

Удовлетворённость студентов образовательными услугами – является одним из самых важных для любого университета задач. Поэтому забота о качестве, предоставляемых университетом услуг студентам, и в целом организация их обучения, являются наиболее важными критериями деятельности ППС и всех служб вуза. В условиях большой конкуренции между вузами, существующей на рынке образовательных услуг, каждый университет должен постоянно работать над повышением качества образовательных услуг, предоставляемых им своим студентам. Неудовлетворённость студентов качеством образовательных услуг может привести к множеству негативных последствий, таких как: понижение мотивации студентов к учёбе, к желанию перевестись в другой вуз, к росту негативных отзывов об университете, которые будут отрицательно влиять на его имидж и, как следствие, на привлекательность университета среди выпускников школ и колледжей.

Показатели удовлетворённости студентов ежегодно анализируются, инструментарий исследования неоднократно корректировался, совершенствовался и дополнялся.

С целью совершенствования системы обучения студентов Esil University с 5.12.2022 г. по 5.01.2023 г. был проведено выборочное анкетирование на предмет удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг.

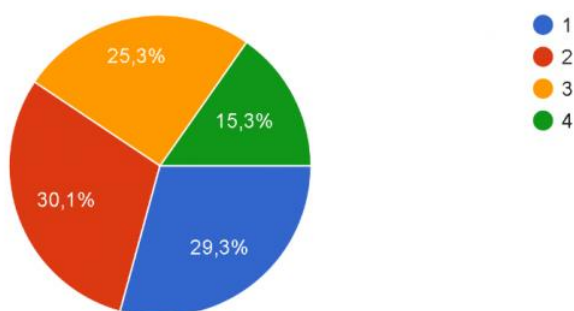
Количество студентов всех факультетов университета, принявших участие в исследовании составило 458 человек (студенты 1-4 курсов очной формы обучения)

**В ходе проведенного опроса были получены следующие результаты:**

### **1. Ваш курс?**

Общее количество студентов 1-4 курсов 1602 человек. В опросе участвовало 458 респондентов, что составляет 29 %. В целом студенты всех курсов приняли примерно одинаковое участие в исследовании. При этом чуть большую активность в опросе проявили студенты 2 курса, доля которых составила 30,1% , 1 курс 29,3%, 3 курс 25,3% и чуть меньшую 4го курса (15,3%).(рис.1).

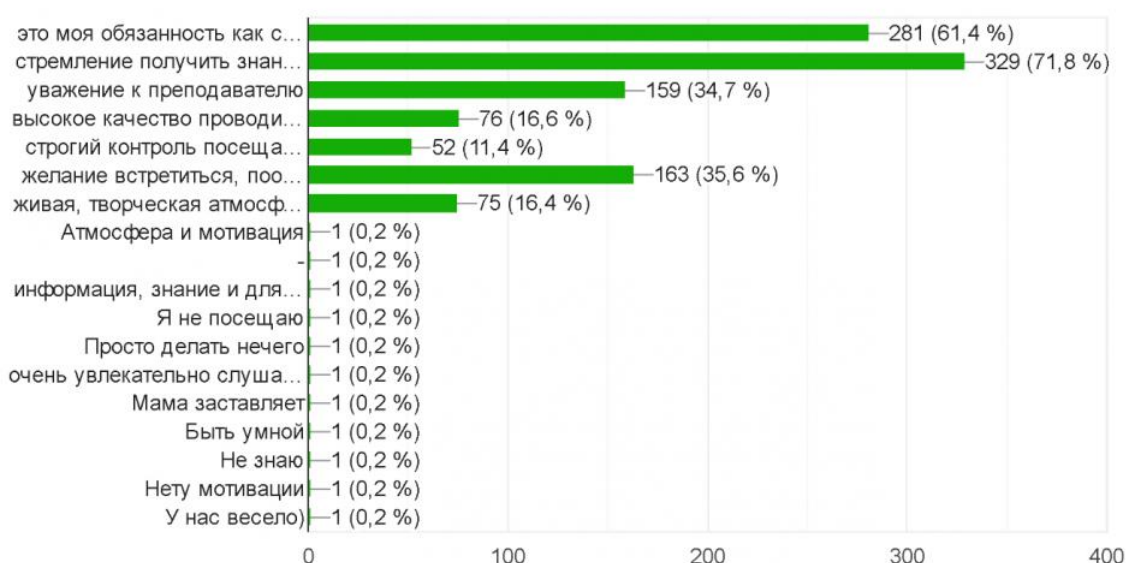
Ваш курс?  
458 ответов



**2. Какова мотивация посещения Вами аудиторных занятий (лекции, семинары и пр.)? (Выберите не более 3-х вариантов ответа).** Процесс обучения студентов во многом зависит от мотивации студентов. Поэтому в анкете был вопрос о стимулах, которые влияют на посещение студентами занятий. Отрадно отметить, что, анализируя ответы на вопрос «Какова мотивация посещения Вами аудиторных занятий?» наиболее распространённым вариантом ответа является «стремление получить знания, узнать что-то новое» (71,8%), в сочетании с таким вариантом как «Это моя обязанность как студента» (61,4%).

Какова мотивация посещения Вами аудиторных занятий (лекции, семинары и пр.)?  
(Выберите не более 3-х вариантов ответа)

458 ответов

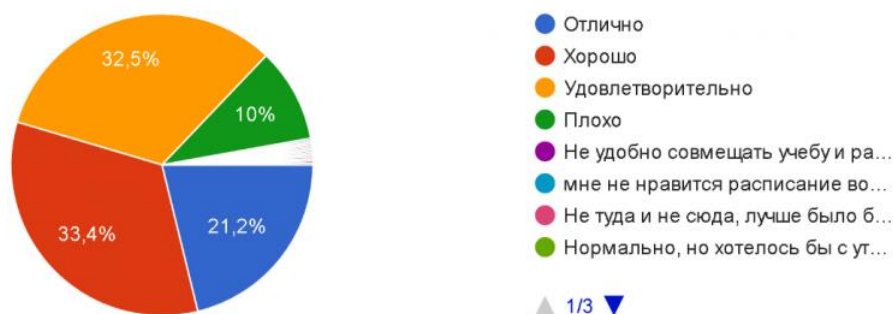


Так же статистически значимыми стимулами для посещения занятия студентами являются «Желание встретиться, пообщаться с друзьями» (35,6%), «уважение к преподавателю» (34,7%). Немаловажное значение для определенной части опрошенных имеет «высокое качество проводимых занятий» (16,6%), «живая, творческая атмосфера» (16,4%) и строгий контроль за посещением занятий (11,4%).

**3. Насколько удобно составлено расписание учебных занятий.** На наш взгляд немаловажным фактором влияющим на посещение занятий является и расписание. Поэтому следующий вопрос, на который отвечали респонденты был «Насколько удобно составлено расписание учебных занятий»?

## Насколько удобно составлено расписание учебных занятий

458 ответов



Удовлетворенность студентов расписанием достаточно высока – 87,1% положительных ответов, а именно 21,2% оценили расписание как отличное, 33,4 как хорошее и 32,5% как удовлетворительное.

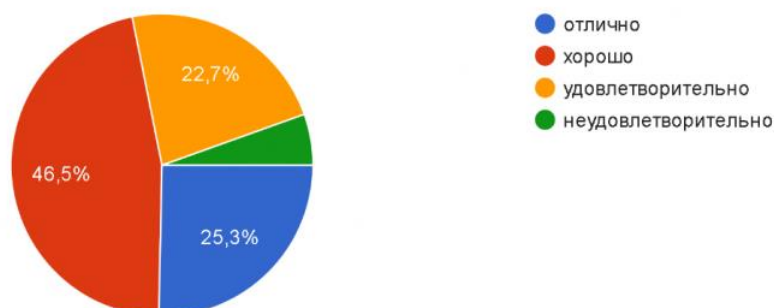
Таким образом, 10% от общего числа опрошенных категорически не довольны расписанием по разным причинам. В частности недовольство вызывает отсутствие большой перемены, время начала занятий (например, не с утра), перегруженность в отдельные дни недели и др. и 2,9% студентов отметили: не удобно совмещать учёбу и работу; хотелось бы с утра учиться; неудобное расписание по физической культуре.

### Оценка качества учебных занятий

#### 4.Содержание (актуальность, доступность, познавательность) и формы проведения лекционных занятий (лекция-монолог, лекция-дискуссия, с применением современных технических средств и т.п.)

Оценка качества учебных занятий Содержание (актуальность, доступность, познавательность) и формы проведения лекцио...ем современных технических средств и т.п.)

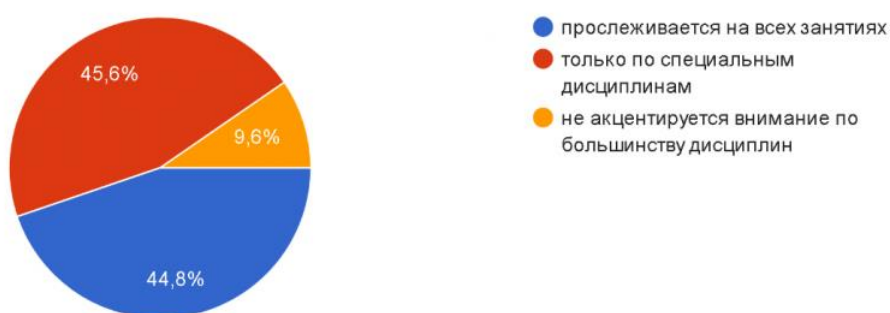
458 ответов



Одним из критериев, оценивающим качества преподавания является содержательность и доступность излагаемого материала. Как видно из результатов анкетирования, обучающиеся довольны, по данному критерию на «отлично» и «хорошо» оценили 71,8% студентов, однако по данному пункту необходимо принять меры по улучшению показателя, так как 22,7% отметили «удовлетворительно» и 5,5% «плохо».

**5. Наличие связи между теоретическим материалом и профилем будущей профессии.** Немаловажным фактом удовлетворённости студентов получаемыми образовательными услугами является их соответствие современным требованиям профессиональной среды. Для оценки этого аспекта респондентам был задан ряд вопросов. Так, удовлетворённость студентов качеством предоставляемых им в университете образовательных услуг подтверждается и их ответами об уровне соответствия получаемых знаний профилю будущей профессии.

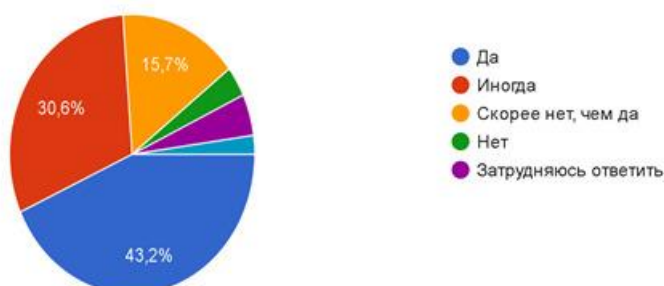
Наличие связи между теоретическим материалом и профилем будущей профессии  
458 ответов



На вопрос «Наличие связи между теоретическим материалом и профилем будущей профессии» основная часть анкетированных студентов (90,4%) выбрали положительный вариант ответа, с той разницей, что 45,6% отмечают ее только по специальным дисциплинам, а 44,8% отмечают ее на всех занятиях. Вариант ответа «не акцентируется внимание по большинству дисциплин» выбрали 9,6% студентов.

**6. Преподаватель объясняет значение данного предмета для будущей профессии.** Наряду с этим, значительное количество опрошенных 89,5 подтверждает, что преподаватели объясняют значение своих предметов для будущей профессии.

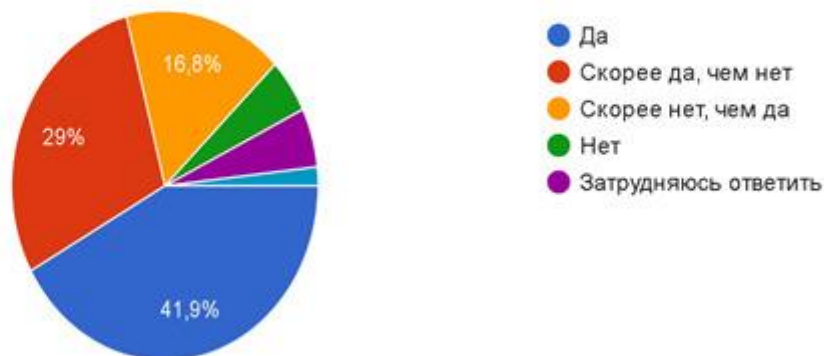
Преподаватель объясняет значение данного предмета для будущей профессии  
458 ответов



**7. Преподаватель приводит примеры из реальной практики профессиональной деятельности, а также приводят примеры из реальной практики профессиональной деятельности 87,7%. Это неплохие показатели, однако, преподавателям следует продолжать уделять внимание**

различным аспектам профессиональной направленности своих дисциплин, подчёркивая для студентов такие особенности.

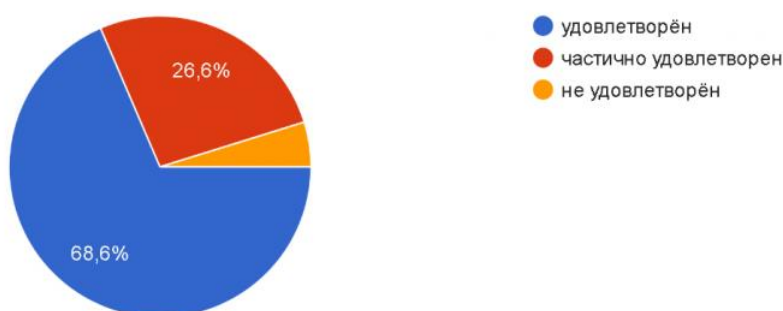
Преподаватель приводит примеры из реальной практики профессиональной деятельности  
458 ответов



Качество образовательных услуг любого вуза, в первую очередь, зависит от уровня его преподавателей. Для выяснения этого важного вопроса студентам был задан ряд вопросов по оценке педагогического мастерства и удовлетворенности работой преподавателей при проведении учебных занятий.

**8. Содержание и формы проведения семинарских (практических) занятий.** Ответы на вопрос «Содержание и формы проведения практических занятий» распределились следующим образом: 68,6% удовлетворены, 26,6% удовлетворены частично, а оставшая часть 4,8% не удовлетворена. Чтобы более детально прояснить ситуацию, были заданы уточняющие вопросы.

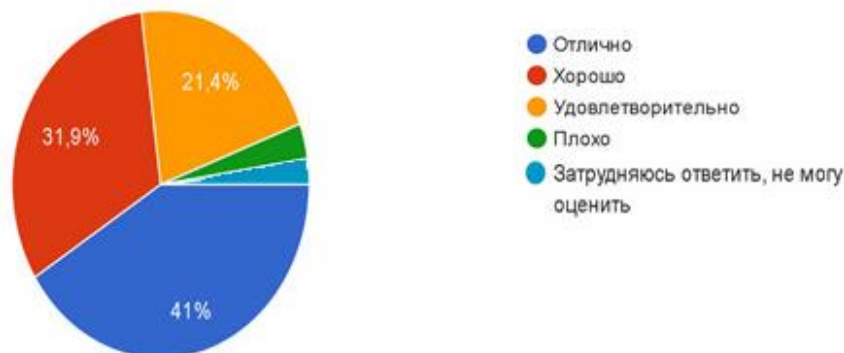
Содержание и формы проведения семинарских (практических) занятий  
458 ответов



**9. Преподаватель излагает материал в доступной для понимания форме.** Так, с разной степенью согласия, но тем не менее, положительно оценивают качество изложения материала в доступной для понимания форме 94,3%. При этом 41% безоговорочно высоко оценивает. 5,7% ответили плохо или затрудняюсь ответить.

Преподаватель излагает материал в доступной для понимания форме.

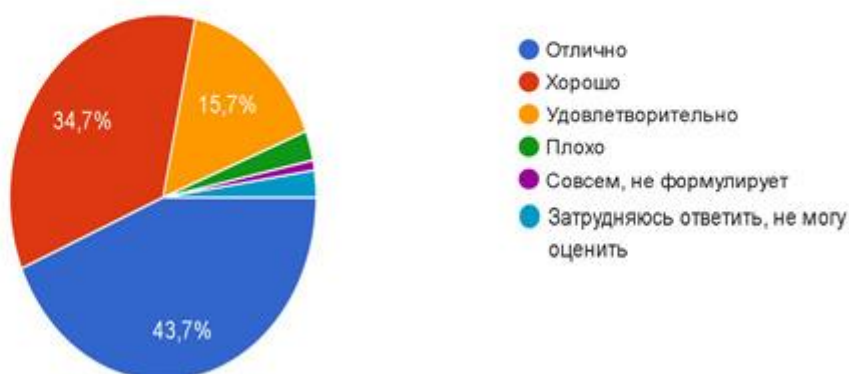
458 ответов



**10. Преподаватель четко формулирует цель занятия и вопросы плана.** 43,7% отмечают, «отлично», что «Преподаватель четко формулирует цель занятия», 34,7% хорошо, 15,7% – удовлетворительно, 3,5% отмечают, что плохо или совсем не формулируют, 2,4% затрудняются ответить.

Преподаватель четко формулирует цель занятия и вопросы плана

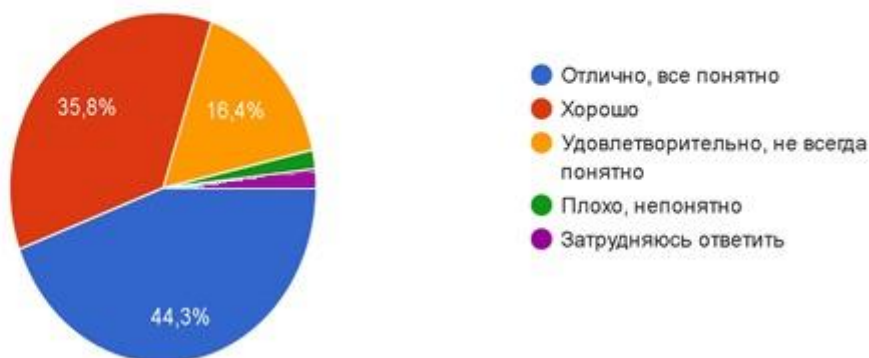
458 ответов



**11. Обычно мне понятны задания, которые дает преподаватель на занятиях.** Положительные ответы на эти вопросы колеблются в пределах от 94,3 до 96,5, что позволяет сделать выводы, что значительная часть студентов удовлетворена качеством проводимых занятий.

Обычно мне понятны задания, которые дает преподаватель на занятиях

458 ответов

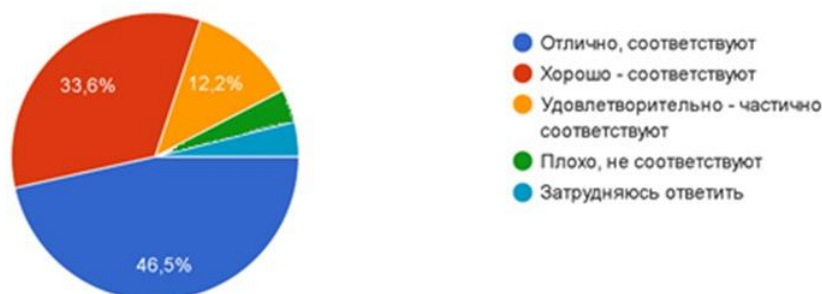


Однако у некоторых отдельно взятых студентов возникают сложности с оценкой основных параметров проводимых занятий, что отчасти может быть связано со слабой посещаемостью или нежеланием давать отрицательную оценку деятельности отдельных преподавателей.

**12. Вопросы на экзамене или зачете соответствуют содержанию аудиторных занятий и самостоятельной работы.** Завершающим этапом освоения дисциплины является – итоговой контроль по предмету, поэтому важно оценить насколько студент ощущает свою готовность сдать экзамен. Ответы респондентов свидетельствуют, что 46,5% полностью уверены в том, что вопросы на экзамене или зачёте соответствуют содержанию аудиторных занятий и самостоятельной работы, 33,6% ответили «хорошо» соответствуют, и 12,2% согласны с этим частично.

Вопросы на экзамене или зачете соответствуют содержанию аудиторных занятий и самостоятельной работы

458 ответов



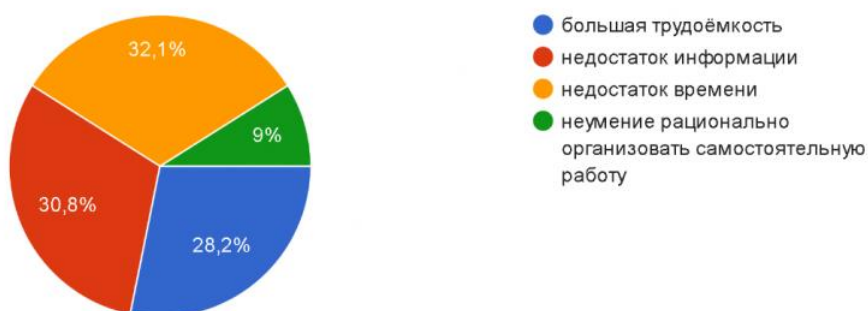
Вновь общая совокупность положительных ответов достигает уровня 80,1%, однако 12,2% и 7,7% свидетельствуют о необходимости провести анализ качества тестовых заданий.

### Организация самостоятельной работы студентов

**13. Какие трудности Вы испытываете при самостоятельной работе?** Качество освоения дисциплины зависит не только от качества проведения занятий, но и от уровня организации самостоятельной работы студентов. Поэтому нам важно было оценить мнение респондентов и по этому направлению. Ответы опрошенных студентов свидетельствуют, наиболее распространёнными проблемами в организации самостоятельной работы являются: недостаточное количество времени на ее выполнение (32,1%). Однако, необходимо учитывать, что такой вариант ответа может быть связан с проблемами самоорганизации студентов.

Организация самостоятельной работы студентов Какие трудности Вы испытываете при самостоятельной работе?

458 ответов



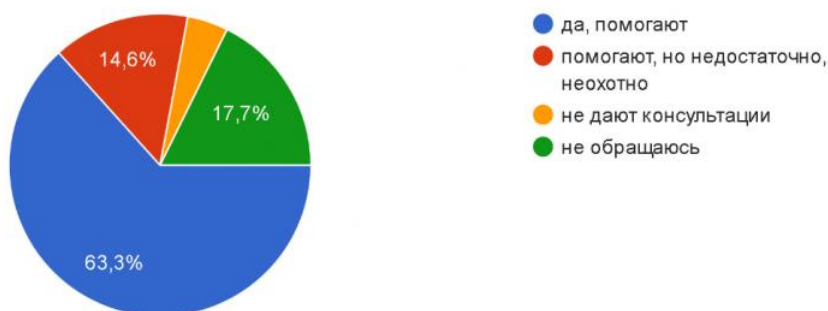
Ещё одним из вариантов наиболее популярных ответов стали: «недостаток информации» - 30,8%, «большая трудоемкость» - 28,%.

**14. Помогают ли Вам преподаватели эффективно организовывать самостоятельную работу (консультирование, методические рекомендации и т.п.)?** Ответы на уточняющий вопрос по этой же теме «Помогают ли Вам преподаватели эффективно организовывать самостоятельную работу» подтверждают, что 63,3% ощущают необходимую поддержку от своих педагогов.



Помогают ли Вам преподаватели эффективно организовывать самостоятельную работу (консультирование, методические рекомендации и т.п.)?

458 ответов

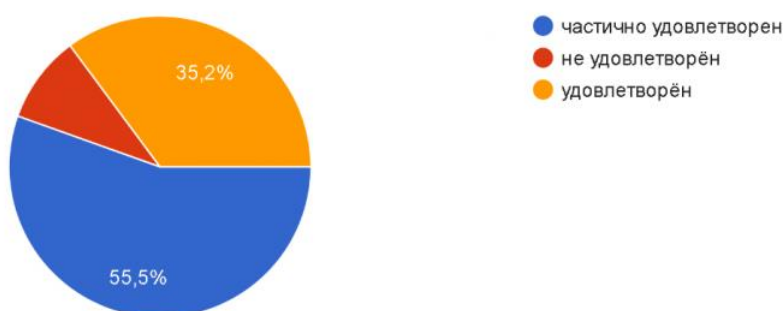


14,6% считают, что им недостаточно предоставляемой помощи, а 17,7% и вовсе не обращались к преподавателям за помощью в организации самостоятельной работы. 4,4% утверждают, что не получили необходимой консультации. В учебной нагрузке 15 часов отводится на СРСР, которые по факту не проводятся, и в рамках этих часов необходимо составить расписание и консультировать студентов.

**15. Оцените помощь научных руководителей в написании курсовых работ.** Тревожная тенденция наблюдается в оценке помощи научных руководителей при написании курсовых работ. Так, на вопрос «Оцените помощь руководителя при написании курсовой работы» только 35,2% опрошенных полностью удовлетворены совместной работой, 55,5% - удовлетворены лишь в некоторой степени, а 9,3% - не удовлетворены.

Оцените помощь научных руководителей в написании курсовых работ

458 ответов



В связи с этим, заведующим кафедрами следует принять меры по совершенствованию организации работы преподавателей со студентами в процессе написания курсовых работ. Значение хоть и не критичное, но требует принятия определённых мер по повышению удовлетворённости студентов совместной работой в части написания курсовых проектов.

**16. Напишите, пожалуйста, свои пожелания по улучшению качества проведения учебных занятий.**

- «Было бы намного логичней и эффективней если бы все преподаватели скидывали лекции в электронном формате студентам и в процессе занятия объясняли ее суть вместо того, чтобы просто читать ее с экрана и заставляя нас их конспектировать»;
- «Преподаватели доносят информацию недоступным для нас языком , скачивают с интернета и нам то же самое говорят непонятными терминами, желания посещать лекции и семинары просто нет»;
- «Не читать монотонно с презентации или с бумаги. Работать с аудиторией»;
- « Презентации с которых читают ужасные, как в плане дизайна, так и по наполнению, текст на весь слайд в который не хочется вчитываться»;
- « Побольше встреч с хорошими бизнесменами Казахстана, это бы улучшило способности в бизнесе все студентов, интересующихся бизнесом»;
- « Делайте ставку на качество а не на количество»;
- «Следует добавить интерактив, требовать посещаемость, опоздание более 10 минут не допускать на пару, ибо нет дисциплины. Из за отсутствия дисциплины на паре сидят минимальное количество студентов»;
- «Есть преподаватели, которые объясняют доступно и заинтересовывают нас изучать предмет, например Берстембаева Р. К., Мусина А. А., Лукпанова Ж. О., также есть педагоги, которые толком не преподают, а иногда даже не приходят»;
- «И более технологичное или же инновационный вид обучения(будем честны некоторые пары идут скучно и не компетентно, студентам интереснее в телефонах зависать чем слушать преподавателей»;
- «Технику улучшить, проекторы и компьютеры»;
- «Некоторые преподаватели недостаточно компетентны или не понимают сами суть дисциплины»;
- «Лекции и семинары проходят монотонно, преподаватели просто читают со слайдов! Не привлекают студентов»
- «Скорее не пожелание , хочу выразить благодарность преподавателям за то что делятся знаниями , хочу поблагодарить Нурсулу Мухамбетовну очень интересные слайды , готовность к предмету»;
- «...поставьте Надежду Владимировну преподавать нам. и больше активности, вовлеченности преподавателей в обучении нас, как будущих специалистов».

**На основании проведенного исследования можно сделать следующие выводы:**

1. В целом удовлетворённость студентов качеством образовательных услуг составляет порядка 90% .
2. Удовлетворенность студентов расписанием достаточно высока – 90% положительных ответов (21,2% оценили расписание как отличное, 33,4 как хорошее и 32,5% как удовлетворительное).
3. Основными стимулами посещения занятий являются «стремление получить знания, узнать что-то новое» (71,8%), в сочетании с таким вариантом как «Это моя обязанность как студента» (61,4%).
4. Большинство студентов (68,6%) удовлетворены содержанием и формами организации практических и семинарских занятий, им понятна логика изложения материалов преподавателями, формулировки целей занятий, задания, которые даёт преподаватель.
5. Доминирующее большинство опрошенных (92,3%) подтверждает, что экзаменационные задания соответствуют материалам, осваиваемым в процессе изучения дисциплин.
6. Большинство преподавателей уделяет должное внимание вопросам значения своих предметов для будущей профессии (89,5%), а также приводят примеры из реальной практики профессиональной деятельности (87,7%), предлагаемые материалы в разрезе дисциплин в целом соответствуют профессиональному профилю.