

Отчет
по результатам анкетирования
«Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов
образовательными услугами» 2022 г.
Кафедра: «Маркшейдерское дело и геодезия»
Специальность: 6В07302 «Геодезия и картография»

Центр менеджмента качества и аккредитации, в октябре 2022 г. провел ежегодное анкетирование на предмет удовлетворенности обучающихся 2-5 курсов качеством предоставляемых услуг.

Цель анкетирования: Выявление степени удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг и других направлений деятельности вуза.

По специальности 6В07302 «Геодезия и картография» в анкетировании приняли участие 32 респондента.

- 2 курс – 23 студента (92%)
- 4 курс – 8 студентов (88,8 %);

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий
1.9 Условия проживания в общежитии
1.10 Качество медицинского обслуживания
1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг _____

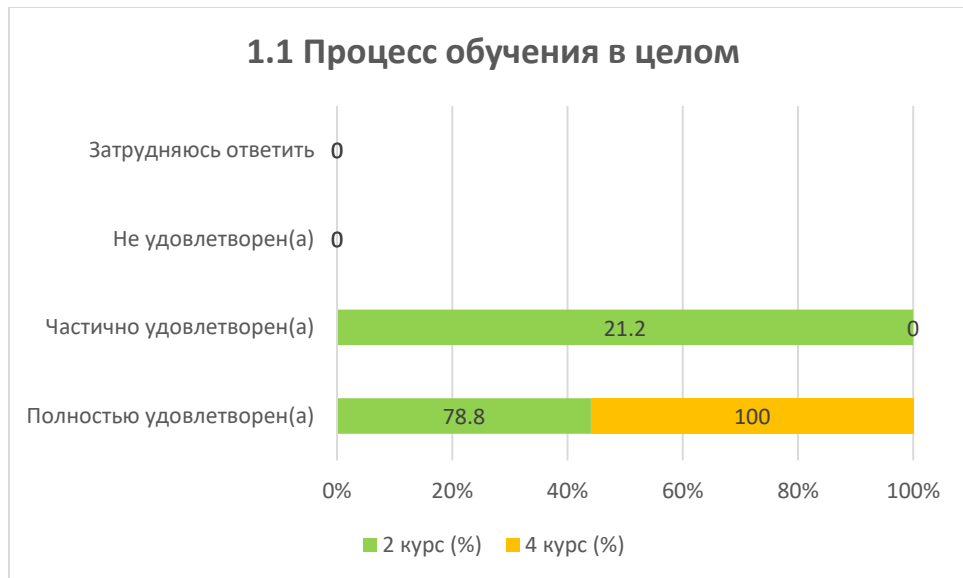
1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

Показатели:

1.1 Процесс обучения в целом

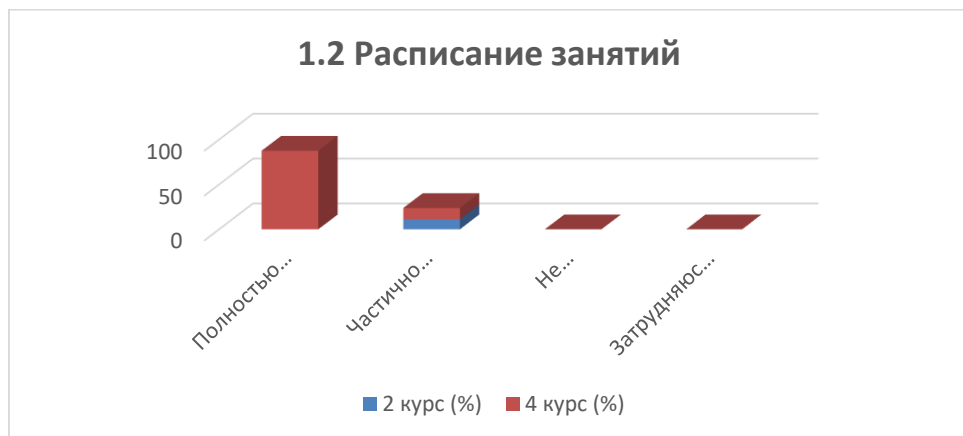
Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	78,8	100
Частично удовлетворен(а)	21,2	-

Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



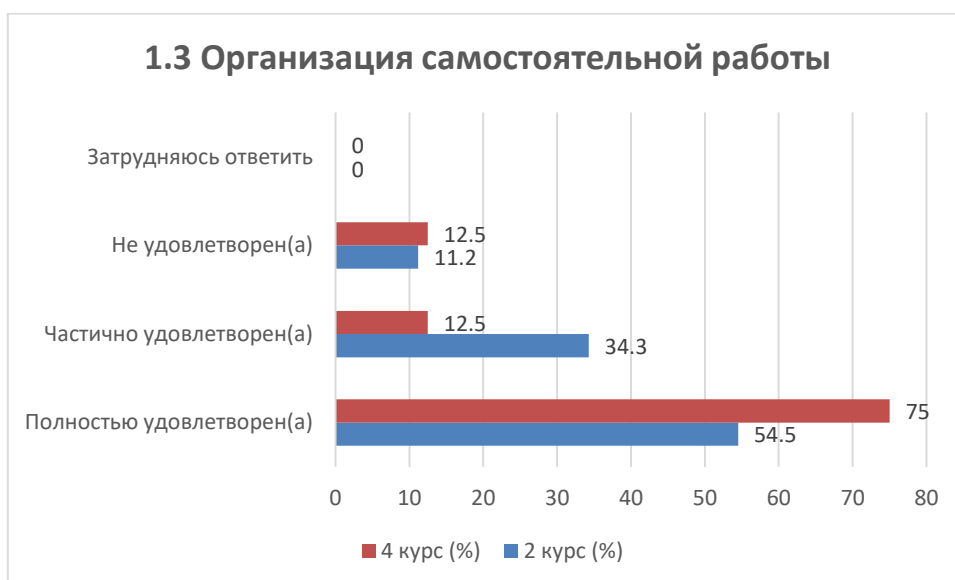
1.2 Расписание занятий

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	88.8	87,5
Частично удовлетворен(а)	11,2	12,5
Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



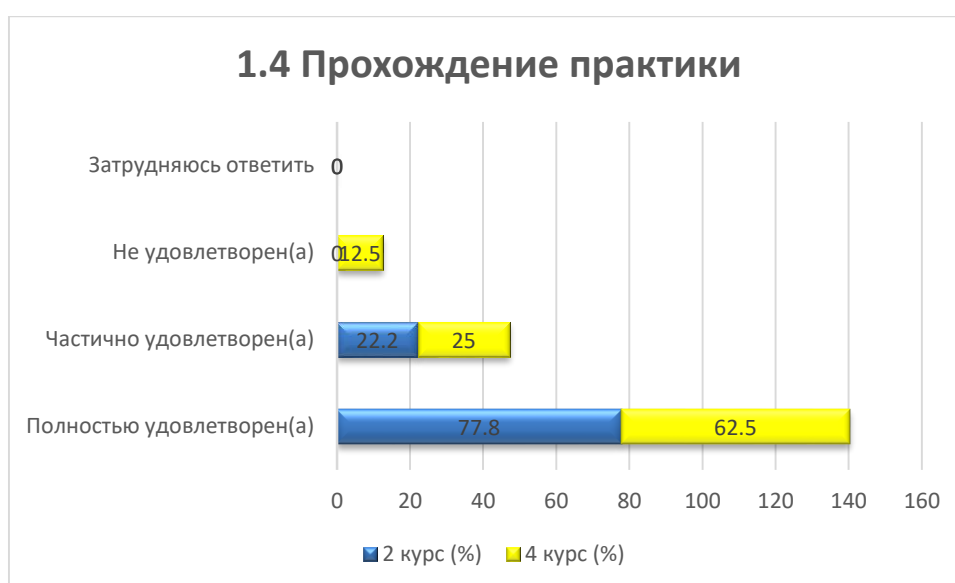
1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	54,5	75
Частично удовлетворен(а)	34,3	12,5
Не удовлетворен(а)	11,2	12,5
Затрудняюсь ответить	-	-



1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	77,8	62,5
Частично удовлетворен(а)	22,2	25
Не удовлетворен(а)	-	12,5
Затрудняюсь ответить	-	-

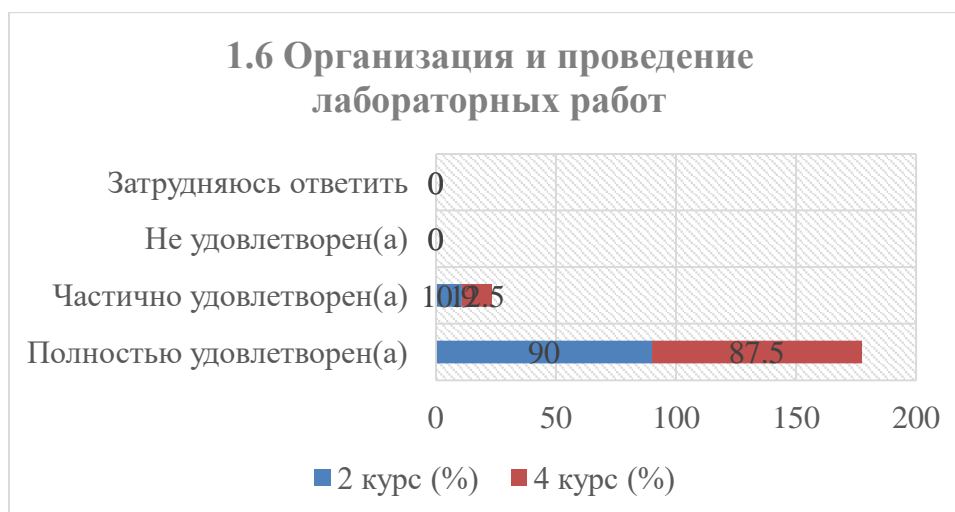


1.5 Организация и проведение СРСП

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	88,9	75
Частично удовлетворен(а)	11,1	12,5
Не удовлетворен(а)	-	12,5
Затрудняюсь ответить	-	-

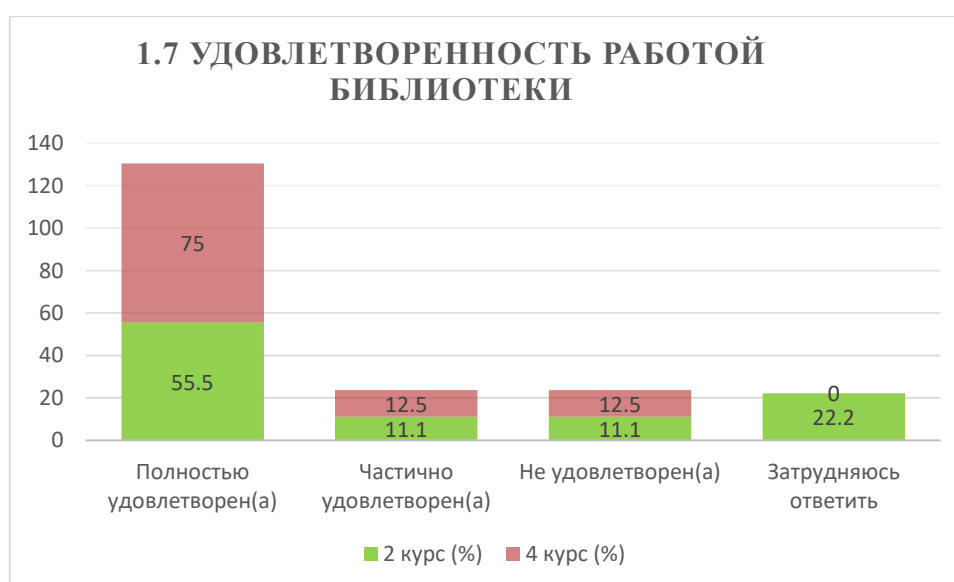
1.6 Организация и проведение лабораторных работ

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	90	87,5
Частично удовлетворен(а)	10,9	12,5
Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

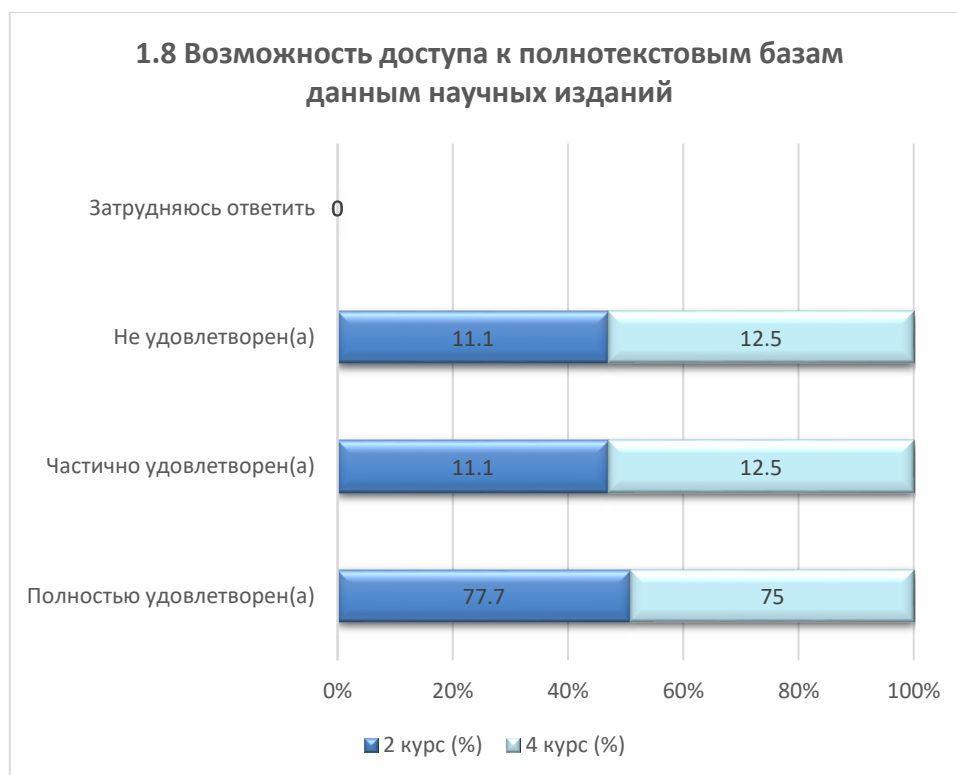
Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	55,5	75
Частично удовлетворен(а)	11,1	12,5
Не удовлетворен(а)	11,1	12,5
Затрудняюсь ответить	22,2	-



1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данных научных изданий

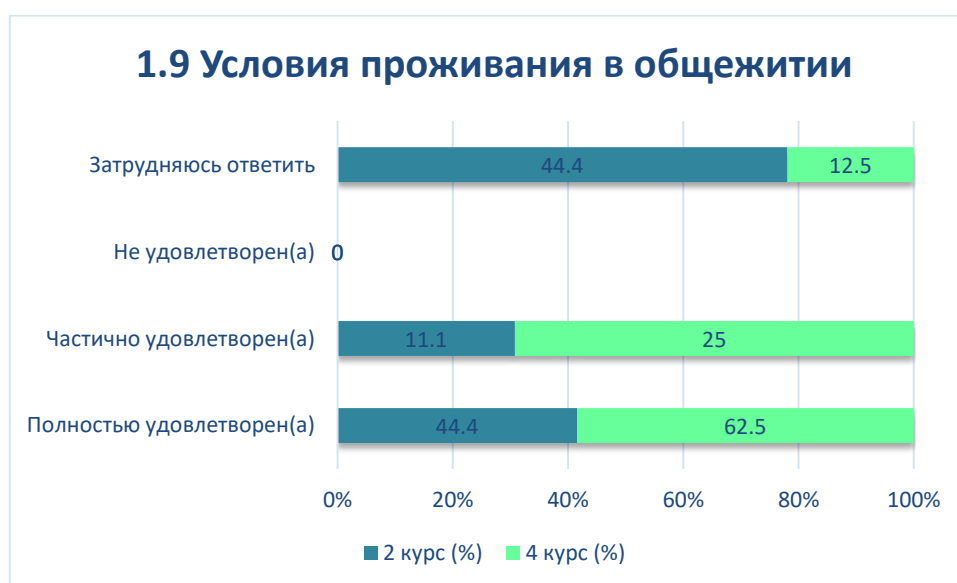
Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	77,7	75

Частично удовлетворен(а)	11,1	12,5
Не удовлетворен(а)	11,1	12,5
Затрудняюсь ответить	-	-



1.9 Условия проживания в общежитии

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	44,4	62,5
Частично удовлетворен(а)	11,1	25
Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	44,4	12,5



1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,6	62,5
Частично удовлетворен(а)	11,1	25
Не удовлетворен(а)	11,1	-
Затрудняюсь ответить	11,1	12,5



1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	22,2	50
Частично удовлетворен(а)	55,5	-
Не удовлетворен(а)	22,2	50
Затрудняюсь ответить	-	-

На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:
 - улучшить состояние столовой, наладить ассортимент

На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг» обучающиеся указали следующие варианты*:
 - напитки можно увеличить.

В указанных случаях большинство обучающихся сообщают о своей полной или частичной удовлетворенности, исходя из чего можно утверждать, что по этим показателям качество предоставляемых услуг в Университете соответствует ожиданиям обучающихся.

Но есть показатели, на которые стоит обратить внимание к примеру: не удовлетворенность обучающихся по 2 курсам:

* Ответы обучающихся на вариант «другое» и «если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен.....» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

1. «Организация самостоятельной работы» 2 курс -**11,2%**, 4 курс – **12,5%**.
2. «Удовлетворенность работой библиотеки» 2 курс – 11,1%, 4 курс -12,5
2. «Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий» 2 курс – **11,1**, 4 курс -**12,5%**.
3. Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд) 2 курс – **22,2%**, 4 курс – **50%**.

Только один аспект удовлетворенности в сравнительном отношении можно назвать проблемным так как наблюдается динамика роста неудовлетворенности, обучающиеся больше всего критикуется питание в университете.

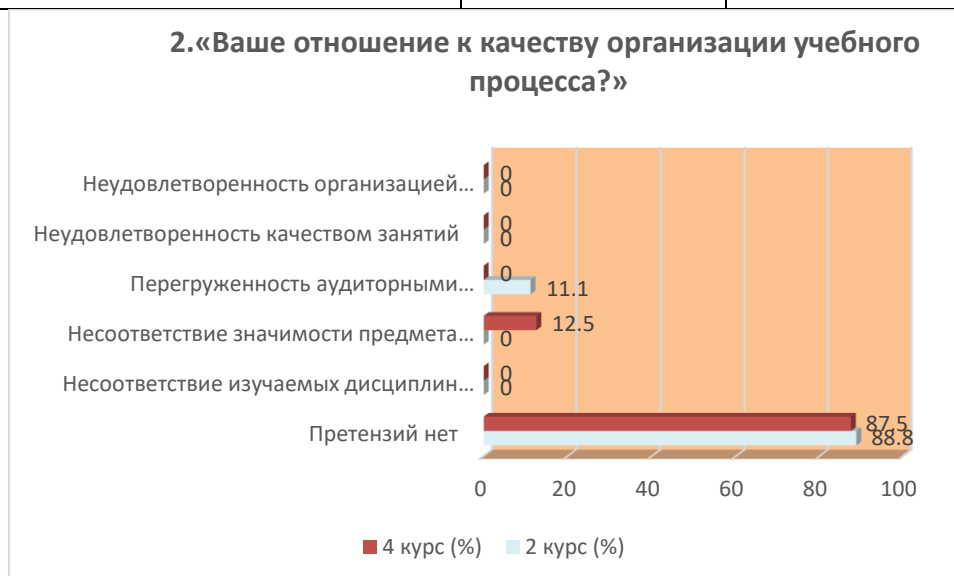
В ходе проведения анкетирования были выявлены следующие недостатки: маленький ассортимент предлагаемых блюд, большая очередь которая образуется в пиковые часы работы столовой, завышенные цены на блюда и т.д. Все выявленные недостатки в существенной степени влияют на эффективность работы столовой и что самое важное на общественное мнение посетителей данной столовой.

В качестве рекомендаций для улучшения работы столовых можно предложить в первую очередь увеличение времени их работы. Также для оптимизации работы столовых следует подумать о расширении ассортимента блюд, особенно в вечернее время, снижение цен на ассортименты блюд и сокращение времени на обслуживание.

Таким образом, комплекс предложенных мероприятий позволит решить ряд проблем, возникающих в работе столовой, что в результате повысит качество оказываемых услуг.

2. «Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?»

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Претензий нет	88,8	87,5
Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности	-	-
Несоответствие значимости предмета количеству часов	-	12,5
Перегруженность аудиторными занятиями	11,1	-
Неудовлетворенность качеством занятий	-	-
Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов	-	-



Большинство обучающихся ответили, что *особых претензий нет*: 2 курс – 88,8%, 4 курс – 87,5%. Полученные данные свидетельствуют об улучшении качества организации учебного процесса и образовательных услуг вуза.

Тем не менее, обучающиеся 2 курса (11,1%) указали на «перегруженность аудиторными занятиями». Результаты остальных показателей распределены по-разному и отражены в таблице.

2. Какие формы проведения итогового зачета или экзамена используются в этой образовательной организации? (отметьте все подходящие ответы)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
В письменной форме	88,9	75
В устной форме	66,7	12,5
В форме компьютерного теста	88,9	12,5
В форме теста без использования компьютера	22,2	12,5
В форме коллоквиума, конференции, защиты проекта и т.д.	22,2	-
В форме квалификационного экзамена (выполнение студентом рабочей операции, изготовление изделия, осуществление трудовой деятельности, оцениваемые экспертами)	-	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов



На вопрос: «**Какие формы проведения итогового зачета или экзамена используются в этой образовательной организации?**» (можно было отметить несколько ответов) большинство респондентов за 2 курса ответили «в письменной

форме», на втором месте «в форме компьютерного теста», а на третьем месте «в устной форме».

Несмотря на разные формы проведения итогового зачета или экзамена, которые используют университет обучающиеся должны основательно подготовиться, ответить на поставленные вопросы и получить заслуженный «результат». Несвоевременная сдача зачета или экзамена является академической задолженностью, которая может впоследствии перерасти в причину для отчисления из университета.

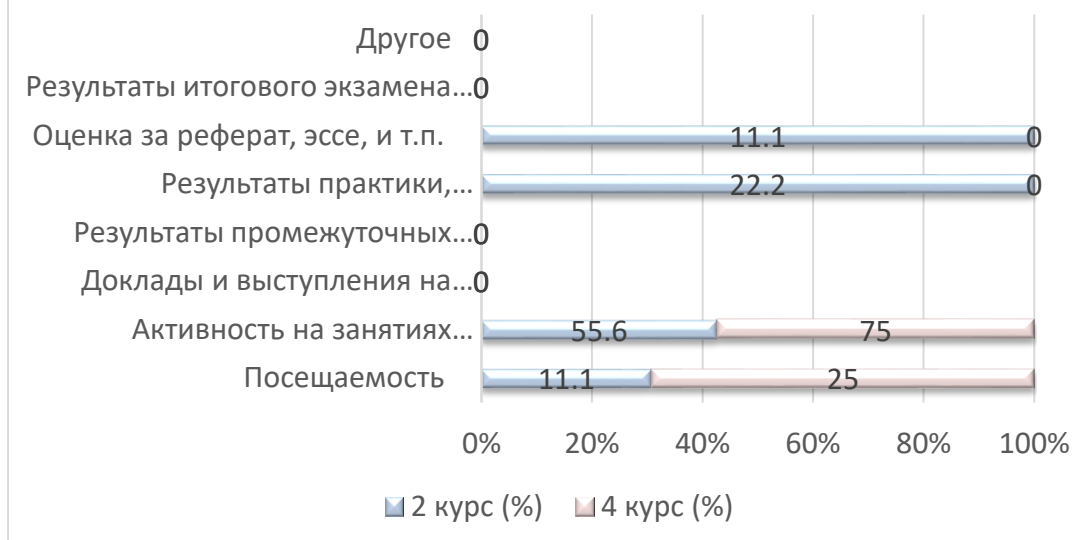
4. Какие показатели, как правило, учитываются преподавателями при вынесении итоговой оценки?

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Посещаемость	11,1	25
Активность на занятиях (семинарах), ответы на вопросы преподавателя, решение задач и т.д.	55,6	75
Доклады и выступления на занятиях (семинарах)	-	-
Результаты промежуточных контрольных работ, тестов, коллоквиумов и т.д.	-	-
Результаты практики, лабораторных и др. практических работ	22,2	-
Оценка за реферат, эссе, и т.п.	11,1	-
Результаты итогового экзамена по курсу	-	-
Другое	-	-

На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:
- все выше перечисленное.

* Ответы обучающихся на вариант «другое» и «если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен.....» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

4. Какие показатели, как правило, учитываются преподавателями при вынесении итоговой оценки?

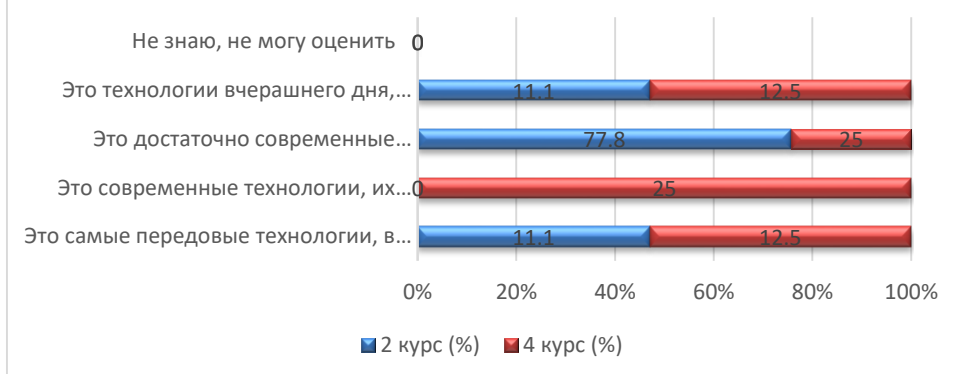


Оценка учебных достижений обучающихся осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы, согласно которой итоговая оценка студента за семестр по каждой дисциплине выводится на основе суммирования рейтинговых баллов, полученных им во всех контрольных мероприятиях по данной дисциплине в течение семестра и при сдаче итогового контроля (экзамена). При этом 60% от итоговой оценки приходится на текущий и рубежный контроль, и 40% — на оценку экзамена.

5. Оцените, насколько современны технологии, которым вы обучаетесь в университете?

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Это самые передовые технологии, в реальном производстве таких еще нет	11,1	12,5
Это современные технологии, их используют фирмы-лидеры	-	25
Это достаточно современные технологии, они используются, но я знаю и более современные	77,8	25
Это технологии вчерашнего дня, которые уже не представлены на рынке	11,1	12,5
Не знаю, не могу оценить	-	-

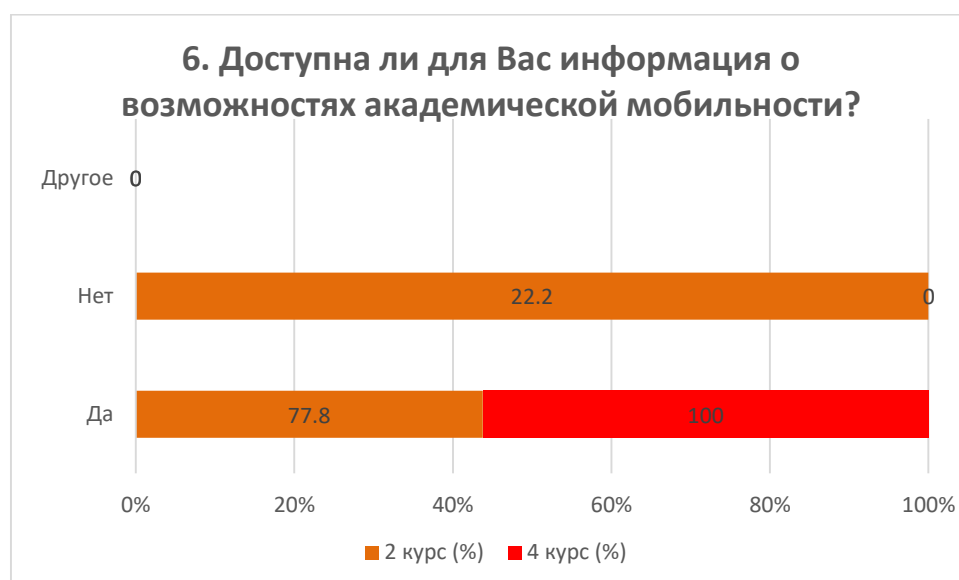
5. Оцените, насколько современны технологии, которым вы обучаетесь в университете?



Важной особенностью современного образования является его непрерывное совершенствование. В условиях перехода на стандарты нового поколения в учебном процессе университета существует необходимость в использовании современных образовательных технологий. Научно-технический прогресс, информатизация общества требуют от обучающихся овладеть особыми качествами в современном образовательном процессе.

6. Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Да	77,8	100
Нет	22,2	-
Другое	-	-



7. Каковы, по Вашему мнению, отношения:

7.1 Между обучающимися
7.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)
7.3 Между обучающимся и куратором

7.4 Между обучающимися и администрацией
7.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)
7.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Другое _____

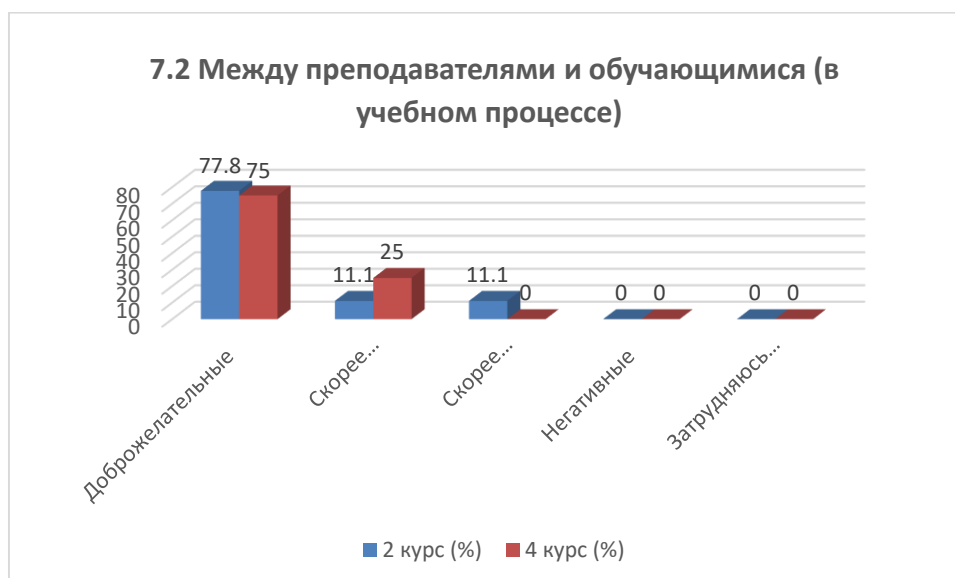
Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» и «Негативные», дайте рекомендации по улучшению _____

7.1 Между обучающимися

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	88,9	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	11,1	25
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-

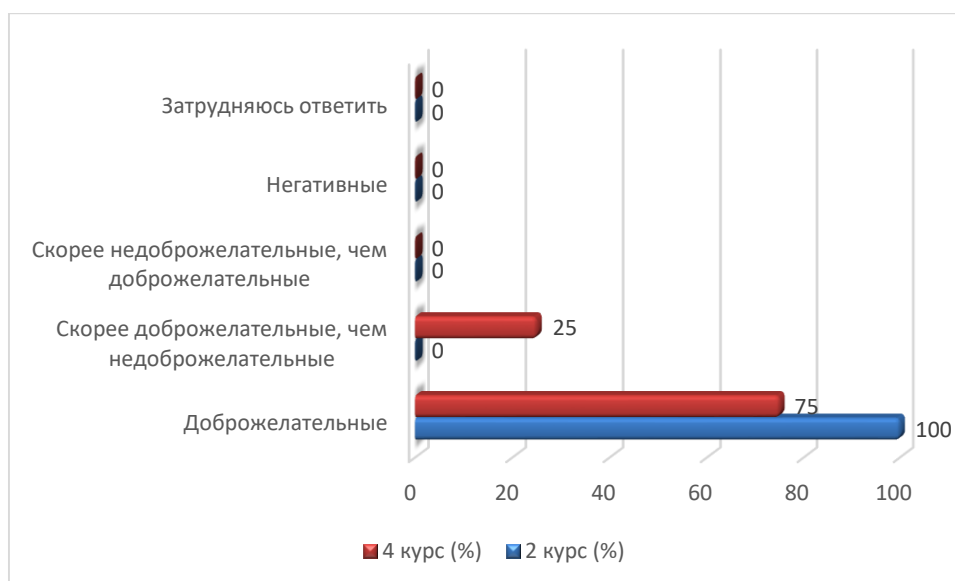
7.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	77,8	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	11,1	25
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	11,1	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



7.3 Между обучающимся и куратором

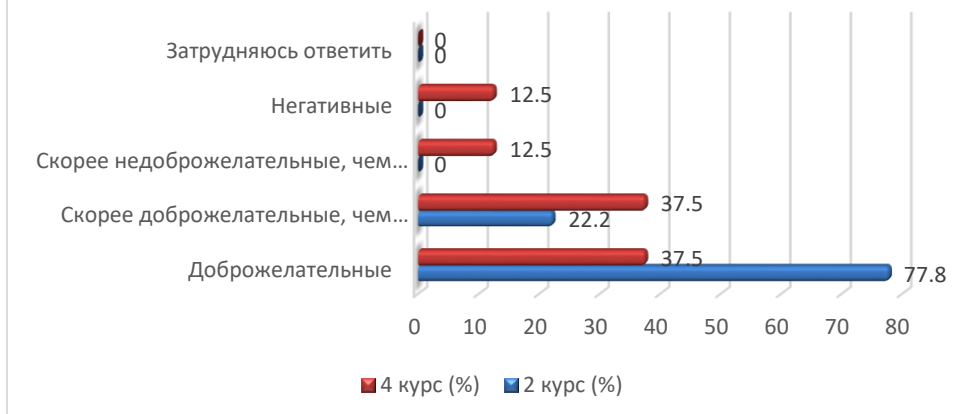
Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	100	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-	25
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



7.4 Между обучающимися и администрацией

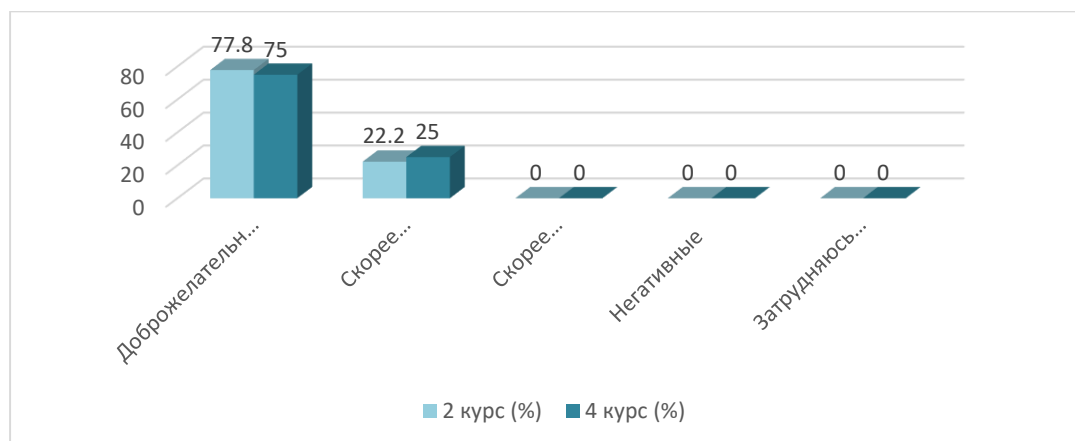
Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	77,8	37,5
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	22,2	37,5
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	12,5
Негативные	-	12,5
Затрудняюсь ответить	-	-

7.4 Между обучающимися и администрацией



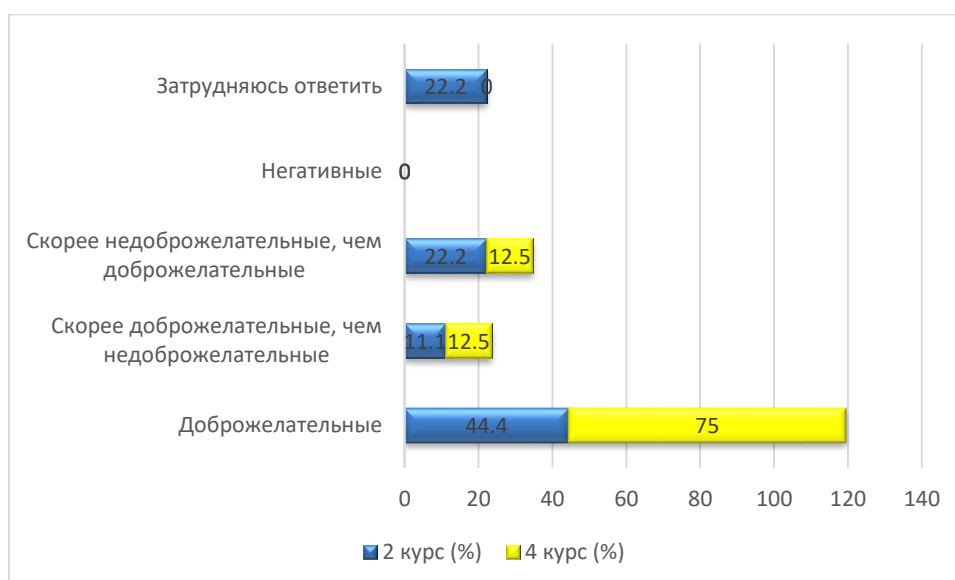
7.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	77,8	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	22,2	25
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



7.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	44,4	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	11,1	12,5
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	22,2	12,5
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	22,2	-



Как видно из представленных результатов, отношения между обучающимися, преподавателями и обучающимися (в учебном процессе), кураторами и обучающимися оцениваются респондентами, в основном, как «доброжелательные» и «скорее доброжелательные, чем недоброжелательные» соответственно, что в полной мере соответствует высокому уровню удовлетворенности морально-психологическим климатом в студенческой среде.

Но также о взаимоотношениях - «Между обучающимися и службой безопасности» имеются обучающиеся которые выбрали вариант «Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» 2 курс - 22,2% и 3 курс – 12,5;

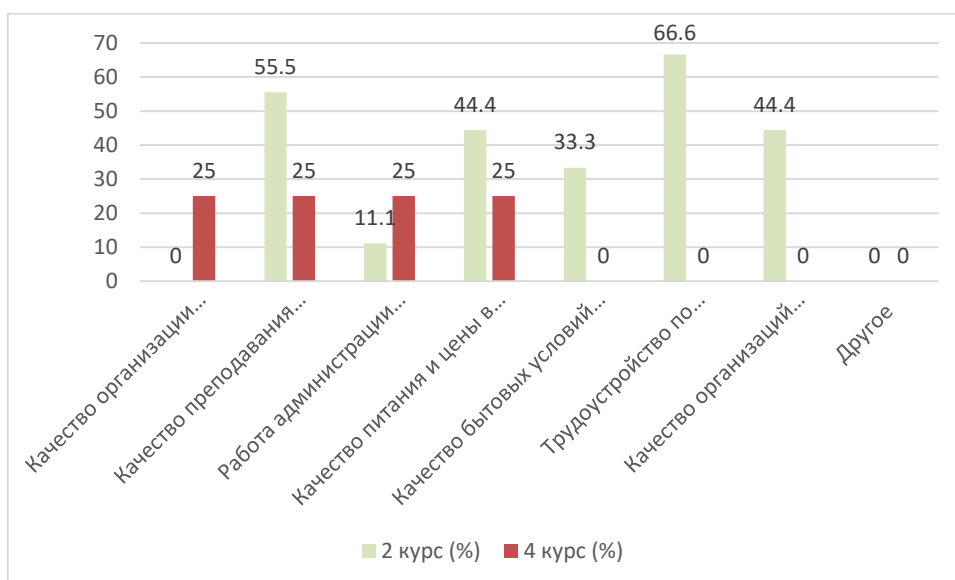
Между обучающимися и администрацией на 4 курсе выбрали ответ «Негативные» – 12,5%.

8. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?

(выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Качество организации учебного процесса	-	25
Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)	55,5	25
Работа администрации (отделение и др.)	11,1	25
Качество питания и цены в студенческой столовой	44,4	25
Качество бытовых условий в общежитии	33,3	-
Трудоустройство по специальности	66,6	-
Качество организаций производственной практики	44,4	-
Другое	-	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов



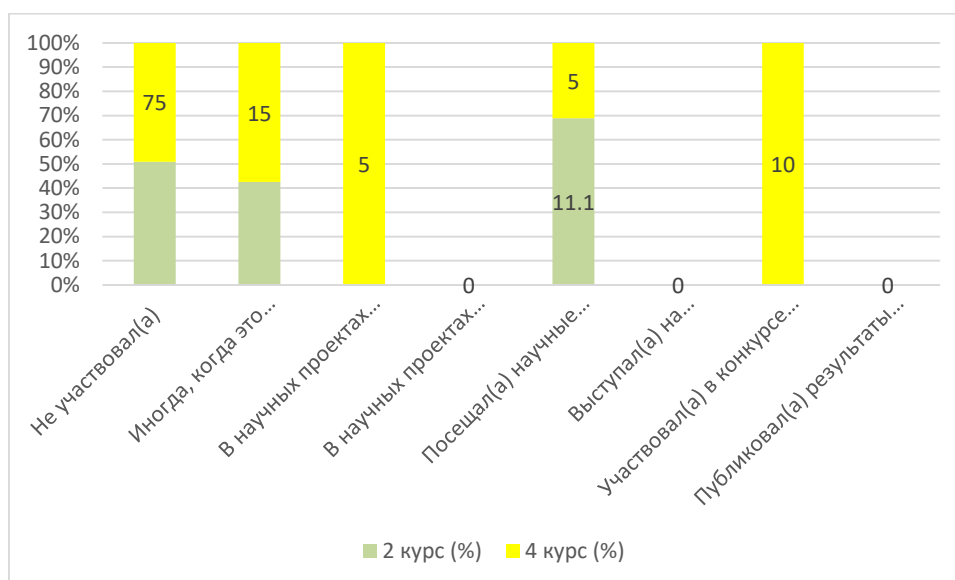
Как видно из таблицы наблюдается динамика снижения волнения среди обучающихся по вопросам студенческих проблем.

9. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах?

(отметьте все подходящие ответы)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Не участвовал(а)	77,8	75
Иногда, когда это необходимо по формальным признакам	11,1	15
В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.	-	5
В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе	-	-
Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия	11,1	5
Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)	-	-
Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ	-	10
Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)	-	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов

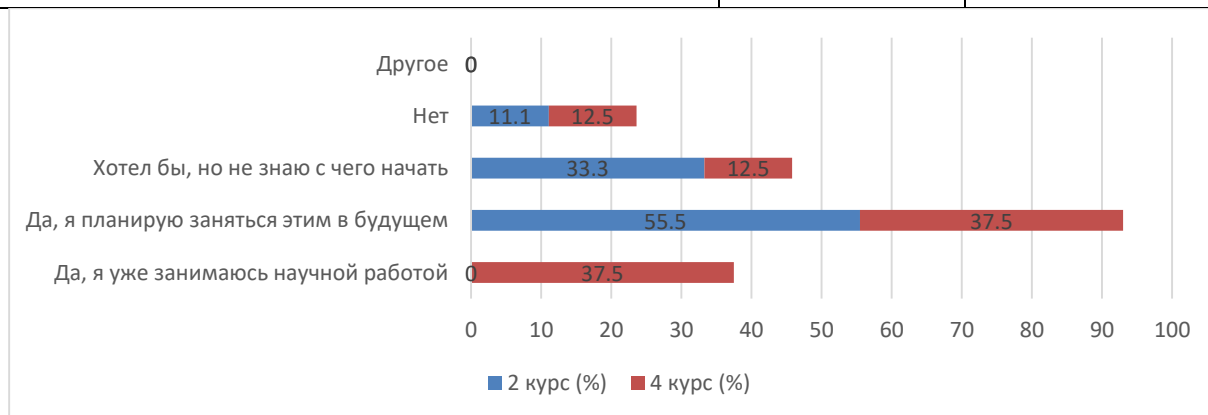


На вариант «Если вы ответили «Не участвовал(а)» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- не интересно

10. Заинтересованы ли вы в научной деятельности в рамках выбранного направления/специальности?

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Да, я уже занимаюсь научной работой	-	37,5
Да, я планирую заняться этим в будущем	55,5	37,5
Хотел бы, но не знаю с чего начать	33,3	12,5
Нет	11,1	12,5
Другое	-	-



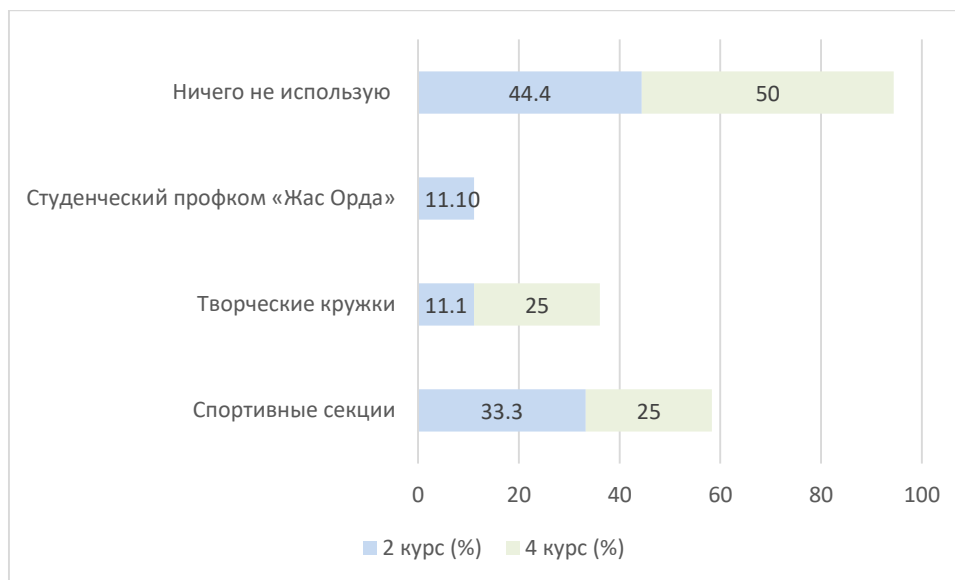
На вариант «Если вы ответили «Хотел бы, но не знаю с чего начать» или «Нет» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- не хочу;

- нет желания

11. Какие из возможностей, предоставляемых университетом, Вы используете для личностного развития?

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Спортивные секции	33,3	25
Творческие кружки	11,1	25
Студенческий профком «Жас Орда»	11,1	-
Ничего не использую	44,4	50



12. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

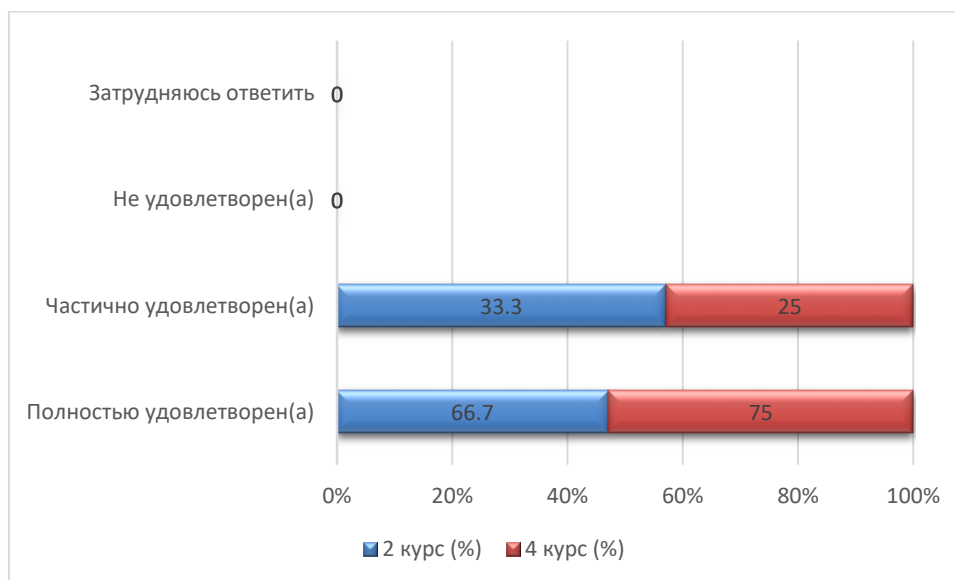
12.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке
12.2 Современность компьютерного оборудования
12.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
12.4 Современность программного обеспечения
12.5 Наличие учебного и научного оборудования
12.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
12.7 Наличие спортивного оборудования

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг _____

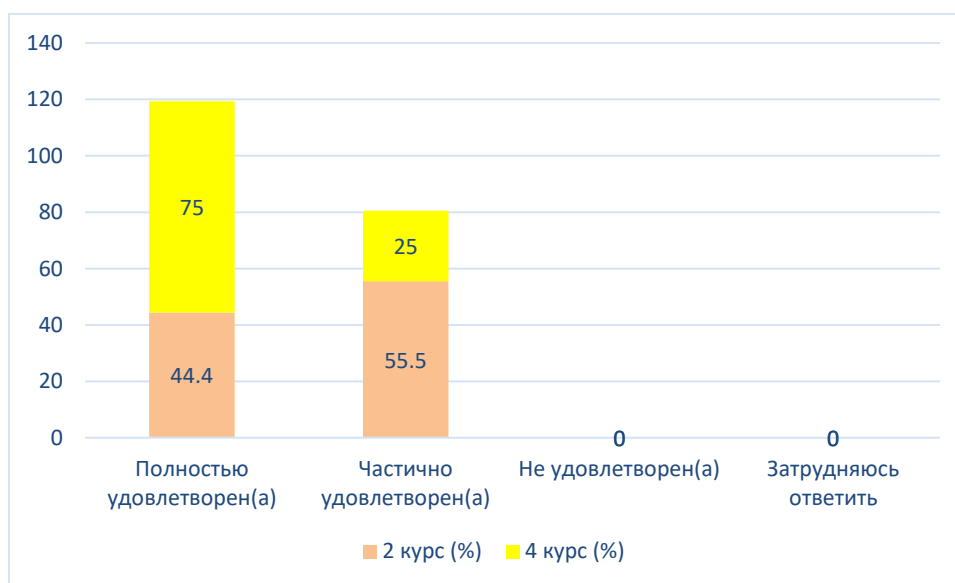
12.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7	75
Частично удовлетворен(а)	33,3	25
Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



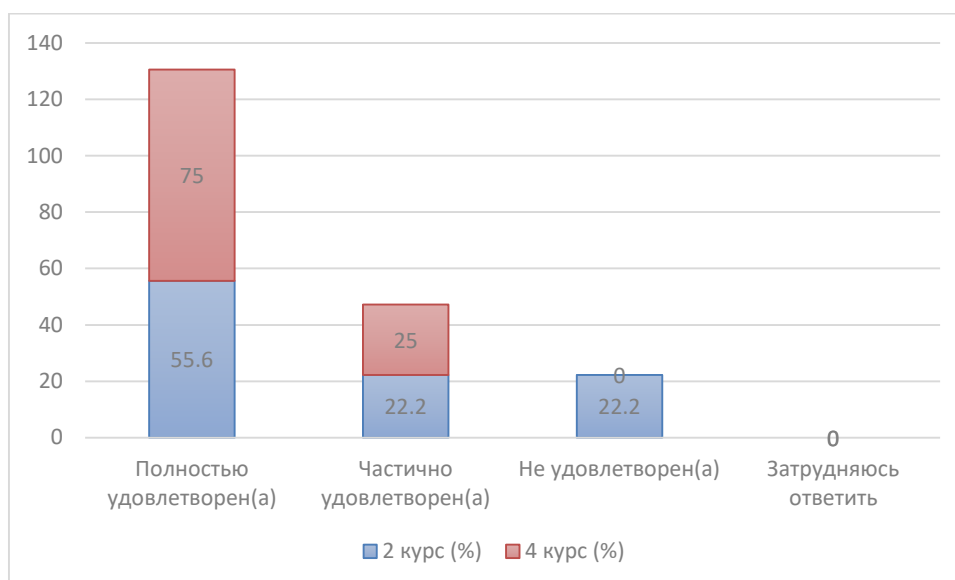
12.2 Современность компьютерного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	44,4	75
Частично удовлетворен(а)	55,5	25
Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



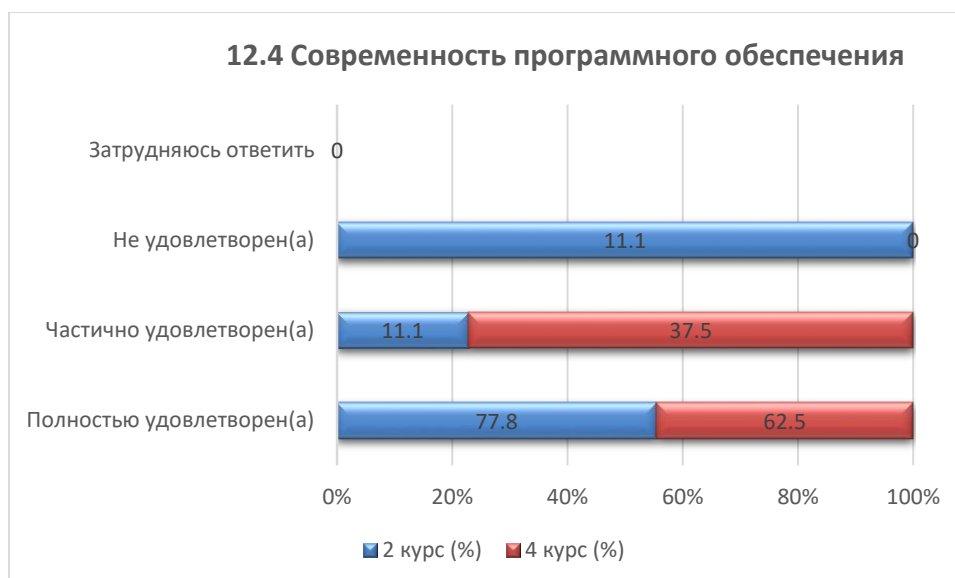
12.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	55,6	75
Частично удовлетворен(а)	22,2	25
Не удовлетворен(а)	22,2	-
Затрудняюсь ответить	-	-



12.4 Современность программного обеспечения

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	77,8	62,5
Частично удовлетворен(а)	11,1	37,5
Не удовлетворен(а)	11,1	-
Затрудняюсь ответить	-	-



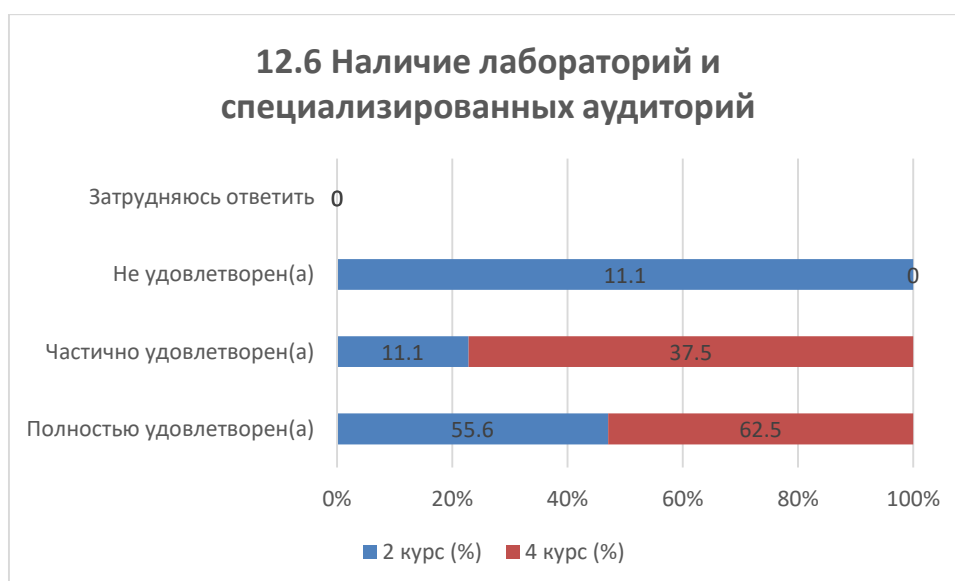
12.5 Наличие учебного и научного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	88,9	75
Частично удовлетворен(а)	11,1	25
Не удовлетворен(а)	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



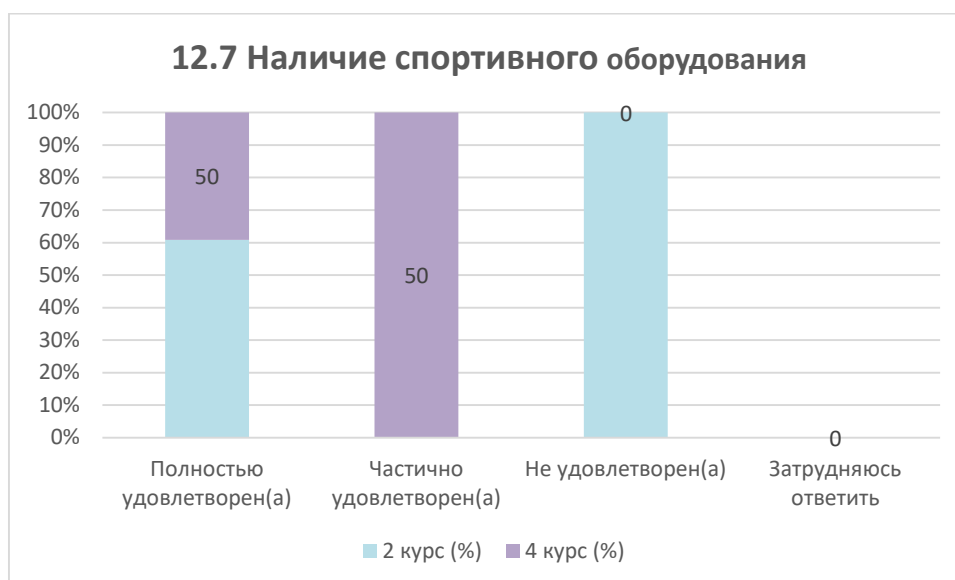
12.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	55,6	62,5
Частично удовлетворен(а)	11,1	37,5
Не удовлетворен(а)	11,1	-
Затрудняюсь ответить	-	-



12.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	77,8	50
Частично удовлетворен(а)	-	50
Не удовлетворен(а)	22,2	-
Затрудняюсь ответить	-	-

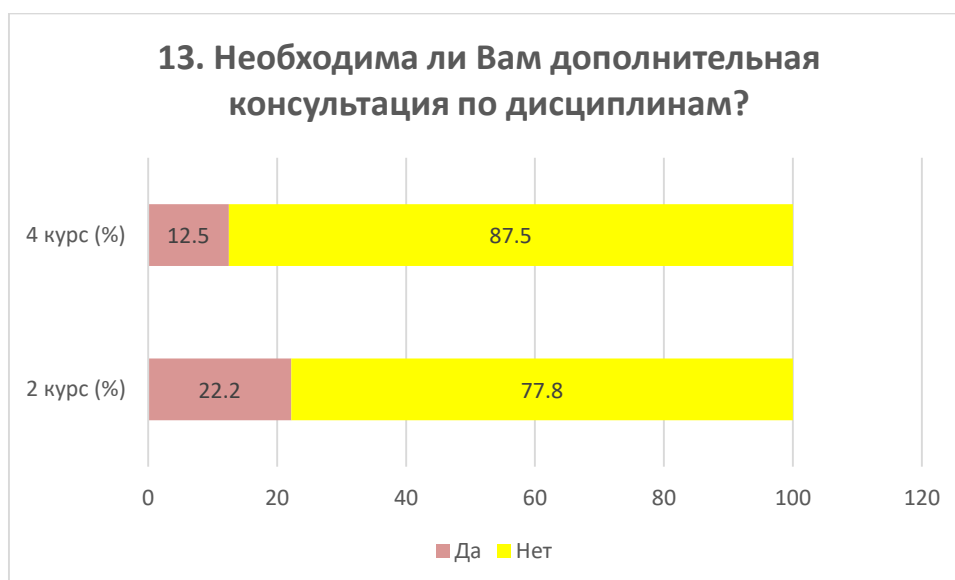


На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» и «Негативные», дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Не везде хорошая связь интернета

13. Необходима ли Вам дополнительная консультация по дисциплинам?

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Да	22,2	12,5
Нет	77,8	87,5

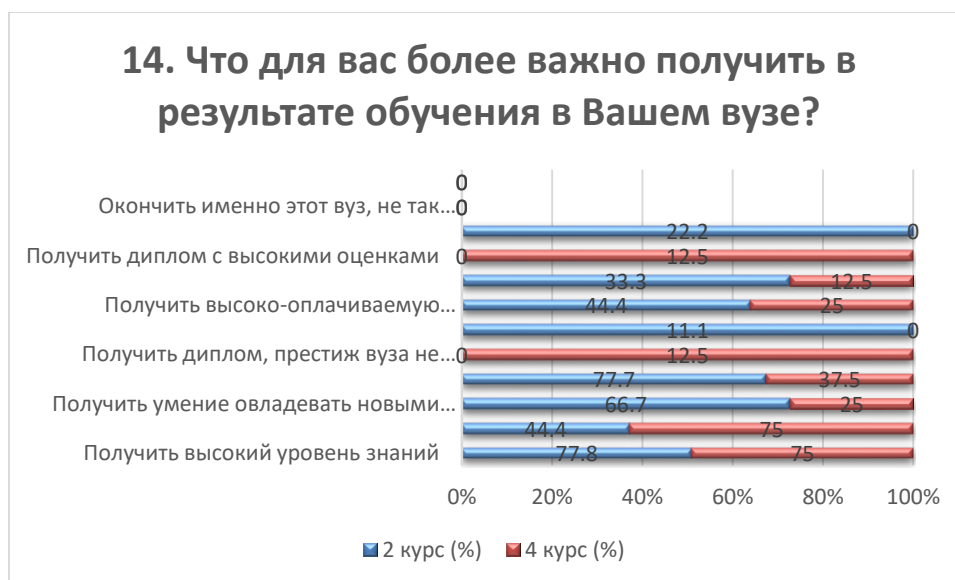


14. Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе? (Можно выбрать один или несколько вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	4 курс (%)
Получить высокий уровень знаний	77,8	75

Получить диплом об окончании	44,4	75
Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте	66,7	25
Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе	77,7	37,5
Получить диплом, престиж вуза не имеет значения	-	12,5
Окончить престижный вуз	11,1	-
Получить высокооплачиваемую профессию	44,4	25
Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям	33,3	12,5
Получить диплом с высокими оценками	-	12,5
Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)	22,2	-
Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности	-	-
Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.	-	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов



Напишите, пожалуйста, Ваши предложения, пожелания а так же какие вопросы на Ваш взгляд необходимо добавить в данную анкету, для улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг, улучшения качества дистанционной формы обучения и других направлений деятельности вуза. (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены).

- Нечего добавить;
- Не нужно добавлять.

Рекомендации:

Заведующему кафедрой ознакомить сотрудников и студентов с результатами анкетирования, в случае необходимости разработать план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг.