

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВОСТОЧНО-СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

**АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РА-  
БОТНИКОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ УНИВЕРСИТЕТА, РАБОТОДАТЕЛЕЙ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ (2015 г.)**

Результаты анкетирования НПР, обучающихся,  
работников профильных организаций  
рассмотрены на заседании Ученого совета ВСГУТУ  
от 30.09.2015 (протокол №2)

Улан-Удэ  
2015

# АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА, ОБУЧАЮЩИХСЯ ВСГУТУ И РАБОТОДАТЕЛЕЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ (2015 г.)

## I. АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ВСГУТУ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ (2015 Г.)

Основные задачи опроса обучающихся:

1. Оценка удовлетворенности качеством преподавания в университете;
2. Оценка удовлетворенности организацией работы библиотеки, столовой, мерами по социальной поддержке обучающихся, организацией внеучебной работы.
3. Оценка работы администраций факультета и др.

Всего было роздано 500 анкет, собрано 474 анкеты, обработано 441 анкета (в 2014 г. было обработано 628 анкеты). Отбор респондентов производился гнездовым методом, в соответствии с которым, для соблюдения требования репрезентативности выборки опрашивались представители всех факультетов всех курсов (бакалавры и магистры). Частично попали под опрос обучающиеся ДОО и заочной формы обучения. Погрешность выборки составляет 5%.

Анкета для обучающихся включала 11 вопросов, которых 2 являлись комплексными по 34 параметрам. Оценивалась удовлетворенность студентов по следующим аспектам деятельности университета:

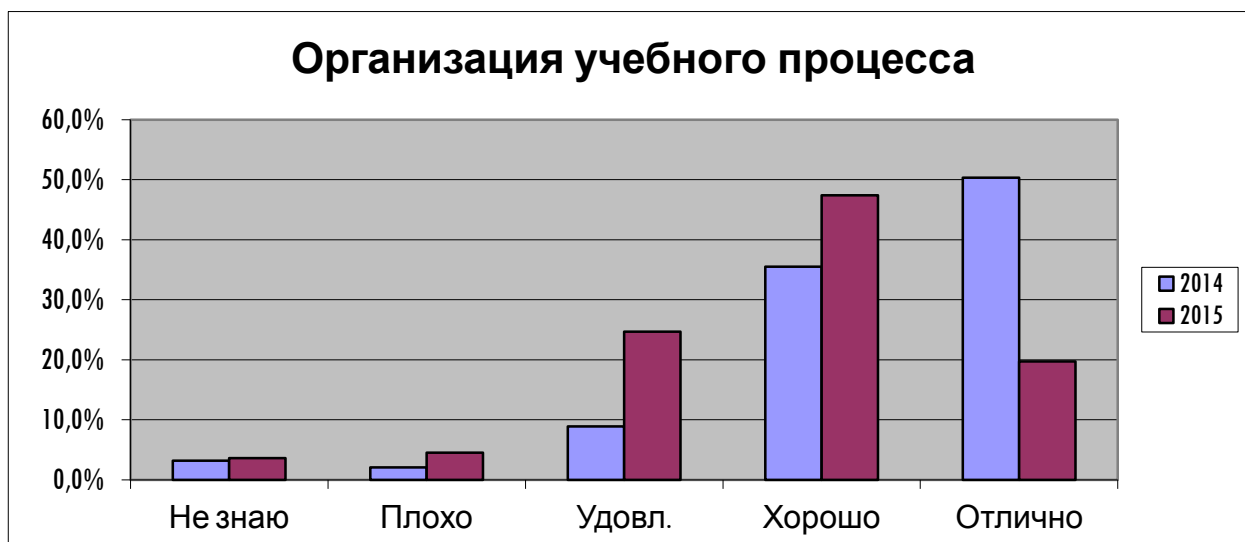
1. Организация учебного процесса в ВСГУТУ;
2. Оснащенность учебных аудиторий современным оборудованием;
3. Обеспеченность учебно-методической литературой;
4. Деятельность отдельных подразделений (столовая, библиотека, общежитие, администрация факультетов и др.).

Ввиду большого объема статистической информации рассмотрим лишь отдельные наиболее важные для студента аспекты (данные представлены в сравнении с 2014 г.).

Полный вариант результатов будет разослан в структурные подразделения, в институты и факультеты, а также будет выставлен на сайте ВСГУТУ.

### 1. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  | Удовлетворенность |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|-------------------|
| 2014 | 20      | 13    | 56     | 223    | 316     | 628    |                   |
|      | 3,2%    | 2,1%  | 8,9%   | 35,5%  | 50,3%   | 100,0% | 85,8%             |
| 2015 | 16      | 20    | 109    | 209    | 87      | 441    |                   |
|      | 3,6%    | 4,5%  | 24,7%  | 47,4%  | 19,7%   | 100,0% | 67,1%             |



Удовлетворенность студентов по этому аспекту (организация учебного процесса) снизилась по сравнению с прошлым годом и составила 67,1% (85,8% в 2014 г.). Наиболее низко оценивались такие процессы как составление расписания занятий и сессий, организация производственной практики.

Основные **замечания**, приводимые в анкетах:

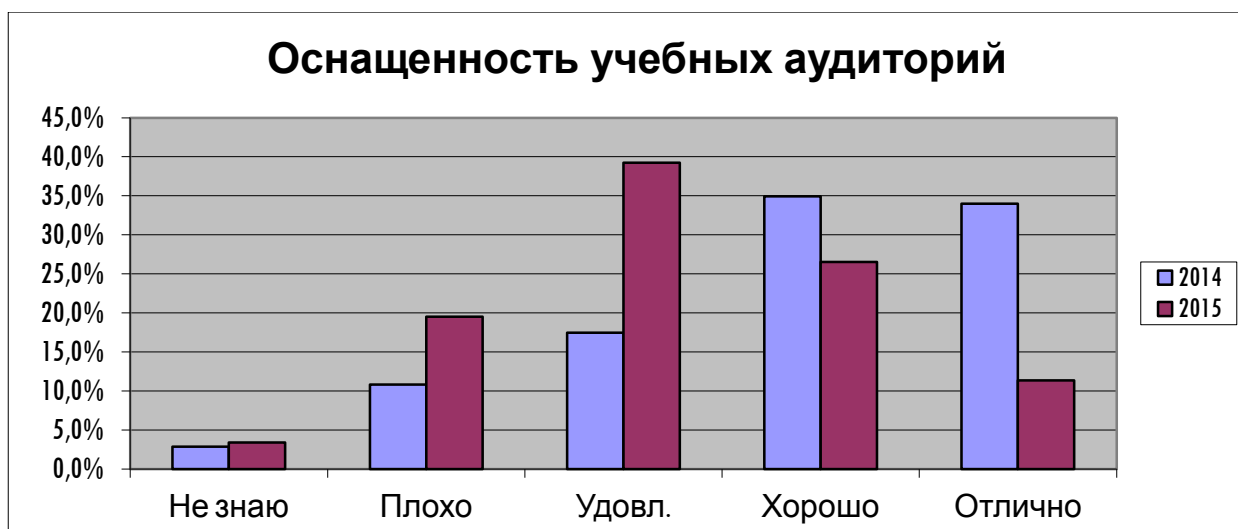
- Неудобное расписание, в т.ч. разброс по корпусам, неравномерность по объему, желательно освободить субботу;
- несовершенство организации летней практики студентов, предоставлять места практики.

Не рассматривались такие замечания как: изменение программы обучения, увеличение аудиторных часов.

Такие же замечания были и в 2014 г.

## 2. ОСНАЩЕННОСТЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ СОВРЕМЕННЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл-но | Хорошо | Отлично | Всего  | Удовл-ть |
|------|---------|-------|----------|--------|---------|--------|----------|
| 2014 | 18      | 68    | 110      | 220    | 214     | 630    |          |
|      | 2,9%    | 10,8% | 17,5%    | 34,9%  | 34,0%   | 100,0% | 68,9%    |
| 2015 | 15      | 86    | 173      | 117    | 50      | 441    |          |
|      | 3,4%    | 19,5% | 39,2%    | 26,5%  | 11,3%   | 100,0% | 37,8%    |



Удовлетворенность студентов по этому аспекту значительно снизилась и составила 37,8% (68,9% - в 2014 г.).

**Замечания**, приводимые в анкетах:

Необходимо новое, современное учебное оборудование, копировальные аппараты, компьютеры, средства мультимедиа.

«... сделайте лабораторию на кафедре «Электротехника» для специальности СВС, а то нам сказали, что не на чем учить, нет приборов»;

«... как можно чему-то научиться, если в лабораториях одни только столы и стулья, а еще называется учебная или научная лаборатория»;

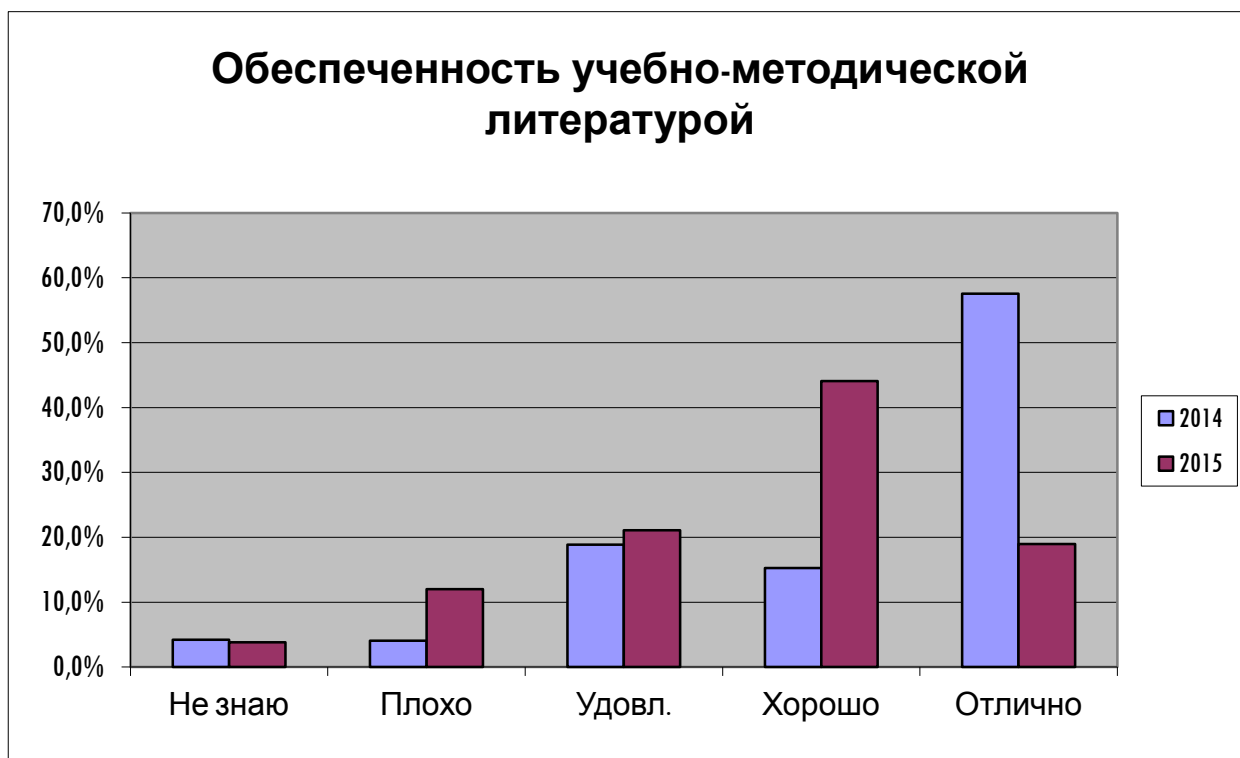
«... почему нельзя установить стационарно видеопроекторы в аудиториях? А то наши преподаватели бегают из аудитории в аудиторию с ноутбуками и проекторами, полпары настраивают, а времени остаётся совсем мало на изучение».

Анализ отчётов кафедр и факультетов по этому вопросу показывает, что кафедрами ежегодно составляются заявки на приобретение лабораторного оборудования, химической посуды,

реактивов, компьютерной техники и пр. Но не все заявки выполняются в полном объёме, работы по материально-техническому обеспечению тормозятся из-за необходимости проведения тендеров.

### 3. ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  | Удовл-ть |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|----------|
| 2014 | 26      | 25    | 116    | 94     | 354     | 615    |          |
|      | 4,2%    | 4,1%  | 18,9%  | 15,3%  | 57,6%   | 100,0% | 72,9%    |
| 2015 | 18      | 57    | 100    | 209    | 90      | 474    |          |
|      | 3,8%    | 12,0% | 21,1%  | 44,1%  | 19,0%   | 100,0% | 63,1%    |



На графике представлены усредненные данные по всем факультетам (и по всем курсам). Данный аспект оценили «Плохо» на 15% и более на таких факультетах как ЮрФ, ЭкФ.

Обеспеченность учебно-методической литературой зависит от многих факторов:

- результативность методической деятельности (выполнение плана изданий);
- работа референта кафедры по оформлению заявок на приобретение литературы;
- качественная и оперативная разработка технических заданий на закупку основной и дополнительной литературы, периодических изданий и пр.

В целом, удовлетворенность студентов по этому аспекту составила около 63,1%.

Основные **замечания**, приводимые в анкетах:

- Устаревшие компьютеры, постоянно зависают «Гарант», «Кодекс»;
- Нехватка учебников и др. литературы в библиотеке, в частности в абонементе;
- «День прощения» ежемесячно;
- Меры взыскания за задолженность книг в библиотеке чрезвычайно высоки.

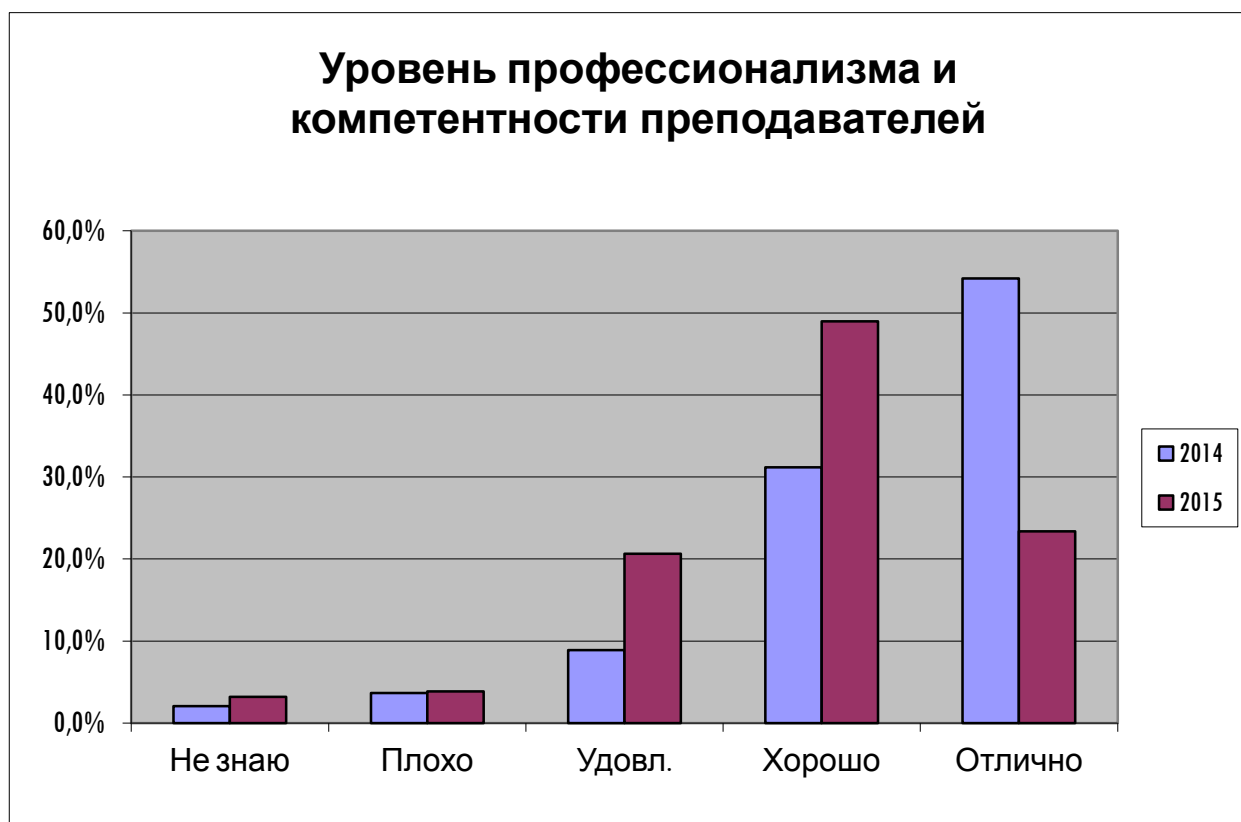
Необходимо отметить, что по результатам анкетирования в 2014 г. библиотекой был проведён большой объём работы, такой как:

- утверждение и инструктаж референтов кафедр по анализу обеспеченности основной и дополнительной литературой дисциплин, по оформлению заявок на приобретение литературы;

- организация работы референтов по сверке базы «Книгообеспеченность», уточнению дисциплин кафедры, анализу обеспеченности по этим дисциплинам;
- директором библиотеки было проведено собеседование с сотрудниками по вопросу корректности и вежливого отношения к пользователям библиотечного фонда;
- пересмотрен график работы читальных залов (график продлён до 19-00).

#### 4. УРОВЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА И КОМПЕТЕНТНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  | Удовлетв-ть |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|-------------|
| 2014 | 13      | 23    | 56     | 196    | 341     | 629    |             |
|      | 2,1%    | 3,7%  | 8,9%   | 31,2%  | 54,2%   | 100,0% | 85,4%       |
| 2015 | 14      | 17    | 91     | 216    | 103     | 441    |             |
|      | 3,2%    | 3,9%  | 20,6%  | 49,0%  | 23,4%   | 100,0% | 72,4%       |



Удовлетворенность студентов по этому аспекту составила 72,4% (85,4% в 2014 г.).

Основные **замечания**, приводимые в анкетах:

- Неуважительное отношение преподавателей к студентам (13,7%)
- Ответственных преподавателей - опаздывают или не проводят занятия вообще (6,2%);
- Компетентных преподавателей (5,7%).

Отдельные фразы из анкет:

«Просьба не ставить 1 парой в расписание дисциплины, по которым преподаватели пропускают уроки, а то мы приезжаем к 8 часам, а потом сидим в фойе, а могли бы еще поспать»;

«Студентов - заочников вообще никто не считает за студентов – приходится всё просить, даже варианты контрольных работ. И сразу же предлагают оплатить решение контрольной работы и называют фамилии преподавателей, которые за деньги делают контрольные и типовые

работы...» (часто упоминается кафедра, на которой преподается дисциплина «Теоретическая механика»).

В отчётах, представленных кафедрами, указывались мероприятия, направленные на устранение замечаний, отмеченных студентами в 2014 г. Кафедрами проводились такие работы, как:

- повышение квалификации ППС;
- включение в повестку заседаний кафедр вопросов коррупции в образовательной сфере, проводились личные беседы с отдельными сотрудниками и преподавателями;
- усиление контроля со стороны заведующего кафедрой за качеством проведения занятий.

Думаю, что необходимо усилить контроль также и со стороны Учебно-методического управления за проведением занятий с представлением информации по срывам, самовольным переносам и пр., на рабочую комиссию при проведении конкурсов на замещение вакантных должностей.

В настоящее время Управлением качеством образования разработано и находится на согласовании Положение об аттестации профессорско-преподавательского состава (автор Д.Д.Аюшеев). Видим применение данной процедуры не для всего ППС (для всего ППС достаточно конкурсного отбора 1 раз в 5 лет), а для отдельных представителей, а именно, если имеются основания для сомнений в уровне компетентности, профессионализма, личных качеств – по представлению руководителя структурного подразделения (кафедры, факультета, института).

## 5. ОЦЕНКА РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ ФАКУЛЬТЕТА

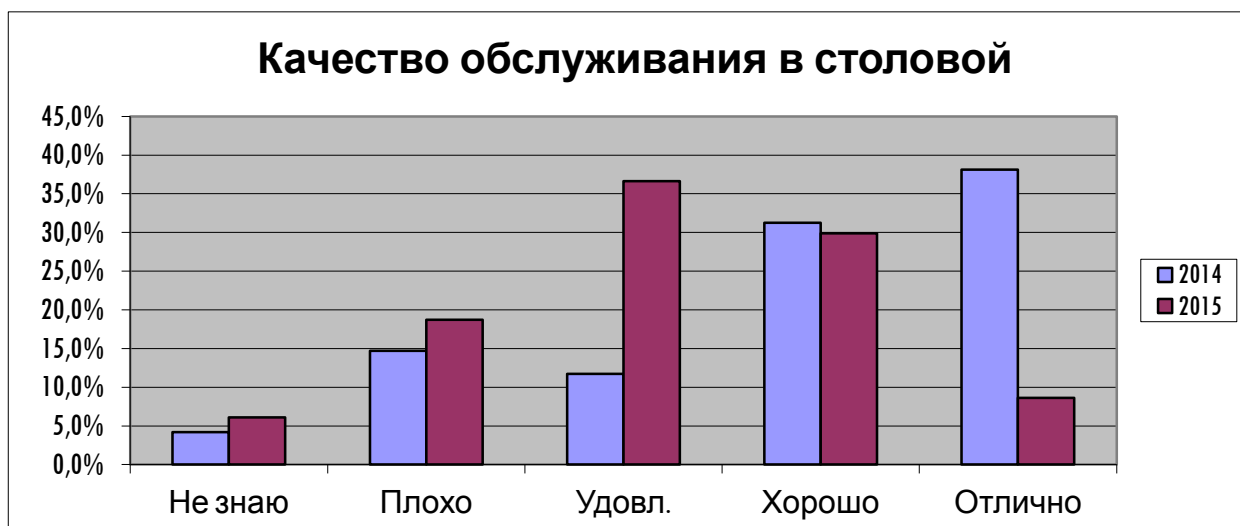
Удовлетворенность студентов по этому аспекту составила 65% (без изменения).

Основные замечания, приводимые в анкетах:

- Неуважительное обращение со студентами в деканате;
- Персонал деканата должен быть компетентный и более организованным;
- Увеличить часы работы со студентами и соблюдать график.

## 6. ОЦЕНКА РАБОТЫ СТОЛОВЫХ

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  | Удовл-ть |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|----------|
| 2014 | 25      | 88    | 70     | 187    | 228     | 598    |          |
|      | 4,2%    | 14,7% | 11,7%  | 31,3%  | 38,1%   | 100,0% | 69,4     |
| 2015 | 29      | 89    | 174    | 142    | 41      | 475    |          |
|      | 6,1%    | 18,7% | 36,6%  | 29,9%  | 8,7%    | 100,0% | 38,5     |



Удовлетворенность студентов по этому аспекту также снизилась и составила около 38,5 %. Снижение уровня удовлетворенности по данному аспекту, в основном, произошло из-за нерешённых проблем с очередями (это было основное замечание в анкетах 2014 г.).

Основные замечания к столовым, приводимые в анкетах следующие:

- Решить проблему очередей;
- Установить вытяжки и кондиционеры;
- Улучшить качество мойки столов, посуды, подносов, вилок и пр.;
- Установить автоматы горячих напитков;
- Увеличить количество пунктов питания (буфеты в 6, 9, 13 корпусах), в 15 корпусе плохо работает буфет.

Отдельные фразы из анкет:

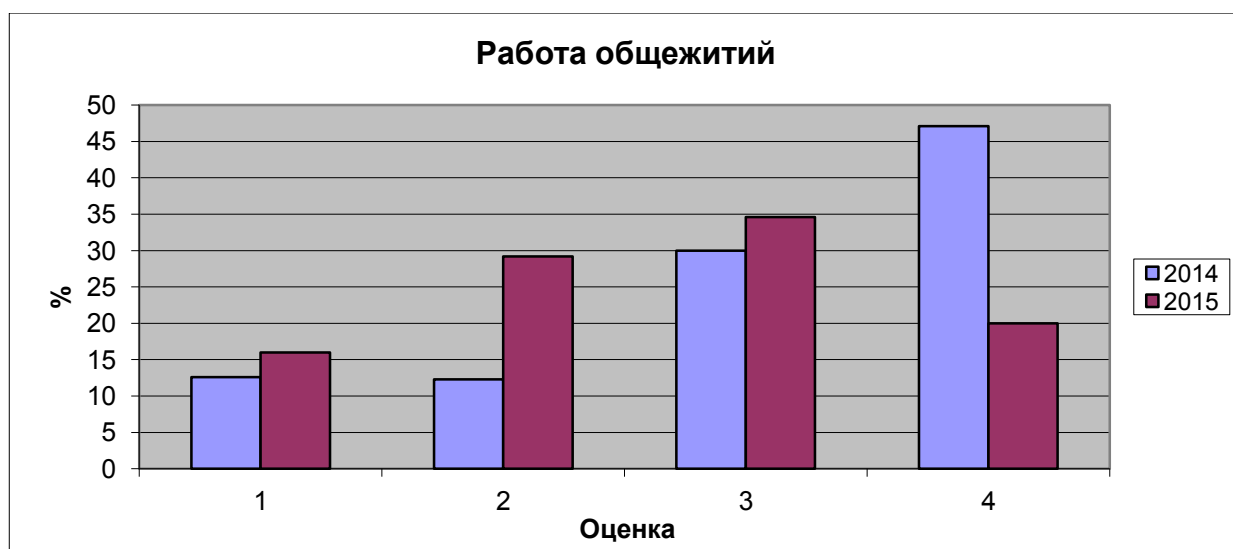
«Очень большие очереди в столовых, очередь медленно движется, 30 минут не хватает пообедать, преподаватели берут вне очереди, а потом нас же и ругают за опоздания на 3 пару».

«Почему университет не закупит для столовых посудомоечные машины?»;

Необходимо отметить, что студенты при анкетировании в 2014 г. практически не отмечали такие негативные проявления в деятельности пунктов питания, как грубость персонала, обман при расчёте (замечания 2014 г.). Видимо, это является следствием работы руководителя отдела общественного питания по ликвидации замечаний в 2014 г.

## 7. ОЦЕНКА РАБОТЫ ОБЩЕЖИТИЯ

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего   | Удовл-ть |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|---------|----------|
| 2014 | 123     | 59    | 57     | 130    | 219     | 588     | 77,1%    |
|      | 20,9%   | 10,0% | 9,7%   | 22,1%  | 37,2%   | 100,0%  |          |
|      |         | 12,6% | 12,3%  | 30,0%  | 47,1%   | 100,0%  |          |
| 2015 | 144     | 53    | 96     | 114    | 66      | 473/329 | 38,1%    |
|      | 30,4%   | 11,2% | 20,3%  | 24,1%  | 14,0%   | 100,0%  |          |
|      |         | 16%   | 29,2%  | 34,6%  | 20,0%   | 100%    |          |



Опрашивались только иногородние студенты, проживающие в общежитиях ВСГУТУ.

Удовлетворенность студентов по этому аспекту значительно снизилась и составила около 38% (в 2014 – 77,1%).

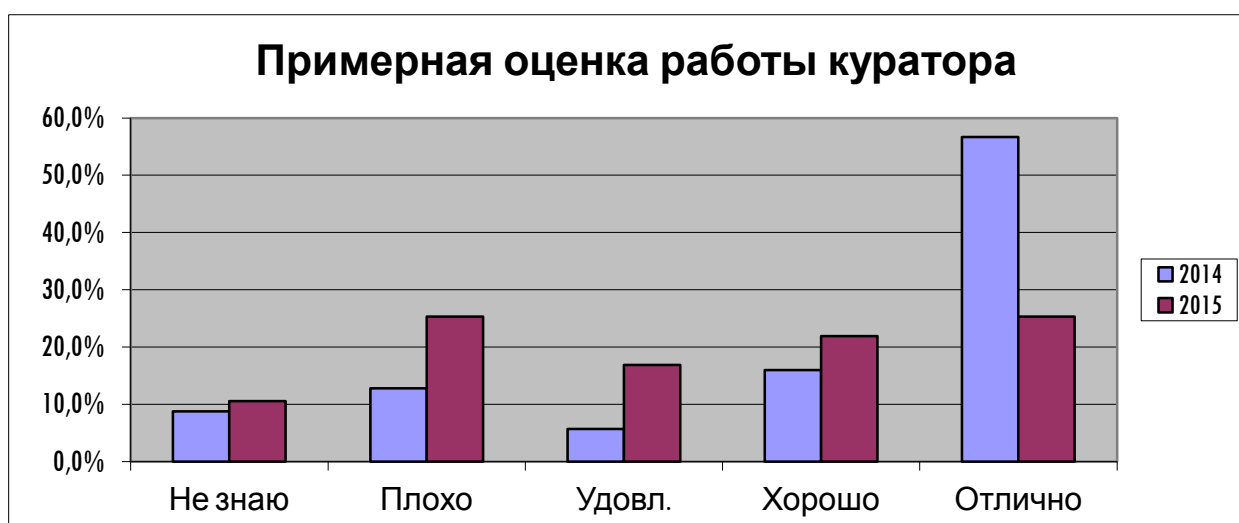
Основные **замечания**, приводимые в анкетах:

- Обеспечивать общежитием всех, кто в этом нуждается (не только бюджетников);
- Неуважительное отношение к проживающим со стороны сотрудников студгородка;
- Трудности при заселении в общежитие - большие очереди, мало мест;
- Продлить работу вахты в общежитии до 23:00ч в зимнее время

Отчёт о проделанной работе со стороны Директора студгородка в УКО не поступил (распоряжение от 12 ноября 2014 г. №4416р).

## 8. ОЦЕНКА РАБОТЫ КУРАТОРОВ АКАДЕМИЧЕСКИХ ГРУПП

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  | Удовлетворенность |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|-------------------|
| 2014 | 52      | 76    | 34     | 95     | 336     | 593    |                   |
|      | 8,8%    | 12,8% | 5,7%   | 16,0%  | 56,7%   | 100,0% | 72,7%             |
| 2015 | 50      | 120   | 80     | 104    | 120     | 474    |                   |
|      | 10,5%   | 25,3% | 16,9%  | 21,9%  | 25,3%   | 100,0% | 47,2%             |



Удовлетворенность студентов по этому аспекту составила около 47,2% (в 2014 г. – 72,7%). Только лишь 25% студентов оценили работу кураторов на «отлично», 21% - «хорошо».

Основные замечания, отмеченные в анкетах:

- «Кураторы мало уделяют времени на свои группы»;
- «Кураторам чаще проводить собрания с группой (хотя бы раз в месяц)»;
- «Низкий уровень информированности студентов (необходимы объявления, стенды, плакаты во всех коридорах и на каждом этаже, сообщения через кураторов групп и старост. А главное – вовремя информировать)».

В последнее время вопросам воспитательной работы уделяется значительное внимание со стороны государства:

- включение в аккредитационный модуль анкеты по организации и проведению воспитательной работе с обучающимися;
- введение в стандарты нового поколения блока общекультурных компетенций;
- разработка Министерством образования России рекомендаций по повышению эффективности и совершенствованию воспитательной работы в ВУЗах и пр.

Думаю, подходы к структуре и содержанию института кураторства необходимо пересматривать:

- директорам и деканам более ответственно подходить к выбору кураторов академических групп;
- назначать кураторов только на потоки 1-3 курсы (с оплатой 20-30% к окладу);



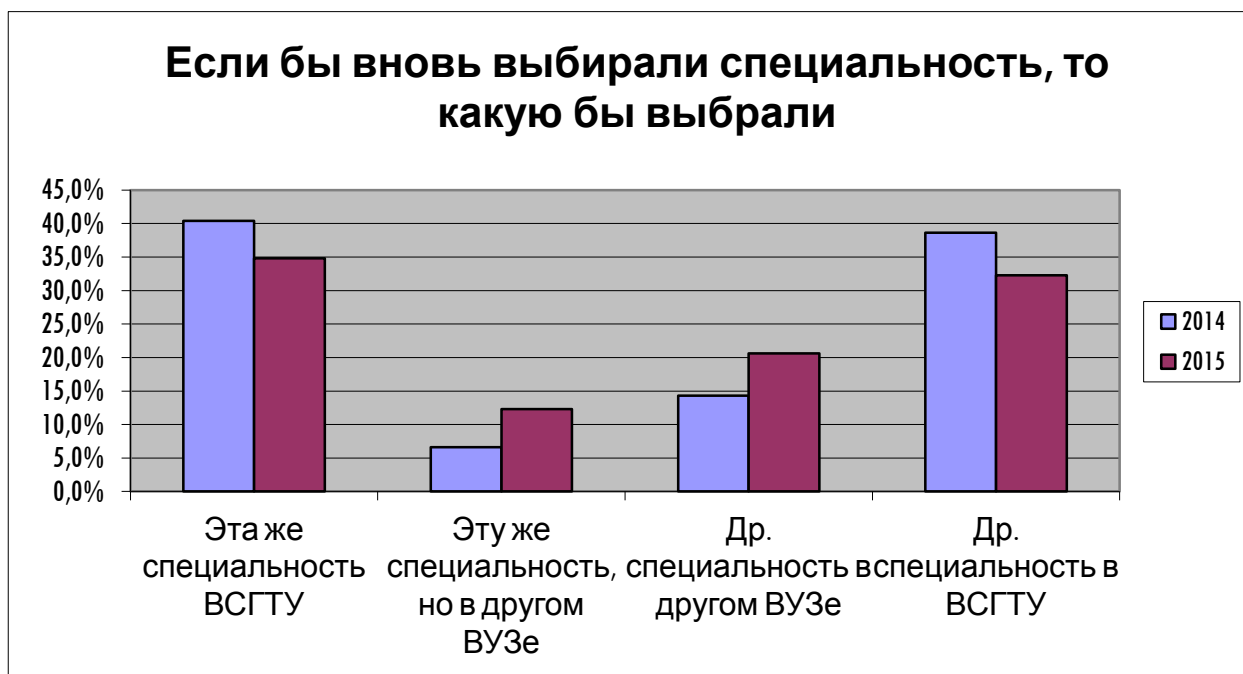
- для студентов старших курсов, а тем более магистрам назначать наставников (без оплаты);
- организовать административную службу по работе со студентами под руководством проректора по СВ.

Также как и в прошлом году в анкетах были и такие вопросы, как:

- Если бы вновь выбирали специальность, то что бы Вы выбрали?;
- Будете ли Вы рекомендовать ВСГУТУ школьникам и абитуриентам?

По первому вопросу данные представлены на диаграмме:

| Год  | Выбрал бы эту же специальность ВСГУТУ | Эту же специальность, но в другом ВУЗе | Другую специальность в другом ВУЗе | Другую специальность в ВСГУТУ | Всего  |
|------|---------------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------------|--------|
| 2014 | 251                                   | 41                                     | 89                                 | 240                           | 621    |
|      | 40,4%                                 | 6,6%                                   | 14,3%                              | 38,6%                         | 100,0% |
| 2015 | 164                                   | 58                                     | 97                                 | 152                           | 471    |
|      | 34,8%                                 | 12,3%                                  | 20,6%                              | 32,3%                         | 100,0% |

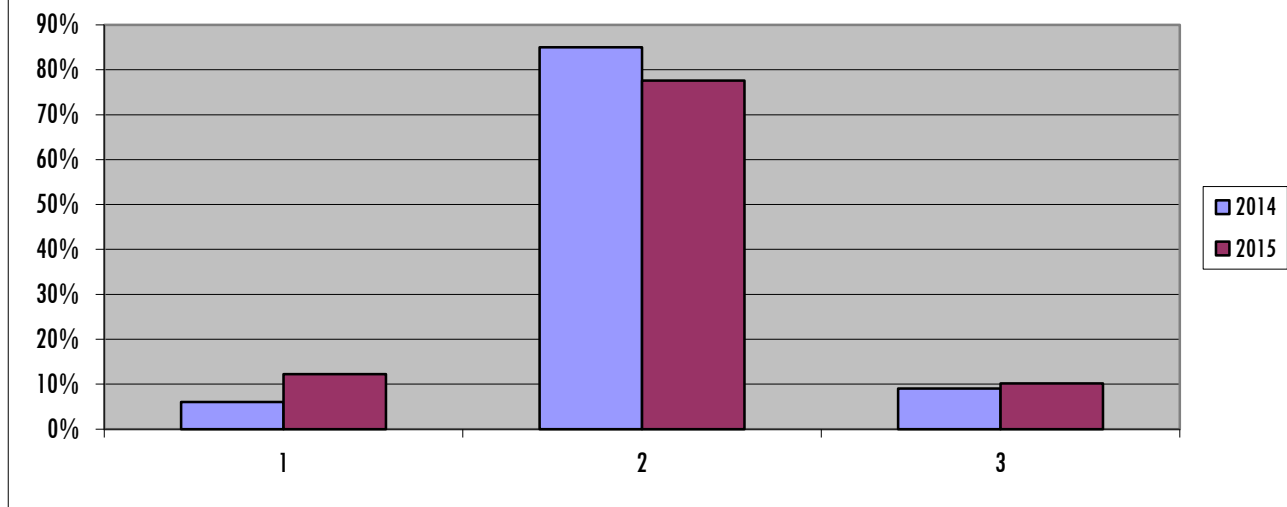


Практически 67,1% (80% - в 2014 г.) опрошенных студентов снова выбрали бы ВСГУТУ (34,8% - ту же специальность (41%-2014), 32,3% другую специальность, но в ВСГУТУ (39%-2014). Т.е. желающих заново поучиться в ВСГУТУ уменьшилось с 80% до 67,1% (тревожный факт!!!).

По второму вопросу (будете ли Вы рекомендовать ВСГУТУ школьникам и абитуриентам) получены следующие данные:

| Год  | Затрудняюсь ответить | Да, скорее да, чем нет | Нет, скорее нет, чем да | Всего  |
|------|----------------------|------------------------|-------------------------|--------|
| 2014 | 41                   | 534                    | 54                      | 629    |
|      | 6%                   | 85%                    | 9%                      | 100%   |
| 2015 | 58                   | 367                    | 48                      | 473    |
|      | 12,3%                | 77,6%                  | 10,1%                   | 100,0% |

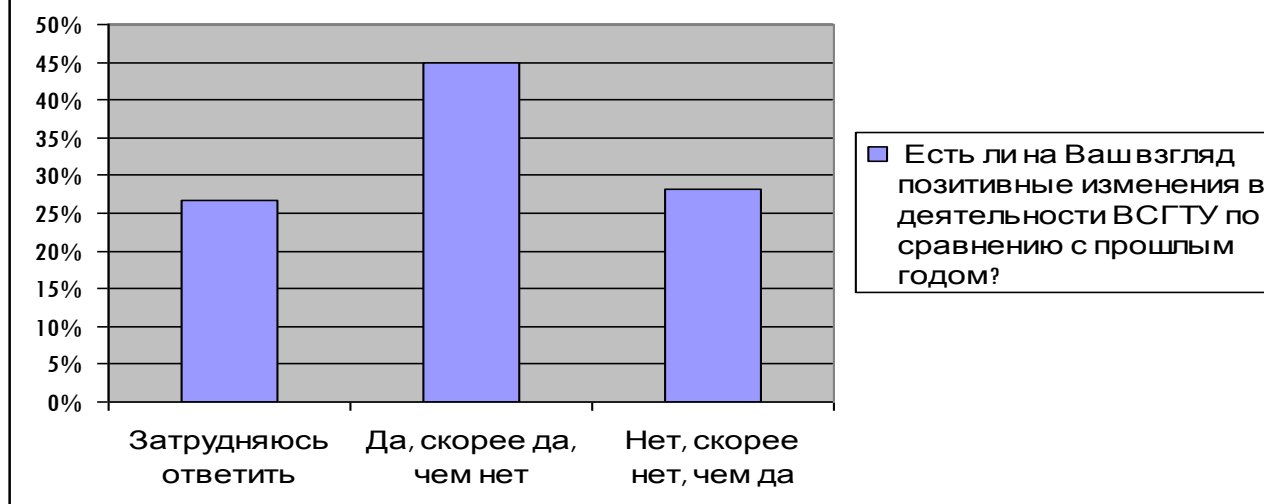
### Будете ли Вы рекомендовать ВСГУТУ для поступления школьникам и абитуриентам?



78,6% опрошенных ответили – Да, будем рекомендовать; Скорее да, чем нет (85% - в 2014г.).

В анкету 2014 г. был введён новый вопрос «Есть ли на ваш взгляд позитивные изменения в деятельности ВСГУТУ по сравнению с прошлым годом?»

### Есть ли на Ваш взгляд позитивные изменения в деятельности всгту по сравнению с прошлым годом?



Из 100% опрошенных 45% ответили положительно на этот вопрос, 28% - отрицательно. 27% - затруднились ответить.

Не смотря на то, что по большинству аспектов деятельности наблюдается снижение показателей, практически половина опрошенных заметила позитивные изменения в деятельности университета.

В целом, анализ статистических данных показывает, что по всем оцениваемым аспектам наблюдается снижение % «Отлично», в отдельных случаях снижение % «Хорошо», увеличение

в большинстве случаев % «Хорошо» и % «Удовлетворительно». Форма гистограмм приближается к Нормальному распределению, а с точки зрения статистики – приближение формы гистограмм к Нормальному распределению – говорит о более качественном подходе к:

- формированию репрезентативной выборки (включение в выборку обучающихся заочной формы обучения и студентов, обучающихся по ускоренным программам, сокращение группы – обучающиеся 1 курса (именно они дают большой % «не знаю»);
- планированию и проведению процедуры опроса;
- обучающиеся более критично отнеслись к оцениванию деятельности университета (возможно часть из опрошенных в 2015 г. попадала под опрос в 2014 г.).

Итоговая таблица по удовлетворенности обучающихся в целом условиями обучения в ВСГУТУ:

| № | Аспект оценивания  | Удовлетворенность студентов,<br>% |            |
|---|--|-----------------------------------|------------|
|   |  | 2014                              | 2015       |
| 1 | Организация учебного процесса                            | 85,8                              | 67,1       |
| 2 | Оснащенность аудиторий современным оборудованием         | 68,9                              | 37,8       |
| 3 | Обеспеченность учебно-методической литературой           | 72,9                              | 63,1       |
| 4 | Уровень профессионализма и компетентности преподавателей | 85,4                              | 72,4       |
| 5 | Работа администрации факультета (института)              | 65                                | 65         |
| 6 | Работа столовых  | 69,4                              | 38,5       |
| 7 | Работа общежития   | 77,1                              | 38,1       |
| 8 | Работа кураторов академических групп                     | 72,7                              | 47,2       |
|   | <b>Итого, средний % удовлетворенности обучающихся</b>    | <b>75%</b>                        | <b>54%</b> |

## ВЫВОДЫ

В целом, уровень удовлетворенности составляет 54% (75% - в 2014 г.).

Более высокий уровень лояльности наблюдается у обучающихся гуманитарных (ЭГФ и ФПЛК) и технических специальностей (СФ, ФСТД, МФ, ИПИБ), низкий уровень лояльности – студенты факультетов ЭкФ, ЮрФ, ЭтФ.

В любом случае, необходимо внимательно относиться к результатам опросов как ППС, так и обучающихся, поскольку наличие обратной связи помогает руководству университета планировать мероприятия по совершенствованию деятельности, частично предотвращает подачу обучающимися заявлений (жалоб и рекламаций) в вышестоящие инстанции.

Институтам и факультетам рекомендуется использовать опыт ЭГФ. 5 лет назад по указанию декана факультета установлен «ящик для предложений», в который любой обучающийся этого факультета не зависимо от формы обучения может подать предложения, рекомендации и замечания, касающиеся организации учебного процесса, проведения занятий и пр.

Разумеется, **никаких карательных мер** по результатам опросов не должно быть предусмотрено. Мнение обучающихся и преподавателей использовать только при планировании корректирующих и предупреждающих мероприятий.

### Примечание:

Замечания и рекомендации обучающихся по отдельным направлениям деятельности – по столовым, КДЦ, общежитиям, библиотеке, по внеучебной работе студентов, по деканатам и дирекциям, переданы курирующим проректорам, в администрации факультетов и институтов будут переданы через FTP (под паролем) для изучения и, возможно, применения при совершенствовании деятельности отдельных структурных подразделений.

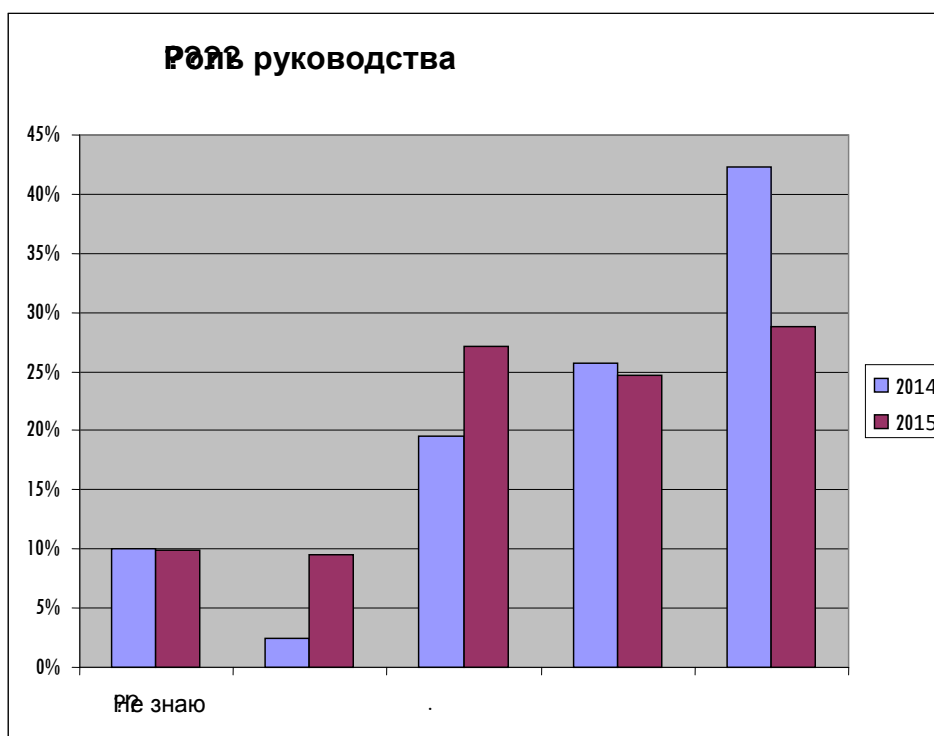
## 2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ НПР, РАБОТОДАТЕЛЕЙ

### 1. Роль руководства в организации работ (вопросы 1 – 9)

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- вовлечённость руководства (высшее руководство, руководство среднего звена и администрация) в обсуждение целей и планов Университета;
- поддержка руководством процессов улучшения деятельности подразделений;
- выделение времени для встреч со студентами, с преподавателями и сотрудниками университета, а также с представителями предприятий и организаций.

| Год  | Не знаю | Деятельность в этом направлении не началась | Есть некоторые достижения | Есть значительный прогресс | Полностью осуществлено в вузе | Всего |
|------|---------|---|---------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| 2014 | 26      | 6   | 47                        | 62                         | 100                           | 241   |
|      | 10%     | 2,50%                                       | 19,50%                    | 25,70%                     | 42,30%                        | 100%  |
| 2015 | 23      | 22  | 63                        | 58                         | 67                            | 233   |
|      | 9,9%    | 9,5%  | 27,1%                     | 24,7%                      | 28,8%                         | 100%  |



Удовлетворенность ППС по этому аспекту составила 87,5%.

Высокие результаты по высшему руководству были снижены за счет низких результатов по администрации. Например, на вопрос «Администрация активно вовлечена в обсуждение целей и планов Университета» почти 20% респондентов ответили – «Не знаю» и только 28% ответили – полностью осуществлено в вузе (соответственно, 6,2% - не знаю, 55,2% - полностью осуществлено в вузе – по вопросу о высшем руководстве).

Достаточно низкие показатели были по вопросу о выделении времени для встреч со студентами. На сегодняшний день встречи Высшего руководства со студентами ограничиваются выступлением на ежегодной линейке 1 сентября «День знаний», а также при решении вопросов по движению контингента, т.е. переводам, восстановлению и пр. Многие студенты не знают ректора и проректоров по направлениям деятельности.

С руководством среднего звена ситуация состоит лучше. По характеру своей работы и деканам, и заведующим кафедрами приходится гораздо чаще общаться со студентами, решать те или иные вопросы, касающиеся социальной сферы, учебного процесса, воспитания и пр.

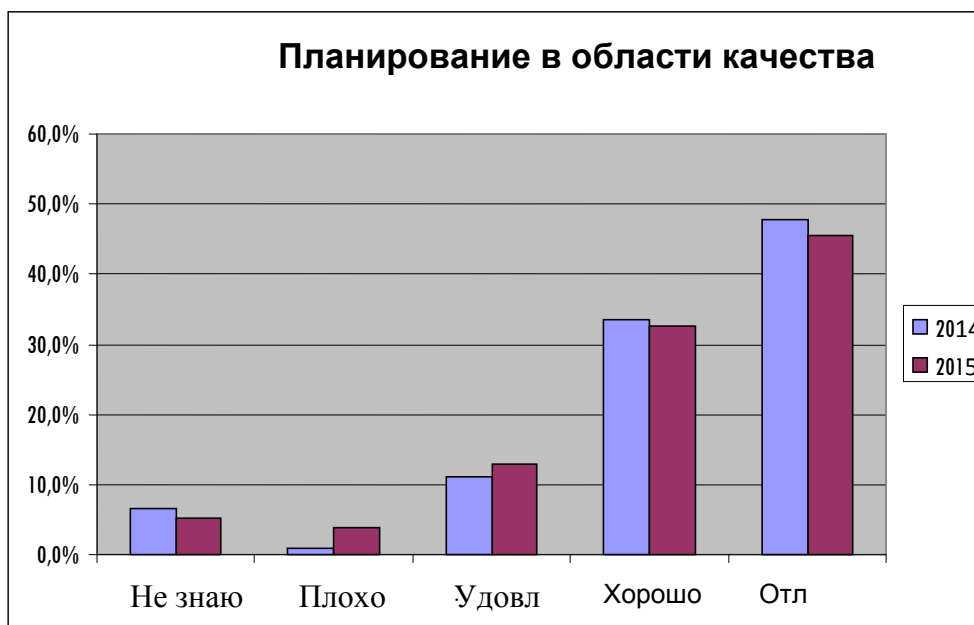
В пожеланиях ППС по этому вопросу можно выделить следующие:

- выделять время для приёма по личным вопросам (д.б. вывеска на дверях с указанием времени приёма);
- присутствие руководства на собраниях студенческого профсоюзного комитета;
- присутствие высшего руководства на последнем звонке, при вручении дипломов и пр.

## 2. Планирование в области качества (вопросы 10 - 15)

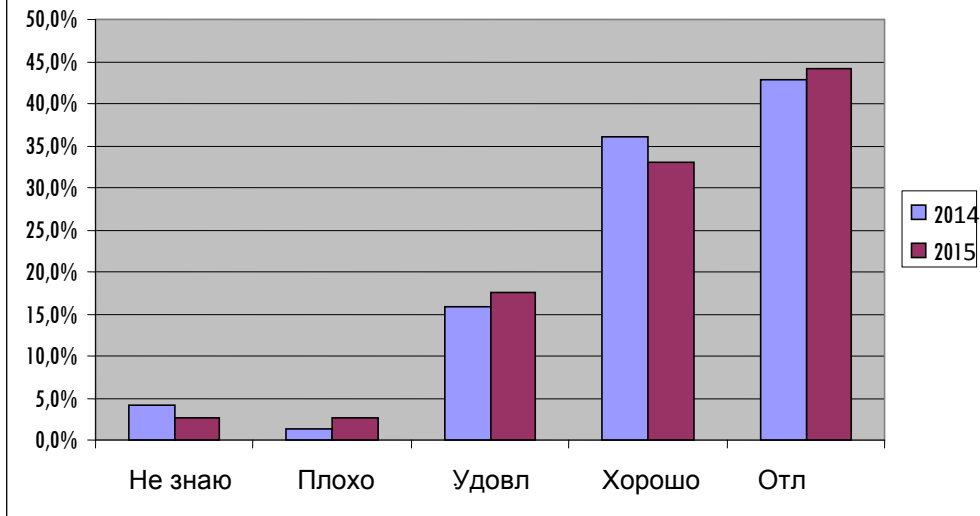
ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- проведение регулярных собраний, на которых обсуждаются проблемы и работа по улучшению деятельности подразделений и университета в целом;
- наличие утвержденных целей, планов, стратегии развития университета, в частности целей и задач повышения качества образования;
- соответствие целей подразделений общим целям.



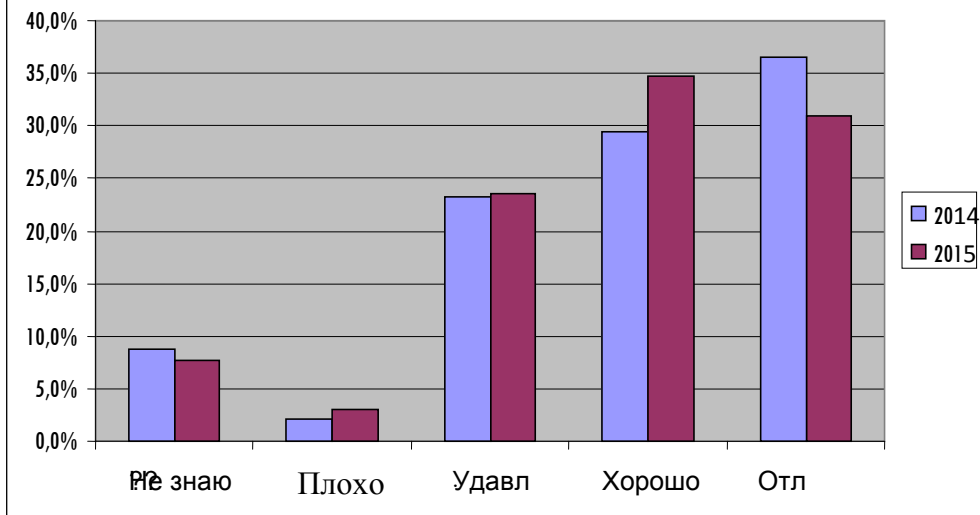
| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 16      | 2     | 27     | 81     | 115     | 241    |
|      | 6,6%    | 0,8%  | 11,2%  | 33,6%  | 47,7%   | 100,0% |
| 2015 | 12      | 9     | 30     | 76     | 106     | 233    |
|      | 5,2%    | 3,9%  | 12,9%  | 32,6%  | 45,5%   | 100,0% |

### Наличие утвержденных целей



| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 10      | 3     | 38     | 87     | 103     | 241    |
|      | 4,1%    | 1,2%  | 15,8%  | 36,1%  | 42,7%   | 100,0% |
| 2015 | 6       | 6     | 41     | 77     | 103     | 233    |
|      | 2,6%    | 2,6%  | 17,6%  | 33,0%  | 44,2%   | 100,0% |

### Цели подразделений



| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 21      | 5     | 56     | 71     | 88      | 241    |
|      | 8,7%    | 2,1%  | 23,2%  | 29,5%  | 36,5%   | 100,0% |
| 2015 | 18      | 7     | 55     | 81     | 72      | 233    |
|      | 7,7%    | 3,0%  | 23,6%  | 34,8%  | 30,9%   | 100,0% |

Удовлетворенность ППС по этому аспекту составила 89,2%.

В данном случае не требуются особые комментарии. Радует тот факт, что большая часть сотрудников высоко оценивает стратегию развития ВСГТУ, ознакомлена с Программой развития университета на 5-ти летний период, с целями и задачами, а также с программными мероприятиями по различным направлениям деятельности (кстати, она выложена в ФТП в папке УКО).

К сожалению, по вопросу о том, что каким образом используется информация о потребителях и конкурентах при разработке краткосрочных и долгосрочных планов 22% респондентов затруднились ответить. Но их 22% более 10% респондентов - сотрудники обеспечивающих кафедр, отличающихся низким уровнем информированности по таким вопросам, как трудоустройства выпускников, распределение студентов на производственную практику, согласование учебных планов и программ и др.

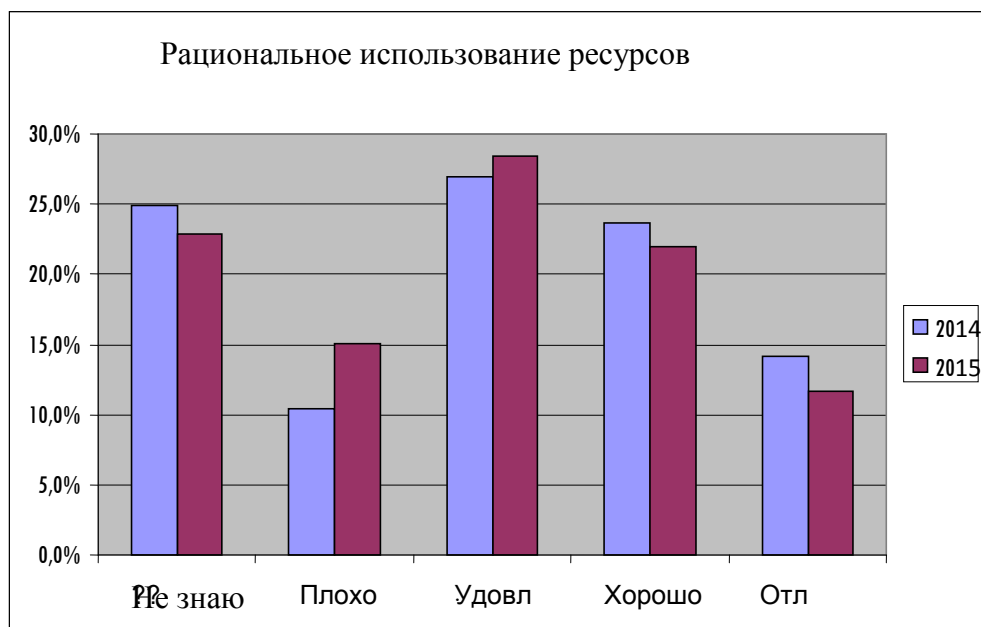
### 3. Рациональное использование ресурсов (вопросы 16 – 19);

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- применение различных методов материальной поддержки сотрудников для сохранения трудового коллектива;
- распределение бюджета соответствует планам и целям университета;
- использование надёжной, достоверной информацией о взаимодействии между подразделениями с целью оптимального распределения ресурсов;
- использование различных методов наиболее рационального использования ресурсов.

Результаты опроса представлены на диаграмме.

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 60      | 25    | 65     | 57     | 34      | 241    |
|      | 24,9%   | 10,4% | 27,0%  | 23,7%  | 14,1%   | 100,0% |
| 2015 | 53      | 35    | 66     | 51     | 27      | 233    |
|      | 22,9%   | 15,0% | 28,4%  | 22,0%  | 11,7%   | 100,0% |



Удовлетворенность ППС по этому аспекту составила 87,5%.

Анализ результатов показывает, что в университете большой процент ППС (24%) затрудняется дать оценку системе управления ресурсами организации. В основном это ППС с обеспечивающих кафедр, а также ППС, занимающие должности ассистента и ст. преподавателя.

Низкий уровень информированности можно объяснить тем, что руководство среднего звена (зав. кафедрами, деканы факультетов) несвоевременно и не в полном объеме доводит до персонала своих подразделений соответствующую информацию. Вопросы управления кадрами, материально-техническими, финансовыми и др. ресурсами широко обсуждаются на заседаниях ректората, Ученого Совета университета, Учёных советов факультетов и институтов и др. коллегиальных органов. Все решения и постановления должны вовремя рассылаться по подразделениям и затем обсуждаться на заседаниях кафедр.

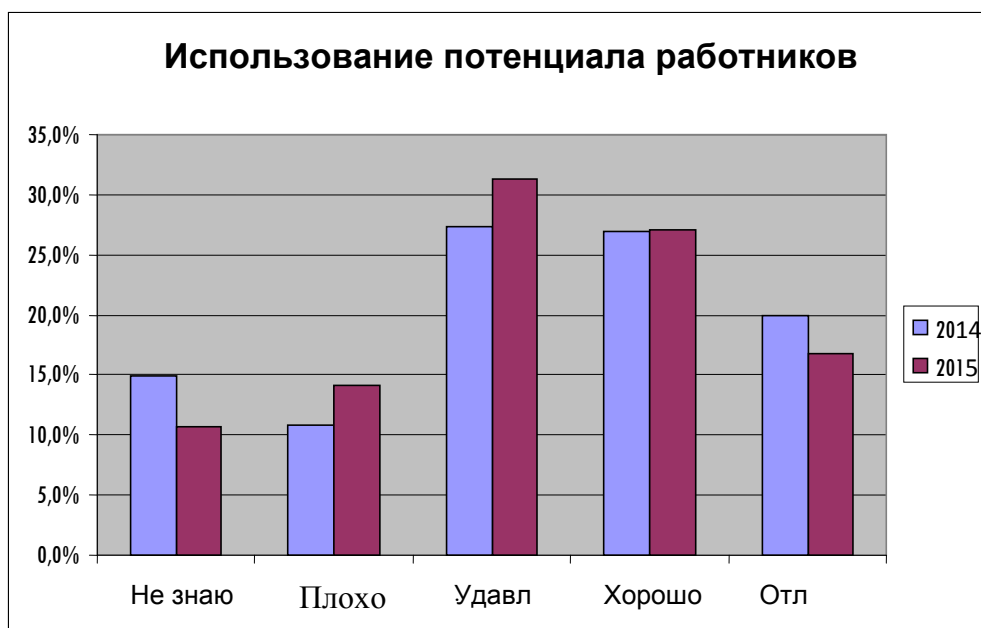
#### 4. Использование потенциала работников (вопросы 20 – 24)

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- Кадровая политика ВСГТУ;
- оценка потребностей сотрудников в обучении и повышении квалификации;
- учёт инициативы и новаторских идей при поощрении сотрудников;
- информированность сотрудников университета о деятельности вуза.

Результаты представлены на диаграмме.

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 36      | 26    | 66     | 65     | 48      | 241    |
|      | 14,9%   | 10,8% | 27,4%  | 27,0%  | 19,9%   | 100,0% |
| 2015 | 25      | 33    | 73     | 63     | 39      | 233    |
|      | 10,7%   | 14,2% | 31,3%  | 27,0%  | 16,7%   | 100,0% |



Большая часть сотрудников университета (75%) в целом удовлетворена деятельностью по управлению персоналом. Высоко оценены были такие аспекты как обучение и повышение квалификации, учёт личной инициативы и новаторских идей отдельных сотрудников при распределении прав и полномочий для выполнения различных поручений.

Несколько ниже оценена система информированности ППС (в отдельных анкетах были такие пожелания как своевременное доведение приказов и распоряжений до кафедр, обязательное разъяснение руководителями среднего звена содержания мероприятий, корректная постановка целей и задач перед исполнителями).

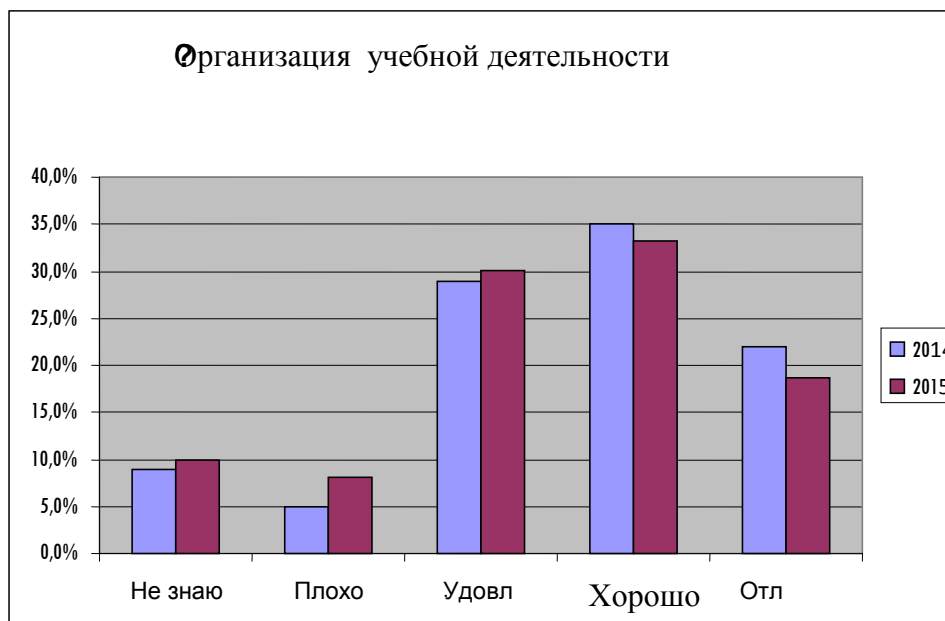
#### 5. Организация и управление учебной деятельностью (вопросы 25 – 29)

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- постоянный поиск новых методов для развития своей деятельности;



- использование идей студентов и преподавателей для совершенствования учебно-научно-воспитательного процесса;
- уровень документированности рабочих процессов и наличие связи с требованиями потребителей, а также наличие процедуры оценки эффективности управления работами;
- проведение работы по доведению до сведения будущих студентов требований к их уровню подготовки.



Большая часть сотрудников университета (86%) в целом удовлетворена деятельностью Кураторам академических групп в обязательном порядке знакомить с требованиями Государственных образовательных стандартов направления подготовки

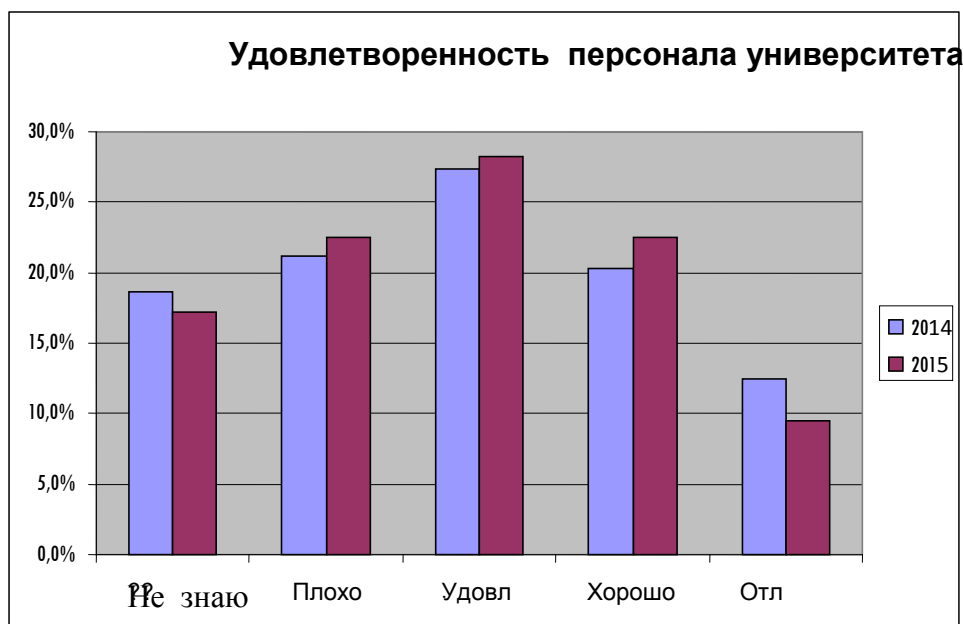
При проведении занятий по дисциплинам всех циклов ведущими преподавателями должна объясняться связь между содержанием образования с задачами будущей профессиональной деятельности.

#### **6. Удовлетворенность персонала работой в университете (вопросы 39 – 43)**

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- проведение опросов персонала;
- наличие в университете регулярной оценки факторов, влияющих на удовлетворенность персонала;
- прозрачность результатов опросов.

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 45      | 51    | 66     | 49     | 30      | 241    |
|      | 18,7%   | 21,2% | 27,4%  | 20,3%  | 12,4%   | 100,0% |
| 2015 | 40      | 52    | 66     | 52     | 22      | 233    |
|      | 17,2%   | 22,5% | 28,2%  | 22,5%  | 9,4%    | 100,0% |



Удовлетворенность ППС системой работы с персоналом составляет 61%.

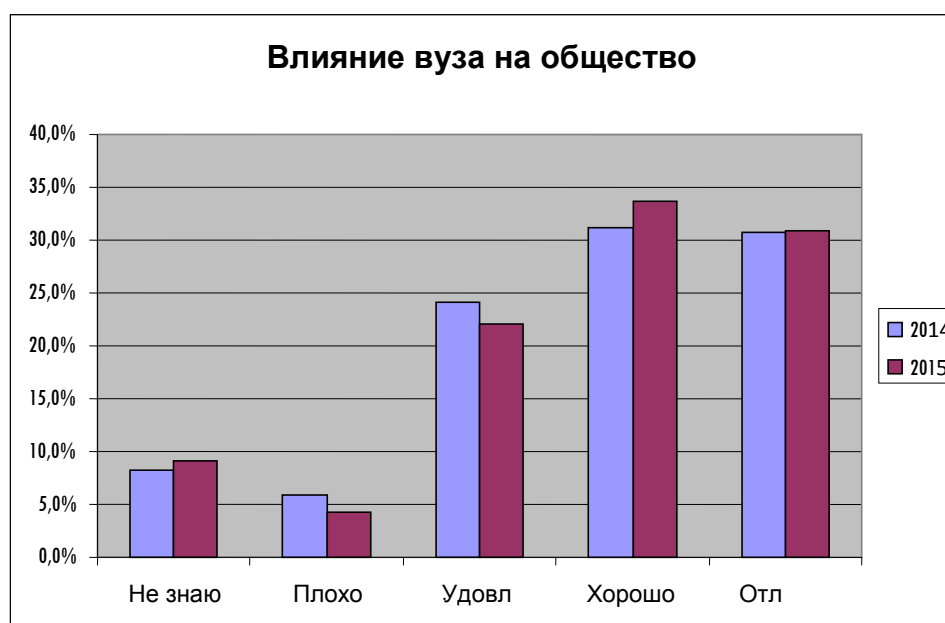
Необходимо отметить, что в университете до сих пор не проводились такие масштабные проекты, как оценка удовлетворенности ППС по различным аспектам деятельности и комплексный опрос студентов, поэтому этот аспект, и предыдущий (7) мы оставим без комментариев. То есть на сегодняшний момент мы получили первичные данные, а в последующем, проводя периодически опросы, мы сможем оценивать динамику во времени, определять причины неудовольствия, предлагать меры корректирующего и предупреждающего характера.

#### 7. Влияние университета на общество (вопросы 44 – 46)

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- участие в социальных программах региона;
- участие в совершенствовании профильного образования в России;
- обучение персонала предприятий по различным направлениям.

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 20      | 14    | 58     | 75     | 74      | 241    |
|      | 8,3%    | 5,8%  | 24,1%  | 31,1%  | 30,7%   | 100,0% |
| 2015 | 21      | 10    | 51     | 78     | 72      | 233    |
|      | 9,2%    | 4,3%  | 22,0%  | 33,6%  | 30,9%   | 100,0% |



Удовлетворенность ППС системой в области обучения работников предприятий и организаций составляет 87%.

Университет принимает активное участие в различных социальных программах (например, волонтерское движение, деятельность в рамках Корпуса Доброй Воли и пр.). Практически каждая выпускающая кафедра реализует программы дополнительного профессионального образования.

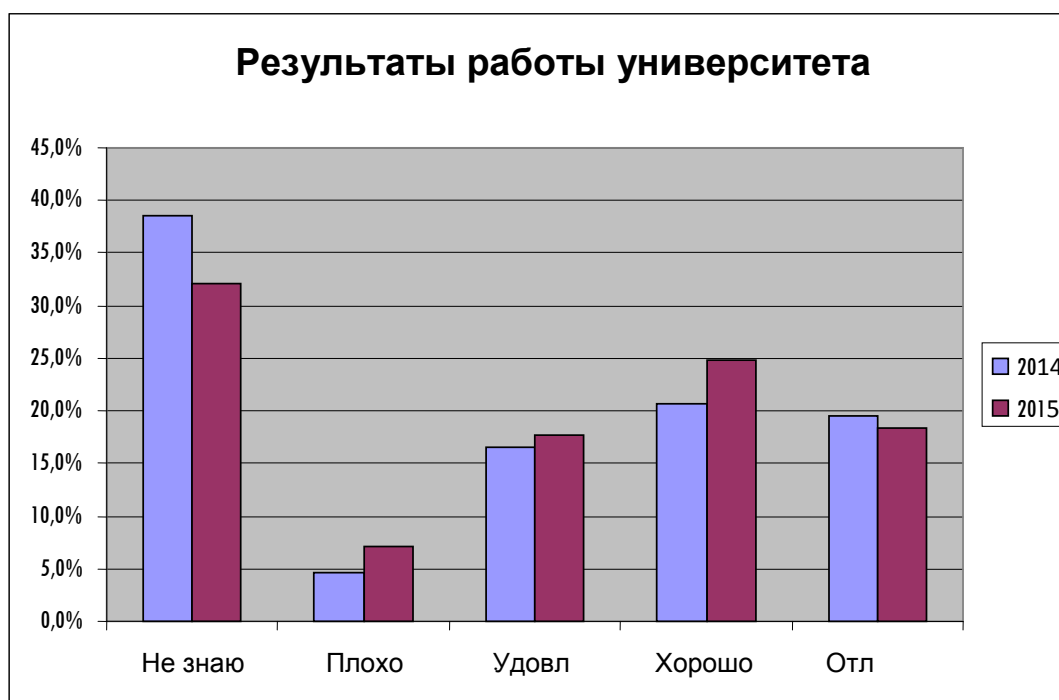
Руководители кафедр также принимают участие в совершенствовании профильного образования в России через УМО по специальностям: обсуждение и уточнение требований образовательных стандартов, основных образовательных программ и пр.

### 8. Результаты работы университета (вопросы 47 – 48)

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- систему оценки финансовых результатов деятельности;
- систему оценки нефинансовых результатов деятельности.

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 93      | 11    | 40     | 50     | 47      | 241    |
|      | 38,6%   | 4,6%  | 16,6%  | 20,7%  | 19,5%   | 100,0% |
| 2015 | 75      | 17    | 41     | 58     | 43      | 232    |
|      | 32,1%   | 7,1%  | 17,7%  | 24,8%  | 18,3%   | 100,0% |



Удовлетворенность ППС системой оценки финансовых и нефинансовых результатов составляет 57,5%. Около 38% респондентов затруднились ответить на этот вопрос, что опять говорит о неосведомленности персонала.

Финансовые результаты деятельности ВСГУТУ периодически обсуждаются на заседаниях ректората, а также на заседаниях Ученого Совета. Например, в начале каждого года проректор по НР отчитывается перед Учёным Советом не только по результатам научных исследований ППС, но и также по объёмам финансовых ресурсов, полученных в результате НИР и НИРС.

К видам оценки нефинансовых результатов относятся:

- подготовка и утверждение годовых и пятилетних отчетов учебных подразделений;
- отчетность проректоров по направлениям деятельности на заседаниях Ученого совета и ректората;

- отчеты НИР (ежегодно, в конце календарного года);
- отчеты по НМР (ежегодно, в конце учебного года);
- отчеты по результатам внутренних аудитов;
- заполнение форм обязательной статистической отчетности (ЗНК, 2НК и пр. виды отчетов);
- подведение рейтингов ППС (научный и методический) по итогам года;
- отчеты работ кураторов академических групп и др.

Сотрудники всех кафедр университета непосредственно участвуют в подготовке всех видов отчетов и рейтингов и, поэтому непонятно, чем объясняется большой процент ППС, затруднившихся ответить на этот вопрос.

Практически 20% ППС на этот вопрос ответили на 9-10 баллов, т.е. «Отлично», но анализ показал, что это в основном руководители высшего и среднего звена.

| №  | Аспекты деятельности  | Удовлетворенность % |
|----|---|---------------------|
| 1  | Роль руководства в организации работ                                | 85,5                |
| 2  | Планирование в области качества                                     | 82,2                |
| 3  | Рациональное использование ресурсов                                 | 68,0                |
| 4  | Использование потенциала работников                                 | 75,0                |
| 5  | Организация и управление учебной деятельностью                      | 86,0                |
| 6  | Удовлетворенность основных потребителей (предприятия и организации) | 68,0                |
| 7  | Удовлетворенность основных потребителей (обучающиеся)               | 68,5                |
| 8  | Удовлетворенность персонала работой в университете                  | 61,5                |
| 9  | Влияние университета на общество                                    | 87,5                |
| 10 | Результаты работы университета                                      | 57,5                |
|    | <b>Итого:</b>   | <b>75,5</b>         |

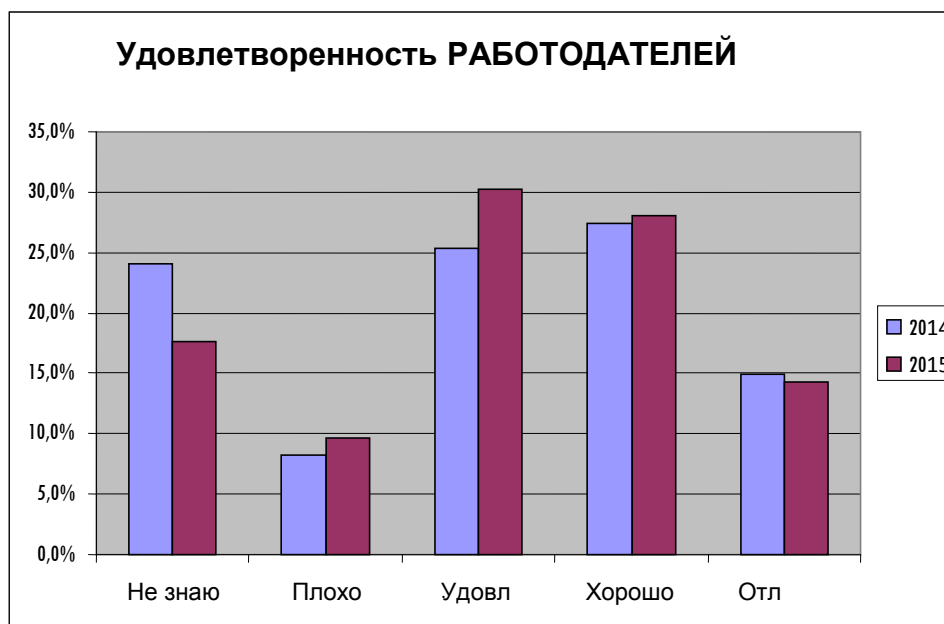
## II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ (РАБОТНИКИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ)

Оценивались следующие аспекты деятельности университета:

- работа системы оценивания удовлетворенности предприятий и организаций качеством подготовки специалистов;
- оценивание продвижения по службе выпускников университета;
- оперативная реакция на запросы и жалобы потребителей;
- совершенствование деятельности на основе совместной работы с предприятиями и организациями

Результаты представлены на диаграмме:

| Год  | Не знаю | Плохо | Удовл. | Хорошо | Отлично | Всего  |
|------|---------|-------|--------|--------|---------|--------|
| 2014 | 58      | 20    | 61     | 66     | 36      | 241    |
|      | 24,1%   | 8,3%  | 25,3%  | 27,4%  | 14,9%   | 100,0% |
| 2015 | 41      | 23    | 70     | 65     | 33      | 233    |
|      | 17,7%   | 9,7%  | 30,2%  | 28,1%  | 14,2%   | 100,0% |



Удовлетворенность системой работы с предприятиями и организациями составляет 68%.

Университет используют различные методы оценки удовлетворенности внешних потребителей (организации и предприятия) качеством подготовки обучающихся, как прямые, так и косвенные.

На основе анализа отзывов потребителей выпускающими кафедрами вносятся изменения в содержание образования, т.е. изменений в учебные планы в части:

- пересмотра дисциплин национально-регионального компонента, курсов по выбору студентов;
- включения курсовых работ и проектов, пересмотр их тематик;
- пересмотра тематик выпускных квалификационных работ (ВКР);
- пересматривается содержание самостоятельной работы студентов;
- проводятся семинары и заседания кафедр, на которых рассматриваются замечания и рекомендации отчеты ГАК и др.

Выпускающим кафедрам рекомендуется создавать базы данных по выпускникам, содержащим не только сведения личного характера (адреса, контакты и пр.), но и сведения, касающиеся его трудовой деятельности, связываться с предприятиями и организациями по вопросам стажировок, трудоустройства выпускников, а также продвижения по службе.

### **ВЫВОДЫ**

Таким образом, по результатам анализа данных опроса можно сделать следующий вывод:

1. В целом, уровень удовлетворенности деятельностью университета составляет 75,5%;
2. На конечные результаты оказывает значительное влияние большой процент работников, обучающихся и работодателей, которые отвечают «Не знаю».

Необходимо последовательно поднимать уровень информированности сотрудников, обучающихся в областях: структура и содержание образовательных программ, планируемых мероприятий университета, роли каждого участника образовательных отношений в повышении качества образования.