

2023-2024 ж.

«2-5 курс білім алушыларының білім беру қызметтеріне қанағаттануы»
сауалнама нәтижелері бойынша
есеп

Кафедра: «Кәсіпорын экономикасы және менеджменті»

Мамандығы: 6B04102 Менеджмент

Сапа менеджменті және аккредиттеу орталығы 2023 жылдың қазан айында 2-5-курс білім алушыларының көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттануы тұрғысынан жыл сайынғы сауалнама жүргізді.

Сауалнаманың мақсаты: Респонденттердің көрсетілетін білім беру қызметтерінің сапасына және ЖОО қызметінің басқа да бағыттарына қанағаттану дәрежесін анықтау.

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

Сауалнамаға 6B04102 «Менеджмент» мамандығы бойынша 14 респондент қатысты.

- 4-курс – 14 студент (66,7%).

Оқу түрі

- Бюджеттік – 7 студент (50%);
- Ақылы – 7 студент (50%).

Сауалнама барысында келесі мәліметтер алынды:

Көрсеткіштер:

Көрсетілетін қызметтердің сапасы сізді қанағаттандырады ма?

1.1 Жалпы оқу процесі
1.2 Сабақ кестесі
1.3 Өзіндік жұмысты ұйымдастыру
1.4 Практикадан өту
1.5 СОӨЖ ұйымдастыру және өткізу
1.6 Зертханалық жұмыстарды ұйымдастыру және жүргізу
1.7 Кітапхана жұмысына қанағаттану
1.8 Ғылыми басылымдардағы деректердің толық мәтінді базаларына қол жеткізу мүмкіндігі
1.9 Жатақханада тұру жағдайлары
1.10 Медициналық қызмет көрсету сапасы
1.11 Университетте тамақтануды ұйымдастыру (бағалар, өнім ассортименті, дайындалған тағамдардың сапасы)

Басқа _____

Егер сіз алдыңғы сұраққа «қанағаттанбаймын» деп жауап берсеңіз, көрсетілетін қызметтерді жақсарту бойынша ұсыныстар беріңіз

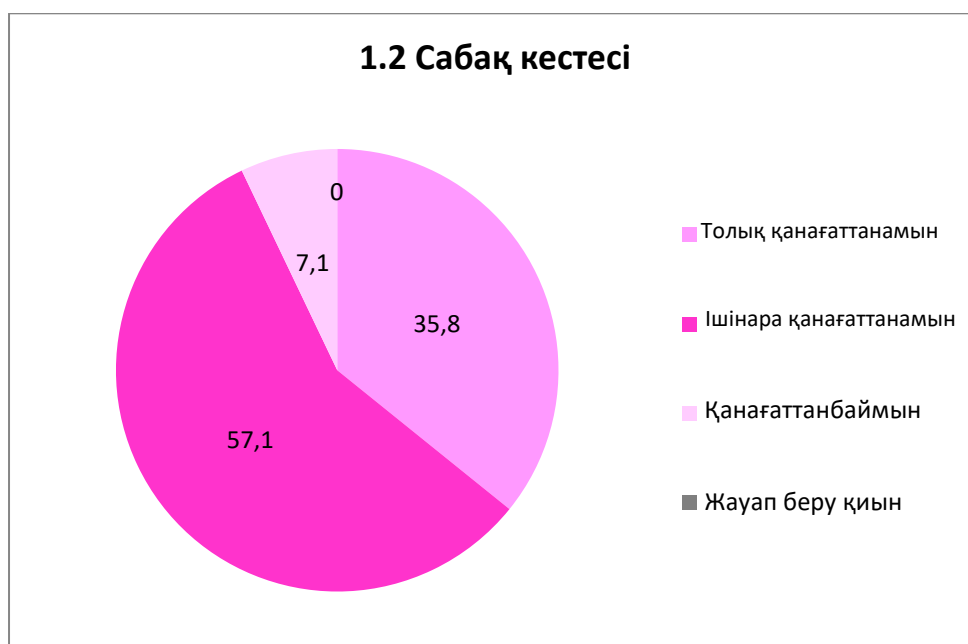
1.1 Жалпы оқу процесі

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	64,4
Ішінара қанағаттанамын	21,4
Қанағаттанбаймын	7,1
Жауап беру қиын	7,1



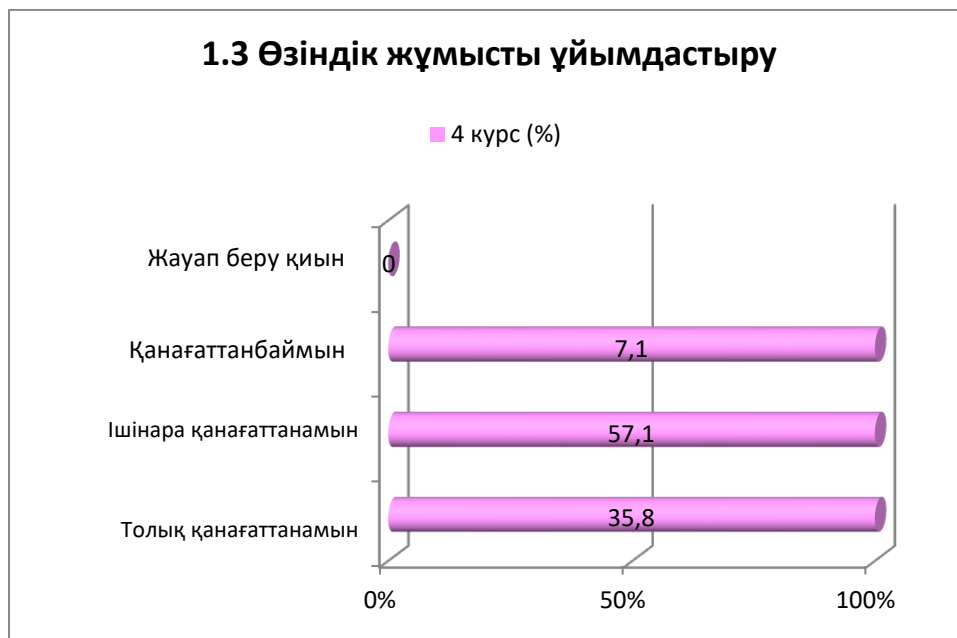
1.2 Сабақ кестесі

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	35,8
Ішінара қанағаттанамын	57,1
Қанағаттанбаймын	7,1
Жауап беру қиын	-



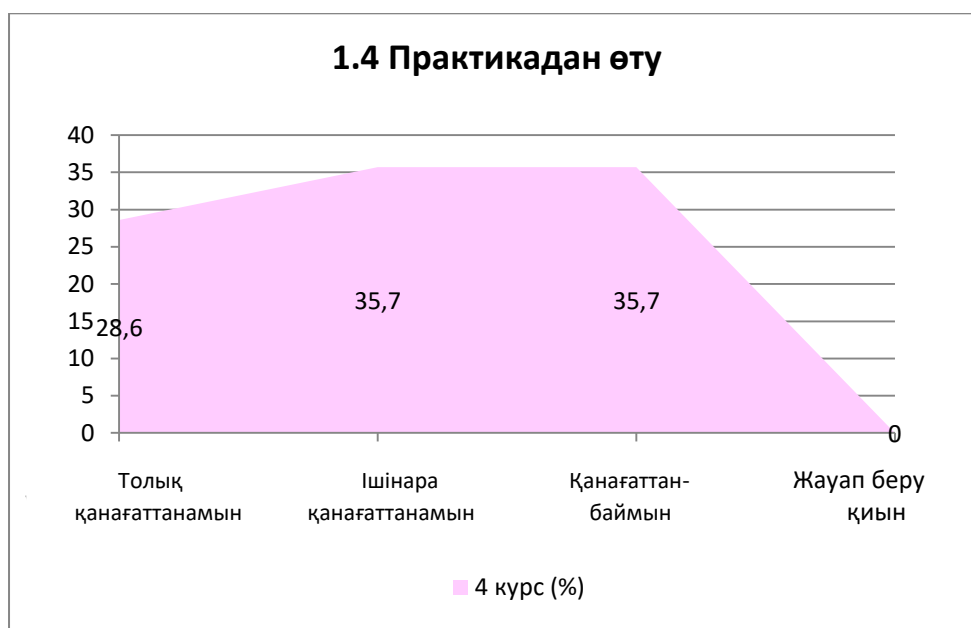
1.3 Өзіндік жұмысты ұйымдастыру

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	35,8
Ішінара қанағаттанамын	57,1
Қанағаттанбаймын	7,1
Жауап беру қиын	-



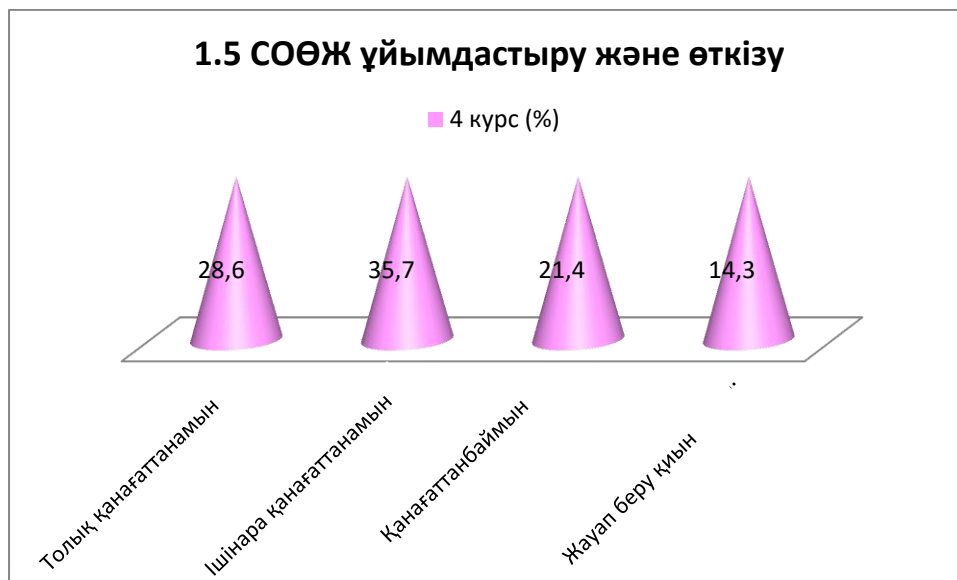
1.4 Практикадан өту

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	35,7
Қанағаттанбаймын	35,7
Жауап беру қиын	-



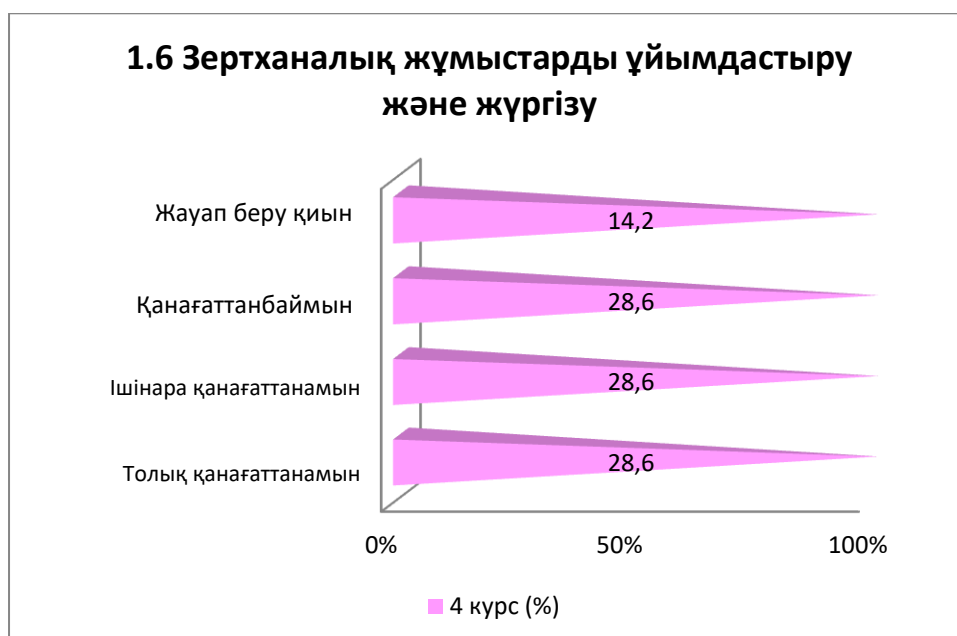
1.5 СОӨЖ ұйымдастыру және өткізу

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	35,7
Қанағаттанбаймын	21,4
Жауап беру қиын	14,3



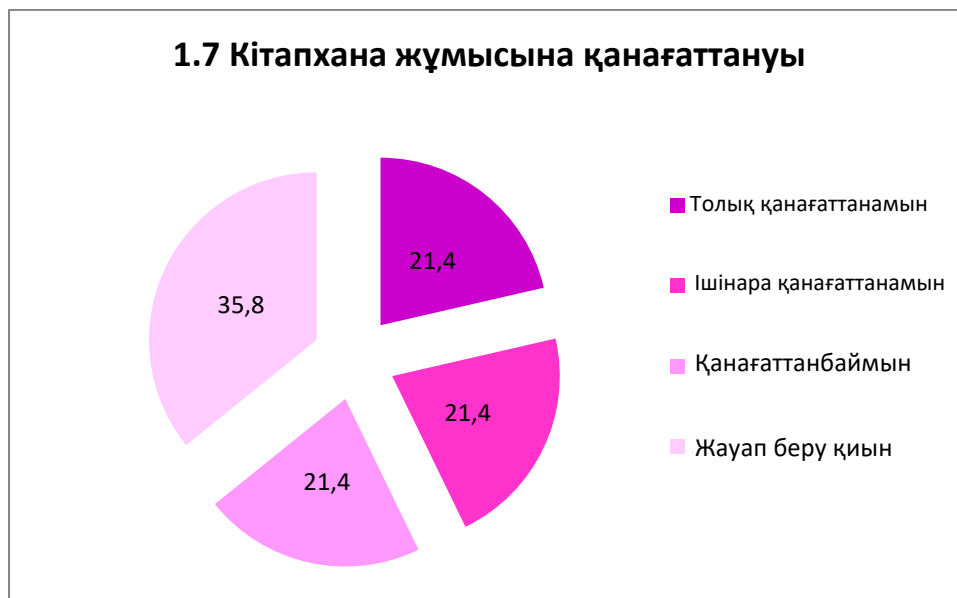
1.6 Зертханалық жұмыстарды ұйымдастыру және жүргізу

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	28,6
Қанағаттанбаймын	28,6
Жауап беру қиын	14,2



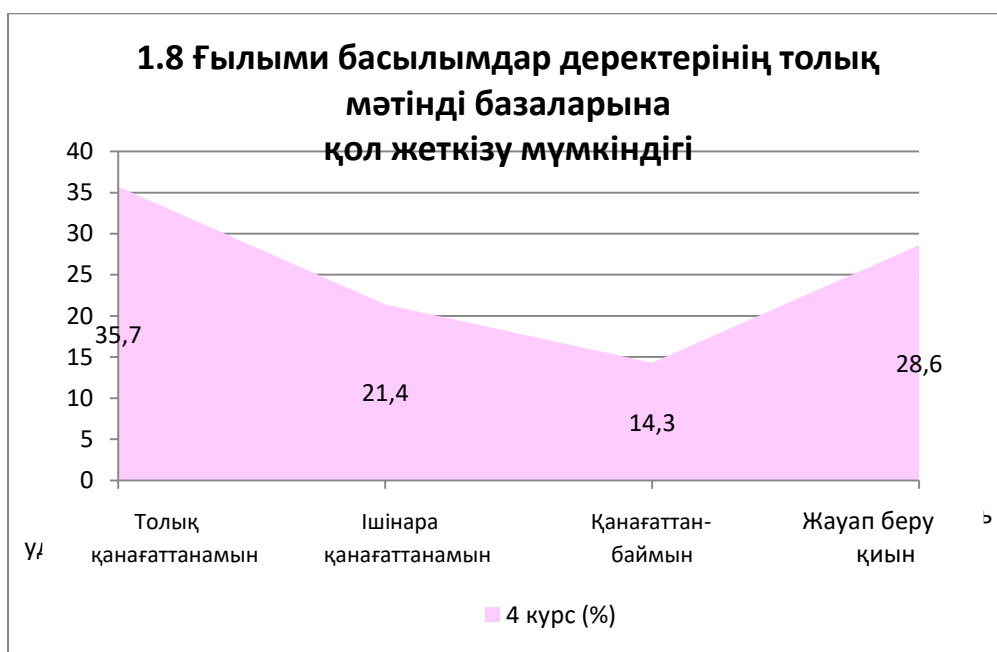
1.7 Кітапхана жұмысына қанағаттануы

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	21,4
Ішінара қанағаттанамын	21,4
Қанағаттанбаймын	21,4
Жауап беру қиын	35,8



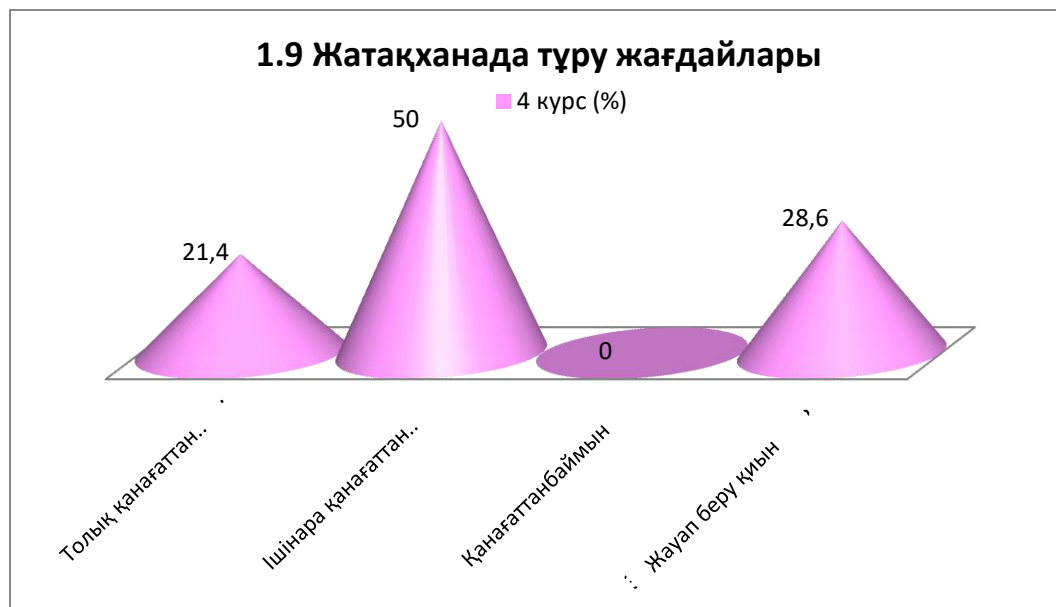
1.8 Ғылыми басылымдар деректерінің толық мәтінді базаларына қол жеткізу мүмкіндігі

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	35,7
Ішінара қанағаттанамын	21,4
Қанағаттанбаймын	14,3
Жауап беру қиын	28,6



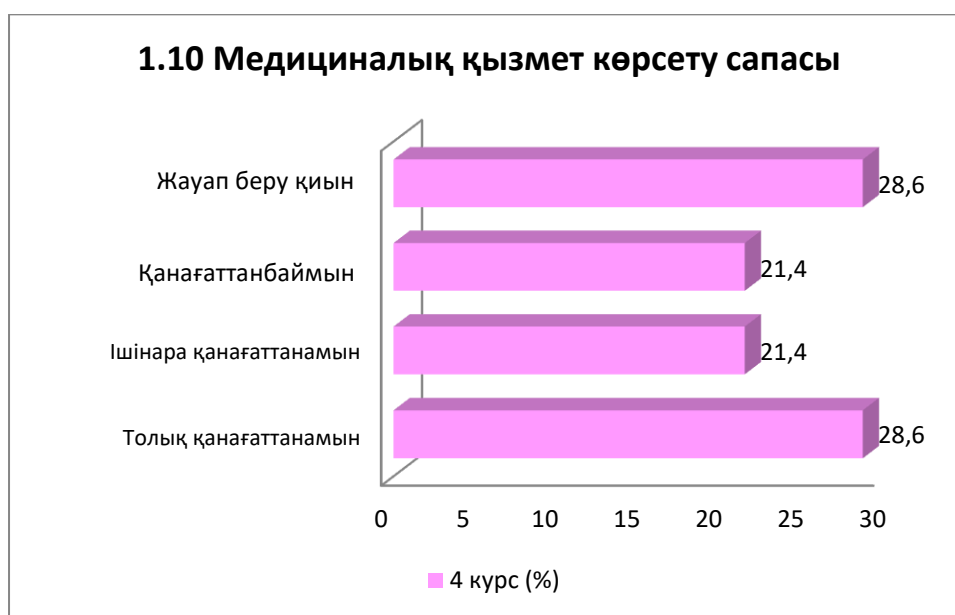
1.9 Жатақханада тұру жағдайлары

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	21,4
Ішінара қанағаттанамын	50
Қанағаттанбаймын	-
Жауап беру қиын	28,6



1.10 Медициналық қызмет көрсету сапасы

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	21,4
Қанағаттанбаймын	21,4
Жауап беру қиын	28,6



1.11 Университетте тамақтануды ұйымдастыру (бағалар, өнімдер ассортименті, дайындалған тағамдардың сапасы)

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	35,7
Қанағаттанбаймын	21,4
Жауап беру қиын	14,3



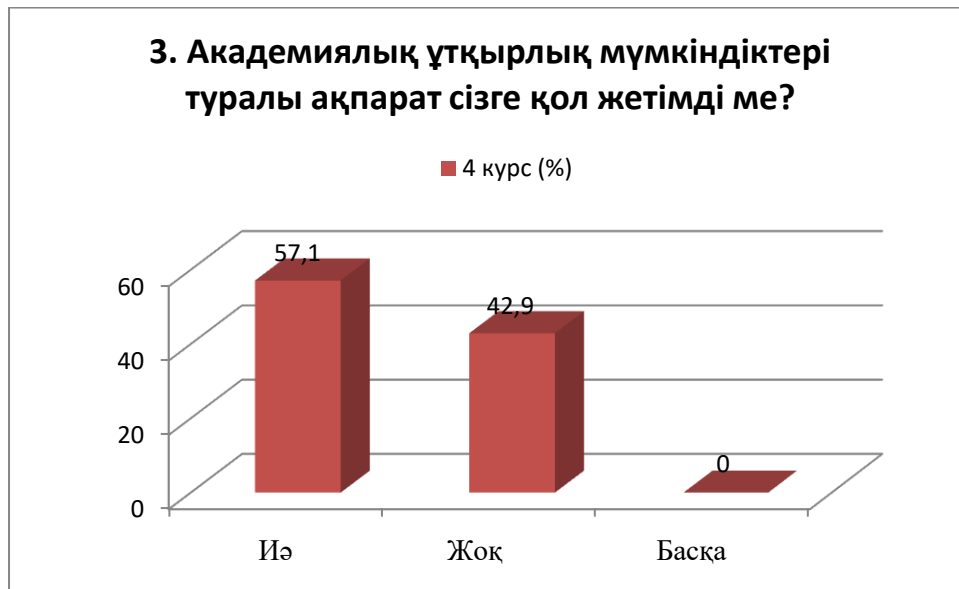
2. Оқу процесін ұйымдастыру сапасына Сіздің көзқарасыңыз?

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Шағымдар жоқ	64,5
Оқытылатын пәндердің алынатын мамандыққа сәйкес келмеуі	7,1
Пән маңыздылығының сағат санына сәйкес келмеуі	7,1
Аудиториялық сабақтардың шамадан тыс көптігі	7,1
Сабақтың сапасына қанағаттанбау	7,1
Сынақтар мен емтихандарды ұйымдастыруға қанағаттанбау	7,1
Басқа	-



3. Академиялық ұтқырлық мүмкіндіктері туралы ақпарат сізге қол жетімді ме?

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Иә	57,1
Жоқ	42,9
Басқа	-



4. Сіздің ойыңызша, қарым-қатынас қандай:

4.1 Білім алушылар арасында
4.2 Оқытушылар мен білім алушылар арасында (оқу процесінде)
4.3 Білім алушы мен куратор арасында
4.4 Білім алушылар мен әкімшілік арасында
4.5 Білім алушылар мен бөлімше қызметкерлері арасында (кітапхана, студенттік бөлім және т. б.)
4.6 Білім алушылар мен қауіпсіздік қызметі арасында

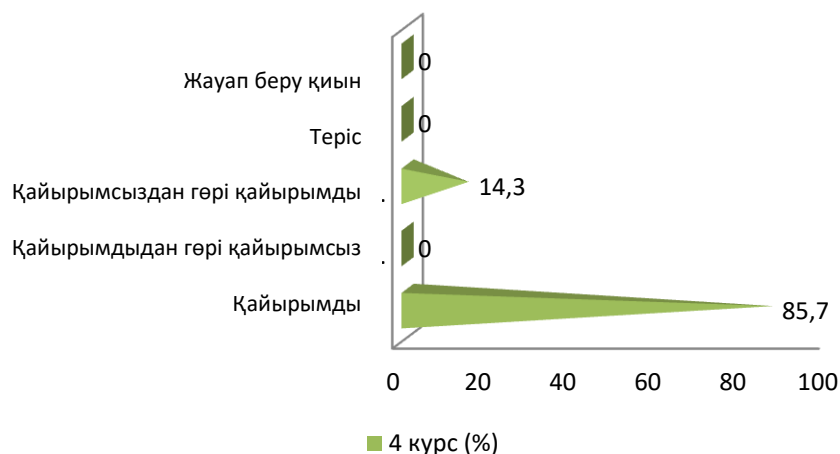
Басқа _____

Егер сіз алдыңғы сұраққа «Қанағаттанбаймын» деп жауап берсеңіз, көрсетілетін қызметтерді жақсарту бойынша ұсыныстар беріңіз _____

4.1 Білім алушылар арасында

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қайырымды	85,7
Қайырымсыздан гөрі қайырымды	-
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыз	14,3
Теріс	-
Жауап беру қиын	-

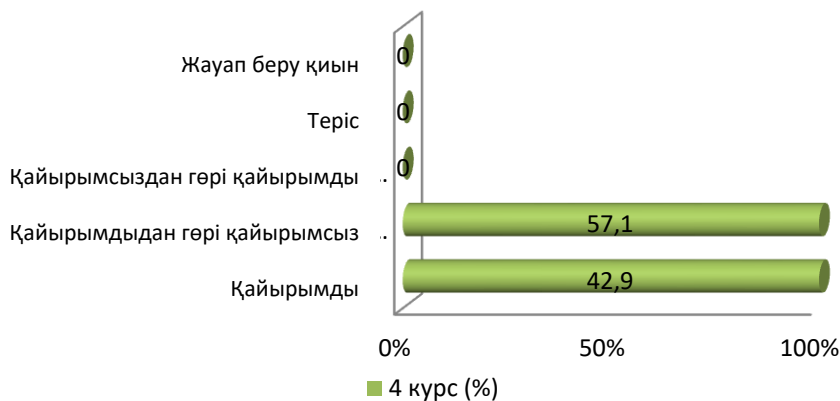
4.1 Білім алушылар арасында



4.2 Оқытушылар мен білім алушылар арасында (оқу процесінде)

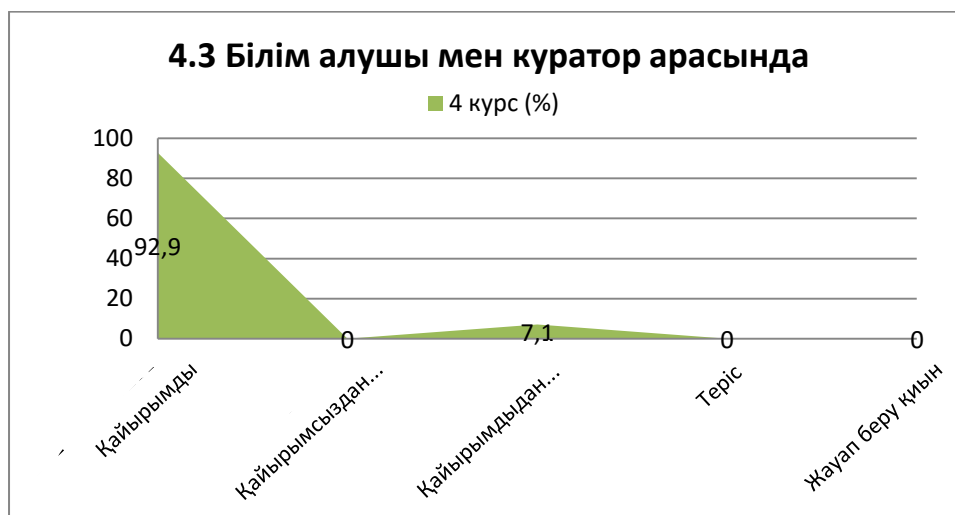
Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қайырымды	42,9
Қайырымсыздан гөрі қайырымды	57,1
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыз	-
Теріс	-
Жауап беру қиын	-

4.2 Оқытушылар мен білім алушылар арасында (оқу процесінде)



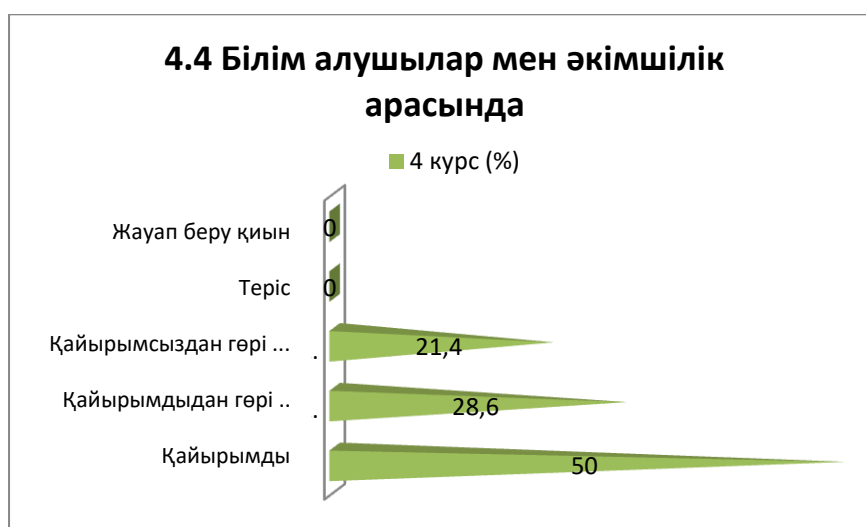
4.3 Білім алушы мен куратор арасында

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қайырымды	92,9
Қайырымсыздан гөрі қайырымды	-
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыз	7,1
Теріс	-
Жауап беру қиын	-



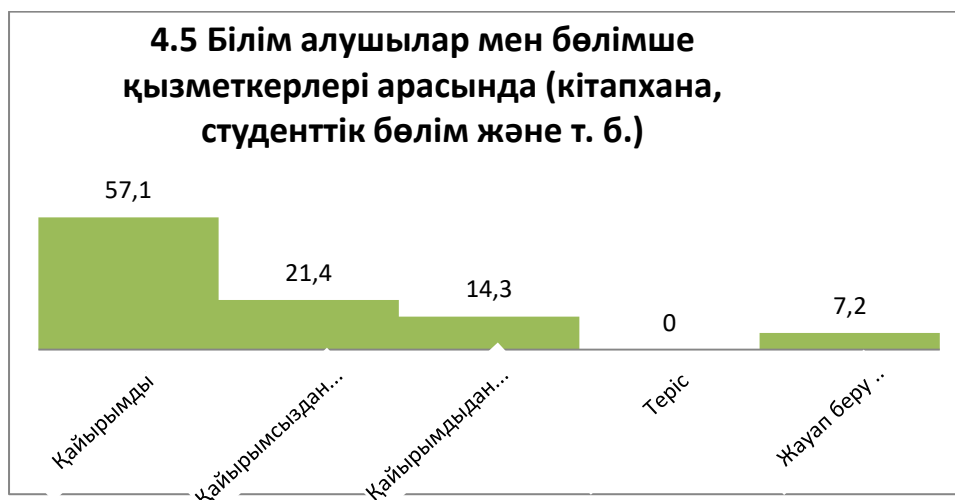
4.4 Білім алушылар мен әкімшілік арасында

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қайырымды	50
Қайырымсыздан гөрі қайырымды	28,6
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыз	21,4
Теріс	-
Жауап беру қиын	-



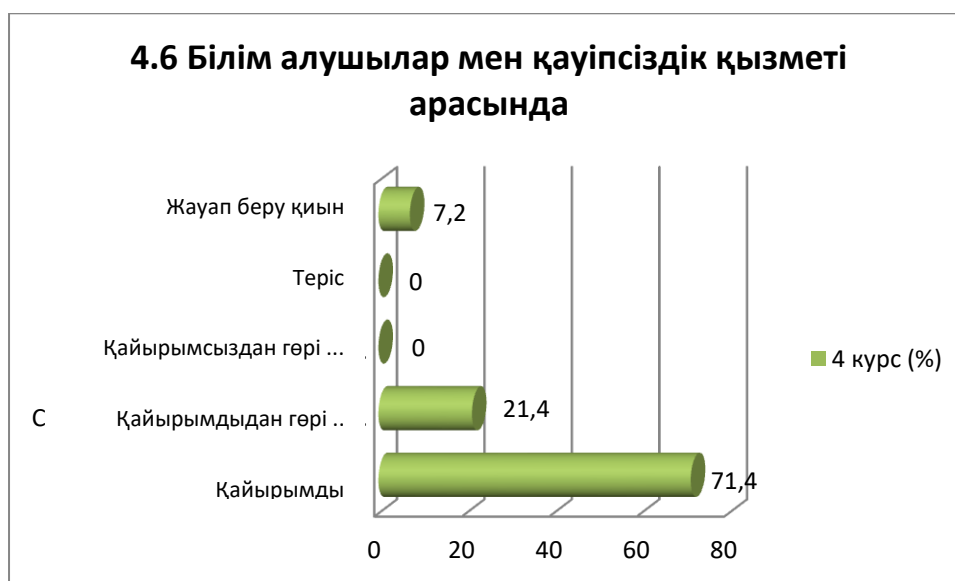
4.5 Білім алушылар мен бөлімше қызметкерлері арасында (кітапхана, студенттік бөлім және т. б.)

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қайырымды	57,1
Қайырымсыздан гөрі қайырымды	21,4
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыз	14,3
Теріс	-
Жауап беру қиын	7,2



4.6 Білім алушылар мен қауіпсіздік қызметі арасында

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қайырымды	71,4
Қайырымсыздан гөрі қайырымды	21,4
Қайырымдыдан гөрі қайырымсыз	-
Теріс	-
Жауап беру қиын	7,2



5. Студенттік мәселелердің қайсысы сізді ерекше алаңдатады?

(3-тен көп емес жауап нұсқасын таңдаңыз)

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Оқу процесін ұйымдастыру сапасы	14,3
Оқыту сапасы (сабақ жүргізу, білімді бағалау және т. б.)	42,9
Әкімшілік жұмысы (бөлімше және т. б.)	7,1
Студенттік асханадағы тамақтану сапасы мен бағасы	14,3
Жатақханадағы тұрмыстық жағдайлардың сапасы	-
Мамандығы бойынша жұмысқа орналастыру	35,7
Өндірістік практиканы ұйымдастыру сапасы	-
Басқа	7,1

* сомасы 100-ге тең емес, өйткені бірнеше жауап нұсқаларын таңдау қарастырылды в ответов



«Басқа» нұсқасында білім алушылар келесі нұсқаларды көрсетті *:
- ештеме.

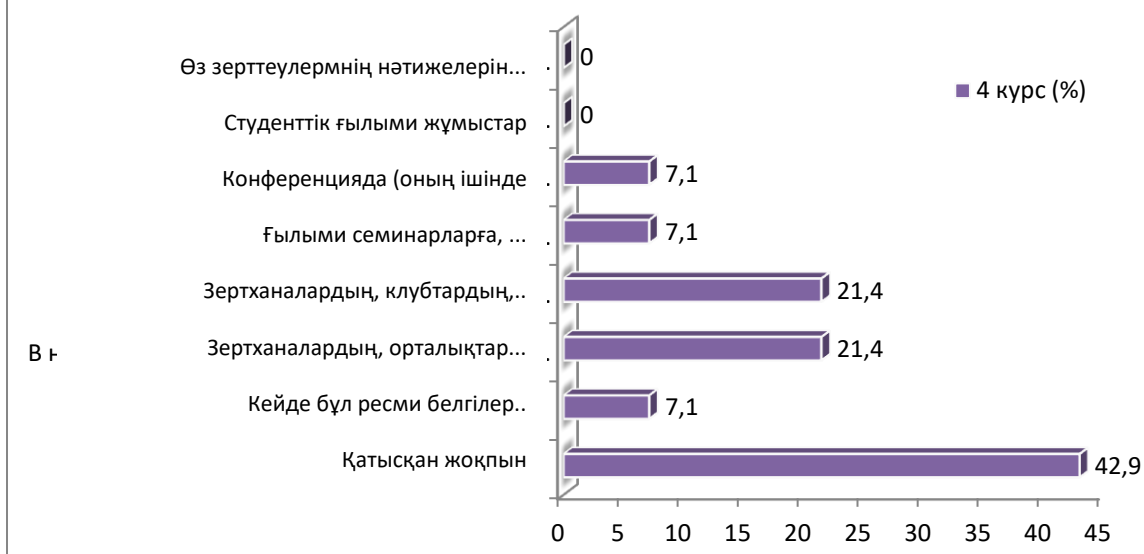
6. Сіз университеттің ғылыми жұмысына қатысасыз ба? олай болса, қандай формада? (барлық сәйкес жауаптарды белгілеңіз)

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Қатысқан жоқпын	42,9
Кейде бұл ресми белгілер бойынша қажет болған кезде	7,1
Зертханалардың, орталықтардың және т. б. ғылыми жобаларында шарт бойынша, грант шеңберінде және т. б.	21,4
Зертханалардың, клубтардың, үйірмелердің және т. б. ғылыми жобаларында өтеусіз негізде	21,4
Ғылыми семинарларға, үйірмелерге және басқа да ғылыми іс-шараларға қатыстым	7,1
Конференцияда (оның ішінде студенттік), ғылыми семинарда) сөз сөйледім	7,1
Студенттік ғылыми жұмыстар конкурсына қатыстым	-
Өз зерттеулерімнің нәтижелерін (соның ішінде студенттік жинақтарда) жарияладым	-

* сомасы 100-ге тең емес, өйткені бірнеше жауап нұсқаларын таңдау қарастырылды

* Білім алушылардың «басқа» және «егер сіз алдыңғы сұраққа «қанағаттанбаймын» деп жауап берсеңіз...» нұсқасына берген жауаптары түпнұсқада ұсынылған. Автордың емлесі мен тыныс белгілері сақталған.

6. Сіз университеттің ғылыми жұмысына қатысасыз ба? олай болса, қандай формада?



«Егер сіз алдыңғы сұраққа «Қатыспадым» деп жауап берсеңіз, неге екенін жазыңыз» нұсқасына білім алушылар келесі нұсқаларды көрсетті *:

- қызықпаймын.

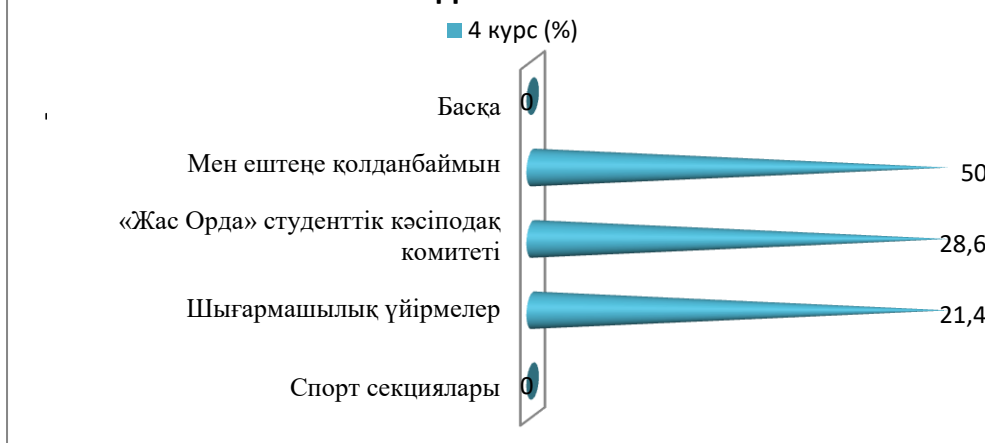
7. Университет ұсынатын мүмкіндіктердің қайсысын жеке тұлғаны дамыту үшін пайдаланасыз?

Жауаптар нұсқасы

4-курс (%)

Спорт секциялары	-
Шығармашылық үйірмелер	21,4
«Жас Орда» студенттік кәсіподақ комитеті	28,6
Мен ештеңе қолданбаймын	50
Басқа	-

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



* Білім алушылардың «басқа» және «егер сіз алдыңғы сұраққа «қанағаттанбаймын» деп жауап берсеңіз...» нұсқасына берген жауаптары түпнұсқада ұсынылған. Автордың емлесі мен тыныс белгілері сақталған.

«Егер сіз алдыңғы сұраққа «Ештеңе қолданбаймын» деп жауап берсеңіз, неге екенін жазыңыз» нұсқасына студенттер келесі нұсқаларды көрсетті*:
- басқа басымдықтар.

8. Біздің университеттің материалдық базасы сізді қаншалықты қанағаттандырады?

8.1 Кітапханада қажетті ғылыми әдебиеттердің болуы
8.2 Компьютерлік жабдықтың заманауилығы
8.3 Интернет-арнаның ені, оның жылдамдығы
8.4 Бағдарламалық қамтамасыз етудің заманауилығы
8.5 Оқу және ғылыми жабдықтардың болуы
8.6 Зертханалар мен мамандандырылған аудиториялардың болуы
8.7 Спорттық жабдықтардың болуы

Басқа _____

Егер сіз алдыңғы сұраққа «қанағаттанбаймын» деп жауап берсеңіз, көрсетілетін қызметтерді жақсарту бойынша ұсыныстар беріңіз _____

8.1 Кітапханада қажетті ғылыми әдебиеттердің болуы

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	64,3
Ішінара қанағаттанамын	14,3
Қанағаттанбаймын	14,3
Жауап беру қиын	7,1



8.2 Компьютерлік жабдықтың заманауилығы

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	35,7
Ішінара қанағаттанамын	50
Қанағаттанбаймын	14,3
Жауап беру қиын	-

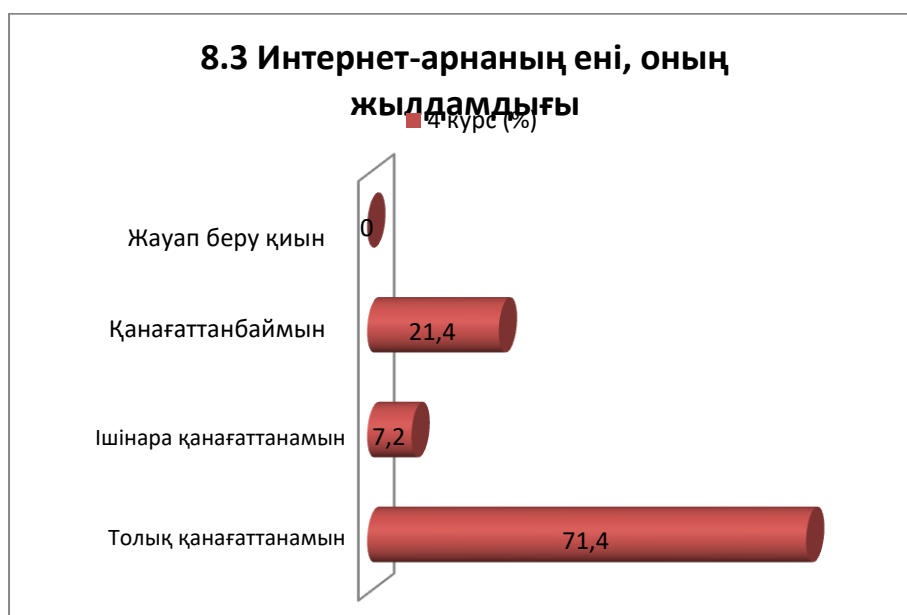
* Білім алушылардың «басқа» және «егер сіз алдыңғы сұраққа «қанағаттанбаймын» деп жауап берсеңіз...» нұсқасына берген жауаптары түпнұсқада ұсынылған. Автордың емлесі мен тыныс белгілері сақталған.

8.2 Компьютерлік жабдықтың заманауилығы



8.3 Интернет-арнаның ені, оның жылдамдығы

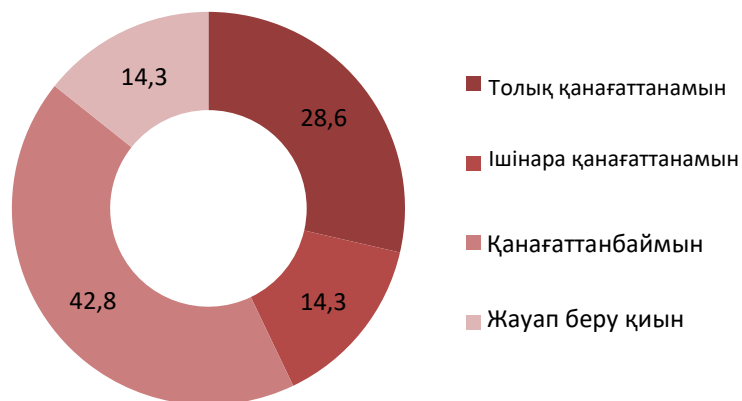
Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	71,4
Ішінара қанағаттанамын	7,2
Қанағаттанбаймын	21,4
Жауап беру қиын	-



8.4 Бағдарламалық қамтамасыз етудің заманауилығы

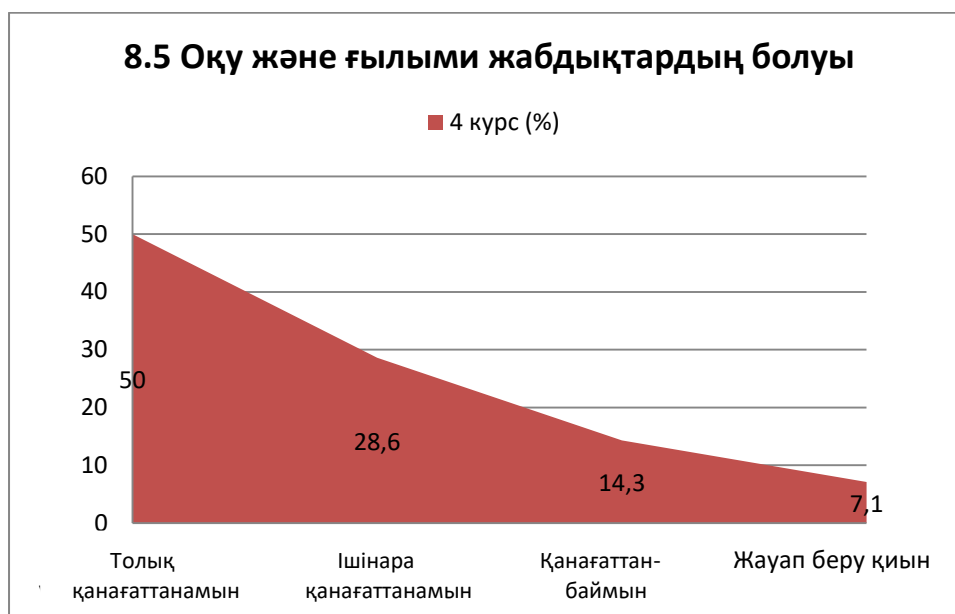
Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	14,3
Қанағаттанбаймын	42,8
Жауап беру қиын	14,3

8.4 Бағдарламалық қамтамасыз етудің заманауилығы



8.5 Оқу және ғылыми жабдықтардың болуы

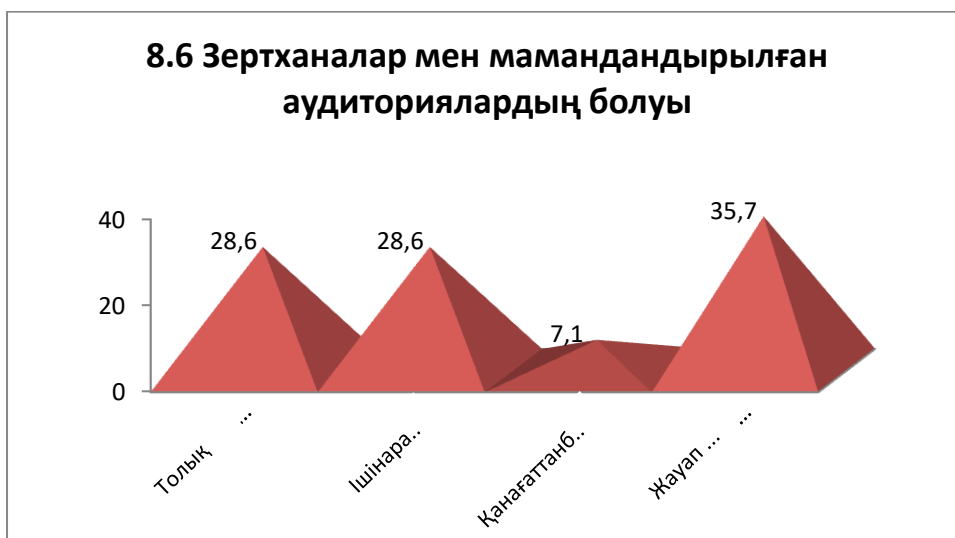
Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	50
Ішінара қанағаттанамын	28,6
Қанағаттанбаймын	14,3
Жауап беру қиын	7,1



8.6 Зертханалар мен мамандандырылған аудиториялардың болуы

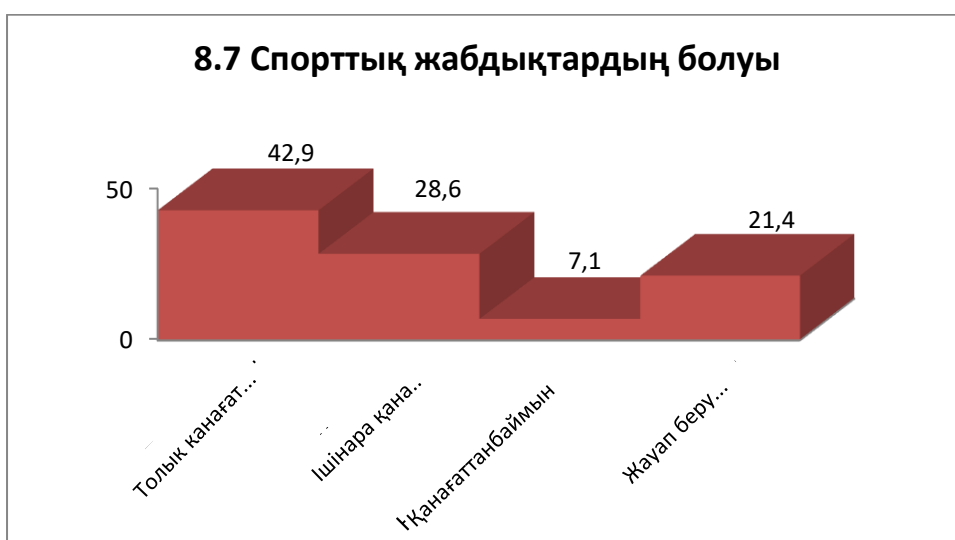
Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	28,6
Ішінара қанағаттанамын	28,6
Қанағаттанбаймын	7,1
Жауап беру қиын	35,7

8.6 Зертханалар мен мамандандырылған аудиториялардың болуы



8.7 Спорттық жабдықтардың болуы

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Толық қанағаттанамын	42,9
Ішінара қанағаттанамын	28,6
Қанағаттанбаймын	7,1
Жауап беру қиын	21,4

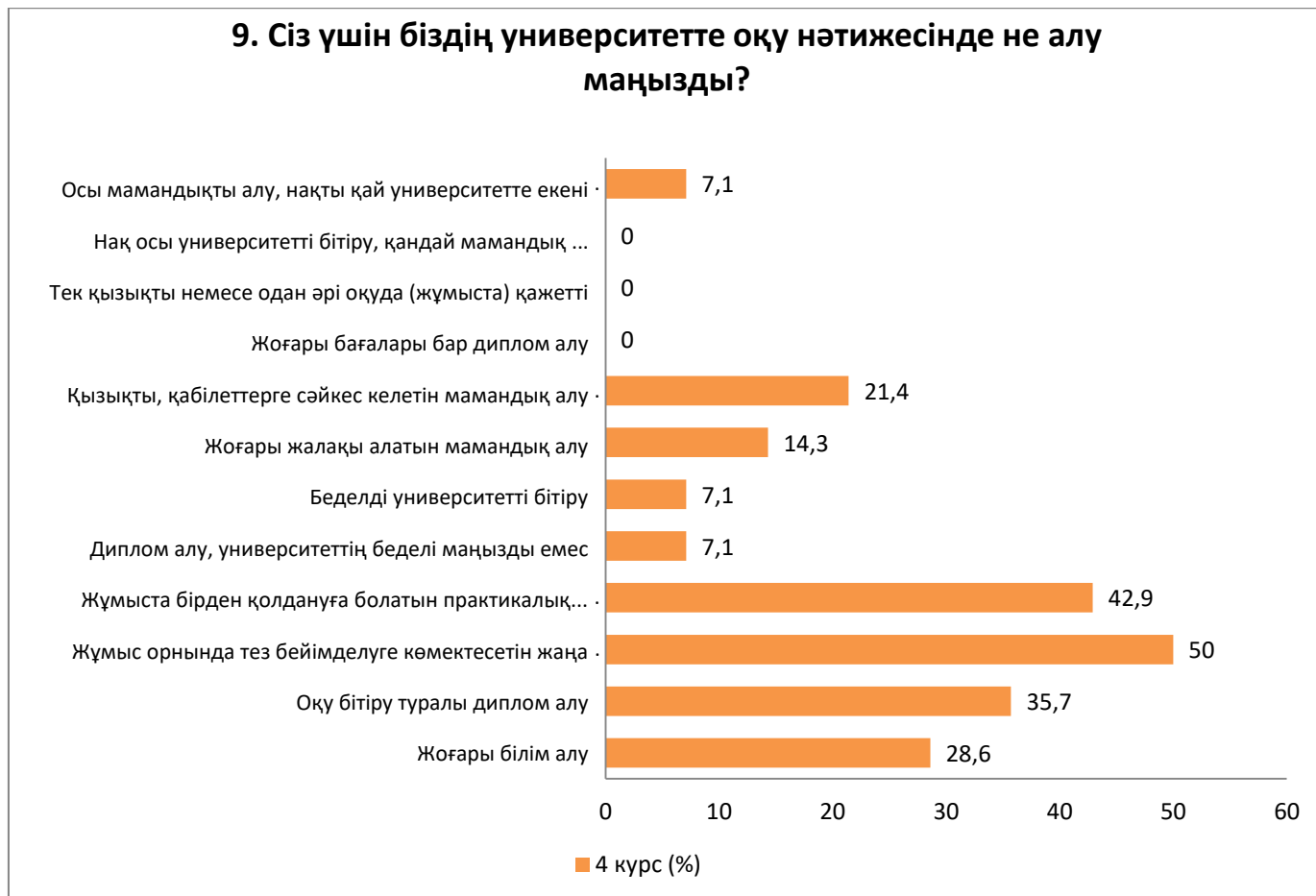


9. Сіз үшін біздің университетте оқу нәтижесінде не алу маңызды? (Бір немесе бірнеше жауап нұсқаларын таңдауға болады)

Жауаптар нұсқасы	4-курс (%)
Жоғары білім алу	28,6
Оқу бітіру туралы диплом алу	35,7
Жұмыс орнында тез бейімделуге көмектесетін жаңа білімді игеру қабілетіне ие болу	50
Жұмыста бірден қолдануға болатын практикалық дағдыларды алу	42,9
Диплом алу, университеттің беделі маңызды емес	7,1
Беделді университетті бітіру	7,1
Жоғары жалақы алатын мамандық алу	14,3

Қызықты, қабілеттерге сәйкес келетін мамандық алу	21,4
Жоғары бағалары бар диплом алу	-
Тек қызықты немесе одан әрі оқуда (жұмыста) қажетті нәрсені үйрену керек	-
Нақ осы университетті бітіру, қандай мамандық екені маңызды емес	-
Бұл мамандықты алу нақты қай университетте екені маңызды емес.	7,1

**% сомасы 100-ге тең емес, өйткені бірнеше жауап нұсқаларын таңдау қарастырылды*



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

Білім алушылардың «2-5 курс білім алушыларының білім беру қызметтеріне қанағаттануы» сауалнамасын толтыру нәтижелерін талдау білім алушылардың білім алу үшін университетте құрылған жағдайларға, білім беру процесінің мазмұнына, ұйымдастырылуына және сапасына жалпы оң көзқарасын көрсетеді.

«Жалпы оқу процесіне қанағаттану» шкаласы бойынша 87,4% студенттерде орташа мәндер басым, бұл оқу процесі студенттердің бейімділіктеріне, қызығушылықтары мен мүмкіндіктеріне сәйкес олардың білім алу қажеттіліктерін қаншалықты қамтамасыз ететініне қанағаттануын көрсетеді. Талдауға ыңғайлы болу үшін қанағаттанудың келесі деңгейлері бойынша аспектілерді қарастырамыз.

Студенттердің қанағаттанушылығының жоғары деңгейі келесі оқу сәттері бойынша тіркелген

- сабақ кестесі (92,9%);

- өзіндік жұмысты ұйымдастыру (92,9%). Аталған жағдайларда студенттердің негізгі бөлігі өздерінің толық немесе ішінара қанағаттанушылықтары туралы хабарлайды, осыған сүйене отырып, осы критерийлер бойынша университеттегі білім беру бағдарламасы студенттердің үміттеріне сәйкес келеді деп айтуға болады.

Студенттердің қанағаттанушының орташа деңгейі оқудың қалған барлық аспектілерінде байқалады. Мысалы, бұл жатақханада тұру жағдайлары (71,4%), практикадан өту сапасы (64,3%), СОӨЖ ұйымдастыру және өткізу (64,3%), университетте тамақтандыруды ұйымдастыру (64,3%), зертханалық жұмыстарды ұйымдастыру және жүргізу (57,2%), толық мәтінді деректер базасына қол жеткізу мүмкіндігі сияқты параметрлерге қатысты ғылыми басылымдар (57,1%), медициналық қызмет көрсету сапасы (50%).

Кітапхана жұмысына келетін болсақ, студенттердің 21,4% оған қанағаттанбайды. Респонденттердің түсініктемелерінің болмауы нақты мәселелерді анықтауды қиындатады. Сонымен қатар, сауалнамаға қатысқандардың 35,8%-на жауап беру қиынға соқты. Бұл олардың кітапхананың жұмысын бағалаудағы белгісіздікке байланысты болуы мүмкін.

Респонденттердің 57,1%-да академиялық ұтқырлық туралы ақпарат бар. Студенттердің академиялық ұтқырлық туралы хабардар болуының орташа деңгейі (студенттердің 42,9%-да ақпарат жоқ) студенттердің академиялық ұтқырлық мүмкіндіктері туралы хабардарлығын арттыру үшін университеттің жұмысын жақсарту қажеттілігін көрсетеді.

«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 респонденттер, негізінен, тиісінше «Қайырымды» және «Қайырымсызданған көрі қайырымды» ретінде бағалайды, бұл студенттік ортадағы моральдық-психологиялық ахуалға қанағаттанудың жоғары деңгейіне толық сәйкес келеді.

Университеттің ғылыми жұмысына студенттердің 42,9% қатыспайды. Ғылыми қызметке қатыспау себебін білім алушылардың бірі ғылыми жұмысқа қызығушылықтың жоқтығымен түсіндірді.

Сауалнама сонымен қатар университет ұсынатын мүмкіндіктерді, мысалы спорт секцияларын, шығармашылық үйірмелерді және «Жас Орда» студенттік кәсіподақ

комитетін пайдаланбайтын студенттердің 50% анықтады. Жауаптардың ашық нұсқасында бір ғана студент «басқа басымдықтар» себебін көрсетті.

«ЖОО-да оқу нәтижесінде сіз үшін не маңызды?» сұрағына білім алушылар бірінші орынға «Жұмыс орнында тез бейімделуге көмектесетін жаңа білімді игеру қабілетіне ие болу» – 50% қояды. Әрі қарай – «Жұмыста бірден қолдануға болатын практикалық дағдылар алу» - 42,9%. Үшінші позицияда - Оқу бітіргені туралы диплом алу» - 35,7%.

Жалпы, сауалнама нәтижелері университеттің оқу процесін ұйымдастыру сапасын жақсарту жөніндегі жұмысын одан әрі жетілдіру, сондай-ақ студенттерді ғылыми және оқудан тыс қызметке белсенді тарту үшін жағдай жасау қажеттігін көрсетеді.

Ұсыныстар:

Кафедра меңгерушісі қызметкерлер мен білім алушыларды сауалнама нәтижелерімен таныстырып, кураторлық сағаттарда талқылауы қажет. Қажет болған жағдайда білім беру қызметтерінің сапасын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу.

Студенттер сауалнама нәтижелерін Сапа менеджменті және аккредиттеу орталығының электрондық поштасы арқылы сұрай алады cqma_kstu@mail.ru.