

ОТЧЁТ

по результатам анкетирования обучающихся

«Удовлетворенность обучающихся качеством организации образовательного процесса и услуг вуза»

В условиях реализации политики обеспечения качества высшего образования особое значение приобретает систематический мониторинг удовлетворённости обучающихся образовательным процессом и сопутствующими услугами. Мнение студентов является важным индикатором эффективности образовательной деятельности, качества управления и уровня развития образовательной среды университета.

Период проведения: январь 2026 года.

Целевая аудитория: обучающиеся университета.

Метод сбора информации: анонимный онлайн-опрос с использованием сервиса **Google Forms**, что обеспечило добровольность участия, конфиденциальность ответов и высокую степень откровенности респондентов.

Цель опроса - оценка удовлетворенности обучающихся качеством организации образовательного процесса, условий обучения и предоставляемых услуг для их последующего улучшения.

Анкета включала:

- вопросы закрытого типа с фиксированной шкалой оценок («полностью удовлетворён», «частично удовлетворён», «не удовлетворён»);
- вопросы множественного выбора;
- открытые вопросы, направленные на выявление проблемных зон и предложений по улучшению образовательного процесса.

Анкета состояла из **14 вопросов**, сгруппированных по следующим основным направлениям:

- общая информация о респондентах;
- организация образовательного процесса;
- качество преподавания и оценивания;
- условия обучения и материально-техническая инфраструктура;
- сервисы и социальная поддержка обучающихся;
- условия проживания и быта;
- инклюзивная и комфортная образовательная среда;
- общая оценка качества обучения и обратная связь.

Представленная структура анкеты обеспечила **комплексный охват ключевых аспектов образовательной деятельности университета** и позволила получить разностороннюю оценку уровня удовлетворённости обучающихся.

В исследовании приняли участие **2647 обучающихся**, что составляет **54,6%** от общего контингента университета (**4851 человек**). При этом охват обучающихся по уровням образования составил: бакалавриат - 53,8%, магистратура - 70,4%, докторантура - 42,3%, что свидетельствует о достаточной вовлечённости представителей всех уровней высшего образования.

В опросе были представлены обучающиеся всех курсов и образовательных программ.

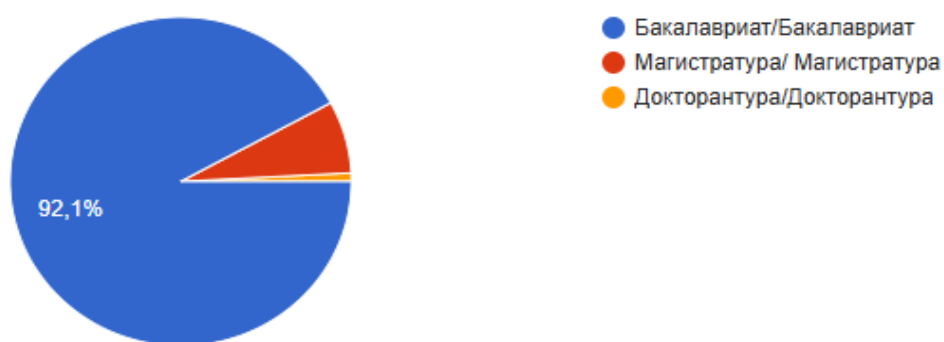
В структуре выборки преобладают обучающиеся **бакалавриата - 2437 человек (92,1%)**. Доля обучающихся **магистратуры составила 188 человек (7,1%)**, докторантуры - **22 человека (0,8%)**.

Таким образом, объём и структура выборки позволяют говорить о высокой репрезентативности полученных данных и возможности их использования для анализа уровня удовлетворённости обучающихся качеством организации образовательного процесса и услуг вуза.

Рисунок 1

Оқыту деңгейі/Уровень обучения:

2 647 ответов



По курсам обучения респонденты распределились следующим образом:

• **1 курс** - 1232 человека, что составляет **46,5 %** от общего числа опрошенных;

• **2 курс** - 736 человек (**27,8 %**);

• **3 курс** - 357 человек (**13,5 %**);

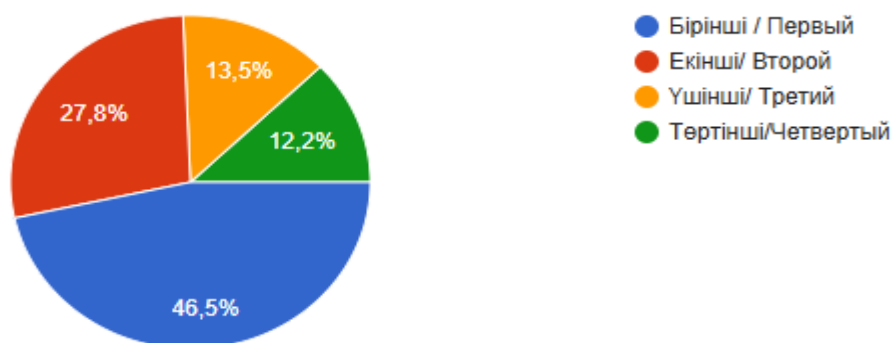
• **4 курс** - 322 человека (**12,2 %**).

Таким образом, более **74% участников опроса** составляют обучающиеся **1–2 курсов**, что позволяет рассматривать результаты анкетирования как отражающие мнение студентов, находящихся на начальных этапах освоения образовательных программ и активно вовлечённых в образовательный процесс.

Рисунок 2

Оқу курсы/Курс обучения

2 647 ответов



В анкетировании приняли участие обучающиеся всех высших школ университета, что обеспечивает **полноту исследования**. Распределение респондентов по высшим школам характеризуется относительной сбалансированностью. Доля участников опроса представлена следующим образом:

- Высшая школа Гуманитарных наук – 954 человека (36,0%);
- Высшая школа Педагогики – 588 человека (22,2%);
- Высшая школа Естествознания – 562 человека (21,2%);
- Высшая школа Искусства и спорта – 543 человек (20,6%).

Рисунок 3

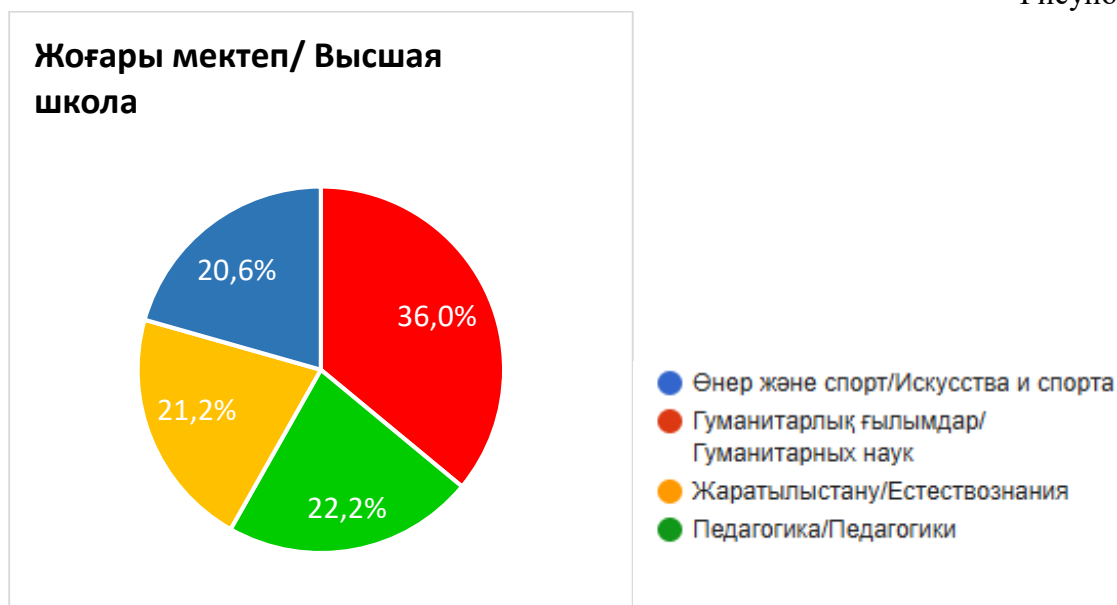


Рисунок 4

2 647 ответов



Количественное и процентное распределение обучающихся, принявших участие в анкетировании, в разрезе **высших школ и реализуемых образовательных программ** представлены в таблице 1.

Количественные и процентные показатели участия обучающихся в анкетировании в разрезе высших школ и образовательных программ

Таблица 1

Образовательная программа	Кол-во респондентов, чел.	Доля, %
ВШГН		
Иностранный язык: два иностранных языка, Английский язык и литература, медиадидактика, Английский язык и медиадидактика	434	16,4
Русский язык и литература, Русский язык и литература в школах с нерусским языком обучения, Русский язык и литература в школах с русским и нерусскими языками обучения	164	6,2
Казахский язык и литература, Казахский язык и литература, английский язык	239	9
История, История и английский язык, История и обществознание	117	4,4
Итого	954	36,0
ВШП		
Педагогика и психология	146	5,5
Педагогика дошкольного воспитания и обучения, Дошкольное образование и логопедия	126	4,8
Педагогика и методика начального обучения, Начальное образование	210	7,9
Социальная педагогика и педагогическая поддержка в образовании, Специальная педагогика, Специальная педагогика: Сурдопедагогика, Управление образованием	106	4
Итого	588	22,2
ВШИиС		
Физическая культура и спорт, Начальная военная подготовка и физическая культура	296	11,2
Музыкальное образование, Музыкальное и хореографическое образование	98	3,7
Право, история и предпринимательство	61	2,3
Художественный труд, графика и проектирование	88	3,3
Итого	543	20,6
ВШЕ		
Математика, Математика-Физика, Физика, Физика-Математика	181	6,8
Информатика, Информатика-Математика	126	4,8
География, География-История, Химия, Химия-Биология	180	6,8
Биология, Биология и педагогика дополнительного образования	75	2,8
Итого	562	21,2
ВСЕГО по вузу: 4851 обучающихся	2647	54,6%

В целом, **охват** респондентов по всем образовательным программам и высшим школам позволяет рассматривать результаты анкетирования как **репрезентативные и отражающие мнение обучающихся различных образовательных направлений**, что повышает аналитическую ценность полученных данных.

Оценка степени удовлетворённости обучающихся организацией образовательного процесса

Рисунок 5

Білім беру процесін ұйымдастыру/Организация образовательного процесса

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)

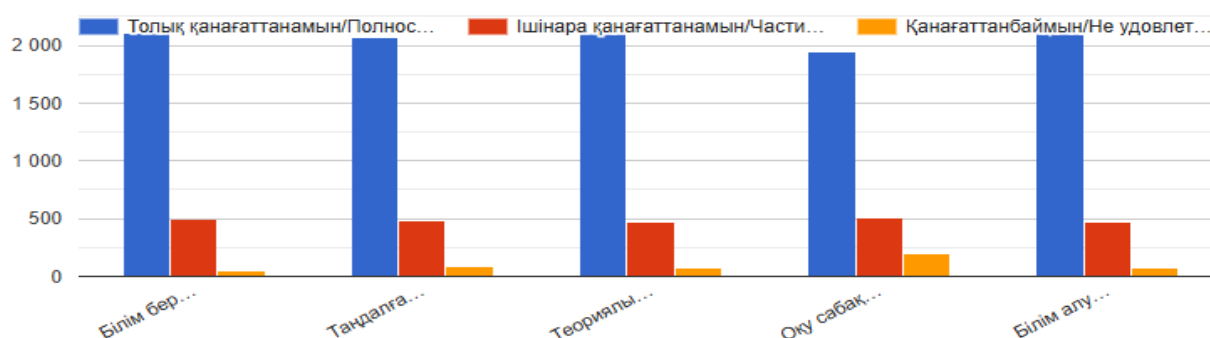


Таблица 2

Показатель	Полностью удовлетворен, чел	Доля, %	Частично удовлетворен, чел	Доля, %	Не удовлетворен, чел	Доля, %
Содержание образовательной программы	2100	79,3	497	18,8	50	1,9
Соответствие дисциплин выбранной специальности	2074	78,4	484	18,2	89	3,4
Баланс теоретической и практической подготовки	2102	79,4	465	17,6	80	3,0
Организация расписания учебных занятий	1940	73,3	503	19,0	204	7,7
Организация самостоятельной работы обучающихся	2105	79,5	472	17,9	70	2,6

Анализ данных, представленных в таблице 2, свидетельствует о **высоком уровне удовлетворённости обучающихся ключевыми аспектами организации образовательного процесса**.

Наиболее высокие показатели полной удовлетворённости зафиксированы по следующим параметрам:

- организация самостоятельной работы обучающихся - 79,5%;
- баланс теоретической и практической подготовки - 79,4%;
- содержание образовательной программы - 79,3%.

Данные результаты указывают на то, что содержание и структура образовательных программ в целом соответствуют ожиданиям обучающихся и воспринимаются ими как актуальные и методически выстроенные.

На фоне в целом положительных оценок **наиболее уязвимым элементом образовательного процесса** является **организация расписания учебных занятий**. Доля полностью удовлетворённых по данному показателю составила 73,3%, что ниже по сравнению с другими аспектами. При этом 7,7% обучающихся указали на неудовлетворённость расписанием, что является наибольшим значением среди всех анализируемых параметров и свидетельствует о том, что существующий механизм формирования и корректировки расписания **не в полной мере учитывает потребности обучающихся**.

Высокая доля частично удовлетворённых респондентов (19%) в совокупности с неудовлетворёнными указывает на:

- недостаточную стабильность расписания;
- возможные перегрузки в отдельные учебные дни;
- несоответствие распределения занятий принципам рациональной учебной нагрузки.

Таким образом, совокупная доля полностью и частично удовлетворённых обучающихся по всем рассматриваемым показателям *варьируется в диапазоне от 92,3% до 98,1%*, что позволяет сделать вывод о **высоком уровне качества организации образовательного процесса** в университете.

Средний уровень удовлетворённости по анализируемым показателям составил **96,3%**.

Оценка степени удовлетворённости качеством преподавания и оценивания

Рисунок 6

Оқыту және бағалау сапасы/Качество преподавания и оценивания

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Таблица 3

Показатель	Полностью удовлетворен, чел	Доля, %	Частично удовлетворен, чел	Доля, %	Не удовлетворен, чел	Доля, %
Профессионализм преподавателей	2112	79,8	486	18,3	49	1,9
Использование активных методов обучения	2103	79,4	470	17,8	74	2,8
Использование цифровых и ИТ-технологий и ИИ	2045	77,3	490	18,5	112	4,2
Объективность и прозрачность оценивания	1998	75,5	540	20,4	109	4,1
Организация текущего контроля и экзаменов	2191	82,8	396	14,9	60	2,3

Результаты анкетирования по блоку «Качество преподавания и оценивания» в целом свидетельствуют о **достаточно высоком уровне удовлетворённости обучающихся**, однако одновременно выявляют **ряд аспектов**, требующих дополнительного внимания со стороны руководителей образовательных программ и профессорско-преподавательского состава.

Наиболее высокие оценки получены по показателю «**Организация текущего контроля и экзаменов**»: доля полностью удовлетворённых обучающихся составила **82,8%**, при минимальной доле неудовлетворённых (**2,3%**). Это свидетельствует о выстроенной системе контроля знаний и в целом понятных для обучающихся процедур проведения экзаменационных мероприятий.

Высокий уровень удовлетворённости также отмечается по показателю «**Профессионализм преподавателей**» - **79,8%** полностью удовлетворённых и лишь **1,9%** неудовлетворённых. Данный результат указывает на положительное восприятие обучающимися компетентности и профессионального уровня профессорско-преподавательского состава университета.

В то же время анализ выявил **проблемные зоны**, которые снижают целостное восприятие качества преподавания.

Так, по показателю «**Объективность и прозрачность оценивания**» доля полностью удовлетворённых обучающихся составляет **75,5%**, что ниже по сравнению с другими параметрами блока. При этом **20,4%** респондентов указали на частичную удовлетворённость, а **4,1%** - на неудовлетворённость.

Данные результаты указывают на наличие **различий в подходах к оцениванию**, а также на недостаточную прозрачность критериев оценки результатов обучения по отдельным дисциплинам.

Аналогичная ситуация наблюдается по показателю «**Использование цифровых и ИТ-технологий и ИИ**». Несмотря на достаточно высокую долю полностью удовлетворённых (**77,3%**), именно по данному параметру зафиксирована **наибольшая доля неудовлетворённых обучающихся - 4,2%**.

Это может свидетельствовать о неравномерном уровне цифровой компетентности преподавателей, а также о фрагментарном использовании современных образовательных технологий и инструментов искусственного интеллекта в учебном процессе.

Использование активных методов обучения также демонстрирует наличие **резерва для развития**: при **79,4%** полностью удовлетворённых сохраняется доля частично удовлетворённых (**17,8%**) и неудовлетворённых (**2,8%**), что указывает на потребность обучающихся в более интерактивных и практико-ориентированных форматах обучения.

В целом, совокупная доля полностью и частично удовлетворённых обучающихся по всем рассматриваемым показателям составляет **не менее 95,8%**, достигая по отдельным показателям **98,1%**, что **свидетельствует о высоком уровне качества преподавания и организации оценочных процедур в университете**.

Средний уровень удовлетворённости по анализируемым показателям составил **96,9%**.

Оценка степени удовлетворённости условиями обучения и инфраструктурой

Рисунок 7

Оқыту шарттары және инфрақұрылым/Условия обучения и инфраструктура

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Таблица 4

Показатель	Полностью удовлетворен, чел	Доля, %	Частично удовлетворен, чел	Доля, %	Не удовлетворен, чел	Доля, %
Материально-техническая база аудиторий	2130	80,4	457	17,3	60	2,3

Техническое оснащение учебного процесса	2132	80,5	449	17,0	66	2,5
Работа библиотеки и доступ к ресурсам	2177	82,3	398	15,0	72	2,7
Цифровая образовательная среда (LMS, порталы)	2106	79,6	462	17,4	79	3,0

Наиболее высокие оценки получены по показателю **«Работа библиотеки и доступ к образовательным ресурсам»**. Доля полностью удовлетворённых обучающихся составила **82,3%**, при этом доля неудовлетворённых не превышает **2,7%**. Это указывает на достаточную обеспеченность обучающихся учебной, научной и электронной литературой, а также на доступность информационных ресурсов.

Высокий уровень удовлетворённости зафиксирован также по показателям **материально-технической базы аудиторий и технического оснащения учебного процесса**. Полностью удовлетворены соответственно **80,4%** и **80,5%** респондентов. Низкая доля неудовлетворённых (от **2,3%** до **2,5%**) свидетельствует об отсутствии выраженных системных проблем в части оснащённости учебных помещений и оборудования.

В то же время **относительно более низкие показатели** отмечаются по параметру **«Цифровая образовательная среда (LMS, порталы)»**. Несмотря на то что **79,6%** обучающихся полностью удовлетворены, именно по данному показателю зафиксирована **наибольшая доля неудовлетворённых - 3,0%**. Это может указывать на наличие отдельных затруднений, связанных с функциональностью цифровых платформ, их стабильностью либо удобством использования.

Обращает на себя внимание и значительная доля обучающихся, выбравших вариант **«частично удовлетворён(а)»** по всем показателям блока (от **15,0%** до **17,4%**), что свидетельствует о целесообразности дальнейшего развития инфраструктуры и цифровых сервисов.

В целом, результаты блока свидетельствуют о высоком уровне развития **условий обучения и инфраструктуры университета** (средний уровень удовлетворённости - **97,4%**).

Вместе с тем данные указывают на необходимость приоритетного развития цифровой образовательной среды и планомерного обновления материально-технической базы с учётом современных требований к образовательному процессу.

Оценка сервисов и социальной поддержки обучающихся

Рисунок 8

Қызметтер және әлеуметтік қолдау/Сервисы и социальная поддержка

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)

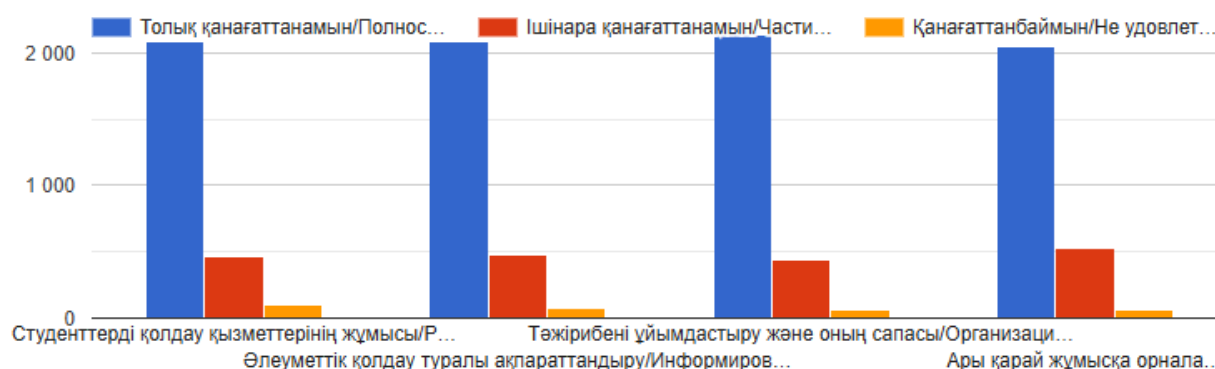


Таблица 5

Показатель	Полностью удовлетворен, чел	Доля, %	Частично удовлетворен, чел	Доля, %	Не удовлетворен, чел	Доля, %
Работа служб поддержки студентов	2081	78,6	464	17,5	102	3,9
Информирование о социальной поддержке	2092	79,0	476	18,0	79	3,0
Организация и качество практик	2137	80,8	446	16,8	64	2,4
Работа по дальнейшему трудоустройству	2045	77,2	534	20,2	68	2,6

Результаты анкетирования по блоку «Сервисы и социальная поддержка» в целом свидетельствуют о **достаточно высоком уровне удовлетворённости обучающихся**, однако выявляют **ряд направлений, требующих дальнейшего развития и управленческого внимания**.

Наиболее высокие показатели удовлетворённости зафиксированы по показателю **«Организация и качество практик»**. Доля полностью удовлетворённых обучающихся составила **80,8%**, при минимальной доле неудовлетворённых (**2,4%**). Это указывает на в целом положительное восприятие практической подготовки, однако наличие значительной доли частично удовлетворённых (**16,8%**) свидетельствует о сохранении запроса на её дальнейшее совершенствование.

Показатели **информирования о мерах социальной поддержки** также находятся на достаточно высоком уровне: полностью удовлетворены **79,0%**

обучающихся, частично удовлетворены - **18,0%**. Вместе с тем наличие **3,0% неудовлетворённых** указывает на то, что информация о социальных возможностях не всегда доводится до обучающихся в полном объёме или в удобной форме.

В то же время **наиболее проблемными вопросами** являются **работа служб поддержки студентов и сопровождение по дальнейшему трудоустройству**. По показателю «Работа служб поддержки студентов» доля полностью удовлетворённых составляет **78,6%**, при этом **3,9%** обучающихся указали на неудовлетворённость - это **наибольшее значение неудовлетворённости в данном блоке**.

Особого внимания требует показатель «Работа по дальнейшему трудоустройству». Несмотря на то что **77,2%** респондентов полностью удовлетворены, доля частично удовлетворённых достигает **20,2%**, что является **наибольшим значением частичной удовлетворённости** среди всех анализируемых параметров. Это указывает на недостаточную информированность обучающихся о реализуемых мерах по содействию трудоустройству выпускников.

В целом, **система сервисов и социальной поддержки** характеризуется достаточно высоким уровнем развития (средний уровень удовлетворённости - **97,3%**) при наличии отдельных направлений, требующих усиления:

- работа служб поддержки студентов **не в полной мере соответствует ожиданиям обучающихся**, что проявляется в наибольшей доле неудовлетворённых;
- информирование о социальной поддержке носит **фрагментарный характер** и требует повышения доступности и наглядности;
- деятельность по содействию трудоустройству **воспринимается обучающимися как недостаточно системная и практико-ориентированная**;

Оценка условий проживания и быта

Среди опрошенных **595 чел - 22,5%** проживают в общежитии, **2052 чел - 77,5%** - не проживают.

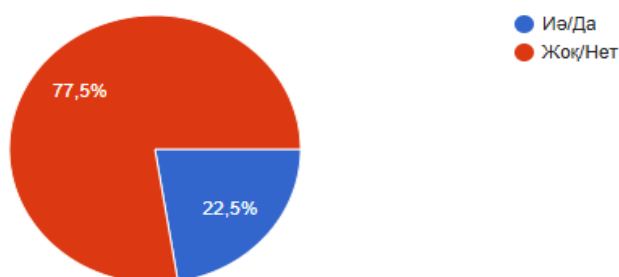
Рисунок 9

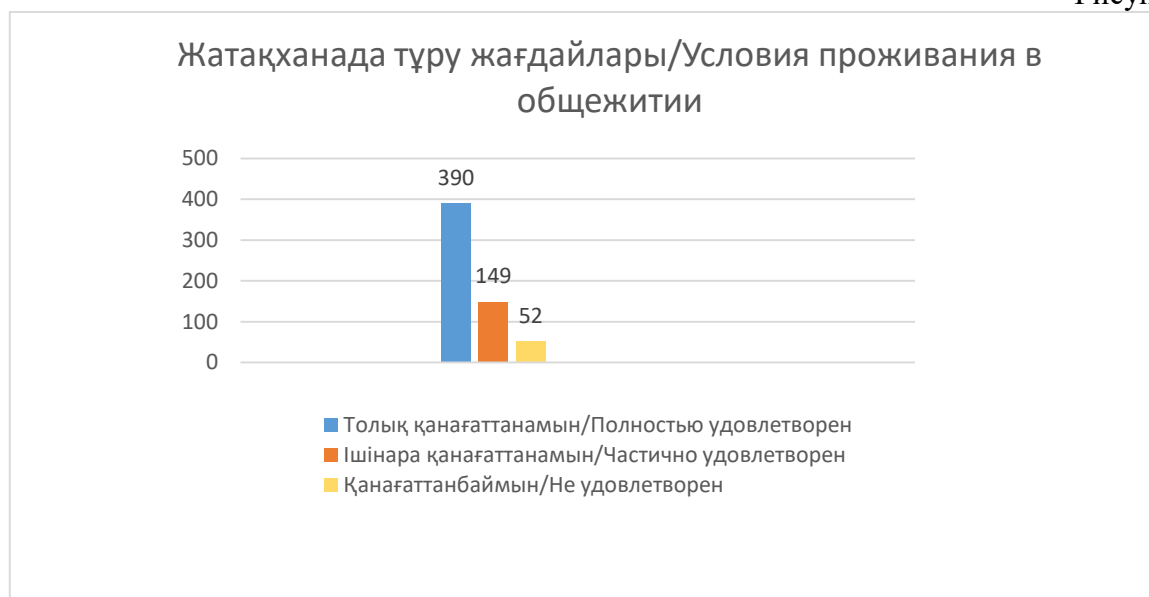
Өмір сүру және тұрмыстық жағдайлар/Условия проживания и быта

 Копировать диаграмму

Сіз жатақханада тұрасыз ба?/Проживаете ли Вы в общежитии?

2 647 ответов





Всего в общежитии проживает 595 опрошенных обучающихся. На вопрос об условиях проживания ответили 591 человек:

- полностью удовлетворены - **390 человек (66%)**;
- частично удовлетворены - **149 человек (25,2%)**;
- не удовлетворены - **52 человека (8,8%)**;
- не ответили на вопрос - **4 человека**.

Относительно высокая доля неудовлетворённых обучающихся свидетельствует о необходимости проведения дополнительного анализа причин недовольства условиями проживания в общежитии и разработки адресных мер по их устранению.

Совокупная доля полностью и частично удовлетворённых условиями проживания в общежитии - **91,2%**.

Инклюзивная и комфортная среда

Рисунок 11

Инклюзивті және жайлы орта/Инклюзивная и комфортная среда

Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Таблица 6

Показатель	Полностью удовлетворен, чел	Доля, %	Частично удовлетворен, чел	Доля, %	Не удовлетворен, чел	Доля, %
Комфорт и безопасность образовательной среды	2270	85,8	333	12,5	44	1,7
Равный доступ к образовательным ресурсам	2269	85,7	335	12,7	43	1,6

Результаты анкетирования по показателям, характеризующим **инклюзивность, комфорт и безопасность образовательной среды**, демонстрируют **очень высокий уровень удовлетворённости обучающихся**.

По показателю «*Комфорт и безопасность образовательной среды*» доля полностью удовлетворённых составила **85,8%**, при минимальной доле неудовлетворённых - **1,7%**, что свидетельствует о благоприятных и безопасных условиях обучения в университете.

Аналогично высокие оценки получены по показателю «*Равный доступ к образовательным ресурсам*»: **85,7%** обучающихся полностью удовлетворены, при этом доля неудовлетворённых составляет всего **1,6%**, что указывает на отсутствие системных барьеров в доступе к образовательным возможностям.

Следует отметить, что доля частично удовлетворённых обучающихся по обоим показателям (**12,5-12,7%**) свидетельствует о потенциале дальнейшего развития инклюзивных практик и условий образовательной среды.

В целом, совокупная доля полностью и частично удовлетворённых обучающихся по данным показателям составляет **98,3 - 98,4%**.

Таким образом, в университете сформирована комфортная, безопасная и инклюзивная образовательная среда.

Общая удовлетворённость обучением и лояльность обучающихся

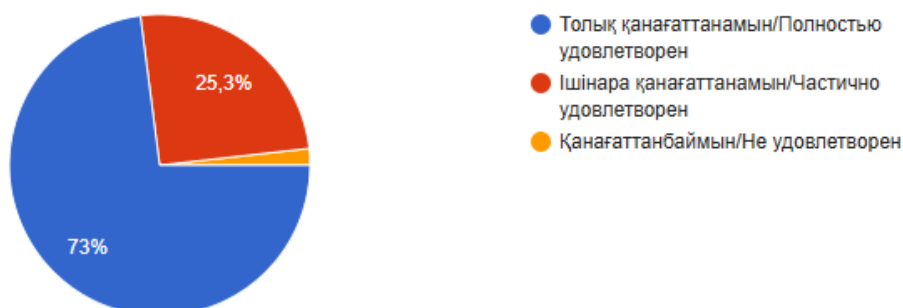
Рисунок 12

Жалпы, сіз университетте оқуға қаншалықты қанағаттанасыз?/

 Копировать диаграмму

В целом, насколько Вы удовлетворены обучением в университете?

2 647 ответов

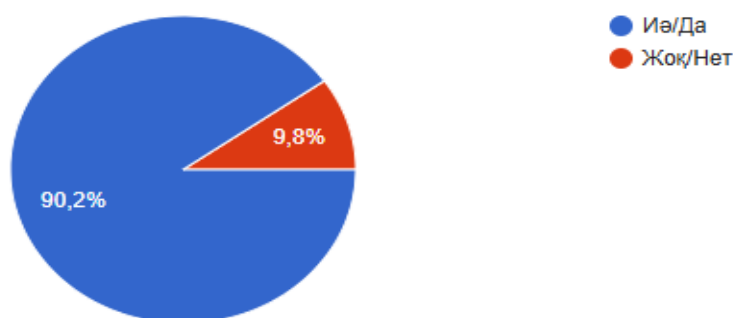


Большинство обучающихся в целом положительно оценивают обучение в университете.

Совокупная доля удовлетворённых обучающихся (98,3%) подтверждает эффективность реализуемых образовательных программ и соответствие образовательных услуг ожиданиям обучающихся.

Рисунок 13

2 647 ответов



- **Да:** 2388 респондентов (90,2%)

- Нет: 259 респондентов (9,8%)

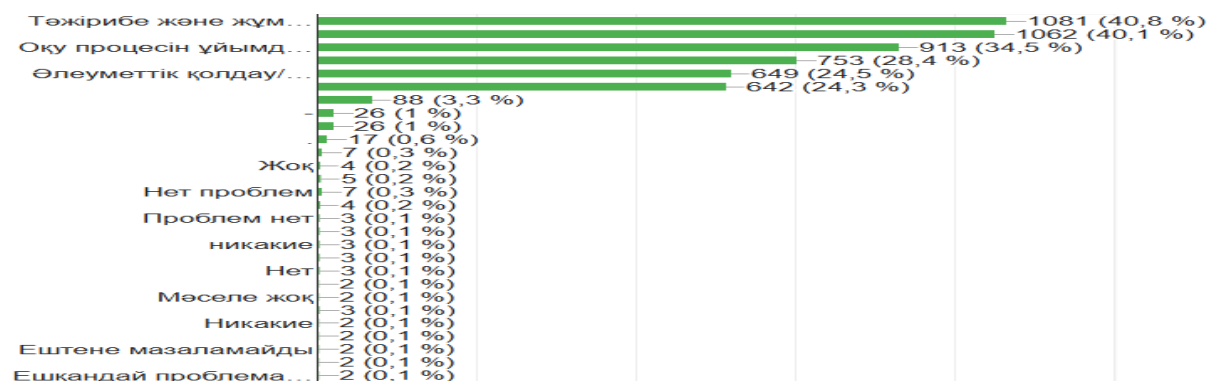
Что свидетельствует о высокой **лояльности обучающихся** и подтверждает положительный имидж университета в студенческой среде.

Проблемы, волнующие обучающихся

Рисунок 14

Сізді қандай проблемалар неғұрлым мазалайды? (3 нұсқадан артық емес)/Какие проблемы волнуют Вас в наибольшей степени? (не более 3 вариантов)

2 647 ответов



На вопрос «Какие проблемы волнуют Вас в наибольшей степени?» предлагалось выбрать не более 3 вариантов предложенных ответов, а также дать свой ответ.

Таблица 7

Проблема	Кол-во ответов	Доля, %
Практика и трудоустройство	1081	40,8
Оценивание знаний	1062	40,1
Организация учебного процесса	913	34,5
Качество преподавания	753	28,4
Социальная поддержка	649	24,5
Материально-техническая база	642	24,3
Отсутствие проблем. Формулировки: «проблем нет», «всё устраивает» и т.п.	204	7,7
Другое (Индивидуальные ответы студентов)	50	1,9

Наиболее актуальными проблемами остаются **практика и трудоустройство** (40,8%) и **оценивание знаний** (40,1%), что указывает на важность улучшения профессиональной подготовки и прозрачности экзаменационных процедур.

Организация учебного процесса (34,5%) и **качество преподавания** (28,4%) также вызывают значительное внимание студентов.

Социальная поддержка и материально-техническая база подчеркивают необходимость улучшения условий пребывания и обучения.

Примерно 8% респондентов отметили, что проблем у них нет, что свидетельствует о наличии положительного восприятия образовательной среды.

В разделе «Другое» респонденты указали конкретные проблемы:

- неудобства с общежитием (коррупция при распределении мест, холод, неисправности),
- неудобное расписание и перемещения между корпусами,
- нехватка оборудования и рабочей инфраструктуры,
- вопросы с оплатой и стипендией,
- ограниченные возможности перевода на другие образовательные программы или секции.

Таблица 8

Индивидуальные ответы студентов

ненавижу сидеть в колледже когда оплачиваю за университет, в колледже даже стульев часто не хватает, ни говоря уже о работоспособности оборудования
Поддержка тренеров и учителей платного обучения
Не могу перевестись на фкс из за моего гранта. Очень обидно
хотелось бы по возможности сессию за неделю сдать
Порядок выдачи мест в общежитии,
Коррупция при выдачи койко-мест в общежитии, сначала заселяются знакомые сотрудников дмп, потом заселяются обычные смертные
Очень холодно в корпусах, и в общежитии
стипендия
Жатақхана мәселесі
холодно
расписание занятий.
В туалетах никогда нету бумаги и мыло для рук

Расписание
окудың төлем ақысы
Проблема в общежитии, нет отопления, не работают розетки. Комендант не реагирует
С одного корпуса на другой идти между парами, где в толпе пытаться сдать куртку в гардероб (с куртками не впустят), после чего получать снижение баллов или ругань за опоздание. Как будто бы безвыходная ситуация
Проблемы с секцией, не дают возможность перевестись

Предложения по улучшению образовательного процесса (по результатам открытых вопросов анкеты)

Анализ ответов на вопрос о предложениях показал, что **абсолютное большинство обучающихся** (1969 чел., 74%) **не выдвигают конкретных предложений**, ограничиваясь формулировками:

- «предложений нет»;
- «всё устраивает»;
- «всё хорошо».

26% обучающихся (678 человек) в открытых вопросах анкеты обозначили **конкретные проблемные зоны**, требующие управленческого внимания. Предложения носят **содержательный и повторяющийся характер**, что позволяет сгруппировать их по ряду ключевых направлений.

1. Организация практической подготовки (одна из наиболее часто упоминаемых тем)

Наиболее значительное количество предложений обучающихся связано с **организацией и содержанием практики**, что подчёркивает её высокую значимость для студентов как элемента профессиональной подготовки.

В ответах обучающиеся указывают на:

- формальный характер отдельных видов практики;
- недостаточную связь практики с будущей профессиональной деятельностью;
- ограниченный выбор баз практики;
- слабое взаимодействие с работодателями;
- недостаточное сопровождение и контроль со стороны руководителей практики;
- отсутствие чётко сформулированных заданий на период практики.

Типичные формулировки обучающихся включают: «*недостаточно практики*», «*мало реальных стажировок*», «*практика формальная*», «*сложно с трудоустройством после выпуска*».

Повторяемость данных замечаний позволяет сделать вывод о том, что **практическая подготовка воспринимается обучающимися как один из наиболее проблемных элементов образовательного процесса**, требующий пересмотра подходов к её организации и содержательному наполнению.

2. Организация расписания и учебной нагрузки

Одной из устойчивых проблемных зон является **организация расписания учебных занятий**. В предложениях обучающихся отмечаются:

- перегруженность отдельных учебных дней;
- позднее окончание занятий;

- наличие длительных «окон» между занятиями;
- неравномерное распределение нагрузки в течение недели;
- неудобство расписания для магистрантов и студентов дуального обучения;

- концентрация большого количества занятий и экзаменов в отдельные дни.

Указанные замечания **коррелируют с результатами количественного анализа** и подтверждают, что расписание остаётся зоной **повышенной чувствительности** для обучающихся.

3. Объективность и прозрачность оценивания

Значительная часть предложений касается **процедур оценивания учебных достижений**. Обучающиеся указывают на:

- субъективность выставления оценок;
- различия в требованиях между преподавателями;
- недостаточную прозрачность критериев оценивания;
- ограниченную обратную связь по результатам контроля;
- случаи несоблюдения 100-балльной системы.

Данные ответы указывают на **необходимость унификации, дополнительной регламентации и разъяснения оценочных процедур**.

4. Содержание дисциплин и практико-ориентированность обучения

Отдельный блок предложений связан с **обновлением содержания образовательных дисциплин**. Обучающиеся предлагают:

- увеличить долю практических занятий;
- расширить использование кейсов, проектов и реальных профессиональных задач;
- сократить количество непрофильных дисциплин;
- актуализировать учебные материалы;
- усилить связь учебного контента с будущей профессиональной деятельностью.

Данные предложения отражают **устойчивый запрос на повышение практико-ориентированности образовательных программ** и их адаптацию к требованиям рынка труда.

5. Использование цифровых технологий и ИИ

В ответах обучающихся зафиксированы замечания, касающиеся:

- нестабильной работы LMS и цифровых платформ;
- недостаточного использования цифровых и ИИ-инструментов в учебном процессе;
- неравномерного уровня цифровой компетентности преподавателей.

Это подтверждает необходимость **системного развития цифровой образовательной среды** и повышения цифровых компетенций профессорско-преподавательского состава.

6. Материально-техническая база и инфраструктура

Часть предложений затрагивает вопросы:

- состояния аудиторного фонда и учебного оборудования;
- недостаточного количества интерактивных досок и компьютерной техники;

- проблем с отоплением и освещением;
- условий проживания в общежитии.

Замечания носят **точечный, но повторяющийся характер**, что указывает на необходимость **плановой модернизации инфраструктуры**.

7. Взаимодействие и коммуникация

Отдельные предложения касаются:

- качества коммуникации между преподавателями и студентами;
- необходимости более уважительного и лояльного отношения;
- развития обратной связи;
- соблюдения педагогической этики;
- поддержки учебной мотивации обучающихся.

Данные ответы подчёркивают значимость **психологического климата и культуры взаимодействия** в образовательной среде университета.

Таким образом, анализ открытых ответов обучающихся показывает, что при общем высоком уровне удовлетворённости обучением студенты чётко обозначают **ряд системных проблем**, в первую очередь связанных с **практической подготовкой, организацией расписания, объективностью оценивания и практико-ориентированностью обучения**. Выявленные направления могут быть рассмотрены как **приоритетные зоны для разработки корректирующих управленческих решений**, направленных на повышение качества образовательного процесса и усиление ориентированности университета на потребности обучающихся.

Общие выводы

Результаты анкетирования свидетельствуют о стабильном функционировании системы обеспечения качества образования в университете.

1. Общий уровень удовлетворённости обучающихся обучением в университете является высоким. Совокупная доля полностью и частично удовлетворённых по большинству показателей превышает **95%**, а общая удовлетворённость обучением составляет **98,3%**. Это свидетельствует о соответствии образовательных услуг ожиданиям обучающихся и устойчивом качестве образовательного процесса.

2. Сильными сторонами университета являются:

- профессионализм профессорско-преподавательского состава;
- организация текущего контроля и экзаменационных процедур;
- содержание образовательных программ и баланс теоретической и практической подготовки;
- комфортная, безопасная и инклюзивная образовательная среда;
- материально-техническая база и библиотечно-информационные ресурсы.

3. Приоритетные направления, требующие управленческого внимания, связаны преимущественно с организационными и сервисными аспектами, а не с содержанием обучения как такового. К ним относятся:

- организация расписания учебных занятий;
- прозрачность и единообразие оценивания;

- использование цифровых и ИИ-технологий;
- работа служб поддержки студентов;
- сопровождение по дальнейшему трудоустройству.

4. Практика и трудоустройство остаются ключевыми проблемами с точки зрения обучающихся. Это подтверждается как результатами закрытых вопросов, так и структурой ответов на вопрос о наиболее волнующих проблемах, где данные аспекты занимают первые позиции.

5. Условия проживания в общежитии оцениваются в целом положительно, однако доля неудовлетворённых (8,8%) выше, чем по другим параметрам анкеты, что указывает на необходимость адресной работы по улучшению бытовых условий.

6. Высокая доля частично удовлетворённых обучающихся по ряду показателей свидетельствует о наличии значительного потенциала для дальнейшего совершенствования образовательного процесса и сервисного сопровождения.

7. Высокая готовность рекомендовать университет (90,2%) подтверждает лояльность обучающихся и положительный имидж вуза в студенческой среде.

Полученные данные могут быть использованы деканами высших школ и руководителями образовательных программ для точечной корректировки образовательного процесса с учётом специфики реализуемых направлений подготовки.

Рекомендации по совершенствованию образовательного процесса и услуг

1. Совершенствование практической подготовки и трудоустройства

- усилить взаимодействие с работодателями при реализации образовательных программ;
- расширить перечень баз практик и стажировок;
- повысить практико-ориентированность заданий в рамках практики;
- активизировать работу Центра карьеры (ярмарки вакансий, мастер-классы, карьерные консультации).

2. Повышение прозрачности и объективности оценивания

- унифицировать и актуализировать критерии оценивания по дисциплинам;
- обеспечивать доведение критериев до обучающихся в начале семестра;
- расширить практику разъяснения результатов текущего и итогового контроля;
- усилить контроль соблюдения 100-балльной системы.

3. Оптимизация организации учебного процесса

- провести анализ расписания с учётом учебной нагрузки и логистики между корпусами;
- сократить количество «окон» и перегруженных учебных дней;
- учитывать особенности магистрантов и студентов дуального обучения при формировании расписания.

4. Развитие цифровой образовательной среды

- повысить стабильность и удобство использования LMS и цифровых платформ;
- организовать повышение квалификации преподавателей по использованию цифровых и ИИ-инструментов;
- тиражировать успешные цифровые практики внутри университета.

5. Повышение эффективности работы служб поддержки студентов

- регламентировать сроки и форматы обратной связи;
- расширить и систематизировать каналы коммуникации;
- повысить информированность обучающихся о возможностях и функциях служб поддержки.

6. Улучшение условий проживания в общежитиях

- провести дополнительный целевой опрос проживающих;
- разработать поэтапный план устранения выявленных проблем (отопление, электроснабжение, санитарные условия);
- усилить контроль за процедурой распределения мест и работой администрации общежитий.

7. Использование результатов мониторинга в управлении качеством

- применять результаты анкетирования при корректировке образовательных программ;
- провести детальный анализ по высшим школам и образовательным программам;
- обеспечить регулярность мониторинга удовлетворённости обучающихся и информирование о принятых мерах.