

**2022-2023 оқу жылындағы
«1-курс білім алушыларының білім беру қызметтеріне қанағаттануы»
сауалнамасының нәтижелері бойынша
есеп**

Кафедра: «Көлік техникасы және логистикалық жүйелер»

Мамандығы: 6В11302 «Логистика»

Сапа менеджменті және аккредиттеу орталығы 2023 жылдың ақпан айында 1-курс білім алушыларының көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттануы тұрғысынан жыл сайынғы сауалнама жүргізді.

Сауалнаманың мақсаты: оқу процесін жақсарту, ұсынылатын білім беру қызметтерінің сапасын және ЖОО қызметінің басқа да бағыттарын арттыру.

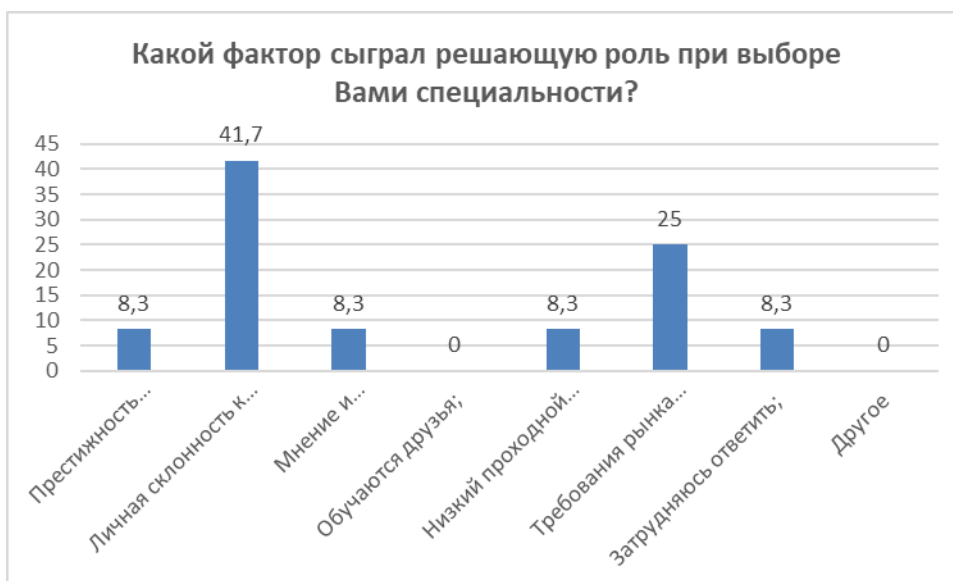
Сауалнама нәтижелері өңделді және студенттердің жеке пікірінің құпиялылығына кепілдік бере отырып, жалпыланған түрде ұсынылды.

6В11302 «Логистика» мамандығы бойынша сауалнамаға 24 сауал салынған қатысты, бұл білім алушылардың жалпы санының 85,7%-ын құрады.

Сауалнама барысында келесі мәліметтер алынды:

1. Мамандық таңдауда қандай фактор шешуші рөл атқарды?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Мамандықтың беделі;	8,3
Белгілі бір қызмет түріне жеке бейімділік, өз қабілеттерін бағалау;	41,7
Ата-аналардың/туыстардың пікірлері мен ұсыныстары;	8,3
Достар оқиды;	-
Мамандыққа өту балының төмендігі;	8,3
Еңбек нарығының талаптары (жұмысқа орналасу мүмкіндіктері);	25
Жауап беру қиын;	8,3
Басқа	-



Мамандықтың беделі;
Белгілі бір қызмет түріне жеке бейімділік, өз қабілеттерін бағалау;
Ата-аналардың/туыстардың пікірлері мен ұсыныстары;
Достар оқиды;
Мамандыққа өту балының төмендігі;
Еңбек нарығының талаптары;
Жауап беру қиын;
Басқа

2. Сіздің өзіңіз үшін ЖОО туралы ақпарат көзі кім (не) болды?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Университеттің ресми сайты;	8,3
Туыстары, таныстары;	66,7
Мектеп мұғалімдері;	-
Жарнамалық буклеттер;	8,3
Мектепке жарнамамен келген ЖОО өкілдері;	16,7
Әлеуметтік медиа;	-
Басқа	-

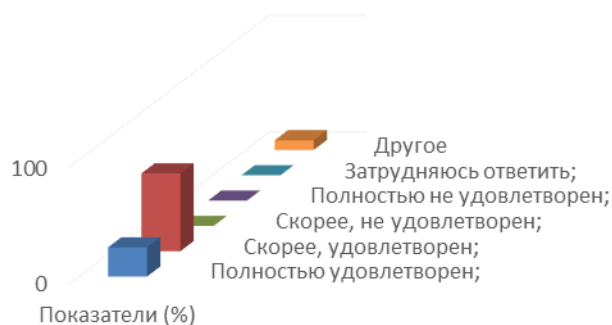


Университеттің ресми сайты;
 Туыстары, таныстары;
 Мектеп мұғалімдері;
 Жарнамалық буклеттер;
 Мектепке жарнамамен келген ЖОО өкілдері;
 Әлеуметтік медиа;
 Басқа

3. Сіз оқитын білім беру бағдарламасын таңдауға қаншалықты қанағаттанасыз?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Толық қанағаттанған;	25
Негізінен қанағаттанбаған;	66,7
Негізінен қанағаттанбайды;	-
Толық қанағаттанбаған;	-
Жауап беру қиын;	-
Басқа	8,3

3. Насколько Вы удовлетворены выбором образовательной программы, по которой обучаетесь?



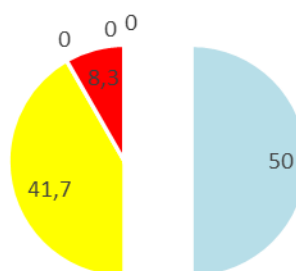
■ Полностью удовлетворен; ■ Скорее, удовлетворен; ■ Скорее, не удовлетворен;
 ■ Полностью не удовлетворен; ■ Затрудняюсь ответить; ■ Другое

Толық қанағаттанған; Негізінен қанағаттанған; Негізінен қанағаттанбаған;
 Толық қанағаттанбаған; Жауап беру қиын; Басқа

4. Оқу жүктемесі оңайға түсе ме?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Иә, жеңіл;	50
Сессия кезінде қиын;	41,7
Күрделі;	-
Мүлде қиынға түседі;	8,3
Жауап беру қиын;	-
Басқа	-

4. Легко ли справляетесь с учебной нагрузкой?



■ Да, легко; ■ Трудно в период сессии; ■ Сложно;
 ■ Не справляюсь совсем; ■ Затрудняюсь ответить; ■ Другое

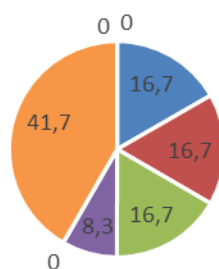
Иә, жеңіл; Сессия кезінде қиындау; Күрделі;
 Мүлде қиынға түседі; Жауап беру қиын; Басқа

5. Оқу процесі кезінде кездесетін проблемалар

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Табандылық жоқ;	16,7
Білім жетіспейді;	16,7
Ерік-жігер жетіспейді;	16,7
Мен өз уақытымды ұйымдастыра алмаймын;	8,3

Өзін-өзі ұйымдастыру дағдылары жоқ;	-
Ешқандай проблема жоқ;	41,7
Жауап беру қиын;	-
Басқа	-

5. Проблемы, которые испытываете в процессе обучения



- Не хватает усидчивости;
- Не хватает знаний;
- Не хватает силы воли;
- Не умею организовывать собственное время;
- Нет навыков самоорганизации;
- Не испытываю никаких проблем;
- Затрудняюсь ответить;
- Другое

Табандылық жоқ; Білім жетіспейді;
 Ерік-жігер жетіспейді; Мен өз уақытымды ұйымдастыра алмаймын;
 Өзін-өзі ұйымдастыру дағдылары жоқ; Ешқандай проблема жоқ;
 Жауап беру қиын; Басқа

6. Жұмысыңызға қанағаттанасыз ба?

Критерийлер	Толық қанағаттанған	Негізінен қанағаттанған	Негізінен қанағаттанбаған	Толық қанағаттанбаған	Жауап беру қиын
Деканаттар	91,6	8,3	-	-	-
Кафедралар	91,6	8,3	-	-	-
Оқытушылар	83,4	8,3	8,3	-	-
Кураторлар	66,7	25	8,3	-	-

6. Удовлетворены ли Вы работой?



Жауап беру қиын;
 Толық қанағаттанбаған;
 Негізінен қанағаттанбаған;
 Негізінен қанағаттанған;
 Толық қанағаттанған;

«Егер сіз нұсқаға «қанағаттанбаған немесе толық қанағаттанбаған» деп жауап берсеңіз жақсарту жөнінде ұсыныстар жасаңыз» сауалына білім алушылар келесі нұсқаларды көрсетті:

- Балдарды уақытында және әділ қою, оқу процесін қызықты өткізу керек

7. Университеттегі моральдық-адамгершілік ахуалды қалай бағалайсыз?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Қайырымды;	50
Бейтарап;	41,7
Шиеленісті;	8,3
Жауап беру қиын;	-
Басқа	-

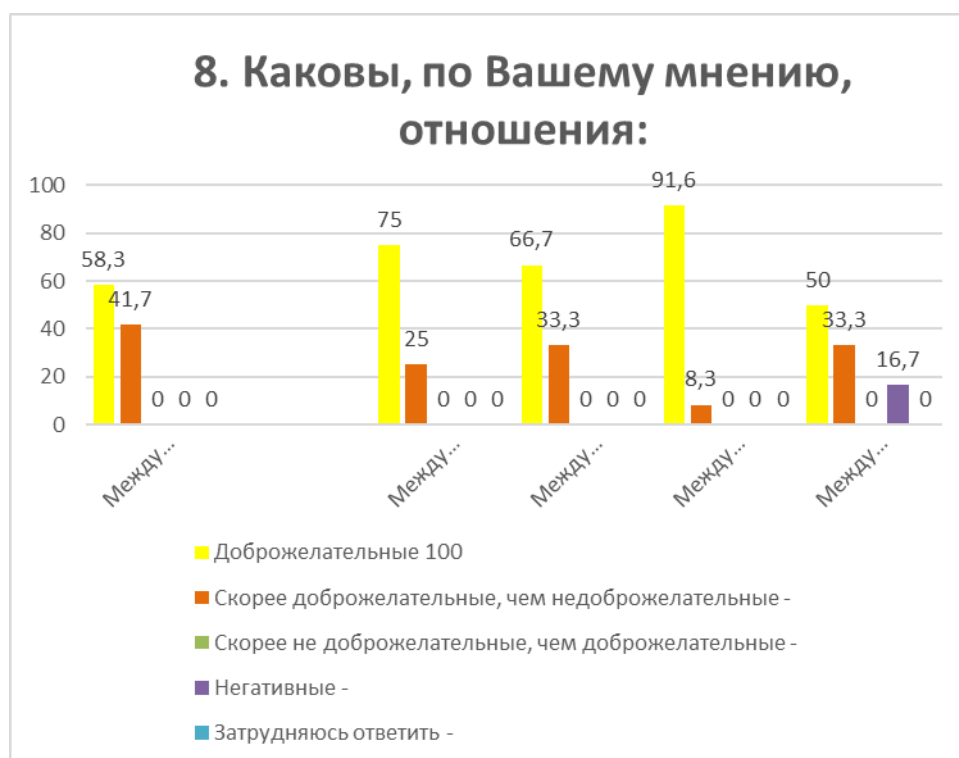


Қайырымды; Бейтарап; Шиеленісті;
 Жауап беру қиын; Басқа

8. Сіздің ойыңызша, қарым-қатынас қандай:

Критерийлер	Қайырымды	Қайырымсыздан гөрі қайырымдылау	Қайырымдыдан гөрі қайырымсыздау	Теріс көзқарас	Жауап беру қиын
Білім алушылар арасында	100	-	-	-	-
Оқытушылар мен білім алушылар арасында (оқу процесі кезінде)	58,3	41,7	-	-	-
Білім алушы мен куратор арасында	75	25	-	-	-
Білім алушылар мен әкімшілік арасында	66,7	33,3	-	-	-
Білім алушылар мен бөлімше қызметкерлері арасында (кітапхана, студенттік бөлім және т. б.)	91,6	8,3	-	-	-

Білім алушылар мен қауіпсіздік қызметі арасында	50	33,3	-	16,7	-
---	----	------	---	------	---



Қайырымды
Қайырымсыздан гөрі қайырымдылау
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыздау
Теріс көз-қарас
Жауап беру қиын

«Егер сіз алдыңғы сұраққа «Қайырымдыдан гөрі қайырымсыздау немесе теріс көзқарас» деп жауап берсеңіз неге екенін жазыңыз» сұрағына студенттер келесі нұсқаларды көрсетті*:

- Негізгі талап – өздері тым еркінсіп кеткен. Сондай-ақ, шешінетін орынның жүктемесінің көптігіне байланысты сабаққа үлгере алмай қаламыз. Қауіпсіздік қызметі күрткелермен өткізбейді

9. Сіздерді қанағаттандыра ма?

Критерийлер	Толық қанағаттандырады	Ішінара қанағаттандырады	Қанағаттандырмайды	Жауап беру қиын
Оқу процесін ұйымдастыру	83,4	8,3	8,3	
Сабақ кестесі	75	16,7	8,3	-
Өзіндік жұмысты ұйымдастыру	83,4	16,6	-	-
Кітапхана жұмысына қанағаттану	91,6	8,3	-	-
Жатақханада тұру шарттары	88,7	-	-	33,3
Медициналық қызмет көрсету сапасы	75	-	-	25
Университетте тамақтануды ұйымдастыру (бағалар, өнімдер ассортименті, дайындалған	41,7	33,3	16,7	8,3



«Егер сіз алдыңғы сұраққа «Қанағаттандырмайды» деп жауап берсеңіз неге екенін жазыңыз» сұрағына студенттер келесі нұсқаларды көрсетті*:
 -Тамақтың құнын сәл арзандатса

10. Сізге оқу процесіне, сабақтан тыс іс-шараларға қатысты барлық қажетті ақпарат әрқашан қол жетімді ме?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Иә, әрқашан;	66,7
Жоқ, әрқашан емес;	25
Жауап беру қиын;	8,3
Басқа	-



11. Университет ұсынатын мүмкіндіктердің қайсысын жеке тұлғаны дамыту үшін пайдаланасыз?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Спорт секциялары;	8,3
Шығармашылық студиялар;	-
Жастар саясаты департаментінің қатысушысы;	25
Мен ештеңе пайдаланбаймын;	66,7
Жауап беру қиын;	-
Басқа	-

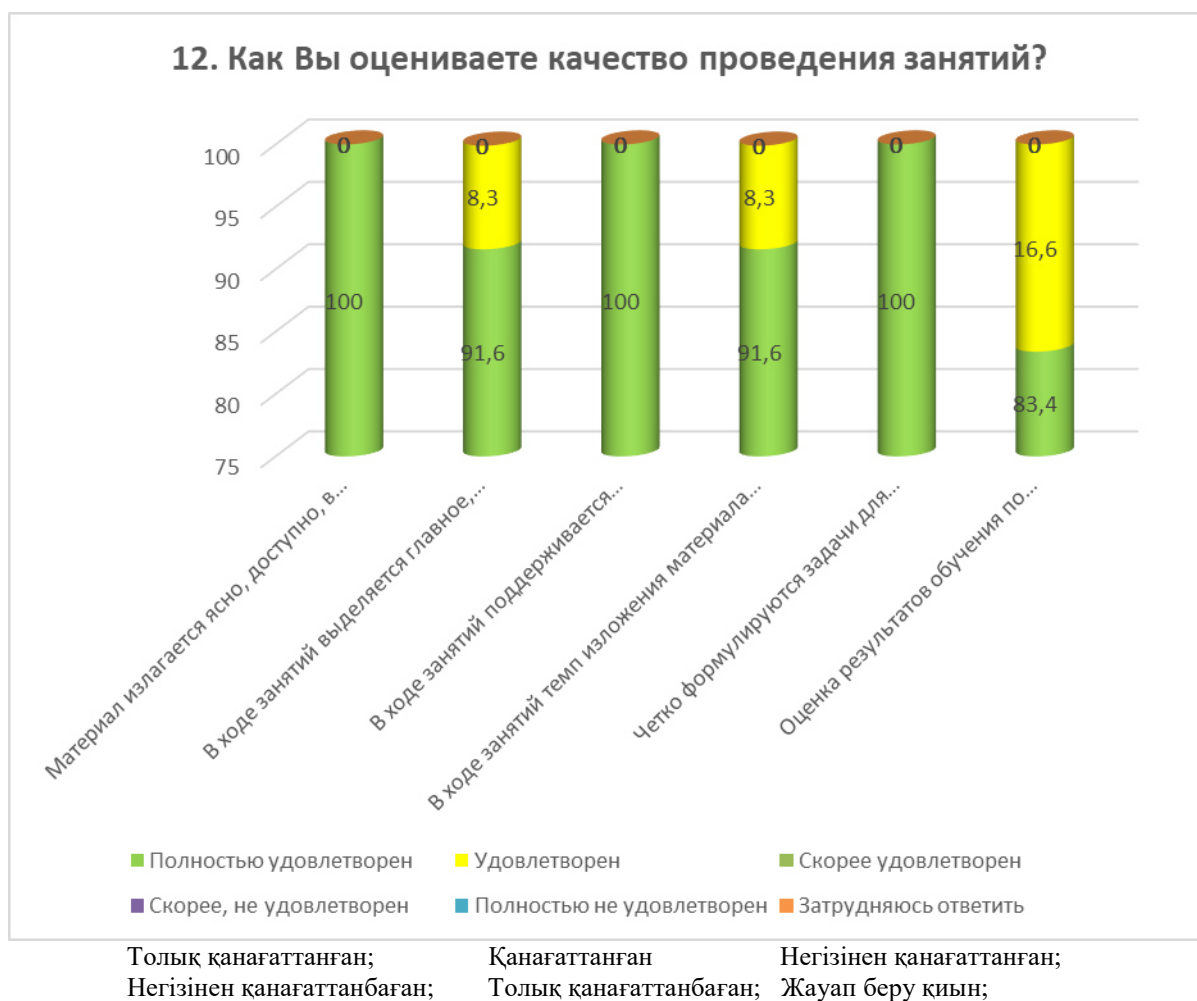


Спорт секциялары;
 Шығармашылық студиялар;
 Жастар саясаты департаментінің қатысушысы;
 Мен ештеңе пайдаланбаймын;
 Жауап беру қиын;
 Басқа

12. Сабақтың өту сапасын қалай бағалайсыз?

	Толық қанағаттанған	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее, не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Материал анық, қол жетімді, логикалық ретпен берілген	100	-	-	-	-	-
Сабақ барысында ең бастысы ерекшеленеді, негізделген қорытындылар жасалады	91,6	8,3	-	-	-	-
Сабақ барысында білім алушыларға қатысты мейірімді атмосфера сақталады	100	-	-	-	-	-
Сабақ барысында материалды ұсыну қарқыны қабылдау және жазу үшін ыңғайлы	91,6	8,3	-	-	-	-

Білім алушылардың өзіндік жұмысы үшін міндеттер нақты тұжырым-далады, оның орындалуына қолдау көрсетіледі	100	-	-	-	-	-
Пән бойынша оқу нәтижелерін бағалау ашық және объективті	83,4	16,6	-	-	-	-



Оқу бағдарламасын жақсарту, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, Қашықтықтан оқыту нысанының сапасын жақсарту және ЖОО қызметінің басқа да бағыттары үшін сіздің ұсыныстарыңызды, тілектеріңізді, сондай-ақ Сіздің ойыңызша осы сауалнамаға қандай сұрақтар қосу қажет екенін жазыңыз. (Білім алушылардың жауаптары түпнұсқада берілген. Автордың емлесі мен тыныс белгілері сақталған).

- Киімділікке қатысты мәселе

Сауалнама нәтижелері бойынша келесі **қорытындылар** жасауға болады:

Мамандық таңдау – жастардың өміріндегі өте маңызды аспект. Біреу мұны саналы түрде, ал басқалары бейсаналық түрде, сыртқы жағдайлардың үйлесімі бойынша жасайды.

Зерттеу көрсеткендей, сауалнамаға қатысқан студенттердің 41,7% -ы мамандық таңдаудың негізгі факторы белгілі бір қызмет түріне жеке бейімділік, өз қабілеттерін бағалау болып табылады. Басқа салыстырмалы маңызды критерийлер: еңбек

нарығының талаптары (жұмысқа орналасу мүмкіндігі) - 25%, басқа критерийлер бойынша жауаптар 8,3% - ға бірдей бөлінді.

Бірінші курс студенттерінің көпшілігі арасында университет, факультеттер және мамандықтар туралы ақпарат көзі туыстары, таныстары (66,7%) болып табылады.

Білім алушылардың көпшілігі 91,7% білім алатын білім беру бағдарламасын таңдауға қанағаттанғандықтарын хабарлайды.

«Сізге оқу жүктемесі оңайға түсе ме?» сауалына білім алушылардың тек 50%-ы оңай деп жауап берді. Қалған 41,7%-ы «сессия кезеңінде қиын», 8,3%-ы "мүлдем қиын» деп жауап берді.

«Білім алушылар арасындағы», «оқытушылар мен білім алушылар арасындағы (оқу процесінде)», «білім алушы мен куратор арасындағы», «білім алушылар мен әкімшілік арасындағы», «білім алушылар мен бөлімшелер қызметкерлері арасындағы (кітапхана, студенттік бөлім және т. б.)», «білім алушылар мен қауіпсіздік қызметі арасындағы» қатынастарды сауал салынғандар, негізінен, сәйкесінше «қайырымды» және «мейірімсіз емес, қайырымды» ретінде бағалайды, бұл студенттік ортадағы моральдық-психологиялық ахуалға қанағаттанудың жоғары деңгейіне толық сәйкес келеді.

Алайда, «білім алушылар арасындағы», «оқытушылар мен білім алушылар арасындағы (оқу процесінде)», «білім алушы мен куратор арасындағы», «білім алушылар мен әкімшілік арасындағы», «білім алушылар мен қызметкерлер (кітапхана, студенттер бөлімі және т.б.) арасындағы», «білім алушылар мен қауіпсіздік қызметі арасындағы» қарым-қатынастарда «қайырымдылықтан гөрі мейірімсіз» және «теріс көзқарас» сияқты жауап нұсқаларын көсеткен сауал салынғандардың шамалы бөлігі болғанын атап өткен жөн.

«Егер сіз алдыңғы сұраққа «Қайырымдыдан гөрі қайырымсыздау немесе Теріс көз-қарас» деп жауап берсеңіз неге екенін жазыңыз» сұрағына студенттер келесі нұсқаларды көрсетті:

- Басты ескертпе – өздері тым еркінсіп кеткен. Сондай-ақ, киімлігіш орынның жүктемесінің көптігіне байланысты сабаққа үлгере алмай қаламыз. Қауіпсіздік қызметі күрткелермен өткізбейді.

«Сізге оқу процесіне, сабақтан тыс іс-шараларға қатысты барлық қажетті ақпарат әрқашан қол жетімді ме?» деген сұраққа білім алушылардың 66,7%-ы оқу процесіне, оқудан тыс іс-шараларға қатысты қажетті ақпараттың әрқашан қолжетімді екенін атап өтті. Алайда сауал салынғандардың 25%-ы «жоқ, әрқашан емес» деп жауап берді.

«Сабақтың сапасын қалай бағалайсыз?» сауалына келесі мәліметтер алынды:

- «Материал анық, қол жетімді, логикалық ретімен баяндалады» білім алушылардың қанағаттануы 100%-ды құрады;

- «Сабақ барысында ең бастысы ерекшеленеді, негізделген қорытындылар жасалады» білім алушылардың қанағаттануы 100%-ды құрады;

- «Сабақ барысында білім алушыларға қатысты мейірімді ахуал сақталады» білім алушылардың қанағаттануы 100%-ды құрады;

- «Сабақ барысында материалды ұсыну қарқыны қабылдау және жазу үшін ыңғайлы» білім алушылардың қанағаттануы 100%-ды құрады;

- «Білім алушылардың өзіндік жұмысы үшін міндеттер нақты тұжырымдалады, оның орындалуына қолдау көрсетіледі» білім алушылардың қанағаттануы 100%-ды құрады;

- «Пән бойынша оқу нәтижелерін бағалау ашық және объективті» білім алушылардың қанағаттануы 100%-ды құрады.

Сауалнама соңында білім алушыларға оқу бағдарламасын жақсарту, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру және университет қызметінің басқа да бағыттары үшін осы сауалнамаға қосу қажет сұрақтарды енгізу ұсынылады.

Студенттер ұсынған сұрақтары: - «киімлігіш жұмысына қатысты мәселелер».

Ұсыныстар:

Кафедра меңгерушісі қызметкерлер мен студенттерді сауалнама нәтижелерімен таныстырсын, қажет болған жағдайда білім беру қызметтерінің сапасын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлесін.

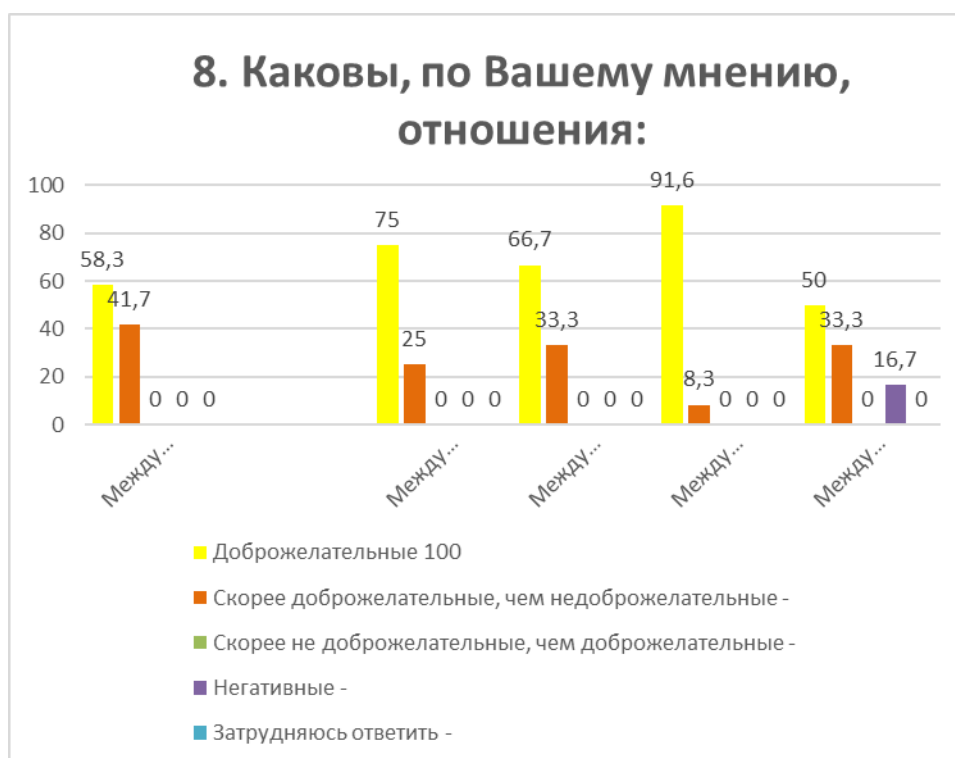
7. Как вы оцениваете морально-нравственную атмосферу в университете?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Благожелательная;	50
Нейтральная;	41,7
Напряженная;	8,3
Затрудняюсь ответить;	-
Другое	-



8. Каковы, по Вашему мнению, отношения:

Критерийлер	Доброжелательные	Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	Скорее не доброжелательные, чем доброжелательные	Негативные	Затрудняюсь ответить
Между обучающимися	100	-	-	-	-
Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)	58,3	41,7	-	-	-
Между обучающимся и куратором	75	25	-	-	-
Между обучающимися и администрацией	66,7	33,3	-	-	-
Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)	91,6	8,3	-	-	-
Между обучающимися и службой безопасности	50	33,3	-	16,7	-



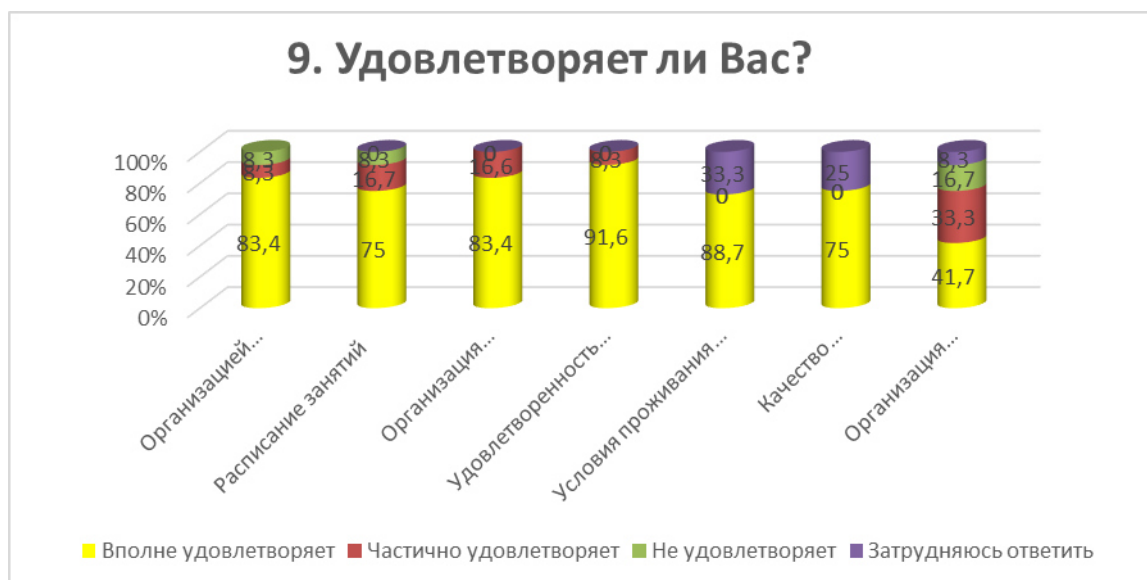
На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее не доброжелательные, чем доброжелательные или негативные», напишите почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Главная претензия - слишком много себе позволяют. Так же, из-за загруженности гардеробов не успеваешь на пары. СБ не пропускают с куртками

9. Удовлетворяет ли Вас?

Критерийлер	Вполне удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не удовлетворяет	Затрудняюсь ответить
Организацией учебного процесса	83,4	8,3	8,3	
Расписание занятий	75	16,7	8,3	-
Организация самостоятельной работы	83,4	16,6	-	-
Удовлетворенность работой библиотеки	91,6	8,3	-	-
Условия проживания в общежитии	88,7	-	-	33,3
Качество медицинского обслуживания	75	-	-	25
Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)	41,7	33,3	16,7	8,3

* Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.



На вариант «Если вы ответили «Не удовлетворяет» дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Цены на питание чуть снизить

10. Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Да, всегда;	66,7
Нет, не всегда;	25
Затрудняюсь ответить;	8,3
Другое	-



11. Какие из возможностей, предоставляемых университетом, Вы используете для личностного развития?

* Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

Критерийлер	Көрсеткіштер (%)
Спортивные секции;	8,3
Творческие студии;	-
Участник Департамента молодёжной политики;	25
Ничего не использую;	66,7
Затрудняюсь ответить;	-
Другое	-



12. Как Вы оцениваете качество проведения занятий?

	Полностью удовлетворен	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее, не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Материал излагается ясно, доступно, в логической последовательности	100	-	-	-	-	-
В ходе занятий выделяется главное, делаются обоснованные выводы	91,6	8,3	-	-	-	-
В ходе занятий поддерживается доброжелательная атмосфера по отношению к обучающимся	100	-	-	-	-	-
В ходе занятий темп изложения материала удобен для восприятия и записи	91,6	8,3	-	-	-	-
Четко формулируются задачи для самостоятельной работы обучающихся, осуществляется поддержка ее выполнения	100	-	-	-	-	-
Оценка результатов обучения по дисциплине прозрачна и	83,4	16,6	-	-	-	-



Напишите, пожалуйста, Ваши предложения, пожелания, а также какие вопросы на Ваш взгляд необходимо добавить в данную анкету, для улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг, улучшения качества дистанционной формы обучения и других направлений деятельности вуза. (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены).

- Вопросы, касающиеся работы гардеробов

По результатам анкетирования можно сделать следующие **выводы**:

Выбор специальности является очень важным аспектом в жизни молодых людей. Кто-то делает это осознанно, другие же неосознанно, по стечению внешних обстоятельств.

Исследование показало, что главным фактором выбора специальности у опрошенных студентов 41,7% выступает личная склонность к определенному виду деятельности, оценка собственных способностей. Другими относительно значимыми критериями выступили: Требования рынка труда (возможности трудоустройства) -25%, по другим критериям ответы распределились одинаково по - 8,3%.

Источником получения информации об университете, факультетах и специальностях среди большинства студентов первого курса являются родственники, знакомые (66,7%).

Большинство обучающихся сообщают о своей удовлетворенности выбором образовательной программы по которой обучаются – 91,7%.

На вопрос «Легко ли справляетесь с учебной нагрузкой?» лишь 50% студентов ответили, что легко. Остальные 41,7% ответили «трудно в период сессии», 8,3% «не справляюсь совсем».

Отношения «между обучающимися», «между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)», «между обучающимся и куратором», «между обучающимися и администрацией», «между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)», «между обучающимися и службой безопасности» оцениваются респондентами, в основном, как «доброжелательные» и «скорее доброжелательные, чем недоброжелательные» соответственно, что в полной мере соответствует высокому уровню удовлетворенности морально-психологическим климатом в студенческой среде.

Однако следует отметить небольшую часть респондентов отметивших такие варианты ответов как «скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» и «негативные» в отношениях «между обучающимися», «между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)», «между обучающимся и куратором», «между обучающимися и администрацией», «между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)», «между обучающимися и службой безопасности».

На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» и «Негативные» напишите почему» обучающиеся указали следующие варианты ответов: - Главная претензия - слишком много себе позволяют. Так же, из-за загруженности гардеробов не успеваешь на пары. СБ не пропускают с куртками.

На вопрос «**Всегда ли доступна Вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?**» 66,7% обучающихся отметили, что им всегда доступна необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий. Однако 25% респондентов выбрали ответ «нет, не всегда».

На вопрос «Как Вы оцениваете качество проведения занятий?» были получены следующие сведения:

- «Материал излагается ясно, доступно, в логической последовательности» удовлетворенность обучающихся составила 100%;

- «В ходе занятий выделяется главное, делаются обоснованные выводы» удовлетворенность обучающихся суммарно составила 100%;

- «В ходе занятий поддерживается доброжелательная атмосфера по отношению к обучающимся» удовлетворенность обучающихся составила 100%;

- «В ходе занятий темп изложения материала удобен для восприятия и записи» удовлетворенность обучающихся суммарно составила 100%;

- «Четко формулируются задачи для самостоятельной работы обучающихся, осуществляется поддержка ее выполнения» удовлетворенность обучающихся составила 100%;

- «Оценка результатов обучения по дисциплине прозрачна и объективна» удовлетворенность обучающихся суммарно составила 100%.

В конце анкетирования обучающимся предлагают внести вопросы, которые на их взгляд необходимо добавить в данную анкету для улучшения программы

обучения, повышения качества предоставляемых услуг и других направлений деятельности университета.

Студенты предложили следующие вопросы: - «Вопросы, касающиеся работы гардеробов».

Рекомендации:

Заведующему кафедрой ознакомить сотрудников и студентов с результатами анкетирования, в случае необходимости разработать план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг.