

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

Кафедра: «Экономика и менеджмент предприятия»

Специальность: 6В04105 Маркетинг

Центр менеджмента качества и аккредитации в октябре 2023 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 6В04105 «Маркетинг» в анкетировании приняли участие 7 респондент.

- 4 курс – 7 студентов (70%).

Форма обучения

- Бюджетная – 5 студентов (71,4%);
- Платная – 2 студента (28,6%).

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)

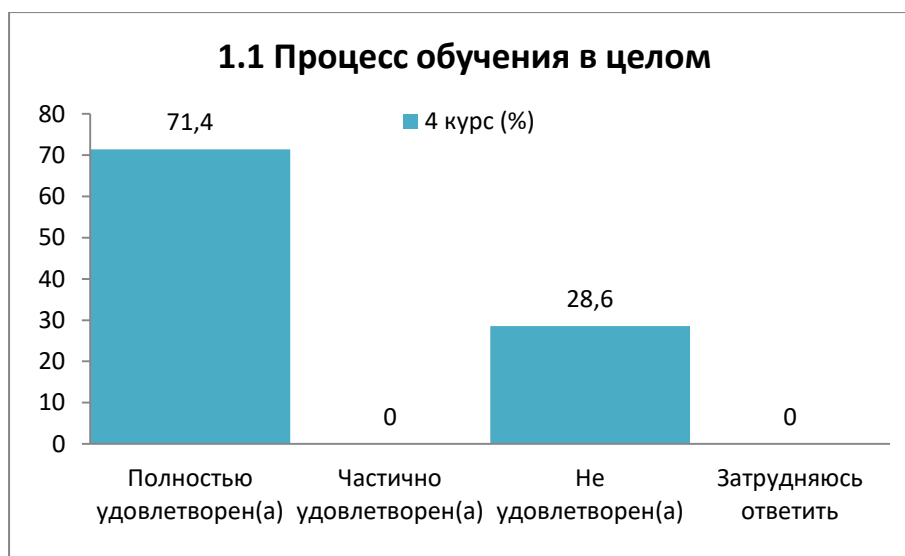
Другое _____

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

1.1 Процесс обучения в целом

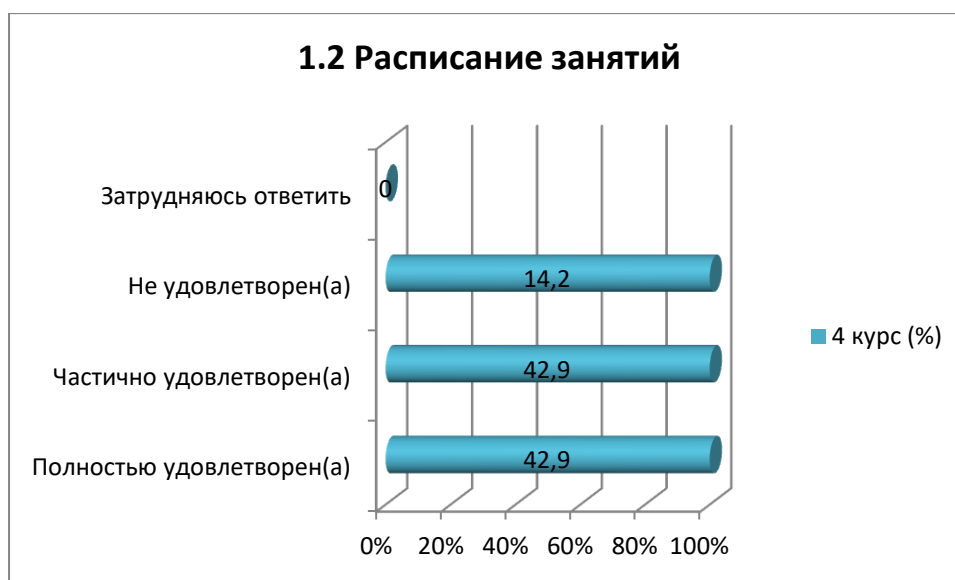
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	71,4

Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	-



1.2 Расписание занятий

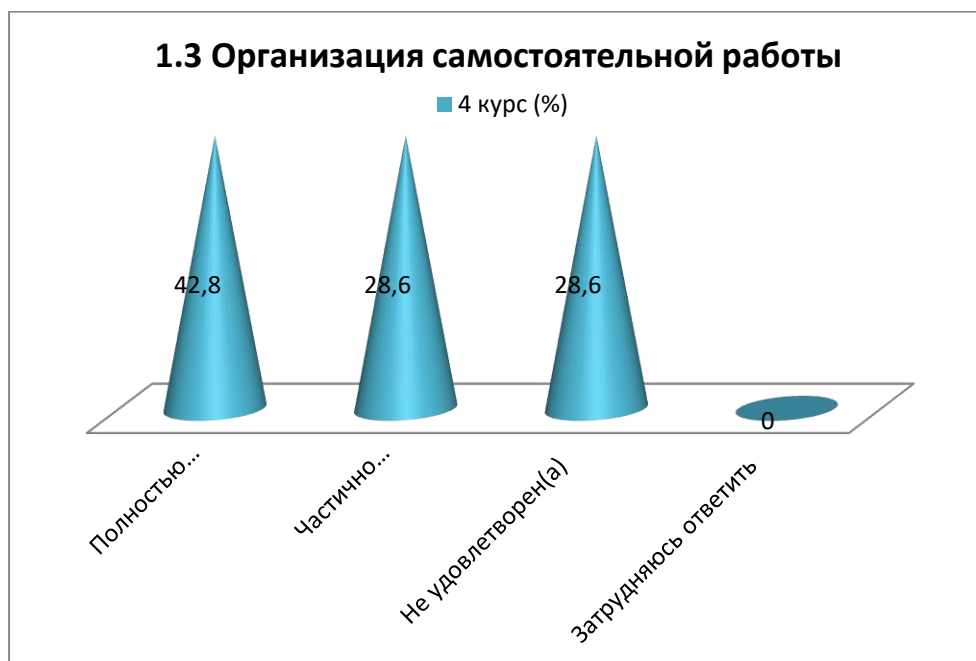
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	42,9
Частично удовлетворен(а)	42,9
Не удовлетворен(а)	14,2
Затрудняюсь ответить	-



1.3 Организация самостоятельной работы

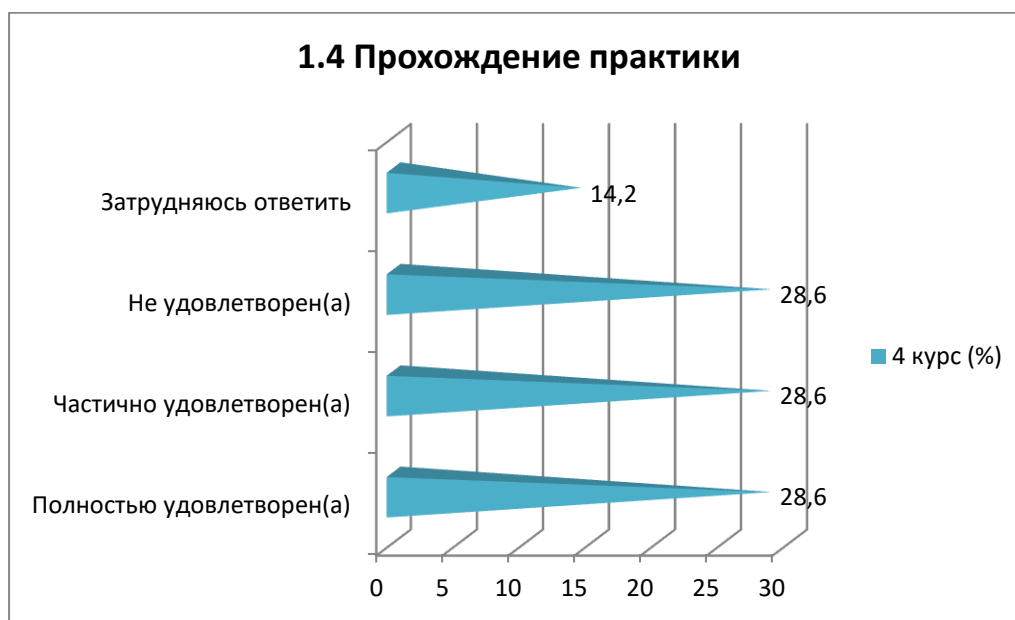
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	42,8
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	-

1.3 Организация самостоятельной работы



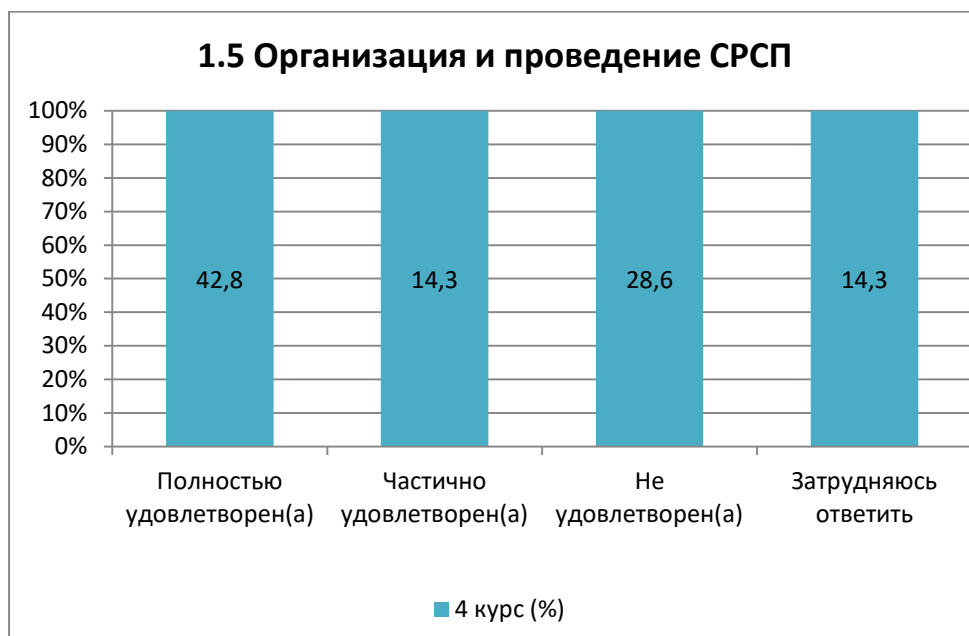
1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	14,2



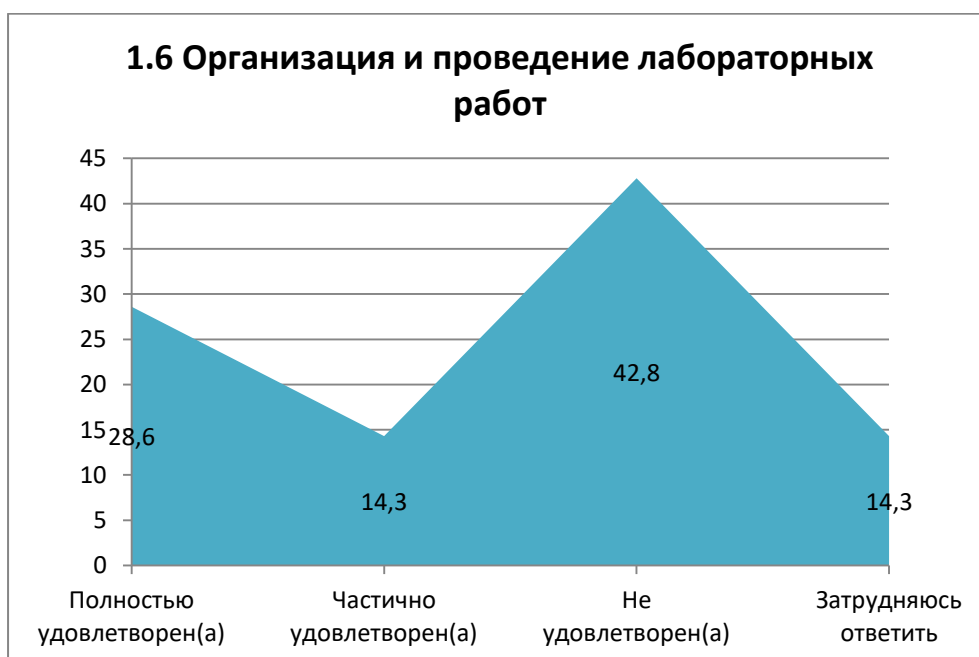
1.5 Организация и проведение СРСП

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	42,8
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	14,3



1.6 Организация и проведение лабораторных работ

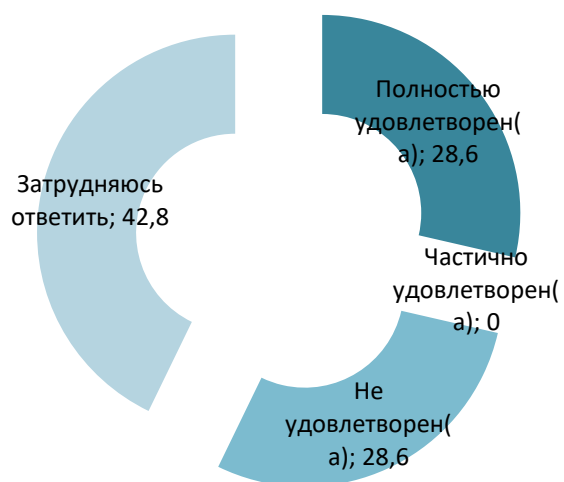
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	42,8
Затрудняюсь ответить	14,3



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	42,8

1.7 Удовлетворенность работой библиотеки



1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	42,8
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	14,3



1.9 Условия проживания в общежитии

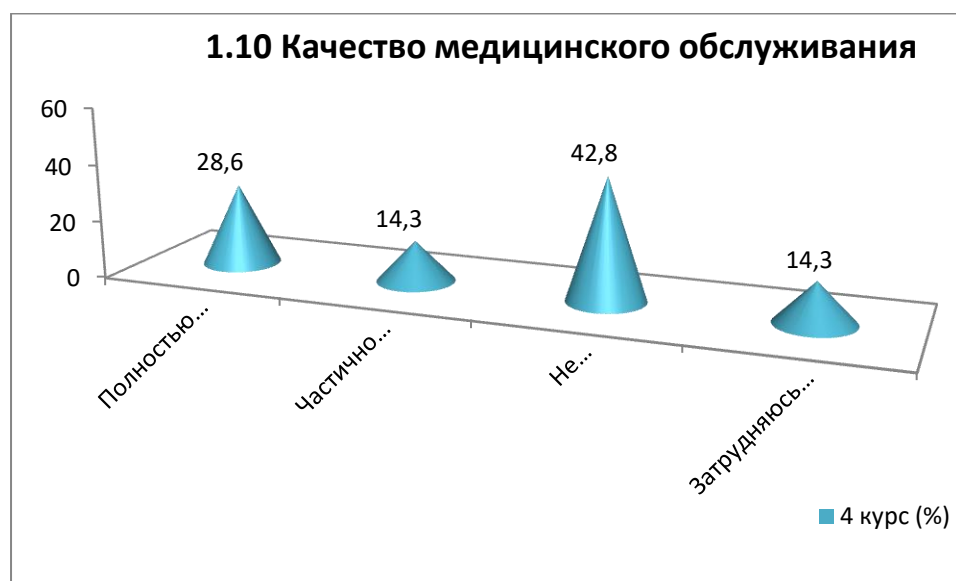
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	42,8
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	28,6

1.9 Условия проживания в общежитии



1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	42,8
Затрудняюсь ответить	14,3



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

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	-
Не удовлетворен(а)	57,1
Затрудняюсь ответить	14,3

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

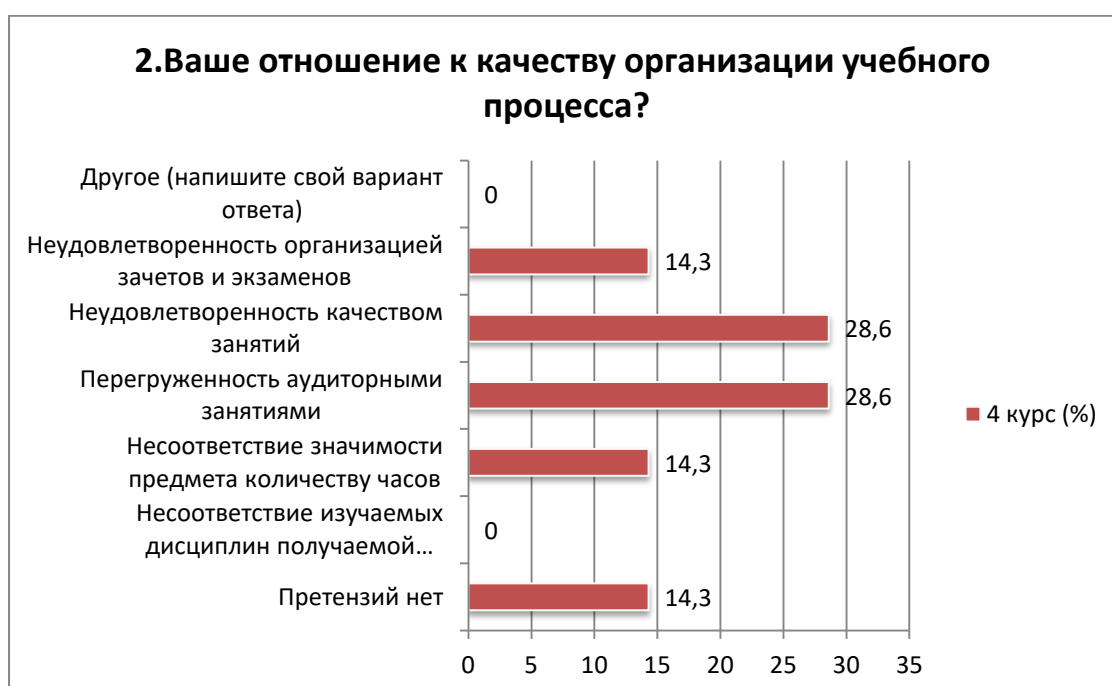


2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

Варианты ответов	4 курс (%)
Претензий нет	14,3
Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности	-
Несоответствие значимости предмета количеству часов	14,3
Перегруженность аудиторными занятиями	28,6
Неудовлетворенность качеством занятий	28,6
Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов	14,3
Другое (напишите свой вариант ответа)	-

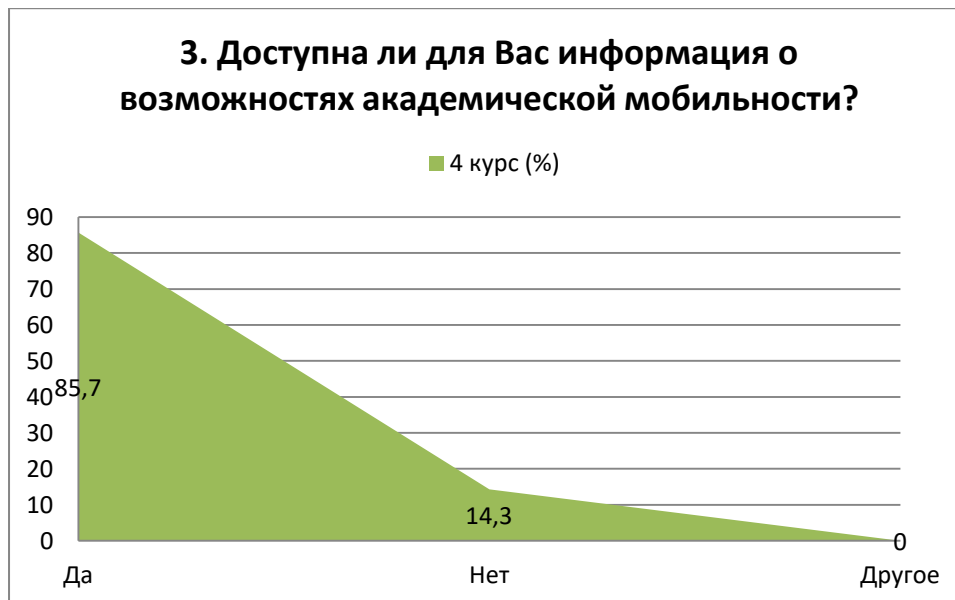
На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Не соответствует или не удовлетворяет», дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты*:

- В маркетинге должна быть математика и машинное обучение, а базовые маркетинговые вещи мы уже и так прошли в самых первых семестрах.



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

Варианты ответов	4 курс (%)
Да	85,7
Нет	14,3
Другое	-



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 безопасностью

Другое _____

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

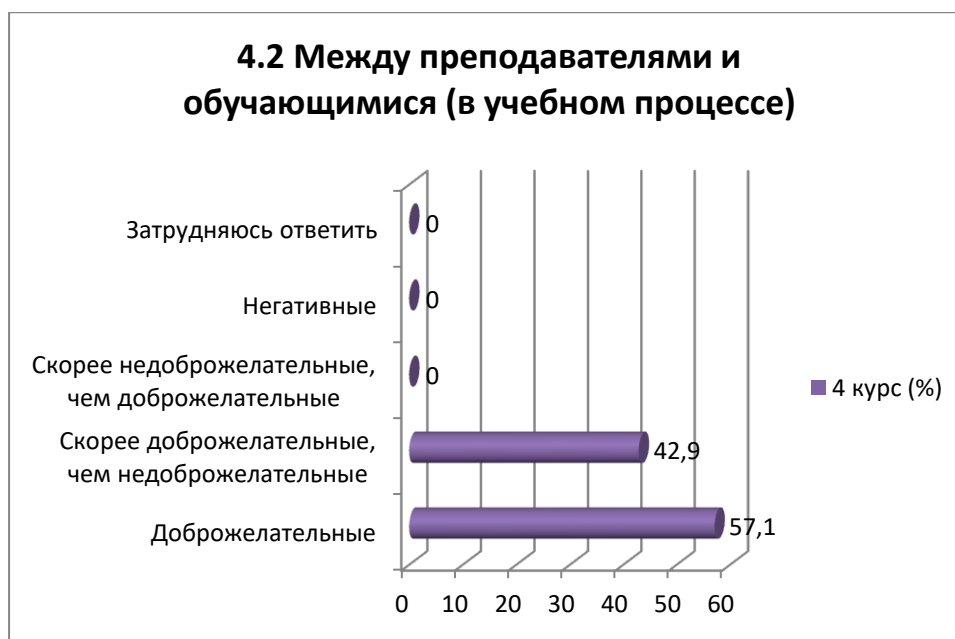
4.1 Между обучающимися

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	71,4
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	28,6
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



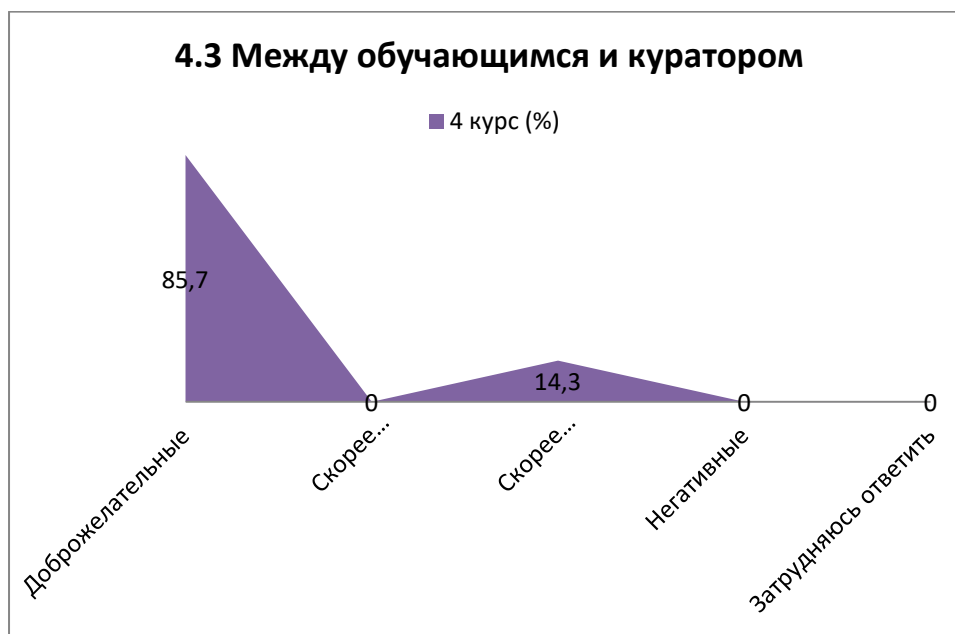
4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	57,1
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	42,9
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



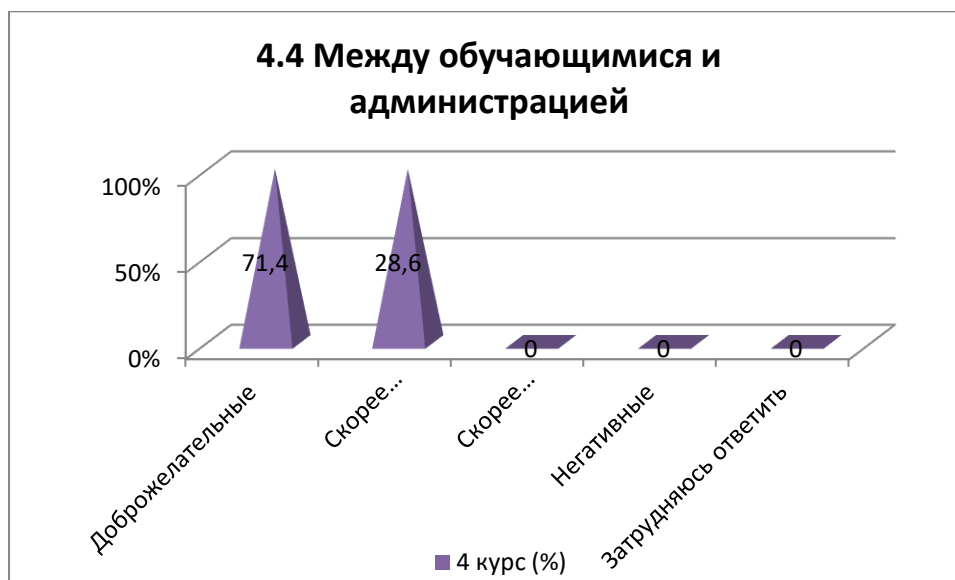
4.3 Между обучающимся и куратором

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	85,7
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	14,3
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



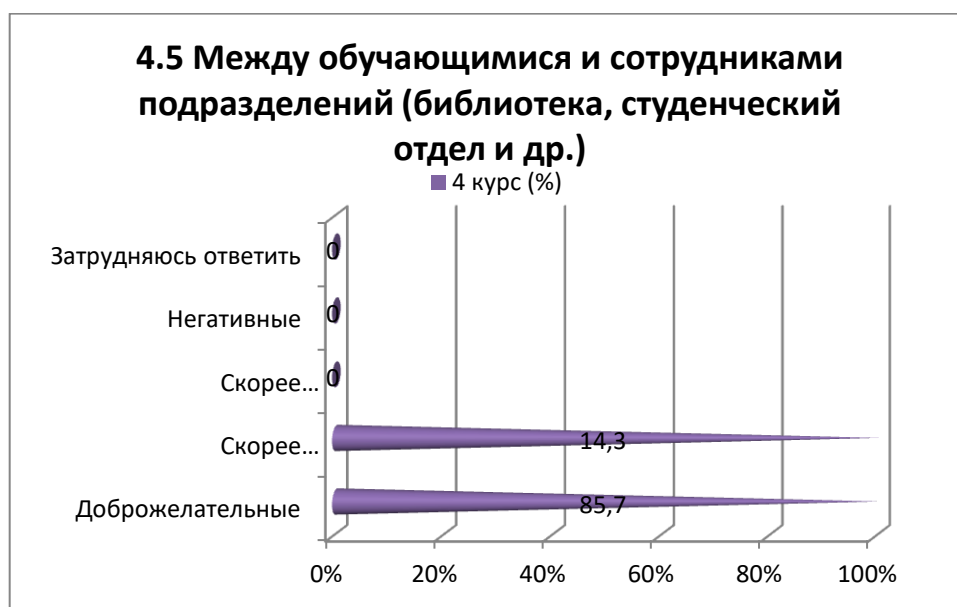
4.4 Между обучающимися и администрацией

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	71,4
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	28,6
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



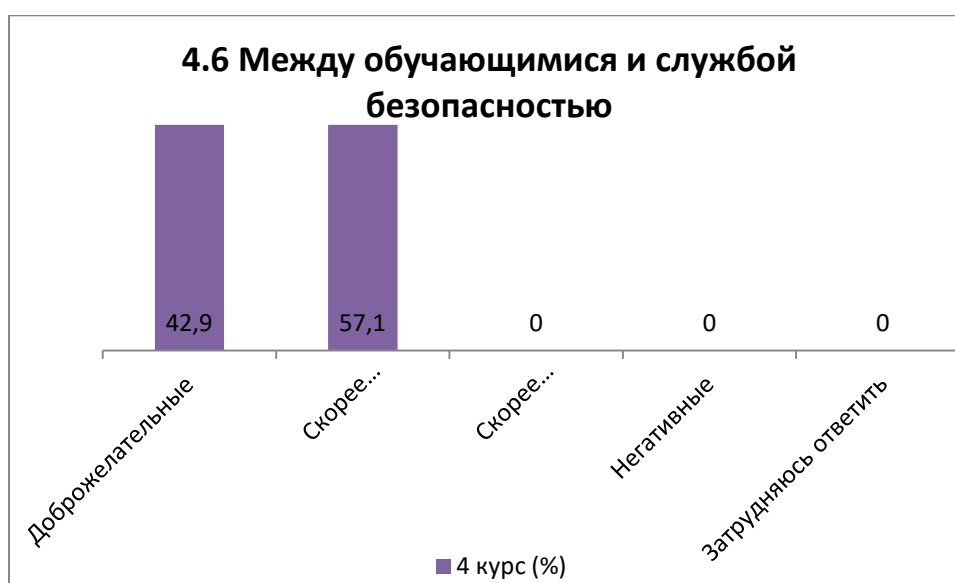
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	85,7
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	14,3
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	42,9
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	57,1
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-

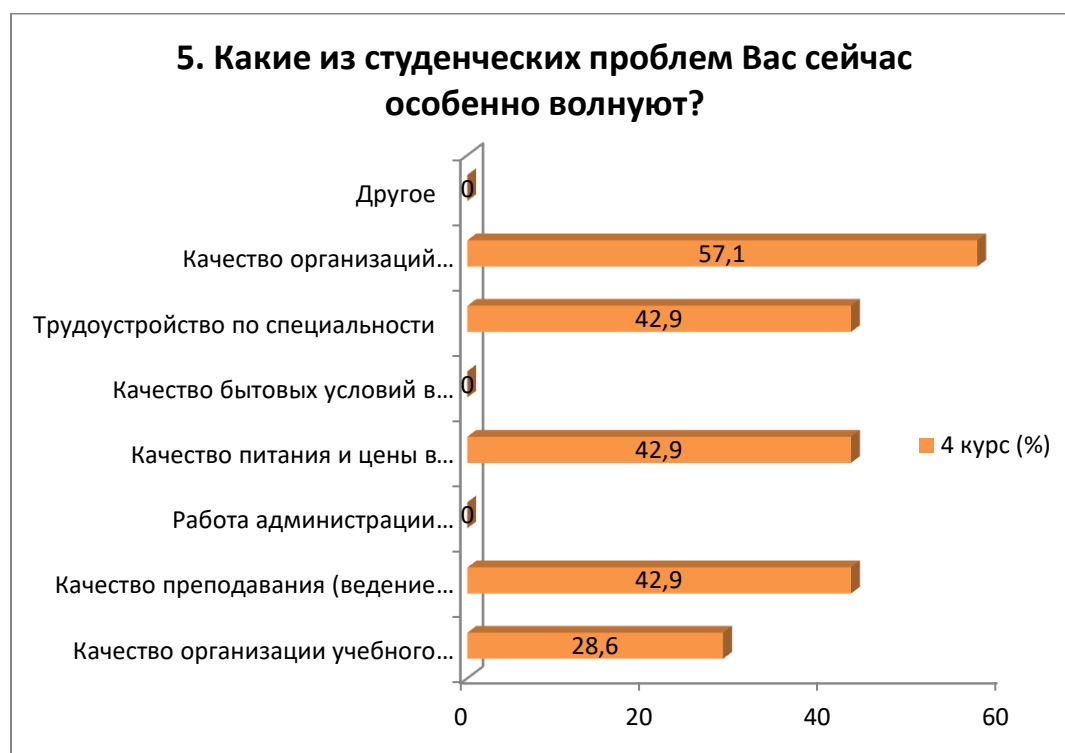


5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют? (выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	4 курс (%)
Качество организации учебного процесса	28,6
Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)	42,9
Работа администрации (отделение и др.)	-
Качество питания и цены в студенческой столовой	42,9

Качество бытовых условий в общежитии	-
Трудоустройство по специальности	42,9
Качество организаций производственной практики	57,1
Другое	-

*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? (отметьте все подходящие ответы)

Варианты ответов	4 курс (%)
Не участвовал(а)	28,6
Иногда, когда это необходимо по формальным признакам	14,3
В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.	14,3
В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе	42,9
Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия	14,3
Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)	14,3
Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ	14,3
Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)	14,3

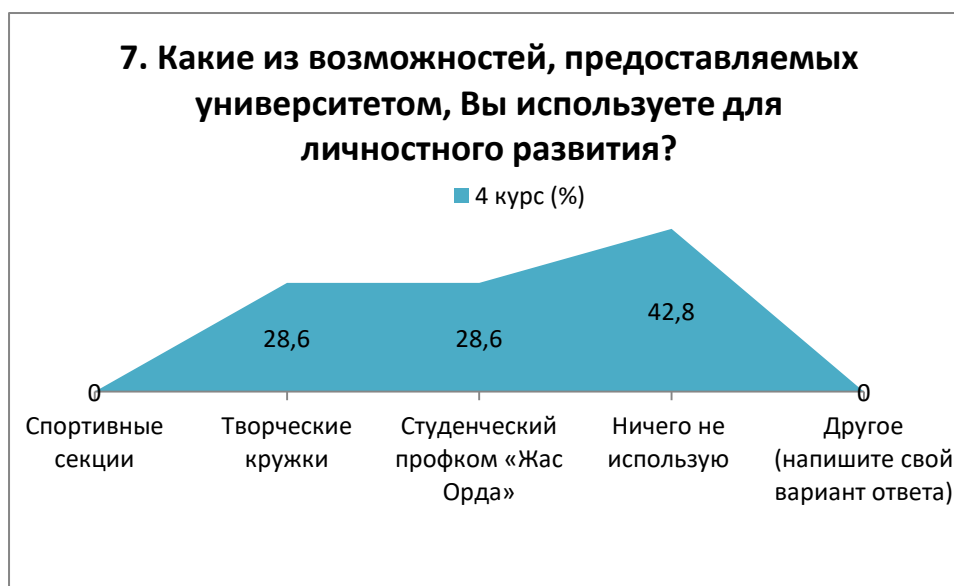
*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов

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



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

Варианты ответов	4 курс (%)
Спортивные секции	-
Творческие кружки	28,6
Студенческий профком «Жас Орда»	28,6
Ничего не использую	42,8
Другое (напишите свой вариант ответа)	-



На вариант «Если вы ответили «Ничего не использую» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Неинтересно, так как меня интересует только применение математики и экономике на практике.

8. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

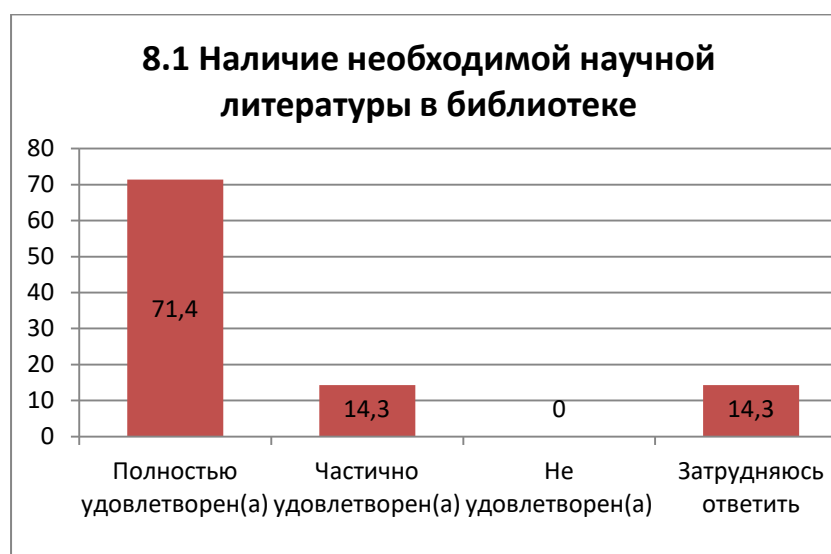
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке
8.2 Современность компьютерного оборудования
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
8.4 Современность программного обеспечения
8.5 Наличие учебного и научного оборудования
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
8.7 Наличие спортивного оборудования

Другое _____

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

8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

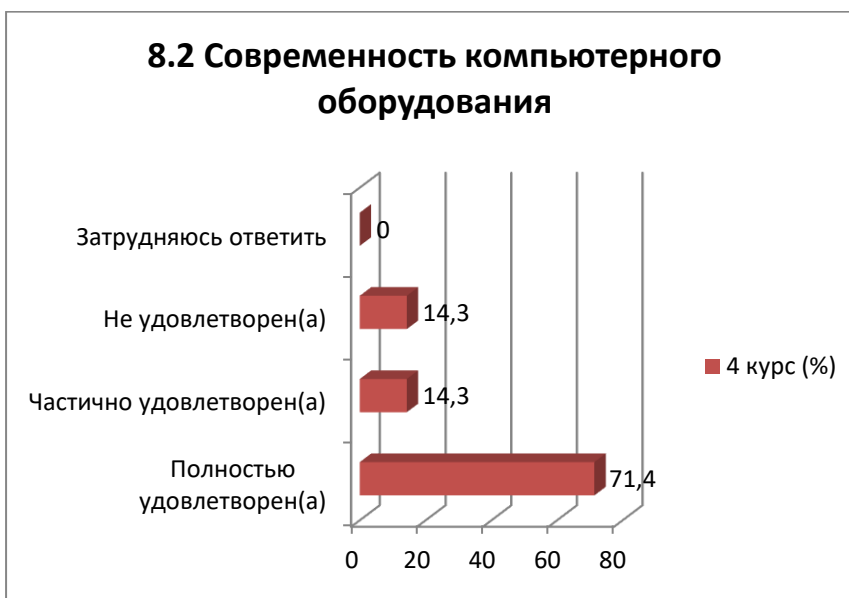
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	71,4
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	14,3



8.2 Современность компьютерного оборудования

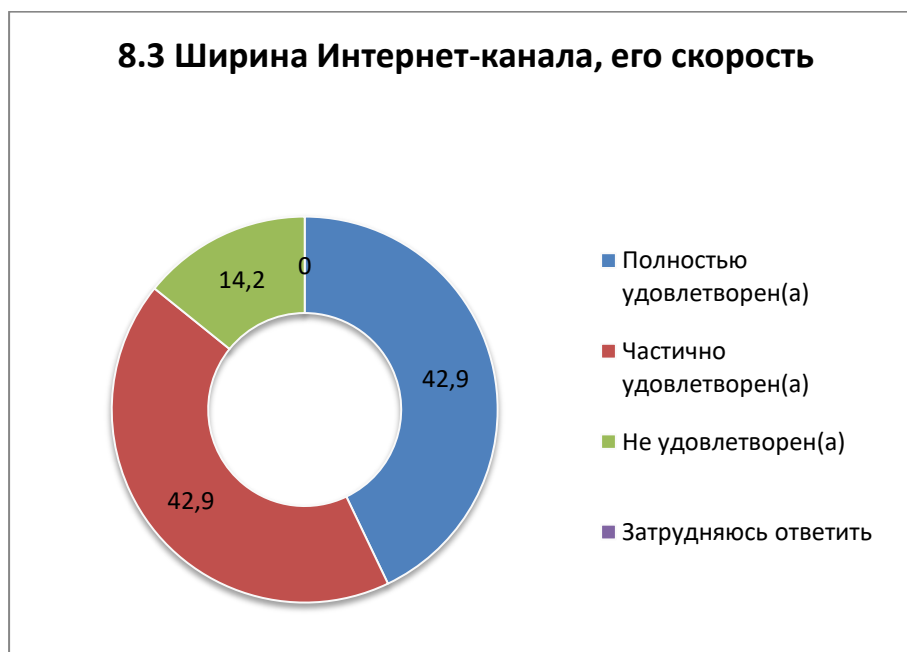
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	71,4
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	14,3
Затрудняюсь ответить	-

8.2 Современность компьютерного оборудования



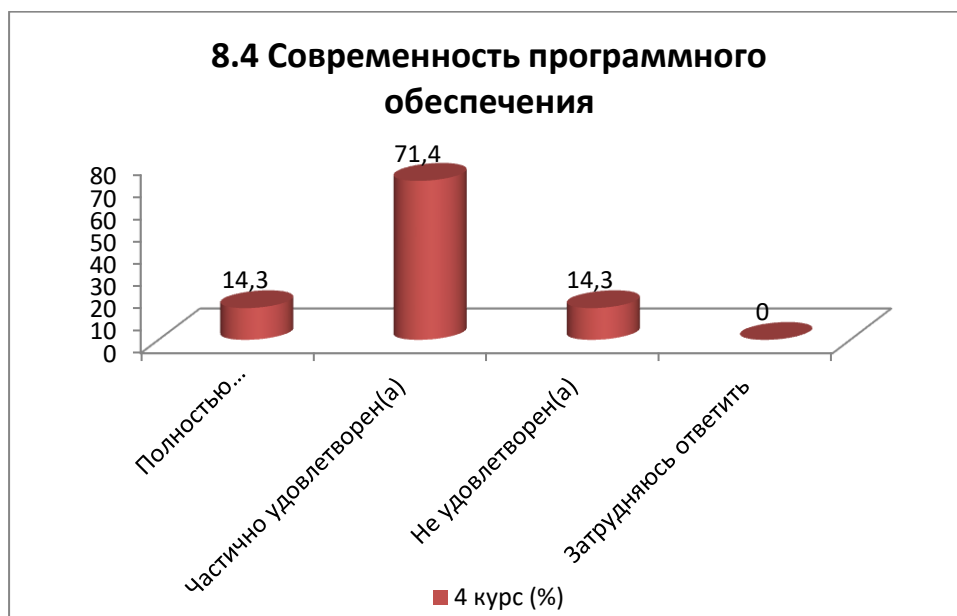
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	42,9
Частично удовлетворен(а)	42,9
Не удовлетворен(а)	14,2
Затрудняюсь ответить	-



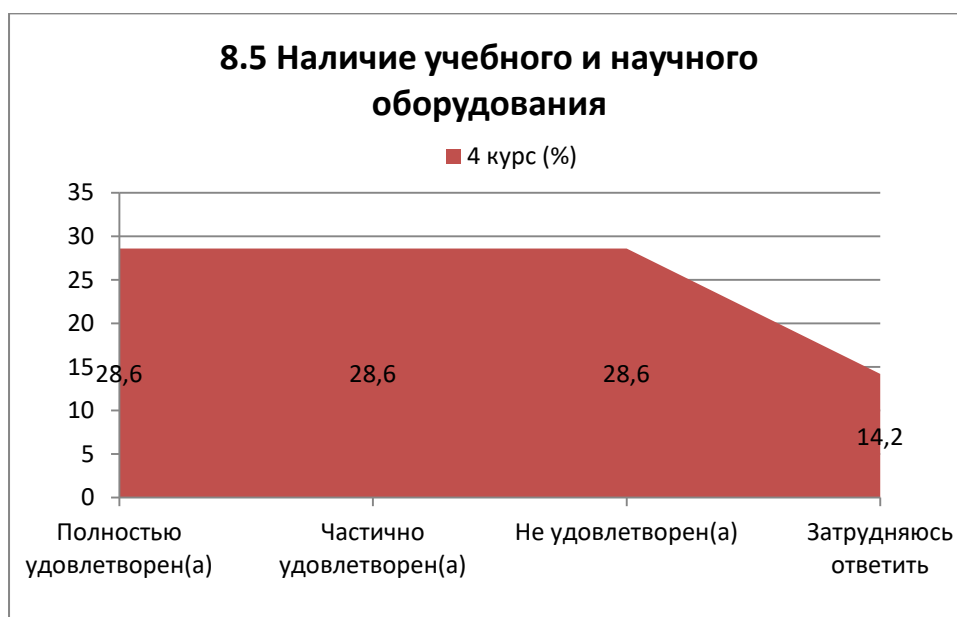
8.4 Современность программного обеспечения

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	14,3
Частично удовлетворен(а)	71,4
Не удовлетворен(а)	14,3
Затрудняюсь ответить	-



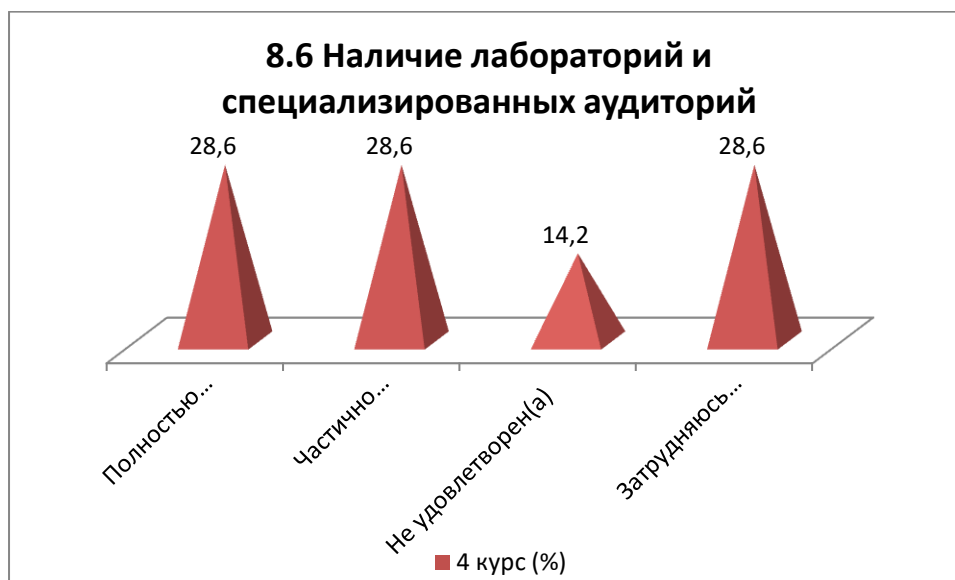
8.5 Наличие учебного и научного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	14,2



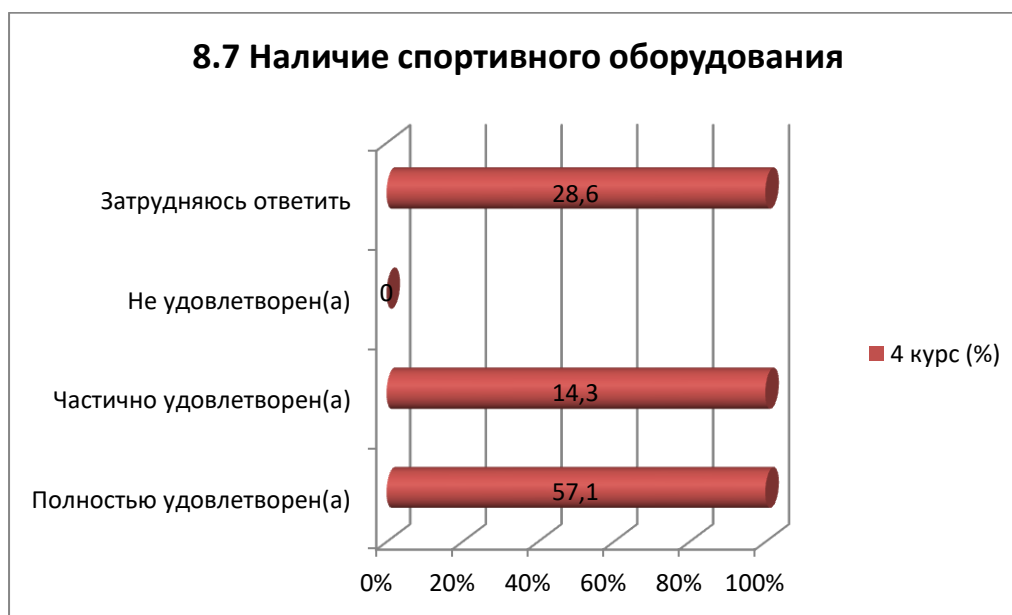
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	14,2
Затрудняюсь ответить	28,6



8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	57,1
Частично удовлетворен(а)	14,3
Не удовлетворен(а)	-
Затрудняюсь ответить	28,6



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

Варианты ответов	4 курс (%)
Получить высокий уровень знаний	42,9
Получить диплом об окончании	42,9
Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте	14,3
Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе	42,9

Получить диплом, престиж вуза не имеет значения	28,6
Окончить престижный вуз	14,3
Получить высоко-оплачиваемую профессию	28,6
Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям	28,6
Получить диплом с высокими оценками	28,6
Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)	14,3
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*



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

Качество образовательных услуг в университете зависит от целого комплекса факторов. Особое место в нем принадлежит учебному процессу. Правильная и эффективная организация учебного процесса – залог успешной и качественной подготовки специалистов. Результаты анкетирования «Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами» свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности респондентов **процессом обучения** в университете. Полностью удовлетворены процессом обучения 71,4% опрошенных, не удовлетворены 28,6%. Для удобства анализа рассмотрим более подробно по каким критериям респонденты оценили свою удовлетворенность образовательными услугами.

Студенты оценили как «хорошее качество» (показатели удовлетворенности ниже 80%) следующие критерии, где сообщают о своей полной и частичной удовлетворенности:

- расписание занятий (85,8%);
- организация самостоятельной работы (71,4%);
- условия проживания в общежитии (71,4%);
- качество прохождения практики (57,1%);
- организация и проведение СРСП (57,1%);
- возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий (57,1%).

Из результатов опроса можно выделить три аспекта, которые вызывают наименьшее доверие у студентов: качество медицинского обслуживания, работа библиотеки и организация питания в университете. Многие опрошенные выразили свое недовольство, но не уточнили причины этого. Некоторые испытывают затруднения при ответе, возможно, из-за неопределенности в оценке указанных параметров.

Информацию об академической мобильности имеют 85,7% 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.

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 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.

Участие в научной работе университета не принимает 28,6% студентов. Причины неучастия не были указаны студентами в анкетировании.

Анкетирование также выявило 42,8% студентов, которые не используют возможности предоставляемые университетом для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда".

Причину своего неучастия в научной деятельности один из обучающихся объяснил отсутствием интереса.

Материальная база университета вполне удовлетворяет запросы большинства опрошенных студентов.

Студенты считают, что получение высокого уровня знаний является наиболее важным результатом обучения в вузе. На втором месте по важности находится получение диплома об окончании. Третье место занимает получение практических навыков, которые можно сразу использовать в работе.

В целом, результаты опроса свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования работы университета по повышению информированности студентов о возможностях академической мобильности, 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.