

УТВЕРЖДАЮ

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

Е.Б.Аймагамбетов

03 2025 г.

**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:  
«Удовлетворенность студентов образовательной  
6B04214 «Судебная и правоохранительная деятельность» качеством  
образовательных услуг**

Удовлетворенность студентов образовательными услугами является одной из ключевых задач для любого университета. Поэтому внимание к качеству услуг, которые университет предоставляет своим студентам, а также к организации их учебного процесса и досуга, становится важнейшим критерием в работе педагогического персонала и всех подразделений вуза. В условиях высокой конкуренции на рынке образовательных услуг каждый университет обязан постоянно совершенствовать их качество. Низкий уровень удовлетворенности студентов может вызвать множество негативных последствий, таких как снижение мотивации к учебе, желание перевестись в другой университет, увеличение отрицательных отзывов о вузе, которые негативно скажутся на его репутации и, в итоге, на его привлекательности для будущих абитуриентов из школ и колледжей.

Показатели удовлетворенности студентов Карагандинского университета обучения и культурного развития (КарУК) изучаются с 2005 года, и инструменты для этих исследований многократно пересматривались и совершенствовались. В целях улучшения образовательного процесса по программе 6B04215 «Юриспруденция: правовое регулирование в сфере экономики» в марте был проведен социологический опрос среди студентов для оценки их удовлетворенности качеством образовательных услуг, в соответствии с планом Департамента стратегического развития.

**Объект исследования** – студенты 1, 2, 3, 4-х курсов дневного обучения.

**Цель исследования** – выявить степень удовлетворенности студентов качеством предоставляемых образовательных услуг.

**Задачи исследования:**

- 1) выявить мнение студентов, о качестве образовательных услуг, предоставляемых университетом;
- 2) выявить степень удовлетворенности студентов материально-технической базой университета;
- 3) выявить степень удовлетворенности студентов качеством преподавания ППС вуза;
- 4) выявить причины возникновения трудностей и проблем в процессе учебной деятельности студентов;

5) определить потребности студентов в содержании предоставляемых образовательных услуг вуза.

**Метод исследования** – индивидуальный анкетный опрос.

**Метод обработки информации** – пакет прикладных программ SPSS.

**Метод выборки:** Отбор респондентов осуществлялся методом гнездовой (кластерной) выборки. Количество студентов, принявших участие в исследовании, составило 118 человек, что составляет 81%. В исследовании принимали участие студенты 1,2,3,4 курсов ОП «Судебная и правоохранительная деятельность».

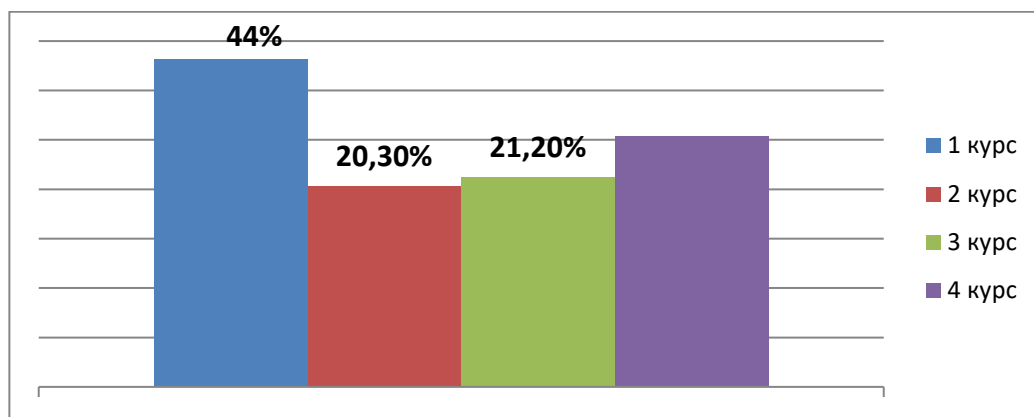


Рис.1 – Курс обучения

Гендерное соотношение респондентов выглядит следующим образом: 38,1% представители мужского пола, 61,9% девушек (рис.2).

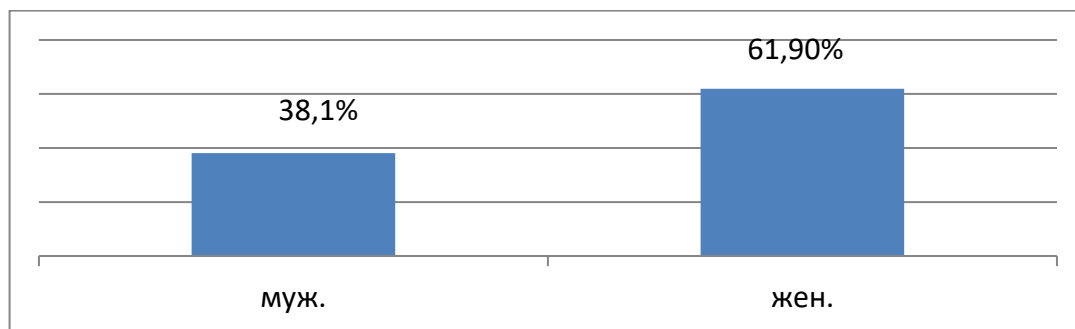


Рис.2 – Гендерное соотношение

С целью выявления основных факторов и мотивов, повлиявших на решение абитуриентов о поступлении в Карагандинский университет Казпотребсоюза, респондентам был задан открытый вопрос: «Почему вы выбрали наш вуз?». Анкета также предлагала возможность выбрать до трех вариантов ответа из предложенного списка, включающего девять позиций. Так 31,4% студентов по образовательной программе «Судебная и правоохранительная деятельность» отметили варианты «известность и престиж вуза», 28% «высокое качество преподавания», по 19,5% студентов отметили варианты «государственный статус вуза», 22,9% «интересная студенческая жизнь».

Как показал ответ на вопрос абсолютное большинство студентов по опрашиваемой ОП «Судебная и правоохранительная деятельность» 44,1%

отмечают желание овладеть той профессией, по которой осуществляется подготовка в вузе (рис. 3).

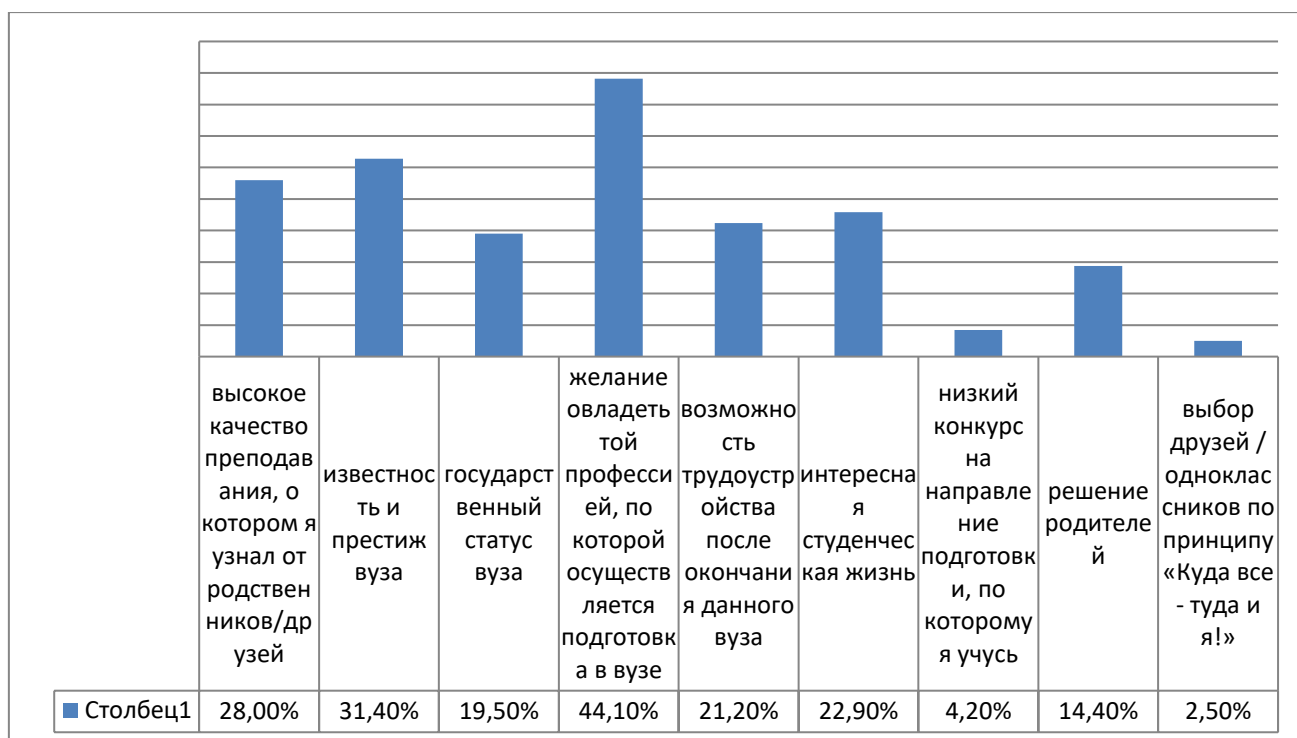


Рис.3 -«Почему Вы выбрали именно наш вуз?»

Выбор вуза, специальности и отношение студентов к своему обучению во многом зависят от целей, которые они считают для себя наиболее важными. Поэтому в анкете был вопрос о целях, которые ставят перед собой сами студенты. Анализируя ответы на вопрос «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе» можно отметить, что 45,8% — это большинство респондентов ОП «Судебная и правоохранительная деятельность» хотят приобрести высокую квалификацию по специальности, что позволяет сделать вывод об осознанном выборе вуза и профессии (рис.4).

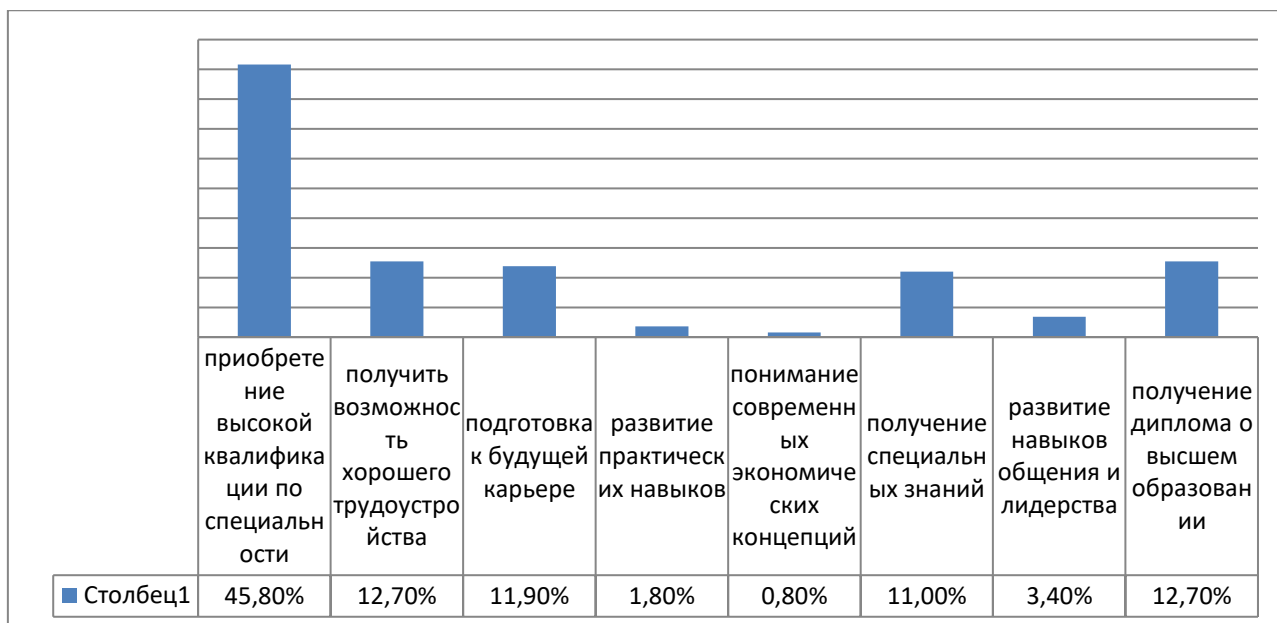


Рис.4 - «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе»

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. По результатам опроса можно сделать вывод, что большая часть респондентов по выбранным образовательным программам уверены в правильности своего выбора и хорошо представляют будущую профессию 73.7%. У 11,9% смутное представление о своей будущей профессии, но надеются, что оно прояснится в практической деятельности (рис. 5).

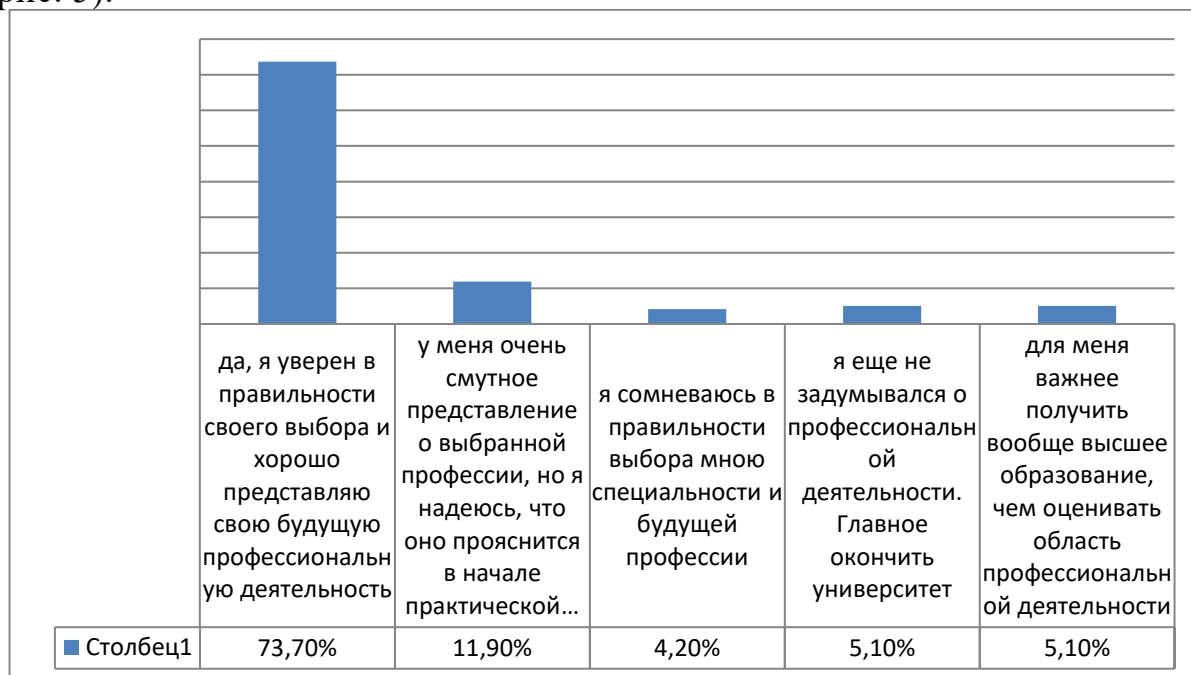


Рис.5 -« Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?»



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?» 78,8% студентов ответили, что они полностью обеспечены такими справочниками, вариант «не все справочники имеются у студентов» выбрали 11,9% респондентов (рис. 6).

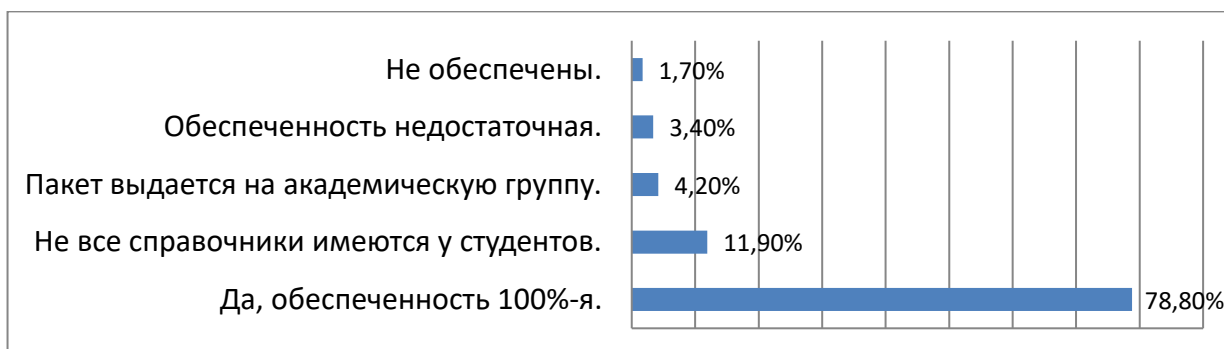


Рис.6 - Обеспечены ли Вы различными информационными справочниками?

Для конкретизации мнений студентов об университете им было предложено оценить по пятибалльной шкале следующие виды предоставляемых им услуг (таблица 1):

Таблица- 1. Конкретизация мнений студентов об университете

Показатель	Балл					
	5	4	3	2	1	0
Соответствие информации, излагаемой преподавателем, тематике предмета	81%	16%	2%		1%	
Оснащенность современным оборудованием лабораторно-практических занятий	70%	21%	4%		1%	
Актуальность и востребованность содержания учебных программ, преподаваемого на занятиях	76%	17%	4%	1%	2%	
Способность преподавателя заинтересовать студентов в процессе обучения	68%	19%	9%	2%	2%	
Доступность прохождения практики на производстве, ее эффективность	73%	19%	6%		2%	
Объективность и прозрачность оценки знаний студентов по критериям, известным студентам	69%	23%	6%	1%	2%	

Использование методов и форм контроля для оценки сформированности компетенций как результатов обучения	81%	16%	2%		1%	
Уважительное отношение к студентам со стороны ППС, сотрудников, администрации вуза	74%	21%	4%		1%	
Наличие эффективных служб поддержки студентов	77%	17%	3%	1%	2%	

Не случайно, что преобладания положительных 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 (62,7%). Частичную удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили 33,1% анкетированных студентов (рис.7).

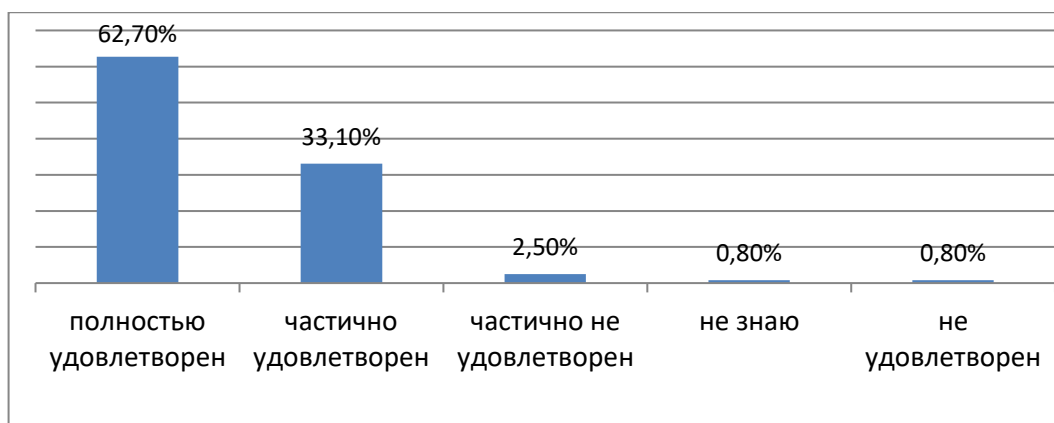


Рис.7 – «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?»

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 79,7,7% (65,3% +14,4%) респондентов считают, что система оценки знаний студентов, оценивается ими как объективная и справедливая, а также ясная и доступная для понимания. 7,6% считают очень важным человеческий фактор оценки знаний (рис. 8).

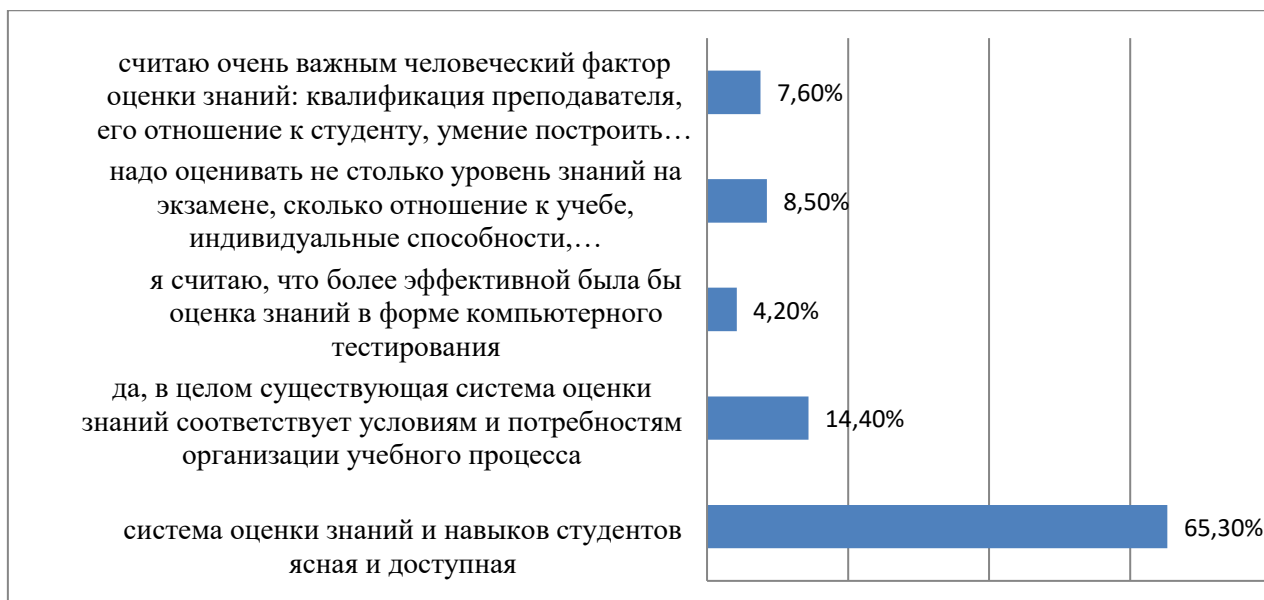


Рис.8 – «Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?»

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 большинство студентов хорошо информированы по вопросам их социальной поддержки, оказываемой администрацией вуза. Так, по данному вопросу 80,5% опрошенных респондентов выбрали вариант «Да», и 13,6% выбрали вариант «Не всегда» (рис.9).

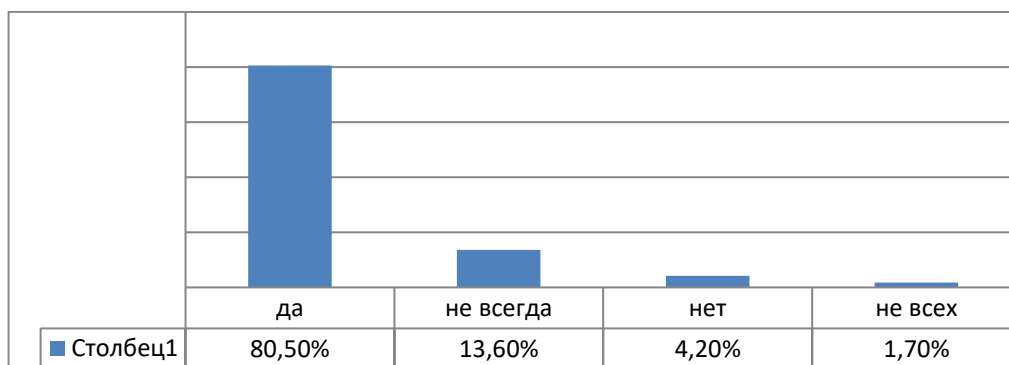


Рис.9 - «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?»

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 академическим требованиями. И студенты знают о наличии такой программы. Это подтверждено ответами 78,8% опрошенных студентов, считающими, что в Карагандинском

университете Казпотребсоюза оказывается академическая помощь студентам, не справляющимся с академическими требованиями; 10,2% считают, что помощь оказывается не всем студентам; 5,9% респондентов думают, что помощь оказывается не по всем дисциплинам (рис.10).

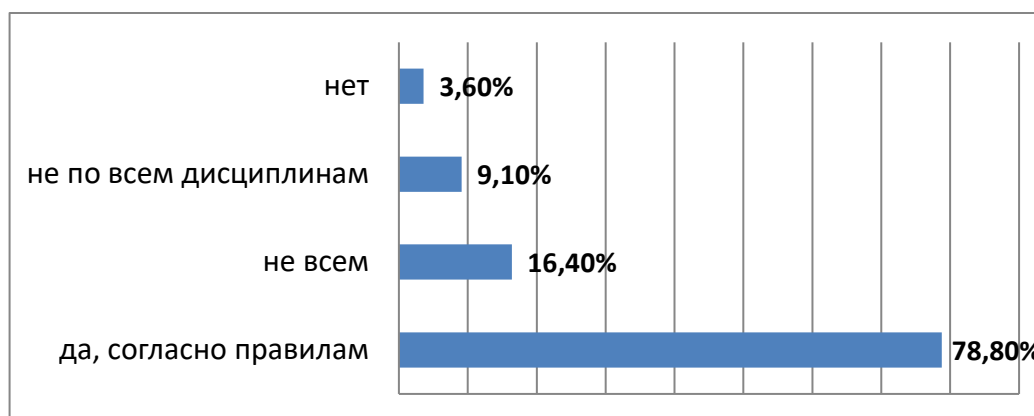


Рис.10 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

В настоящее время, любой вуз, претендующий на соответствие современным стандартам, должен быть интегрированным в мировые образовательные процессы. И около девяноста процентов опрошенных студентов университета считают, что международные связи университета достаточны для реализации их желания в академической мобильности. Так, при ответе респондентов на вопрос: **«Считаете ли Вы международные связи вуза достаточными для реализации академической мобильности?»** 89% выбрали вариант ответа – «да», 11% - «нет» (рис.11).

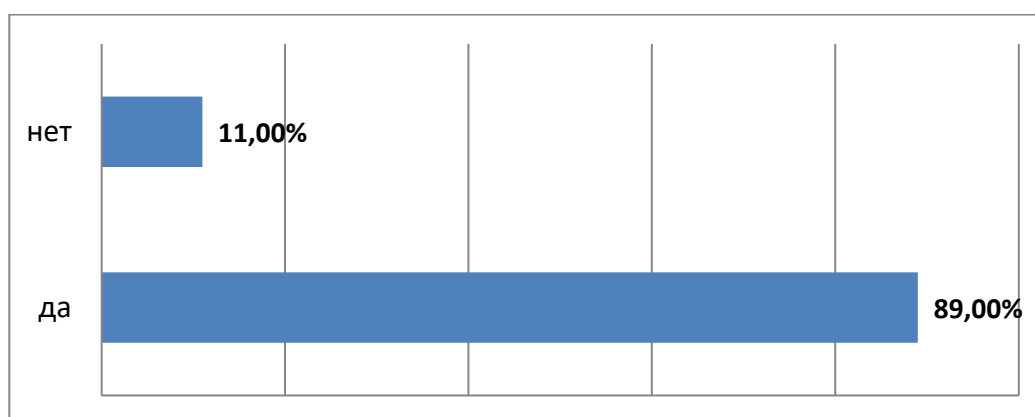


Рис.11 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

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. 12).



Как показал опрос 40,7% студентов образовательной программы «Судебная и правоохранительная деятельность» обеспокоены качеством организации учебного процесса, 8,5% трудоустройство по специальности после окончания вуза, 19,5% студентов обеспокоены качеством преподавания, 11,9% студентов обеспокоены качеством питания и ценами в студенческих буфетах.

Декану факультета данного ОП и ответственным организациям по данным проблемам необходимо обратить внимание на эти вопросы.



Рис.12 - «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»

В наши дни наличие доступа к интернету является ключевым фактором, определяющим качество образования. В университете студентам предоставляется бесплатный доступ к сети, что подтверждается результатами опроса: 100% респондентов отметили, что интернет доступен для них бесплатно в течение всего дня.

Мнение студентов о качестве образования складывается из двух составляющих: непосредственно учебного процесса и поддерживающих его мер. Для оценки последних студентам предложили выставить баллы по пятибалльной шкале. Как показывают результаты опроса большинство респондентов оценивают сопровождение образовательного процесса на 5 баллов.

Таблица- 2. Результаты сопровождения образовательного процесса

Показатель	Балл					
	5	4	3	2	1	0
Информационное обеспечение (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях)	81%	15%	3%			
Доступ к компьютерным технологиям	79%	16%	5%			
Оснащенность и укомплектованность библиотеки (обеспечение методической и учебной литературы)	81%	15%	1,7%	0,8%	0,8%	
Комфортабельность аудитории	68%	22%	8%	0,8%	0,8%	
Удобное расписание, с равномерным распределением учебной нагрузки	66%	23%	8%	3%		
Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия)	87	20%	5%	0,8%		
Доступность учебных материалов на электронных носителях	91	21%	1,7%			
Консультативное обеспечение (оказание помощи в решении учебных, профессиональных и личностных проблем)	86	27	4%			
Работа столовой	89	21	6%	0,8%		
Работа медицинского кабинета	81	26	8%	0,8%	0,8%	
Содействие в организации трудоустройства выпускников вуза	80	32	4%		0,8%	
Затрудняюсь ответить	62%	23	5%	1,7%	14	

Моральный климат играет важную роль в успехе организации. Согласно опросу, 60% студентов оценили морально-нравственную атмосферу в организации как доброжелательную, а 38,2% - как нейтральную (рис.13).

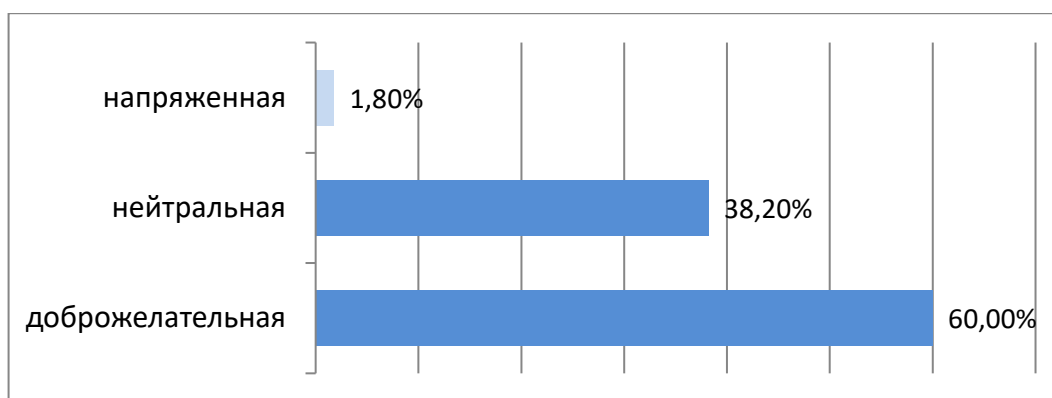


Рис.13 – Состояние морально-психологической атмосферы

Чтобы выяснить, к кому студенты обращаются за помощью при возникновении учебных трудностей, им был задан вопрос о первоочередном источнике поддержки (рис. 14). Результаты показали, что большинство студентов (34,7%) в первую очередь обращаются к куратору, 27,3% - к друзьям, 14,5% – к преподавателям, 12,7% – к родителям, а 9,1% – в студенческий деканат.

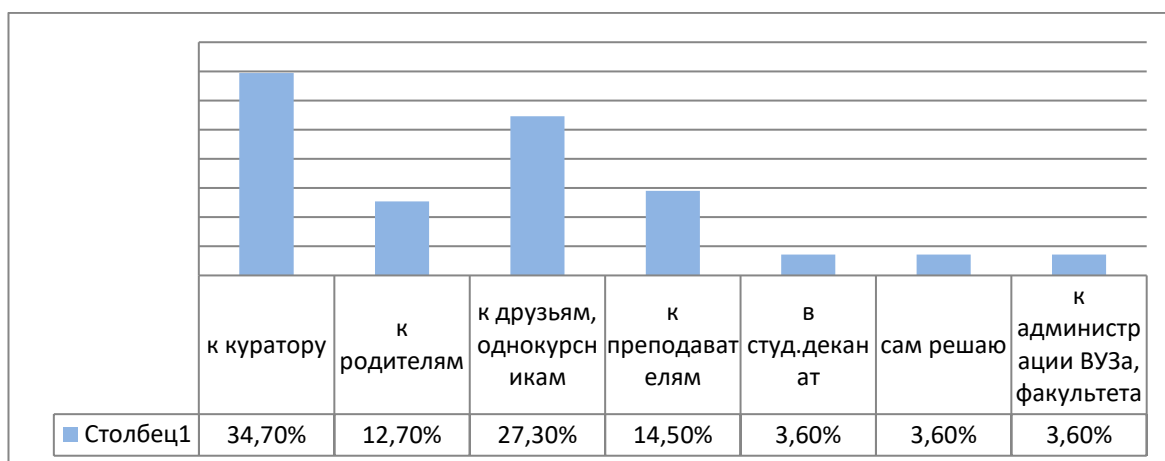


Рис.14 - «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?»

Качество образования в вузе напрямую зависит от квалификации преподавателей. Опрос студентов с целью выяснить их мнение о преподавательском составе показал, что большинство оценивают его высоко. Преобладают оценки "отлично", за которыми следуют "хорошо".

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

Показатель	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Знания, квалификация	73%	25%	2%	
Объективность оценок	62%	29%	6%	2%

Проведение дискуссий на тему изучаемого материала	71%	27%	2%	
Ясное, понятное преподнесение материала лекций	73%	24%	4%	
Умение вызвать и поддержать интерес к предмету	62%	35%	4%	
Владение современными инновационными технологиями обучения	76%	22%	2%	
Соблюдение Кодекса чести, этики преподавателя	67%	29%	4%	

Большинство опрошенных (80%) оценили профессиональный уровень преподавателей, как «высокий», а 16,4% - как «средний» (рис.15).

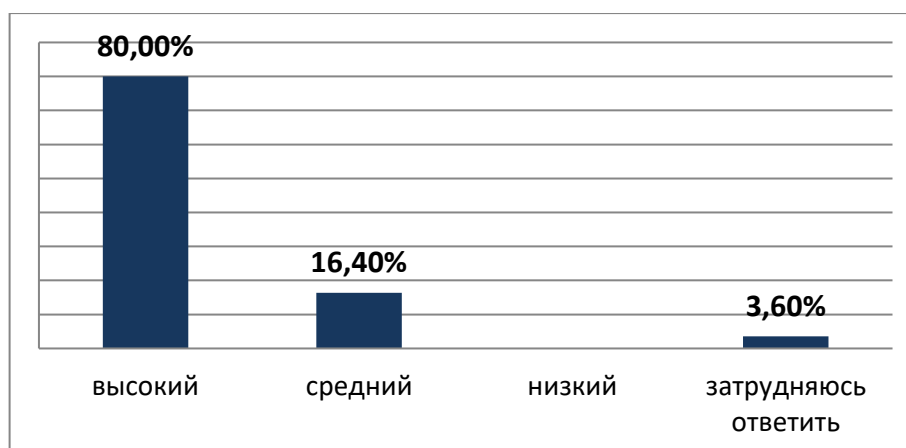


Рис.15 - «Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?»

Студенты в целом довольны теоретической подготовкой, которую они получают в университете. 54,5% опрошенных оценили свой уровень теоретических знаний по специальности как высокий, а 34,5% - как средний и 3,6% - как низкий (рис.16).

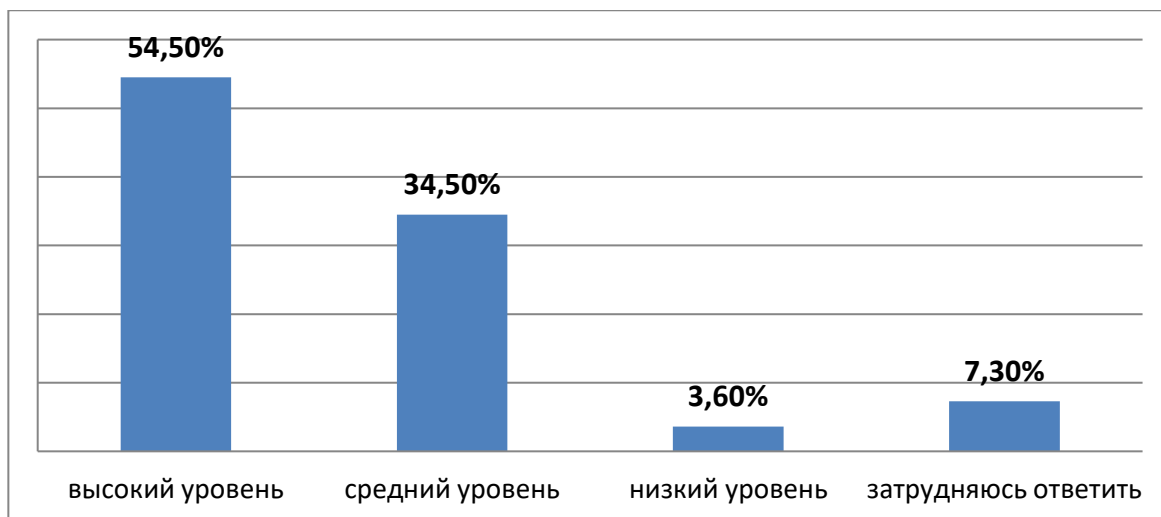


Рис.16 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»

На вопрос: **«Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности, на котором учитесь в вузе?»** 61,8% оценивают свою практическую подготовку в вузе как высокую. (рис.17).



Рис.17 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности?»

Профессиональная практика студентов – ключевой элемент образовательного процесса. Систематическая работа руководства и преподавателей по организации практики приносит положительные результаты. Об этом свидетельствуют ответы студентов: большинство (94,5%) удовлетворены организацией и проведением практики (рис.18).



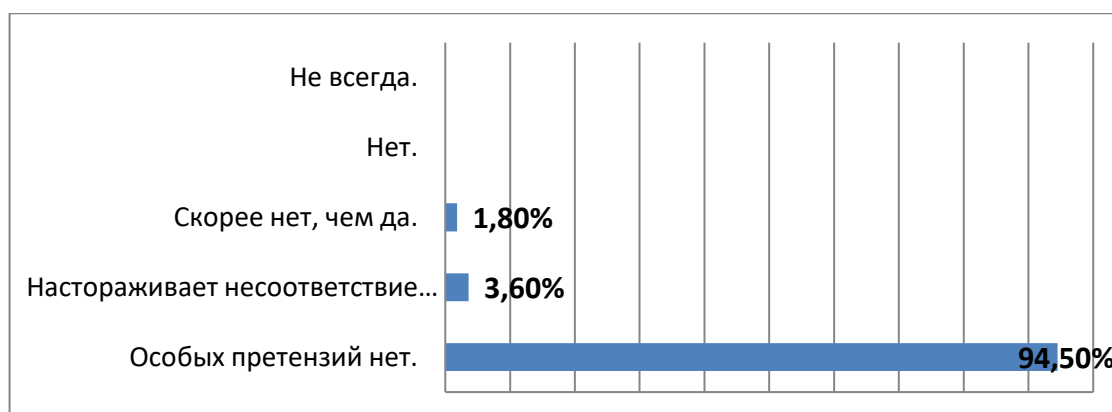


Рис.18 – «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?»

Учеба является приоритетной задачей для студентов, но их внеучебная жизнь также играет важную роль в их общем удовлетворении университетом и качеством образования. Опрос показал, что хотя многие студенты участвуют во внеучебных мероприятиях, тех, кто не участвует, больше. Примечательно, что студенты, обучающиеся по ОП 6В06103 «IT-Аналитика» проявляют высокую активность в студенческих научных конференциях. Подробные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Участие во внеучебной деятельности университета

Показатель	Да	Нет
В студенческих научных конференциях	53%	47%
В творческих клубах-студиях	38%	62%
В работе кружков, секций по интересам	42%	58%
В политических мероприятиях	35%	65%
В спортивных мероприятиях	47%	53%
В заседаниях студенческого совета	35%	65%

Для студентов крайне важно, чтобы их университет соответствовал их представлениям. Эта согласованность напрямую влияет на их удовлетворенность качеством образования и, в более широком смысле, на их общее самочувствие. Позитивным моментом является то, что значительная часть респондентов (74,5%) высоко оценивают свой университет, считая его близким к идеалу (рис.19).

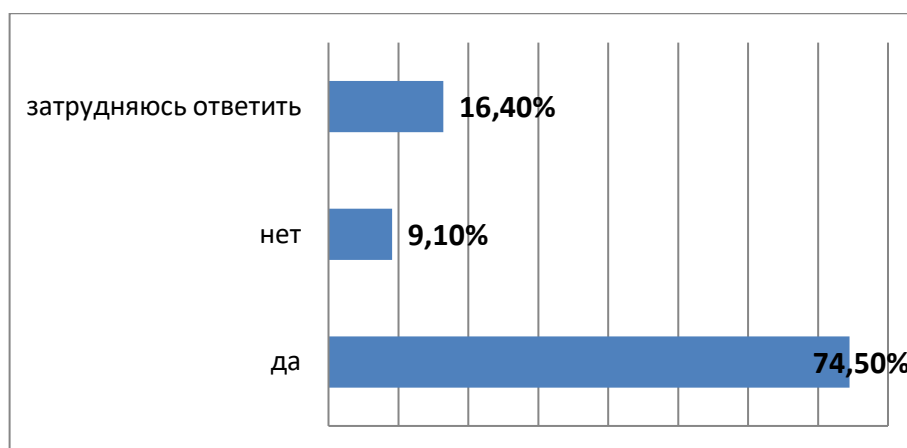


Рис.19 – «Соответствие вуза Вашему представлению об идеале высшего образования?»»

Чтобы оценить, насколько студенты довольны своим обучением, им был задан вопрос о повторном выборе вуза. Результаты оказались впечатляющими: 81,8% респондентов заявили, что поступили бы в этот университет снова, что указывает на их высокую лояльность (рис.20).

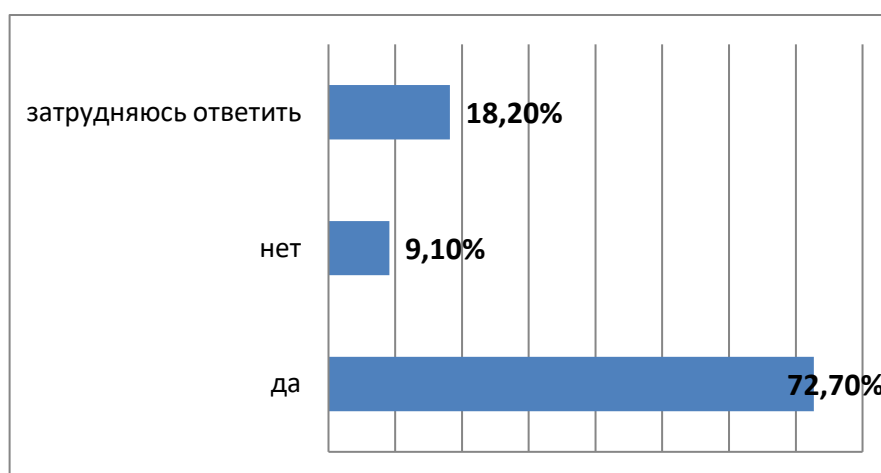


Рис.20 – «Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?»»

### Основные выводы:

1. Анализ данных показал, что больше всего выборов набрали три варианта ответов: «Известность и престиж вуза»; «Возможность трудоустройства после окончания данного вуза»; «Высокое качество преподавания».
2. Основной целью для более половины опрошенных студентов (52,7%) является приобретение высокой квалификации по выбранной специальности. Это указывает на серьезный настрой студентов на профессиональное развитие и желание стать конкурентоспособными на рынке труда.
3. Большинство студентов (72,7%) уверены в своём выборе образовательной программы и имеют четкое представление о своей

будущей профессии. Это говорит о том, что студенты достаточно хорошо информированы о перспективах своей карьеры и целями, что может способствовать их вовлеченности и мотивации в процессе обучения.

4. Высокий процент (81,8%) студентов считает, что они обеспечены необходимыми информационными материалами. Это создает положительное основание для успешного обучения, так как доступ к информации является важным фактором для понимания учебного материала и успешного освоения профессии.
5. Результаты анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности студентов образовательной программой «Юриспруденция: правовое регулирование в сфере экономики». 70,9% респондентов полностью удовлетворены обучением, что свидетельствует о высоком качестве преподавания и удовлетворении студентов их образовательным опытом.
6. Большинство студентов (56,4%) считает, что система оценки знаний в вузе является ясной, доступной, объективной и справедливой. Однако 27,3% респондентов указывают на соответствие системы оценивания требованиям учебного процесса, а 12,7% подчеркивают необходимость более комплексного подхода к оценке, включая не только экзаменационные результаты, но и активность, отношение к учёбе и самостоятельную работу.
7. 76,4% студентов осведомлены о мерах социальной поддержки, предоставляемых администрацией, что указывает на положительное взаимодействие между вузом и учащимися. 18,2% информацией о поддержке охвачены не всегда, что может свидетельствовать о необходимости улучшения коммуникации.
8. 70,9% студентов осведомлены о программах помощи отстающим, но 16,4% считают, что эти меры не доступны всем. Это может указывать на необходимость расширения охвата программ поддержки.
9. 96,4% опрошенных уверены, что вуз имеет достаточные международные контакты для обеспечения академической мобильности, что подчеркивает высокую степень удовлетворенности студентов в этом аспекте.

#### **Рекомендации:**

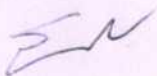
1. Общий анализ результатов анкетирования показывает, что студенты стремятся к получению качественного образования и высококвалифицированной подготовки, что способствует их

уверенности в будущем профессиональном развитии. Доступность информационных ресурсов и высокая степень удовлетворенности обучением помогают создать позитивную среду для обучения, что может повлиять на дальнейшую успешную карьеру выпускников. Важно продолжать работу над улучшением образовательного процесса и ресурсов, чтобы поддерживать и повышать эту удовлетворенность среди студентов.

2. Рекомендуется провести дополнительные исследования, чтобы определить, какие именно элементы системы оценивания студенты считают не достаточными. Можно рассмотреть внедрение более гибких критериев оценивания, включающих не только экзамены, но и другие формы демонстрации знаний.
3. Следует разработать систему регулярного информирования студентов о мерах социальной поддержки через различные каналы: информационные стенды, электронную почту, социальные сети и университетский сайт.
4. Специализированные программы поддержки отстающих студентов должны быть более доступными. Рекомендуется проводить регулярные консультации и семинары для студентов, нуждающихся в помощи, а также обеспечить доступ к наставникам и тьюторам.
5. Учитывая высокий уровень удовлетворенности студентов международными контактами, вузу стоит продолжать развивать и углублять эти связи, например, через создание программ обмена и совместных международных проектов.
6. Необходимо регулярно проводить опросы среди студентов для мониторинга удовлетворенности текущими процессами и выявления областей, требующих улучшения. Это позволит вузу оперативно реагировать на изменения в потребностях студентов.
7. Эти рекомендации могут способствовать созданию более эффективной и благоприятной образовательной среды в университете.

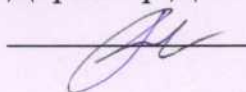
Социолог

СОГЛАСОВАНО:



Е.Ж.Есенгараев

Директор ДСР



С.Б. Глазунова