

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)

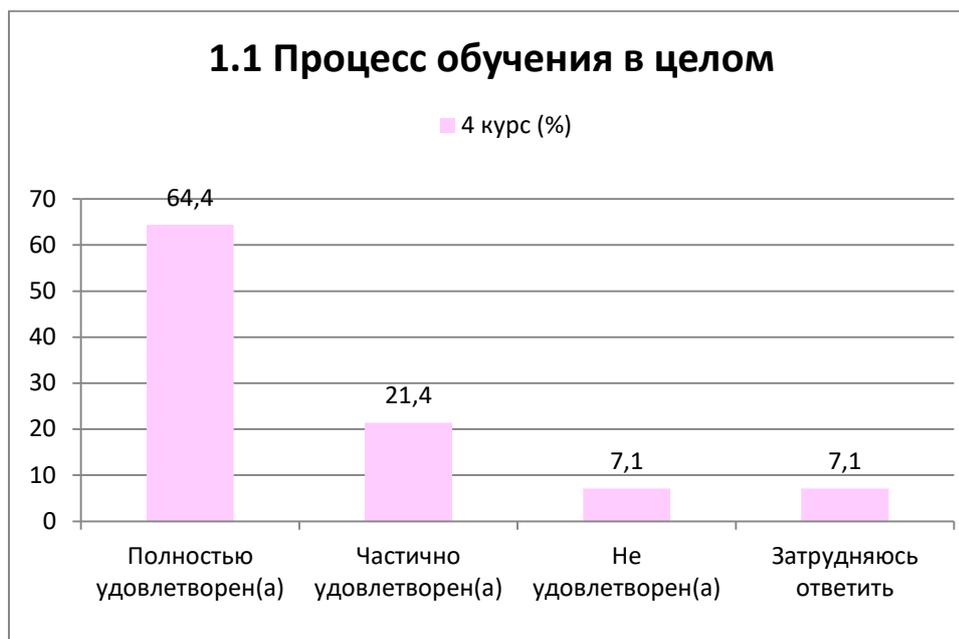
Другое _____

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

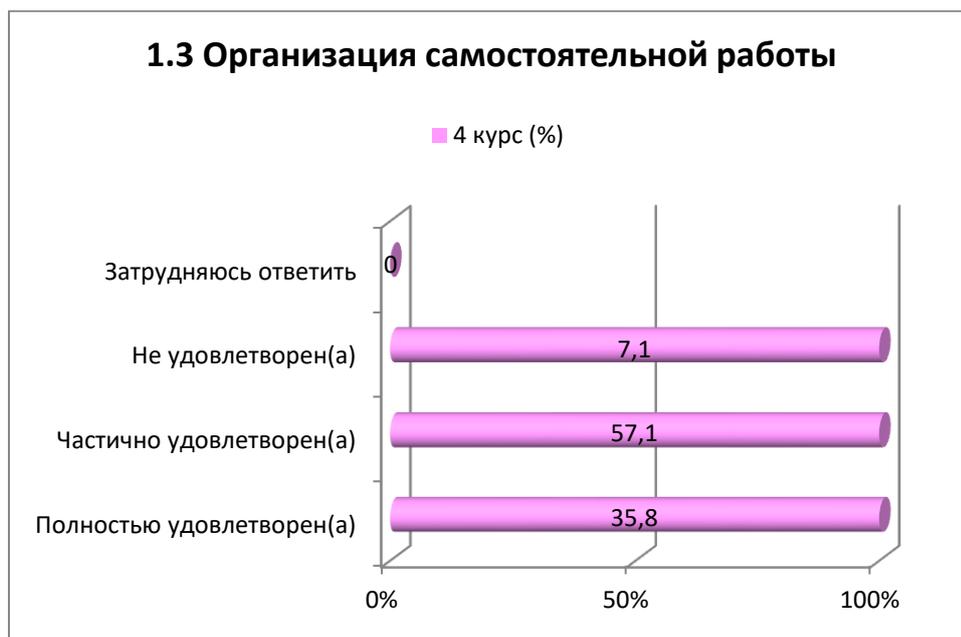
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	35,8
Частично удовлетворен(а)	57,1
Не удовлетворен(а)	7,1
Затрудняюсь ответить	-



1.3 Организация самостоятельной работы

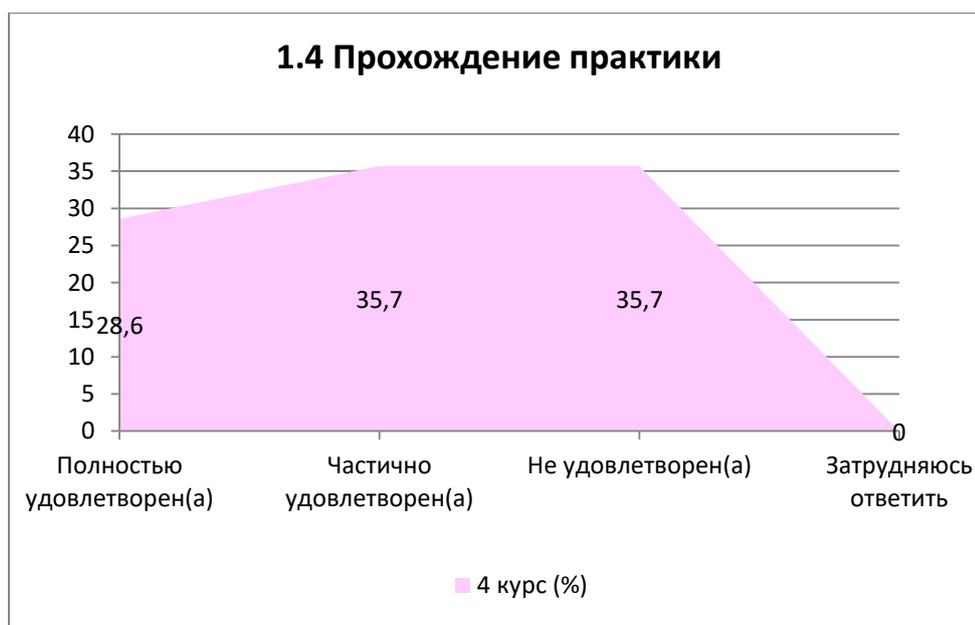
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	35,8

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



1.4 Прохождение практики

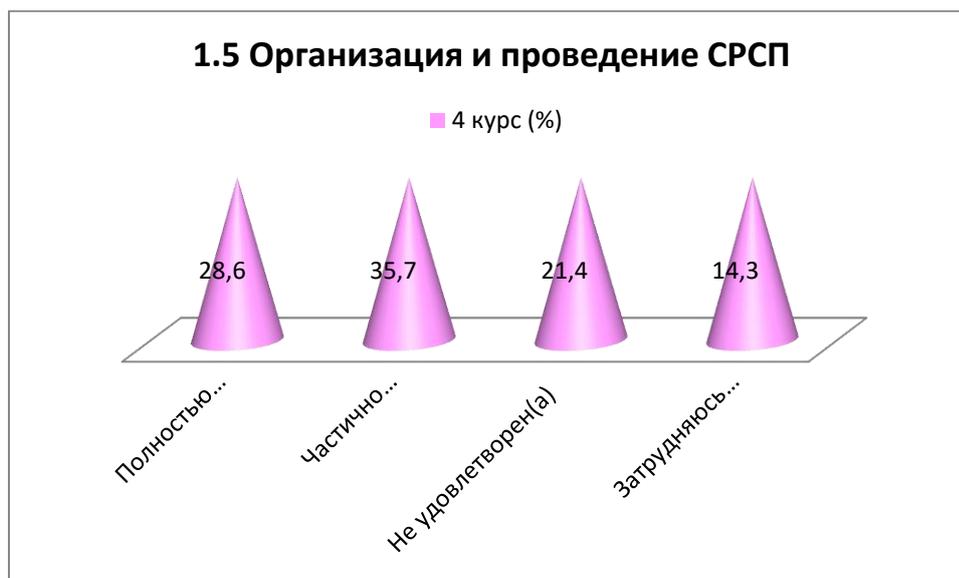
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	35,7
Не удовлетворен(а)	35,7
Затрудняюсь ответить	-



1.5 Организация и проведение СРСП

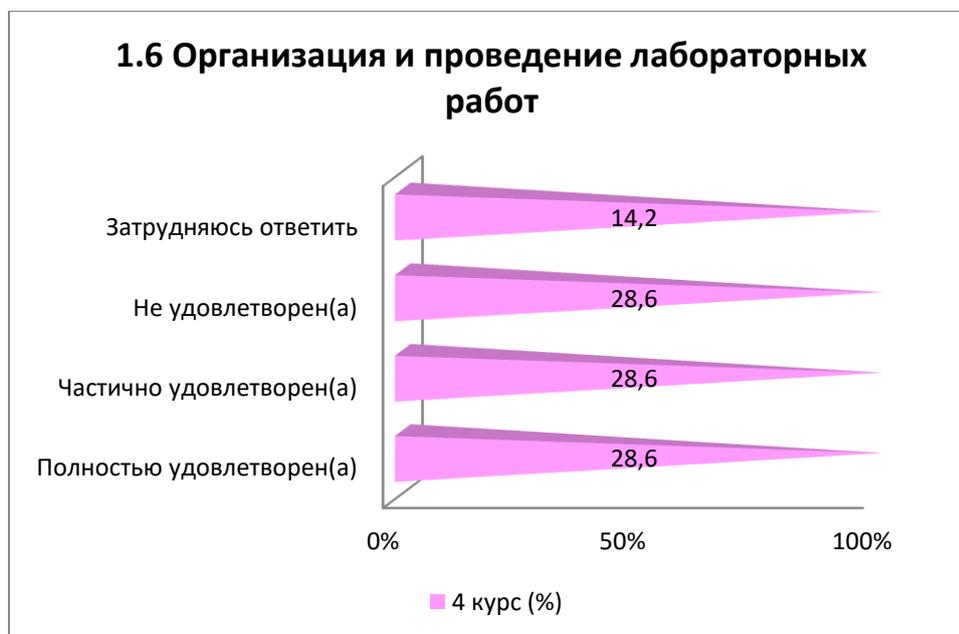
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6

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



1.6 Организация и проведение лабораторных работ

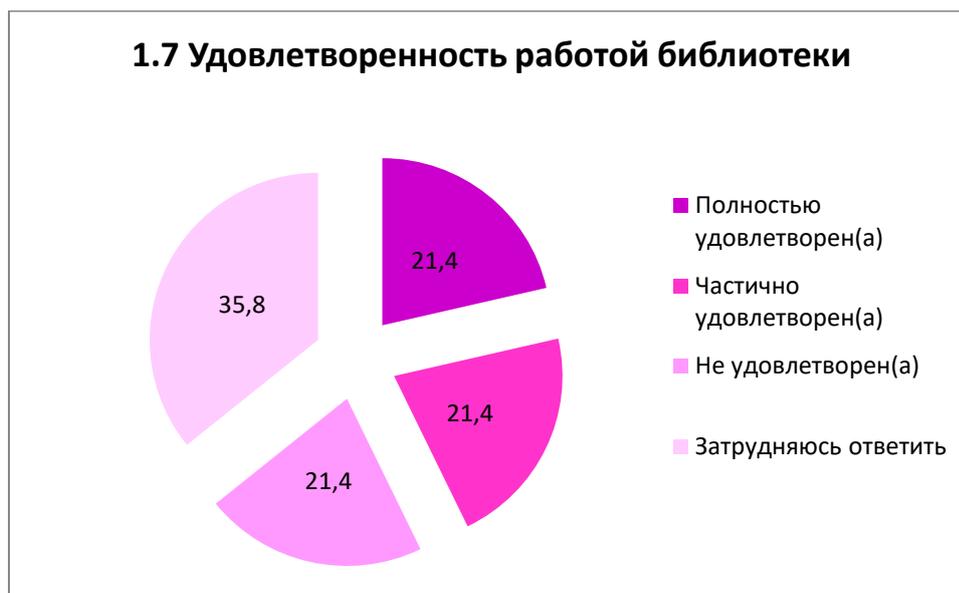
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	28,6
Затрудняюсь ответить	14,2



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

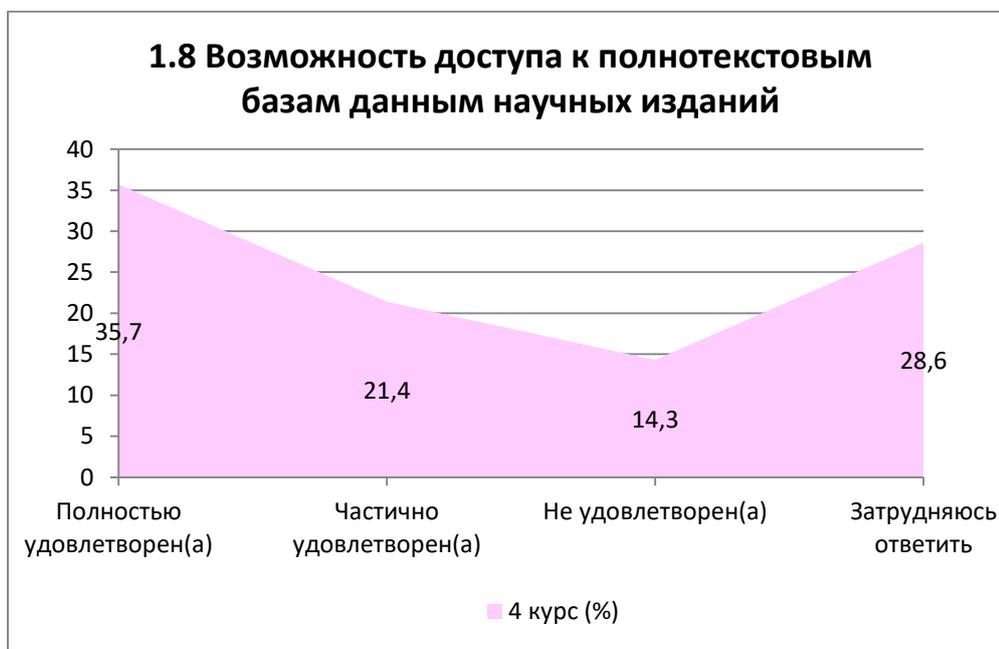
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	21,4
Частично удовлетворен(а)	21,4

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

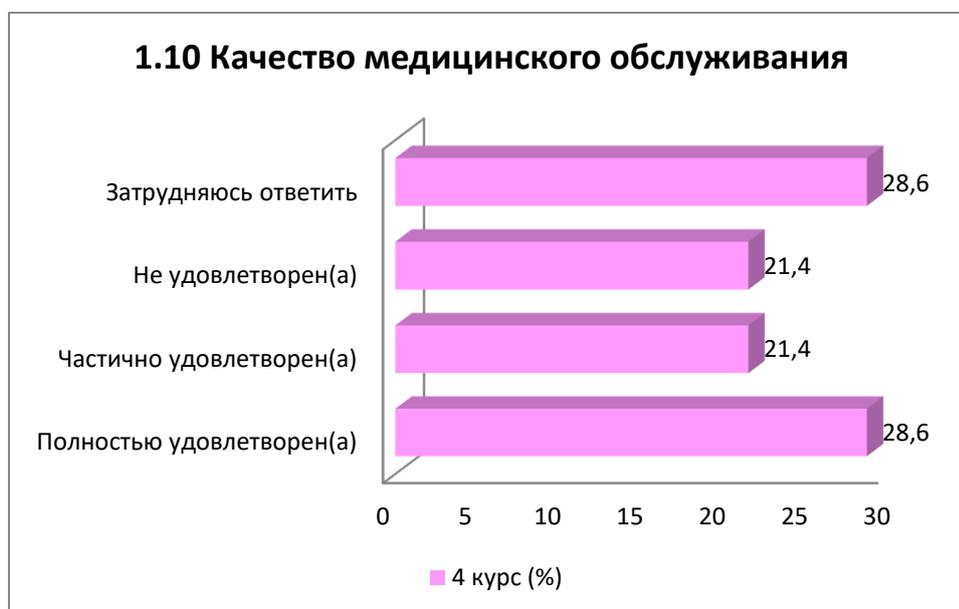
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	21,4
Частично удовлетворен(а)	50

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?

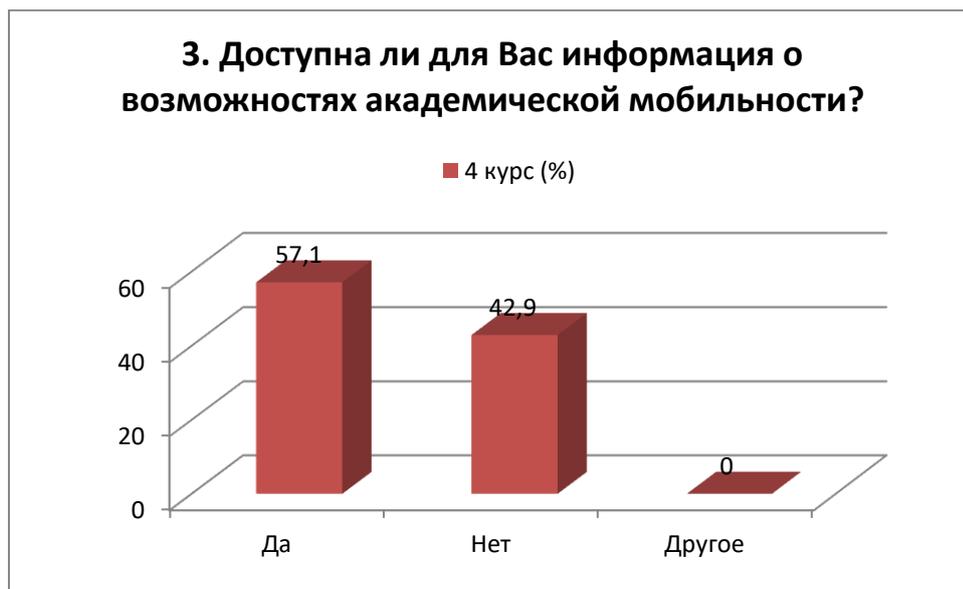
Варианты ответов	4 курс (%)
Претензий нет	64,5
Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности	7,1
Несоответствие значимости предмета количеству часов	7,1
Перегруженность аудиторными занятиями	7,1
Неудовлетворенность качеством занятий	7,1
Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов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

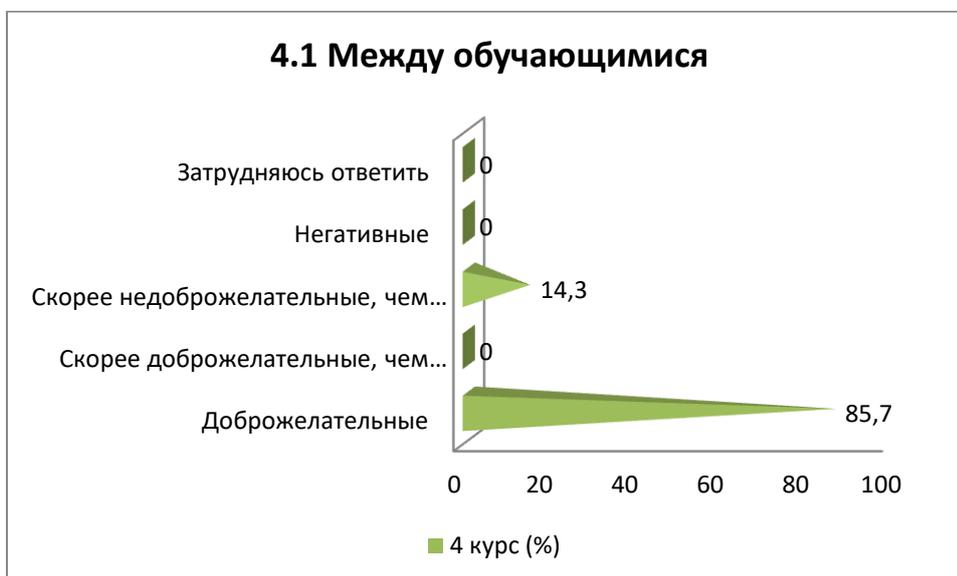
Другое _____

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

4.1 Между обучающимися

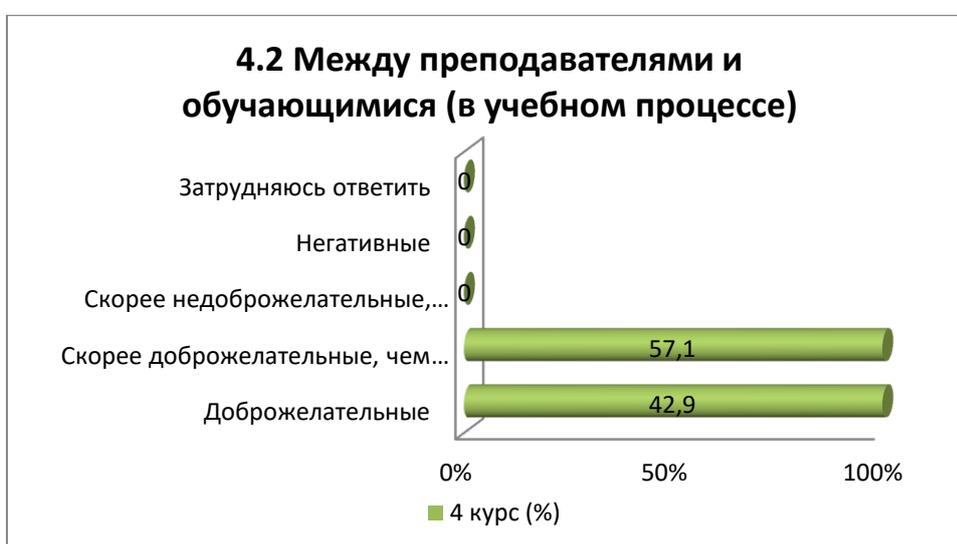
Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	85,7
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	14,3
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-

4.1 Между обучающимися



4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

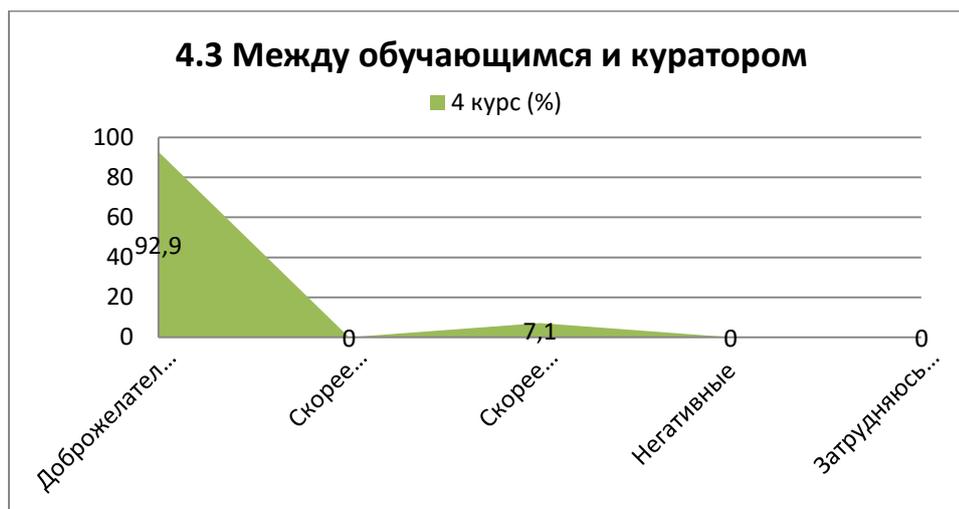
Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	42,9
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	57,1
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.3 Между обучающимся и куратором

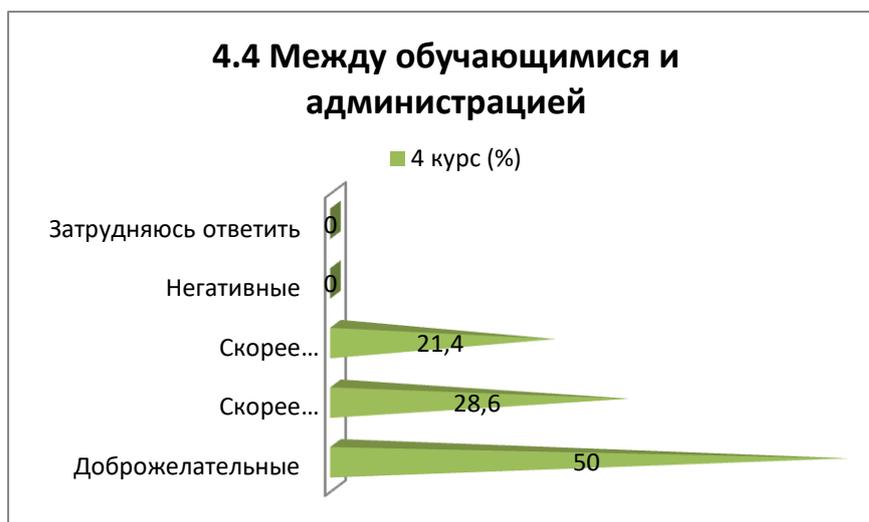
Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	92,9
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	7,1

Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.4 Между обучающимися и администрацией

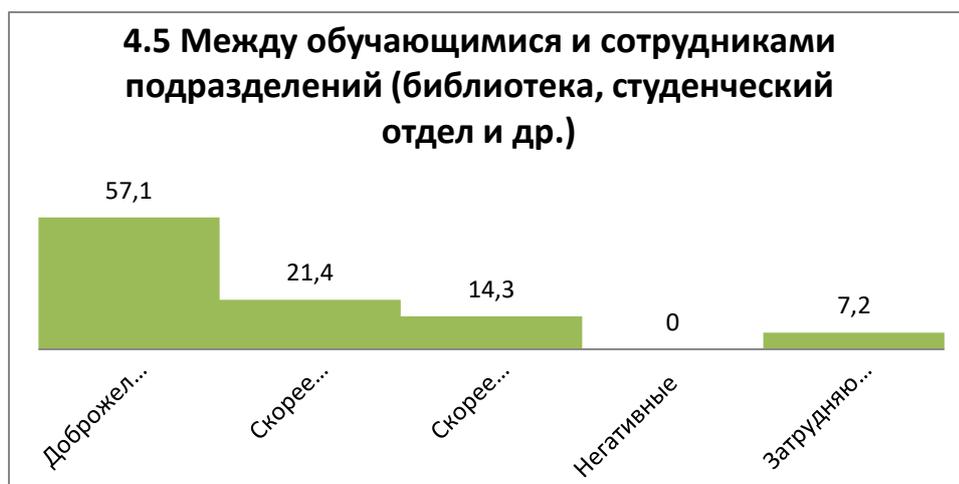
Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	50
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	28,6
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	21,4
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



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

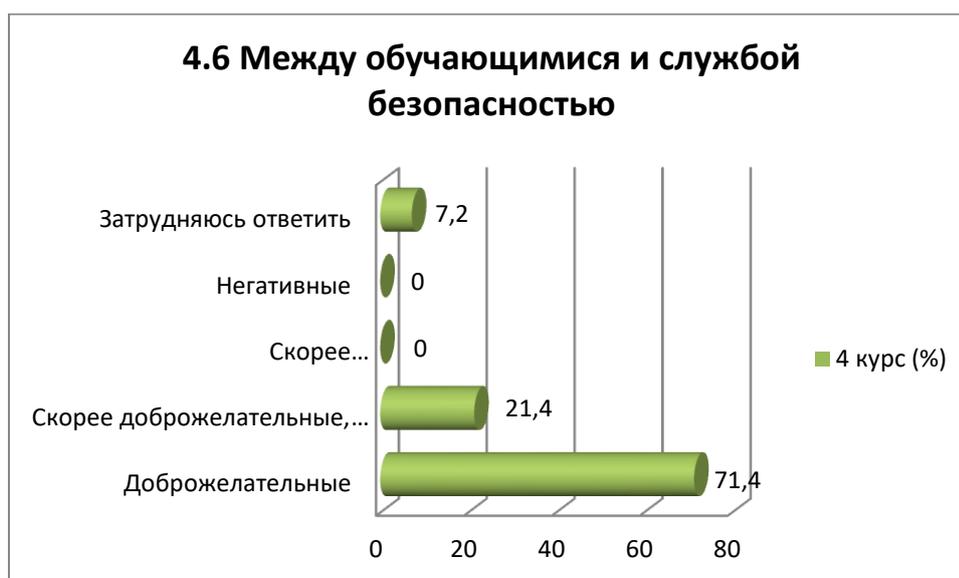
Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	57,1
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	21,4

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.

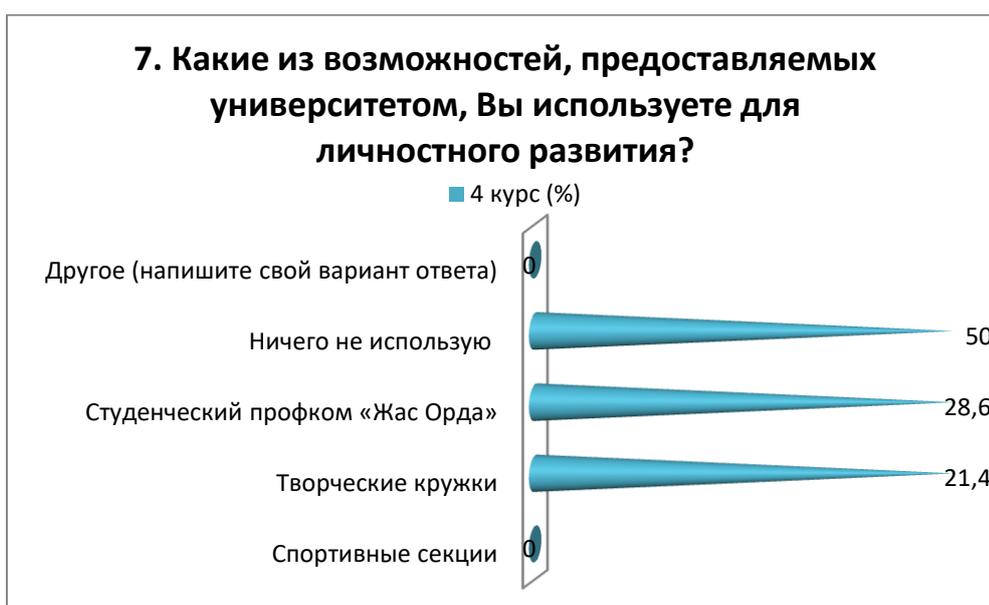


На вариант «Если вы ответили «Не участвовал(а)» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- 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?

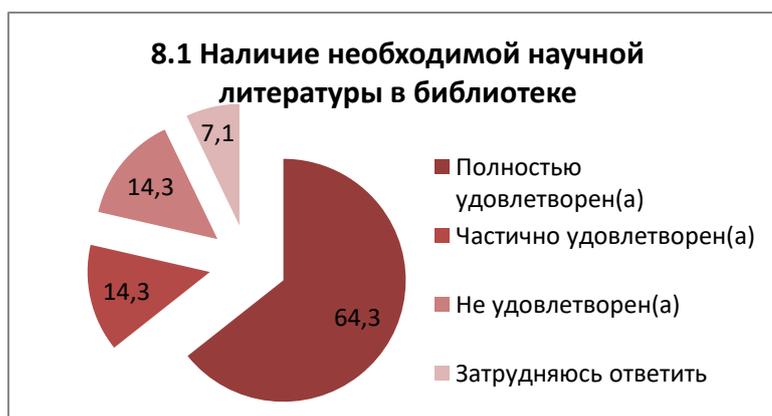
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке
8.2 Современность компьютерного оборудования
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
8.4 Современность программного обеспечения
8.5 Наличие учебного и научного оборудования
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
8.7 Наличие спортивного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

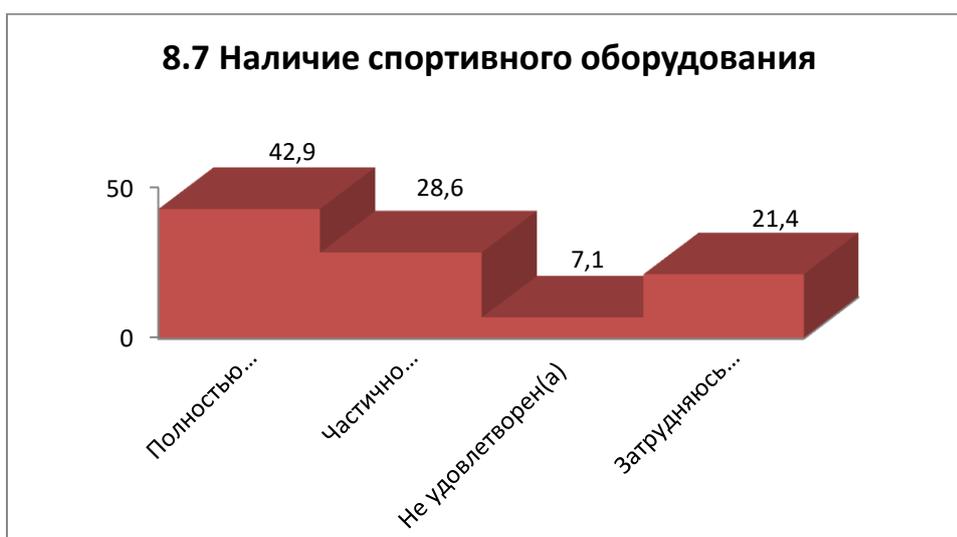
Варианты ответов	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	28,6
Частично удовлетворен(а)	28,6
Не удовлетворен(а)	7,1
Затрудняюсь ответить	35,7

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.