

Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан

Некоммерческое акционерное общество «Торайгыров университет»

Центр стратегического планирования и менеджмента качества

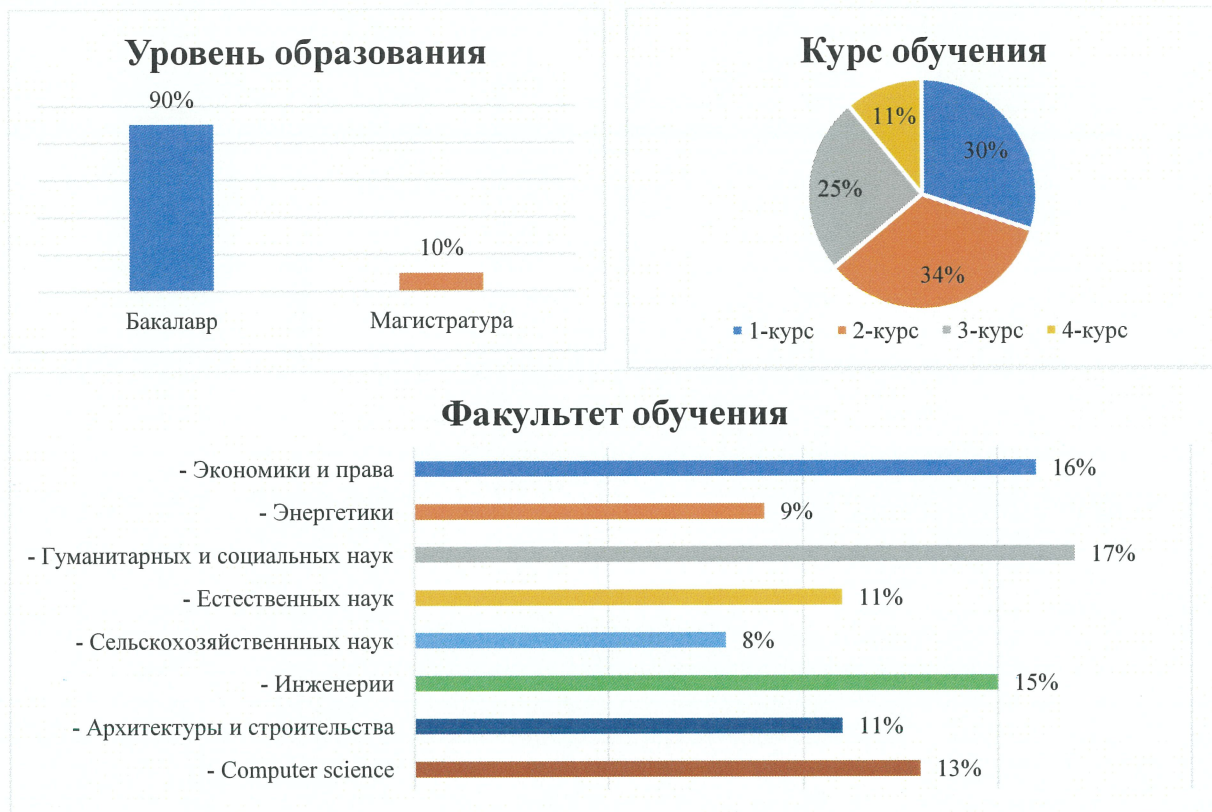
ОТЧЕТ

**по результатам анкетирования «Степень удовлетворенности обучающихся
качеством образовательных услуг
и экосистемой университета»**

Павлодар, 2026

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

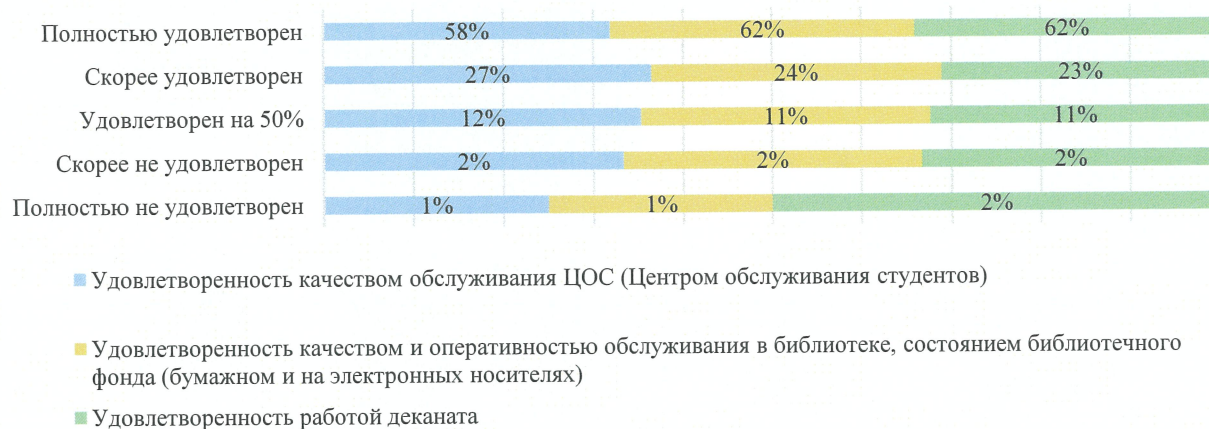
В анкетировании приняли участие обучающиеся всех уровней образования, курсов и факультетов.



Вопросы анкеты касались как качества предоставляемых в университете услуг, так и состояния инфраструктуры, а также удовлетворенности работы деканата, психологического климата и т.д.

Большинство опрошенных полностью, скорее или на половину удовлетворены качеством обслуживания в Центром обслуживания студентов (ЦОС) – 97% опрошенных, обслуживанием в библиотеке и состоянием библиотечного фонда – также 97%, работой деканата – 96%.

Удовлетворенность сервисами ЦОС, библиотеки и работой деканата



Опрошенные полностью, скорее и на половину удовлетворены оснащенностью учебных аудиторий и скоростью проводного Интернета. По совокупности ответов полностью удовлетворен, скорее удовлетворен и удовлетворен на 50% оснащением учебных аудиторий, лабораторий современным техническим оборудованием 94%, скоростью проводного Интернета удовлетворены 86% опрошенных.

Следует отметить, что 14% опрошенных скорее или полностью не удовлетворены скоростью проводного Интернета.

Удовлетворенность оснащенностью учебных аудиторий и скоростью проводного Интернета



По совокупности ответов 96% опрошенных полностью, скорее или на 50% удовлетворены психологическим климатом в своей группе.

Количество скорее и полностью не удовлетворенных составляет в совокупности 4%.



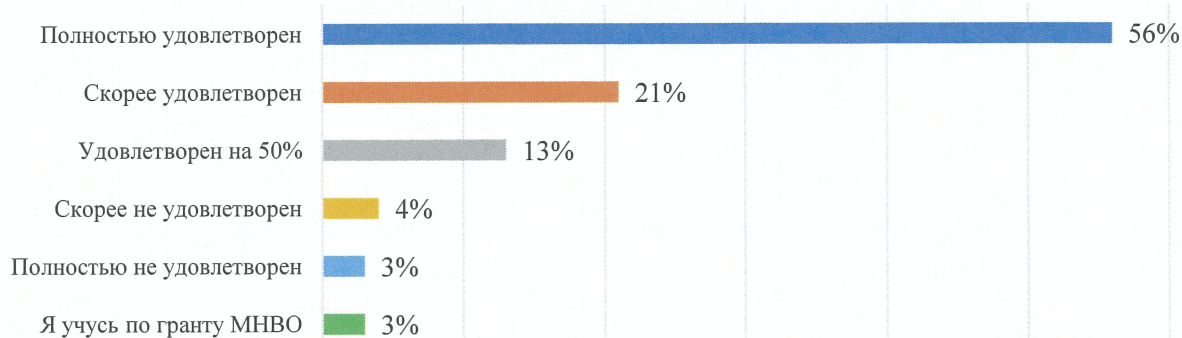
Большинство опрошенных полностью, скорее или на 50% удовлетворены инфраструктурой вуза: температурным режимом в аудиториях по совокупности ответов удовлетворены 91% опрошенных, условиями проживания в доме студентов (состояние кухни, душевых, туалетов, комнат и др.) удовлетворены 93% опрошенных, работой гардероба удовлетворены 95% опрошенных, работой столовой, буфета удовлетворены 94% опрошенных, условиями спортивных площадок на территории университета (аллеи, дорожки и т.д.) удовлетворены 96% опрошенных, состоянием общественных туалетов удовлетворены 88% опрошенных.



Больше половины опрошенных удовлетворены системой грантов, скидок и льгот, предоставляемых университетом за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе – 56%. Также 21% опрошенных скорее и 13% опрошенных на 50% удовлетворены системой грантов, скидок и льгот.

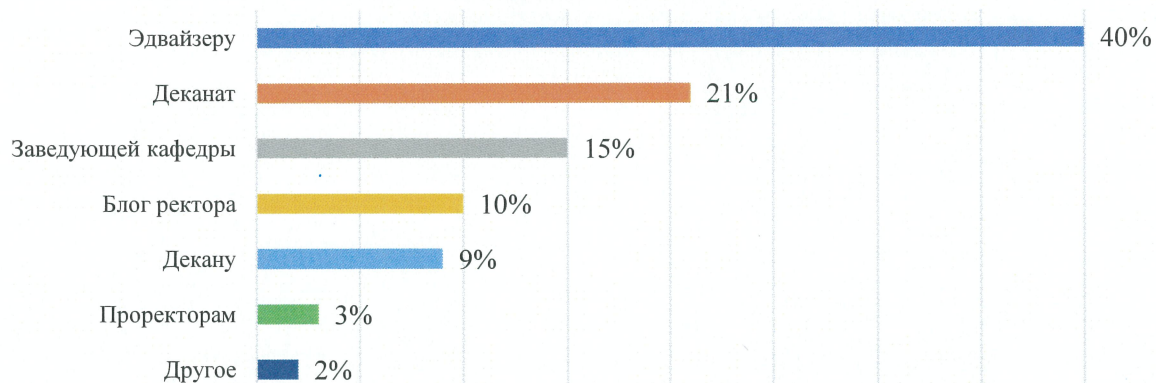
Скорее и полностью не удовлетворены 7% опрошенных.

Удовлетворенность системой грантов, скидок и льгот, предоставляемых университетом за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе



На вопрос «К кому вы обращаетесь за помощью, если возникают проблемы?» большинство опрошенных отметили эдвайзера – 40%, деканат – 21%, заведующего кафедрой – 15%, декана – 9%. Меньше всего опрошенные назвали проректоров – 3%.

К кому Вы обращаетесь за помощью, если возникают проблемы, хотите оставить рекомендации и предложения?



Заключение

По результатам анкетирования, в целом отмечен высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной экосистемы университета. Большинство студентов положительно оценили работу Центра обслуживания студентов (97%), библиотеки (97%) и деканатов (96%), а также психологический климат в учебных группах (96%). Высокие оценки получили оснащенность учебных аудиторий (94%), условия проживания в общежитиях (93%), работа столовой (94%), гардероба (95%) и спортивной инфраструктуры (96%).

Вместе с тем наиболее проблемными направлениями остаются качество интернет-соединения (14% респондентов не удовлетворены скоростью проводного Интернета), состояние общественных туалетов (12% выразили неудовлетворенность) и система грантов, скидок и льгот, которой полностью или скорее не удовлетворены 7% опрошенных.

В случае возникновения проблем большинство студентов обращаются за помощью к эдвайзерам (40%) и сотрудникам деканатов (21%), что свидетельствует о высокой роли данных подразделений в системе сопровождения обучающихся.

Проведенный качественный анализ открытых ответов респондентов позволяет выделить несколько устойчивых тематических блоков, отражающих основные проблемы в работе университета. Анализ основан на повторяемости высказываний, а не на единичных мнениях.

Основные проблемные направления

Тематическая категория	Основные замечания респондентов	Общая оценка распространенности
1. Материально-техническая база	плохое состояние аудиторий, старые парты и стулья, отсутствие современного оборудования, холодные кабинеты, недостаточное отопление, отсутствие горячей воды, необходимость ремонта	Очень высокая
2. Интернет и цифровые сервисы	слабый Wi-Fi, нестабильная работа ЦОС, перебои с интернетом, проблемы с серверами и личным кабинетом	Очень высокая
3. Санитарно-бытовые условия	неудовлетворительное состояние туалетов, отсутствие туалетной бумаги, мыла, крючков, неприятный внешний вид санузлов	Очень высокая
4. Общежития	тараканы, крысы, шум, грубость комендантов, неудовлетворительные бытовые условия, отсутствие уважительного отношения	Высокая
5. Организация учебного процесса	сокращение семестра до 10 недель, чрезмерная учебная нагрузка, неудобное расписание, изменение формы обучения	Высокая
6. Работа преподавателей и сотрудников	недостаточная компетентность отдельных преподавателей, грубое отношение, необъективное оценивание, недостаточная информированность сотрудников	Высокая
7. Финансовая поддержка студентов	отмена скидок, недостаточное количество грантов, отсутствие материального стимулирования студентов с высоким GPA	Высокая
8. Информационная работа администрации	несвоевременное информирование, слабая работа деканатов, отсутствие понятной системы коммуникации	Средняя–высокая
9. Спортивная инфраструктура	устаревший спортивный инвентарь, плохое состояние спортзалов и стадиона	Средняя
10. Столовая и бытовой сервис	высокие цены, очереди в гардероб, недостаток мест для отдыха	Средняя

Анализ результатов

Наиболее часто студенты обращают внимание на материально-техническое состояние университета. Значительное количество ответов касается необходимости ремонта учебных корпусов, обновления мебели, улучшения отопления, модернизации оборудования и создания более комфортных условий обучения. Отдельно подчеркиваются проблемы санитарного состояния туалетов и учебных помещений.

Второй по значимости проблемой является качество цифровой инфраструктуры. Практически во всех учебных корпусах респонденты отмечают слабую работу Wi-Fi,

перебои в функционировании цифровой образовательной среды (ЦОС), нестабильную работу серверов и сложности с доступом к личному кабинету. Для современного образовательного процесса эти недостатки воспринимаются как один из ключевых факторов снижения качества обучения.

Существенный блок замечаний относится к условиям проживания в общежитиях. Помимо неудовлетворительного санитарного состояния (тараканы, крысы, отсутствие горячей воды), студенты неоднократно упоминают проблемы взаимоотношений с комендантами и активистами общежитий, недостаточное соблюдение прав обучающихся и отсутствие уважительного отношения со стороны администрации.

Многие респонденты выражают недовольство организацией образовательного процесса. Наиболее эмоционально воспринимается сокращение продолжительности семестра с сохранением прежнего объема учебной нагрузки. По мнению студентов, это приводит к постоянной перегрузке, невозможности качественно выполнять самостоятельную работу и повышенному уровню стресса. Также отмечаются неудобное расписание, изменение формы обучения и большое количество обязательных дополнительных мероприятий, не связанных напрямую с освоением образовательной программы.

Отдельную группу составляют замечания, связанные с качеством взаимодействия между студентами и персоналом университета. Респонденты указывают на случаи грубого обращения сотрудников деканатов, недостаточную компетентность отдельных преподавателей, субъективность оценивания и отсутствие оперативной обратной связи. Повторяются высказывания о том, что мнение студентов недостаточно учитывается при принятии организационных решений.

Заметное место занимают вопросы финансовой поддержки студентов. Многие участники исследования негативно оценивают отмену различных видов скидок на обучение, недостаточное количество грантов и отсутствие механизмов поощрения студентов, демонстрирующих высокие академические результаты.

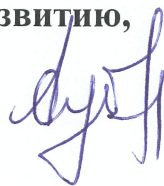
Заключение по результатам качественного анализа

Качественный анализ открытых ответов показывает, что неудовлетворенность студентов носит комплексный характер и затрагивает как материально-технические, так и организационно-управленческие аспекты деятельности университета. Наиболее значимыми проблемами являются недостаточное состояние инфраструктуры (учебные корпуса, общежития, санитарные помещения), низкое качество цифровой среды, высокая учебная нагрузка вследствие изменения организации образовательного процесса, а также недостаточная эффективность коммуникации между администрацией и обучающимися.

При этом анализ показывает, что большинство замечаний касается не содержания образовательных программ как таковых, а условий получения образования и качества университетских сервисов. Это свидетельствует о том, что повышение удовлетворенности студентов возможно прежде всего за счет модернизации инфраструктуры, совершенствования цифровых сервисов, улучшения бытовых условий, развития эффективной системы информирования и обратной связи, а также формирования более студентоориентированной организационной культуры. Полученные результаты могут служить эмпирической основой для разработки комплекса управленческих мер, направленных на повышение качества

образовательной среды и эффективности деятельности университетских подразделений.

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



С. Аубакирова