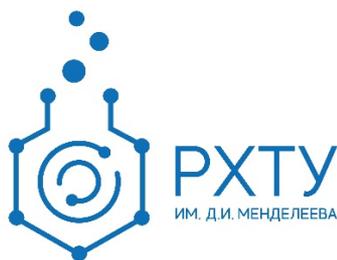


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ХИМИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени Д. И. МЕНДЕЛЕЕВА»



Отдел менеджмента качества

**«Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством организации
образовательного процесса»**

(по результатам социологического исследования)



Москва 2021

Оглавление

Введение	3
1. Удовлетворенность выбранной профессией.....	6
2. Удовлетворенность психологическим климатом	7
3. Удовлетворенность учебным процессом	10
4. Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом	13
5. Удовлетворенность материально-технической базой учебного процесса	15
6. Удовлетворенность условиями учебной деятельности	17
7. Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности.....	18
8. Удовлетворенность условиями проживания в общежитии.....	21
9. Удовлетворенность переходом на дистанционное обучение и уровнем профилактики новой коронавирусной инфекции COVID-19	27
Выводы.....	33
Приложение №1	37

*Отчет подготовили: к.э.н., доцент, и.о. начальника отдела менеджмента качества
Д. С. Лопаткин, программист II категории отдела менеджмента качества
А. А. Коленченко*

Введение

Наиболее важным моментом создания и функционирования системы обеспечения качества образования в Университете является выявление требований и ожиданий потребителей, оценка степени соответствия этих требований показателям деятельности Университета и оценка удовлетворенности всех групп потребителей.

В РХТУ им. Д. И. Менделеева с 17.11.2020 г. по 27.11.2020 г. было проведено исследование «Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством организации образовательного процесса», в качестве метода сбора первичной информации использовался анкетный опрос.¹ Данный мониторинг проводится в Университете ежегодно.

В 2020 году, в связи с переходом на дистанционное обучение, было принято решение включить блок вопросов посвященный качеству организации дистанционного обучения и профилактики новой коронавирусной инфекции COVID-19 в Университете. Результаты опроса помогут выявить основные трудности и проблемы студентов в процессе перехода на дистанционное обучение, и определить пути их решения.

Мониторинг проводился с целью оценки качества образовательных процессов Университета на основе изучения мнения обучающихся, как одной из групп внутренних потребителей.

Основные задачи мониторинга:

- получение информации о состоянии образовательного процесса;
- предупреждение возможных негативных тенденций в его развитии;
- выявление степени удовлетворённости обучающихся всеми элементами образовательного процесса;
- предоставление высшему руководству Университета эмпирических данных о различных изучаемых процессах, социальном климате и проблемах, имеющих место среди обучающихся Университета.

¹ Анкета прилагается (см. приложение)

Объем выборки составил 537 респондентов – обучающихся 4 курса очной формы обучения, осваивающих основные образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата и специалитета.

В анкетировании приняли участие обучающиеся следующих факультетов и институтов (Рисунок 1):

- Факультет технологии неорганических веществ и высокотемпературных материалов (ТНВиВМ);
- Факультет нефтегазохимии и полимерных материалов (НПМ);
- Факультет химико-фармацевтических технологий и биомедицинских препаратов (ХФТ);
- Факультет инженерный химико-технологический (ИХТ);
- Институт материалов современной энергетики и нанотехнологии (ИМСЭН-ИФХ);
- Факультет биотехнологии и промышленной экологии (БПЭ);
- Институт химии и проблем устойчивого развития (ИПУР);
- Высший химический колледж Российской Академии Наук (ВХК РАН);
- Факультет естественных наук (ФЕН);
- Факультет цифровых технологий и химического инжиниринга (ЦиТХИн);
- Экономическое отделение Гуманитарного факультета (ЭО).

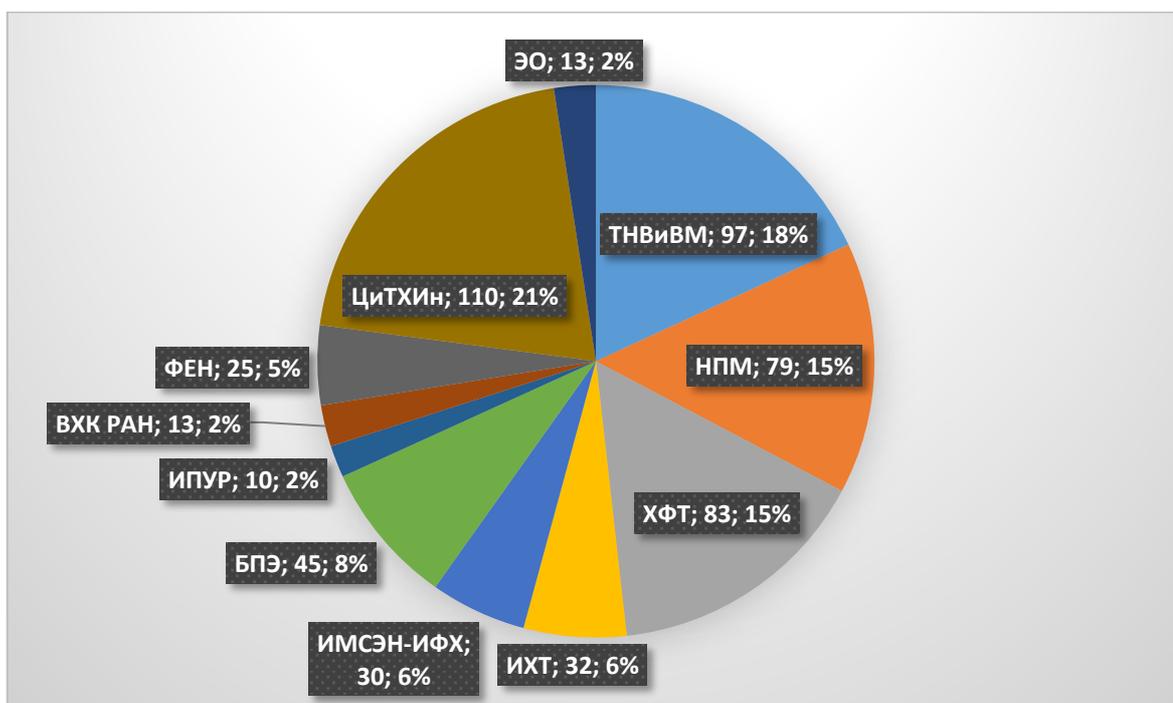


Рисунок 1. Структура опрошенных обучающихся по факультетам

Метод заполнения анкеты – индивидуальная, анонимная форма ответов обучающихся на вопросы анкеты в электронном формате (онлайн-анкетирование).

Основные критерии, по которым проводилось анкетирование, представлены в Таблице 1:

Таблица 1. Критерии оценки удовлетворенности обучающихся

№ п/п	Название критерия	Количество показателей
1	Удовлетворенность выбранной профессией	2
2	Удовлетворенность психологическим климатом	7
3	Удовлетворенность учебным процессом	14
4	Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом	6
5	Удовлетворенность материально-технической базой учебного процесса	3
6	Удовлетворенность условиями учебной деятельности	3
7	Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности	10
Всего показателей:		45

В анкету также были включены: блок вопросов, направленных на подробное изучение удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии, а также блок вопросов, посвященный качеству

организации дистанционного обучения и профилактики новой коронавирусной инфекции COVID-19 в Университете.

Шкала оценки результатов:

- 8-10 – высокий уровень удовлетворенности;
- 6-8 – уровень удовлетворенности выше среднего;
- 4-6 – средний уровень удовлетворенности;
- 2-4 – низкий уровень удовлетворенности;
- 0-2 – очень низкий уровень удовлетворенности.

Рассмотрим полученные результаты.

1. Удовлетворенность выбранной профессией

Удовлетворенность выбранной профессией возникает, если обучающийся оценивает её как способствующую самораскрытию, самоактуализации, дающую возможность в полном объеме реализовать свои способности, обеспечивающую удовлетворение потребности в социальном признании и уважении общества и позволяющую, в перспективе, обеспечивать себя и свою семью. Показатели удовлетворенности по рассматриваемому критерию представлены в Таблице 2:

Таблица 2. Уровень удовлетворенности выбранной профессией

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	престиж профессии в обществе	6,9	7,1	выше среднего
2	статус студента РХТУ им. Д.И. Менделеева	6,9	6,8	выше среднего
	Итоговый балл	6,9	7,0	выше среднего

В РХТУ им. Д. И. Менделеева обучающиеся оценивают удовлетворенность выбранной профессией на 7,0 баллов – выше среднего.

2. Удовлетворенность психологическим климатом

Психологический климат в университете имеет значительное влияние на все стороны жизнедеятельности и взаимодействий всех участников образовательного процесса.

Для создания благоприятного климата в студенческой среде важны, в равной степени, как высокая мотивация к учебе, система отношений членов коллектива друг к другу, к своей основной деятельности и деятельности окружающих, к значимым событиям и образовательной организации в целом, так и наличие у обучающихся навыков позитивного взаимодействия. Показатели, отражающие качество отношений студентов с основными субъектами образовательного процесса, приведены в Таблице 3:

Таблица 3 Уровень удовлетворенности психологическим климатом

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	отношение студент-Учебное управление (расписание и др.)	6,5	6,7	выше среднего
2	отношение студент-бухгалтерия (стипендия, мат.помощь и др.)	6,0	6,8	выше среднего
3	отношение студент-Информационно-библиотечный центр (ИБЦ)	6,4	6,5	выше среднего
4	отношение студент-декан факультета (директор института)	8,0	8,2	высокий
5	отношение студент-преподаватель	7,2	7,1	выше среднего
6	отношение студент-вспомогательный	7,7	8,0	высокий

	персонал (охрана, уборщицы, работники столовой и др.)			
7	отношение между студентами	7,9	8,1	высокий
	Итоговый балл	7,1	7,3	выше среднего

Общая удовлетворённость психологическим климатом в университете в 2020 году увеличилась на 0,2 балла и находится на уровне «выше среднего» (7,3 балла). Положительным моментом является то, что такие показатели критерия, как отношения «студент-Учебное управление», «студент-бухгалтерия», «студент-декан факультета», «студент-вспомогательный персонал» из года в год растут. В 2020 году показатели отношения «студент-декан факультета», «студент-вспомогательный персонал» впервые преодолели планку в 8 баллов и, таким образом, стали соответствовать высокому уровню удовлетворенности. Оценка отношений между студентами в Университете возросла на 0,2 балла и также перешла на высокий уровень удовлетворенности (8,1 балла). Значение данного критерия имеет большее значение, так как взаимоотношения студентов отчасти отражают сложившуюся культуру отношений между людьми в самом обществе. Отношение «студент-Информационно-библиотечный центр» также возросло на 0,1 балла и находится на уровне «выше среднего» (6,5 балла). Однако следует обратить внимание на слабоотрицательную динамику показателя отношений «студент-преподаватель» (снижение на 0,1 балла). Подобный характер динамики, вероятно, является следствием перехода на дистанционный режим работы и обучения. Этот переход, с большой долей вероятности, мог вызвать повышенный уровень стресса, как у обучающихся, так и у профессорско-преподавательского состава. Удовлетворенность обучающихся психологическим климатом в разрезе по факультетам/институтам можно оценить по данным Таблицы 4:

Таблица 4. Уровень удовлетворенности психологическим климатом по факультетам/институтам

№ п/п	Факультет	Итоговый балл в 2019 г.	Итоговый балл в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	ТНВиВМ	6,6	8,0	выше среднего
2	НПМ	7,0	7,4	выше среднего
3	ХФТ	7,6	7,6	выше среднего
4	ИХТ	7,8	7,1	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	6,7	7,4	выше среднего
6	БПЭ	7,6	7,8	выше среднего
7	ИПУР	7,7	8,0	выше среднего
8	ВХК РАН	6,2	5,4	средний
9	ФЕН	7,4	7,0	выше среднего
10	ЦиТХИ _н	7,3	7,4	выше среднего
11	ЭО	6,1	7,7	выше среднего
	Средний итоговый балл	7,1	7,3	выше среднего

Наименьшее значение по данному критерию наблюдается у Высшего химического колледжа Российской Академии Наук (5,4 балла) и Факультета естественных наук (7,0 баллов). Некоторое снижение показателя данного критерия, по сравнению с 2019 годом, наблюдается также у инженерного химико-технологического факультета (на 0,7 балла). У Факультета химико-фармацевтических технологий и биомедицинских препаратов значение данного показателя не изменилось с прошлого года (7,6 балла).

Взаимоотношения с однокурсниками приносят удовлетворенность, если в них преобладают доброжелательность и взаимные симпатии, есть возможность выразить собственное мнение, возникает желание вместе проводить свободное время.

Важно помнить, что психологический климат является показателем уровня социального развития студенческой группы и ее психологических резервов, способствующих более полной реализации потенциала каждого обучающегося и лучшему усвоению учебного материала. Установление и поддержание хорошего психологического климата во всем университете, повышает работоспособность как обучающихся, так и всего трудового коллектива.

3. Удовлетворенность учебным процессом

Удовлетворенность обучающихся учебным процессом входит в состав удовлетворенности учебной деятельностью и представляет собой эмоционально-оценочное отношение к учебному процессу и условиям его реализации. Практика других образовательных организаций показывает, что повышению удовлетворенности студентов учебным процессом способствуют учет в образовательном процессе их интересов и способностей, развитие творческого и интеллектуального потенциала, успешное формирование профессиональных компетенций.

Общий уровень удовлетворенности организацией учебного процесса находится на уровне «выше среднего». Наибольшие баллы получили такие показатели критерия как «организация зачетов» (7,6 балла) и «организация экзаменов» (7,5 балла).

Наименьшую оценку со стороны обучающихся получили показатели «уровень доступности в РХТУ современных информационных технологий» (6,5 балла) и «качество организации практики» (5,4 балла). По сравнению с 2019 годом первый показатель возрос на 0,8 балла и перешел на уровень «выше среднего», второй же упал на 0,3 балла. Такую динамику можно объяснить, опять же, вынужденным переходом Университета на дистанционное обучение и, как следствие, острой необходимостью внедрения множества новых информационных технологий и невозможностью проведения практик в очном формате. Использование информационных технологий в учебном процессе хотя и требует больших затрат, как финансовых, так и организационных, но во многом повышает эффективность обучения и позволяет обеспечить конкурентоспособность образовательной организации на рынке образовательных услуг. Практика же выполняет роль эффективного инструмента адаптации молодых специалистов к рынку труда, так как создает возможность развития дополнительных компетенций, в том числе в области поиска работы (например, молодые специалисты могут получить дополнительную

информацию о компаниях, о профессиональных направлениях деятельности компаний, о требованиях компаний к молодым специалистам, о том, нужно ли дополнительно развиваться для того, чтобы соответствовать требованиям компании, сформировать целевые установки в области поиска работы). Кроме того, производственные практики можно рассматривать как один из каналов поиска работы выпускниками, так как компании могут сделать предложение о трудоустройстве по результатам работы практиканта. Детально показатели критерия удовлетворенности организацией учебного процесса представлены в Таблице 5:

Таблица 5. Уровень удовлетворенности организацией учебного процесса

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	уровень доступности учебной и методической литературы	6,7	6,7	выше среднего
2	уровень доступности в РХТУ современных информационных технологий	5,7	6,5	выше среднего
3	расписание занятий	6,6	6,9	выше среднего
4	качество организации практики	5,7	5,4	средний
5	работа электронно-библиотечных систем	6,4	6,7	выше среднего
6	организация зачетов	7,4	7,6	выше среднего
7	организация консультаций	7,3	7,4	выше среднего
8	организация экзаменов	7,7	7,5	выше среднего
	Итоговый балл	6,7	6,8	выше среднего

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса в разрезе по факультетам/институтам приведен в Таблице 6:

Таблица 6. Уровень удовлетворенности качеством образовательного процесса

№ п/п	Факультет	Итоговый балл в 2019 г.	Итоговый балл в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	ТНВиВМ	6,3	7,4	выше среднего

2	НПМ	6,6	7,0	выше среднего
3	ХФТ	7,1	6,6	выше среднего
4	ИХТ	7,6	7,3	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	6,2	6,3	выше среднего
6	БПЭ	7,3	6,7	выше среднего
7	ИПУР	6,6	7,6	выше среднего
8	ВХК РАН	6,9	7,1	выше среднего
9	ФЕН	7,1	6,1	выше среднего
10	ЦиТХИн	7,2	6,5	выше среднего
11	ЭО	6,1	7,6	выше среднего
	Средний итоговый балл	6,8	6,9	выше среднего

Как видно из Таблицы 6, в РХТУ им. Д.И. Менделеева уровень удовлетворенности качеством образовательным процессом вырос на 0,1 балла (6,9 балла). Данный критерий включает в себя такие подкритерии, как качество чтения лекций, качество проведения практических занятий, качество проведения лабораторных работ, качество приобретенных и/или усовершенствованных профессиональных компетенций.

Наименьшее значение в разрезе по факультетам/институтам по данному критерию наблюдается у Факультета естественных наук (6,1 балла), и у Института материалов современной энергетики и нанотехнологии (6,3 балла). Следует также обратить внимание на отрицательную динамику оценки критериев у таких факультетов как ЦиТХИн (-0,7 балла) и ИХТ (-0,5 баллов).

Таблица 7. Уровень удовлетворенности результатами и содержанием образования

№ п/п	Факультет	Итоговый балл в 2019 г.	Итоговый балл в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	ТНВиВМ	5,6	7,0	выше среднего
2	НПМ	6,3	6,5	выше среднего
3	ХФТ	6,9	5,8	средний
4	ИХТ	7,1	7,1	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	5,9	6,1	выше среднего
6	БПЭ	7,0	6,5	выше среднего
7	ИПУР	5,9	6,8	выше среднего
8	ВХК РАН	7,0	6,5	выше среднего
9	ФЕН	7,0	6,1	выше среднего
10	ЦиТХИн	6,6	6,1	выше среднего

11	ЭО	5,8	6,7	выше среднего
	Средний итоговый балл	6,5	6,5	выше среднего

Удовлетворенность содержанием обучения (то, чему учат) и результатами обучения в Университете не изменилась по сравнению с прошлым годом и находится на уровне «выше среднего» (Таблица 7). Однако стоит отметить, что 6 факультетов показали отрицательную динамику, особенно она велика у Факультета химико-фармацевтических технологий и биомедицинских препаратов.

4. Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом

При оценке качества организации образовательного процесса именно преподаватель выходит на первый план со своим профессиональным, нравственным, личностным потенциалом. Преподаватель способен и может создать условия, в которых обучающийся раскроется, разовьет свои лучшие способности, откроет в себе новые возможности или (другой, противоположный вариант), приобретет чувство «отвращения» к учебе, может даже к предмету и специальности.

Удовлетворенность обучающихся взаимодействием с преподавателями университета возникает, если они способствуют формированию уверенности в себе, развивают у студента профессиональные умения и навыки с учетом их индивидуальных особенностей, способствуют интеллектуальному развитию, проявляют заботу и уважение к каждому обучающемуся, поощряют творческий поиск и инициативу, постоянно заботятся об улучшении условий учебной деятельности, проявляют объективность при оценке уровня знаний обучающегося.

Таблица 8. Уровень удовлетворенности профессорско-преподавательским составом

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
-------	----------	--	--	-------------------------------------

1	профессионализм педагогического состава	7,4	7,6	выше среднего
2	личностные качества педагогического состава	7,0	7,3	выше среднего
3	ясность и доступность изложенного материала	6,8	6,9	выше среднего
4	логическая связь изучаемого материала с будущей профессиональной деятельностью	6,6	6,6	выше среднего
5	эффективность используемого времени на занятиях	6,3	6,5	выше среднего
6	объективность к оценке знаний студентов	6,6	6,8	выше среднего
	Итоговый балл	6,8	6,9	выше среднего

Таблица 9. Уровень удовлетворенности профессорско-преподавательским составом, по факультетам/институтам

№ п.п.	Факультет	Итоговый балл в 2019 г.	Итоговый балл в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	ТНВиВМ	5,9	7,3	выше среднего
2	НПМ	6,5	6,9	выше среднего
3	ХФТ	7,2	6,5	выше среднего
4	ИХТ	7,3	7,4	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	5,9	6,6	выше среднего
6	БПЭ	7,3	6,7	выше среднего
7	ИПУР	6,7	7,8	выше среднего
8	ВХК РАН	7,6	6,2	выше среднего
9	ФЕН	6,8	6,5	выше среднего
10	ЦиТХИн	6,9	6,8	выше среднего
11	ЭО	6,2	7,8	выше среднего
	Средний итоговый балл	6,8	6,9	выше среднего

Важно отметить, что удовлетворенность обучающихся профессорско-преподавательским составом, в целом по университету, увеличилась (6,9

балла). Наибольшее количество баллов поставлено за профессионализм педагогического состава (7,6 балла) (Таблица 8).

В разрезе факультетов/институтов наибольшие оценки профессорско-преподавательскому составу поставили студенты Института химии и проблем устойчивого развития, а также студенты Экономического отделения Гуманитарного факультета (Таблица 9).

Важно помнить, что современный преподаватель – это и исследователь, и воспитатель, и консультант, и руководитель проектов. Следовательно подобный преподаватель должен в совершенстве владеть компетентностным подходом к обучению, при котором акцент делается не на запоминание энциклопедического набора знаний из разных областей, а на овладение фундаментальными умениями коммуникации, анализа, понимания и принятия решений. Также стоит отметить, что профессорско-преподавательский состав – это основной производственный персонал в системе образовательной деятельности, более того, это основной человеческий капитал, и он требует соответствующей системы подготовки и развития, соответствующих вложений и соответствующей системы как вознаграждения, так и ответственности за качество его труда.

5. Удовлетворенность материально-технической базой учебного процесса

В подготовке квалифицированных кадров отсутствие современной материально-технической базы (оборудования, применяемого на конкретных рабочих местах, невозможность работы за компьютером, отсутствие современных лабораторий и аудиторий) может стать одним из основных моментов, делающих университет неконкурентоспособным. У выпускников нет практики, навыков, они оказываются неспособными к работе с современными материалами и оборудованием. Увеличение контингента студентов без наращивания и обновления основных фондов, которыми располагают образовательные организации высшего образования, может

привести к снижению качества образования. Материально-технические базы университетов приобретают еще большее значение в условиях инновационного образовательного производства.

Согласно Таблице 10 в РХТУ им. Д.И. Менделеева удовлетворенность обучающихся материально технической базой учебного процесса находится на среднем уровне (5,8 балла). Состояние аудиторного фонда университета оценивается на также на среднем уровне (5,8 балла). Оценки по этим критериям заметно возросли по сравнению с 2019 годом.

Таблица 10. Уровень удовлетворенности материально технической базой учебного процесса

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	состояние аудиторного фонда (аудиторий, лабораторий и т.д.) для занятий	5,3	5,5	средний
2	обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (реагенты, проекторы и т.д.).	5,4	5,6	средний
3	возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет	5,8	6,2	выше среднего
	Итоговый балл	5,5	5,8	средний

Также стоит отметить, что общий уровень удовлетворенности материально технической базой учебного процесса составляет 5,8 балла и уже довольно близок к тому, чтобы перейти в область удовлетворенности «выше среднего».

Создание комфортной и удобной для человека среды, помогающей человеку преодолевать определенные психофизиологические ограничения, является на сегодняшний день необходимым условием достижения максимальной эффективности в любой сфере деятельности человека, включая и образование.

6. Удовлетворенность условиями учебной деятельности

Создание в университете комфортных условий учебной деятельности является одной из составляющих воспитательного процесса, важным фактором формирования образовательной и профессиональной направленности личности обучающегося, его социальной позиции и нравственных ориентиров, неотъемлемой частью подготовки будущего специалиста.

Таблица 11. Уровень удовлетворенности условиями учебной деятельности

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	санитарно-гигиеническое состояние пунктов общественного питания	6,7	7,3	выше среднего
2	организация питания в университете (стоимость, ассортимент, качество приготовления блюд, быстрота обслуживания)	5,8	6,2	выше среднего
3	условия проживания в общежитии	4,8	5,2	средний
	Итоговый балл	5,8	6,3	выше среднего

Удовлетворенность обучающихся условиями учебной деятельности, по сравнению с прошлым годом, повысилась на 0,5 балла и перешла на уровень «выше среднего (Таблица 11). Наименьшее количество баллов получил критерий «условия проживания в общежитии» – 5,2 балла, однако у показателя наблюдается положительная динамика (увеличение на 0,4 балла).

При подробном опросе студентов, проживающих в университетском общежитии (третья часть Анкеты), систематически выясняются многие причины недовольства условиями проживания. Все еще выделяется множество проблем, решение которых требуют вмешательства со стороны руководства Университета. Детальный отчет по удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии представлен в соответствующем разделе данного Отчета.

Для поддержания материально-технической базы студенческих общежитий в работоспособном состоянии и эффективной эксплуатации жилого фонда должны ежегодно проводиться ремонт жилых помещений и мест общего пользования, приобретаться новая мебель, постельные принадлежности и необходимый инвентарь.

7. Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности

Внеучебную работу следует рассматривать в качестве важнейшей составной части вузовского воспитательного процесса, осуществляемого в сфере свободного времени, которая обеспечивает формирование нравственных, общекультурных, гражданских профессиональных качеств личности будущего специалиста.

Таблица 12. Уровень удовлетворенности условиями для внеучебной деятельности

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	работа органов студенческого самоуправления	5,9	6,1	выше среднего

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
	(службы проректора по молодежной политике, профком, студсовет, старостат и т.п.)			
2	состояние и количеством спортивных и тренажерных залов, актового зала, репетиционных помещений, помещений для клубов и т.п.	5,4	5,5	средний
3	система стимулирования студентов за участие в научной, творческой, спортивной деятельности (грамоты, именные стипендии и т.д.)	5,6	6,1	средний
4	организация научно-исследовательской работы в вузе (студенческое научное общество, конференции, конкурсы)	6,0	6,3	выше среднего
5	традиции вуза (музей истории РХТУ, проведение праздничных мероприятий, газета «Вузовский вестник» и пр.)	6,5	6,7	выше среднего
6	организация спортивно-оздоровительной работы, пропаганды и внедрения	6,3	6,6	выше среднего

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
	физической культуры и здорового образа жизни			
7	организация социально-психологической помощи (адаптация первокурсников, назначение социальной стипендии и др.)	5,6	6,0	средний
8	организация профилактики правонарушений, алкоголизма, наркомании и др.	6,3	6,3	выше среднего
9	организация и проведением внеучебной работы в РХТУ	5,6	5,9	средний
10	система поощрения студентов за достижения в учебе, олимпиадах, соревнованиях, общественной работе и др.	5,9	6,2	средний
	Итоговый балл	5,9	6,2	средний

Обучающиеся оценивают организацию и проведение внеучебной работы в РХТУ им. Д.И. Менделеева на уровне «выше среднего» (6,2 балла), по сравнению с прошлым годом показатель данного критерия вырос на 0,3 балла, что и позволило ему перейти в более высокую категорию удовлетворенности. Внеучебная работа со студентами направлена, в первую очередь, на повышение качества подготовки духовно развитых и физически здоровых личностей – специалистов-профессионалов, на формирование у

каждого студента сознательной гражданской позиции, сохранение и приумножение нравственных и культурных ценностей.

Внеучебная работа в университете должна складываться из трех компонентов: внеучебной деятельности студентов, внеучебной работы преподавателей со студентами, системы управления внеучебной деятельностью. При этом внеучебная работа должна стать существенным элементом образа жизни студентов, профессиональной деятельности преподавателей и руководителей вуза.

В современных условиях требуется новый тип преподавателя: личность с выраженной нравственной позицией, преподаватель-исследователь-воспитатель, способный осуществлять не только учебную, научно-исследовательскую, но и внеучебную работу со студентами. К сожалению, как показывает анализ исследований по проблеме организации внеучебной деятельности в университетах нашей страны, преподаватели современных образовательных организаций не имеют должной подготовки к внеучебной работе, относятся к ней часто формально, как к нежелательной и неоплачиваемой нагрузке.

8. Удовлетворенность условиями проживания в общежитии

Проблемы студенческих общежитий являются сегодня ключевыми для большинства российских образовательных организаций высшего образования. Широкий спектр бытовых проблем, связанных со старением материально-технической базы, созданной еще в советский период, а также серьезные различия в культурном и социальном уровне проживающих создают массу противоречий, в конечном итоге находящих свое отражение в низком уровне успеваемости студентов, ухудшении их здоровья и серьезном снижении работоспособности в рамках учебного процесса. В то же время общежитие, как постоянное место жительства студента на всем этапе обучения в университете, в значительной степени влияет на становление молодого специалиста и часто во многом определяет уровень его

профессиональных и образовательных достижений. Условия жизни в общежитии, связанные с организацией коммуникативного и материально-бытового пространства, помогают обучающемуся переживать разнообразные трудности и эффективно организовывать свою повседневную жизнь, принимая полноценное участие в учебной и внеучебной деятельности образовательной организации.

Общежитие – самая обсуждаемая тематика среди обучающихся РХТУ им. Д.И. Менделеева. В ходе опроса 260 человек выяснилось, что лишь 6% опрошенных считают условия проживания в общежитии комфортными (Рисунок 2):

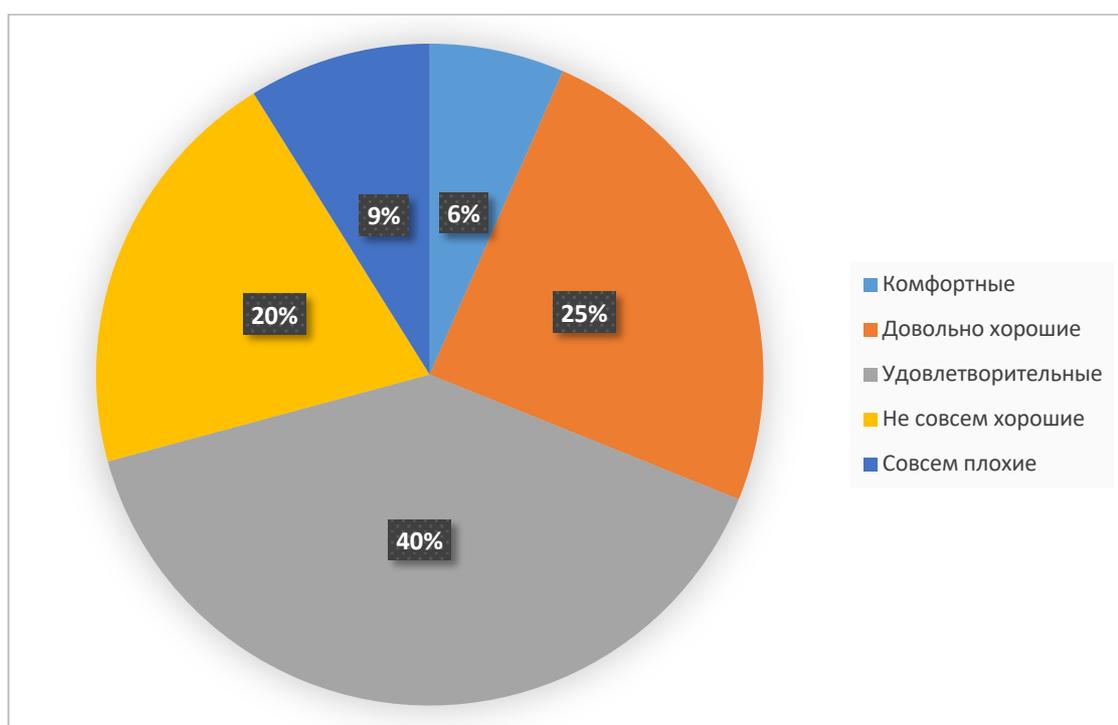


Рисунок 2. Оценка обучающимися условий проживания в студенческом общежитии

Большинство опрошенных студентов (40%) считают условия проживания удовлетворительными, и 9% ответили, что условия совсем плохие.

Однако, по сравнению с 2019 годом, мы наблюдаем улучшение уровня удовлетворенности условиями проживания в общежитии. В Таблице 13 представлена оценка удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии по основным критериям:

Таблица 13. Удовлетворенность условиями проживания в общежитии

№ п/п	Критерий	Средняя оценка удовлетворенности в 2019 г.	Средняя оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	состояние мебели в Вашей комнате	5,5	5,5	средний
2	состояние душевых, умывальных и туалетных помещений	4,2	4,4	средний
3	состояние кухонных помещений (включая достаточно ли количество плит, столов, раковин, а также состояние самого помещения)	4,3	5,5	средний
4	состояние санитарно-технического оборудования	4,2	4,8	средний
5	состояние электрических приборов (розетки, осветительные приборы)	4,7	4,9	средний
6	температурное состояние комнат в холодное время года	4,1	4,7	средний
7	общее состояние помещений	4,3	5,1	средний
8	состояние прилегающей к общежитию территории	5,9	5,8	средний
9	работа обслуживающего персонала (вахтеры, сантехники и др.)	6,2	6,1	выше среднего
	Итоговый балл	4,9	5,2	средний

Общий итоговый балл (5,2) свидетельствует о среднем уровне удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии.

Также можно отметить наибольший прирост у показателя состояния кухонных помещений (1,2 балла) и общего состояния помещений (0,8 балла). В целом, итоговый балл удовлетворенности данным критерием увеличился на 0,3 балла по сравнению с 2019 годом. Ниже всего студенты оценили состояние душевых, умывальных и туалетных помещений – 4,4 балла.

Мнения студентов относительно улучшения условий проживания в общежитии распределились следующим образом:

- необходимо провести ремонт в жилых и бытовых помещениях – 99,6%;
- обеспечить доступность хозяйственно-бытового сектора – 63,5%;
- обновить мебель – 56,9%;
- обеспечить доступность хозяйственно-бытовых приборов – 51,2%;
- оборудовать комнаты для организации отдыха – 41,5%.

Проживая в общежитии, студент ежедневно сталкивается с большим количеством малознакомых людей, которые являются не только жильцам общежития, но и его сотрудниками. Постоянное взаимодействие с разными по культурному и социальному уровню людьми является основанием для конфликтных ситуаций, происходящих как на межличностном уровне, так и на уровне целых коллективов, существующих в условиях общежития: комнат, блоков, студентов с одного факультета/института. В то же время, именно комфортный социально-психологический климат помогает студенту сохранять благоприятное психологическое состояние, обеспечивая тем самым собственную работоспособность и настрой на успешное обучение.

Большая часть опрошенных (162 человека) удовлетворены социально-психологическим климатом, сложившимся в общежитии (Рисунок 3):

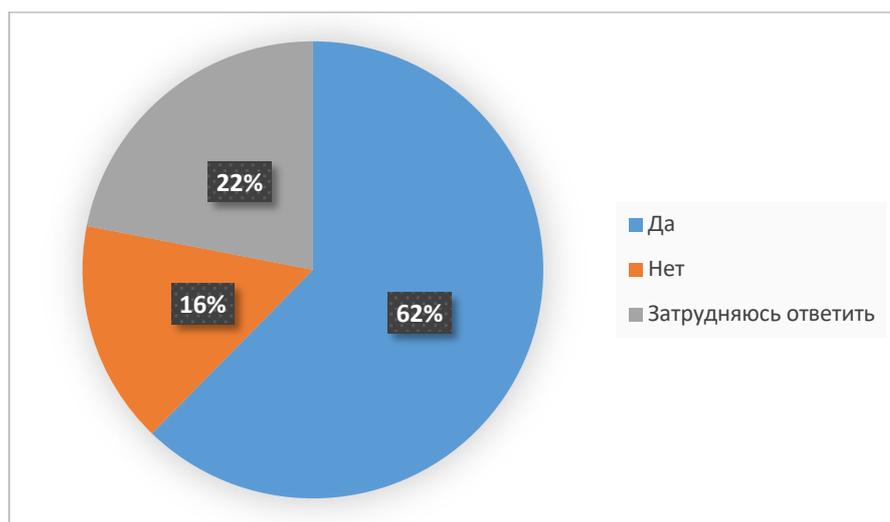


Рисунок 3. Оценка обучающимися социально-психологического климата в студенческом общежитии

В РХТУ им. Д.И. Менделеева 41 опрошенный студент не удовлетворен социально-психологическим климатом в общежитии. Важно отметить, что количество таких людей уменьшилось по сравнению с 2019 годом (70 человек).

Студенты, проживающие в общежитии, являются малой социальной группой. Каждая комната в общежитии – это отдельный «островок» с индивидуальным психологическим климатом. Атмосфера, царящая в комнате, влияет на самооценку, самочувствие, настроение студентов и, главным образом, на их успеваемость.

Студенты из разных регионов во многом по-разному относятся к проживанию в общежитии. Поэтому задачи улучшения социально-психологического климата в студенческом общежитии необходимо решать с учетом этнокультурной специфики.

Большую роль в улучшении психологического климата в общежитии и повышении удовлетворенности обучающихся условиями проживания играет воспитательная и идеологическая работа.

Университету важно сформировать у обучающегося представление о межкультурном общении, способности к адаптации к новым условиям, гибкости во взаимоотношениях и т.п. как о ценностях, позиционировать опыт

такого общения и адаптации как ключевые компетенции, востребованные в современном мире.

В ходе заполнения анкеты обучающимся, проживающим в общежитии было предложено в свободной форме указать наиболее важные проблемы/негативные явления, которые их очень волнуют и требуют, на их взгляд, скорейшего разрешения. В результате классификации полученных ответов и приведения их к формату перечня наиболее распространенных проблем было получено распределение, показанное на Рисунке 4:

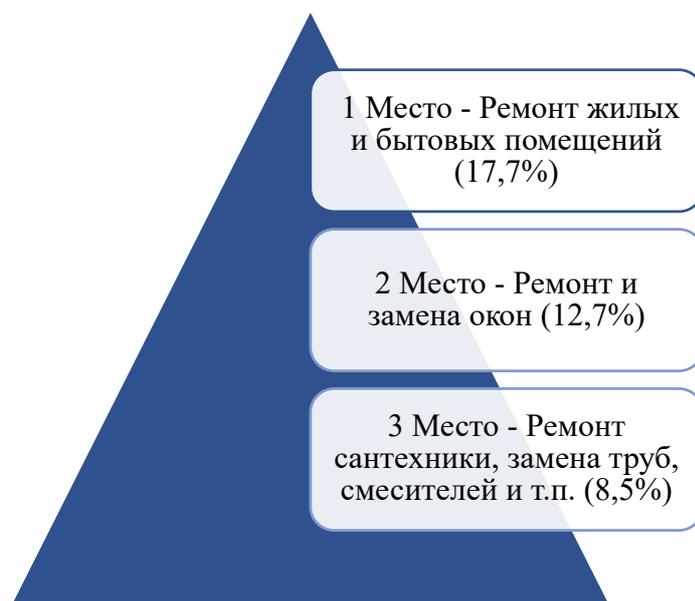


Рисунок 4. Какие, на Ваш взгляд, проблемы в общежитии необходимо решить в первую очередь?

Среди опрошенных респондентов, проживающих в общежитии, большинство указало, что в первую очередь необходимо провести ремонт жилых и бытовых помещений (17,7%), ремонт и замену окон (12,7%) и ремонт сантехники (8,5%). Так же 7,4% сообщили о проблемах электрикой и проводкой и 5,8% – с вредителями. Некоторые обучающиеся сообщали о проблемах при общении с персоналом (комендант, охрана, обслуживающий персонал – сантехники, элетрики, плотники и т.п.).

9. Удовлетворенность переходом на дистанционное обучение и уровнем профилактики новой коронавирусной инфекции COVID-19

В 2020 г., в связи с мировой пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19 и принятием соответствующих карантинных мер, в РХТУ им. Д. И. Менделеева был дважды введен режим дистанционного обучения, продолжающийся и в настоящее время. Для руководства Университета представляет значительный интерес адаптация всех сторон образовательного процесса, в т.ч. и обучающихся, к новому учебному режиму: с какими сложностями столкнулись обучающиеся, какие дистанционные технологии они применяли и т.д. Также представляется весьма важной оценка с точки зрения студентов мер профилактики COVID-19 в РХТУ им. Д. И. Менделеева. Поэтому в анкету мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством организации образовательного процесса был добавлен соответствующий раздел.

На Рисунке 5 представлена оценка степени адаптации к новым условиям дистанционного обучения:

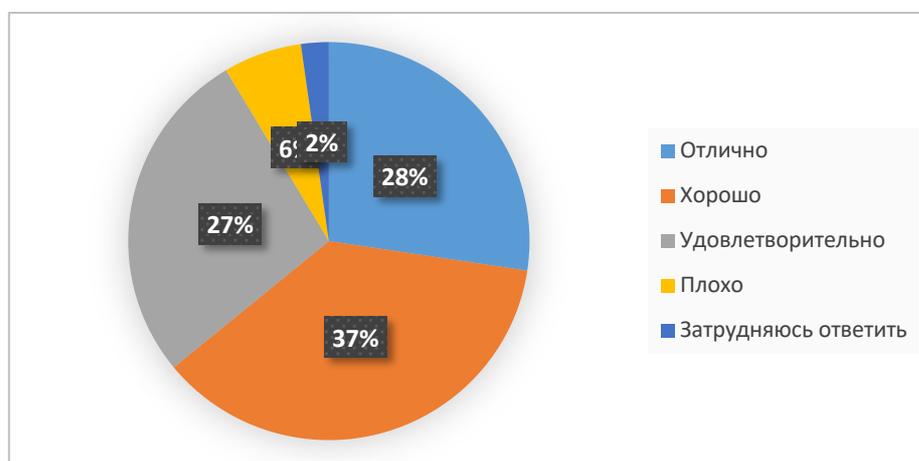


Рисунок 5. Адаптация к новым условиям дистанционного обучения

Как видно из диаграммы, большинство респондентов оценивают адаптацию к новым условиям учебы как хорошую (37%) или отличную (28%). 27% относятся к новым условиям удовлетворительно и лишь 6% считают, что плохо адаптировались к условиям дистанционного обучения.

Оценивая критерий удобства обучения в дистанционном режиме, мы наблюдаем схожие результаты. Наибольшая доля (36%) склонны сказать, что им удобно учиться в дистанционном формате, 32% уверенно утверждают это (Рисунок 6):

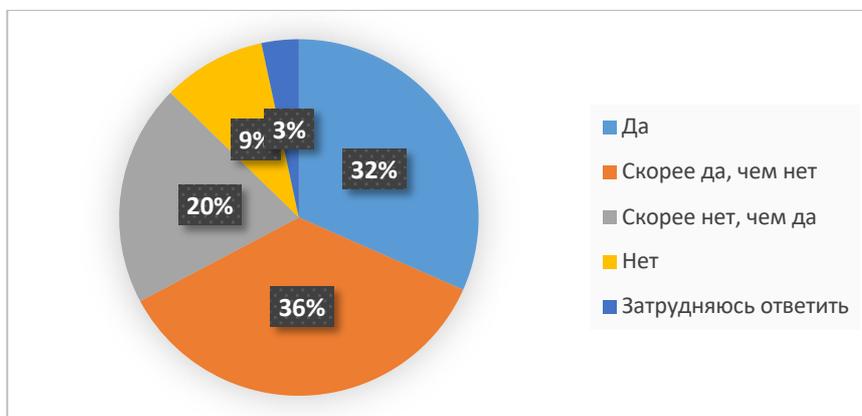


Рисунок 6. Удобство обучения в дистанционном режиме

Удовлетворенность обучающихся качеством преподавания в дистанционном режиме представлена на Рисунке 7:

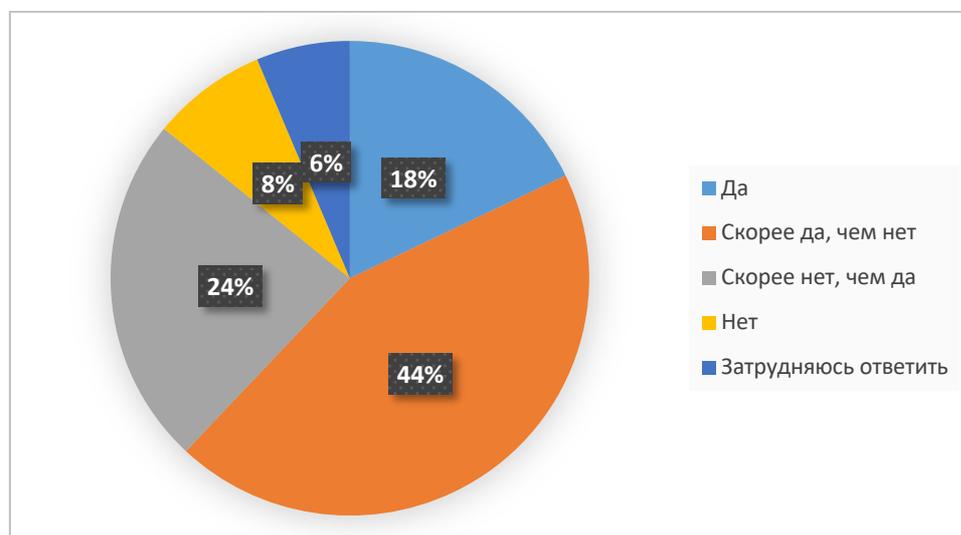


Рисунок 7. Удовлетворенность качеством преподавания в дистанционном режиме

Оценка данного критерия показала, что наибольшая доля обучающихся (44%) склонна все-таки дать позитивную оценку качества преподавания, однако следующая по размеру группа (24%), напротив, склоняется к

негативной оценке. 18% дают позитивную оценку с уверенностью, 8% – уверенную негативную оценку.

Интернет-ресурсы, наиболее часто использовавшиеся для работы в дистанционном режиме для проведения лекций и семинарских занятий, приема зачетов и экзаменов приведены на Рисунке 8:

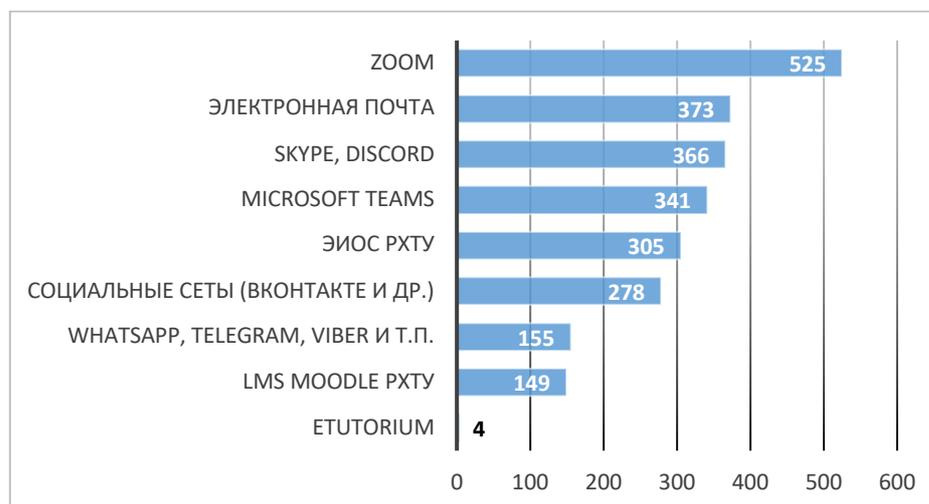


Рисунок 8. Инструменты дистанционного обучения, применяемые в учебном процессе

Как мы видим, платформа для проведения онлайн-конференций Zoom пользуется наибольшей популярностью. Далее по мере убывания идут электронная почта, Skype/Discord и Microsoft Teams. Замыкает пятерку Электронная информационная образовательная среда (ЭИОС РХТУ). Логично предположить, что большинство преподавателей использовали сразу несколько способов взаимодействия со студентами.

В период дистанционного обучения учебная нагрузка, по мнению большинства обучающихся, увеличилась. Так считают 57% опрошенных. Это может быть связано с необходимостью выполнения большого объема разноплановых домашних работ в электронном формате, дополнительных временных затрат на освоение тех или иных программных продуктов, поиском наиболее удобных программ и налаживанием коммуникации с преподавателями (Рисунок 9):

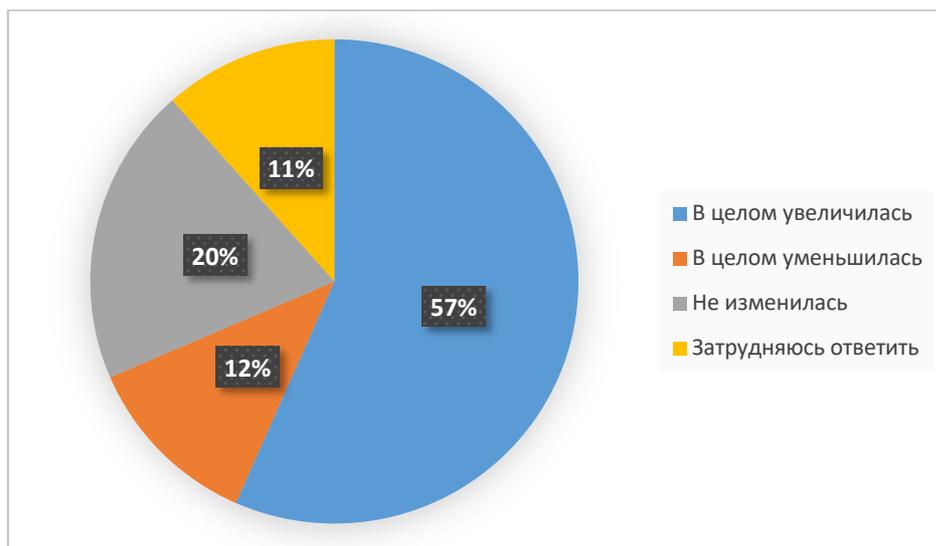


Рисунок 9. Мнение обучающихся об изменении нагрузки в период введения ограничительных мер

Такое предположение подтверждается результатами ответов студентов на вопрос о том, с какими трудностями им пришлось столкнуться в процессе дистанционной учебы (Рисунок 10):

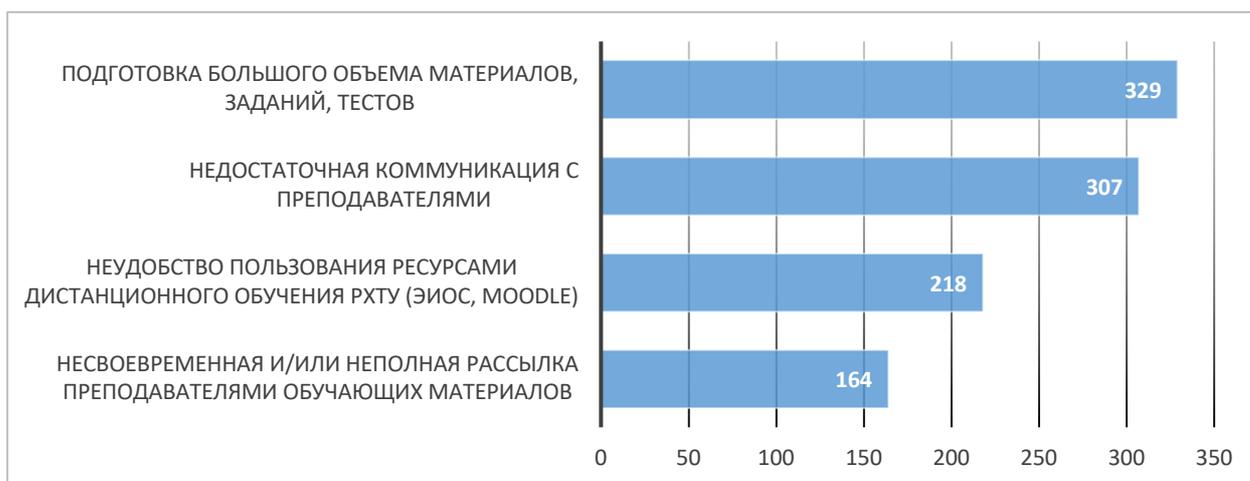


Рисунок 10. Трудности, с которыми пришлось столкнуться студентам в процессе дистанционного обучения

Здесь на первом месте по частоте ответов оказалась подготовка большого объема материалов, заданий, тестов. Далее идет недостаточная коммуникация с преподавателями и неудобство пользования ресурсами дистанционного обучения РХТУ. Также стоит отметить, что значительное количество студентов (164 человека) указали несвоевременную и/или неполную рассылку обучающих материалов от преподавателей.

Что же касается принципиальных сложностей, с которыми столкнулись студенты, то, в первую очередь, упоминаются технические аспекты: программные сбои, нестабильное и медленное интернет-соединение и т.п. Однако стоит отметить, что следующим по частоте упоминаемым фактором является недостаточное знание ПК, причем не у самих обучающихся, а у преподавателей, что также отчасти объясняет вышеупомянутые недостаточную коммуникацию и несвоевременную рассылку учебных материалов (Рисунок 11):



Рисунок 11. Принципиальные сложности, возникшие в процессе дистанционного обучения

Как уже упоминалось в начале раздела, в анкету также был добавлен блок вопросов по оценке мер профилактики распространения COVID-19. Обучающиеся оценивали Университет по критериям, названия и показатели которых приведены в Таблице 14:

Таблица 14. Удовлетворенность мерами профилактики COVID-19

№ п/п	Критерий	Итоговая оценка удовлетворенности в 2020 г.	Уровень удовлетворенности в 2020 г.
1	Уровнем контроля состояния сотрудников и обучающихся в Университете (утренняя термометрия, недопущение лиц с признаками ОРВИ и т.д.)	6,2	выше среднего
2	Контролем уровня скопления людей на входе, в холлах,	5,8	средний

	коридорах и т.п.		
3	Укомплектованностью Университета необходимыми расходными материалами (одноразовые медицинские маски, антисептические средства и т.д.)	8,2	высокий
4	Уровнем контроля всеобщего использования индивидуальных средств защиты (масок, перчаток, антисептиков и т.п.)	6,9	выше среднего
5	Изменениями в учебном расписании с точки зрения обеспечения максимальной разобщенности учебных групп	7,0	выше среднего
6	Регулярностью проведения дезинфекционных мероприятий в Университете	7,0	выше среднего
	Итоговый балл	6,9	выше среднего

Итоговый балл (6,9) соответствует уровню удовлетворенности «выше среднего». Также можно отметить, что наиболее высоко оценена укомплектованность Университета расходными материалами (8,2 балла), а наиболее низко – контроль уровня скопления людей на входе, в коридорах и т.п. (5,8 балла).

В итоге можно заключить, что, несмотря на ряд трудностей, возникших в результате перехода на дистанционное обучение, и некоторое негативное влияние на качество образования, связанное с новизной и спешностью перехода на такой режим работы, этот переход позволил не прерывать образовательный процесс и благополучно завершить весенний семестр 2019/2020 учебного года и осенний семестр 2020/2021 учебного года. В дальнейшем представляется весьма перспективным частичное использование такого формата обучения, при необходимости или для максимального удобства как обучающихся, так и преподавателей. В целом же, дистанционный режим обучения, в совокупности с выполнением основных профилактических норм, позволил свести к минимуму распространение COVID-19 в РХТУ им. Д. И. Менделеева.

Выводы

Итоги результатов по мониторингу удовлетворенности качеством организации образовательного процесса в РХТУ им. Д.И. Менделеева представлены в Таблице 15:

Таблица 15. Итоговый балл удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по критериям в 2020 году

№ п/п	Критерий	Итоговый балл 2019 года	Итоговый балл 2020 года	Уровень удовлетворенности в 2020 году
1	Удовлетворенность выбранной профессией	6,9	7,0	выше среднего
2	Удовлетворенность психологическим климатом	7,1	7,3	выше среднего
3	Удовлетворенность организацией учебного процесса	6,7	6,8	выше среднего
4	Удовлетворенность качеством образовательного процесса	6,8	6,9	выше среднего
5	Удовлетворенность результатами и содержанием образования	6,5	6,5	выше среднего
6	Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом	6,8	6,9	выше среднего
7	Удовлетворенность материально-технической базой учебного процесса	5,5	5,8	средний
8	Удовлетворенность условиями учебной деятельности	5,8	6,3	выше среднего
9	Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности	5,9	6,2	выше среднего
	Средний итоговый балл	6,4	6,6	выше среднего

Как видно из Таблицы 15 уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по критериям в 2020 году увеличился по сравнению с 2019 годом. Средний итоговый балл возрос до 6,6.

В Таблице 16 представлены итоговые результаты оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по факультетам/институтам в 2020 году.

Таблица 16. Средний итоговый балл удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по факультетам/институтам в 2020 году

№ п/п	Факультет	Итоговый балл 2019 года	Итоговый балл 2020 года	Уровень удовлетворенности в 2020 году
1	ТНВиВМ	5,8	7,1	выше среднего
2	НПМ	6,3	6,7	выше среднего
3	ХФТ	7,0	6,5	выше среднего
4	ИХТ	7,1	6,7	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	6,0	6,4	выше среднего
6	БПЭ	7,0	6,9	выше среднего
7	ИПУР	6,4	7,3	выше среднего
8	ВХК РАН	5,8	5,8	средний
9	ФЕН	6,6	6,3	выше среднего
10	ЦиТХИ _н	6,9	6,6	выше среднего
11	ЭО	5,6	6,9	выше среднего
	Средний итоговый балл	6,4	6,6	выше среднего

По результатам социологического исследования в РХТУ им. Д.И. Менделеева общая удовлетворенность обучающихся различными сторонами организации образовательного процесса, находится на уровне «выше среднего». Здесь важно отметить положительную динамику, так как в 2019 году общий уровень удовлетворенности обучающихся составлял 6,4 балла против 6,6 балла в 2020 году. Однако, в жизнедеятельности университета остается немало аспектов, требующих внимательного изучения, так как один из рассмотренных критериев находится на среднем уровне удовлетворенности, и у ряда факультетов (институтов) общий уровень удовлетворенности качеством образовательного процесса показал отрицательную динамику.

Первый аспект – улучшение условий проживания в общежитии.

Необходимо продолжать следовать плану мероприятий по улучшению условий проживания в общежитии Университета. Стоит отметить, что студенты, проживающие в общежитии Крест, многократно упоминали о

необходимости масштабного косметического ремонта всех помещений, в то время, как обучающиеся, живущие в общежитиях ФизХим и Силикаты, делают упор на необходимости ремонта именно в жилых блоках. Также необходимо разобраться с проблемами с сантехническим оборудованием и электропроводкой, провести масштабную замену окон и отладить работу новых лифтов.

Второй аспект – оптимизация и отладка режима дистанционного обучения.

Как уже упоминалось, режим дистанционного обучения оказал значительное влияние на образовательный процесс, и большинство обучающихся посчитали такой режим более трудозатратным. Логично предположить, что сумбурное внедрение дистанционного обучения является одной из основных причин отрицательной динамики таких показателей, как отношения «студент-преподаватель», качество организации практик и т.п. В связи с этим предлагается проводить дальнейшую работу по расширению соответствующей материально-технической базы, внедрению современных инструментов дистанционного обучения, а также уделять особое внимание овладению навыками работы с этими инструментами среди всех групп потребителей, причем уделять особое внимание обучению преподавателей. Это связано с тем, что, будучи преимущественно людьми среднего и пожилого возраста, преподаватели испытывают некоторые сложности при работе с современными аппаратными и программными вычислительными средствами.

Первым и основным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя, в центре внимания которого находится повышение удовлетворенности потребителя. В связи с этим, рекомендуется и дальше ежегодно проводить оценку и мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством организации образовательного процесса.

Ежегодный мониторинг удовлетворенности потребителей позволяет отслеживать качество предоставляемых услуг в их динамике, выявлять

недостатки организационного характера, предлагать меры по их устранению или минимизации. Таким образом, результаты, полученные в ходе исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг, дают возможность не только диагностировать качество образовательного процесса, но и эффективно управлять им.

Согласовано:

Проректор по учебно-методической работе

Н. А. Макаров

Проректор по учебной работе

С. Н. Филатов

АНКЕТА – ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, цель которой – оценить степень удовлетворенности всеми аспектами обучения в ВУЗе. Полученные данные будут полезны для улучшения условий организации образовательного процесса в ВУЗе. Опрос носит конфиденциальный характер. Для ответа на вопрос необходимо отметить (зачеркнуть) оценку степени удовлетворенности тем или иным аспектом обучения в РХТУ из расчета, что 10 баллов соответствуют абсолютной удовлетворенности по данному показателю, 1 балл – абсолютной неудовлетворенности; если Вы не знаете, как ответить, или затрудняетесь ответить, то выберите 0.

Оцените, насколько Вы удовлетворены

1.	Удовлетворенность выбранной профессией:	Оценка степени удовлетворенности										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.	Престижем профессии в обществе	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.	Статусом студента РХТУ им. Д.И. Менделеева	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.	Удовлетворенность психологическим климатом:	Оценка степени удовлетворенности										
2.1.	Отношениями студент-Учебное управление (расписание и др.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.	Отношениями студент-бухгалтерия (стипендия, мат.помощь и др.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.	Отношениями студент-Информационно-библиотечный центр	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4.	Отношениями студент-декан факультета (директор института)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.5.	Отношениями студент-преподаватель	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.6.	Отношениями студент-вспомогательный персонал (охрана, уборщицы, работники столовой и др.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.7.	Отношениями между студентами	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.	Удовлетворенность организацией учебного процесса:	Оценка степени удовлетворенности										
3.1.	Уровнем доступности учебной и методической литературы	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.	Уровнем доступности современных информационных технологий	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.	Расписанием занятий	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.4.	Качеством организации практики	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.5.	Работой электронно-библиотечных систем	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.6.	Организацией зачетов	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.7.	Организацией консультаций	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.8.	Организацией экзаменов	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Удовлетворенность качеством образовательного процесса:	Оценка степени удовлетворенности										
4.1.	Качеством чтения лекций	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2.	Качеством проведения практических занятий	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4.3.	Качеством проведения лабораторных работ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.4.	Качеством приобретенных и/или усовершенствованных профессиональных компетенций	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Удовлетворенность результатами и содержанием образования:	Оценка степени удовлетворенности										
5.1.	Содержанием обучения (то, чему учат)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.2.	Результатами обучения	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом:	Оценка степени удовлетворенности										
6.1.	Профессионализмом педагогического состава	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2.	Личностными качествами педагогического состава	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.3.	Ясностью и доступностью изложенного материала	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.4.	Логической связью изучаемого материала с будущей профессиональной деятельностью	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.5.	Эффективностью используемого времени на занятиях	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.6.	Объективностью к оценке знаний студентов	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Удовлетворенность материально-технической базой учебного процесса:	Оценка степени удовлетворенности										
7.1.	Состоянием аудиторного фонда (аудитории, лаборатории и т.д.) для занятий	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.2.	Обеспечением дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (реагенты, проекторы и т.д.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.3.	Возможностью работать на компьютере, использовать ресурсы сети Интернет	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Удовлетворенность условиями учебной деятельности:	Оценка степени удовлетворенности										
8.1.	Санитарно-гигиеническим состоянием пунктов общественного питания	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.2.	Организацией питания в университете (стоимость, ассортимент, качество приготовления блюд, быстрота обслуживания)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.3.	Условиями проживания в общежитии	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности:	Оценка степени удовлетворенности										
9.1.	Работой органов студенческого самоуправления (управление по воспитательной работе и молодежной политике, профком, совет обучающихся, староста и т.п.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9.2.	Состоянием и количеством спортивных и тренажерных залов, актового зала, репетиционных помещений, помещений для клубов и т.п.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.3.	Системой стимулирования студентов за участие в научной, творческой, спортивной деятельности (грамоты, повышенные стипендии и т.п.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.4.	Организацией научно-исследовательской работы в вузе (студенческое научное общество, конференции, конкурсы)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.5.	Традициями вуза (музей истории РХТУ, проведение праздничных мероприятий, газета «Вузовский вестник» и пр.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.6.	Организацией спортивно-оздоровительной работы, пропаганды и внедрения физической культуры и здорового образа жизни	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.7.	Организацией социально-психологической помощи (адаптация первокурсников, назначение социальной стипендии и др.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.8.	Организацией профилактики правонарушений, алкоголизма, наркомании и др.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.9.	Организацией и проведением внеучебной работы в РХТУ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.10.	Системой поощрения студентов за достижения в учебе, олимпиадах, соревнованиях, общественной работе и др.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Укажите наиболее часто выполняемые Вами при изучении дисциплин теоретические формы самостоятельной работы?

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 10.1. Самостоятельное изучение тем и разделов дисциплин
- 10.2. Углубленное изучение специальной литературы, терминов
- 10.3. Перевод специальной литературы с иностранных языков
- 10.4. Подготовка рефератов, обзоров литературы, эссе
- 10.5. Подготовка к выступлениям с докладами, сообщениями на занятиях
- 10.6. Разработка схем, алгоритмов, таблиц, слайдов
- 10.7. Разработка тестов, кроссвордов
- 10.8. Подготовка учебных презентаций, просмотр видеофильмов
- 10.9. Тестовый самоконтроль

11. Укажите наиболее часто выполняемые Вами при изучении дисциплин практические формы самостоятельной работы?

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 11.1. Освоение навыков проведения исследований
- 11.2. Работа с реагентами, реактивами и биологическими препаратами
- 11.3. Решение проблемных задач, ситуаций
- 11.4. Выполнение расчетно-графических заданий и контрольных работ
- 11.5. Заполнение документов, разработка планов, регламентов
- 11.6. Выполнение расчетных курсовых работ
- 11.7. Выполнение лабораторных работ
- 11.8. Участие в деловых играх

12. Укажите формы самостоятельной работы, которые, на Ваш взгляд, являются наиболее предпочтительными для формирования теоретических знаний?

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 12.1. Самостоятельное изучение тем и разделов дисциплин
- 12.2. Углубленное изучение специальной литературы, терминов,
- 12.3. Перевод специальной литературы с иностранных языков
- 12.4. Подготовка рефератов, обзоров литературы, эссе
- 12.5. Подготовка к выступлениям с докладами, сообщениями на занятиях
- 12.6. Разработка схем, алгоритмов, таблиц, слайдов
- 12.7. Разработка тестов, кроссвордов
- 12.8. Подготовка учебных презентаций, просмотр видеофильмов
- 12.9. Тестовый самоконтроль
- 12.10. Работа с обучающими программами

13. Укажите формы самостоятельной работы, которые, на Ваш взгляд, целесообразно использовать для формирования практических умений и навыков?

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 13.1. Освоение навыков проведения исследований
- 13.2. Работа с реагентами, реактивами и биологическими препаратами
- 13.3. Решение проблемных задач, ситуаций
- 13.4. Выполнение расчетно-графических заданий и контрольных работ
- 13.5. Заполнение документов, разработка планов, регламентов
- 13.6. Выполнение расчетных курсовых работ
- 13.7. Выполнение лабораторных работ
- 13.8. Участие в деловых играх

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И УРОВНЕМ ПРОФИЛАКТИКИ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19

14. Как Вы адаптировались к новым условиям дистанционного обучения?

- 14.1. Отлично
- 14.2. Хорошо
- 14.3. Удовлетворительно
- 14.4. Плохо
- 14.5. Затрудняюсь ответить

15. Удобно ли Вам обучаться в дистанционном режиме?

- 15.1. Да
- 15.2. Скорее да, чем нет
- 15.3. Скорее нет, чем да
- 15.4. Нет
- 15.5. Затрудняюсь ответить

16. Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в дистанционном режиме?

- 16.1. Да
- 16.2. Скорее да, чем нет
- 16.3. Скорее нет, чем да
- 16.4. Нет
- 16.5. Затрудняюсь ответить

17. Какие инструменты дистанционного обучения применяются в Вашем учебном процессе?

- 17.1. Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) РХТУ
- 17.2. LMS Moodle РХТУ
- 17.3. eTutorium
- 17.4. Zoom
- 17.5. Microsoft Teams
- 17.6. Мессенджеры WhatsApp, Telegram, Viber и т.п.
- 17.7. Социальные сети (ВКонтакте и др.)
- 17.8. Электронная почта
- 17.9. Skype, Discord

18. На Ваш взгляд, нагрузка на обучающихся в период дистанционного обучения:

- 18.1 В целом увеличилась
 18.2 В целом уменьшилась
 18.3 Не изменилась
 18.4 Затрудняюсь ответить

19. С какими трудностями Вы столкнулись в процессе дистанционной работы?

- 19.1. Неудобство пользования ресурсами дистанционного обучения РХТУ (ЭИОС, Moodle)
 19.2. Подготовка большого объема материалов, заданий, тестов
 19.3. Недостаточная коммуникация с преподавателями
 19.4. Несвоевременная и/или неполная рассылка преподавателями обучающих материалов
 19.5. Другое _____

20. С какими принципиальными проблемами Вы столкнулись в процессе дистанционного обучения?

- 20.1. Необходимость иметь постоянный доступ к интернету
 20.2. Низкое качество интернет-соединения (низкая скорость, нестабильность и т.д.)
 20.3. Технические сбои в процессе проведения online занятий
 20.4. Недостаточно стабильная работа ресурсов дистанционного обучения РХТУ (ЭИОС, Moodle и др.)
 20.5. Недостаточное знание ПК
 20.6. Недостаточное знание ПК у преподавателей
 20.7. Недостаточность навыков работы с образовательными online ресурсами
 20.8. Недостаточность навыков работы с образовательными online ресурсами у преподавателей
 20.9. Другое _____

Оцените, насколько Вы удовлетворены:

21.	Уровнем контроля состояния сотрудников и обучающихся в Университете (утренняя термометрия, недопущение лиц с признаками ОРВИ и т.д.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.	Контролем уровня скопления людей на входе, в холлах, коридорах и т.п.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23.	Укомплектованностью Университета необходимыми расходными материалами (одноразовые медицинские маски, антисептические средства и т.д.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24.	Уровнем контроля всеобщего использования индивидуальных средств защиты (масок, перчаток, антисептиков и т.п.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.	Изменениями в учебном расписании с точки зрения обеспечения максимальной разобщенности учебных групп	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26.	Регулярностью проведения дезинфекционных мероприятий в Университете	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**ЕСЛИ ВЫ НЕ ПРОЖИВАЕТЕ В ОБЩЕЖИТИИ, ПРОСИМ ПЕРЕЙТИ К ПУНКТУ 40
ВОПРОСЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ОБЩЕЖИТИИ**

27. Как Вы оцениваете условия проживания в студенческом общежитии?

- 27.1. Комфортные
- 27.2. Довольно хорошие
- 27.3. Удовлетворительные
- 27.4. Не совсем хорошие
- 27.5. Совсем плохие

28. Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом проживания в общежитии?

- 28.1. Да
- 28.2. Нет
- 28.3. Затрудняюсь ответить

29. Что на Ваш взгляд необходимо сделать для улучшения условий проживания в общежитии?

- 29.1. Провести ремонт в жилых комнатах и бытовых помещениях
- 29.2. Обновить мебель
- 29.3. Оборудовать комнаты для организации отдыха
- 29.4. Обеспечить доступность хозяйственно-бытовых приборов
- 29.5. Обеспечить доступность хозяйственно-бытового сектора (прачечных, душевых и т.д.)
- 29.6. Другое (укажите) _____

Оцените, насколько Вы удовлетворены:

30.	Состоянием мебели в Вашей комнате	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31.	Состоянием душевых, умывальных и туалетных помещений	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32.	Состоянием кухонных помещений (включая, достаточное ли количество плит, столов, раковин, а также состояние самого помещения)	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33.	Состоянием санитарно-технического оборудования	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34.	Состоянием электрических приборов (электрические розетки, осветительные приборы)	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35.	Температурным состоянием комнат в холодное время года	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36.	Общим состоянием помещений	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37.	Состоянием прилегающей к общежитию территории	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38.	Работой обслуживающего персонала (вахтеры, сантехники и др.)	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

39. Какие, на Ваш взгляд, проблемы в общежитии необходимо решить в первую очередь?

40. Факультет (институт): _____ группа _____ курс _____

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!