

**Отчет**  
**по результатам анкетирования**  
**«Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами»**  
**2023 – 2024 уч. год**

**Кафедра:** «Строительные материалы и технологии»

**Специальность:** 6В07307 Инженерные системы зданий и сооружений

Центр менеджмента качества и аккредитации в октябре 2023г. 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.

Результаты анкетирования были обработаны и представлены в обобщенном виде с гарантией конфиденциальности личного мнения студентов.

По специальности 6В07307 «Инженерные системы зданий и сооружений» в анкетировании приняли участие 12 респондент.

- 2 курс – 11 студентов (78,6%);
- 3 курс – 1 студент (75%);

**Форма обучения**

- Бюджетная – 8 студентов (66,7%);
- Платная – 4 студента (33,3%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

**1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?**

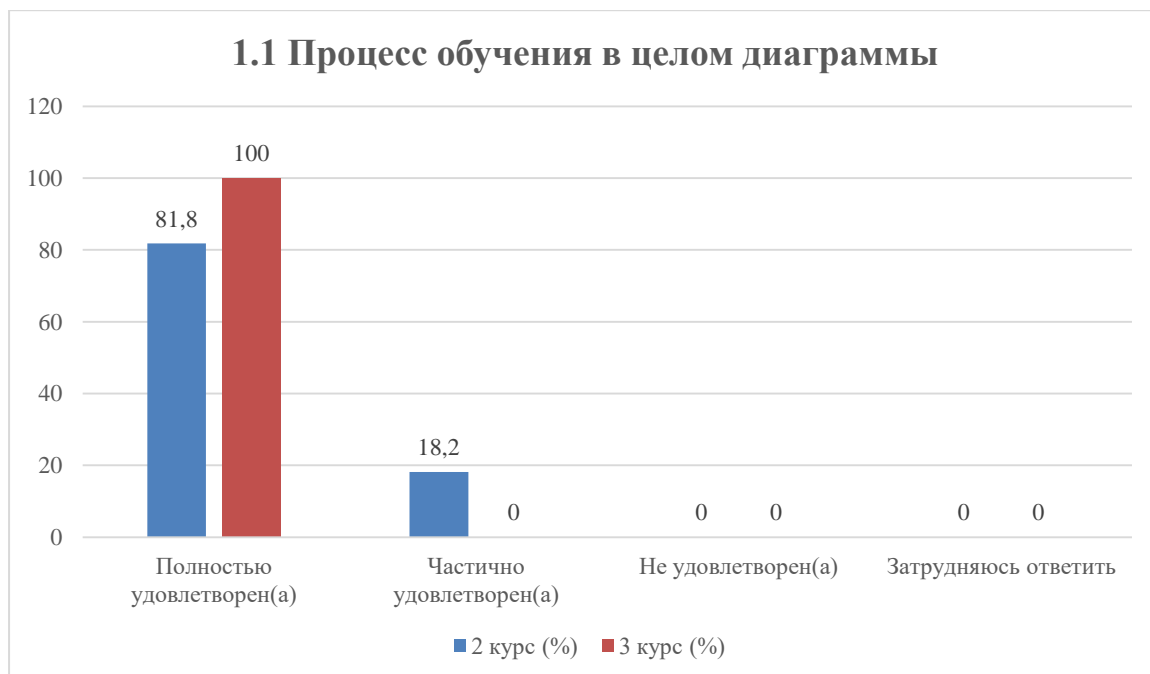
1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных 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 \_\_\_\_\_

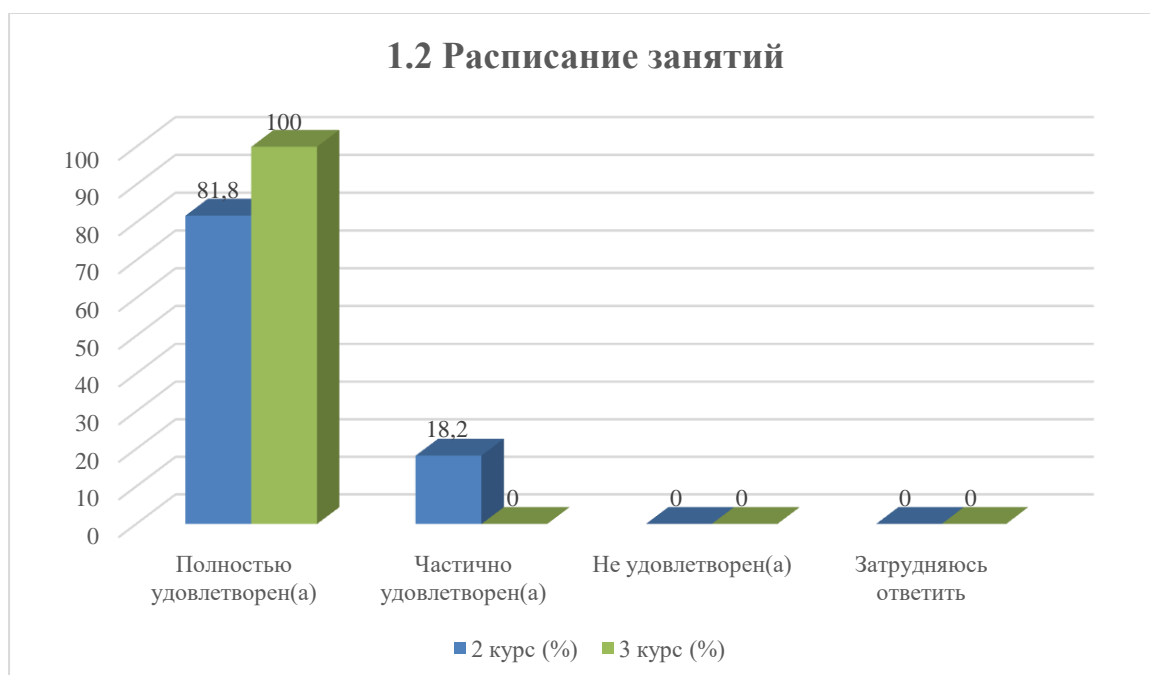
## 1.1 Процесс обучения в целом

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



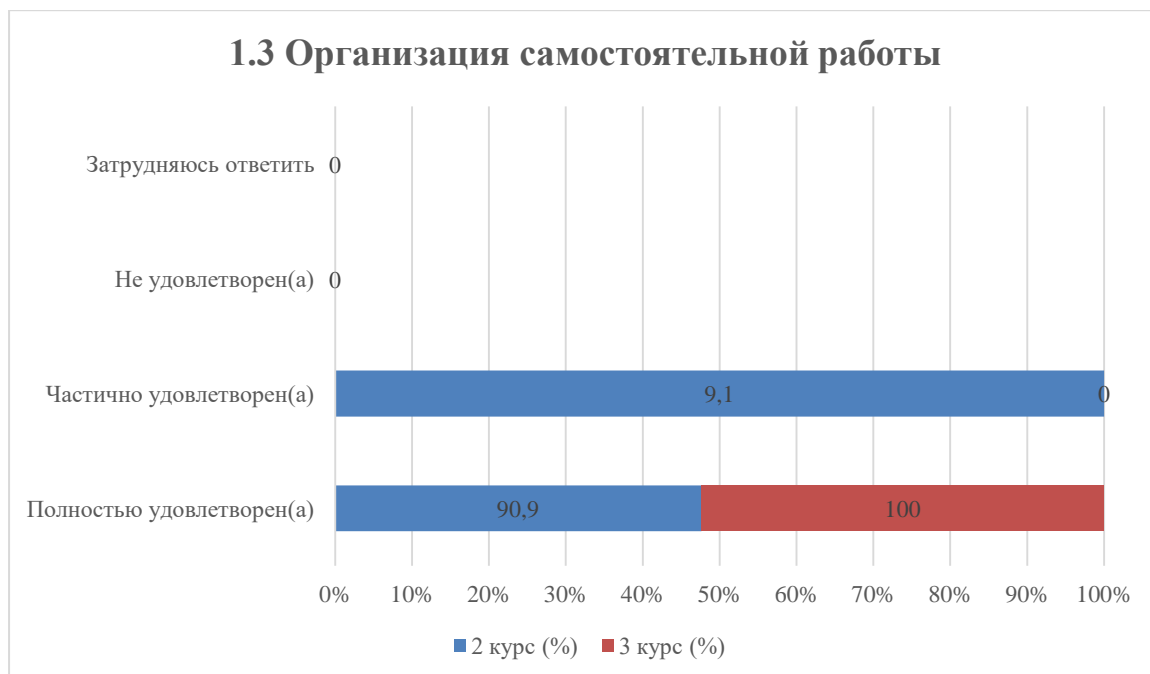
## 1.2 Расписание занятий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



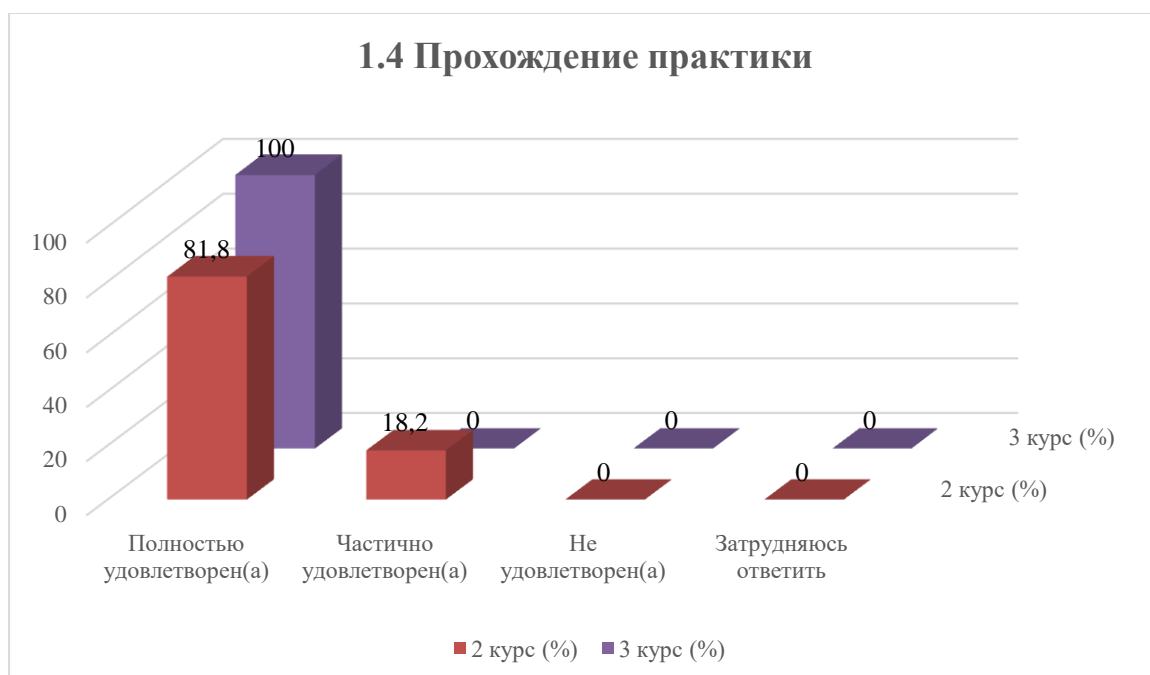
### 1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	90,9	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



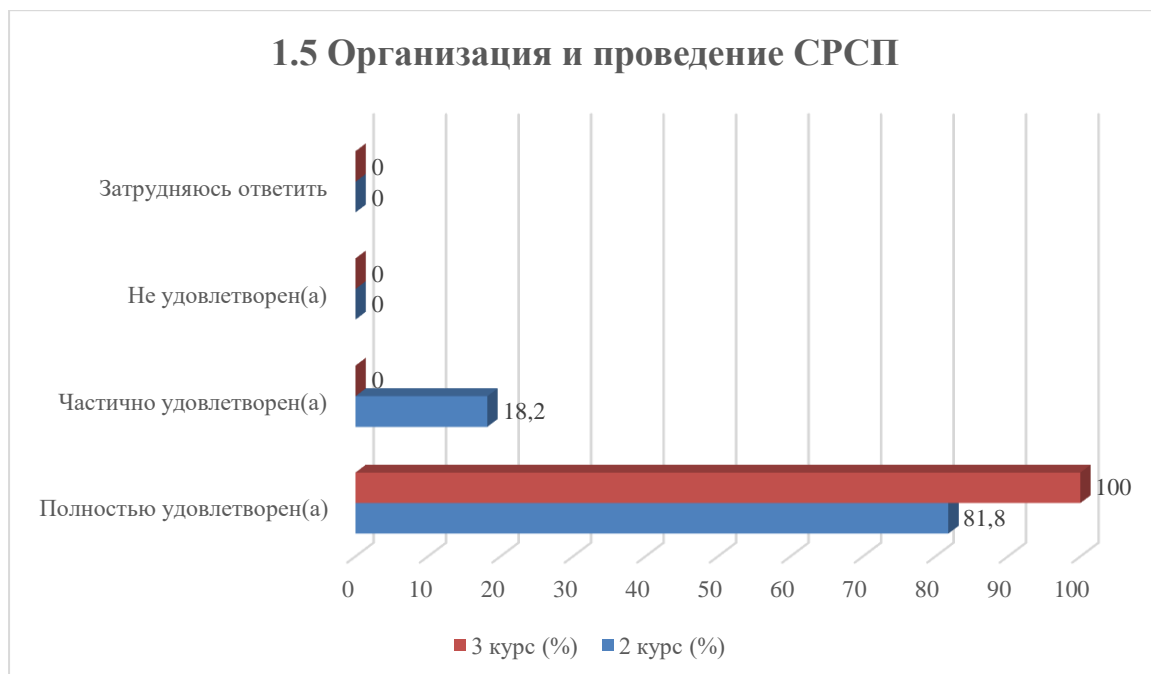
### 1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



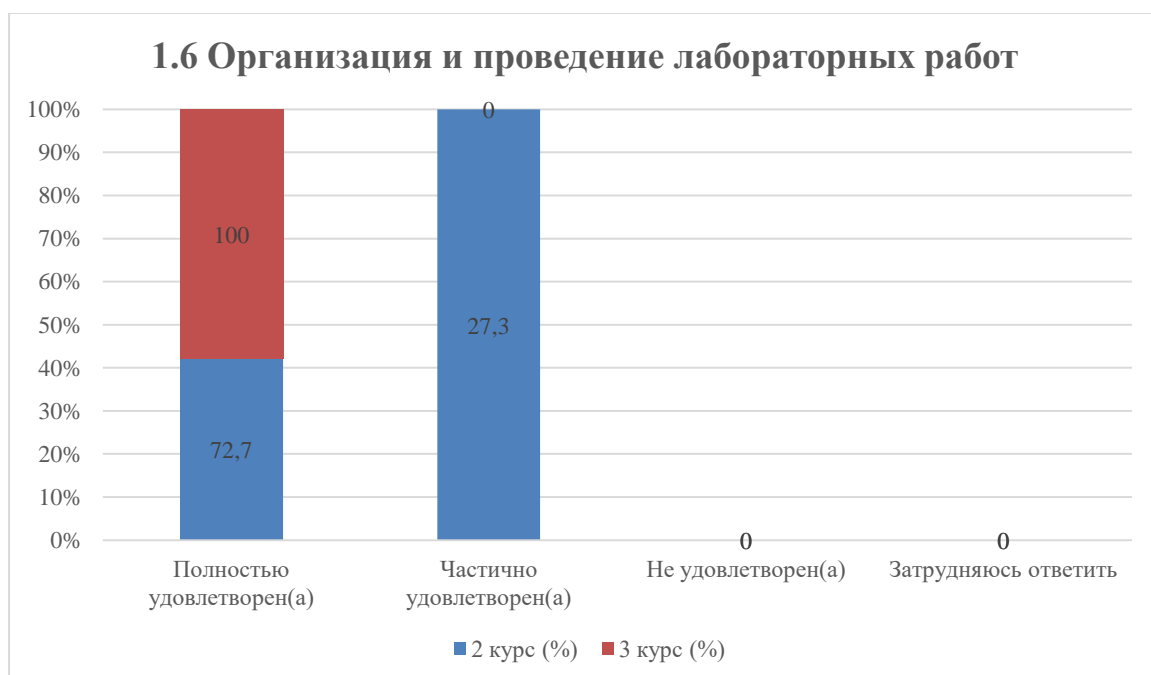
## 1.5 Организация и проведение СРСП

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



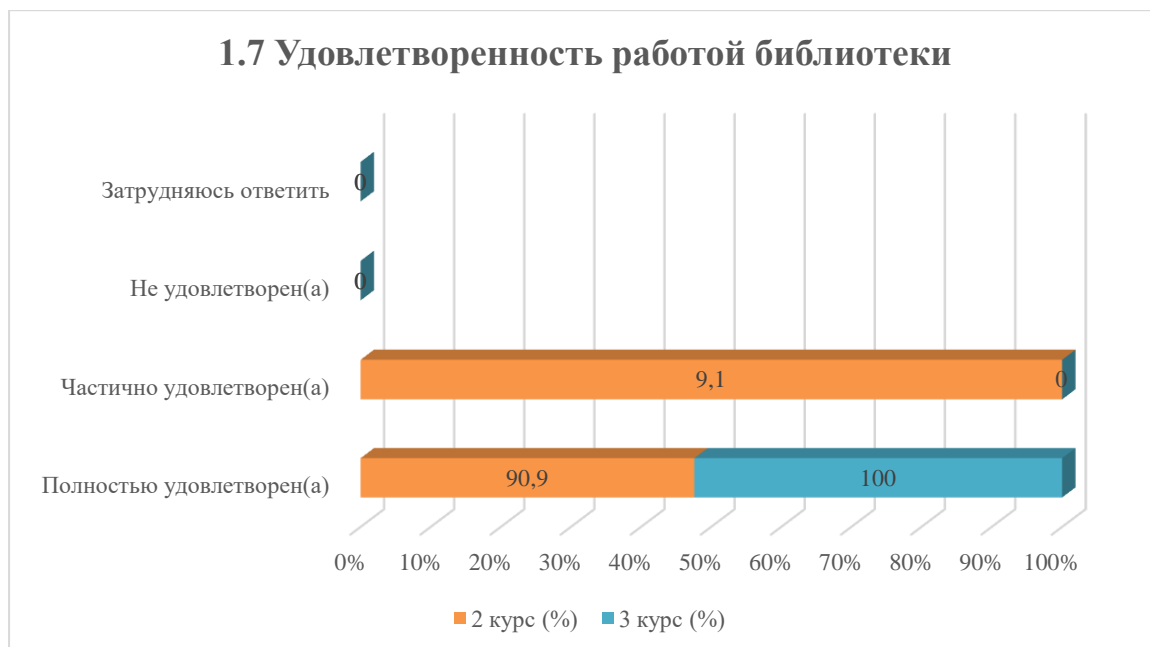
## 1.6 Организация и проведение лабораторных работ

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	72,7	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,3	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



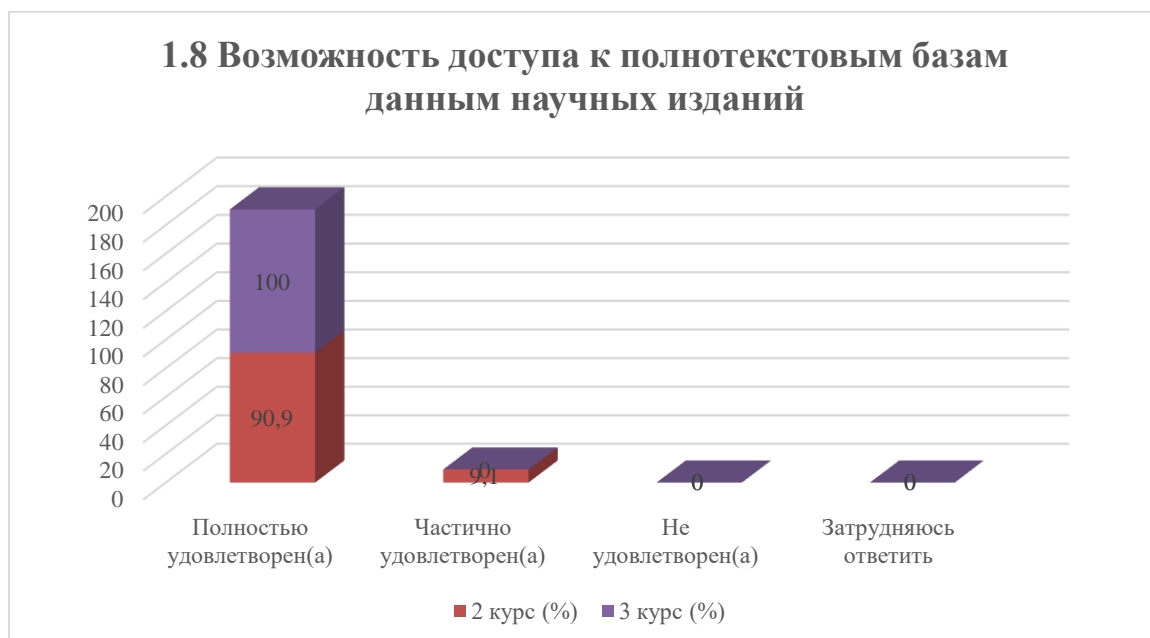
## 1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	90,9	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



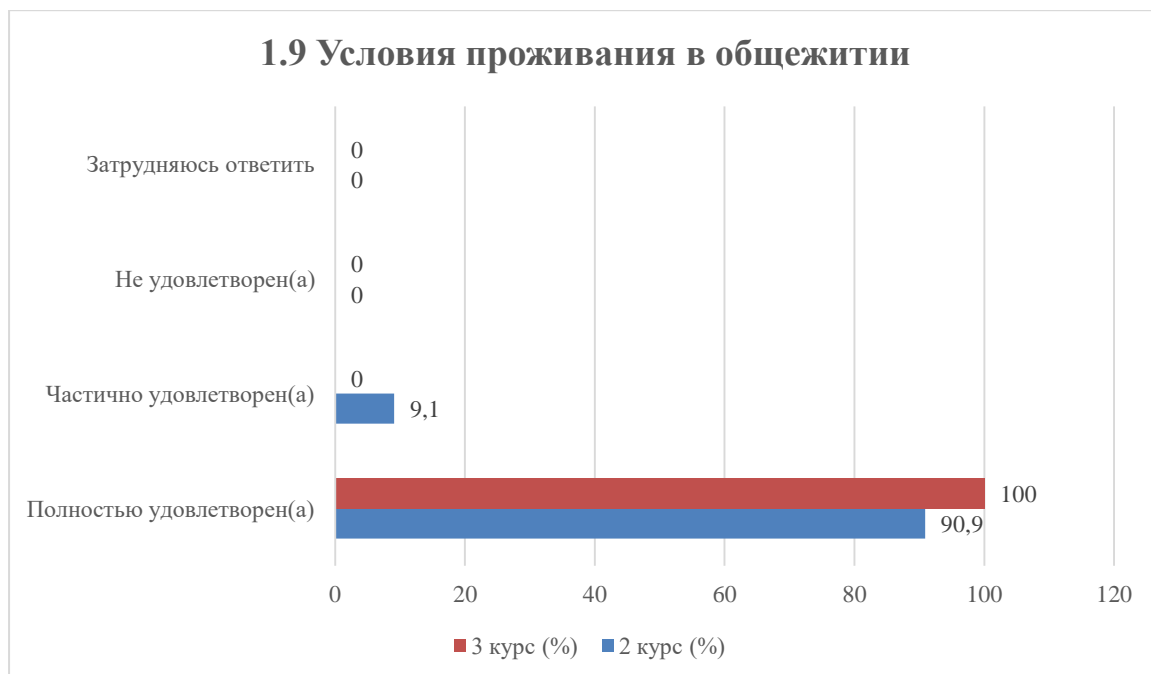
## 1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	90,9	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



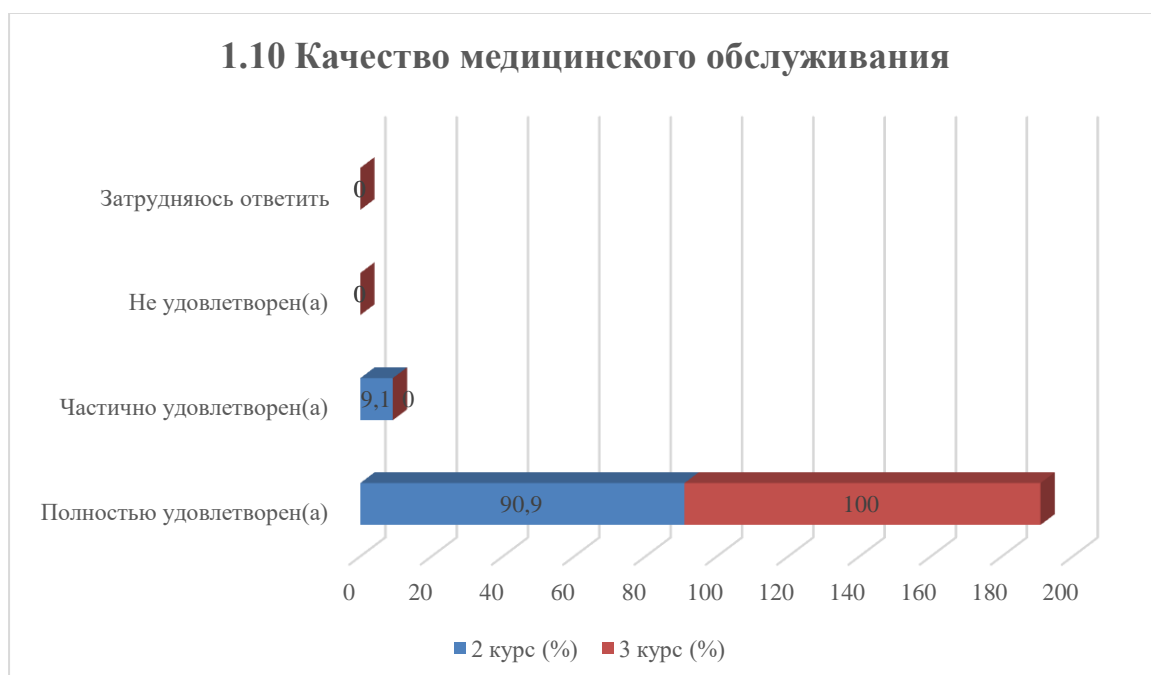
## 1.9 Условия проживания в общежитии

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	90,9	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



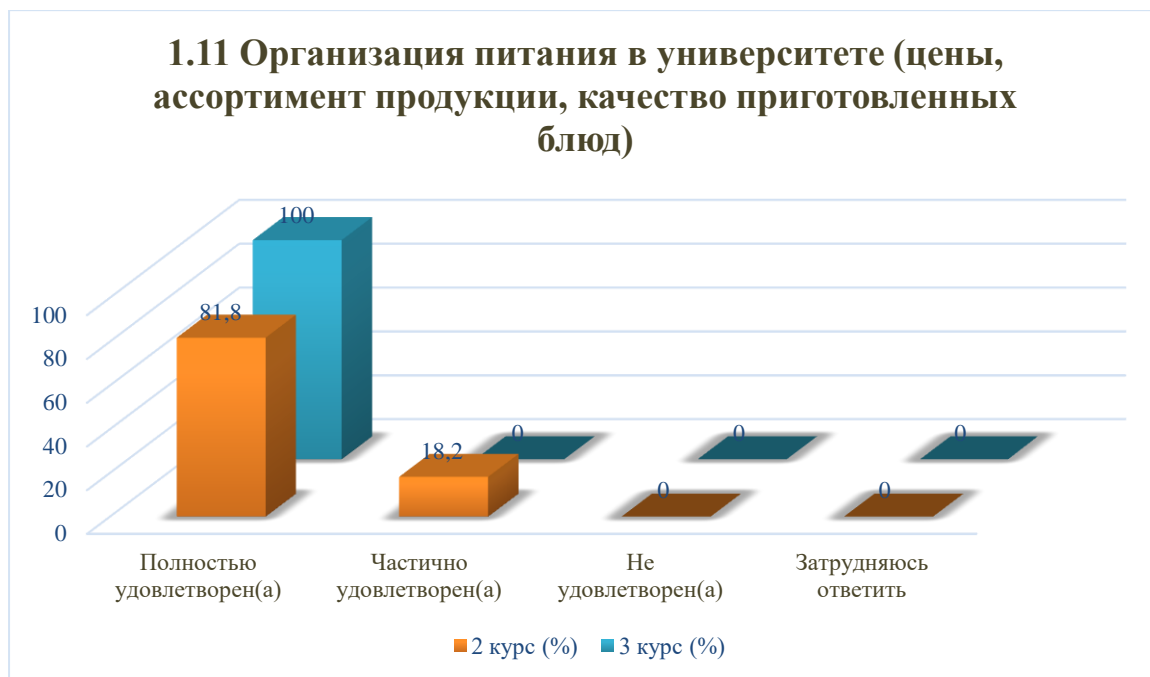
## 1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	90,9	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



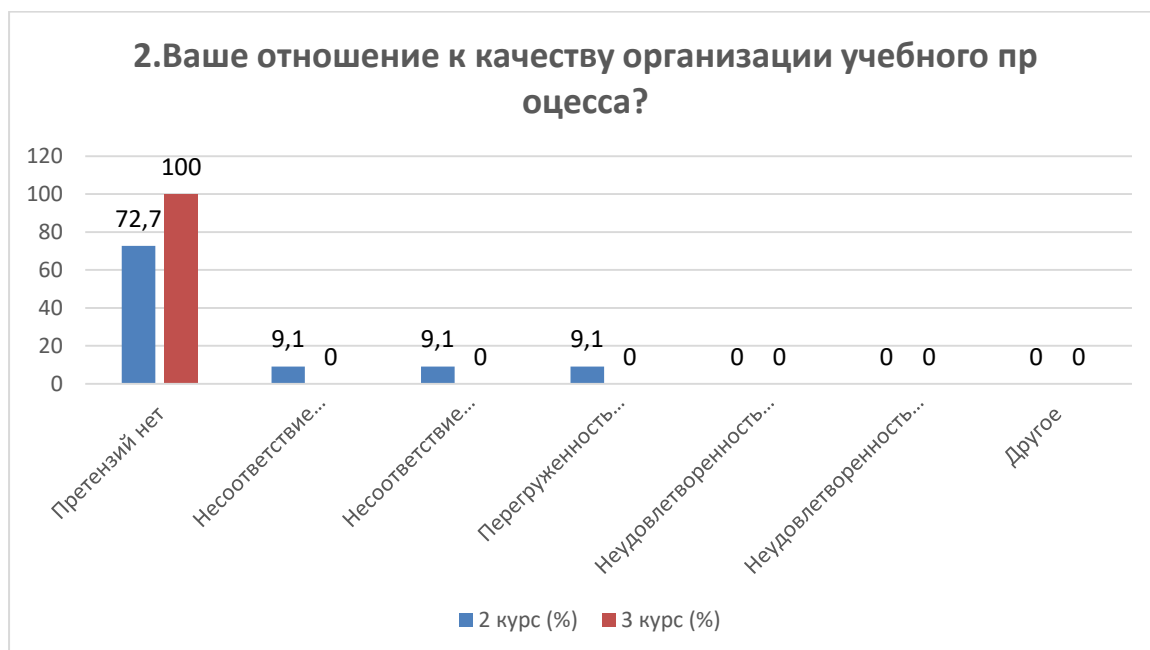
## 1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



## 2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Претензий нет</i>	72,7	100
<i>Несоответствие изучаемых дисциплин специальности</i>	9,1	-
<i>Несоответствие значимости предмета количеству часов</i>	9,1	-
<i>Перегруженность аудиторными занятиями</i>	9,1	-
<i>Неудовлетворенность качеством занятий</i>	-	-
<i>Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов</i>	-	-
<i>Другое</i>	-	-



**3. Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?**

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Да</i>	90,9	100
<i>Нет</i>	9,1	-
<i>Другое</i>	-	-



**4. Каковы, по Вашему мнению, отношения:**

4.1 Между обучающимися
4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)
4.3 Между обучающимся и куратором
4.4 Между обучающимися и администрацией
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека,



студенческий отдел и др.)

#### 4.6 Между обучающимися и службой безопасности

Другое \_\_\_\_\_

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

#### 4.1 Между обучающимися

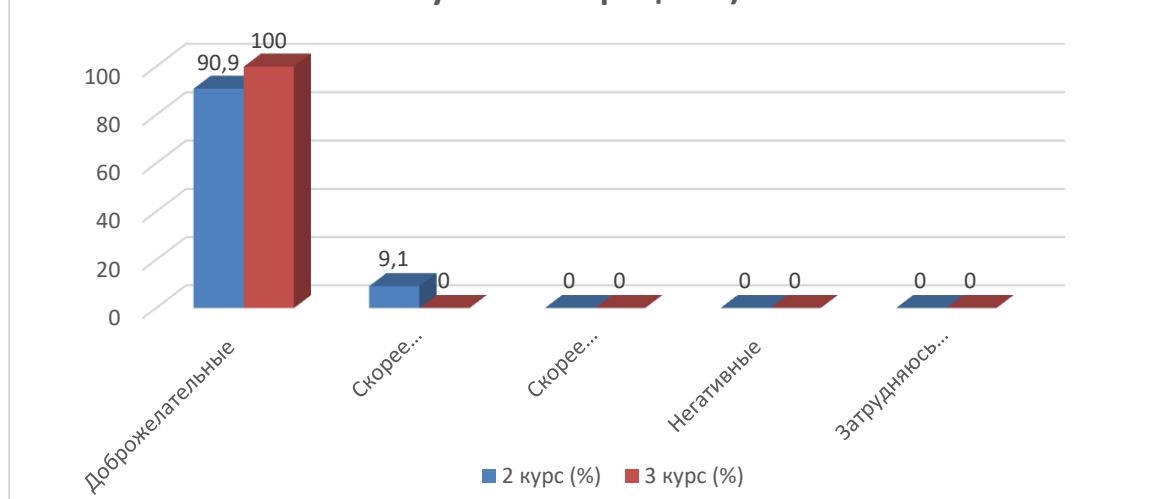
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	90,9	100
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	9,1	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-
<i>Негативные</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



#### 4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	90,9	100
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	9,1	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-
<i>Негативные</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-

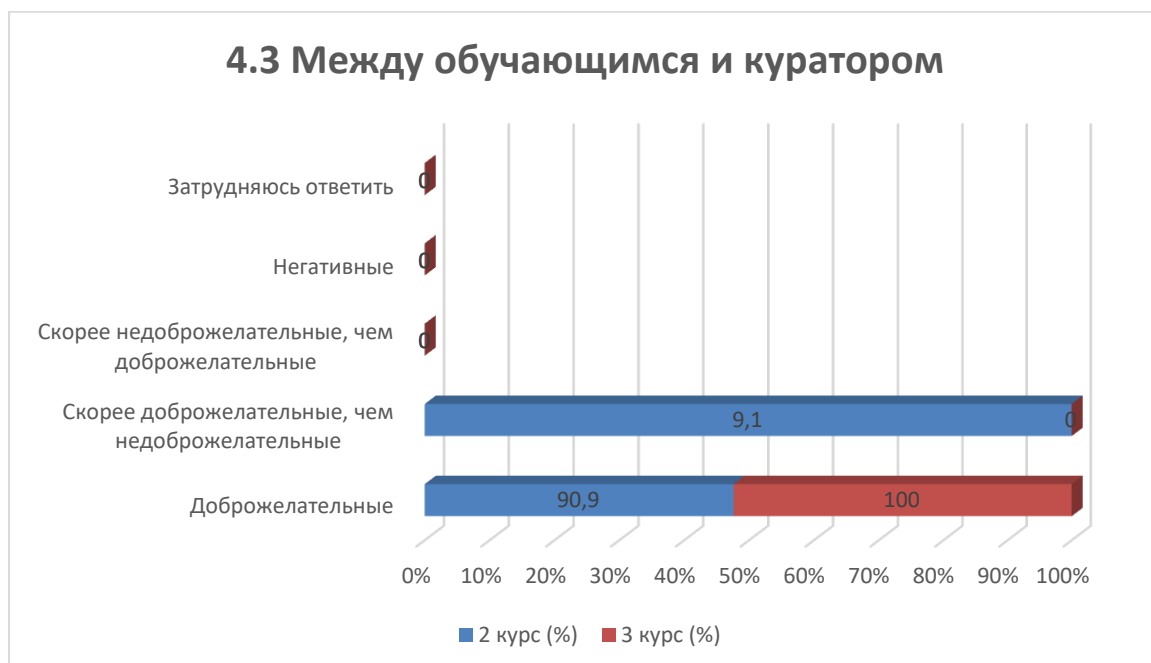
#### 4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)



#### 4.3 Между обучающимся и куратором

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	90,9	100
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	9,1	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-
<i>Негативные</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-

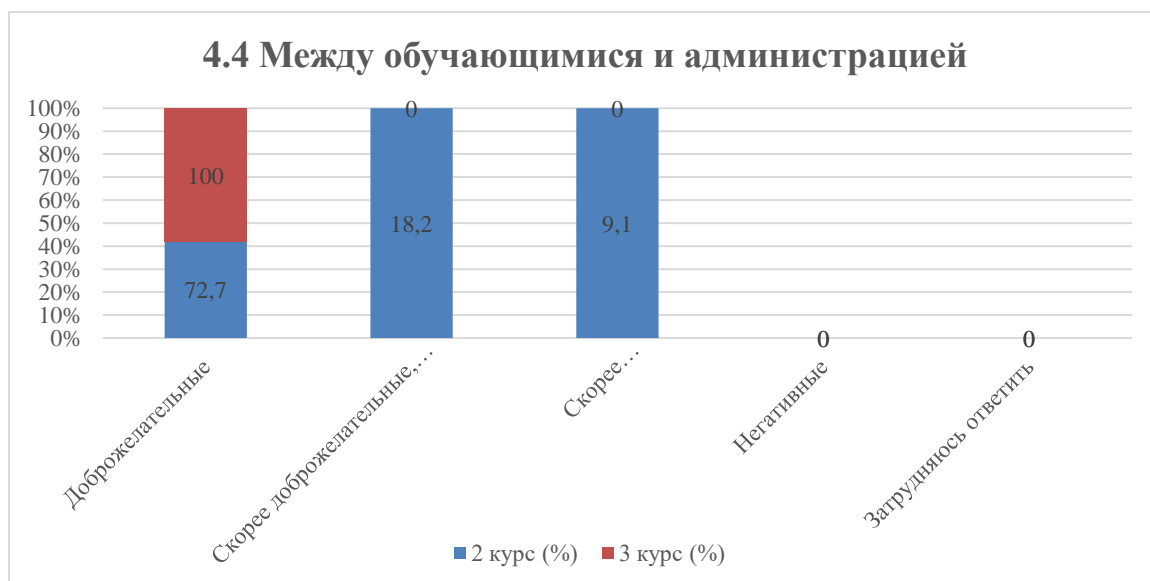
#### 4.3 Между обучающимся и куратором



#### 4.4 Между обучающимися и администрацией

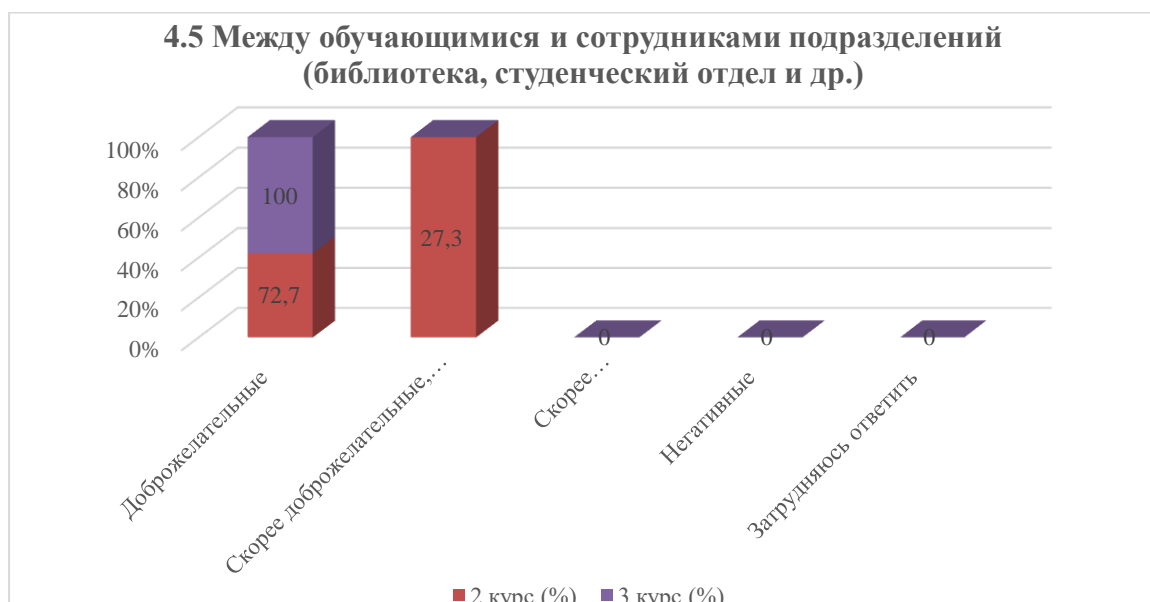
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	72,7	100

<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	18,2	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	9,1	-
<i>Негативные</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



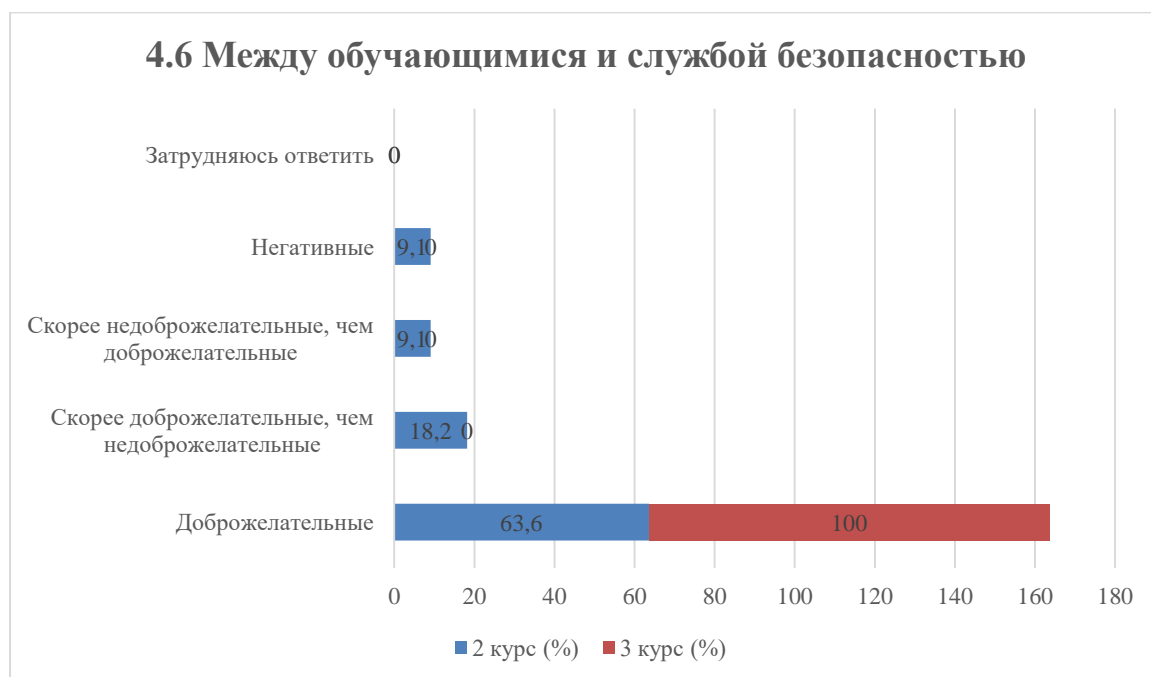
**4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)**

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	72,7	100
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	27,3	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-
<i>Негативные</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



#### 4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	63,6	100
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	18,2	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	9,1	-
<i>Негативные</i>	9,1	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-

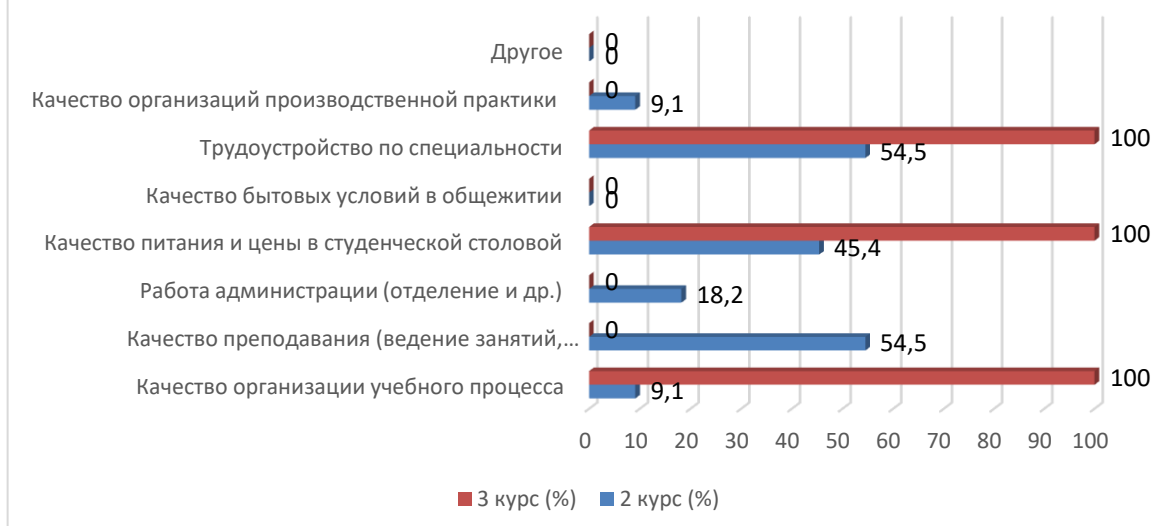


5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют? (выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Качество организации учебного процесса</i>	9,1	100
<i>Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)</i>	54,5	-
<i>Работа администрации (отделение и др.)</i>	18,2	-
<i>Качество питания и цены в студенческой столовой</i>	45,4	100
<i>Качество бытовых условий в общежитии</i>	-	-
<i>Трудоустройство по специальности</i>	54,5	100
<i>Качество организаций производственной практики</i>	9,1	-
<i>Другое</i>	-	-

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

## 5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?



## 6. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах? (отметьте все подходящие ответы)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Не участвовал(а)</i>	36,4	-
<i>Иногда, когда это необходимо по формальным признакам</i>	18,2	-
<i>В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.</i>	27,3	-
<i>В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе</i>	18,2	-
<i>Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия</i>	18,2	-
<i>Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)</i>	-	-
<i>Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ</i>	9,1	100
<i>Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)</i>	9,1	-

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

## 6. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах?/(



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Спортивные секции</i>	9,1	-
<i>Творческие кружки</i>	9,1	-
<i>Студенческий профком «Жас Орда»</i>	9,1	-
<i>Ничего не использую</i>	72,7	100
<i>Другое</i>	-	-



## 8. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

8.2 Современность компьютерного оборудования

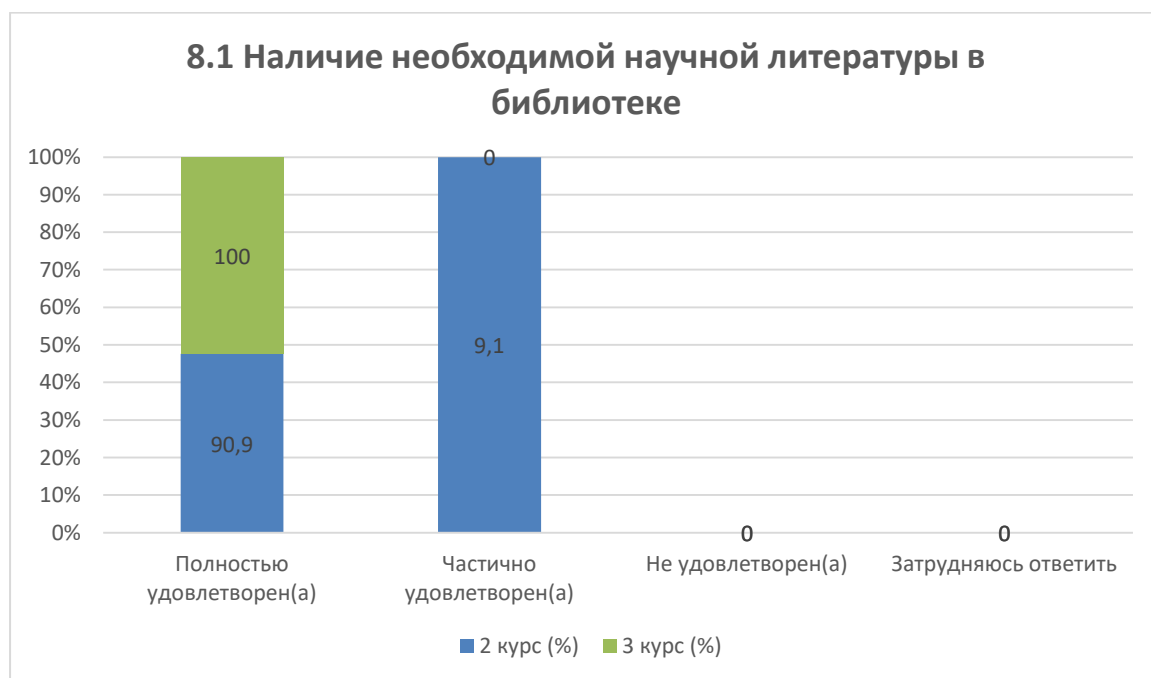
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
8.4 Современность программного обеспечения
8.5 Наличие учебного и научного оборудования
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
8.7 Наличие спортивного оборудования

Другое \_\_\_\_\_

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

### 8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

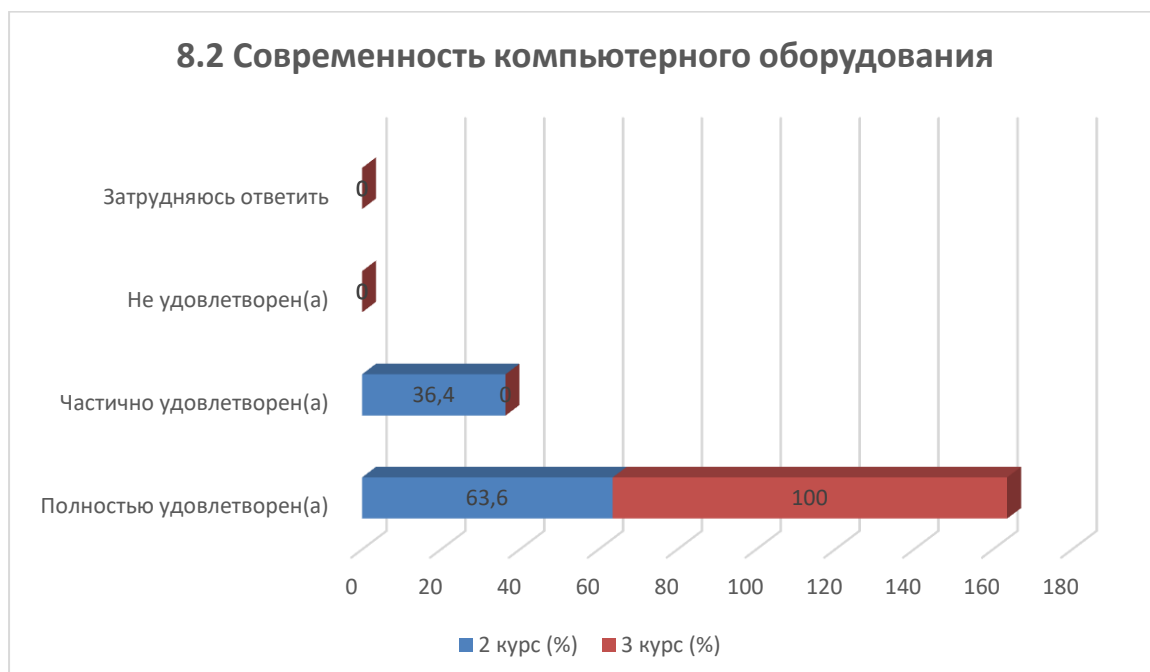
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	90,9	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



### 8.2 Современность компьютерного оборудования

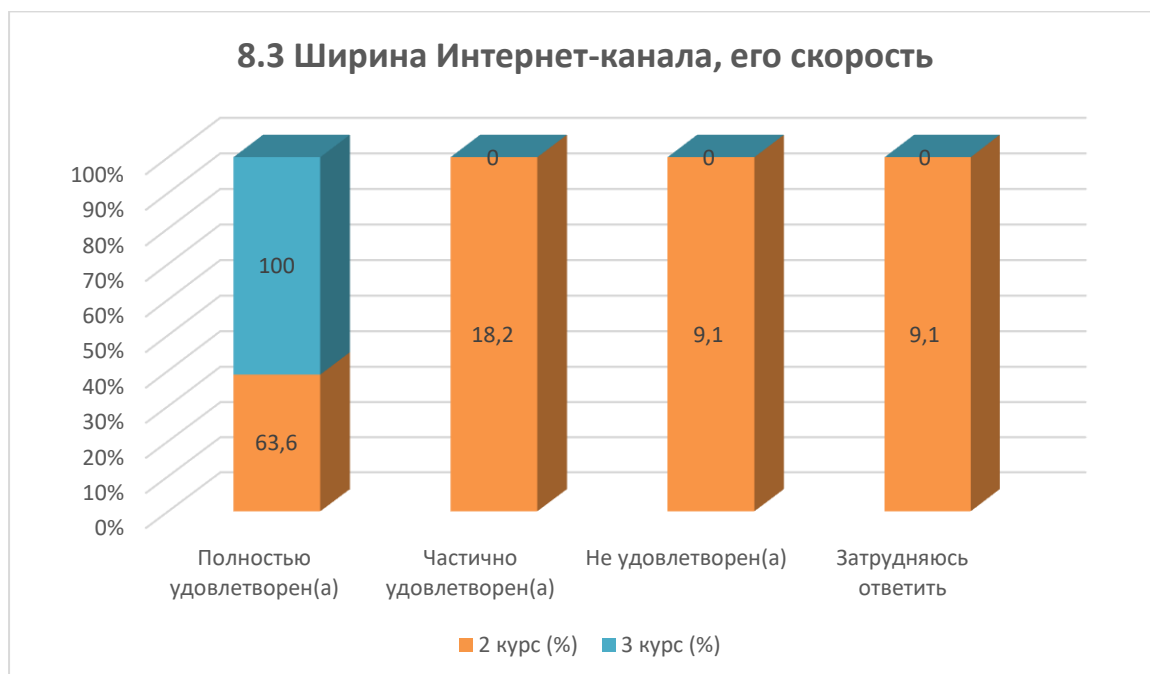
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	63,6	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	36,4	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-

## 8.2 Современность компьютерного оборудования



## 8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	63,6	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	9,1	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	9,1	-

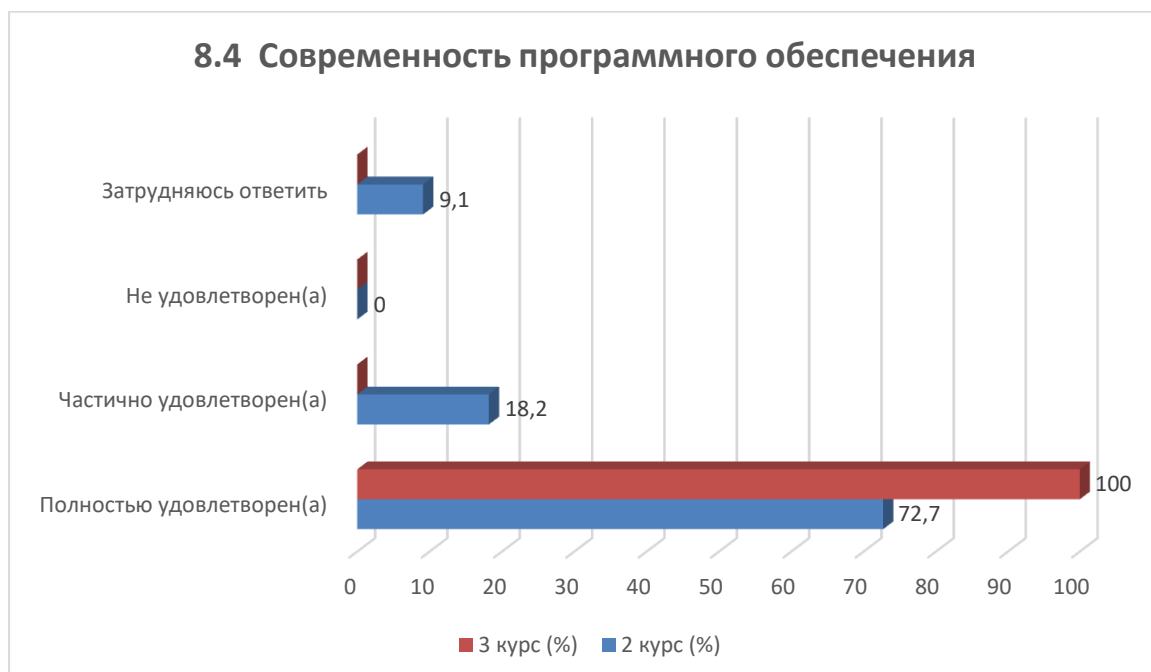


## 8.4 Современность программного обеспечения

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	72,7	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	9,1	-

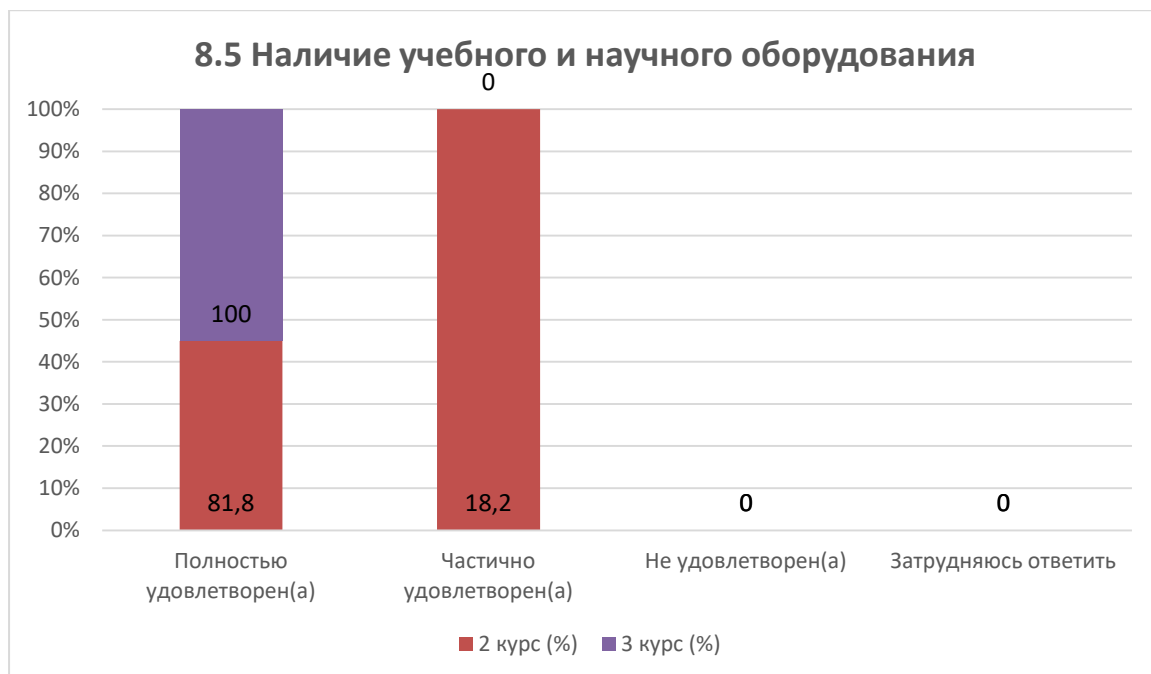


#### 8.4 Современность программного обеспечения



#### 8.5 Наличие учебного и научного оборудования

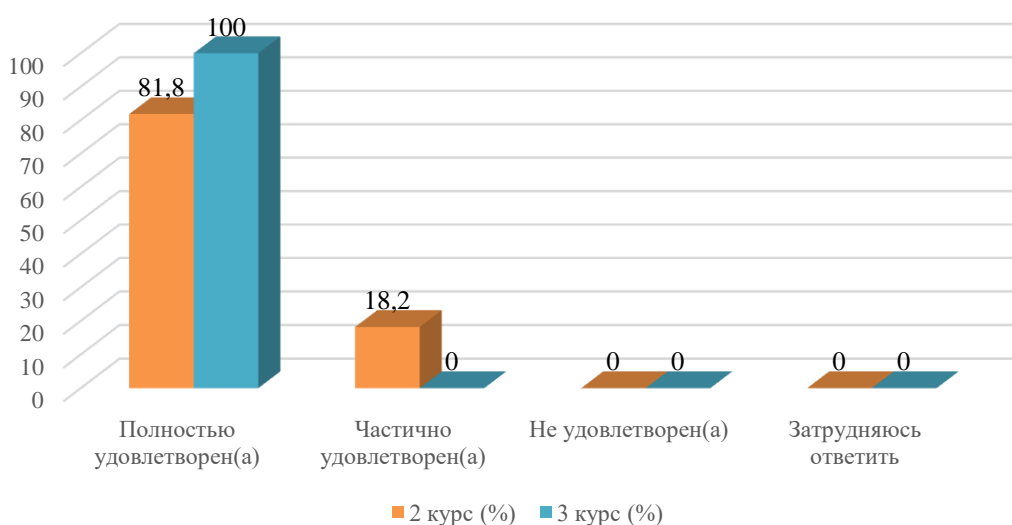
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-



#### 8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	81,8	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	18,2	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-

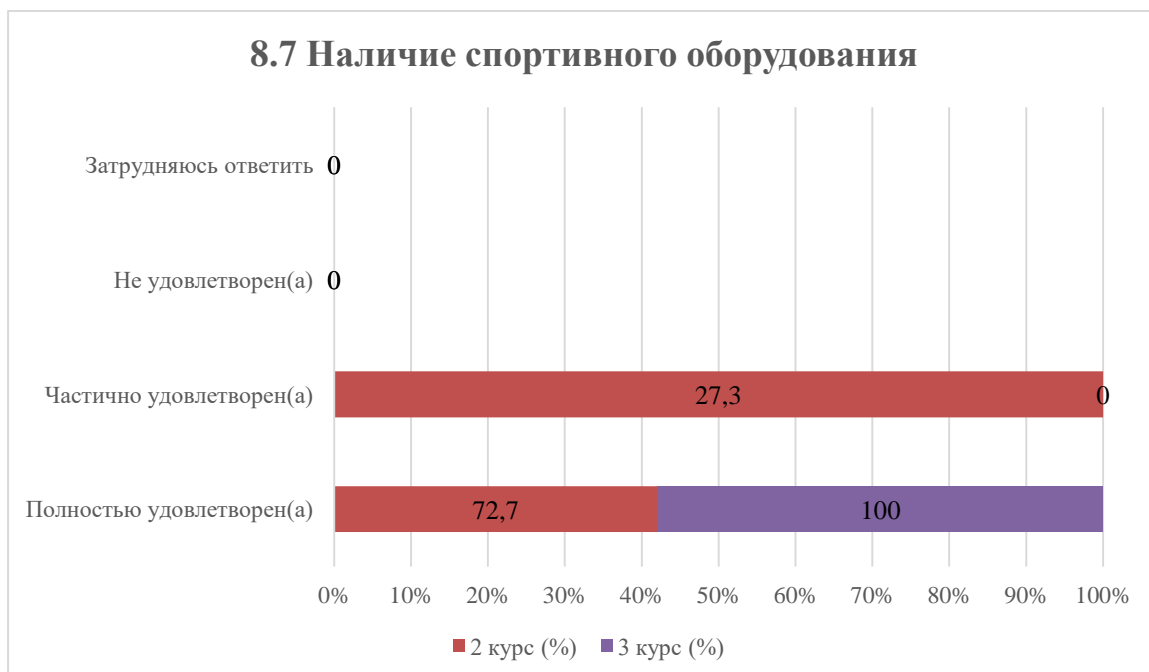
### 8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий



### 8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	72,7	100
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,3	-
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-

### 8.7 Наличие спортивного оборудования



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<i>Получить высокий уровень знаний</i>	90,9	100
<i>Получить диплом об окончании</i>	45,4	100

<b>Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте</b>	36,4	100
<b>Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе</b>	27,3	100
<b>Получить диплом, престиж вуза не имеет значения</b>	9,1	-
<b>Окончить престижный вуз</b>	9,1	100
<b>Получить высоко-оплачиваемую профессию</b>	18,2	100
<b>Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям</b>	18,2	-
<b>Получить диплом с высокими оценками</b>	9,1	-
<b>Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)</b>	9,1	-
<b>Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности</b>	-	-
<b>Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.</b>	-	-

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



По результатам анкетирования можно сделать следующие **выводы**:

Результаты анкетирования обучающихся 2-5 курсов образовательных услуг показали в целом положительную удовлетворённость студентов качеством образовательного процесса в университете. Основная часть студентов (90,9%) удовлетворены тем, насколько учебный процесс соответствует их склонностям, интересам и возможностям. Студенты оценили как "отличное качество" следующие критерии:

- расписание занятий
- организация самостоятельной работы
- прохождение практики
- организация и проведение СРСП
- организация и проведение лабораторных работ
- удовлетворенность работой библиотеки
- условия проживания в общежитии
- качество медицинского обслуживания

- организация питания в университете. Доля респондентов, отметивших полную или частичную удовлетворенность по этим критериям, составила 100%.

Возможность доступа к полнотекстовым базам данных научных изданий получила высокую оценку среди опрошенных студентов: 95,5% респондентов положительно отметили этот критерий. Однако 4,4% опрошенных затруднились дать ответ, что может свидетельствовать о неопределенности в их оценке этого критерия.

На вопрос **«Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?»** вариант ответа *да* выбрали 95,5% респондентов. Исходя из этого, можно понять, что в университете успешно реализуется программа исходящей и входящей академической мобильности, которая способствует улучшению качества высшего образования, повышению эффективности научных исследований, установлению внутренних и внешних интеграционных связей, использованию мировых образовательных ресурсов.

Психологический климат является важной характеристикой комфортности образовательной среды, которая рассматривается как непосредственное окружение человека, а также условия, в рамках которых он взаимодействует с данным окружением. Как видно из представленных результатов, отношения между обучающимися, преподавателями и обучающимися (в учебном процессе), кураторами и обучающимися, администрацией и обучающимися, сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.) и обучающимися, службой безопасности и обучающимися оцениваются респондентами, в основном, как «доброжелательные» и «скорее доброжелательные, чем недоброжелательные» соответственно, что в полной мере соответствует высокому уровню удовлетворенности, является хорошим показателем морально-психологического климата в студенческой среде.

Среди студентов университета 18,2% не участвуют в научной деятельности. Кроме того, 86,4% студентов не пользуются возможностями для личностного роста, такими как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профсоюз "Жас Орда". Причины неучастия не были указаны студентами в анкетировании.

Материальная база университета вполне удовлетворяет запросы большинства опрошенных студентов.

В целом, результаты опроса свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования работы университета по улучшению качества организации учебного процесса, а также созданию условий для активного вовлечения студентов в научную и внеучебную деятельность.

### **Рекомендации:**

Заведующему кафедрой необходимо ознакомить сотрудников и обучающихся с результатами анкетирования и обсудить на кураторских часах. В случае необходимости разработать план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг.

Студенты могут запросить результаты анкетирования по электронной почте Центра менеджмента качества и аккредитации [cqma\\_kstu@mail.ru](mailto:cqma_kstu@mail.ru).