

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

Кафедра: «Экономика и менеджмент предприятия»

Специальность: 6В04102 Менеджмент

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 6В04102 «Менеджмент» в анкетировании приняли участие 14 респондент.

- 4 курс – 14 студентов (66,7%).

Форма обучения

- Бюджетная – 7 студентов (50%);
- Платная – 7 студентов (50%).

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) |

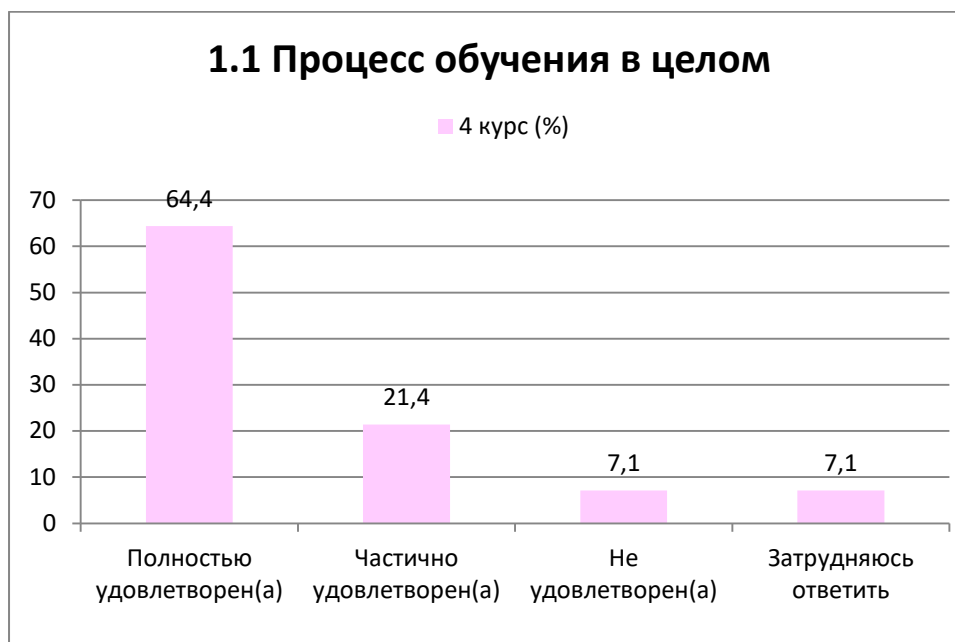
Другое _____

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

1.1 Процесс обучения в целом

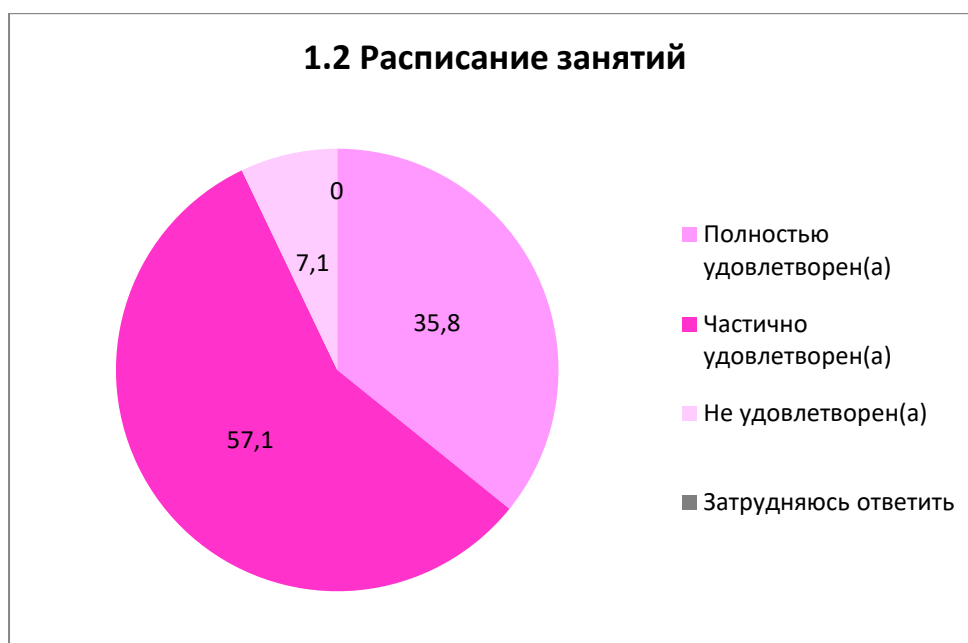
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 64,4 |

| | |
|---------------------------------|------|
| Частично удовлетворен(а) | 21,4 |
| Не удовлетворен(а) | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | 7,1 |



1.2 Расписание занятий

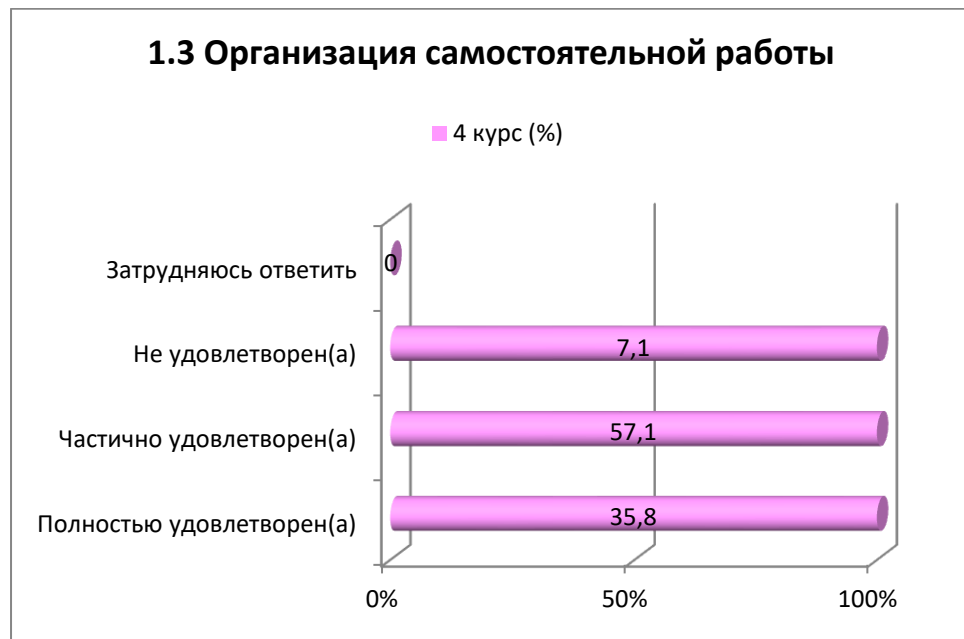
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 35,8 |
| Частично удовлетворен(а) | 57,1 |
| Не удовлетворен(а) | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | - |



1.3 Организация самостоятельной работы

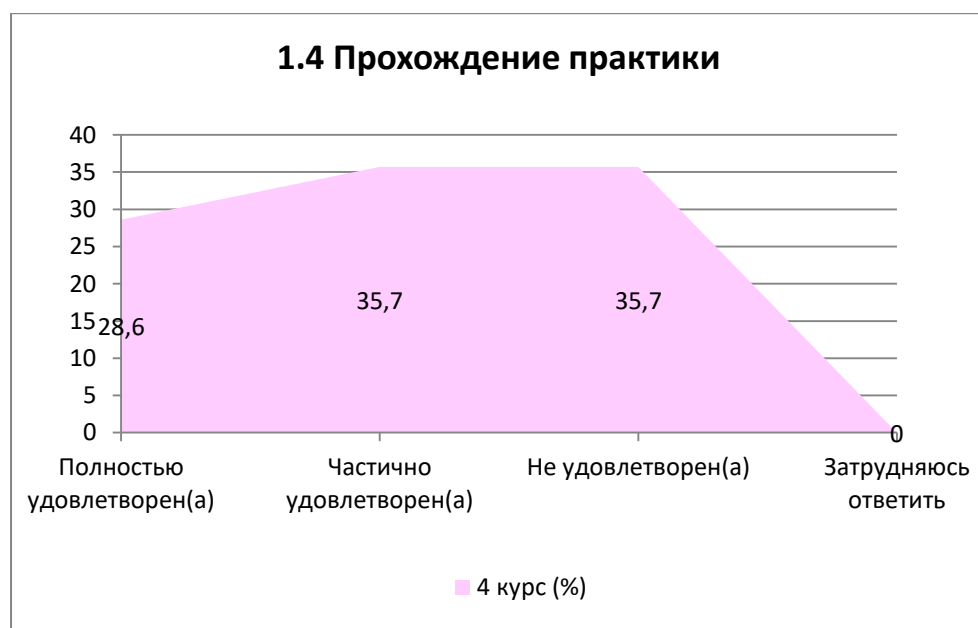
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 35,8 |

| | |
|---------------------------------|-------------|
| Частично удовлетворен(а) | 57,1 |
| Не удовлетворен(а) | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | - |



1.4 Прохождение практики

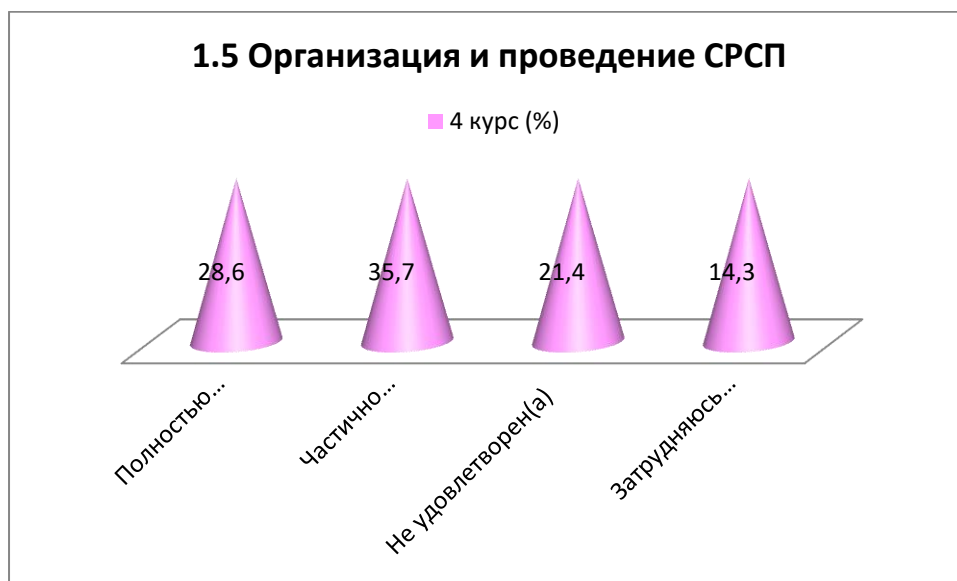
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|-------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |
| Частично удовлетворен(а) | 35,7 |
| Не удовлетворен(а) | 35,7 |
| Затрудняюсь ответить | - |



1.5 Организация и проведение СРСП

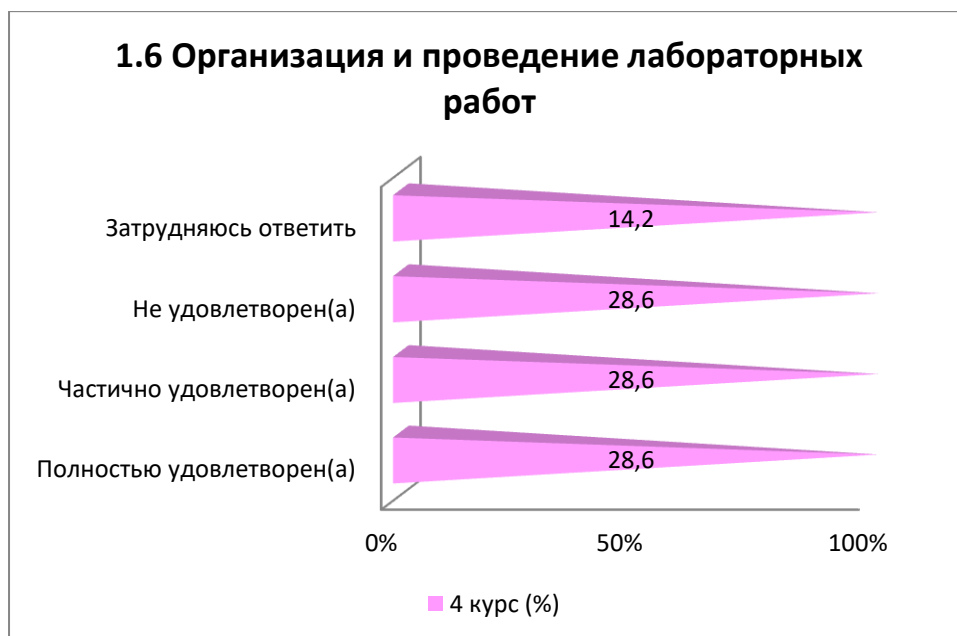
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|-------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |

| | |
|---------------------------------|------|
| Частично удовлетворен(а) | 35,7 |
| Не удовлетворен(а) | 21,4 |
| Затрудняюсь ответить | 14,3 |



1.6 Организация и проведение лабораторных работ

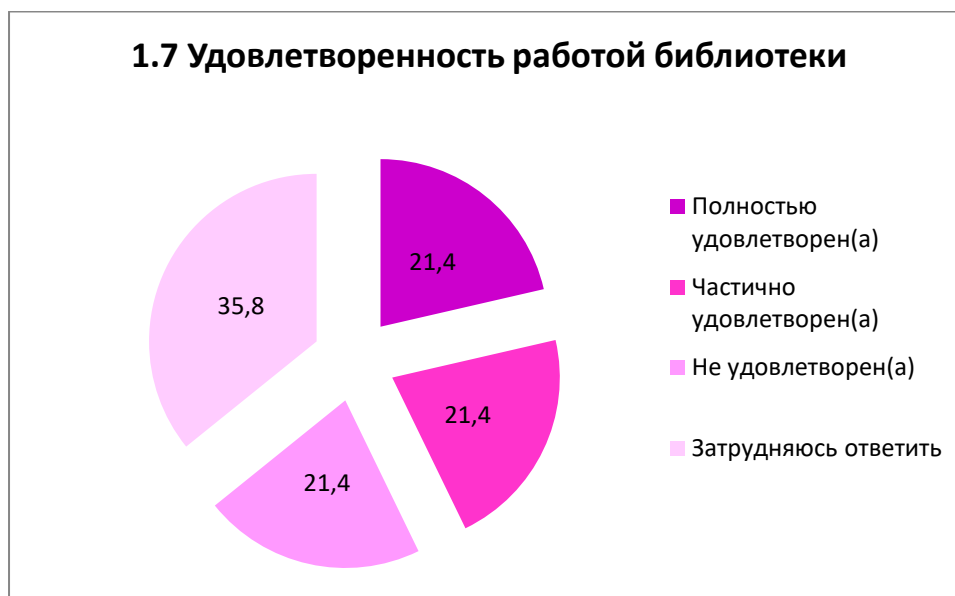
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |
| Частично удовлетворен(а) | 28,6 |
| Не удовлетворен(а) | 28,6 |
| Затрудняюсь ответить | 14,2 |



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

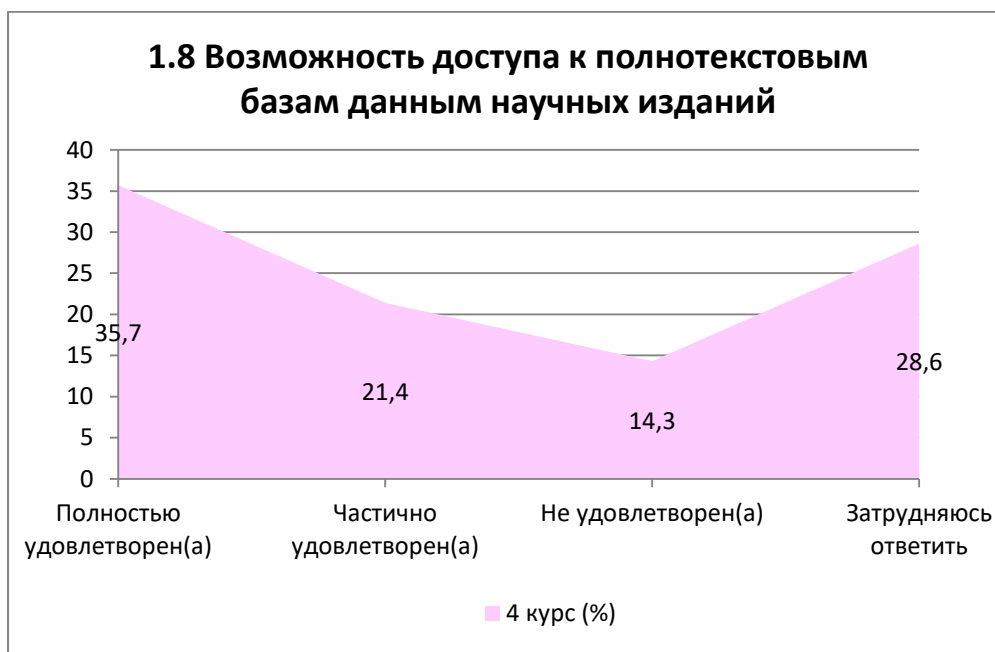
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 21,4 |
| Частично удовлетворен(а) | 21,4 |

| | |
|-----------------------------|------|
| Не удовлетворен(а) | 21,4 |
| Затрудняюсь ответить | 35,8 |



1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

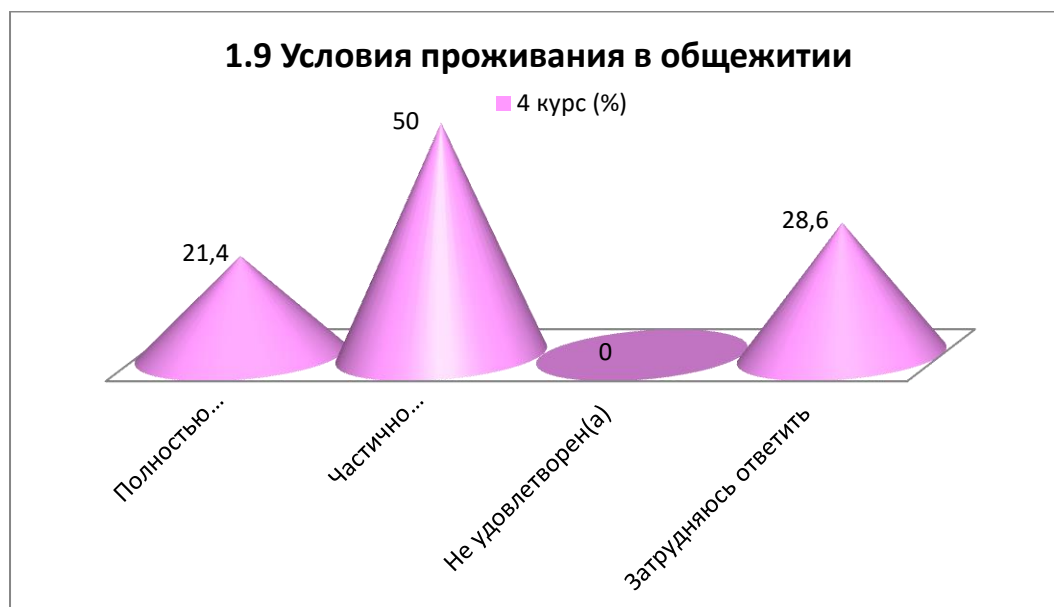
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 35,7 |
| Частично удовлетворен(а) | 21,4 |
| Не удовлетворен(а) | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | 28,6 |



1.9 Условия проживания в общежитии

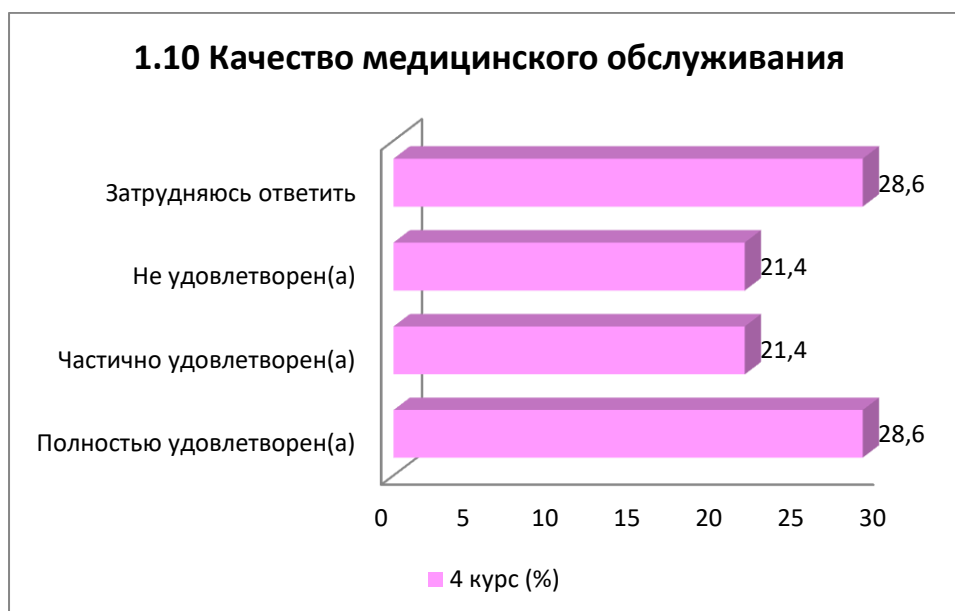
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 21,4 |
| Частично удовлетворен(а) | 50 |

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



1.10 Качество медицинского обслуживания

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |
| Частично удовлетворен(а) | 21,4 |
| Не удовлетворен(а) | 21,4 |
| Затрудняюсь ответить | 28,6 |



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

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |
| Частично удовлетворен(а) | 35,7 |

| | |
|-----------------------------|------|
| Не удовлетворен(а) | 21,4 |
| Затрудняюсь ответить | 14,3 |



2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

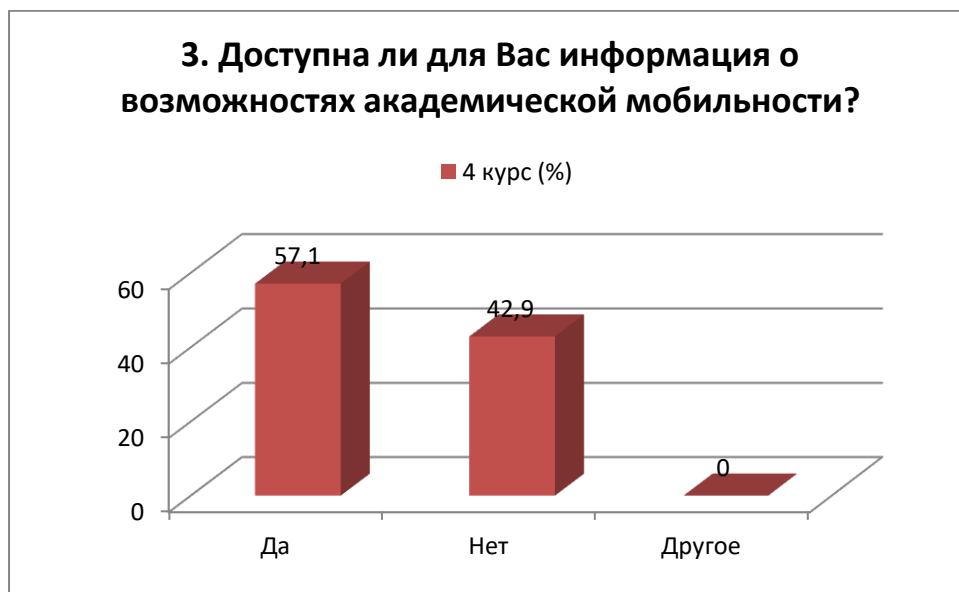
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|--|------------|
| Претензий нет | 64,5 |
| Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности | 7,1 |
| Несоответствие значимости предмета количеству часов | 7,1 |
| Перегруженность аудиторными занятиями | 7,1 |
| Неудовлетворенность качеством занятий | 7,1 |
| Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов | 7,1 |
| Другое (напишите свой вариант ответа) | - |



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

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|------------------|------------|
| Да | 57,1 |

| | |
|--------|------|
| Нет | 42,9 |
| 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 |

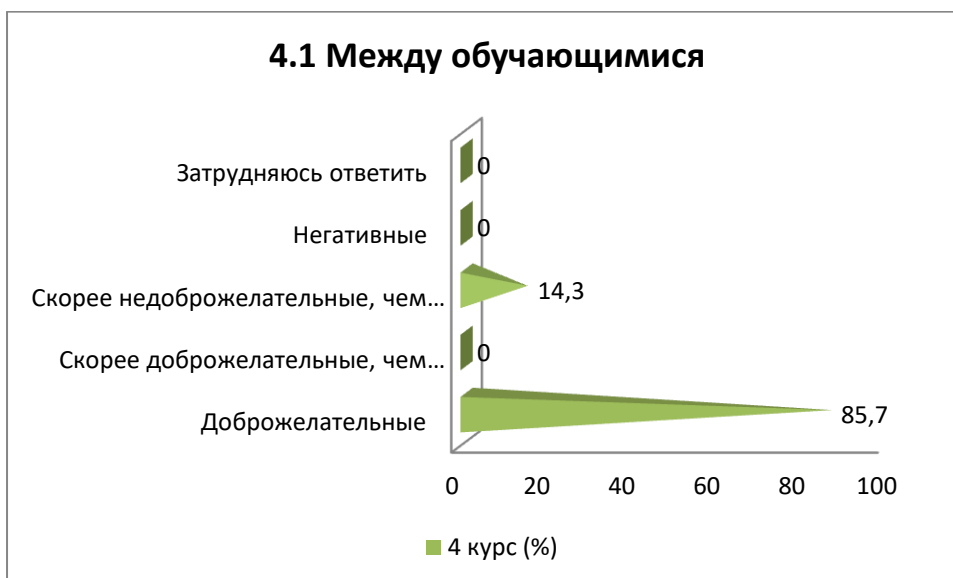
Другое _____

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

4.1 Между обучающимися

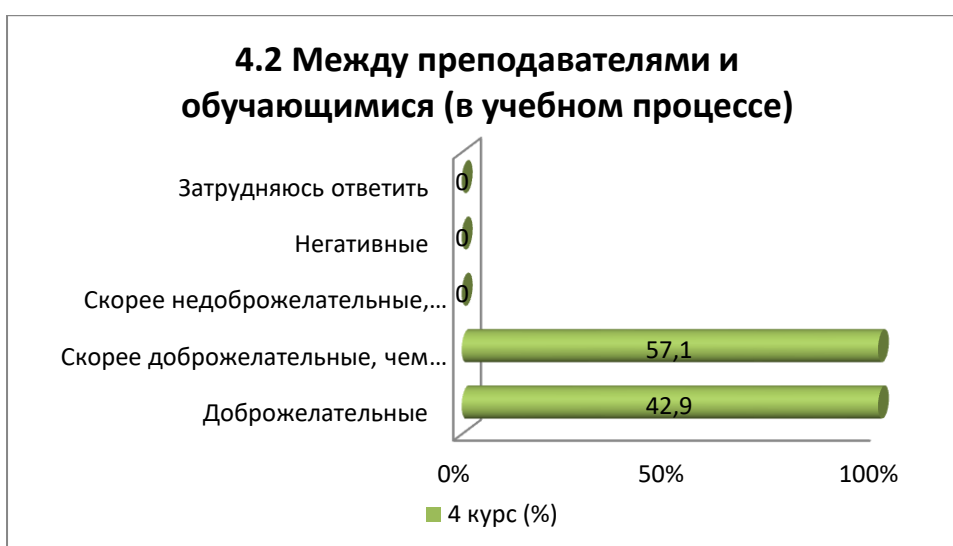
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---|------------|
| Доброжелательные | 85,7 |
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | - |
| Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные | 14,3 |
| Негативные | - |
| Затрудняюсь ответить | - |

4.1 Между обучающимися



4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

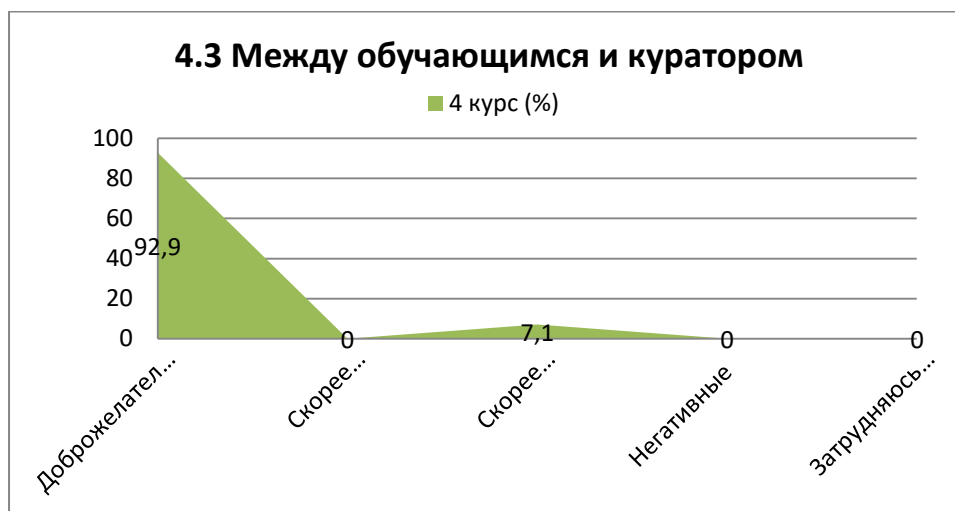
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|--|------------|
| Доброжелательные | 42,9 |
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | 57,1 |
| Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные | - |
| Негативные | - |
| Затрудняюсь ответить | - |



4.3 Между обучающимся и куратором

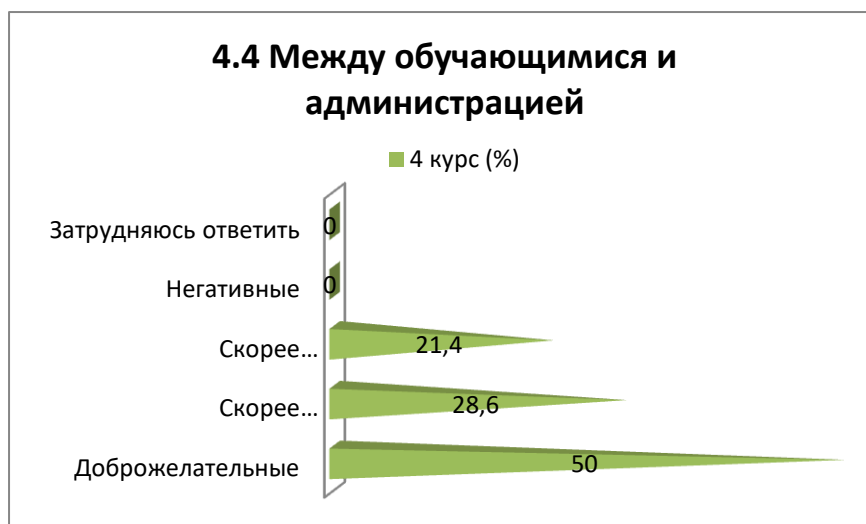
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|--|------------|
| Доброжелательные | 92,9 |
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | - |
| Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные | 7,1 |

| | |
|-----------------------------|---|
| Негативные | - |
| Затрудняюсь ответить | - |



4.4 Между обучающимися и администрацией

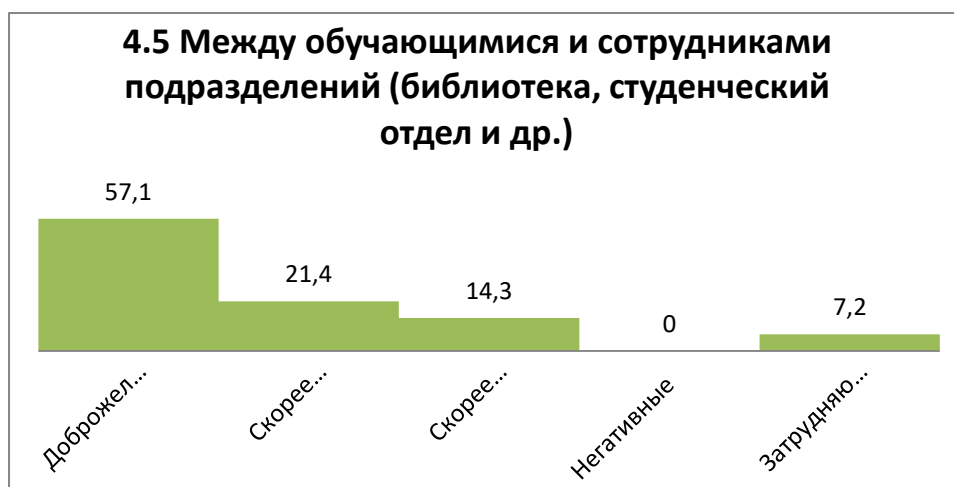
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|--|------------|
| Доброжелательные | 50 |
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | 28,6 |
| Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные | 21,4 |
| Негативные | - |
| Затрудняюсь ответить | - |



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

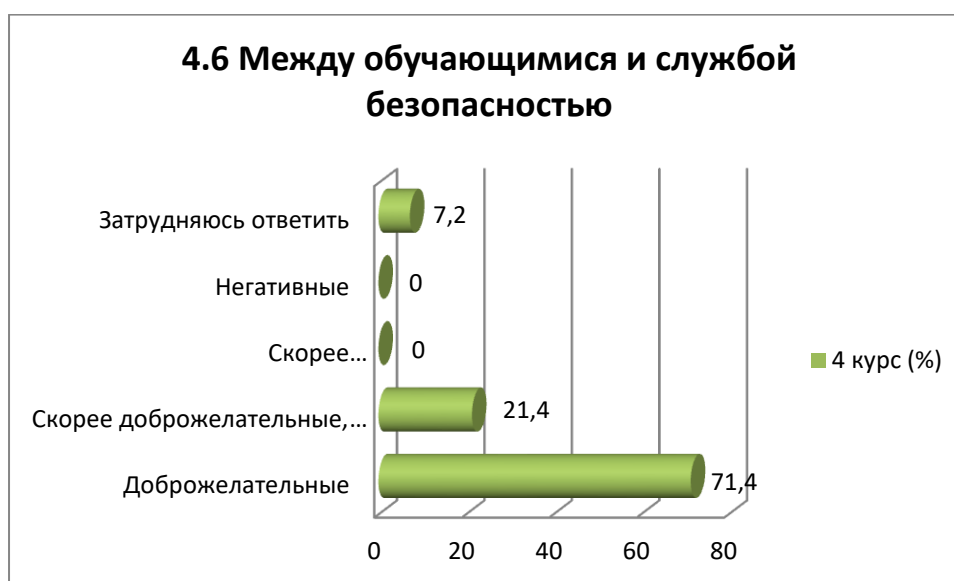
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|--|------------|
| Доброжелательные | 57,1 |
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | 21,4 |

| | |
|---|------|
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | 14,3 |
| Негативные | - |
| Затрудняюсь ответить | 7,2 |



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---|------------|
| Доброжелательные | 71,4 |
| Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные | 21,4 |
| Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные | - |
| Негативные | - |
| Затрудняюсь ответить | 7,2 |



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

Варианты ответов

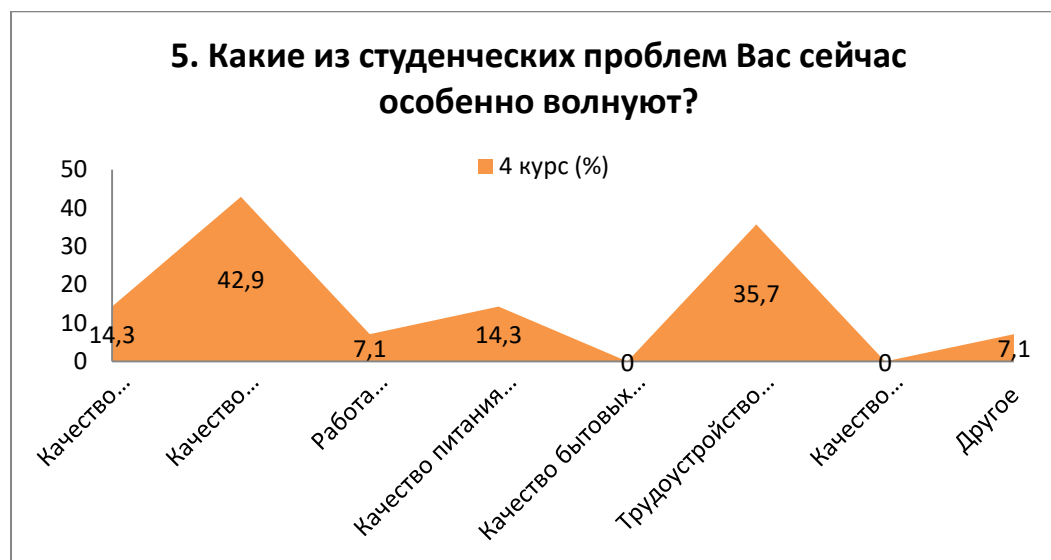
Качество организации учебного процесса

4 курс (%)

14,3

| | |
|--|------|
| Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.) | 42,9 |
| Работа администрации (отделение и др.) | 7,1 |
| Качество питания и цены в студенческой столовой | 14,3 |
| Качество бытовых условий в общежитии | - |
| Трудоустройство по специальности | 35,7 |
| Качество организаций производственной практики | - |
| Другое | 7,1 |

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



На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:
- ничего.

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) | 42,9 |
| Иногда, когда это необходимо по формальным признакам | 7,1 |
| В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д. | 21,4 |
| В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе | 21,4 |
| Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия | 7,1 |
| Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре) | 7,1 |
| Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ | - |
| Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках) | - |

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

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

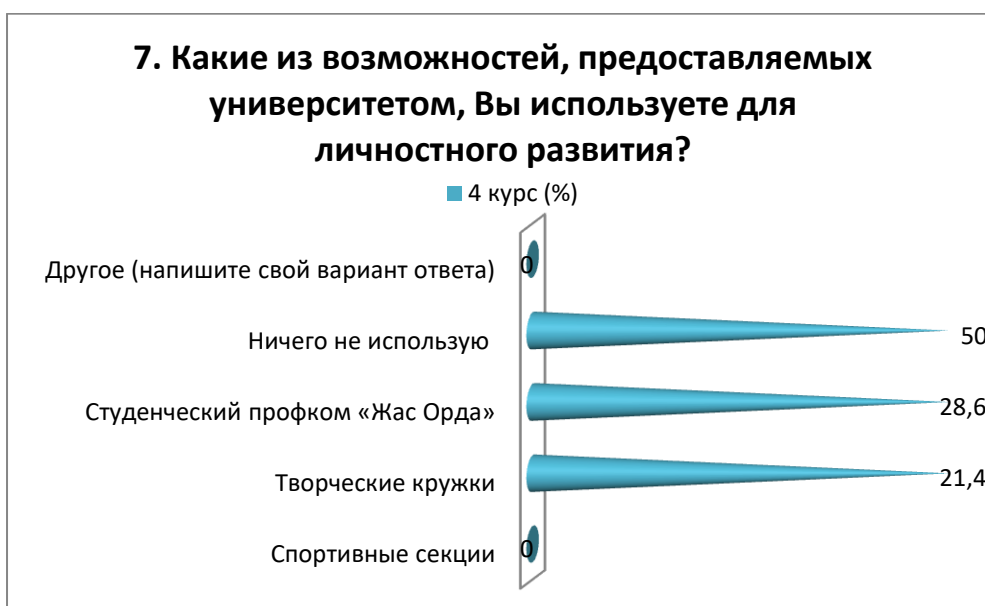


На вариант «Если вы ответили «Не участвовал(а)» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- не интересует.

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

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---------------------------------------|------------|
| Спортивные секции | - |
| Творческие кружки | 21,4 |
| Студенческий профком «Жас Орда» | 28,6 |
| Ничего не использую | 50 |
| Другое (напишите свой вариант ответа) | - |



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

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

- другие приоритеты.

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

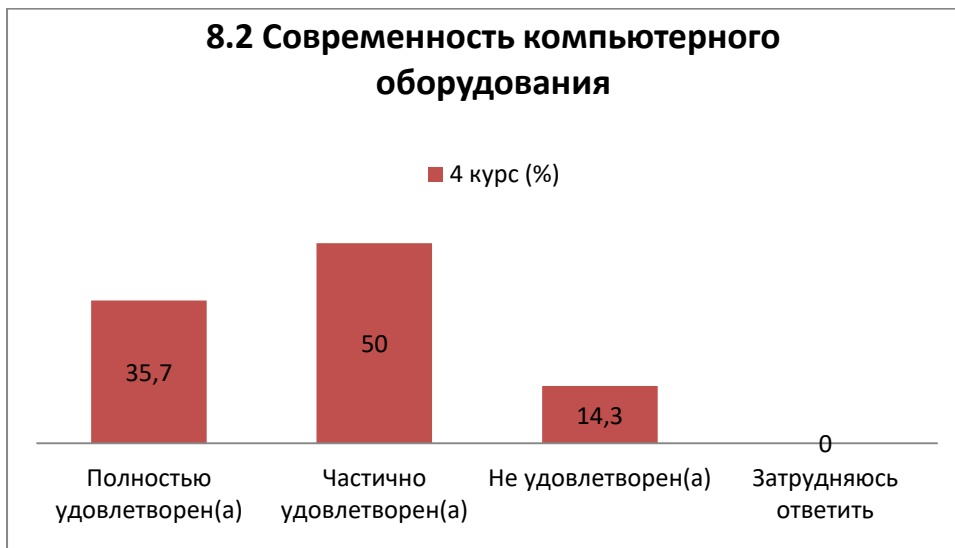
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 64,3 |
| Частично удовлетворен(а) | 14,3 |
| Не удовлетворен(а) | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | 7,1 |



8.2 Современность компьютерного оборудования

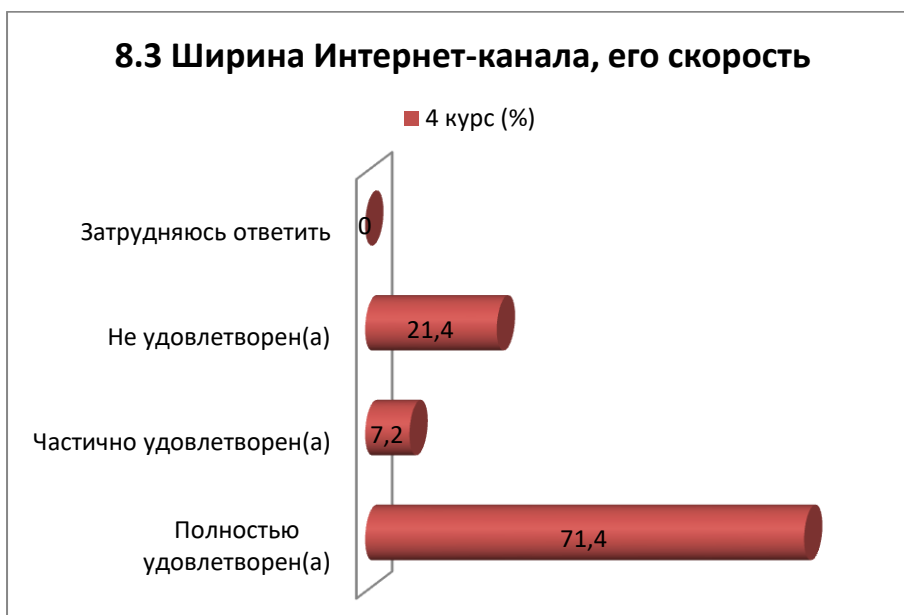
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 35,7 |
| Частично удовлетворен(а) | 50 |
| Не удовлетворен(а) | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | - |

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



8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 71,4 |
| Частично удовлетворен(а) | 7,2 |
| Не удовлетворен(а) | 21,4 |
| Затрудняюсь ответить | - |



8.4 Современность программного обеспечения

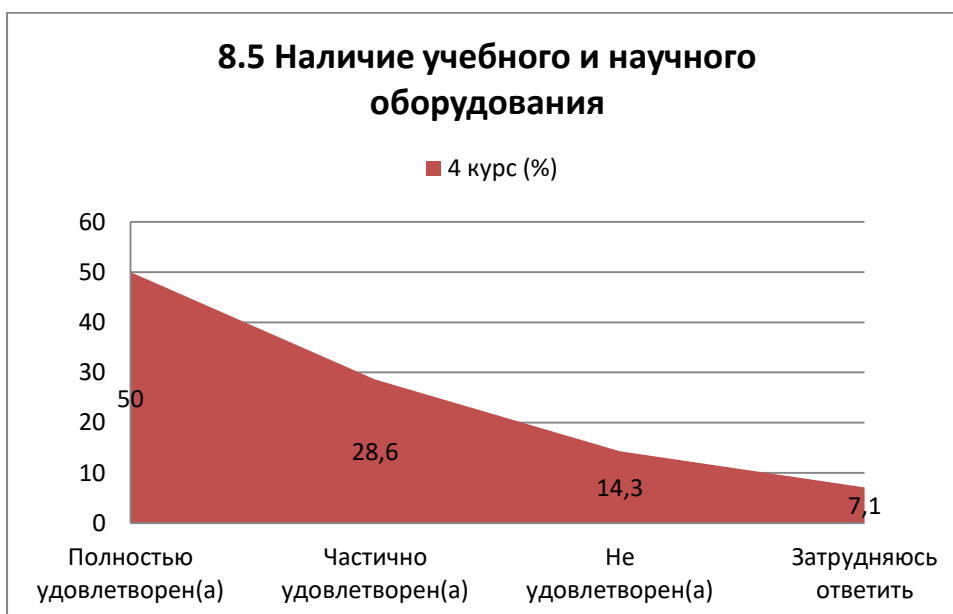
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |
| Частично удовлетворен(а) | 14,3 |
| Не удовлетворен(а) | 42,8 |
| Затрудняюсь ответить | 14,3 |

8.4 Современность программного обеспечения



8.5 Наличие учебного и научного оборудования

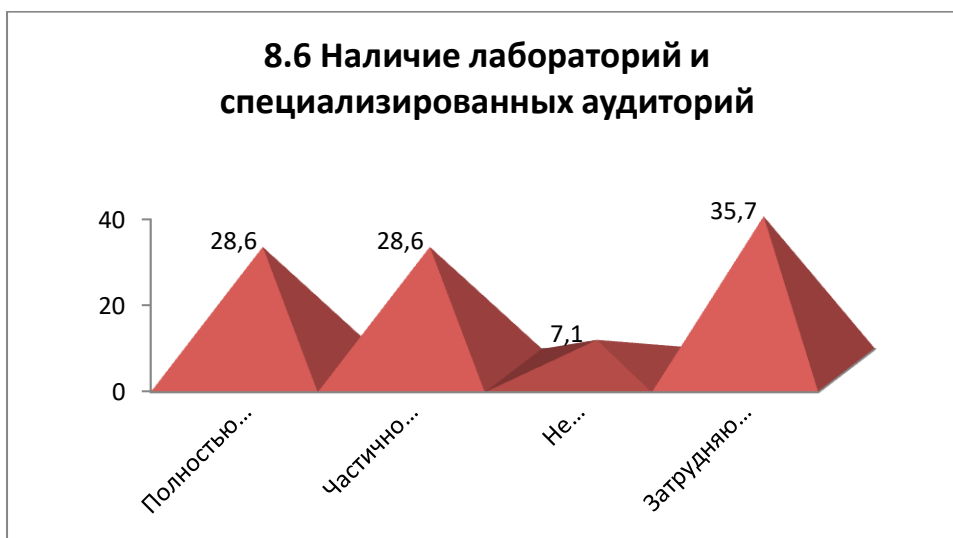
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 50 |
| Частично удовлетворен(а) | 28,6 |
| Не удовлетворен(а) | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | 7,1 |



8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

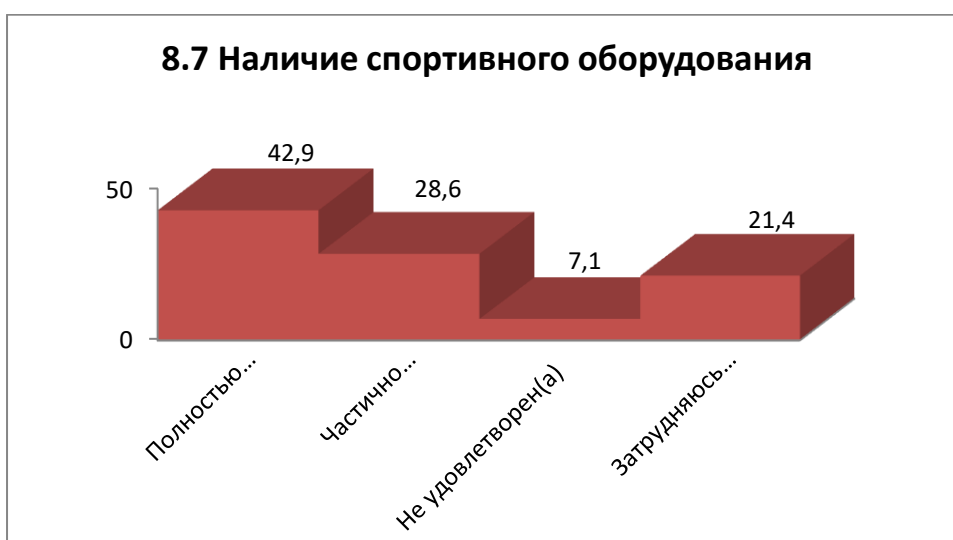
| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|---------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 28,6 |
| Частично удовлетворен(а) | 28,6 |
| Не удовлетворен(а) | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | 35,7 |

8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий



8.7 Наличие спортивного оборудования

| Варианты ответов | 4 курс (%) |
|----------------------------------|------------|
| Полностью удовлетворен(а) | 42,9 |
| Частично удовлетворен(а) | 28,6 |
| Не удовлетворен(а) | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | 21,4 |



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 | 28,6 |
| Получить диплом об окончании | 35,7 |
| Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте | 50 |
| Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе | 42,9 |
| Получить диплом, престиж вуза не имеет значения | 7,1 |
| Окончить престижный вуз | 7,1 |
| Получить высоко-оплачиваемую профессию | 14,3 |

| | |
|---|------|
| Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям | 21,4 |
| Получить диплом с высокими оценками | - |
| Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе) | - |
| Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности | - |
| Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе. | 7,1 |

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



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

Анализ результатов заполнения обучающимися анкеты «Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами» показывает в целом положительное отношение обучающихся к созданным в университете условиям для получения образования, содержанию, организации и качеству образовательного процесса.

По шкале «удовлетворенность процессом обучения в целом» у 87,4% студентов преобладают средние значения, что свидетельствует об удовлетворенности этих студентов тем, насколько учебный процесс обеспечивает образовательные потребности в соответствии с их склонностями, интересами и возможностями. Для удобства анализа рассмотрим аспекты по следующим уровням удовлетворенности.

Высокий уровень удовлетворенности студентов зафиксирован по таким моментам обучения, как

- расписание занятий (92,9%);

- организация самостоятельной работы (92,9%). В указанных случаях основная масса студентов сообщают о своей полной или частичной удовлетворенности, исходя из чего можно утверждать, что по этим критериям образовательная программа в университете соответствовала ожиданиям обучающихся.

Средний уровень удовлетворенности студентов наблюдается практически по всем оставшимся аспектам обучения. Например, это касается таких параметров, как, условия проживания в общежитии (71,4%), качество прохождения практики (64,3%), организация и проведение СРСП (64,3%), организация питания в университете (64,3%), организация и проведение лабораторных работ (57,2%), возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий (57,1%), качество медицинского обслуживания (50%).

Что касается работы библиотеки, 21,4% студентов не удовлетворены им. Отсутствие объяснений от респондентов затрудняет выявление конкретных проблем. Кроме того, 35,8% опрошенных затруднились дать ответ. Возможно, это связано с неопределенностью в их оценке работы библиотеки.

Информацию об академической мобильности имеют 57,1% респондентов. Средний уровень информированности студентов об академической мобильности (42,9% студентов не имеют информации) указывает на необходимость улучшения работы университета по повышению осведомленности студентов о возможностях академической мобильности.

Отношения «между обучающимися», «между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)», «между обучающимся и куратором», «между обучающимися и администрацией», «между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)», «между обучающимися и службой безопасности» 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.

Участие в научной работе университета не принимает 42,9% студентов. Причину неучастия в научной деятельности один из обучающихся объяснил отсутствием интереса к научной работе.

Анкетирование также выявило 50% студентов, которые не используют возможности предоставляемые университетом для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда". Лишь один студент в открытом варианте ответов указал причину*: «другие приоритеты».

На вопрос «**Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?**» на первое место обучающиеся ставят «Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте» – 50%. Далее - «Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе» – 42,9%. На третьей позиции - «Получить диплом об окончании» – 35,7%.

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.

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