

**Отчет**  
**о результатах анкетирования в рамках мониторинга**  
**удовлетворенности качеством образовательной деятельности**  
**(образовательного процесса) и подготовки обучающихся по**  
**основной образовательной программе высшего образования**  
**за 2023-2024 учебный год**

Анкета для оценки качества оказания услуг, направленная на  
выявление условий обучения

Направление подготовки 38.03.01 Экономика  
Направленность (профиль) Финансы и кредит,  
уровень образования: бакалавриат,  
форма обучения- очно-заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2024

## **1 Организация анкетирования обучающихся, педагогических работников и представителей работодателей**

В соответствии с Положением о внутренней независимой оценке качества образования по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета Филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева» в г. Новокузнецке» (утверждено Ученым советом, было проведено анкетирование обучающихся, педагогических работников и представителей работодателей по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования с использованием следующих анкеты для оценки качества оказания услуг, направленная на выявление условий обучения.

Анкетирование было организовано в онлайн-форме, посредством представления анкет для заполнения респондентами в Google-формах.

## **2. Результаты анкетирования оценки качества оказания услуг и условий обучения**

В заполнении анкеты приняли участие 12 человек, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление: социально-производственная сфера» очно-заочной формы обучения, что составило 80% от контингента, обучающихся по данной образовательной программе.

Результаты опроса, отражающие мнение обучающихся, приведены по образовательной программе.

1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да – 94,7%

Нет- 5,3%.

2. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да – 94,7%

Нет- 5,3%.

3. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны

отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?

3.1. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)?

Да, полностью удовлетворен – 82,4%

Частично удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания) – 7,6%

Нет, не удовлетворен – 0.

3.2. Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации внутри организации?

Да (полностью удовлетворен) – 82,4%

Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к формату, шрифту табличек, их размещению) – 7,6%

Нет (не удовлетворен) - 0.

3.3. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды?

Да (полностью удовлетворен) - 73,8%

Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к расстановке кулеров в образовательной организации, наличием одноразовых стаканчиков и пр.) – 26,2%.

Нет (не удовлетворен) – 0.

3.4. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений?

Да (полностью удовлетворен) - 79%

Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к размещению санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации, качеству туалетной бумаги и пр.) – 19,2%

Нет (не удовлетворен) - 1,8%

3.5. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений организации?

Да (полностью удовлетворен) – 72,4%

Частично (удовлетворен, но есть небольшие замечания к состоянию помещений организации) – 25,8%

Нет (не удовлетворен) - 1,8%.

3.6. Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)?

Да (полностью удовлетворен) - 42,7%

Частично (удовлетворен, но есть небольшие замечания) – 71,8%

Нет (не удовлетворен) – 13,6%.

4 Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да-0

Нет-100

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?

Да – 92,3%

Частично (удовлетворен, но есть небольшие замечания) – 7,7%

Нет (не удовлетворен) – 0.

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?

Да (полностью удовлетворен) – 92,3%

Частично (удовлетворен, но есть небольшие замечания) – 7,7%

Нет (не удовлетворен) – 0.

7. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да- 98,6%

Нет- 1,4%

8 Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)?

Да- 72,3%

Возможно – 17,7%

Нет – 0

9. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?

Да (полностью удовлетворен) – 63,2%

Частично (удовлетворен, но есть небольшие замечания)- 35,4%

Нет (не удовлетворен) -1,4%.

10. Пользовались ли Вы в образовательной организации какими-либо образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий?

Да- 98,6%

Нет- 1,4%

11. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной образовательной организации:

Анализ результатов мнений обучающихся об условиях образовательной деятельности показывает в целом положительное отношение обучающихся к созданным условиям для получения образования и осуществления профессиональной деятельности.

Подавляющее большинство опрошенных используют информацию, размещенную на информационных стендах в помещениях организации, прибегают к помощи официального сайта образовательной организации - 86,4% опрошенных.

Полная удовлетворенность комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации выявляется не менее, более чем у 80% опрошенных:

зоной отдыха, наличием и понятностью навигации внутри организации – полностью удовлетворены 82,4%; наличием и доступностью питьевой воды- 79%; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений - 72,4%.

Наибольшую проблему вызывают у обучающихся возможность доехать до организации на общественном транспорте: степень полной удовлетворенности демонстрируют менее половины опрошенных 42,7%.

Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) и работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) – демонстрируют высокие показатели 92,3%.

Возможность использования дистанционных способов взаимодействия с образовательной организацией и использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий отметили 98,6% респондентов.

Рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым однозначно готовы – 72,3%

Большинство респондентов в основном удовлетворены условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации 35,4%; полную удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг отметили 63,2% опрошенных.