

Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан

Некоммерческое акционерное общество «Торайгыров университет»

Центр стратегического планирования и менеджмента качества

ОТЧЕТ

**по результатам анкетирования Степень удовлетворенности ППС
качеством образовательной экосистемы университета
(условия для работы)**

Павлодар, 2026

Отчет
по результатам анкетирования Степень удовлетворенности ППС
качеством образовательной экосистемы университета
(условия для работы)

В апреле 2026 г. центром стратегического планирования и менеджмента качества было проведено онлайн-анкетирование среди преподавателей НАО «Торайгыров университет» по их удовлетворенности качеством образовательной экосистемы университета.

Цель анкетирования:

- 1) определение удовлетворённости предоставляемыми условиями деятельности и ресурсами;
- 2) анализ качественной структуры человеческих ресурсов;
- 3) оценка уровня лояльности, приверженности и вовлечённости преподавателей.

Объекты исследования – ППС университета.

Предмет исследования – основные и сопутствующие условия деятельности, обеспеченность ресурсами преподавателей университета.

Содержание анкеты составили 11 вопросов.

Общее количество профессорско-преподавательского состава Торайгыров университета составляет 606 человек, из которых в анкетировании приняли участие 351 преподаватель, что составляет 57,9%.

Таблица 1 – Количество опрошенных в разрезе факультетов

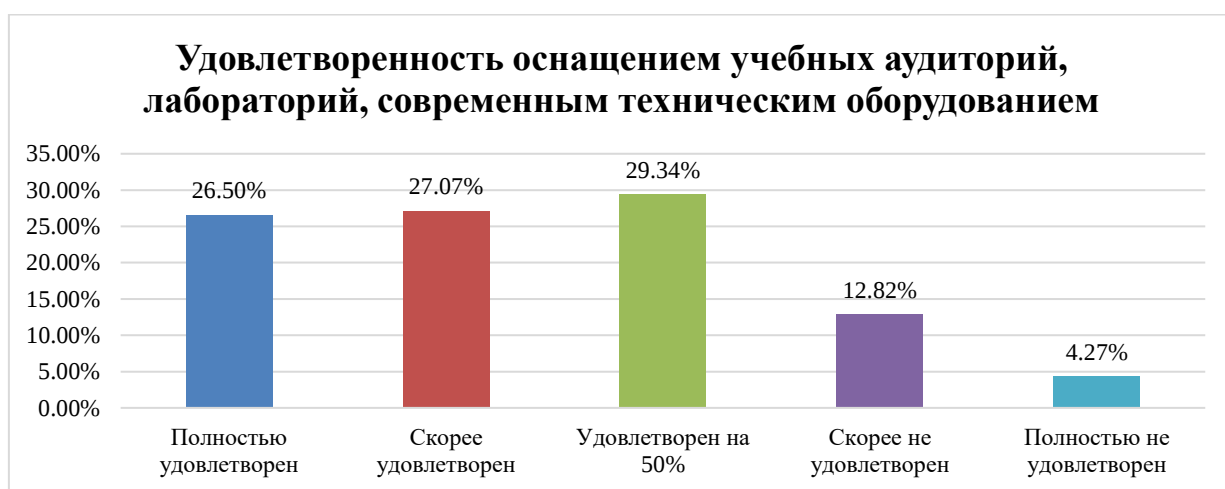
Факультеты	Общее количество ППС факультета	Количество ППС факультета, прошедших анкетирование	В %
Факультет Естественных наук (ФЕН)	62	31	50%
Факультет Computer Science (CS)	62	32	51,6%
Факультет Инженерии (ФИ)	75	50	66,7%
Факультет Гуманитарных и социальных наук (ФГиСН)	160	88	55%
Факультет экономики и права (ФЭиП)	77	47	61,03%
Факультет Сельскохозяйственных наук (ФСН)	50	32	64%

Факультет Энергетики (ФЭ)	66	39	59,1%
Факультет Архитектуры и строительства (ФАиС)	54	32	59,2%

На вопрос об удовлетворенности оснащением учебных аудиторий, лабораторий, современным техническим оборудованием большинство опрошенных ответили, что удовлетворены на половину – 29,34%.

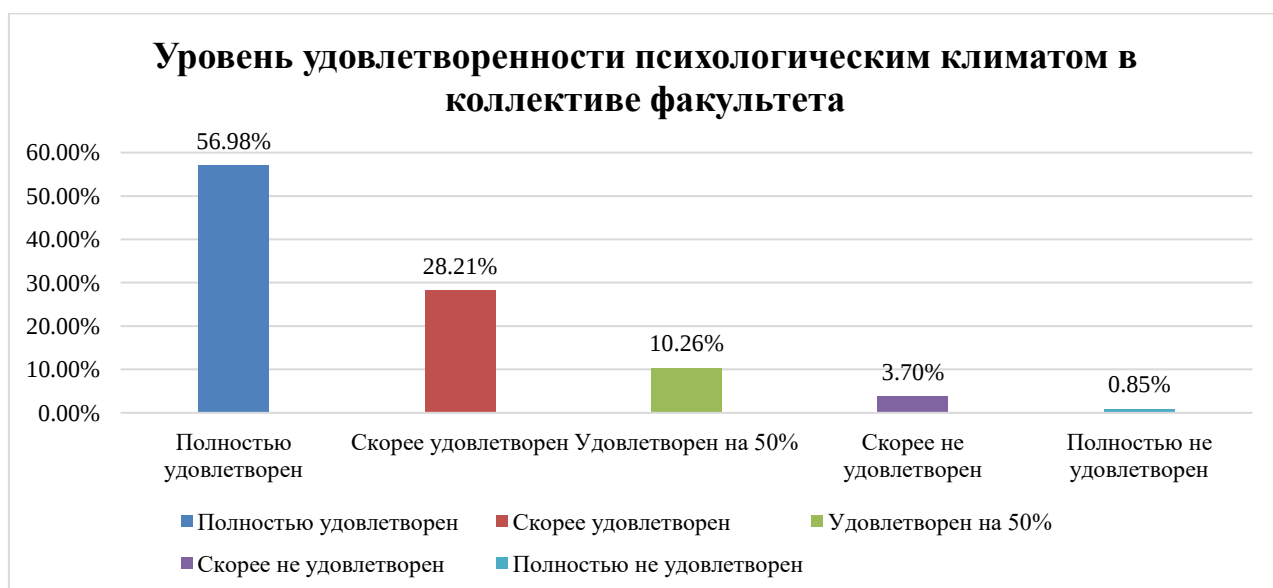
53,57% опрошенных отметили, что удовлетворены оснащением учебных аудиторий, лабораторий, современным техническим оборудованием (полностью удовлетворен – 26,50% и скорее удовлетворен – 27,07%).

Отметили, что не удовлетворены 17,09% опрошенных (скорее не удовлетворены - 12,82% и полностью не удовлетворены - 4,27%)



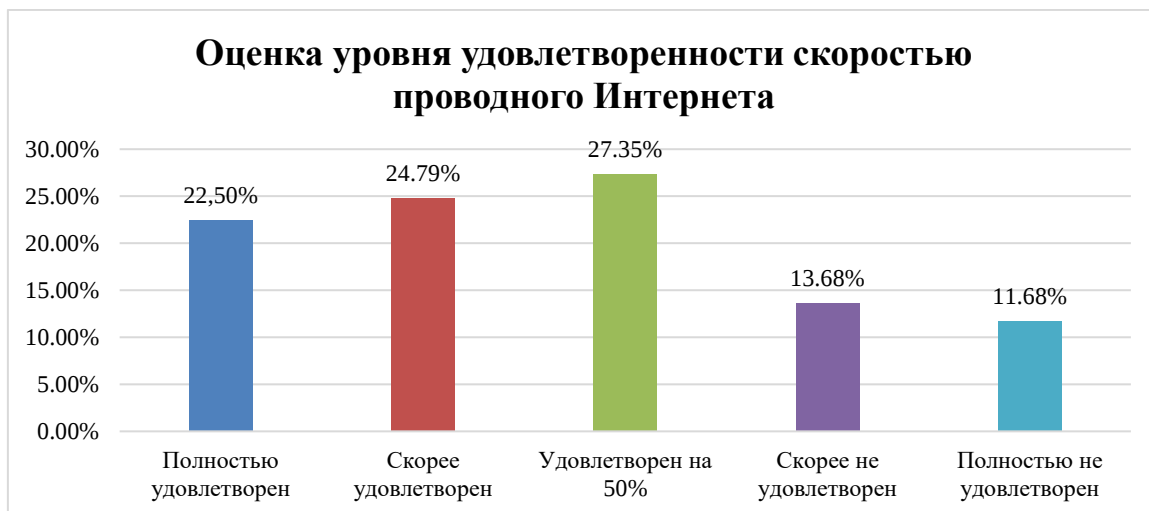
85,19% опрошенных удовлетворены психологическим климатом на факультетах. Удовлетворены на половину 10,26% опрошенных.

Не удовлетворены психологическим климатом на факультетах 4,55% опрошенных ППС.

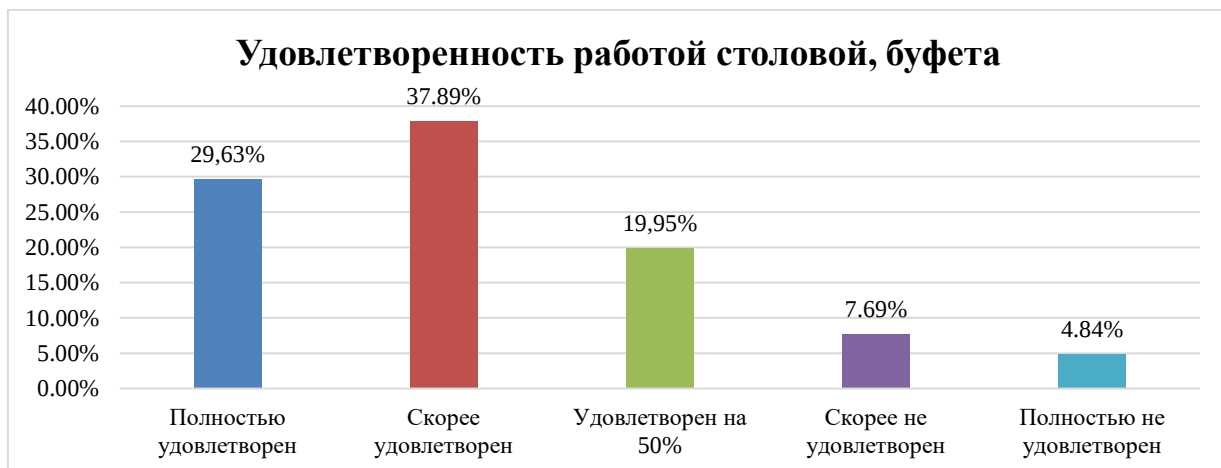


47,29% респондентов удовлетворены скоростью проводного Интернета. Более четверти опрошенных ППС удовлетворены скоростью проводного Интернета на половину – 27,35%.

Не удовлетворены 25,36% опрошенных.

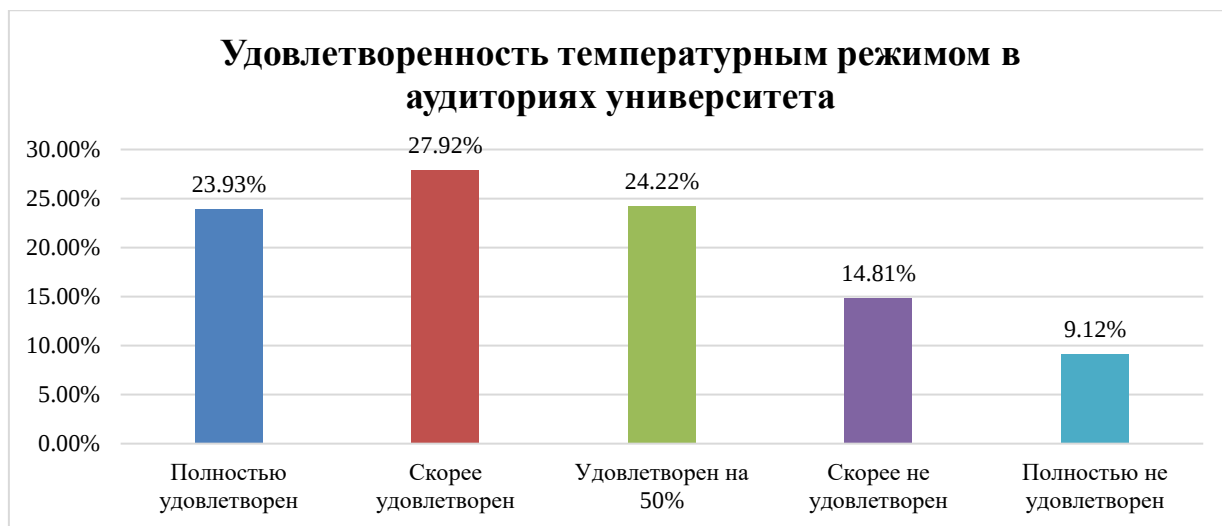


67,52% опрошенных ППС удовлетворены работой столовой и буфета 19,95% опрошенных удовлетворены на половину. Вместе с тем 12,53% респондентов не удовлетворены работой столовой и буфета (7,69% скорее не удовлетворены и 4,84% полностью не удовлетворены).

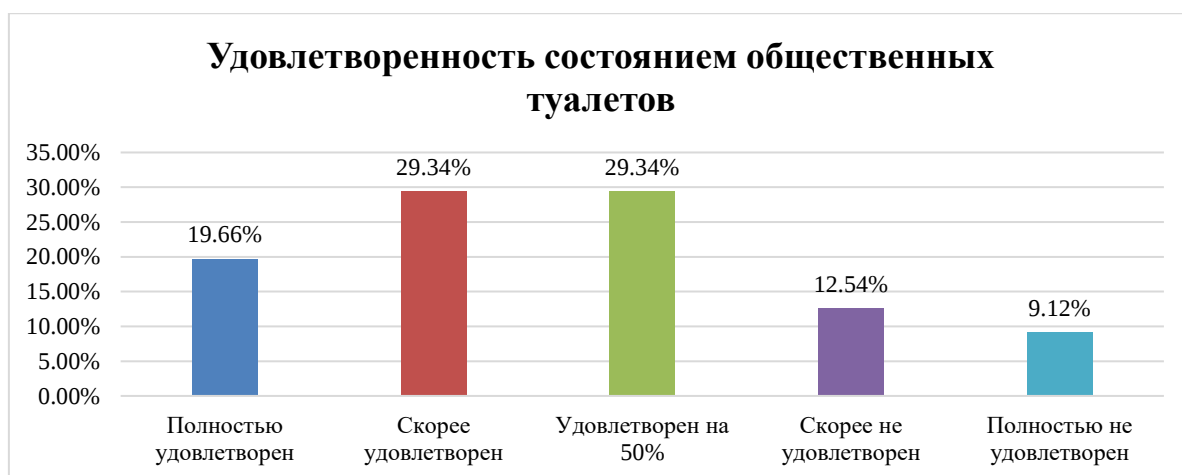


51,85% опрошенных ППС удовлетворены температурным режимом в аудиториях университета, в то время как 23,93% опрошенных не удовлетворены температурным режимом.

24,22% респондентов удовлетворены температурным режимом на половину.



49% опрошенных ППС отметили, что удовлетворены состоянием общественных туалетов в университете, в то время как 21,66% опрошенных ППС не удовлетворены состоянием общественных туалетов. 29,34% удовлетворены на половину.



Полностью удовлетворены, скорее удовлетворены и удовлетворены на половину качеством и оперативностью обслуживания в библиотеке, состоянием библиотечного фонда (на бумажном и электронном носителях) 98,86% опрошенных.

Не удовлетворены 1,14% опрошенных ППС.



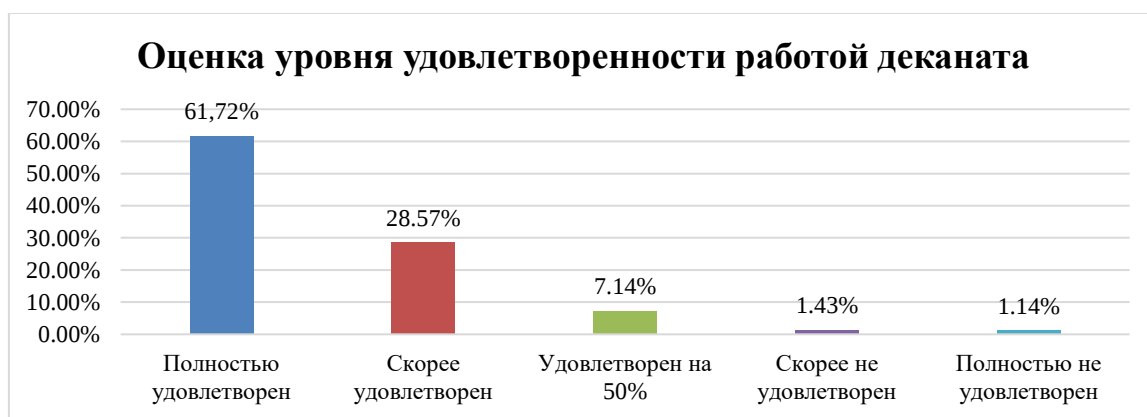
80,4% опрошенных удовлетворены условиями спортивных площадок и инфраструктурой на территории университета. 13,92% удовлетворены на половину.

Не удовлетворены условиями спортивных площадок, на территории университета (аллеи, дорожки и т.д.) 5,68% опрошенных соответственно.



Работой деканата удовлетворены 90,29% опрошенных ППС, на половину удовлетворены 7,14% опрошенных.

Вместе с тем не удовлетворены 2,57% опрошенных.



67,81% опрошенных отметили, что их устраивает все в работе или сервисе структур университета, 32,19% опрошенных отметили другие варианты ответа.

Среди других вариантов ответа опрошенные отмечают:

- тепловой режим, освещение в некоторых аудиториях, wi-fi необходимо наладить;
- интернет плохо ловит, в кабинетах очень холодно особенно зимой;
- пренебрежительное отношение при разговоре, некоторые бухгалтера даже не здороваются, когда к ним обращаешься, некомпетентные сотрудники в УМО;
- отсутствует вентиляция в аудиториях;
- более 15 лет не могут наладить отопление в корпусе. Зимой от +9 до +12 в помещении. только в этом году продули радиаторы;
- оснащенность аудиторий (нет интерактивных панелей, интернет слабый совсем в некоторых аудиториях отсутствует вообще), нет ремонта в аудиториях, аудитории зачастую грязные, туалет часто нет воды, в аудиториях зимой ужасно холодно;
- бумажная волокита, несоблюдение рабочего времени (частые чаепития в подразделениях при закрытых дверях), невежливое отношение;
- кафедры регулярно предоставляют информацию отделам, которые, несмотря на свою самостоятельность, перегружают кафедры задачами, относящимися к их собственным функциям;
- хотелось бы чтобы оснащение учебных аудиторий было на высшем уровне, в лекционных аудиториях очень часто не работает техника.
- в столовой расценки очень высокие.
- общественные туалеты в ужасном состоянии, туалетной бумаги нет;
- не все учебные аудитории оснащены современным техническим оборудованием и стационарными компьютерами, что затрудняет и замедляет работу преподавателя;
- ремонт на факультете нужен, благоустройство перед корпусом, побольше цветов;
- ровно год назад потратил два месяца жизни для получения формальных извинений после кляузы. Заведующий кафедрой "Экономика" принял данную "жалобу", заведомо осознавая необоснованность заявлений и наглый, бессовестный, бесстыдный оговор. Все копии документов имеются. Надо отметить, что письменные оговоры студентами ЧЕСТНЫХ, добросовестных преподавателей с высоким профессиональным потенциалом по моим наблюдениям стали частыми за последние два учебных года, поскольку ранее подобного мною не наблюдалось. В чем причина? Письменные оговоры, которые в данном случае ошибочно именуются "жалобами", вносят огромный дискомфорт в работу ППС. В текущем учебном году мне известно о трех студенческих оговорах, в прошлом учебном году 1. Вновь и вновь напрашивается вопрос: "Защищён ли ЧЕСТНЫЙ, добросовестный преподаватель, ежедневно совершенствующий профессиональные компетенции?" Считаю, следует разработать соответствующую

документацию относительно защиты чести и достоинства ЧЕСТНЫХ преподавателей, а также и соответствующий комитет.; •много подписей собирать надо. Все перекладывают на других;

- документы теряются и не доходят, в деканате приходится искать приказы, распоряжения и пр. Работа некоторых служб не согласована. Больше всего отвлекает от учебного процесса разные задания, что бездумно скидывают на преподавателей (видимо, полагая, что мы круглосуточно бездельничаем). При это системы поощрений нет. Только система наказаний;

- меня не устраивает отношение сотрудников подразделений к преподавателям;

- марапаттау критерийлеріне көңілім толмайды. Жалпы критерий бар ма? 10-15 жыл жұмыс істеп, бір грамота алмағандар немесе ғылыми еңбектерінің санынан медалі көп адамдар бар. Болмаса бір сүбелі ғылыми жұмысы жоқ ғылымға еңбек сіңіргендер баршылық. Марапаттауды реттеу қажет деп ойлаймын;

- опросы не предоставляются на госязыке, что ограничивает равный доступ студентов и ППС и тд., при выполнении учнагрузку в объеме 1.5 систематический задействован или по желанию в университетских мероприятиях один и тот же ППС;

- деятельность профсоюза не видно не слышно, не решают никаких вопросов, никаких льгот, приходится самому решать свои вопросы и добиваться чего либо.

- внешний и внутренний вид корпуса не соответствует статусу "ВУЗ";

- нет объективности, условий проведения лабораторий, плохое снабжение материалами, оборудованием;

- в некоторых отделах университета сложно быстро и качественно решить возникшую проблему, что показала, например, последняя аккредитация;

- структурные подразделения должны помогать преподавателям, а не перекладывать на них свою работу;

- сложно организовать текущее обслуживание лабораторий и оборудования (спец. лампочки, батарейки, кабель и провод, тонер, радиодетали, расходники, множество позиций зачастую в пределах от 1 до 15-20 тыс. тенге). Я считаю, что, скажем, 1% от ФОТ кафедры должен быть в распоряжении зав. кафедрой на текущие расходы. У нас есть специальность урбанистика, там учат в том числе планировке территорий с точки зрения удобных траекторий передвижения. Предложил бы им провести обследование пешеходных потоков на нашей собственной территории и переработать планировку. Также бывают вопросы к покрытию некоторых дорожек летом и к гололеду зимой.;

- при подготовке и проведении ремонтных работ, замен пластиковых окон или другого инженерного оборудования контролировать добросовестность исполнения с гарантией. Претензии по неутепленным оконным косякам, в холодный сезон в аудиториях холодно, приходится учиться и работать в верхней одежде. В санузлах проверять слив воды. Длительное ожидание очереди в обслуживании электриками корпусов. Поменять провайдера по

обеспечению Интернетом. Относительно стадиона - необходимо обновление и регулярный уход за насаждениями. Учебным корпусам и спортивному комплексу в т.ч. необходимы наружный ремонт - отреставрировать фасады или обновить. Спасибо за заботу;

- долгое подписание документов, много различных встреч и совещаний, постоянное снятие студентов с занятий на различные мероприятия, отсутствие координации между структурными подразделениями и дублирование запроса информации;

- на эдвайзере большая ответственность и слишком много обязанностей, при том что эта работа только на общественных началах. Оформление и собирание подписей для академической мобильности в ИУПе пяти экземпляров теперь собирает эдвайзер где нужно пройти 5 начальников каждый из которых считает что ИУП не правильный. Выяснилось, что иностранные студенты до 4 курса не имеют нострификацию школьного аттестата, но идти и решать эту проблему должен эдвайзер;

- в кабинетах нехватка розеток, работаем со своих переносок, все и студенты, и преподаватели ходят с удлинителями. Есть кабинеты, в которых две розетки около двери, а в противоположной стороне висит телевизор. Многие розетки опасны, при включении издают звуки, иногда просто висят;

- служащие многих отделов относятся к ППС как к нижестоящим по иерархии, особенно подобное отношение исходит от отдела кадров, канцелярии, отдела науки, библиотекарей, некоторых деканатских служащих и пр., к-е забывают о том, что именно ППС и студенты являются основными участниками учебного процесса, и за счёт этого у данных служащих есть работа, а сами они являются обслуживающим персоналом для главных участников; данные персоны, почему-то относят себя к местным владыкам, общаются крайне пренебрежительным и непозволительным тоном и с еле скрываемой неприязнью, стараются отделаться от нас и наших вопросов, как можно поскорее, совершенно не вникают в суть проблем, отфутболивают. Удручает ситуация с практически отсутствием хорошей Интернет-связи, постоянно работаем на своих мобильных данных. Не во всех аудиториях есть моноблоки или стационарные компьютеры, да и на самих кафедрах нет достаточного количества ноутбуков и компьютеров, в результате чего преподаватели занимают очередь, чтобы поработать за компьютером и приготовить документы, к-е от них требуют сиюминутно; принтеры заправляем часто за свой счёт, бумагу печатную уже годами приобретаем сами! Даже с туалетом - проблема: туалетная бумага загружается лишь в одну из кабинок, дикость какая-то в 21 веке!!!;

- отсутствие должной коммуникации и своевременной передачи информации;

- низкий уровень межведомственной интеграции: отделы не координируют действия между собой. Размытие зон ответственности: перекладывание профильных задач административных служб на ППС. Отсутствие сервисной модели: подразделения воспринимают кафедры как

исполнителей своих распоряжений, а не как субъектов, которым они должны оказывать поддержку».;

- меня не устраивает работа вспомогательного персонала (электрики, сантехники, ремонтники-отделочники). Свою работу выполняют плохо, не качественно. Никакой ответственности не несут. После подачи заявки или служебки приходится долго ждать ответа. Иногда приходится подавать по несколько раз. В некоторых случаях вопрос связанный с ремонтом эл.сетей, кабинета приходится ждать в течении уч.года, иногда отвечают: - нет комплектующих -когда будет не знаем и т.д. Также хотелось бы отметить слабую работу юристов, отдела гос.закупа. Зачастую простые вопросы не относящиеся к ППС приходится решать самим;

- пересмотр учебной нагрузки сотрудников занимающимся ФиНИР (ГФ, ПЦФ, ХД), было в планах снижение нагрузки для сотрудников занимающимся финансируемой наукой;

- работа сайта дот в рубежные недели и сессии зависает, поэтому невозможно работать. нет защиты при прохождении теста в дот от использования сторонней помощи. Документы от отделов скидывают на кафедру с ошибками и не соответствующими документам СМК. Все изменения и поручения дают устно, как будто боятся ответственности за это;

- территория университета неухоженная, аллею студентов надо обновить, задумка хорошая, но сейчас она символ застоя какого-то;

Таким образом, рейтинг основных проблем, отмеченных преподавателями, выглядит следующим образом:

Итоговый рейтинг проблем по частоте упоминаний:

1	Бюрократия и перекладывание работы на кафедры	упоминается 45 раз
2	Интернет и Wi-Fi	упоминается 28 раз
3	Санитарное состояние туалетов	упоминается 18 раз
4	Холод в аудиториях, отопление	упоминается 14 раз
5	Оснащение аудиторий и компьютерная техника	упоминается 13 раз
6	Ремонт и состояние инфраструктуры	упоминается 13 раз
7	Отношение сотрудников подразделений к ППС	упоминается 8 раз
8	Высокие цены в столовой	упоминается 8 раз
9	Вентиляция и освещение	упоминается 8 раз
10	Несо согласованность работы подразделений	упоминается 3 раза

Заключение

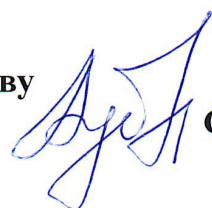
Результаты анкетирования показывают, что в целом преподаватели НАО «Торайгыров университет» положительно оценивают условия своей профессиональной деятельности и качество образовательной экосистемы университета. Наиболее высокие показатели удовлетворенности зафиксированы по таким направлениям, как психологический климат на факультетах, работа деканатов, качество обслуживания в библиотеке, а также состояние спортивной инфраструктуры университета.

Вместе с тем результаты исследования выявили ряд системных проблем, оказывающих влияние на эффективность образовательного процесса и уровень удовлетворенности преподавателей условиями труда. Наиболее часто респонденты отмечали недостаточное качество Интернет-соединения и покрытия Wi-Fi, неудовлетворительный температурный режим в аудиториях в холодный период года, высокий уровень бюрократической нагрузки и практику перекладывания функций административных подразделений на кафедры и преподавателей. Существенное количество замечаний также связано с состоянием санитарно-бытовой инфраструктуры, техническим оснащением аудиторий, качеством взаимодействия отдельных структурных подразделений с профессорско-преподавательским составом, а также недостаточной координацией работы служб университета.

Анализ открытых ответов показал, что значительная часть проблем носит комплексный характер и требует не только материально-технических решений, но и совершенствования внутренних бизнес-процессов, повышения уровня сервисной культуры, улучшения межподразделенческого взаимодействия и цифровизации административных процедур. Отдельного внимания заслуживают вопросы прозрачности системы поощрения сотрудников, своевременного информирования, распределения функциональных обязанностей и поддержки преподавателей при выполнении задач, не связанных напрямую с учебной деятельностью.

Полученные результаты могут быть использованы для разработки и реализации комплекса мероприятий, направленных на повышение качества образовательной среды, создание более комфортных условий труда для преподавателей и укрепление их вовлеченности в развитие университета. Особое внимание рекомендуется уделить решению проблем, наиболее часто отмечаемых респондентами: модернизации интернет-инфраструктуры, улучшению температурного режима и санитарного состояния учебных корпусов, обновлению материально-технической базы, а также оптимизации административных процессов и повышению качества сервисного сопровождения деятельности профессорско-преподавательского состава.

**Член Правления по стратегическому
развитию, международному сотрудничеству
и цифровизации – проректор**

 **С. Аубакирова**