

**Отчет**  
**по результатам анкетирования**  
**«Удовлетворенность образовательными услугами студентов 1 курса»**  
**2021 - 2022 г.**

**Кафедры:** «Информационно-вычислительные системы», «Информационные технологии и безопасность»

**Специальность:** «Вычислительная техника и программное обеспечение»

Центр менеджмента качества и аккредитации провел электронное анонимное анкетирование среди студентов 1 курса в феврале – марте 2022 г. для оценки уровня удовлетворенности обучающихся образовательными программами по специальности и условиям обучения в вузе.

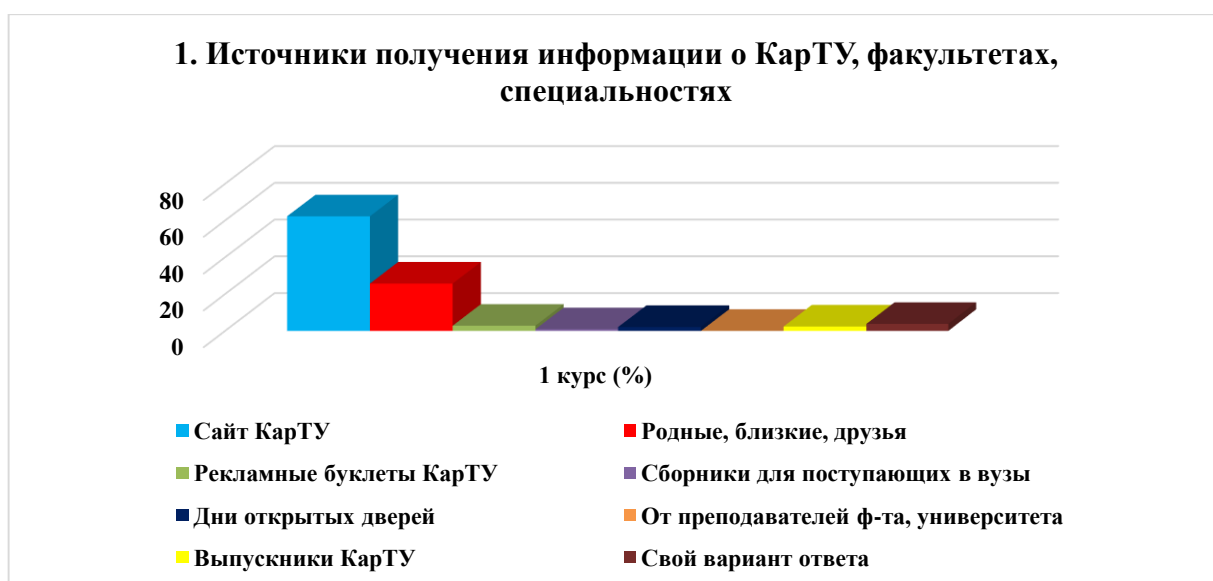
**Цель анкетирования:** улучшение программы обучения, качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности вуза.

По специальности «Вычислительная техника и программное обеспечение» в анкетировании приняли участие 47 студентов.

В процессе анкетирования получены следующие данные:

**1. Источники получения информации о КарТУ, факультетах, специальностях**

Варианты ответов	1 курс (%)
Сайт КарТУ	62,3
Родные, близкие, друзья	25,7
Рекламные буклеты КарТУ	2,8
Сборники для поступающих в вузы	0,9
Дни открытых дверей	2,1
От преподавателей ф-та, университета	-
Выпускники КарТУ	2,4
Свой вариант ответа	3,8



На «свой вариант» обучающиеся указали\*:

- Просто случайно выбрал;

В связи с пандемией COVID-19 в РК, и переходом всех учебных заведений на дистанционное, онлайн обучение, не были проведены в полном объёме запланированные ранее агитационные мероприятия, предусматривающие проведение: Дня открытых дверей в университете, посещение учебных заведений представителями вуза, распространение рекламных буклетов КарТУ и др. В сложившейся ситуации вуз усилил свою деятельность на информирование и привлечение абитуриентов через социальные сети, через платформу (Microsoft Teams), распространение информации о вузе студентами, обучающимися либо обучавшимися в университете и т.д. Из диаграммы видно, что основными источниками информации о ВУЗе это – сайт (62,3%), на втором месте родные, друзья, близкие (25,7%).

Для кафедры чрезвычайно важно иметь осведомляющую информацию, каким образом (из каких источников) узнали о вузе, направлении подготовки те, кто сегодня успешно обучается здесь. Это необходимо для того, чтобы правильно выстраивать и корректировать – в случае необходимости – работу по популяризации, как направления подготовки, так и самой выпускающей кафедры и вуза в целом.

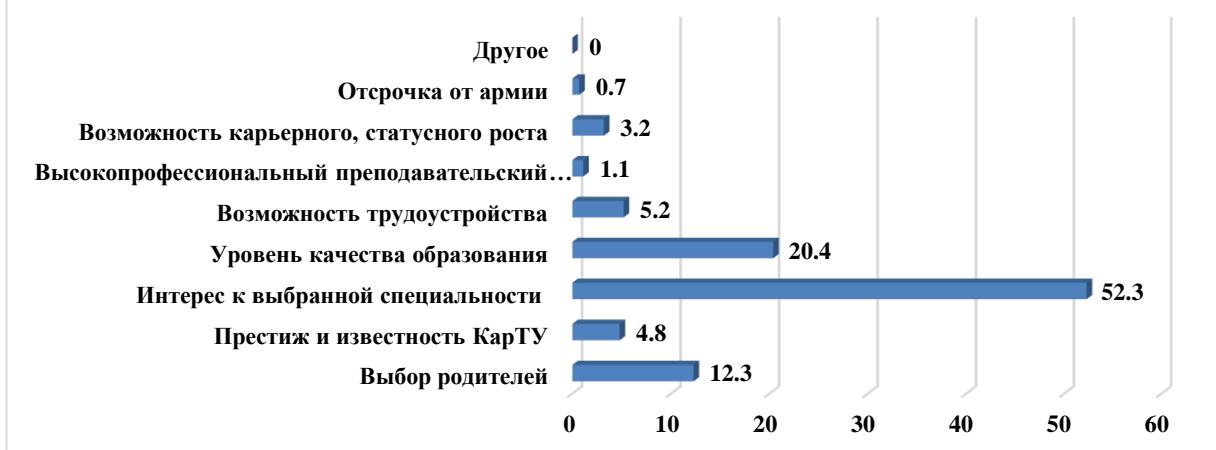
## **2. Факторы, способствующие выбору Вуза, факультета, специальности**

<b>Варианты ответов</b>	<b>1 курс (%)</b>
Выбор родителей	12,3
Престиж и известность КарТУ	4,8
Интерес к выбранной специальности	52,3
Уровень качества образования	20,4
Возможность трудоустройства	5,2
Высокопрофессиональный преподавательский состав	1,1
Возможность карьерного, статусного роста	3,2
Отсрочка от армии	0,7
Другое	-

---

\* Ответы обучающихся на вариант «другое» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

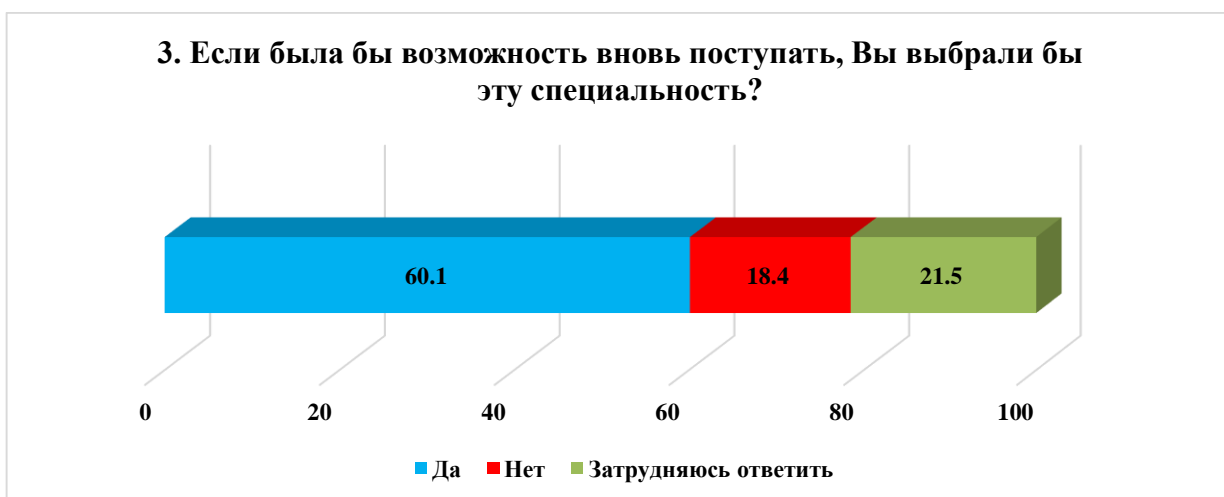
## 2. Факторы, способствующие выбору Вуза, факультета, специальности



Как видно из представленных данных основным мотивом выбора университета стал интерес к выбранной специальности (52,3%). На втором месте уровень качества образования – 20,4%.

## 3. Если была бы возможность вновь поступать, Вы выбрали бы эту специальность?

Варианты ответов	1 курс (%)
Да	60,1
Нет	18,4
Затрудняюсь ответить	21,5



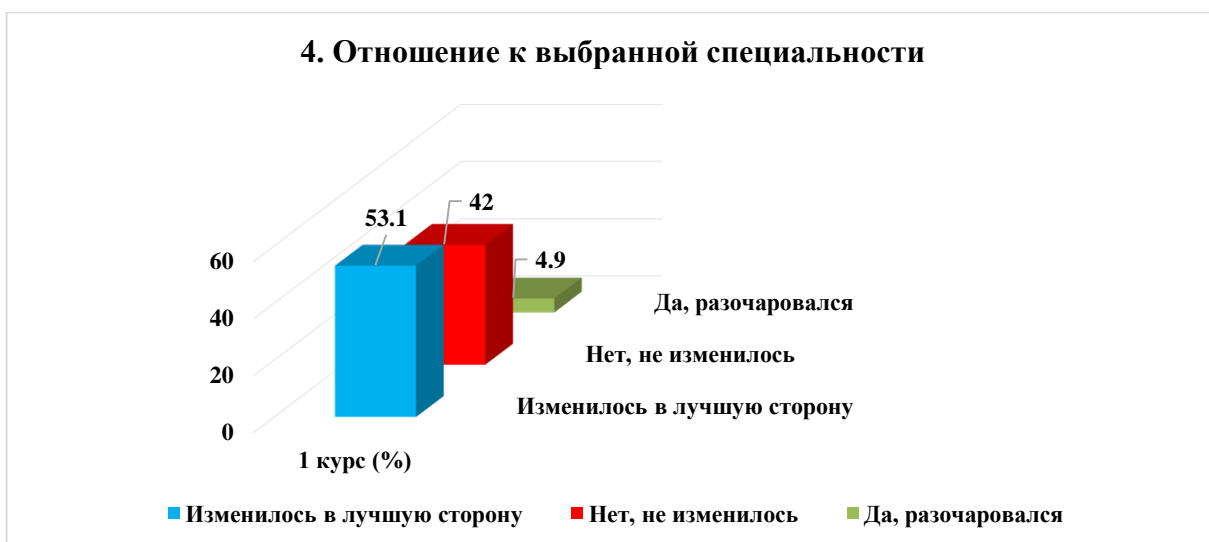
Данные диаграммы показывают, что большинство первокурсников 60,1% выбрали бы специальность, на которую они зачислены, даже если бы у них была возможность вновь поступать. 18,4% напротив, ответили «нет», возможно, это связано с условиями адаптации студентов к обучению в Вузе. Адаптация является спланированная целенаправленная работа куратора. Он

помогает студентам преодолеть сложности адаптации к обучению и планомерно адаптироваться к будущей профессиональной деятельности.

От успешности адаптации студента к образовательной среде во многом зависят дальнейшая профессиональная карьера, личностное развитие будущего специалиста и его здоровье.

#### 4. Отношение к выбранной специальности

Варианты ответов	1 курс (%)
Изменилось в лучшую сторону	53,1
Нет, не изменилось	42
Да, разочаровался	4,9

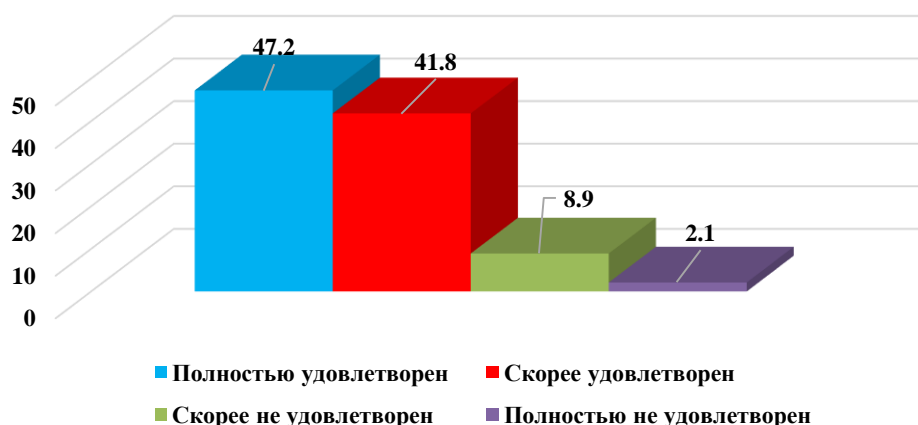


В диаграмме можно увидеть, что большая часть студентов – первокурсников не разочаровались в выбранной ими профессии, они считают, что данная специальность востребована и актуальна.

#### 5. Удовлетворены ли вы работой приемной комиссии КарГУ?

Варианты ответов	1 курс (%)
Полностью удовлетворен	47,2
Скорее удовлетворен	41,8
Скорее не удовлетворен	8,9
Полностью не удовлетворен	2,1

## 5. Удовлетворены ли вы работой приемной комиссии КарТУ?



Поступление в выбранное учебное заведение у студентов начинается с подачи документов в приемную комиссию. Это является первым этапом знакомства с ВУЗом, поэтому у многих может вызывать волнение и создавать множество вопросов. В данной диаграмме видно, что 47,2% удовлетворены работой приемной комиссии, однако 11% остались не удовлетворенными. И по исследованиям, и по нашим впечатлениям от разговоров с абитуриентами, для поступающего действительно оказалось очень важно, как его встречает вуз. На самом деле, абитуриенту трудно различать направления обучения, которых нет в школе. Поэтому личность того, кто его встречает, кто ему объясняет разные нюансы, очень существенна. И если кафедре удастся привлечь к работе в приемной комиссии человека, который может доходчиво и интересно общаться с абитуриентами, то это влияет и на характер приема. И хотя возрастает роль интернет-ресурсов, социальных сетей, некоторые кафедре распространяют информацию через твиттер, роль личных контактов очень важна — абитуриенты перепроверяют информацию, составляют общее впечатление и принимают решения

Поэтому нужно особое внимание уделять работе комиссии, чтобы студенты не стали сомневаться в выборе вуза.

## 6. Какие сложности возникают у Вас при дистанционном обучении?

Варианты ответов	1 курс (%)
Никаких сложностей не возникает	48,9
Низкая скорость интернета	44
Некачественные учебные материалы	1,2
Преподаватели несвоевременно отвечают	-
Большой объем заданий	5,9
Большой объем получаемой информации	-



На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты\*:

- Ошибки при входе в тимс;
- Большой объем бесполезных заданий;

Переход на дистанционное обучение в условиях пандемии COVID-19 привел к радикальной трансформации образовательного процесса и студенческого опыта. Произшедшие изменения затронули разные аспекты студенческой жизни, связанные как с учебной, так и с внеучебной активностью. Несмотря на форс-мажорный и экстремальный характер произошедших изменений, система в целом выдержала «стресс-тест» и смогла бесперебойно продолжить свою работу в новых условиях. Результаты опросов демонстрируют, что значительная доля студентов осталась довольна тем, как был организован учебный процесс, и даже получила некоторые выгоды от дистанционного обучения. Вместе с тем, исследование также позволило выявить целый ряд сложностей, с которыми столкнулись студенты (низкой скорости интернета, большой объем заданий и т.д.), а также группы студентов, для которых этот период был наиболее тяжелым.

Все успевать и не устать студенту в вузе получится само собой ближе к 3-4 курсам. Ведь студент просто привыкает со временем сидеть на 5-6 парах подряд, записывать конспекты. Так же можно дать несколько рекомендаций, чтобы не устать студенту в университете, можно предпринять следующие варианты.

Чтобы не устать на парах, нужно вовлечься в урок. Даже если преподаватель очень нудно объясняет лекцию, то попробуйте позадавать ему вопросы. Старайтесь составлять правильно вопросы, а не думать уже походу.

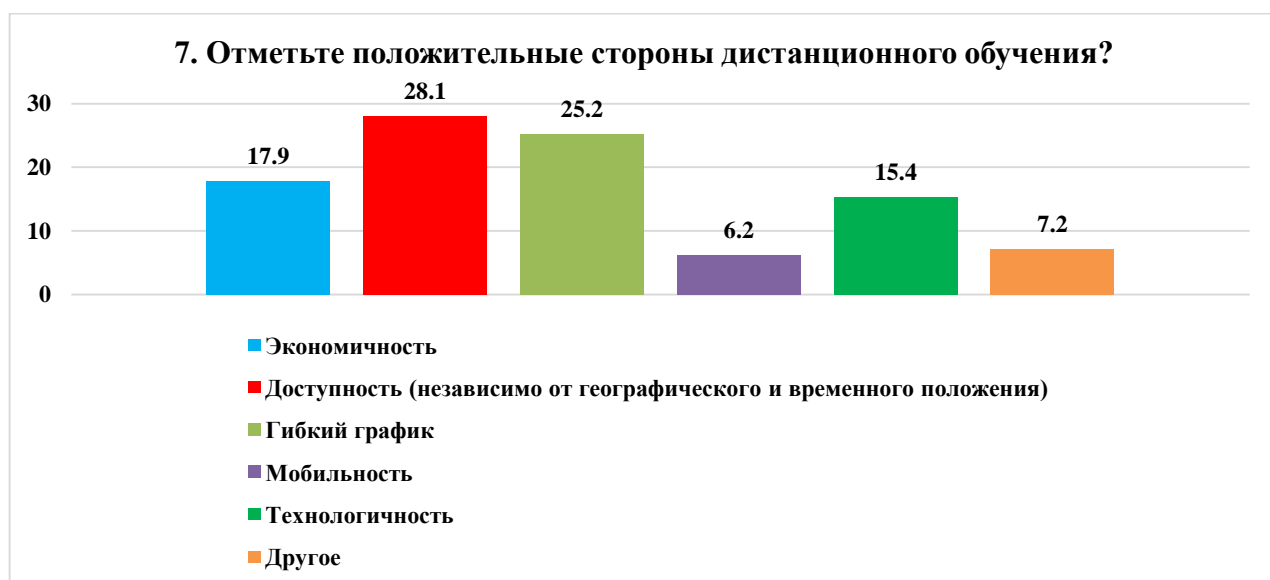
---

\* Ответы обучающихся на вариант «другое» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

Если вы разговоритесь с преподавателем, то вам станет гораздо интереснее слушать его и понимать.

### 7. Отметьте положительные стороны дистанционного обучения?

Варианты ответов	1 курс (%)
Экономичность	17,9
Доступность (независимо от географического и временного положения)	28,1
Гибкий график	25,2
Мобильность	6,2
Технологичность	15,4
Другое	7,2



На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты\*:

- Почти все перечисленные;
- Ненужно тратить время на путь в политех и обратно;
- Гибкий график, Мобильность, не обязательно слушать нудную лекцию с неактуальной информацией;
- Очень удобно, не тратим деньги.

Один из самых больших плюсов дистанционного образования – безопасность. Особенно этот пункт важен сейчас, когда большая часть мира решает вопрос, как остановить дальнейшее распространение COVID-19. Отсутствие прямого контакта, 100% социальная дистанция, никаких

\* Ответы обучающихся на вариант «другое» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены

инфекционных рисков — всё это плюсы дистанционного образования в период эпидемии.

Конечно, дистанционное обучение открывает широкий доступ к различным (традиционным и нетрадиционным) источникам информации, повышает уровень самообразования, помогает обретению и закреплению различных профессиональных компетенций без отрыва от профессиональной деятельности, независимо от географического и временного положения. Данная форма обучения способствует популяризации образования, делая его все более доступным. И это, конечно, огромное преимущество перед классическим очным образованием.

## 8. Каково ваше эмоциональное состояние в сессионный и предсессионный периоды

### 8.1 Первая Сессия:

Варианты ответов	1 курс (%)
Испытывали (ют) страх	71,3
Не испытывали (ют) страх	28,7



На основе анализа эмоциональных состояний, характерных для студентов-первокурсников в преддверии первой сессии, можно сделать вывод о том, что выпускники общеобразовательных организаций (школ) не в полной мере готовы к обучению в образовательных организациях высшего образования. От 30 до 50 % вчерашних школьников находятся в стрессовой ситуации, от 18 до 30 % – дезадаптированы.

### 8.2 Будущая сессия:



Варианты ответов	1 курс (%)
Испытывали (ют) страх	52,3
Не испытывали (ют) страх	47,7



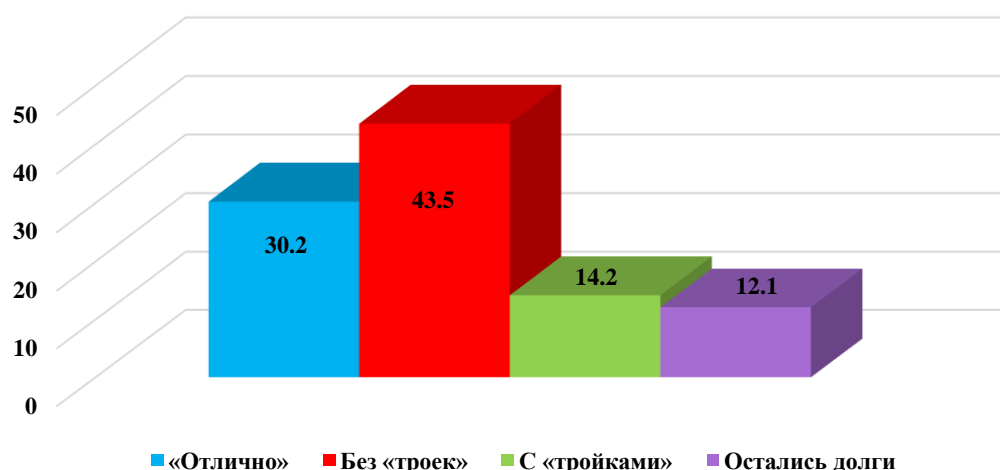
Эти отрицательные переживания студентов первокурсников связаны с адаптацией, неуверенностью в своих знаниях, недостаточной психологической подготовкой к профессии. Среди факторов, способствующих появлению тревожности можно назвать: неумение студентов правильно распределять свое время и силы, неготовность работать с большой информацией, выполнять просьбы преподавателей, неготовность к обучению, основанному на самостоятельности

Необходимо проводить корректную воспитательную работу, чтобы обучающийся не испытывал избыточного эмоционального дискомфорта и страха ни до начала периода сдачи экзаменов, ни во время. Обратит внимание обучающихся, что в Вузе работает социально- психологическая служба.

## 9. Каковы результаты вашей первой сессии?

Варианты ответов	1 курс (%)
«Отлично»	30,2
Без «троек»	43,5
С «тройками»	14,2
Остались долги	12,1

### 9. Каковы результаты вашей первой сессии?

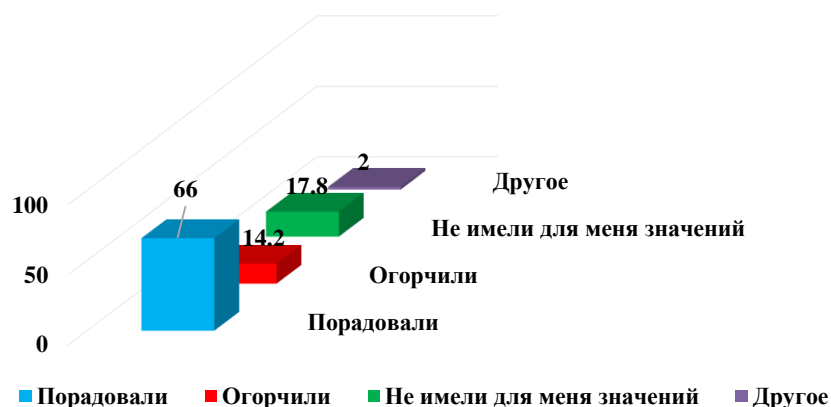


Нерациональное использование времени и неправильная расстановка сил может привести к задолженности и несвоевременной сдаче сессии.

### 10. Ваше отношение к результатам сессии

Варианты ответов	1 курс (%)
Порадовали	66
Огорчили	14,2
Не имели для меня значений	17,8
Другое	2

### 10. Ваше отношение к результатам сессии



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

\* Ответы обучающихся на вариант «другое» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены

17,8% ответили – «Не имели для меня значений». Необходимо разъяснить первокурснику, что результаты сессии – это определенные достижения студентов, которые важно не просто получать и забывать, но и тщательно каждый этап и итог анализировать, извлекая пользу, ошибки и прочие нюансы, чтобы в перспективе полагаться на личный опыт и знания.

Самый оптимальный вариант для самоанализа результатов сессии и планирования грядущего семестра – выделение сложностей и проблем на экзаменах-зачетах, анализ успеваемости предшествующего семестра и построение дерева целей. Притом важно не просто поставить цель, определить путь по ее достижению, но и следовать намеченной траектории, не отвлекаясь на пустяки, лень и прочие тормозящие факторы.

Поверьте, активность на занятиях, положительная репутация среди педагогов и одноклассников, упорство и трудолюбие не только облегчат обучение, но и позволят получить более высокие результаты во время любой проверки.

### 11. Считаете ли вы, что предоставляемые образовательные услуги имеют недостатки?

Варианты ответов	1 курс (%)
Нет	63,7
Да	21,2
Если да, то пропишите в чем они заключаются, в варианте ответов «другое»:	15,1



На вариант «**Другое**» обучающиеся указали следующие варианты\*:  
 - Темы не очень понятно доходят до студентов;

\* (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены)

- Из-за большого количества учащихся, не все хорошо усваивают материал;
- Имеются недочёты со стороны расписания занятий;
- Сталовая ,время пар,перемены.

На вопрос «Считаете ли вы, что предоставляемые образовательные услуги имеют недостатки?» большинство студентов отметили «нет».

В вопросах «другое» студенты отмечали, неудовлетворенность расписания занятий вызвана временем начало занятий, удаленностью территорий, разбросом занятий по нескольким территориям в один день.

Анализ существующих математических моделей показал, что на данный момент не существует модели, удовлетворяющей всем требованиям, предъявляемые к расписанию занятий в полной мере. Однако в модели университета реализован учет географической распределенности корпусов, а также, требования, связанные с чередованием недель в расписании в университетских пунктах общественного питания (особенно во время перерывов между занятиями).

Анализ данных ответов по столовой показывает, что ассортимент блюд в столовых и буфетах университета волнует студентов гораздо больше, чем цена, а улучшение качества блюд больше, чем время обслуживания, хотя известно, что время обслуживания побуждает многих студентов отказаться от питания.

Например, почему бы не подумать над реализацией такого предложения одного из респондентов, как отвести специальное помещение в университете со столиками, где будет установлено с десяток микроволновых плит для разогрева пищи, которую студенты могли бы приносить из дому. Там же можно было бы установить и несколько кулеров с горячей водой. Кроме того, можно было бы ввести продажу абонементов за символическую плату на посещение такого кафе самообслуживания.

**Напишите, пожалуйста, какие вопросы, на Ваш взгляд, необходимо добавить в данную анкету для определения оценки организации учебного процесса, качества обучения и других направлений деятельности университета? \***

- Нравиться ли вам жизнь в общежитии?
- Как дополнительно вы учитесь помимо университета;
- Уровень знаний преподавателей;
- Почему мы выбрали эту специальность? Что
- как дополнительно вы учитесь помимо университета и т.д.

---

\* (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены)

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

Выбор университета является очень важным аспектом в жизни молодых людей. Кто-то делает это осознанно, другие же неосознанно, по стечению внешних обстоятельств.

Исследование показало, что главным фактором выбора Вуза у опрошенных студентов 52,3% выступает интерес к профессии по которой осуществляется подготовка в НАО «Карагандинский технический университет». Другими относительно значимыми критериями выступили: «Уровень качества образования» - 20,4% и «Выбор родителей» - 12,3%.

Источником получения информации о КарГУ, факультетах и специальностях среди большинства студентов первого курса является Сайт КарГУ (62,3%).

На вопрос «Если была бы возможность вновь поступать, Вы выбрали бы эту специальность?» 62% студентов ответили «да», что является положительным фактором. Но остальные 21,5% «затрудились ответить» и 18,4 % ответили «нет».

Степень удовлетворенности работой приемной комиссии КарГУ показала, что студенты в целом удовлетворены. Такие индикаторы как «полностью удовлетворен» (47,2%) и «скорее удовлетворен» (41,8%) получили наиболее высокие показатели, в общей сумме 89%. 8,9% студентов ответили, что скорее не удовлетворены и 2,1% опрошенных полностью не удовлетворены работой приемной комиссии.

48,9% опрошенных отметили, что при дистанционном обучении никаких сложностей не возникают. Основная часть обучающихся отметили, что положительная сторона дистанционного обучения является доступность (независимо от географического и временного положения), экономичность, технологичность и гибкий график.

Анкетирование показало, что степень лояльности студентов к процессам, протекающим в университете, напрямую зависит от курса, на котором они обучаются. Так, студенты первого курса (17-19 лет, максималистический настрой) воспринимают все происходящее вокруг них особо остро, поэтому они склонны занижать реальную оценку ситуации.

В заключении можно отметить, что одним из важных условий адаптации студентов к обучению в учебном заведении является спланированная целенаправленная работа куратора. Он помогает студентам преодолеть сложности адаптации к обучению и планомерно адаптироваться к будущей профессиональной деятельности. Несомненно, процессами адаптации нужно управлять. Сочетание индивидуальной и активной коллективной воспитательной работы в адаптационный период способствует более быстрому достижению психофизического комфорта первокурсников. Внимание к каждому студенту, создание условий для самореализации – большая социальная, психологическая задача.

**Рекомендации:**

1. Заведующему кафедрой ознакомить сотрудников и студентов с результатами анкетирования, в случае необходимости разработать план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг.

---

\* (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены)