

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

Кафедра: «Энергетические системы»

Специальность: 6В07108 Теплоэнергетика

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 6В07108 «Теплоэнергетика» в анкетировании приняли участие 65 респондент.

- 2 курс – 12 студентов (60%);
- 3 курс – 32 студента (66,7%);
- 4 курс – 21 студентов (65,6%).

Форма обучения

- Бюджетная – 52 студента (80%);
- Платная – 13 студентов (20%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

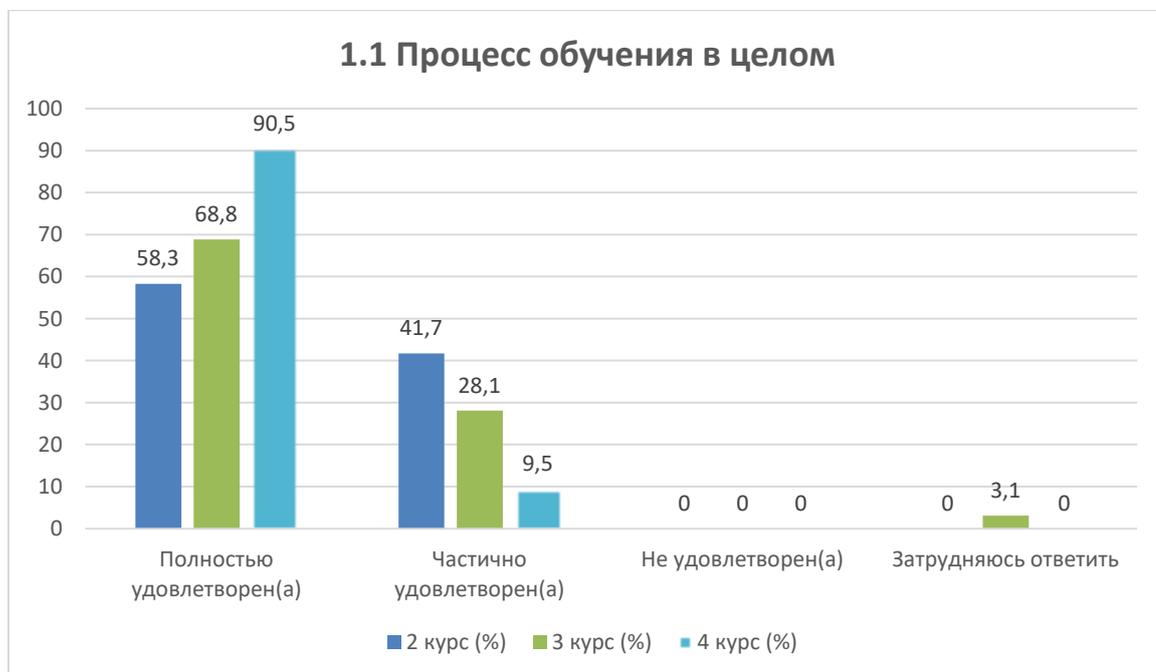
1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных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

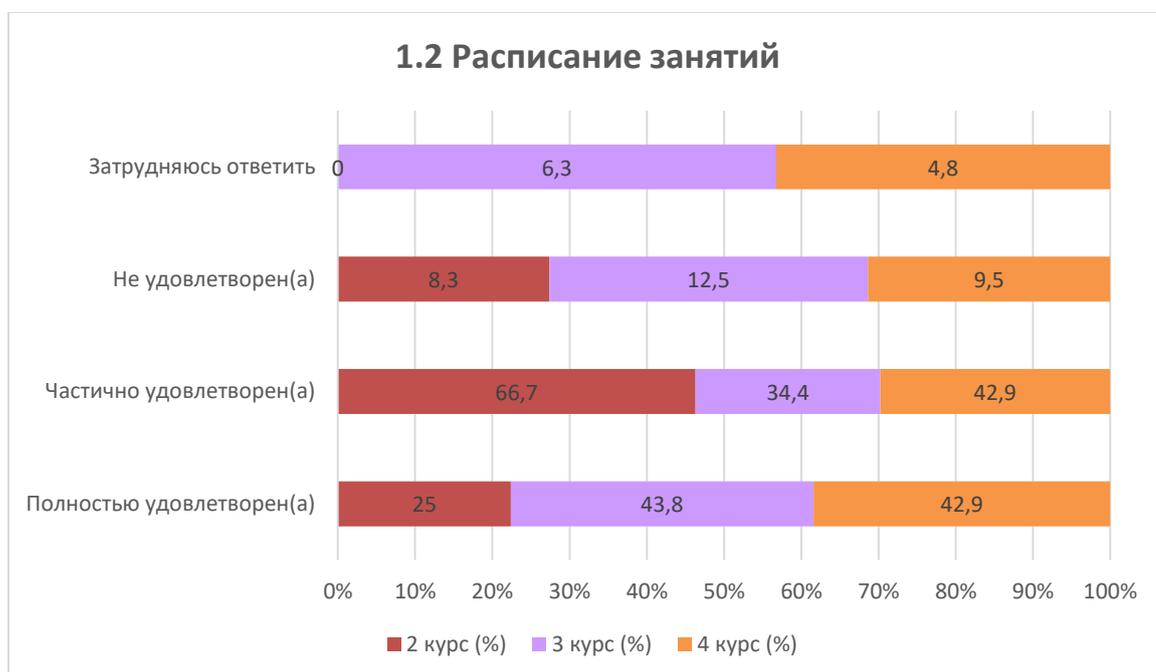
1.1 Процесс обучения в целом

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	58,3	68,8	90,5
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	41,7	28,1	9,5
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	3,1	-



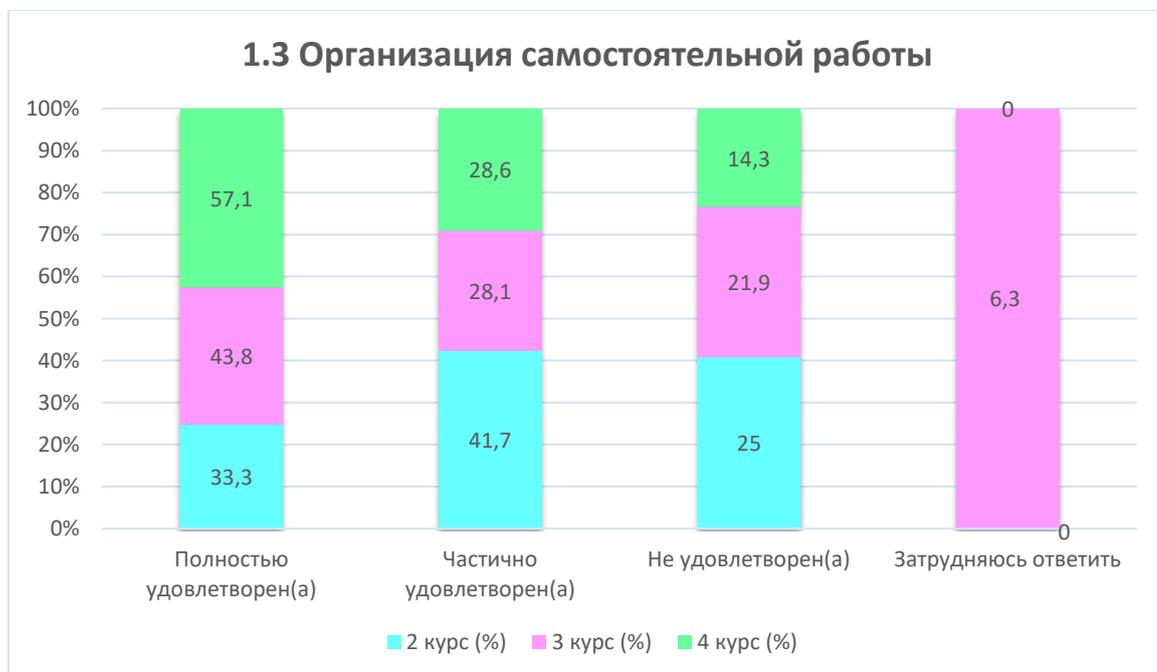
1.2 Расписание занятий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	25,0	43,8	42,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	66,7	34,4	42,9
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	12,5	9,5
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	6,3	4,8



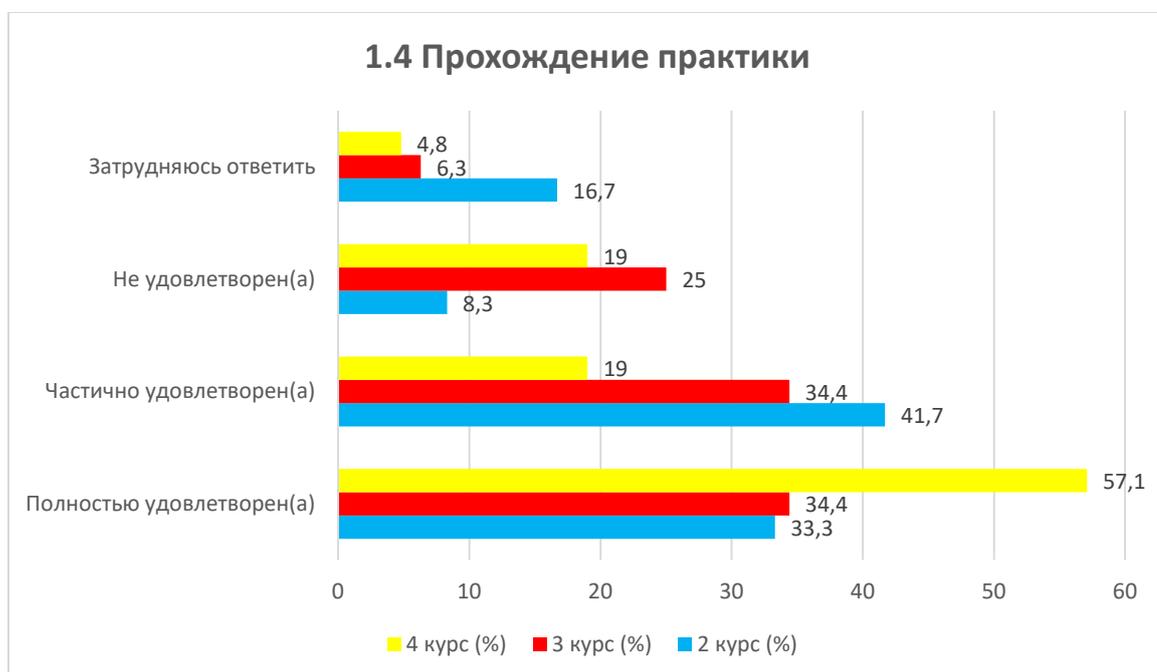
1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	43,8	57,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	41,7	28,1	28,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	25	21,9	14,3
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	6,3	-



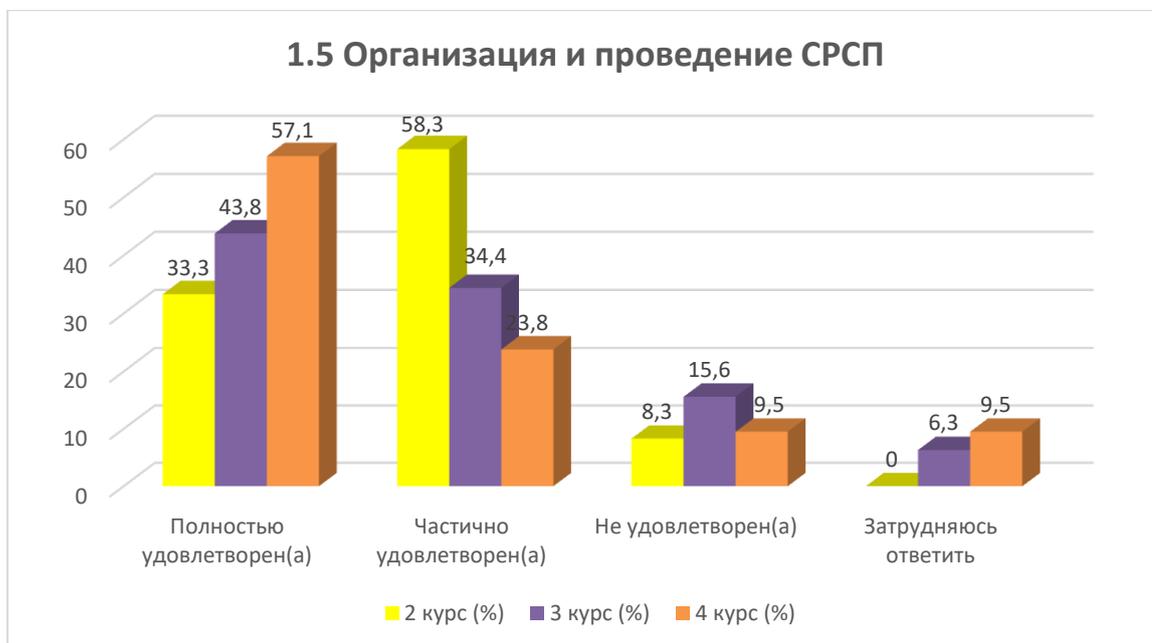
1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	34,4	57,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	41,7	34,4	19
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	25	19
<i>Затрудняюсь ответить</i>	16,7	6,3	4,8



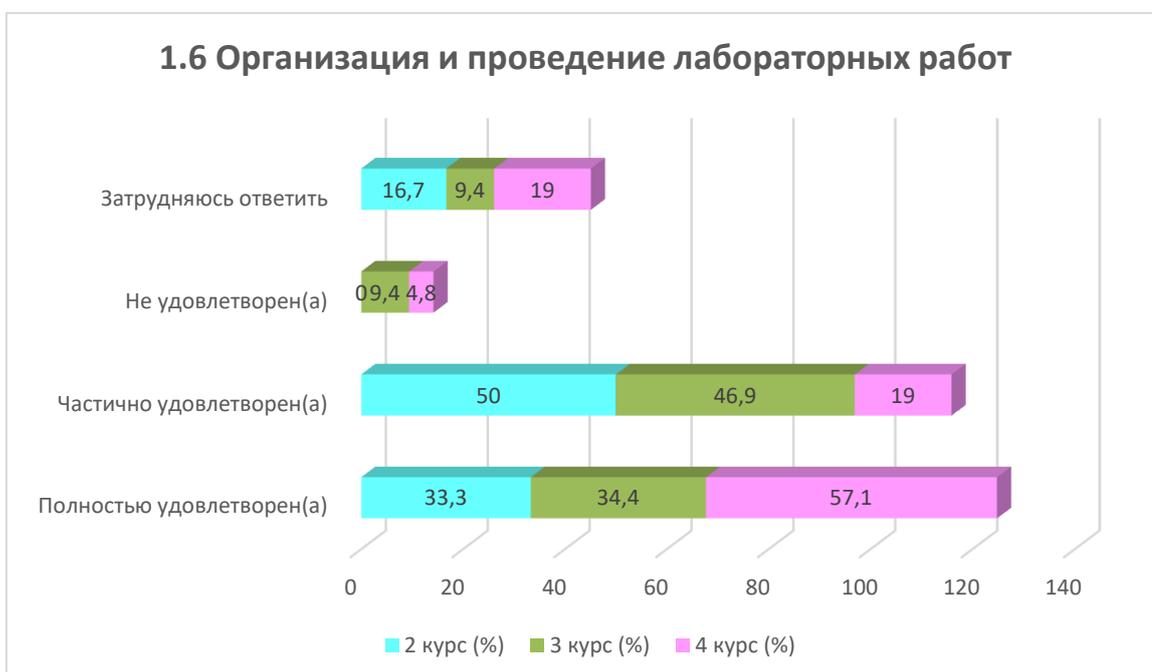
1.5 Организация и проведение СРСП

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	43,8	57,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	58,3	34,4	23,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	15,6	9,5
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	6,3	9,5



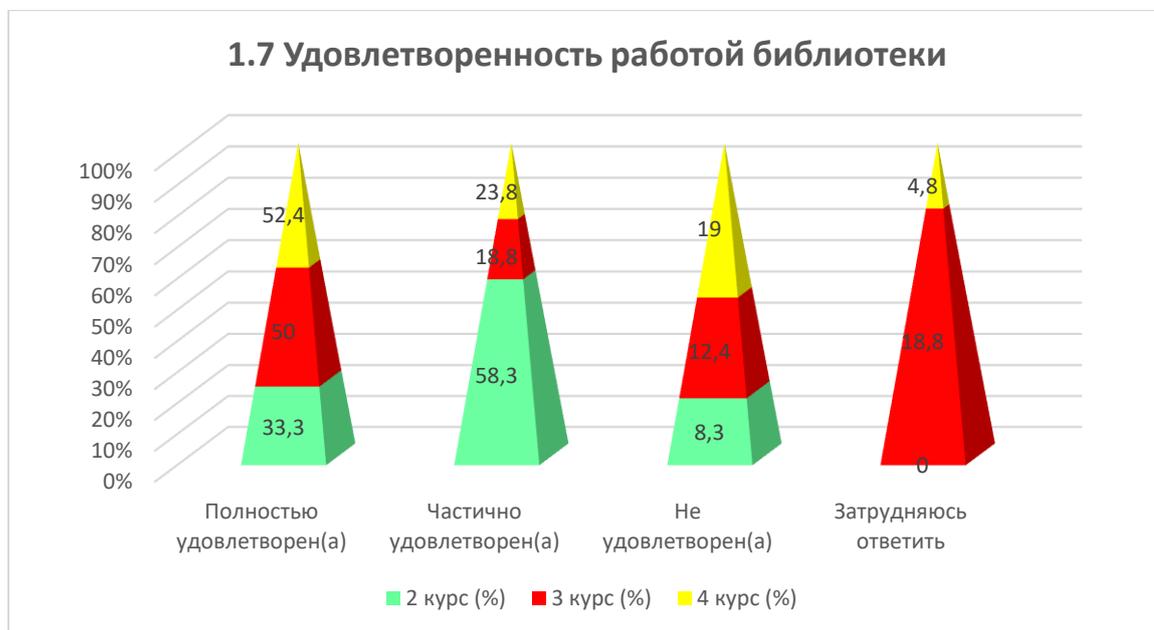
1.6 Организация и проведение лабораторных работ

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	34,4	57,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	50	46,9	19
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	9,4	4,8
<i>Затрудняюсь ответить</i>	16,7	9,4	19



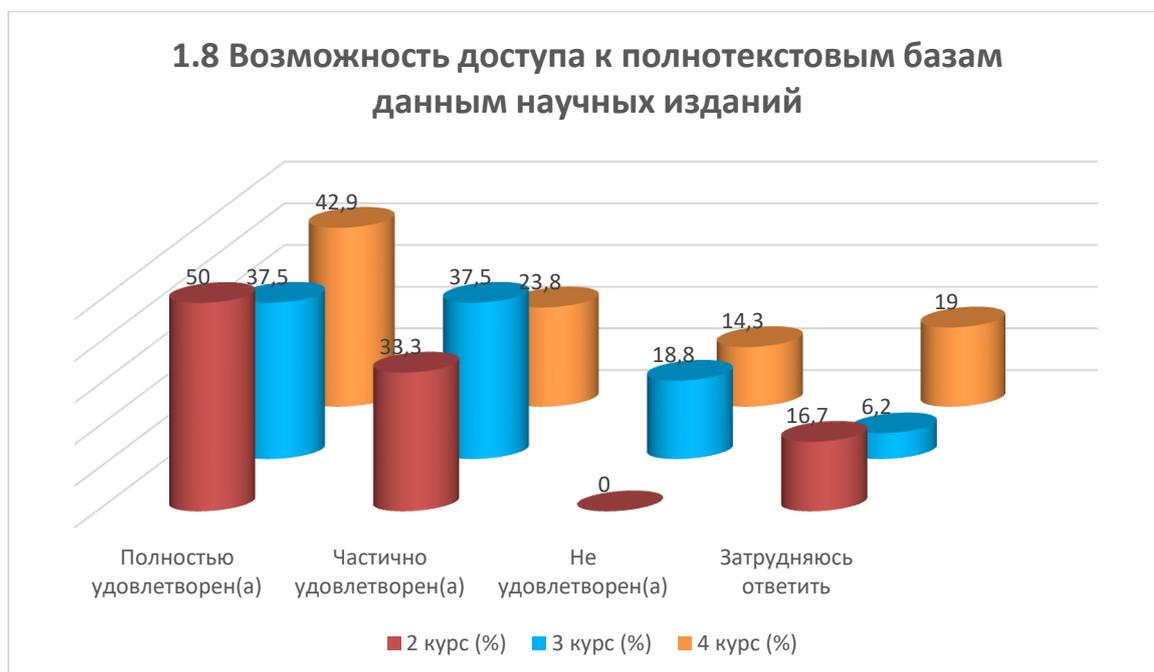
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	50	52,4
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	58,3	18,8	23,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	12,4	19
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	18,8	4,8



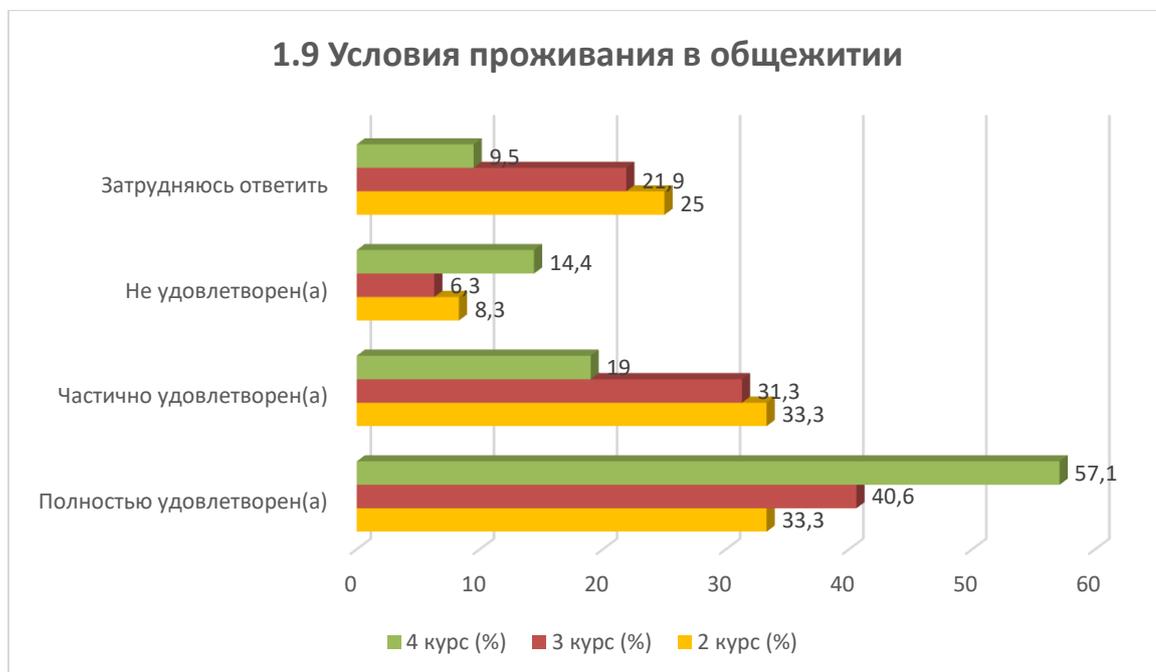
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50	37,5	42,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	33,3	37,5	23,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	18,8	14,3
<i>Затрудняюсь ответить</i>	16,7	6,2	19



1.9 Условия проживания в общежитии

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	40,6	57,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	33,3	31,3	19
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	6,3	14,4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	25	21,9	9,5



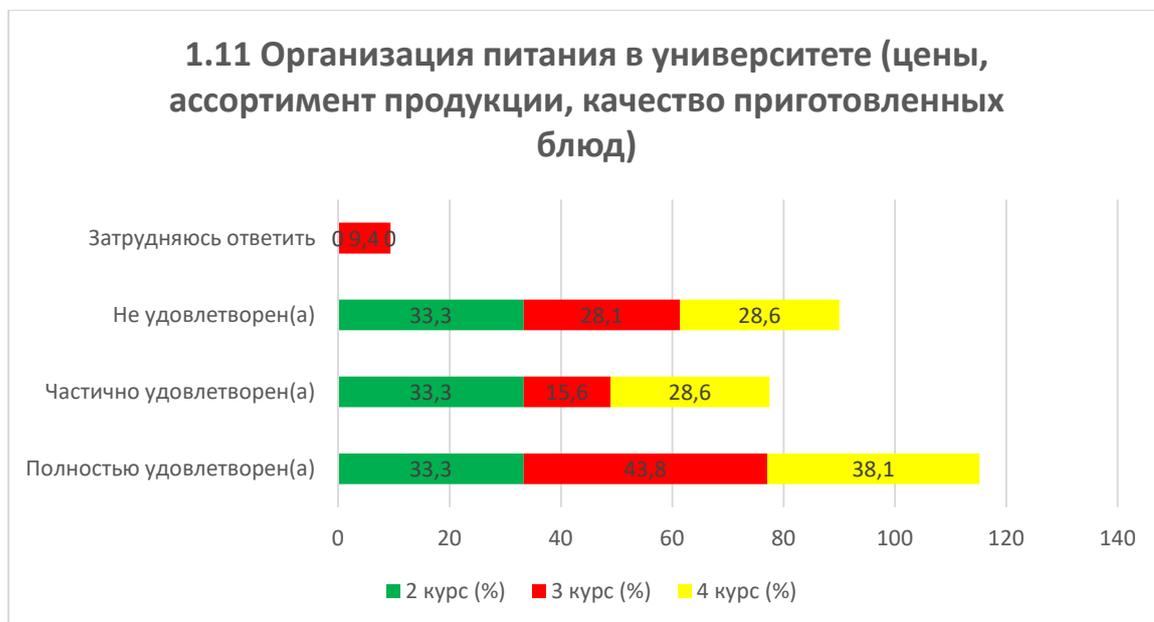
1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	43,8	42,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	41,7	25	28,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	9,4	4,8
<i>Затрудняюсь ответить</i>	16,7	21,9	23,8



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	43,8	38,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	33,3	15,6	28,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	33,3	28,1	28,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	9,4	-



На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Так как цены завышенные
- Надо столовую отдельно сделать.
- Уменьшить нагруженность на учебной неделе.

2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Претензий нет</i>	58,3	71,9	76,2
<i>Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности</i>	-	6,3	-
<i>Несоответствие значимости предмета количеству часов</i>	-	12,5	4,8
<i>Перегруженность аудиторными занятиями</i>	25	3,1	14,3
<i>Неудовлетворенность качеством занятий</i>	16,7	3,1	-
<i>Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов</i>	-	3,1	4,8
<i>Другое</i>	-	-	-

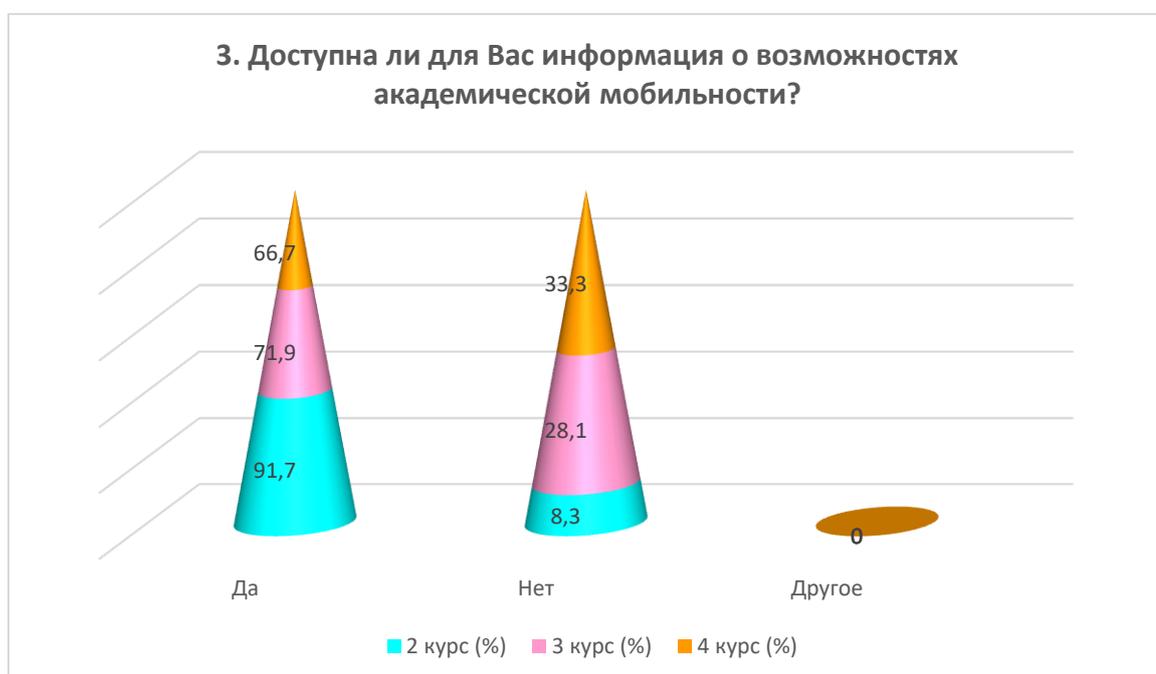
* Ответы обучающихся на вариант «другое» и «если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен.....» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Да</i>	91,7	71,9	66,7
<i>Нет</i>	8,3	28,1	33,3
<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.)

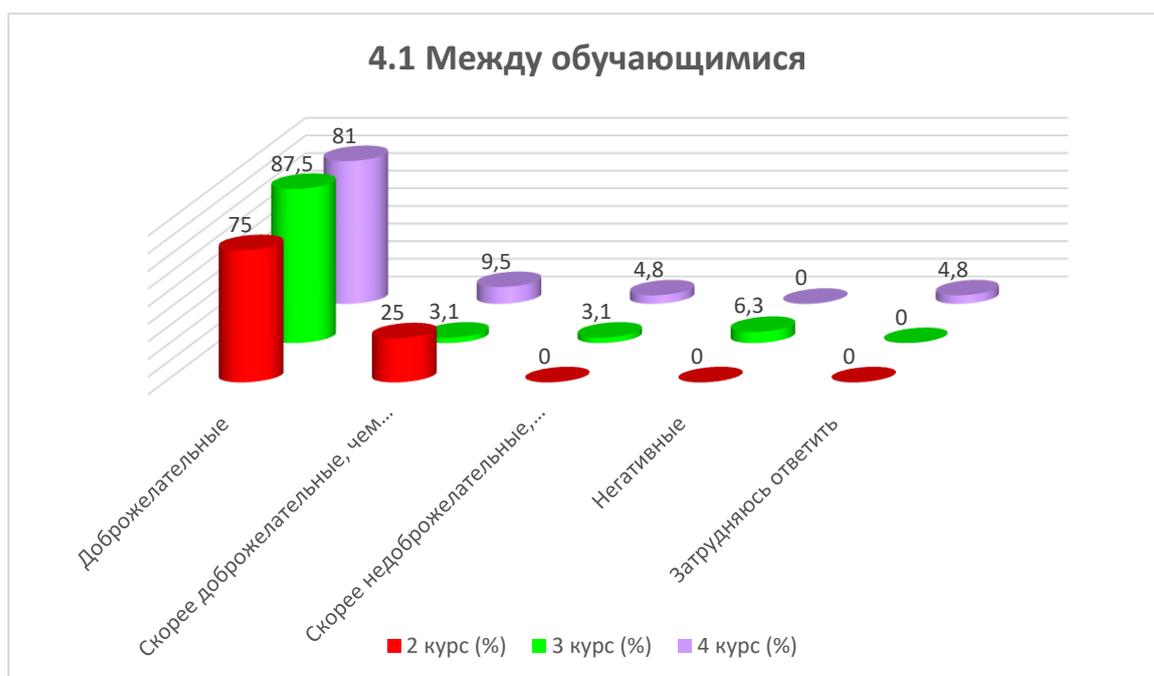
4.6 Между обучающимися и службой безопасности

Другое _____

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

4.1 Между обучающимися

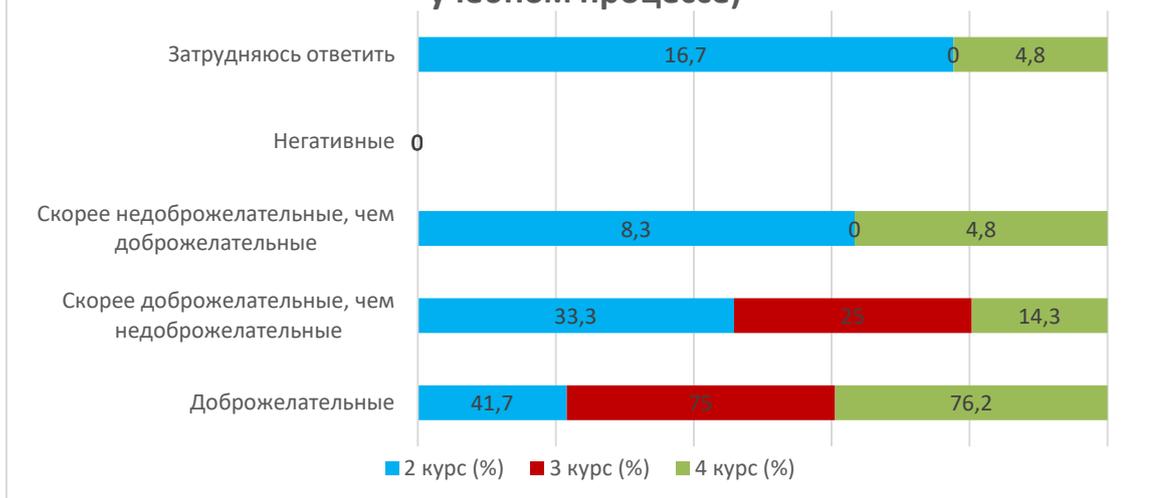
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	75	87,5	81,0
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	25	3,1	9,5
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	3,1	4,8
<i>Негативные</i>	-	6,3	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	4,8



4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

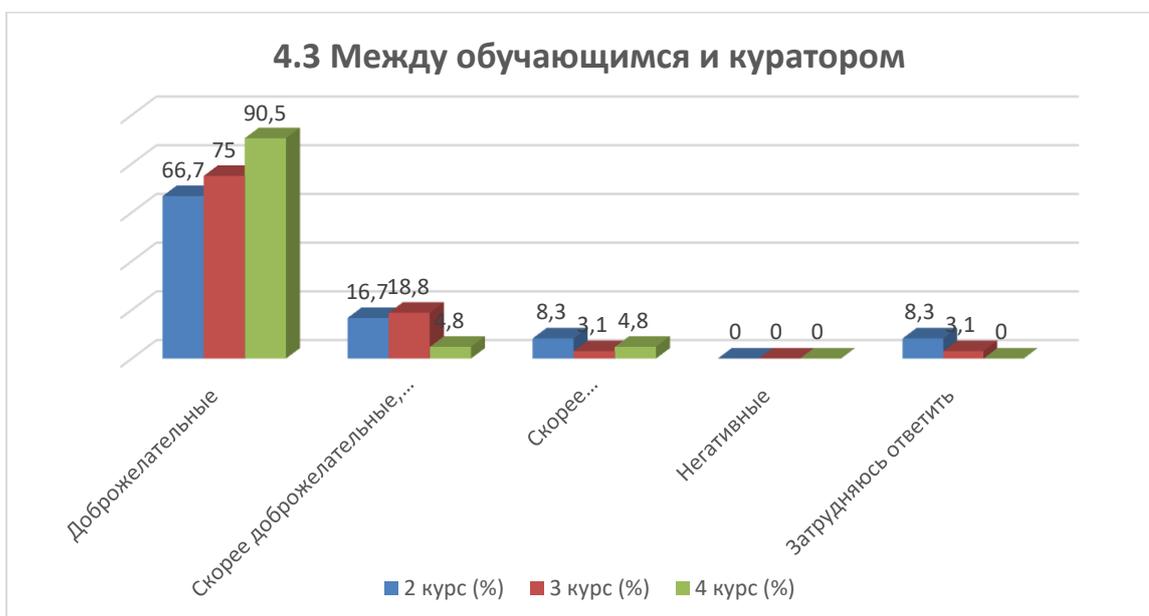
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	41,7	75	76,2
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	33,3	25	14,3
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	8,3	-	4,8
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	16,7	-	4,8

4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)



4.3 Между обучающимся и куратором

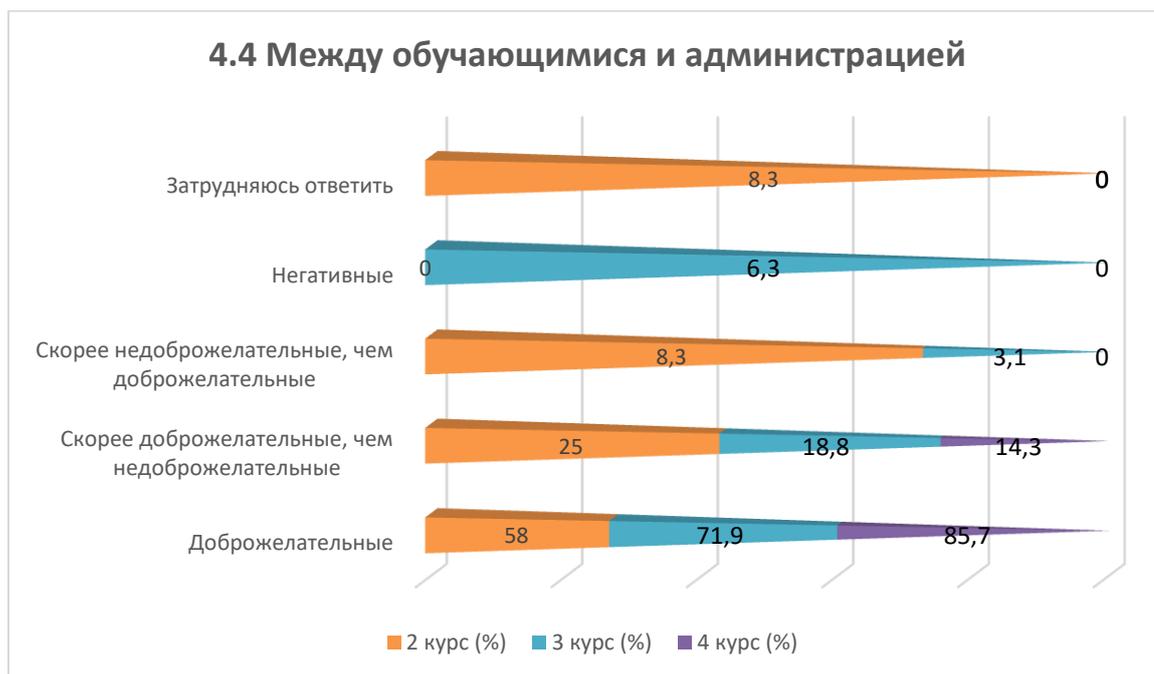
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	66,7	75,0	90,5
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	16,7	18,8	4,8
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	8,3	3,1	4,8
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	8,3	3,1	-



4.4 Между обучающимися и администрацией

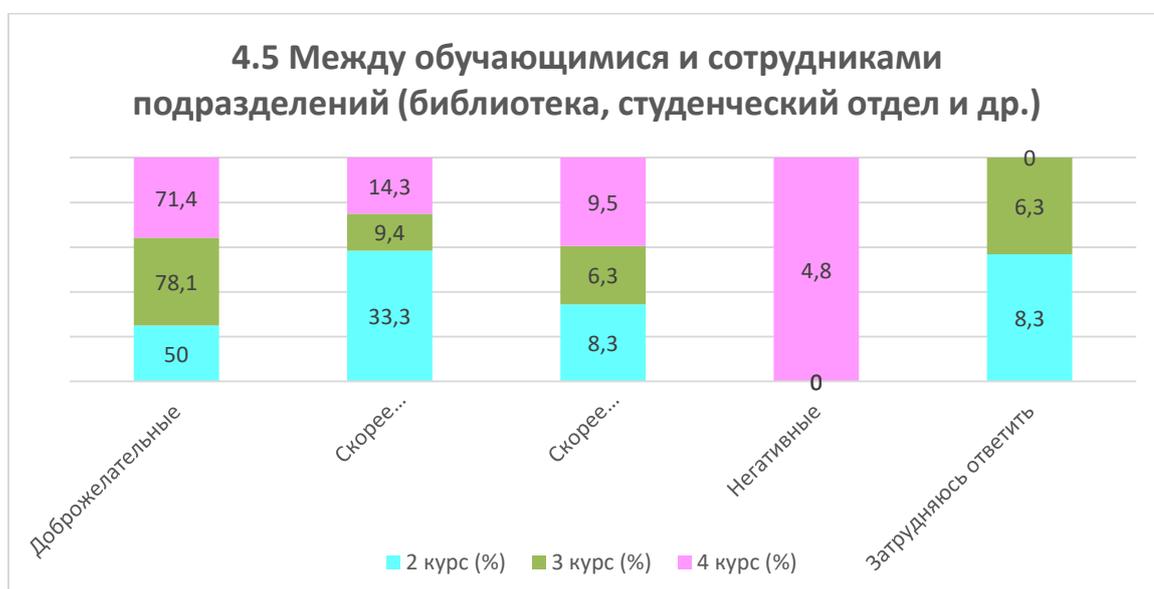
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	58	71,9	85,7
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	25	18,8	14,3

<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	8,3	3,1	-
<i>Негативные</i>	-	6,3	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	8,3	-	-



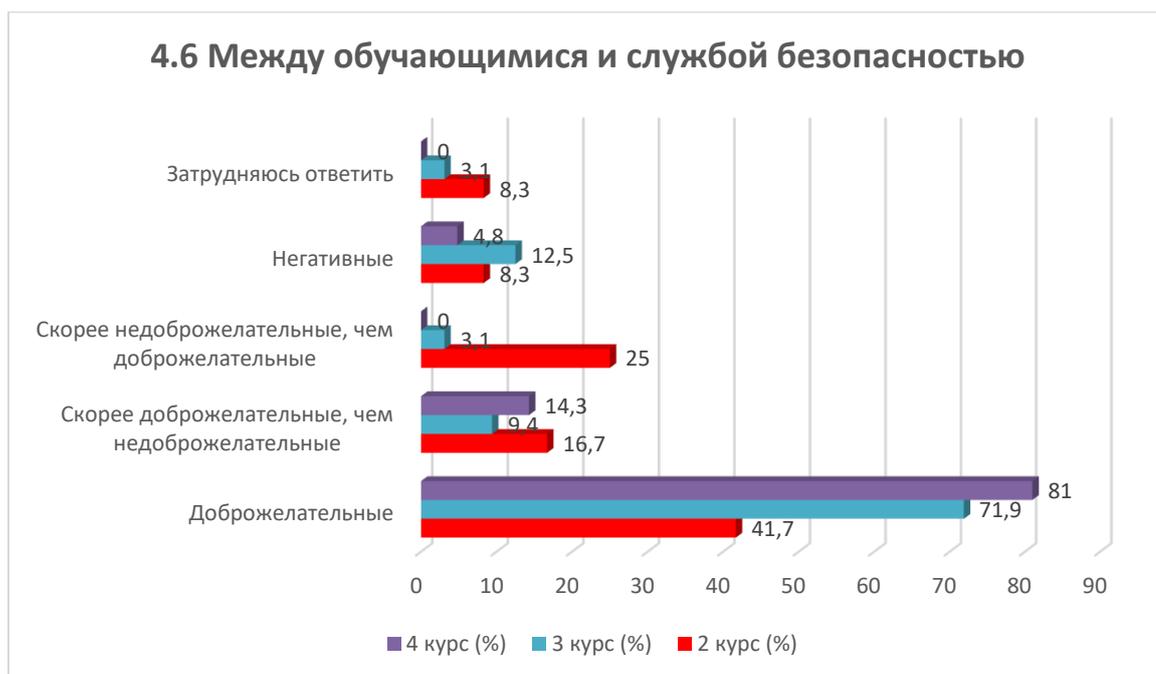
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	50	78,1	71,4
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	33,3	9,4	14,3
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	8,3	6,3	9,5
<i>Негативные</i>	-	-	4,8
<i>Затрудняюсь ответить</i>	8,3	6,3	-



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	41,7	71,9	81
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	16,7	9,4	14,3
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	25	3,1	-
<i>Негативные</i>	8,3	12,5	4,8
<i>Затрудняюсь ответить</i>	8,3	3,1	-

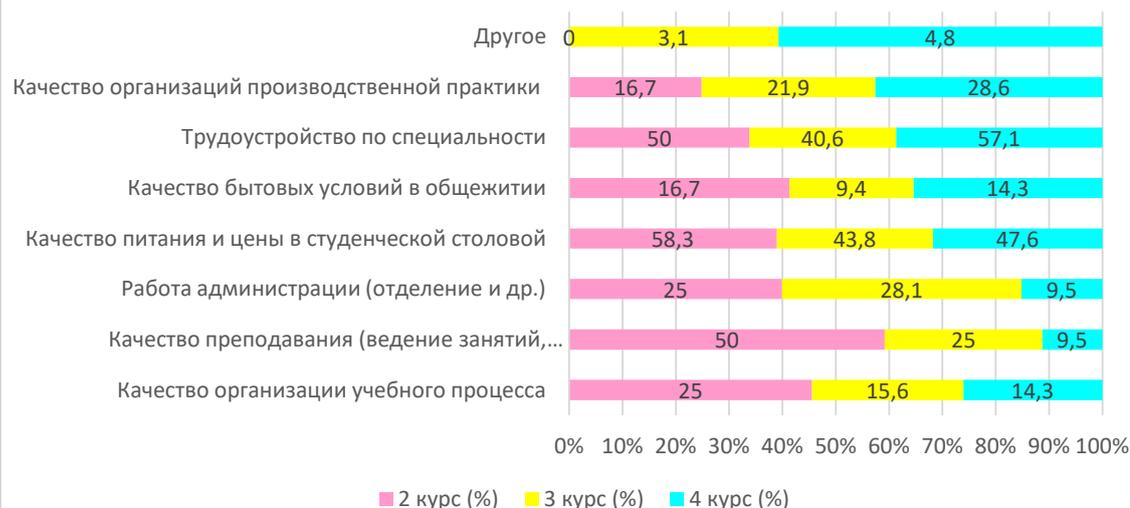


5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют? (выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Качество организации учебного процесса</i>	25	15,6	14,3
<i>Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)</i>	50	25,0	9,5
<i>Работа администрации (отделение и др.)</i>	25	28,1	9,5
<i>Качество питания и цены в студенческой столовой</i>	58,3	43,8	47,6
<i>Качество бытовых условий в общежитии</i>	16,7	9,4	14,3
<i>Трудоустройство по специальности</i>	50	40,6	57,1
<i>Качество организаций производственной практики</i>	16,7	21,9	28,6
<i>Другое</i>	-	3,1	4,8

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

5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?



На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Нет проблем
- Нет особых проблем.

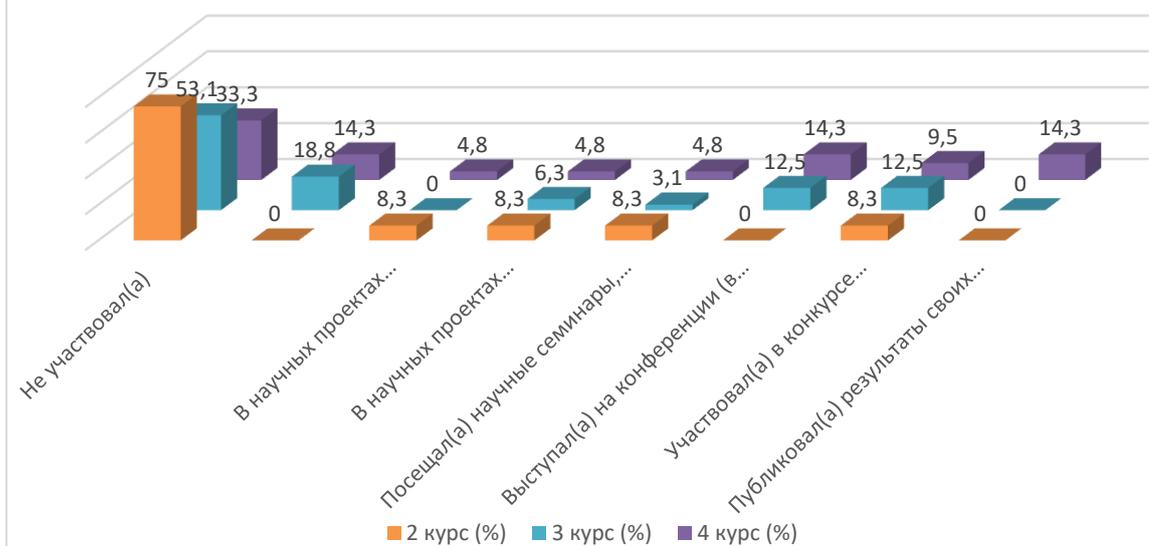
6. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах? (отметьте все подходящие ответы)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Не участвовал(а)	75	53,1	33,3
Иногда, когда это необходимо по формальным признакам	-	18,8	14,3
В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.	8,3	-	4,8
В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе	8,3	6,3	4,8
Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия	8,3	3,1	4,8
Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)	-	12,5	14,3
Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ	8,3	12,5	9,5
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

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

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



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

- Просто
- Не было возможности
- Отсутствие времени
- Из-за нехватка времени
- ДОТ.

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

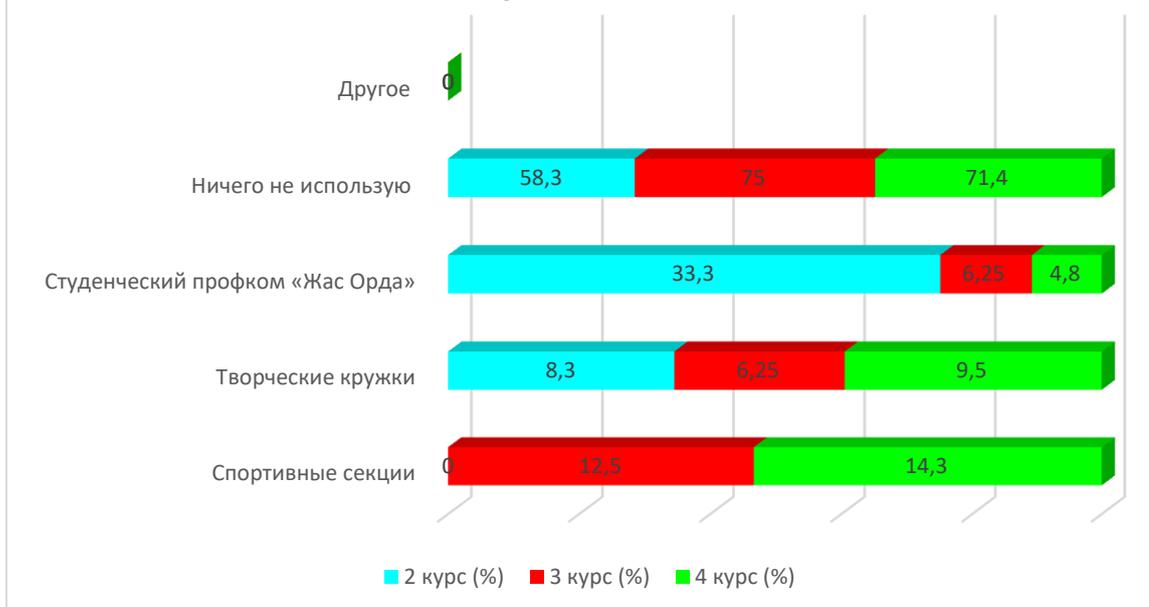
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Спортивные секции</i>	-	12,5	14,3
<i>Творческие кружки</i>	8,3	6,25	9,5
<i>Студенческий профком «Жас Орда»</i>	33,3	6,25	4,8
<i>Ничего не использую</i>	58,3	75	71,4
<i>Другое</i>	-	-	-

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

- Не интересует
- Просто
- Не хватает времени
- Не знаю про кружки
- Отсутствие времени
- Занят домашней рутинной и занятиями
- Не знаю
- Отсутствие времени
- ДОТ.

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

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



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

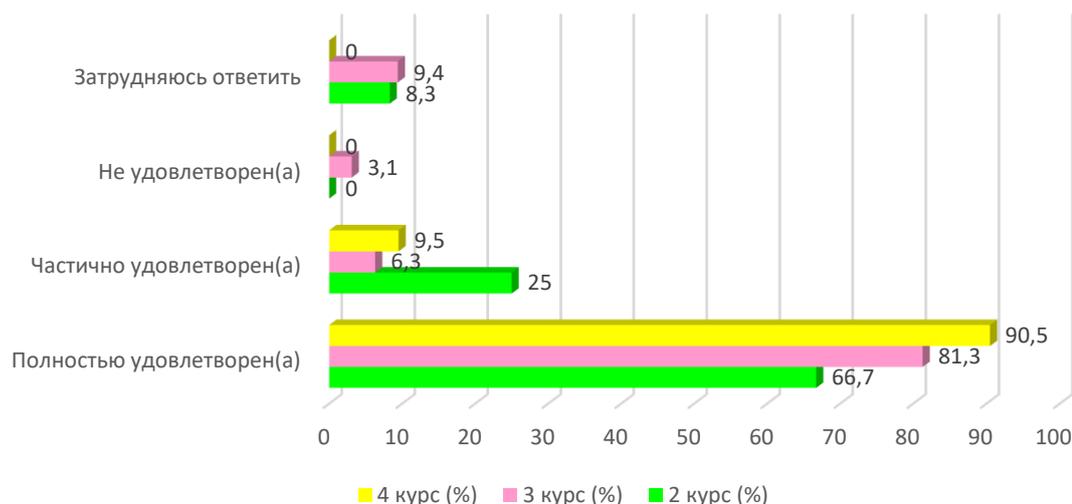
Другое _____

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 (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	66,7	81,3	90,5
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	25,0	6,3	9,5
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	3,1	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	8,3	9,4	-

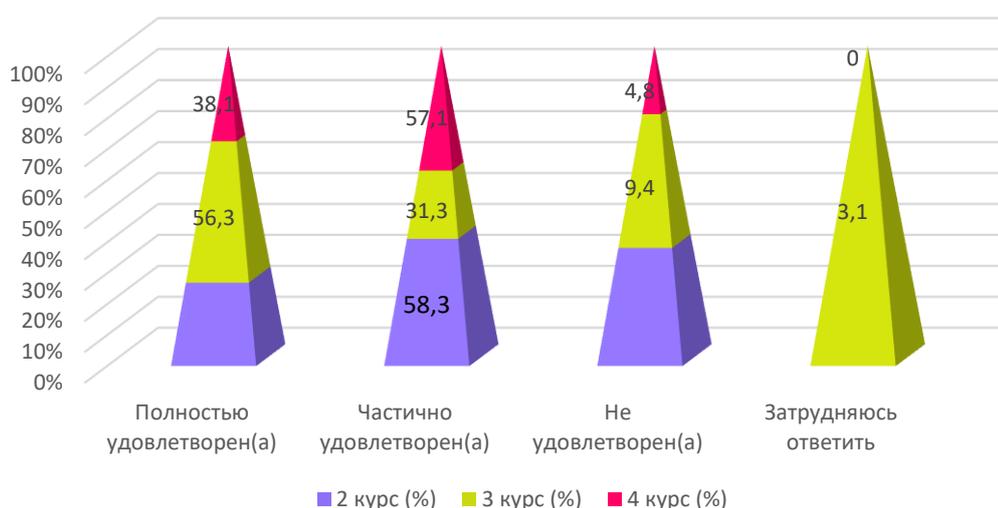
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке



8.2 Современность компьютерного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	56,3	38,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	58,3	31,3	57,1
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	9,4	4,8
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	3,1	-

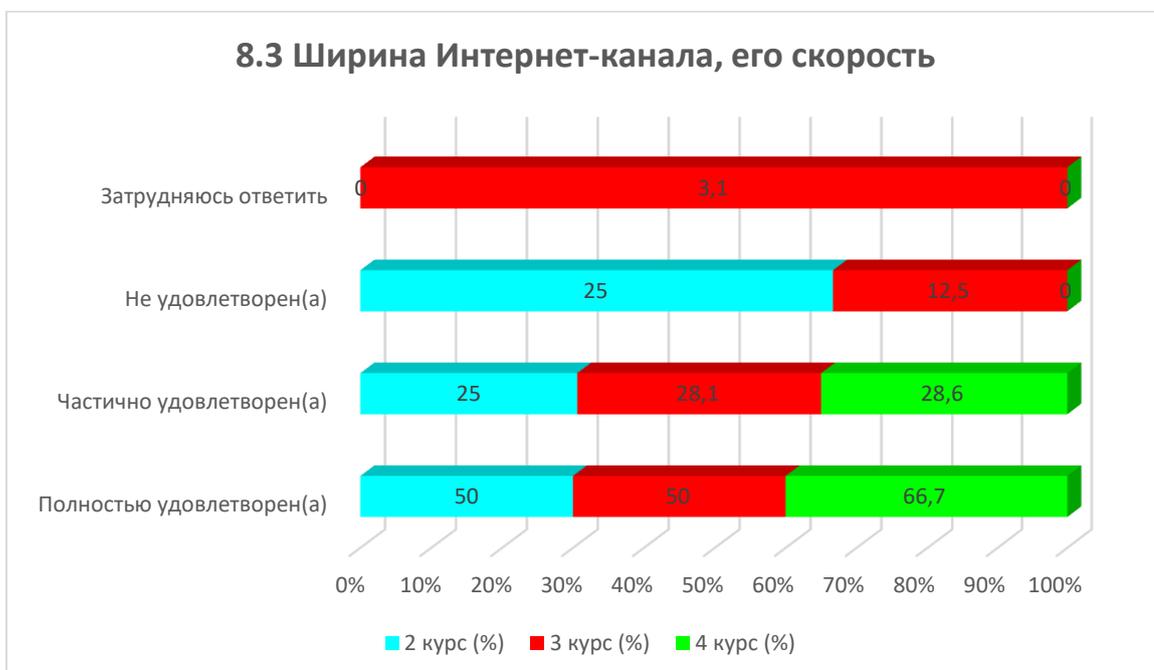
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке



8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

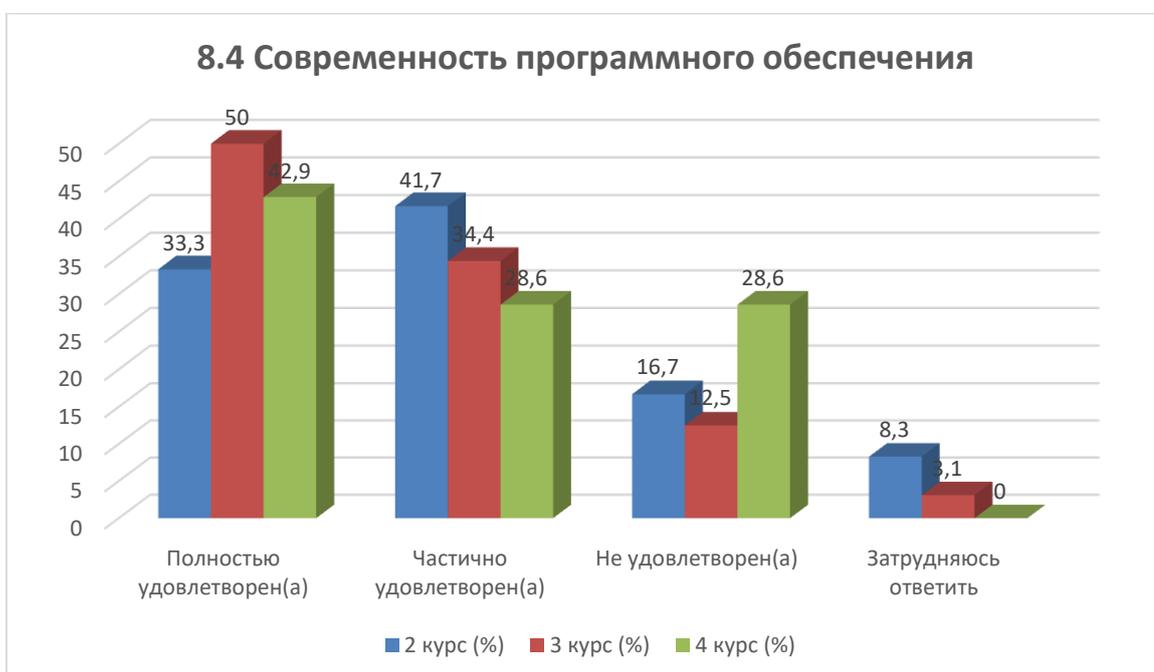
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50	50	66,7
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	25	28,1	28,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	25	12,5	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	3,1	-

8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость



8.4 Современность программного обеспечения

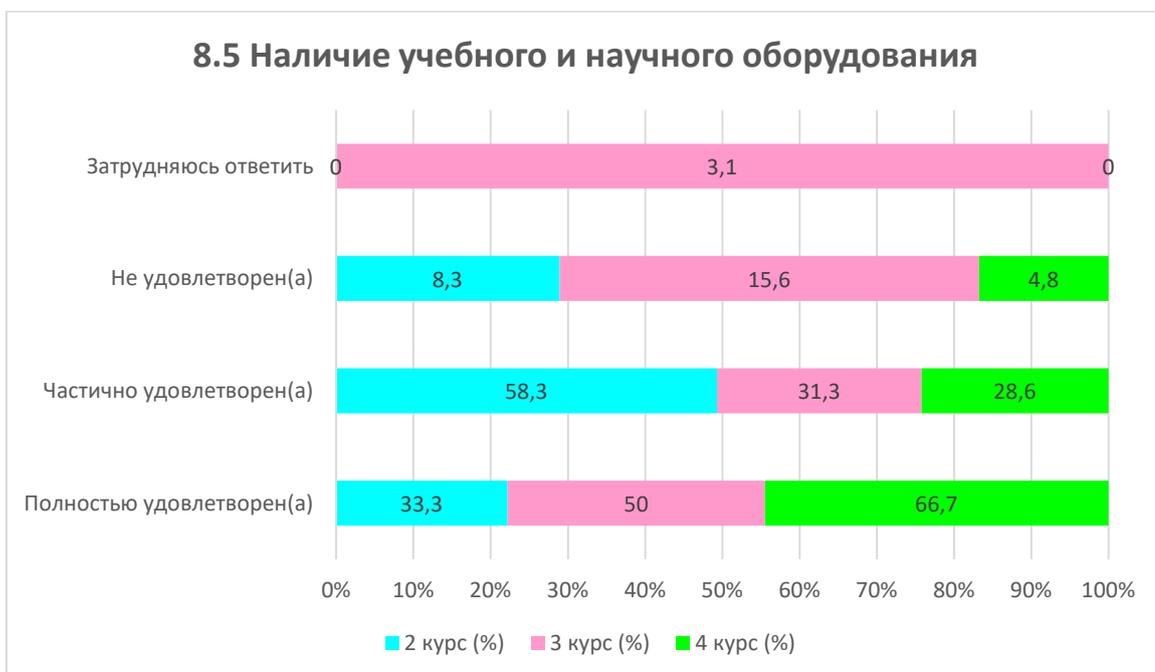
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	50	42,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	41,7	34,4	28,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	16,7	12,5	28,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	8,3	3,1	-



8.5 Наличие учебного и научного оборудования

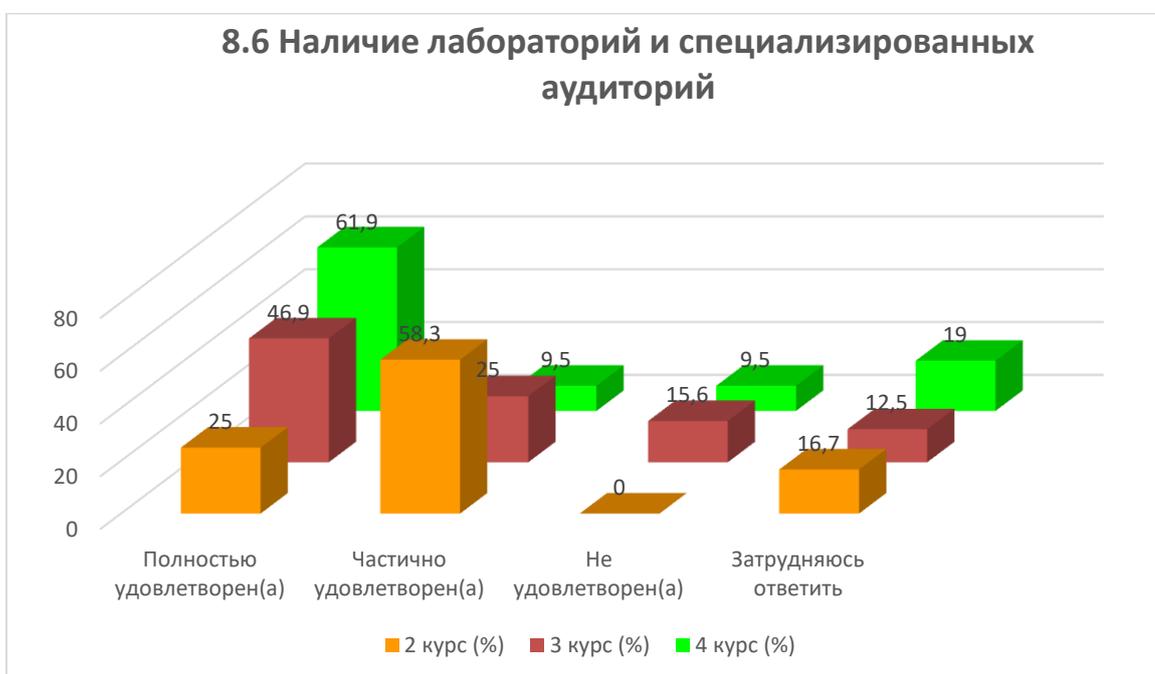
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	50	66,7
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	58,3	31,3	28,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	15,6	4,8
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	3,1	-

8.5 Наличие учебного и научного оборудования



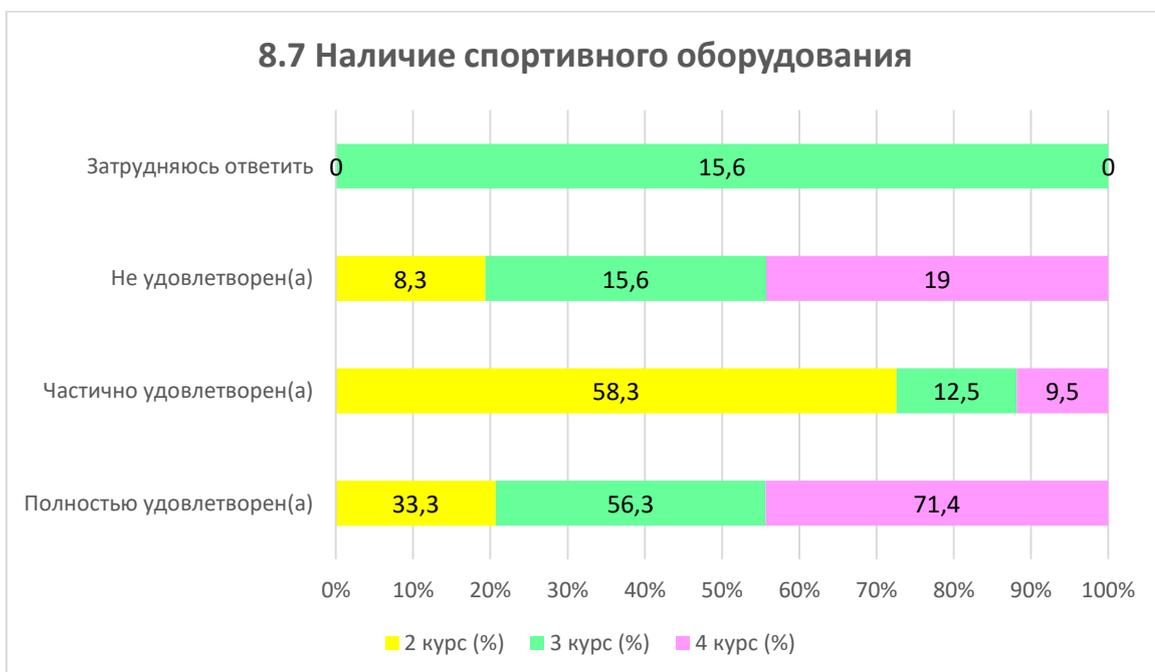
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	25,0	46,9	61,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	58,3	25,0	9,5
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	15,6	9,5
<i>Затрудняюсь ответить</i>	16,7	12,5	19,0



8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	33,3	56,3	71,4
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	58,3	12,5	9,5
<i>Не удовлетворен(а)</i>	8,3	15,6	19,0
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	15,6	-



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 (%)	4 курс (%)
<i>Получить высокий уровень знаний</i>	41,7	50	57,1
<i>Получить диплом об окончании</i>	66,7	56,3	52,4
<i>Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте</i>	33,3	50	38,1
<i>Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе</i>	-	37,5	
<i>Получить диплом, престиж вуза не имеет значения</i>	-	3,1	47,6
<i>Окончить престижный вуз</i>	-	12,5	19,0
<i>Получить высоко-оплачиваемую профессию</i>	25	28,1	4,8
<i>Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям</i>	8,3	28,1	19,0
<i>Получить диплом с высокими оценками</i>	8,3	6,3	23,8
<i>Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)</i>	8,3	21,9	14,3
<i>Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности</i>	-	3,1	4,8
<i>Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.</i>	-	-	-

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

9. Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?



Напишите, пожалуйста, Ваши предложения, пожелания, а также какие вопросы на Ваш взгляд необходимо добавить в данную анкету, для улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг, улучшения качества дистанционной формы обучения и других направлений деятельности вуза. (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены):

- Все нормально
- Побольше вопросов по поводу учебного процесса.

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» у 98,9% студентов преобладают высокие 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 более подробно по каким критериям респонденты оценили свою удовлетворенность образовательными услугами.

Студенты как "отличное качество" оценили следующие критерии, сообщая о своей полной или частичной удовлетворенности:

- расписание занятий (85,2%);
- организация и проведение СРСП (83,5%);
- организация и проведение лабораторных работ (80,2%).

Студенты как «хорошее качество» оценили следующие критерии: удовлетворенность работой библиотеки (78,8%), организация самостоятельной работы (77,5%), возможность доступа к полнотекстовым базам данных научных изданий (75%), качество прохождения практики (73,3%), качество медицинского обслуживания (71,8%), условия проживания в общежитии (71,6%), организация питания в университете (64,2%).

Информацию об академической мобильности имеют 76,8% 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 в университете характеризуется доброжелательными отношениями между обучающимися, преподавателями и сотрудниками университета. Такой климат создает поддерживающую и вдохновляющую среду для обучения и развития студентов.

Участие в научной работе университета не принимает 53,8% студентов. Причины неучастия в научной деятельности студенты объясняют различными факторами, такими как недостаток мотивации и отсутствие интереса к научной работе.

Анкетирование также выявило 68,2% 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.

Больше половины студентов (58,5%) считают, что получение диплома об окончании является наиболее важным результатом обучения в вузе. На втором месте по важности находится получение высокого уровня знаний (49,6%). На

третьем месте находится умение овладевать новыми знаниями, которое поможет быстро адаптироваться на рабочем месте (27,8%).

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.