

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

**Кафедра:** «Экономика и менеджмент предприятия»

**Специальность:** 6В03109 Оценка (по отраслям)

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 6В03109 «Оценка (по отраслям)» в анкетировании приняли участие 7 респондент.

- 2 курс – 3 студента (60%);
- 3 курс – 4 студента (100%).

**Форма обучения**

- Бюджетная – 2 студента (28,6%);
- Платная – 5 студентов (71,3%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

**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**

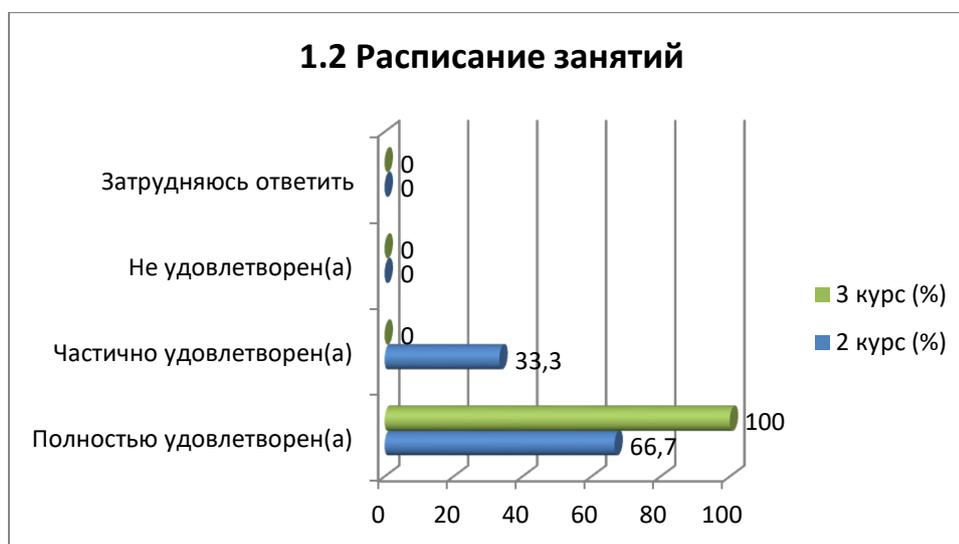
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	25

<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	25
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



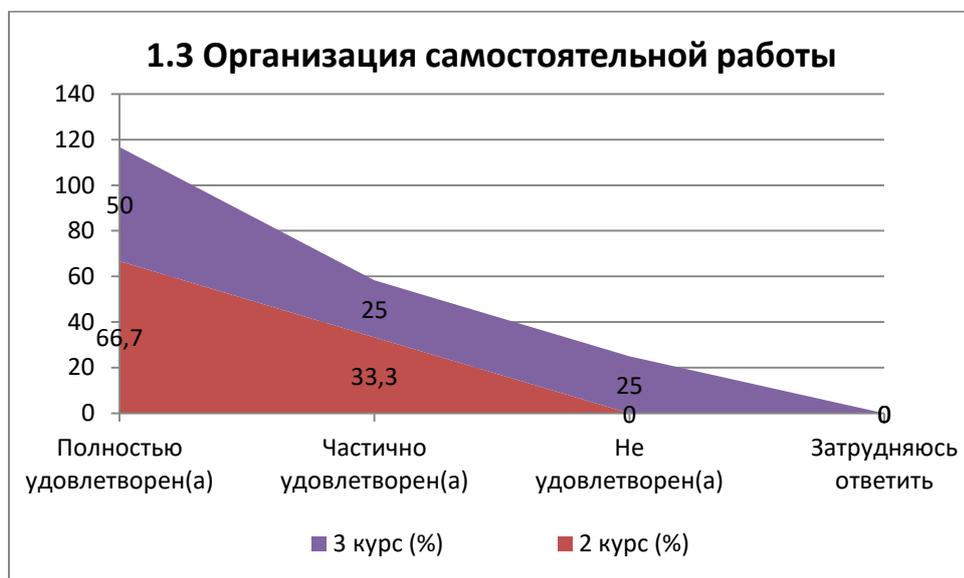
### 1.2 Расписание занятий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	100
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	-
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



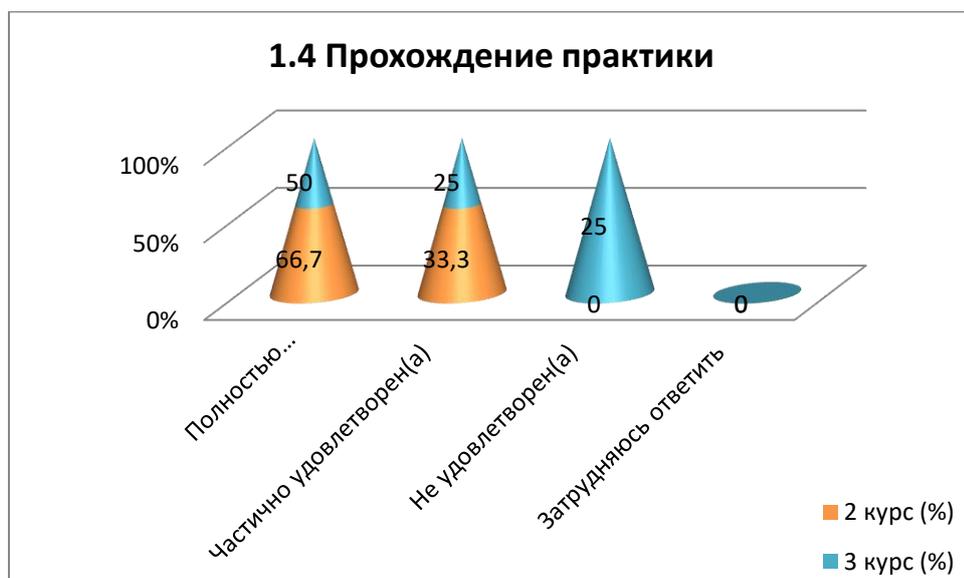
### 1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	25
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	25
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



### 1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	25
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	25
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



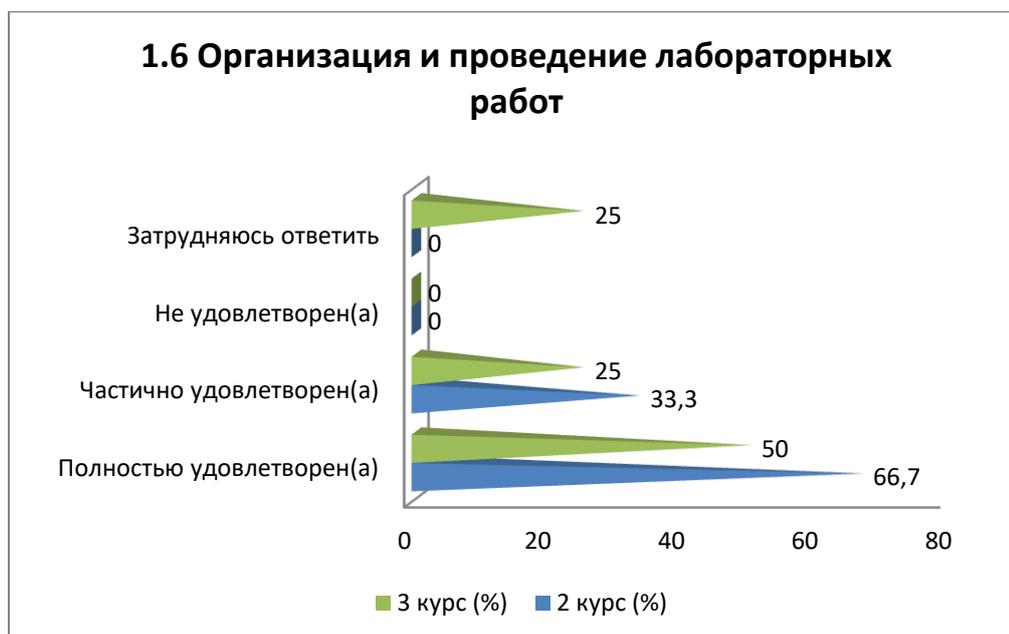
### 1.5 Организация и проведение СРСП

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



### 1.6 Организация и проведение лабораторных работ

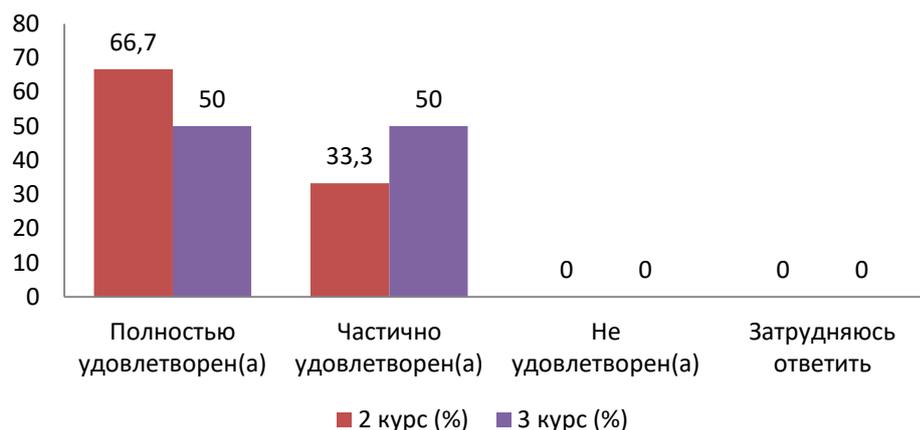
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	25
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	25



### 1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	50
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-

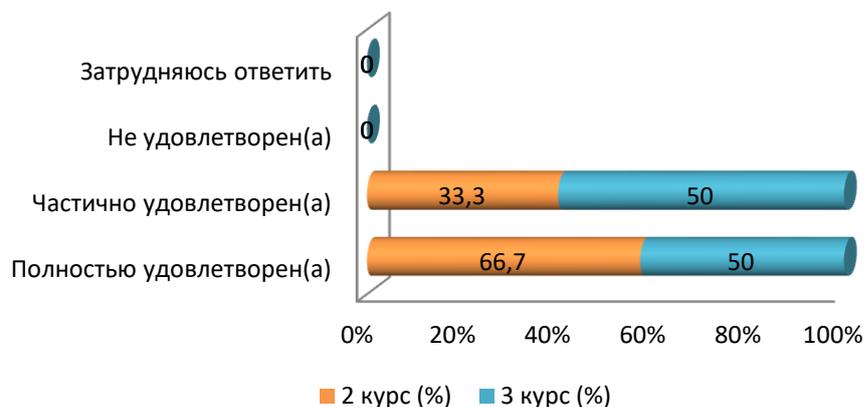
### 1.7 Удовлетворенность работой библиотеки



### 1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	50
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-

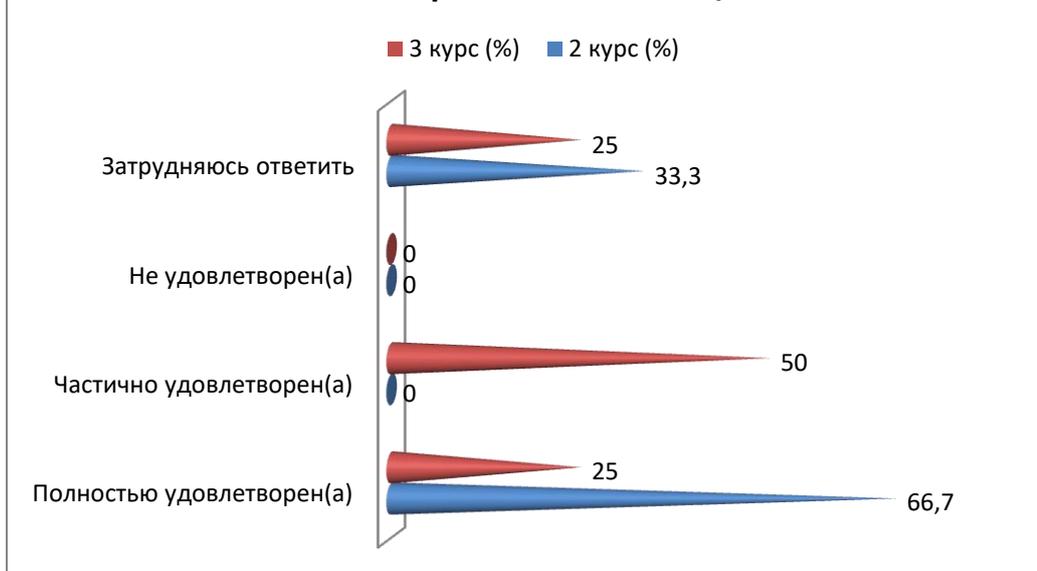
### 1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий



### 1.9 Условия проживания в общежитии

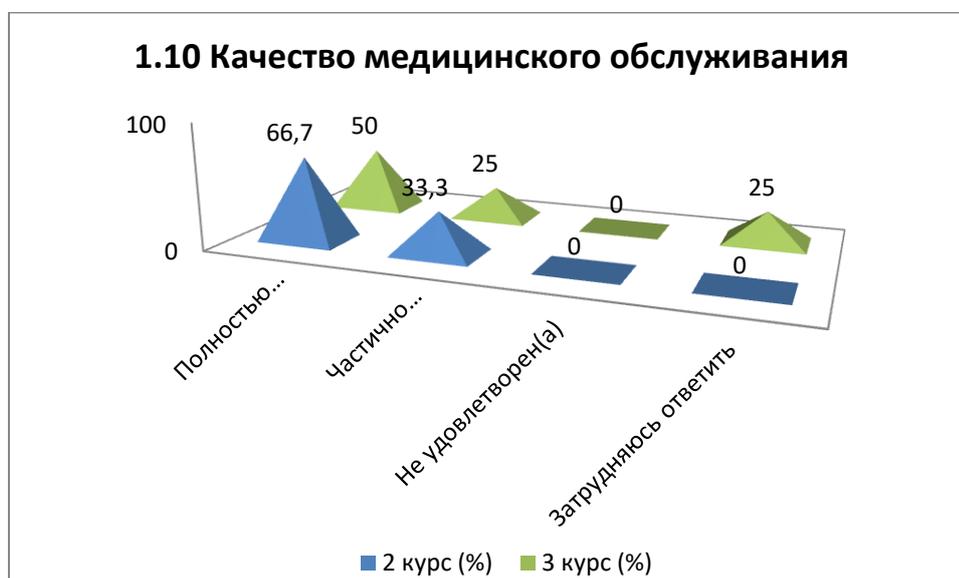
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	25
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	-	50
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	33,3	25

### 1.9 Условия проживания в общежитии



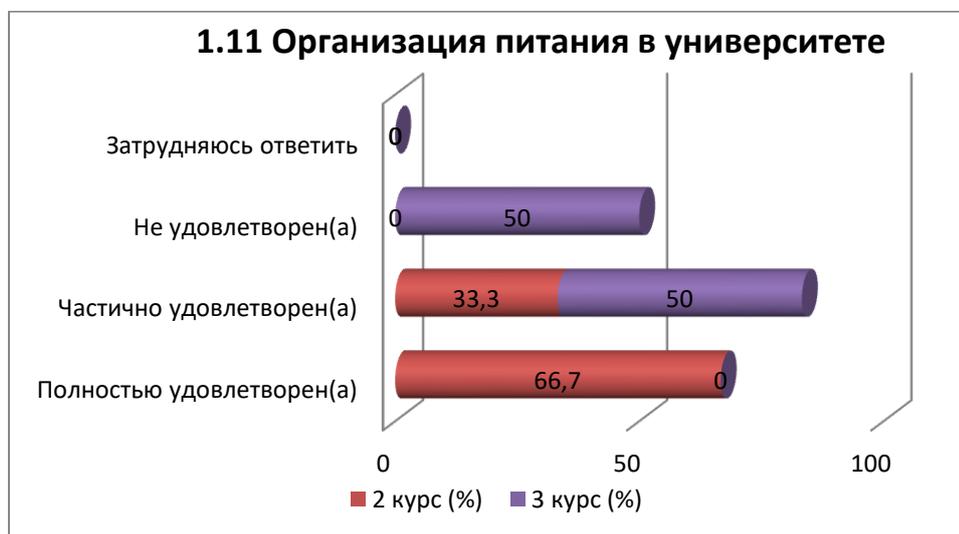
### 1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	25
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	25



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	-
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	50
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	50
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Претензий нет</b>	33,3	75
<b>Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности</b>	-	-
<b>Несоответствие значимости предмета количеству часов</b>	33,3	-
<b>Перегруженность аудиторными занятиями</b>	33,3	-
<b>Неудовлетворенность качеством занятий</b>	-	25
<b>Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов</b>	-	-
<b>Другое (напишите свой вариант ответа)</b>	-	-



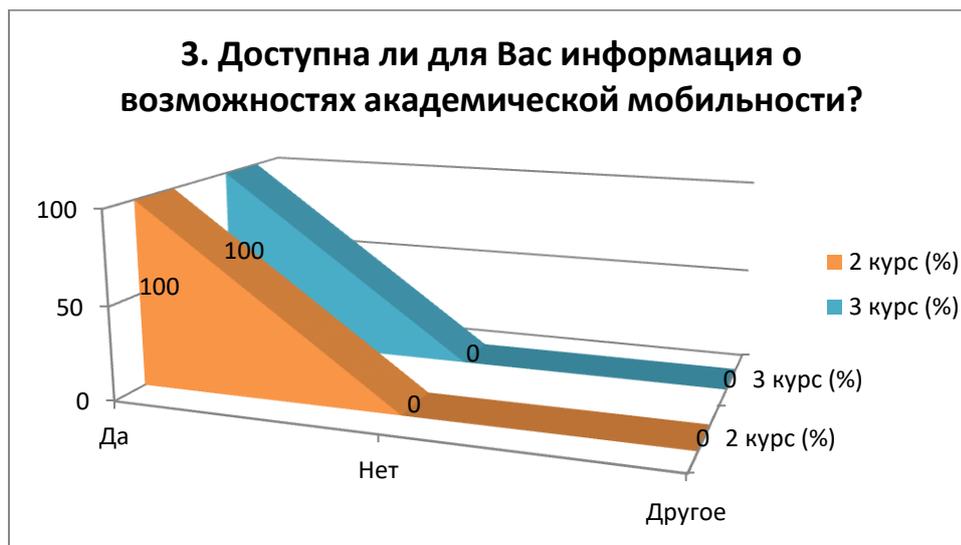
На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Не соответствует или не удовлетворяет», дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты\*:

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

- Хотелось больше интерактивных занятий, где действительно можно говорить с преподавателем, чтобы хорошо усваивать информацию. А не слушать монотонную речь в течение 2х часов.

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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Да	100	100
Нет	-	-
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
4.3 Между обучающимися и администрацией
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)
4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

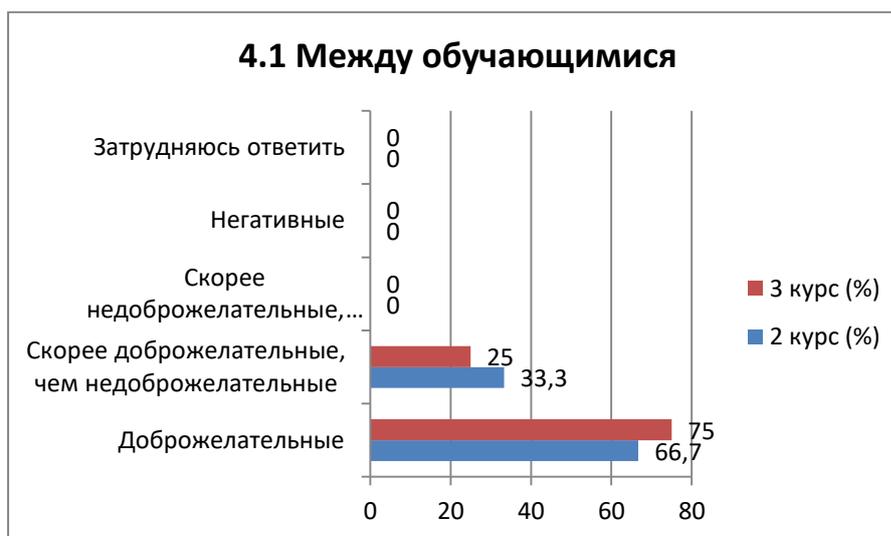
Другое \_\_\_\_\_

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

#### 4.1 Между обучающимися

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Доброжелательные	66,7	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	33,3	25
Скорее недоброжелательные, чем	-	-

доброжелательные		
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



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

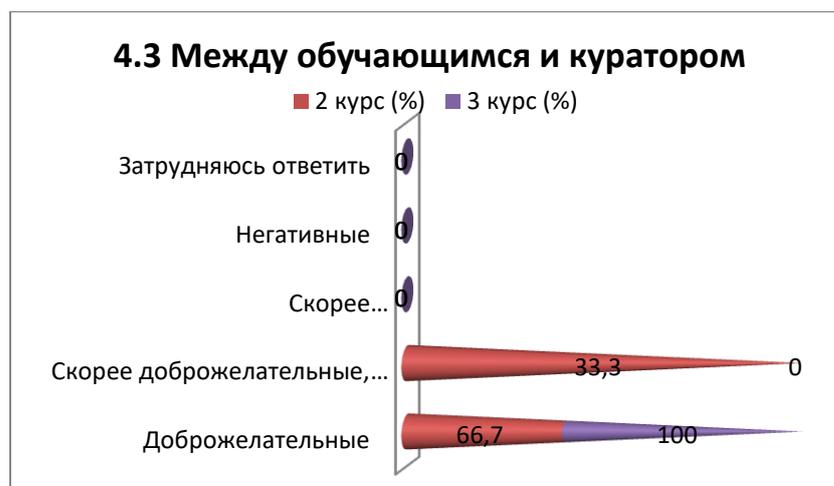
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Доброжелательные	66,7	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	33,3	-
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	25



#### 4.3 Между обучающимся и куратором

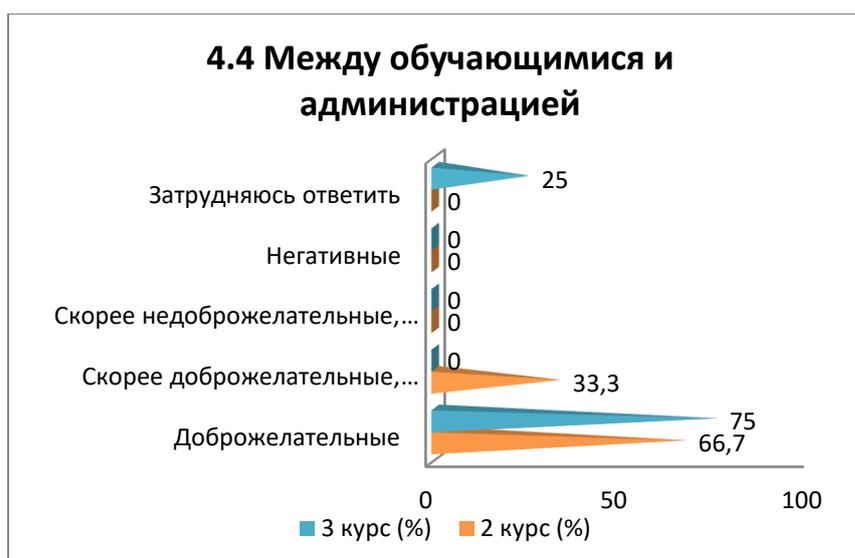
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Доброжелательные	66,7	100
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	33,3	-

<b>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</b>	-	-
<b>Негативные</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



#### 4.4 Между обучающимися и администрацией

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Доброжелательные</b>	66,7	75
<b>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</b>	33,3	-
<b>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</b>	-	-
<b>Негативные</b>	-	-
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	25



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Доброжелательные</b>	66,7	75

Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	33,3	25
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



#### 4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

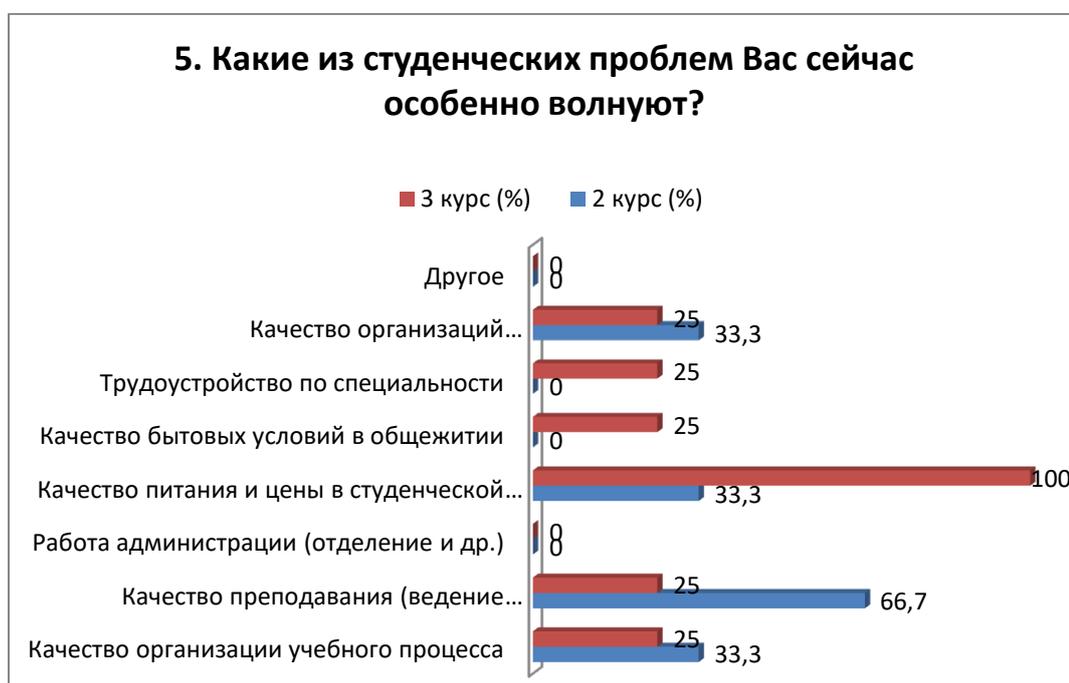
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Доброжелательные	66,7	75
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	33,3	25
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-
Негативные	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Качество организации учебного процесса	33,3	25
Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)	66,7	25
Работа администрации (отделение и др.)	-	-
Качество питания и цены в студенческой столовой	33,3	100
Качество бытовых условий в общежитии	-	25
Трудоустройство по специальности	-	25
Качество организаций производственной практики	33,3	25
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	2 курс (%)	3 курс (%)
Не участвовал(а)	66,7	50
Иногда, когда это необходимо по формальным признакам	-	-
В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.	66,7	-
В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе	-	-
Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия	-	50
Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре	-	-
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



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

- Нет желания.

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

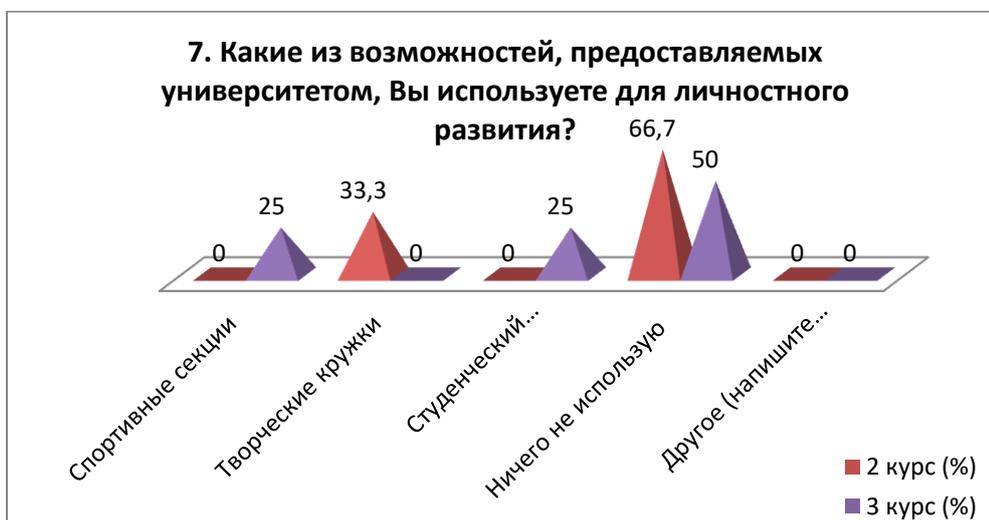
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Спортивные секции	-	25
Творческие кружки	33,3	-
Студенческий профком «Жас Орда»	-	25
Ничего не использую	66,7	50
Другое (напишите свой вариант ответа)	-	-

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

- Нет желания

- Иногда занятия не совпадают с расписанием, либо же слишком поздно. Для ребят, которые живут не в пределах г. Караганды не очень удобно ходить на секции в 19:00/20:00 ,т.к. не сможем уехать.

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



## 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

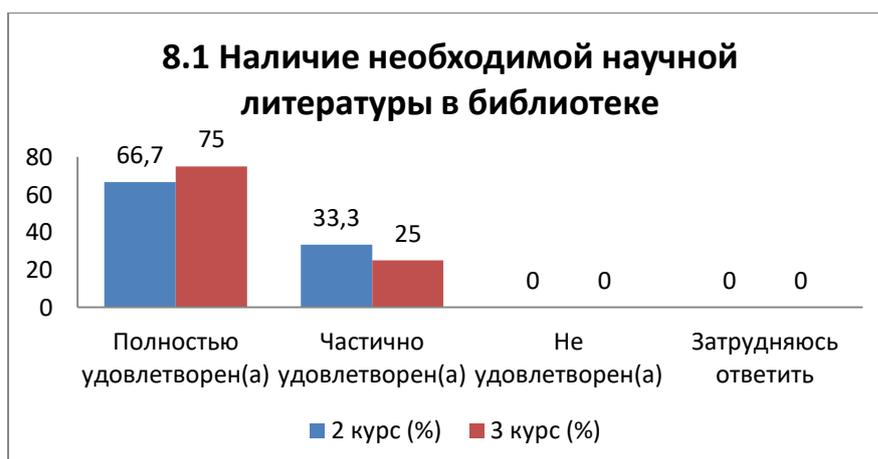
Другое \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

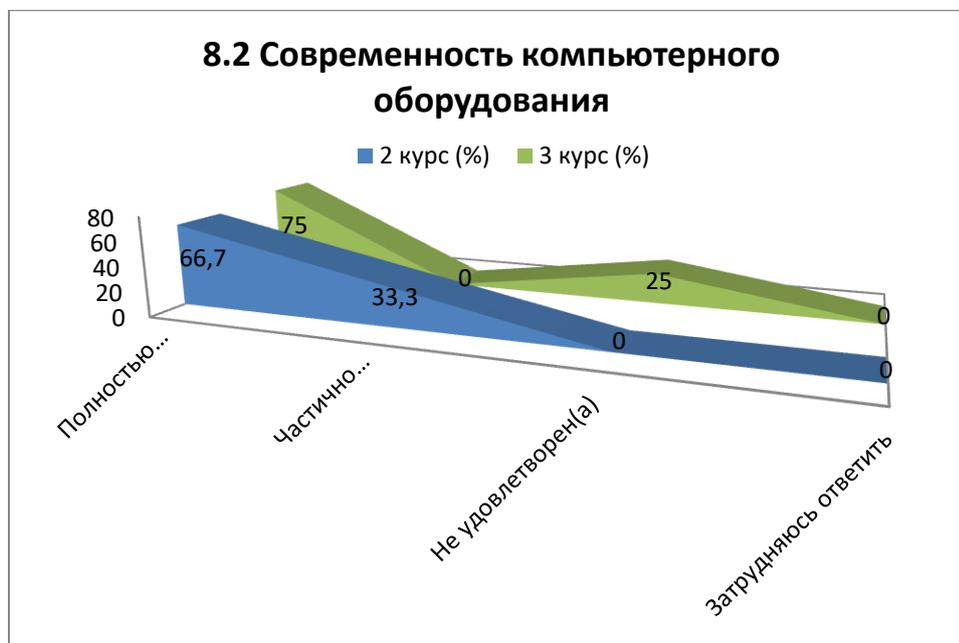
### 8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

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



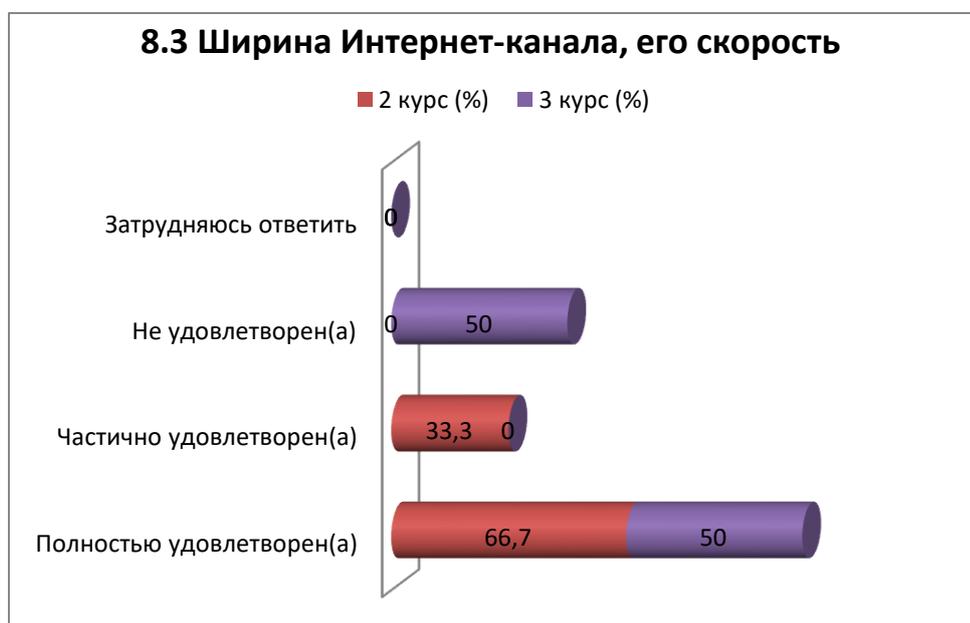
## 8.2 Современность компьютерного оборудования

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



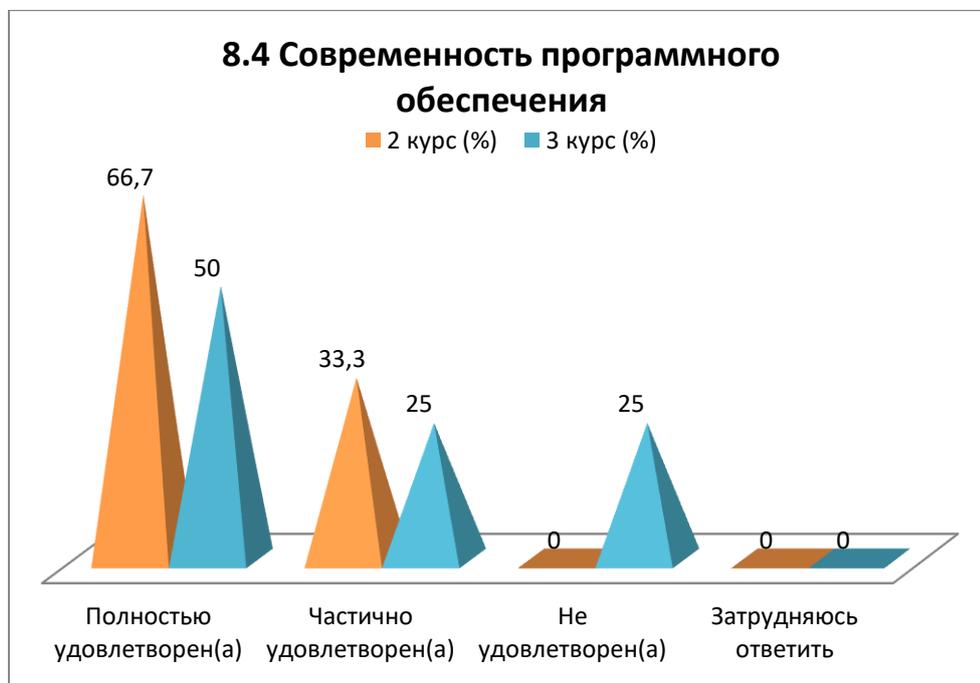
## 8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	-
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	50
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



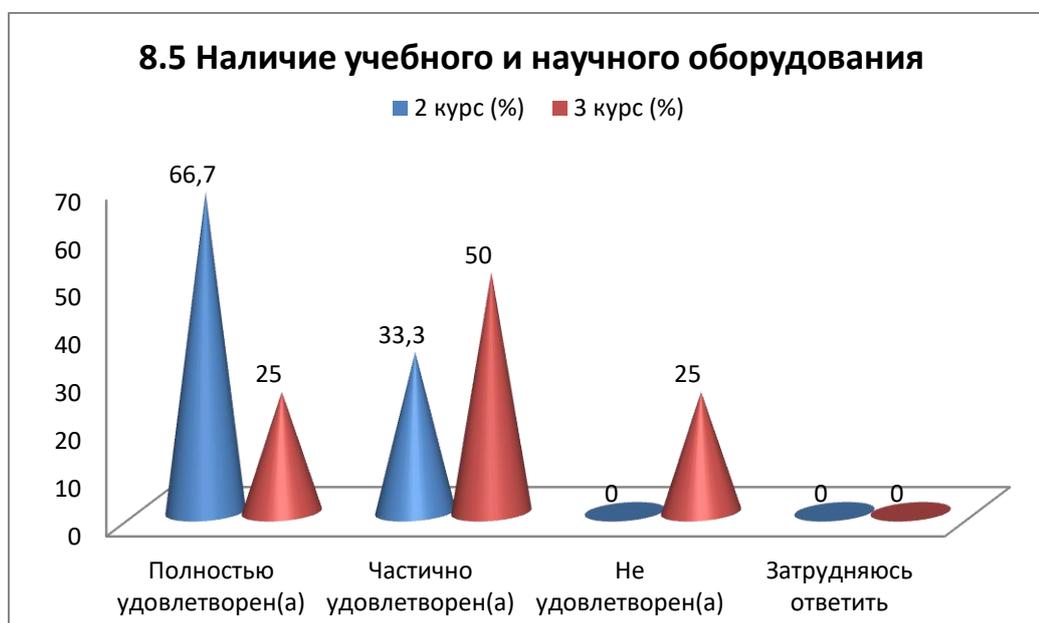
## 8.4 Современность программного обеспечения

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	50
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	25
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	25
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



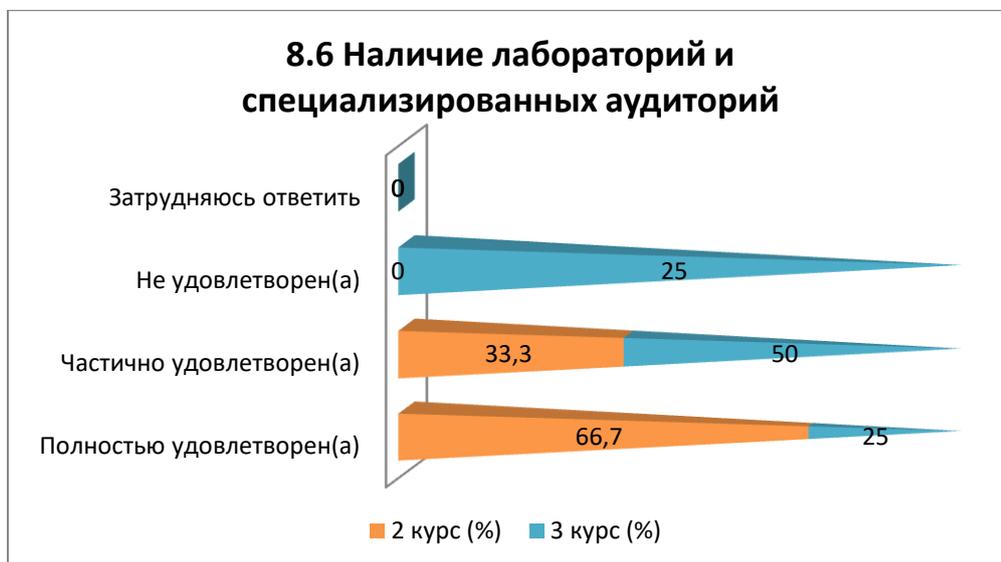
## 8.5 Наличие учебного и научного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
<b>Полностью удовлетворен(а)</b>	66,7	25
<b>Частично удовлетворен(а)</b>	33,3	50
<b>Не удовлетворен(а)</b>	-	25
<b>Затрудняюсь ответить</b>	-	-



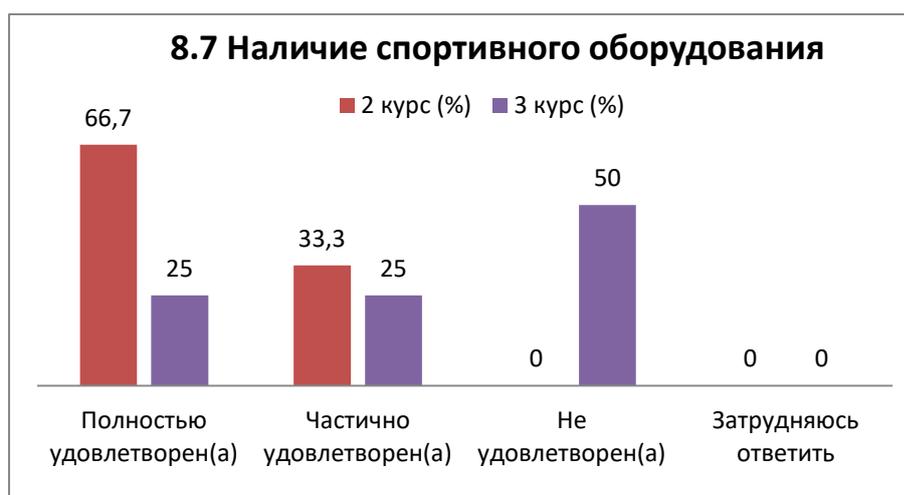
## 8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7	25
Частично удовлетворен(а)	33,3	50
Не удовлетворен(а)	-	25
Затрудняюсь ответить	-	-



## 8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	66,7	25
Частично удовлетворен(а)	33,3	25
Не удовлетворен(а)	-	50
Затрудняюсь ответить	-	-



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

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

- Обновить проекторы, либо хотя бы починить. Компьютеры вообще не работают, постоянно отключаются или не включаются.

**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 (%)
Получить высокий уровень знаний	100	75
Получить диплом об окончании	33,3	75
Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте	-	50
Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе	-	75
Получить диплом, престиж вуза не имеет значения	-	25
Окончить престижный вуз	-	-
Получить высоко-оплачиваемую профессию	-	25
Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям	-	25
Получить диплом с высокими оценками	-	50
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.	-	25

\*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 (87,5%) удовлетворены тем, насколько учебный процесс соответствует их склонностям, интересам и возможностям. Студенты оценили как "отличное качество" следующие критерии:

- расписание занятий;
- удовлетворенность работой библиотеки;
- возможность доступа к полнотекстовым базам данных научных изданий. Доля респондентов, отметивших полную или частичную удовлетворенность по этим критериям, составила 100%.

Студенты оценили следующие критерии как «хорошее качество»: организация самостоятельной работы (87,5%), прохождение практики (87,5%), организация и проведение СРСП (87,5%), организация и проведение лабораторных работ (87,5%), качество медицинского обслуживания (87,5%), организация питания в университете (75%), условия проживания в общежитии (70,9%).

На вопрос «Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?» 100% выбрали вариант ответа *да*. 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. 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 58,4% студентов. Причину неучастия в научной деятельности один из обучающихся объяснил отсутствием желания.

Анкетирование также выявило 58,4% студентов, которые не используют возможности, предоставляемые университетом для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда". Причинами являются ограниченное время или отсутствие желания использовать эти возможности.

Материальная база университета вполне удовлетворяет запросы большинства опрошенных студентов. Но все же обучающиеся оставили комментарии, где основные предложения связаны с улучшением качества учебного оборудования.

Большинство студентов (87,5%) считают, что получение высокого уровня знаний является наиболее важным результатом обучения в вузе. На втором месте по важности находится получение диплома об окончании (54,2%). Третье место занимает получение практических навыков, которые можно сразу использовать в работе (35%).

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).