да

На ту же самую ОПОП в этот же университет

Да, но на другую ОПОП в этот же университет

Да, на ту же ОПОП, но в другой вуз

Да, но на другую ОПОП в другой вуз

Нет, не стал бы поступать в университет

2. Чем Вы занимаетесь в настоящее время?

Работаю по специальности

Работаю не по специальности (чем именно занимаетесь) _____

Ищу работу

Не учусь и не работаю

Я продолжаю обучение

3. Кто оказывал Вам помощь в поиске работы:

обращался за помощью в вуз

обращался в кадровые агентства

обращался на биржу труда

знакомые, родственники

никто

другое (что именно) _____

4. Помогла ли Вам в поиске работы университетская служба содействия трудоустройству выпускников?

Я не работаю

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

5. Помогла ли Вам в поиске работы Федеральная служба занятости населения по Тверскому региону?

Я не работаю

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

6. Требуется ли в Вашей сегодняшней работе образование, полученное в рамках ОПОП?

Да, требуется по закону
Оно необходимо, но не требуется по закону
Не требуется по закону, но тем не менее, полезно
Не требуется по закону и бесполезно

7. Используйте ли Вы полученные за время учебы в университете компетенции в своей деятельности? Если да, то какие именно?

Да
Скорее да, чем нет
Скорее нет, чем да
Нет

Релевантные Вашей деятельности компетенции, сформированные в вузе _____

8. Облегчила ли практика Вашу адаптацию в профессии?

Да
Скорее да, чем нет
Скорее нет, чем да
Нет

9. Как Вы полагаете, соответствует ли уровень подготовки специалистов в вузе требованиям, предъявляемым рынком труда:

- да, полностью соответствует*
- почти соответствует*
- не в полной мере соответствует*
- не соответствует совсем*
- трудно оценить.*

10. Каких навыков Вам не хватало в начале трудовой деятельности:

- навыков общения с людьми*
- навыков работы на компьютере*
- навыков самопрезентации*
- навыков организации и планирования работы*
- навыков разрешения конфликтов*
- профессиональных*
- другое* _____

11. Удовлетворены ли Вы подготовкой, полученной в рамках ОПОП в части:

а) приобретенных по дисциплинам знаний?

Да
Скорее да, чем нет
Скорее нет, чем да
Нет

б) способности применять полученные знания и умения в контексте вопросов, рассматриваемых ОПОП?

Да
Скорее да, чем нет
Скорее нет, чем да
Нет

с) способности принимать самостоятельные решения и делать выбор в контексте вопросов, рассматриваемых ОПОП (с обязательной способностью формулировать собственное суждение/мнение и принимать самостоятельные решения)?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

d) способности применять при общении знания и умения в контексте вопросов, рассматриваемых ОПОП?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

e) способности продолжать обучение (а именно способность приобретать новые знания и навыки, полагаясь на хорошие методики обучения, планирования и т.д.)?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

12. Перечислите основные сильные и слабые стороны ОПОП по Вашему мнению

Нет

Удовлетворены ли Вы подготовкой, полученной в рамках ОПОП в части:

a) приобретенных по дисциплинам знаний?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

b) способности применять полученные знания и умения в контексте вопросов, рассматриваемых ОПОП?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

с) способности принимать самостоятельные решения и делать выбор в контексте вопросов, рассматриваемых ОПОП (с обязательной способностью формулировать собственное суждение/мнение и принимать самостоятельные решения)?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

d) способности применять при общении знания и умения в контексте вопросов, рассматриваемых ОПОП?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

е) способности продолжать обучение (а именно способность приобретать новые знания и навыки, полагаясь на хорошие методики обучения, планирования и т.д.)?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

Перечислите основные сильные и слабые стороны ОПОП по Вашему мнению

Приложение 3. Анкета удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников направления 45.04.1 Филология ФГБОУ ВО «Тверского государственного университета»

Просим вас ответить на вопросы анкеты, цель которой - выяснить вашу оценку удовлетворенности качеством подготовки выпускников нашего техникума. Эти данные будут полезны для улучшения работы техникума и организации подготовки специалистов.

Заранее благодарим за помощь!

Часть 1. Информация о работодателе

Наименование организации (учреждения)

Ваша должность

Сколько выпускников данной ООП в настоящее время работают в Вашей компании/ организации?

Сколько выпускников данной ООП работали в Вашей компании/ организации?

Соответствуют ли виды деятельности, выполняемые и выполненные выпускниками, трудоустроенными в Вашей компании/ организации, уровню их квалификации?

Да

Скорее да, чем нет

Скорее нет, чем да

Нет

Часть 2. Вопросы

1. Укажите возможное взаимодействие вашей организации (учреждения) с филологическим факультетом:

- Организация прохождения производственной практики студентов
- Трудоустройство выпускников
- Организация совместных мероприятий (конференции, выставки, мастер-классов и т.п.)
- Участие в государственной итоговой аттестации выпускников
- Участие специалистов организации в реализации учебного процесса (ведение дисциплин учебного плана, участие в разработке и корректировке учебных планов, модели выпускника ООП).

2. Укажите уровень сотрудничества по следующим направлениям:

2.1. Организация практик для обучающихся

Уже сотрудничаем Готовы сотрудничать Не представляет интереса

2.2. Прием на работу выпускников

Уже сотрудничаем Готовы сотрудничать Не представляет интереса

2.3. Участие в разработке и реализации ОПОПО 45.04.01 Филология

(ведение дисциплин учебного плана, участие в разработке и корректировке учебных планов, модели выпускника ООП)

Уже сотрудничаем Готовы сотрудничать Не представляет интереса

2.4. Проведение совместных мероприятий (конференции, мастер-классы, круглые столы, стратегические сессии, культурные, социальные мероприятия)

Уже сотрудничаем Готовы сотрудничать Не представляет интереса

3. Удовлетворены ли вы результатами сотрудничества?

Да, полностью Да, частично Нет

4. Оцените по десятибалльной шкале (от 1 до 10 баллов) качества выпускника образовательного направления, необходимые для трудоустройства и карьерного роста:

Мотивация к профессии

Профессиональные умения и владения

Умение работать в команде

Активная жизненная позиция

Навыки тайм-менеджмента

Способность к саморазвитию

Навыки коммуникации

Креативность

Соблюдение норм профессионального этикета

Другое

5. Оцените уровень сформированности следующих компетенций у выпускников:

5.1. Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

Высокий Достаточно высокий Средний

Неудовлетворительный

5.2. Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.3. *Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.4. *Способность демонстрировать углубленные знания в избранной конкретной области филологии*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.5. *Владение навыками планирования, организации и реализации образовательной деятельности по отдельным видам учебных занятий (лабораторные, практические и семинарские занятия) по филологическим дисциплинам (модулям) в образовательных организациях высшего образования*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.6. *Владение навыками разработки учебно-методического обеспечения, реализации учебных дисциплин (модулей) или отдельных видов учебных занятий образовательных программ*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.7. *Готовность участвовать в организации научно-исследовательской, проектной, учебно-профессиональной и иной деятельности обучающихся по образовательным программам*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.8. *Способность самостоятельно приобретать, в том числе с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

5.9. *Владение навыками квалифицированного анализа, оценки, реферирования, оформления и продвижения результатов собственной научной деятельности*

Высокий Достаточно высокий Средний
Неудовлетворительный

**6. Оцените качество подготовки специалистов по направлению 45.04.01
Филология?**

Отличное Хорошее Удовлетворительное Ниже среднего
 Слабое

7.Что, по вашему мнению, следует улучшить в подготовке выпускников?

Повысить уровень теоретических знаний.

Улучшить уровень практической подготовки.

Повысить навыки саморазвития и самообразования.

Профессиональная подготовка

Другое

8.Вы намерены в настоящее время и в будущем принимать наших выпускников на работу?

Намерены, безусловно. Намерены, но при наличии определённых условий Нет.

Приложение 4. Анкетирование для родителей обучающихся на направлении 45.04.01 Филология

1. Как, на Ваш взгляд, организован процесс адаптации первокурсников к студенческой жизни:

- a) организован хорошо (студент получает всю необходимую информацию, помощь и поддержку)
- b) организован на среднем уровне (студент не получает всей необходимой информации и не всегда может рассчитывать на помощь и поддержку)
- c) процесс адаптации не организован вообще (студент вынужден самостоятельно адаптироваться к новым условиям обучения);
- d) затрудняюсь ответить.

2. Оцените степень Вашей удовлетворенности следующими сторонами образовательной деятельности:

2.1. Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей.

- a) полностью удовлетворяет;
- b) скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет;
- c) скорее не удовлетворяет;
- d) полностью не удовлетворяет;
- e) затрудняюсь ответить.

2.2. Качество расписания.

- a) полностью удовлетворяет;
- b) скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет;
- c) скорее не удовлетворяет;
- d) полностью не удовлетворяет;
- e) затрудняюсь ответить.

2.3. Возможностями у Вашего ребенка участвовать в социо-культурной жизни университета:

- a) полностью удовлетворяет;
- b) скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет;
- c) скорее не удовлетворяет;
- d) полностью не удовлетворяет;
- e) затрудняюсь ответить.

2.4. Организацией обеспечения учебной литературой:

- a) полностью удовлетворяет;
- b) скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет;
- c) скорее не удовлетворяет;
- d) полностью не удовлетворяет;
- e) затрудняюсь ответить.

2.5. Оцените эмоциональный микроклимат:

- a) педагогические работники вежливы в общении, эмоциональный микроклимат благоприятный
- b) педагогический персонал не вежлив, эмоциональный микроклимат неблагоприятный

3. Оцените степень Вашей удовлетворенности условиями проживания Вашего ребенка в общежитии:

- a) полностью удовлетворяет;
- b) скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет;
- c) скорее не удовлетворяет;
- d) полностью не удовлетворяет;
- e) затрудняюсь ответить

4. Оцените качество «обратной связи» родителей студентов и администрации вуза:

- a) высокое;

- b)среднее;
- c)низкое;
- d)затрудняюсь ответить.

5. Как Вы полагаете, обучение на данном направлении будет способствовать профессиональной карьере Вашего ребенка?

- a)да;
- b)скорее да, чем нет;
- c)скорее нет;
- d)нет;
- e)затрудняюсь ответить.

6.Насколько вероятно, что Вы будете рекомендовать обучение по выбранному Вами направлению другим людям?

- a)буду рекомендовать;
- b)возможно, буду рекомендовать;
- c)не буду рекомендовать;
- d)затрудняюсь ответить.