



Ректор Карагандинского
университета Казпотребсоюза
д.э.н., профессор

Е.Б.Аймагамбетов

03 2025 г.

**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:
«Удовлетворенность студентов образовательной
6B04110 «Управление государством и бизнесом» качеством
образовательных услуг**

Современное образование играет ключевую роль в подготовке высококвалифицированных кадров для управления государственными процессами. В условиях стремительных социальных, экономических и политических изменений возрастает необходимость совершенствования образовательных программ, особенно в сфере государственного управления. Качество образовательных услуг в данной области определяет эффективность будущих управленцев, их способность адаптироваться к вызовам времени и разрабатывать стратегии развития государства.

Данное исследование направлено на изучение качества образовательных услуг по программе «Управление государством». В рамках исследования были рассмотрены мнения студентов, выявлены сильные и слабые стороны программы, а также предложены пути ее совершенствования.

Методологическая основа исследования включает в себя эмпирико-аналитический подход, позволяющий на основе количественных и качественных данных объективно оценить уровень образовательных услуг, удовлетворенность обучающихся и соответствие программы современным требованиям. В ходе исследования использовались методы анкетирования, интервью и контент-анализа образовательных программ ведущих вузов.

Результаты исследования представляют ценность как для образовательных учреждений, так и для государственных структур, заинтересованных в повышении квалификации специалистов в сфере государственного управления.

Анализ показателей удовлетворенности студентов КарУК ведется с 2005 года, при этом инструментарий исследования регулярно обновлялся, дополнялся и совершенствовался. В рамках плана Департамента стратегического развития, с целью улучшения системы обучения в КЭУК, был проведен социологический опрос, направленный на оценку удовлетворенности студентов образовательной программы 6B04110 «Управление государством и бизнесом» качеством предоставляемых образовательных услуг.

Объект исследования – студенты 1 курса дневного обучения.

Цель исследования – Определить уровень удовлетворенности студентов качеством оказываемых образовательных услуг.

Задачи исследования:

- 1) Оценить мнение студентов о качестве образовательных услуг, предоставляемых университетом.
- 2) Определить уровень удовлетворенности студентов материально-технической базой университета.
- 3) Оценить степень удовлетворенности студентов качеством преподавания профессорско-преподавательским составом вуза.
- 4) Выявить причины трудностей и проблем, возникающих в процессе учебной деятельности студентов.
- 5) Определить потребности студентов в содержании образовательных услуг, предоставляемых университетом.

Метод исследования – индивидуальный анкетный опрос.

Метод обработки информации – пакет прикладных программ SPSS.

Метод выборки: Отбор респондентов осуществлялся методом гнездовой (кластерной) выборки. Количество студентов образовательной программы 6В04110 «Управление государством и бизнесом», принявших участие в исследовании, составило 13 человек, что составляет 100%.

Согласно полученным данным, 100% опрошенных являются студентами первого курса. Это основано на том, что по данной ОП выпуска еще не было.

Гендерное соотношение респондентов выглядит следующим образом: 53,8% представители мужского пола, а 46,2% женского.

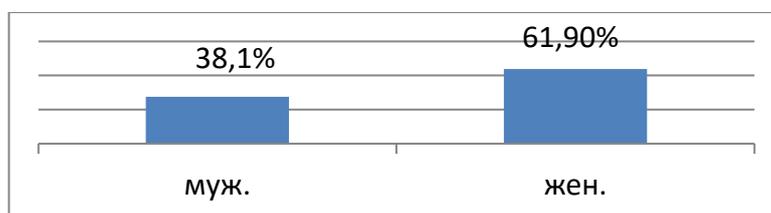


Рис.1 – Гендерное соотношение

Диаграмма отражает основные причины, по которым респонденты выбрали данный университет. Согласно представленным данным, по 30,8% голосов набрали следующие факторы: Высокое качество преподавания, о котором я узнал от родственников/друзей, известность и престиж вуза, государственный статус ВУЗа.

Основными причинами выбора данного вуза среди опрошенных являются субъективные факторы (мнение родителей, влияние друзей) и прагматические соображения (качество преподавания и низкий конкурс). При этом отсутствие голосов за престиж, статус вуза и возможности трудоустройства может указывать на необходимость работы по улучшению имиджа университета и его позиционирования среди абитуриентов (рис. 1).



Рис.2 -«Почему Вы выбрали именно наш вуз?»

Диаграмма на рисунке 3 отражает наиболее значимые цели обучения студентов в вузе. Выбранные цели свидетельствуют о том, что мотивация студентов к обучению в вузе может быть различной.



Рис.3 - «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе»

Понимание своего будущего у студентов во многом также зависит от того, как они представляют для себя свою будущую профессию и свою будущую карьеру. Поэтому следующий вопрос в анкете «Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?» ставил перед собой цель выявить у студентов понимание их будущей

профессии. Результаты показывают, что абсолютное большинство участников уверена в своем профессиональном выборе и хорошо представляет специфику будущей работы.

Такое распределение указывает на необходимость усиленной профориентационной работы и дополнительного информирования студентов о перспективах их профессионального пути. Для получения более точных данных рекомендуется расширение выборки респондентов и проведение дальнейших исследований (рис. 4).

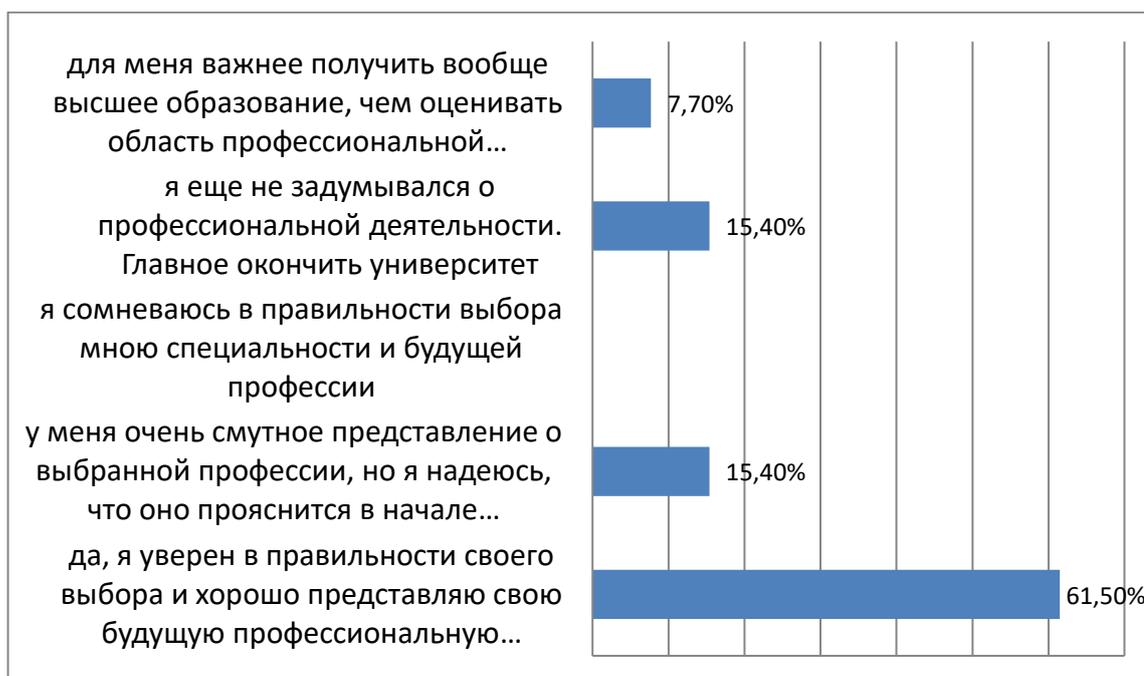


Рис.4 «- Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?»

Сегодня, когда так высока значимость информации и доступа к ней, оценки студентов образовательного процесса и предоставляемых им образовательных услуг, большое влияние оказывает их обеспеченность необходимыми информационными материалами. На вопрос «Обеспечены ли Вы различными информационными справочниками?» 84,6% опрошенных студентов ответили, что они полностью обеспечены такими справочниками. По 7,7% (1 человек) отметили варианты «не все справочники имеются у студентов» и «пакет выдается на академическую группу».

Анализируя данные, можно отметить, что большинство параметров учебного процесса получило высокие оценки.

Такие аспекты, как соответствие программы ожиданиям студентов, ее содержательность, актуальность и способность студентов применять полученные знания, оценены на 5 баллов, что свидетельствует о высокой удовлетворенности качеством образовательного процесса.

В категории «Доступность материала» встречаются более низкие оценки, что может указывать на необходимость повышения доступности учебного контента или методов его подачи. Также некоторые респонденты оценили

«Объективность оценивания» и «Уважительное отношение» ниже максимального балла, что свидетельствует о наличии определенных замечаний к системе оценивания и взаимодействию с преподавателями.

В целом, результаты опроса показывают положительное восприятие учебного процесса студентами, однако выявленные замечания могут служить основой для дальнейшего совершенствования образовательных услуг.

Таблица- 1. Конкретизация мнений студентов об университете

Показатель	Балл					
	5	4	3	2	1	0
Соответствие информации, излагаемой преподавателем, тематике предмета	92,3%		7,7%			
Оснащенность современным оборудованием лабораторно-практических занятий	84,6%	7,7%	7,7%			
Актуальность и востребованность содержания учебных программ, преподаваемого на занятиях	84,6%	7,7%	7,7%			
Способность преподавателя заинтересовать студентов в процессе обучения	84,6%		15,4%			
Доступность прохождения практики на производстве, ее эффективность	69,2%	15,4%	7,7%	7,7%	7,7%	
Объективность и прозрачность оценки знаний студентов по критериям, известным студентам	76,9%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	
Использование методов и форм контроля для оценки сформированности компетенций как результатов обучения	92,3%		7,7%			
Уважительное отношение к студентам со стороны ППС, сотрудников, администрации вуза	76,9%	7,7%	7,7%	7,7%		
Наличие эффективных служб поддержки студентов	84,6%		7,7%		7,7%	

Согласно представленным данным, 76,9% респондентов выбрали вариант «Полностью удовлетворен», а 23,1% вариант «частично удовлетворен», что позволяет сделать выводы об абсолютной удовлетворенности студентов качеством образования, получаемыми знаниями и, вероятно, перспективами их дальнейшего применения.

Отсутствие отрицательных и нейтральных оценок говорит о том, что студенты не испытывают значительных трудностей в учебном процессе и считают обучение в вузе эффективным.

Для любой организации очень важно, чтобы ее члены считали процессы и отношения, имеющие место в ней, справедливыми. Для студентов важно, чтобы оценка была объективной и указывала на сильные и слабые стороны студента. И ответы на вопрос «Считаете ли Вы, что существующая система оценок знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?» позволяют прийти к выводу, что в целом 84,6% респондентов считают систему оценки знаний и навыков студентов понятной, доступной и объективной. Это говорит о высоком уровне доверия к существующему механизму оценивания, его прозрачности и соответствии ожиданиям студентов.

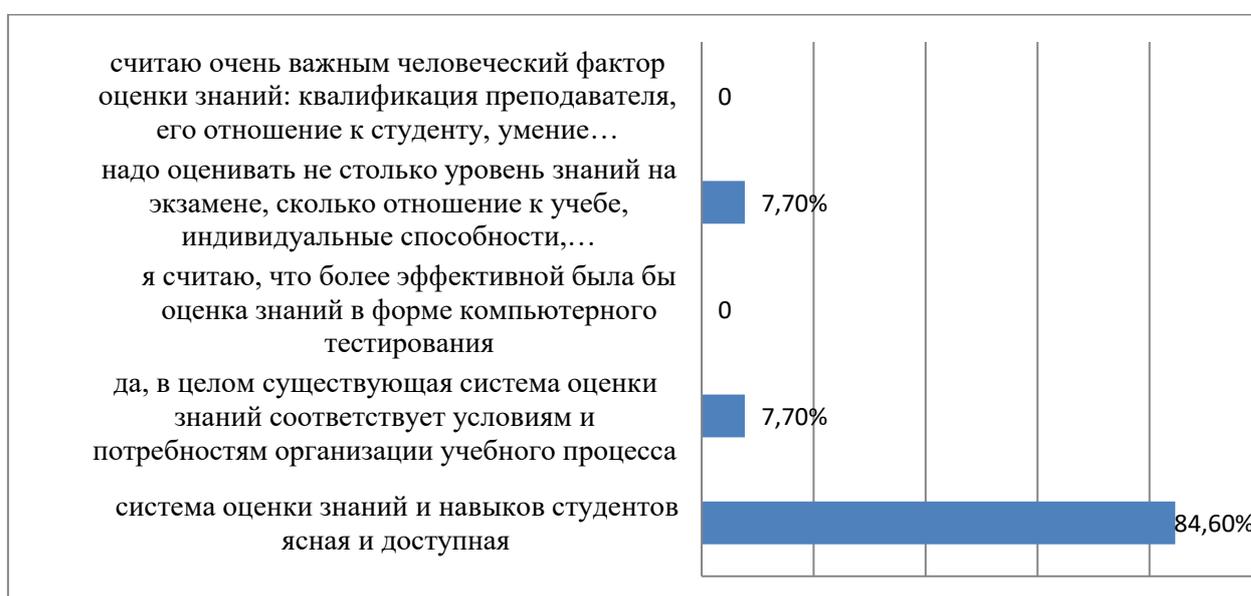


Рис.5 – «Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?»

Для формирования позитивной атмосферы в вузе очень важно, чтобы студенты ощущали социальную поддержку. Ответы на вопрос: «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?», также подтвердили, что больше половины респондентов получает информацию от администрации вуза о мерах социальной поддержки студентов, таких как льготы, гранты и материальная помощь. Однако вторая половина участников отметила, что такой информации либо не получает вовсе, либо сталкивается с ее недостаточной доступностью.

Это свидетельствует о необходимости улучшения информирования студентов, возможно, через дополнительные каналы коммуникации, такие как рассылки, объявления на официальных ресурсах или тематические встречи с администрацией (рис.6).

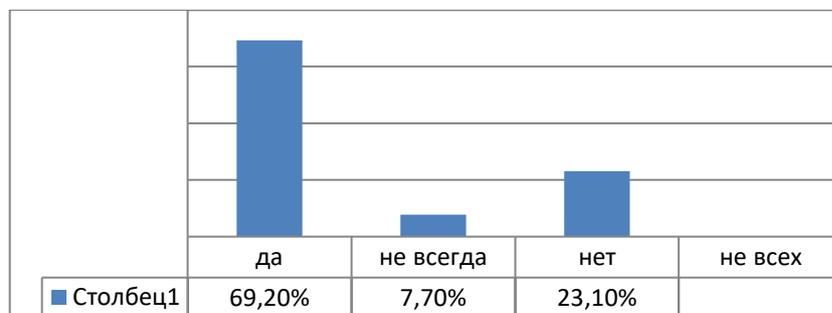


Рис.6 - «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?»

Способности студентов дифференцированы. Как следствие, не все студенты успешно справляются с академическими требованиями. Поэтому очень важно не только способствовать повышению качества обучения успевающей части студентов, но и оказывать систематическую поддержку тем студентам, которые не всегда справляются с академическими требованиями. И студенты знают о наличии такой программы. Это подтверждено ответами опрошенных, что свидетельствует о наличии эффективной системы поддержки, соответствующей установленным правилам вуза.

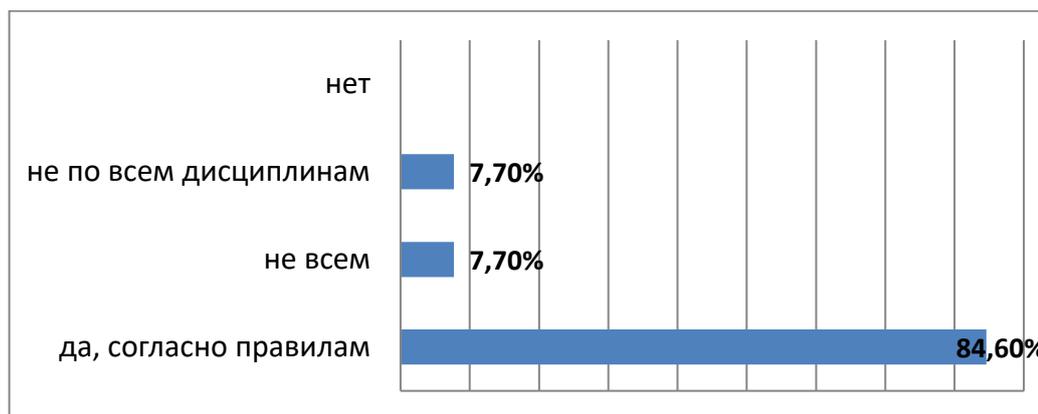


Рис.7 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

В настоящее время, любой вуз, претендующий на соответствие современным стандартам, должен быть интегрированным в мировые образовательные процессы. И 100% опрошенных студентов университета считают, что международные связи университета достаточны для реализации их желания в академической мобильности.

Руководству вуза необходимо постоянно отслеживать и круг проблем, волнующих студентов. С целью конкретизации основных проблем и приоритетов студенческой молодежи респондентам был задан следующий вопрос: «**Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?**» на который можно было отмечать до трех вариантов ответов (рис. 8).

На основании представленных данных можно сделать вывод, что студентов в первую очередь беспокоит качество организации учебного процесса.

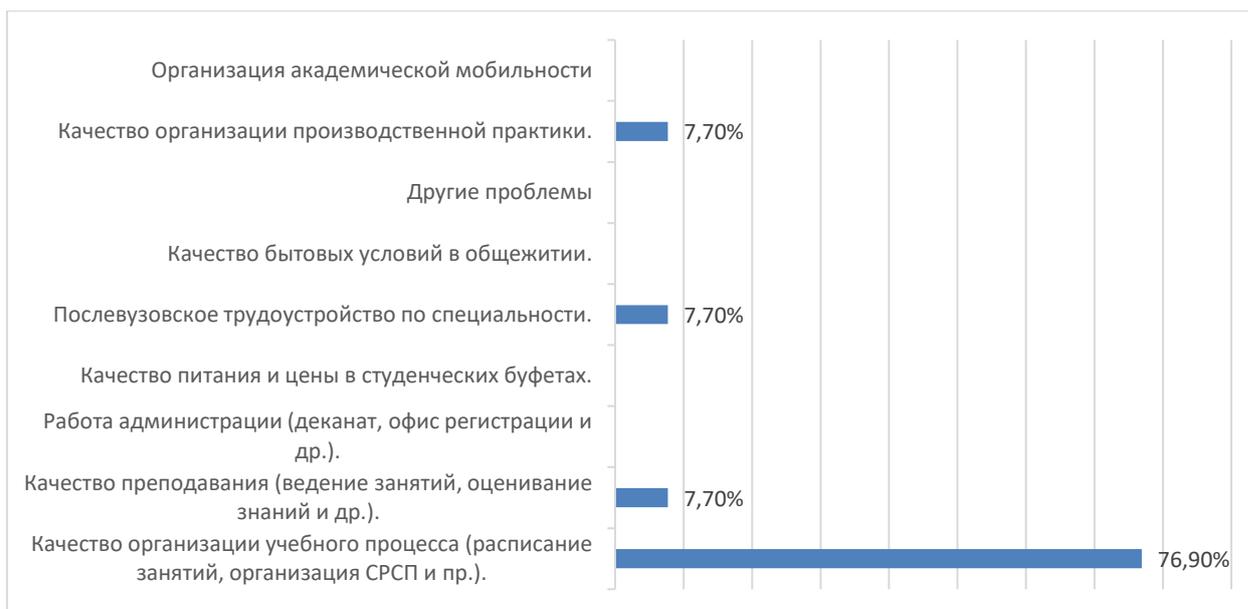


Рис.8 - «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»

На основании данных опроса можно сделать вывод, что студенты университета имеют полный и бесплатный доступ к интернету в течение дня. Это является положительным фактором, так как способствует учебному процессу, исследовательской деятельности и коммуникации. Однако остается открытым вопрос о качестве соединения, его стабильности и скорости. Также важно выяснить, доступен ли интернет во всех учебных корпусах и общежитиях, а также существуют ли ограничения на использование определённых ресурсов. Ответы на эти вопросы помогут выявить возможные проблемы и улучшить условия для студентов.

Мнение студентов о качестве образования складывается из двух составляющих: непосредственно учебного процесса и поддерживающих его мер. Респонденты оценивали сопровождение образовательного процесса по 5-балльной шкале. Большинство категорий получило высокие оценки (5 баллов), что говорит о положительном восприятии студентами образовательного процесса.

В целом, система образовательного сопровождения оценивается положительно, но есть направления, требующие внимания администрации, особенно в вопросах оснащённости, студенческого самоуправления и карьерной поддержки.

Таблица- 2. Результаты сопровождения образовательного процесса

Показатель	Балл					
	5	4	3	2	1	0
Информационное обеспечение (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях)	84,6%	7,7%	7,7%			
Доступ к компьютерным технологиям	76,9%	7,7%	15,4%			
Оснащенность и укомплектованность библиотеки (обеспечение методической и учебной литературы)	76,9%	7,7%	15,4%			
Комфортабельность аудитории	76,9%	15,4%	7,7%			
Удобное расписание, с равномерным распределением учебной нагрузки	84,6%	7,7%	7,7%			
Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия)	84,6%	7,7%	7,7%			
Доступность учебных материалов на электронных носителях	84,6%	7,7%	7,7%			
Консультативное обеспечение (оказание помощи в решении учебных, профессиональных и личностных проблем)	92,3%		7,7%			
Работа столовой	76,9%	15,4%	7,7%			
Работа медицинского кабинета	84,6%	7,7%	7,7%			
Содействие в организации трудоустройства выпускников вуза	76,9%	15,4%	7,7%			

84,6% респондентов оценили морально-нравственную атмосферу в вузе как доброжелательную. Это свидетельствует о комфортной социальной среде в университете, отсутствии конфликтов и позитивных взаимоотношениях между студентами, преподавателями и администрацией. Отсутствие

нейтральных и напряженных оценок указывает на высокий уровень удовлетворенности студентов данным аспектом учебного процесса (рис.9).

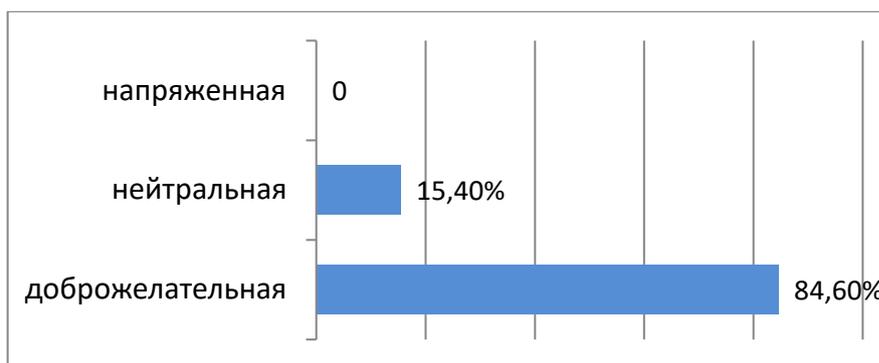


Рис.9 – Состояние морально-психологической атмосферы

Для конкретизации проблем, связанных с учебой, и имеющихся способов их решения, респондентам был задан вопрос «**Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?**» (рис.10). Респонденты равномерно распределили свои предпочтения между двумя вариантами:

- 46,2% обращаются за помощью **к родителем.**
- 46,2% обращаются **к куратору.**
-

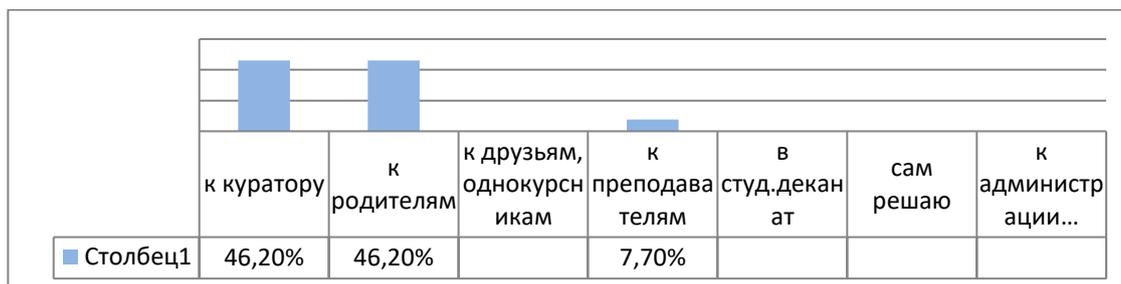


Рис.10 - «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?»

Качество преподавателей вуза, решающим образом определяет качество образовательных услуг любого вуза. Для выяснения видения студентами уровня своих преподавателей, им был задан следующий вопрос: «**Как бы Вы в целом оценили преподавательский состав университета?**». Ответы свидетельствуют, что большинство студентов оценивают преподавательский состав университета положительно, преимущественно выставляя оценки «Отлично». Это свидетельствует о высокой удовлетворенности знаниями, объективностью, качеством преподавания и умением вести занятия. Отрицательные оценки либо отсутствуют, либо минимальны, что подтверждает высокий профессионализм преподавателей. Оценки распределены равномерно по различным критериям, что указывает на сбалансированное восприятие работы преподавателей студентами. Для поддержания текущего уровня преподавания важно продолжать совершенствовать методики обучения и учитывать обратную связь от

студентов. Дополнительные опросы помогут выявить конкретные аспекты, требующие улучшения. В целом результаты подтверждают высокий уровень преподавательского состава, однако для дальнейшего развития стоит уделять внимание возможным точечным улучшениям.

Таблица 3 - «Как бы Вы в целом оценили преподавательский состав университета?»

Показатель	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Знания, квалификация	84,6%	7,7%	7,7%	
Объективность оценок	84,6%	7,7%	7,7%	
Проведение дискуссий на тему изучаемого материала	84,6%	7,7%	7,7%	
Ясное, понятное преподнесение материала лекций	84,6%	7,7%	7,7%	
Умение вызвать и поддержать интерес к предмету	84,6%	7,7%	7,7%	
Владение современными инновационными технологиями обучения	84,6%	7,7%	7,7%	
Соблюдение Кодекса чести, этики преподавателя	84,6%	7,7%	7,7%	

Для уточнения качества преподавателей студентам было предложено оценить и их профессиональный уровень. Для оценки профессионального уровня преподавателей нашего вуза респонденты должны были выбрать из четырех вариантов ответа: высокий, средний, низкий и затрудняюсь ответить. Распределение ответов на вопрос **«Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?»**, что 100% респондентов оценивают профессиональный уровень преподавателей университета как высокий. Это свидетельствует о полном доверии студентов к компетенциям преподавательского состава и их педагогическим навыкам. Отсутствие средних, низких и неопределённых оценок подтверждает высокий уровень удовлетворённости обучающихся качеством преподавания. Такой результат указывает на то, что преподаватели не только обладают глубокими знаниями в своих областях, но и эффективно передают их студентам. В дальнейшем рекомендуется поддерживать данный уровень, внедрять новые методики обучения и сохранять высокие стандарты профессионального развития преподавательского состава.

Удовлетворенность качеством предоставляемых в университете образовательных услуг подтверждается и ответами студентов об уровне

теоретической подготовки по их специальностям. На вопрос: **«Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»** что 76,9% респондентов оценивают уровень своей теоретической подготовки по специальности как высокий, а остальные 23,1% – как средний. Это свидетельствует о том, что студенты полностью удовлетворены получаемыми теоретическими знаниями. Отсутствие низких оценок и затруднений с ответом говорит о том, что программа в целом соответствует требованиям студентов, однако есть пространство для улучшений. Для повышения уровня удовлетворенности можно усилить практическую составляющую обучения, ввести дополнительные разъясняющие занятия или улучшить подачу теоретического материала (рис.11).

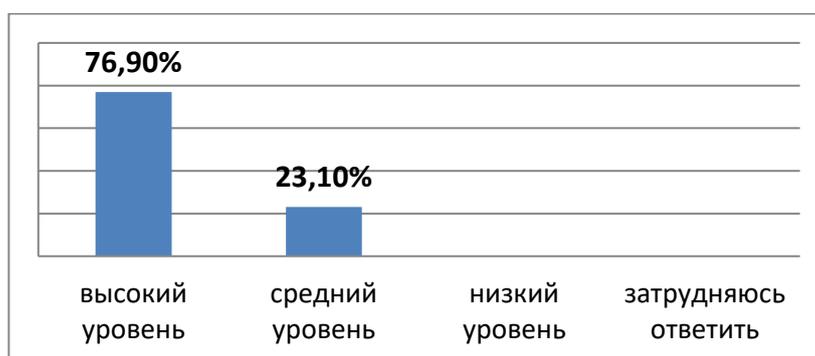


Рис.11 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»

Схожие ответы дали респонденты и на вопрос: **«Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности, на котором учитесь в вузе?»**, что 76,9% респондентов оценивают уровень своей практической подготовки как высокий, а 15,4% – как средний. Это свидетельствует о том, что половина студентов удовлетворена практическими навыками, которые они получают в процессе обучения, однако вторая половина считает, что подготовка могла бы быть лучше. Для повышения уровня удовлетворенности рекомендуется усилить практико-ориентированные занятия, расширить возможности стажировок и внедрить больше реальных кейсов в образовательный процесс. (рис.12).



Рис.11 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности?»

Одним из самых важных образовательных услуг – является организация профессиональной практики студентов. Системные меры по организации профессиональной практики, регулярно, предпринимаемые менеджментом и преподавателями университета, приносят свои результаты. Это подтверждают ответы студентов на вопрос «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?». 92,30% респондентов не имеют особых претензий к организации и проведению профессиональных практик. Это свидетельствует о высокой степени удовлетворенности студентов данным аспектом учебного процесса. Отсутствие отрицательных отзывов указывает на то, что практика организована на достойном уровне, соответствующем ожиданиям студентов. Однако для дальнейшего совершенствования системы можно рассмотреть возможность расширения количества практических мест, углубления связи между теорией и практикой, а также введения более персонализированного подхода к выбору практических баз (рис.12).



Рис.12 – «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?»

Основная работа студентов – это их учеба. Однако их волнуют и другие вопросы. Поэтому удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг во многом также зависит от их внеучебной жизни в рамках вуза. Для конкретизации этой сферы их деятельности им был задан следующий вопрос «Участвуете ли Вы во внеучебной деятельности университета?». Ответы респондентов свидетельствуют, иллюстрируют уровень вовлеченности студентов во внеучебную деятельность университета. Судя по графику, количество студентов, принимающих участие и не принимающих участие, примерно одинаково по всем категориям (студенческие объединения, творчество, работа, волонтерство, спорт, мероприятия). Это говорит о том, что внеучебная активность привлекает лишь часть студентов, тогда как другая половина либо не заинтересована, либо сталкивается с препятствиями в участии.

Для повышения вовлеченности можно:

Улучшить информирование студентов о возможностях внеучебной деятельности.

Предоставить больше гибких форматов участия, сочетаемых с учебой.

Организовать мероприятия, учитывающие интересы более широкой аудитории.

Если университет заинтересован в увеличении числа вовлеченных студентов, важно понять, что именно мешает менее активным студентам участвовать, и устранить эти барьеры.

Подробные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Участие во внеучебной деятельности университета

Показатель	Да	Нет
В студенческих научных конференциях	69,2%	30,8%
В творческих клубах-студиях	61,5%	38,5%
В работе кружков, секций по интересам	53,8%	46,2%
В политических мероприятиях	53,8%	46,2%
В спортивных мероприятиях	61,5%	38,5%
В заседаниях студенческого совета	53,8%	46,2%

Люди не могут жить без идеалов. И для студентов очень важно иметь идеальные представления о своем университете. От того, как представления о своем альма-матер соотносятся с их представлением об идеальном университете, зависит не только их удовлетворенность качеством предоставляемых им образовательных услуг, но и во многом и их общая удовлетворенность своей жизнью. И очень хорошо, что 100% респондентов считают, что их вуз соответствует их представлениям о качественном высшем образовании. Это положительный индикатор, свидетельствующий о высокой степени удовлетворенности студентов образовательным процессом. Однако для более объективной оценки можно рассмотреть проведение опросов на более широкой выборке студентов, анализ конкретных факторов, которые способствуют высокой оценке (например, качество преподавания, инфраструктура, программы стажировок), а также мониторинг динамики удовлетворенности со временем, чтобы отслеживать возможные изменения. Если вуз хочет поддерживать такой высокий уровень удовлетворенности, важно продолжать развивать сильные стороны и учитывать потенциальные области для улучшения.

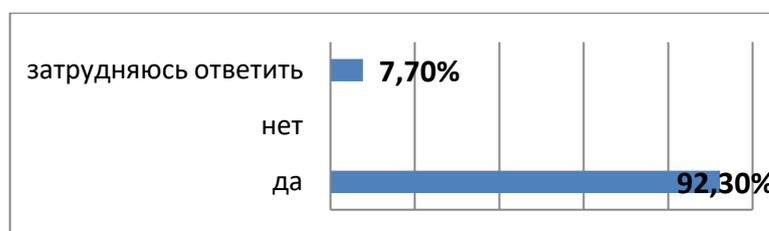


Рис.13 – «Соответствие вуза Вашему представлению об идеале высшего образования?»

В конце опроса, для выявления отношения студентов к своему выбору вуза, им был задан заключительный вопрос **«Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?»**. Он дал возможность определить высокую степень преданности наших студентов к вузу. 84,6% респондентов выбрали бы данный вуз, если бы у них была возможность поступать заново. Это свидетельствует о высокой степени удовлетворенности студентов своим учебным заведением. Такой результат может быть обусловлен качеством образовательных программ, профессионализмом преподавательского состава, благоприятной учебной средой или другими факторами. Однако для более объективной оценки полезно проводить дополнительные исследования, например, анализ мотивов выбора вуза, выявление ключевых преимуществ и возможных точек роста.

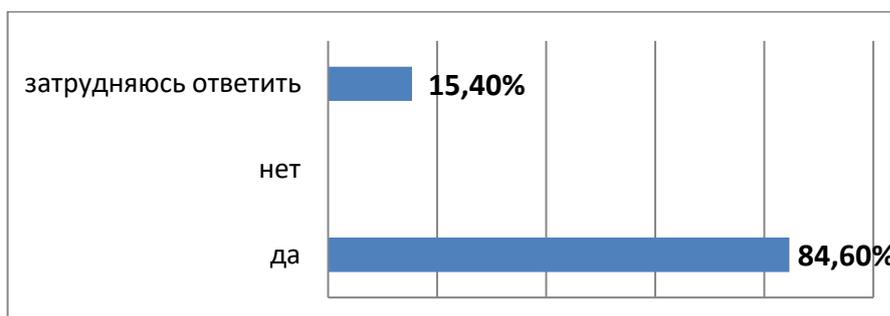


Рис.14 – «Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?»

Основные выводы:

1. Анализ данных показал, что больше всего выборов набрали четыре варианта ответов: «Желание овладеть той профессией, по которой осуществляется подготовка в вузе»; «Высокое качество преподавания»; «Известность и престиж вуза», «Государственный статус вуза»
2. Большинство студентов ставит перед собой цель «приобретение высокой квалификации по специальности». Они также отдали больше предпочтений таким вариантам ответов, как: «получение диплома о высшем образовании» и «возможность трудоустройства в будущем».
3. Основная часть респондентов имеет довольно конкретизированное представление о своей будущей профессии. Однако при таком, в общем, довольно хорошем показателе ясности представлений о своей будущей профессии, тем не менее, надо обратить внимание на то, что почти четверть студентов в той или иной степени затрудняются с пониманием содержания своей будущей профессии или с правильностью ее выбора.
4. Большинство респондентов высоко оценили предоставляемые университетом услуги. Обоснованность преобладания позитивных оценок качества образовательных услуг, предоставляемых университетом, подтвердили ответы респондентов на вопрос: «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?». При ответе на данный вопрос, большинство студентов отметили, что удовлетворены полностью результатами обучения.
5. Большая часть респондентов считают, что система оценки знаний студентов, оценивается ими как объективная и справедливая, а также ясная и доступная для понимания.
6. Большинство студентов хорошо информированы по вопросам их социальной поддержки, оказываемой администрацией вуза.
7. Студенты университета считают, что международные связи университета достаточны для реализации целей по академической мобильности.
8. Большинство респондентов считают, что в Карагандинском университете Казпотребсоюза оказывается академическая помощь студентам, не справляющимся с академическими требованиями.
9. Ответы респондентов свидетельствуют, что большинство студентов высоко оценивают своих преподавателей. Среди оценок преобладают оценки «отлично» и «хорошо». При этом первая оценка явно преобладает.
10. Большая часть респондентов удовлетворены организацией профессиональной практики.

Рекомендации:

1. Внедрить больше практико-ориентированных занятий и расширить возможности стажировок.
2. Улучшить систему планирования расписания для минимизации неудобств для студентов.
3. Развить механизмы обратной связи между студентами и администрацией для оперативного решения возникающих вопросов.

**Социолог
СОГЛАСОВАНО:**



Е.Ж.Есенгараев

Директор ДСР

С.Б. Глазунова