

«М. ДУЛАТОВ ат.
КОСТАНАЙ
ИНЖЕНЕРЛІК-
ЭКОНОМИКАЛЫҚ
УНИВЕРСИТЕТІ»
жеке мекемесі



Частное учреждение
«КОСТАНАЙСКИЙ
ИНЖЕНЕРНО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
им. М. ДУЛАТОВА»



УТВЕРЖДЕНО

Продседатель Ученого совета
КИНЭУ имени М. Дулатова
А. Исмаилов
Протокол заседания № 3
«31» октября 2024 г.

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
АНКЕТИРОВАНИЯ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРОФЕССОРСКО-
ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА УСЛОВИЯМИ РАБОТЫ В
КОСТАНАЙСКОМ ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ
ИМ.М.ДУЛАТОВА**

Выполнила: руководитель системы внутреннего
обеспечения качества
Камышева Н.А.

В октябре 2024 года комиссией по обеспечению качества было проведено исследование, направленное на выявление удовлетворенности ППС условиями работы, взаимоотношениями с администрацией университета.

Цель исследования – определение степени удовлетворенности ППС условиями работы, особенностями системы повышения квалификации, уровня лояльности, вовлеченности и т.д.

Актуальность исследования заключается в том, что его результаты позволяют создать объективную информационную основу для совершенствования и корректировки работы ППС в университете.

Метод исследования – открытое целевое анкетирование посредством электронной анкеты Google forms.

В качестве **респондентов** выступили представители ППС университета. Всего опрошено 135 респондентов.

Первый раздел вопросов был на тему «Взаимоотношения с администрацией университета».

БЛОК "Взаимоотношения с администрацией университета".

Обоснованность управленческих решений



Таблица 1- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен (5)	72,5	73,5	+1
Удовлетворен частично (4)	23,5	21,4	-2,1
не удовлетворен частично (3)	2	5,1	-3,1
Полностью не удовлетворен (1,2)	2	-	-2

Большинство сотрудников довольны взаимодействием с администрацией (72,4%).

Эффективность обмена информацией



Таблица 2- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	63,1	72,4	9,3
Удовлетворен частично	32,9	19,4	-13,5
не удовлетворен частично	2,7	8,2	5,5
Полностью не удовлетворен	1,3	-	-1,3

Полностью удовлетворены эффективностью обмена информацией 72,4%. Хотя показатели улучшились, 5,5% респондентов частично не удовлетворены, что указывает на недостатки в системе информационного обмена.

Оперативность реагирования администрации на запросы и жалобы

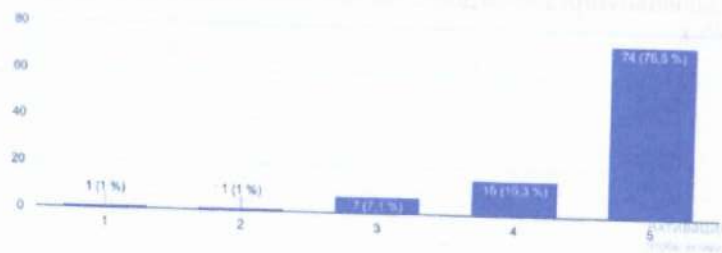
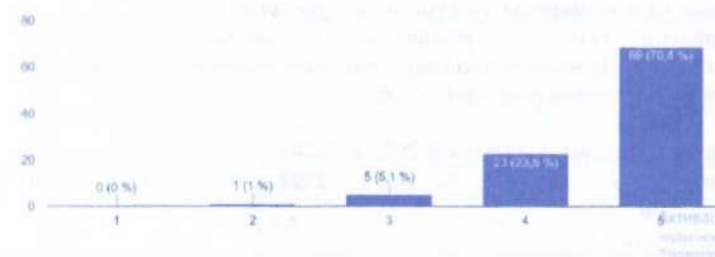


Таблица 3- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	69,1	75,5	6,4
Удовлетворен частично	24,2	15,3	-8,9
не удовлетворен частично	4,7	7,1	2,4
Полностью не удовлетворен	2,0	-	-2,0

Согласно данным опроса, большинство респондентов (75,5 %) полностью удовлетворены оперативностью реагирования администрации на запросы и жалобы. Проблемы с реакцией на запросы и жалобы требуют особого внимания, так как рост частичной неудовлетворенности показывает, что не все жалобы решаются своевременно.

Оценка администрацией повышения научно-педагогических и других профессиональных компетенций



Полностью удовлетворены оценкой администрацией повышения научно-педагогических и других профессиональных компетенций большинство опрошенных – 70,4%. Несмотря на рост удовлетворенности возможностями для повышения квалификации, значительная часть преподавателей не полностью удовлетворена или удовлетворена частично.

Таблица 4- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	66,4	70,4	4

Удовлетворен частично	26,8	23,5	-3,3
не удовлетворен частично	4,0	5,1	1,1
Полностью не удовлетворен	2,7	1,0	-1,7

Доступность руководства для преподавателей



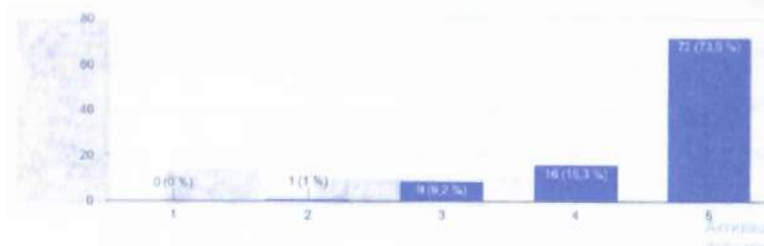
Согласно диаграмме, видно, что большинство опрошенных (83,7 %) полностью **удовлетворены доступностью руководства для преподавателей**. Однако, 2 % респондентов полностью не удовлетворены. **Рекомендации:** Продолжать поддерживать этот уровень доступности, возможно, организовав регулярные собрания.

Таблица 5- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	79,9	83,7	3,8
Удовлетворен частично	16,8	12,2	-4,6
не удовлетворен частично	3,4	2,0	-1,4
Полностью не удовлетворен	0	2,0	2,0

БЛОК "Социальная среда в университете"

Межличностные отношения



Следующий раздел вопросов – «Социальная среда в университете». Здесь на тему «**Межличностные отношения**» проценты распределились следующим образом:

Таблица 6- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	71,8	73,5	1,7
Удовлетворен частично	24,8	16,3	-8,5
не удовлетворен частично	2	9,2	7,2
Полностью не удовлетворен	1,3	1,0	-0,3

Взаимоотношения между коллегами в основном положительные, но присутствует некоторая неудовлетворенность. **Рекомендации:** провести дополнительные тренинги по улучшению корпоративной культуры и командного взаимодействия.

Рабочая среда

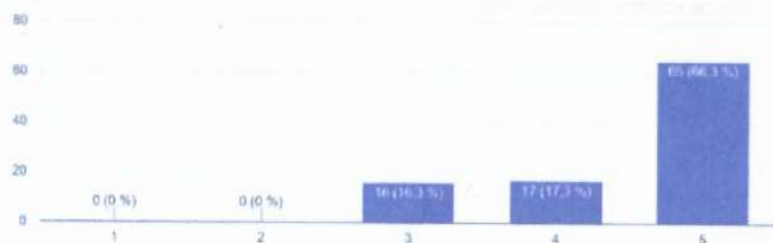


Таблица 7- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	69,8	74,5	4,7
Удовлетворен частично	26,2	14,3	-11,9
не удовлетворен частично	3,4	10,2	6,8
Полностью не удовлетворен	0,7	1,0	0,3

Согласно диаграмме, видно, что большинство опрошенных (74,5 %) полностью удовлетворены по пункту «Рабочая среда». Однако, 6,8% респондентов частично не удовлетворены (6,8).

Организация обмена информацией между подразделениями университета



Полностью удовлетворены организацией обмена информацией

между подразделениями университета – 66,3%. Не удовлетворены частично при этом 10,9%. Проблемы в обмене информацией остаются значительными. Рекомендации: Внедрить единую информационную платформу для координации работы различных отделов.

Таблица 8- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	65,8	66,3	0,5
Удовлетворен частично	28,2	17,3	-10,9
не удовлетворен частично	5,4	16,3	10,9
Полностью не удовлетворен	0,7	-	-

Обеспечение в университете социальной защиты



Согласно данным опроса, большинство респондентов (70,4 %) полностью удовлетворены обеспечением в университете социальной защиты.

Таблица 9- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	68,5	70,4	1,9
Удовлетворен частично	24,8	17,5	-7,3
не удовлетворен частично	4,7	9,2	4,5
Полностью не удовлетворен	2,0	3,0	1,0

Вывод: Преподаватели довольны социальной защитой, но есть необходимость улучшить информирование и доступность льгот. Улучшить доступ к информации о социальной защите через регулярные брифинги или электронные рассылки.

Следующий раздел вопросов – «Возможность проявления индивидуальных способностей и повышения квалификации».

БЛОК "Возможность проявления индивидуальных способностей и повышения квалификации"

Разработка и реализация планов повышения квалификации

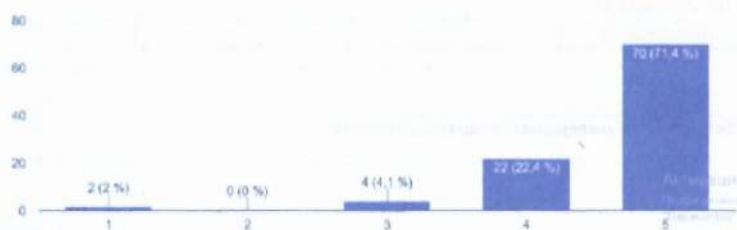
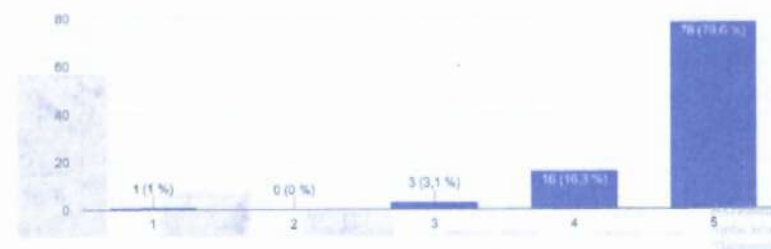


Таблица 10- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г. %	2024 г. %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	64,4	71,4	+7
Удовлетворен частично	29,5	22,4	-7,1
не удовлетворен частично	4	4,1	0,1
Полностью не удовлетворен	2	2,0	0

По данному вопросу, отмечается рост удовлетворенности ППС (+7), что говорит о положительной динамике в плане возможности проявления индивидуальных способностей и повышения квалификации.

Возможность самореализации

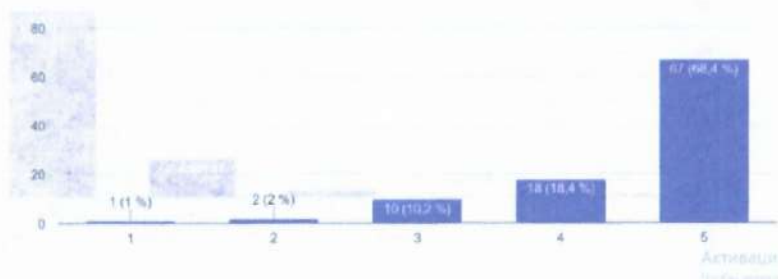


Согласно диаграмме, видно, что большинство опрошенных (79,6 %) полностью удовлетворены по пункту «Возможность самореализации». Следует расширить доступ к проектам и инициативам, позволяющим преподавателям развиваться.

Таблица 11- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г. %	2024 г. %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	73,8	79,6	5,8
Удовлетворен частично	21,5	16,3	-5,2
не удовлетворен частично	3,4	3,1	-0,3
Полностью не удовлетворен	1,3	1,0	-0,3

Обучение педагогическим новациям



Полностью удовлетворены обучением педагогическим новациям большинство опрошенных - 68,4%.

Таблица 12- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	65,8	68,4	2,6
Удовлетворен частично	25,5	18,4	-7,1
не удовлетворен частично	5,4	10,2	4,8
Полностью не удовлетворен	3,4	2,0	-1,4

Организация стажировок

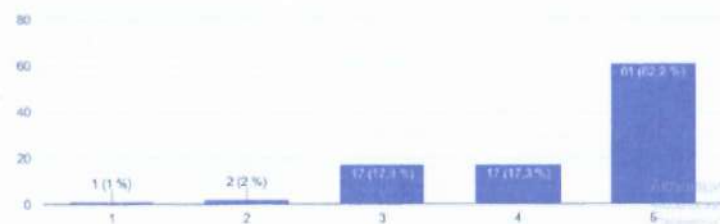


Таблица 13- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	55	62,2	7,2
Удовлетворен частично	31,5	17,3	-14,2
не удовлетворен частично	8,7	17,3	8,6
Полностью не удовлетворен	4,7	2,0	-2,7

Динамика удовлетворенности организацией стажировок возросла, однако 8,6 % респондентов частично не удовлетворены, что сигнализирует о необходимости улучшения в данном направлении. Для улучшения организации стажировок преподавателей в университете можно внедрить несколько ключевых инициатив, направленных на их профессиональное развитие и повышение квалификации: расширение географии сотрудничества с ведущими международными и отечественными вузами. Это создаст возможность для обмена опытом и лучшими практиками, что будет полезно как для преподавателей, так и для студентов. Участие в программах непрерывного образования: Преподавателям можно предложить участие в специализированных программах повышения квалификации, мастер-классах, тренингах и научных стажировках, которые организуются профессиональными сообществами, научными институтами или международными образовательными платформами. Поддержка университета: Университет может предусмотреть финансовую поддержку для стажировок преподавателей — покрытие затрат на проезд, проживание и участие в образовательных программах. Это особенно важно для участия в международных стажировках, которые могут быть дорогостоящими.

Поощрение и мотивация: введение системы поощрений для преподавателей, которые активно проходят стажировки и внедряют новые знания и методы в учебный процесс.

Регулярная отчетность и обмен опытом: После завершения стажировки преподаватели могут проводить внутренние семинары или мастер-классы для коллег, где делятся новыми знаниями и навыками, полученными во время стажировки. Это поможет распространять передовой опыт в университете и обогатить преподавательскую среду. Интеграция новых знаний в образовательные программы: Преподавателям следует предоставлять возможность применять полученные на стажировках знания в учебных программах. Это может быть как разработка новых курсов, так и внедрение новых методов обучения или использования новых технологий в образовательном процессе.

Поддержка научных исследований: Стажировки преподавателей могут быть ориентированы на исследовательскую работу, что способствует развитию научной деятельности в университете. В этом случае важно обеспечивать поддержку научных проектов, начатых в рамках стажировки, и их дальнейшую реализацию.

Эти меры помогут университету развивать профессиональные компетенции преподавателей, что приведет к повышению качества обучения и научных исследований.

Организация научно-исследовательской работы

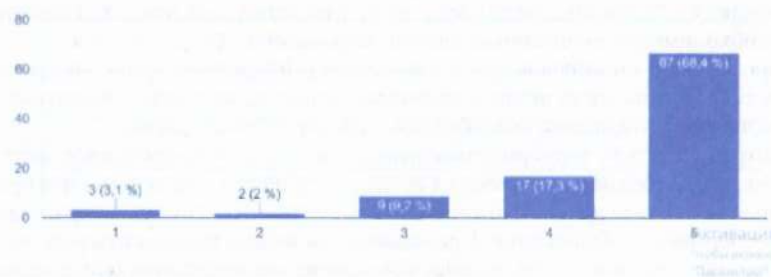


Таблица 14- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	63,8	68,4	4,6
Удовлетворен частично	31,5	17,3	-14,2
не удовлетворен	3,4	9,2	5,8
Полностью не удовлетворен	1,3	5,1	3,8

Полностью удовлетворены организацией научно-исследовательской работы большинство опрошенных – 62,2% . 9,2 % - удовлетворены частично, а 3,1% абсолютно не удовлетворены.

Для улучшения организации научно-исследовательской работы в университете важно создать среду, которая будет способствовать развитию научной деятельности, стимулировать исследователей и поддерживать их проекты.

БЛОК "Поощрение и признание достижений преподавателей"

Социальная и материальная поддержка

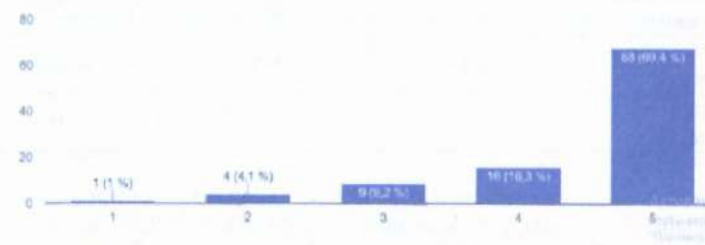


Таблица 15- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	61,9	69,4	7,5
Удовлетворен частично	26,5	16,3	-10,2
не удовлетворен частично	6,8	9,2	2,4
Полностью не удовлетворен	4,8	5,1	0,3

Следующий раздел вопросов – «Поощрение и признание достижений преподавателей». Здесь на тему «Социальная и материальная поддержка» проценты распределились следующим образом:

Реакция на жалобы, претензии и предложения



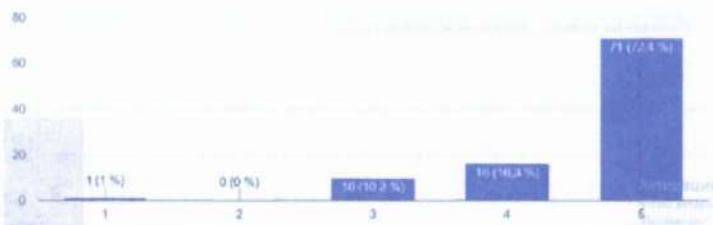
Таблица 16- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	65,5	71,4	5,9
Удовлетворен частично	27,7	18,4	-9,3
не удовлетворен частично	5,4	9,2	3,8
Полностью не удовлетворен	1,4	1,0	-0,4

Полностью удовлетворены реакцией на жалобы, претензии и предложения большинство опрошенных – 71,4%. Однако 9,2% частично не удовлетворены. Для получения более полной картины о проблемах и предложениях университета можно регулярно проводить опросы среди студентов и сотрудников. Это поможет не только выявить проблемные области, но и понять, насколько эффективно работает система реагирования на жалобы. Руководство университета может организовывать регулярные встречи со студентами и сотрудниками, где каждый сможет задать свои вопросы напрямую.

Это создаст атмосферу открытости и доверия, а также позволит оперативно обсуждать и решать проблемы. Обучение персонала работе с жалобами, ознакомление ППС и сотрудников университета с Процедурой рассмотрения жалоб и дисциплинарных проступков

Обеспечение возможности участия преподавателей в улучшении деятельности университета



По теме «Обеспечение возможности участия преподавателей в улучшении деятельности университета» проценты распределились следующим образом:

Таблица 18- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	65,8	72,4	6,6
Удовлетворен частично	25,5	16,3	-9,2
не удовлетворен частично	8,1	10,2	2,1
Полностью не удовлетворен	0,7	1,0	0,3

Согласно таблице, динамика положительная, однако 10,2% частично не удовлетворены, улучшение показателя, связанного с обеспечением возможности участия преподавателей в улучшении деятельности университета, требует создания среды, в которой преподаватели чувствуют свою значимость и влияние на процессы внутри вуза, например: регулярные встречи с руководством. Внедрение системы сбора предложений от преподавателей, которая будет учитывать их идеи по улучшению различных аспектов деятельности университета (учебный процесс, административные процедуры, научная работа и т.д.), с возможностью материального или символического вознаграждения. Например, можно организовать конкурс на лучшие предложения по улучшению образовательных процессов, где победители будут получать гранты или премии. Повышение прозрачности решений. Преподаватели должны видеть, как их предложения реализуются на практике. Для этого можно внедрить систему отслеживания предложений с открытым доступом, где любой сотрудник может проследить статус своего предложения — от рассмотрения до реализации. Публикация отчетов о принятых мерах и достигнутых результатах также увеличит доверие и вовлеченность преподавателей. Менторство и наставничество. Международный обмен опытом. Создание культуры сотрудничества

Очень важно развивать в университете культуру открытого общения и сотрудничества, где каждый преподаватель чувствует себя частью команды, способной влиять на развитие вуза. Это требует неформальных мероприятий, командной работы, а также поощрения инициатив и открытого обмена идеями на всех уровнях.

Эти меры помогут создать более динамичную и отзывчивую систему, в которой преподаватели смогут активно участвовать в улучшении университета, что в конечном итоге положительно скажется на образовательной и научной деятельности вуза.

Мотивация преподавателей

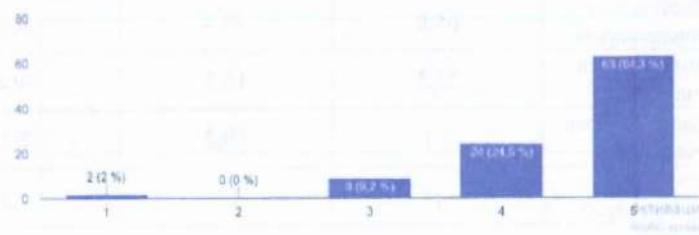


Таблица 17- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	58,8	64,3	5,5
Удовлетворен частично	29,7	24,5	-5,2
не удовлетворен частично	7,4	9,2	1,8
Полностью не удовлетворен	4,1	2,0	-2,1

Согласно диаграмме, видно, что 64,3 % опрошенных полностью удовлетворены по пункту «Мотивация преподавателей». Часть преподавателей частично не удовлетворены (9,2%) или полностью не удовлетворены (2%) ,что говорит о том, что мотивация нуждается в улучшении, так как значительная часть сотрудников чувствует недостаток стимулирующих факторов. Как вариант – следует дополнительно пересмотреть, дополнить, скорректировать систему мотивации ППС.

БЛОК "Удовлетворенность рабочим местом"

Распределение учебной нагрузки



Следующий раздел вопросов – «Удовлетворенность рабочим местом». Здесь по теме «Распределение учебной нагрузки» проценты распределились следующим образом:

Таблица 19- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	69,1	72,4	3,3
Удовлетворен частично	24,8	17,3	-7,5
не удовлетворен частично	4	6,1	2,1
Полностью не удовлетворен	2	1,0	-1

Условия рабочего места (комфорт, гигиена, достаточность площади, безопасность)



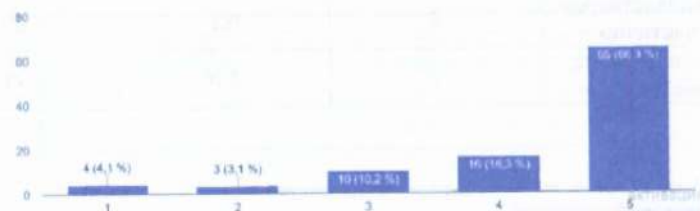
Полностью удовлетворены условиями рабочего места (комфорт, гигиена, достаточность площади, безопасность) – 65,8%. Далее ответы распределились следующим образом:

Таблица 20- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	65,8	69,4	3,6
Удовлетворен частично	22,1	18,4	-3,7
не удовлетворен частично	8,7	9,2	0,5
Полностью не удовлетворен	3,4	3,0	-0,4

Вывод: Преподаватели в целом довольны условиями труда, но остаются проблемы с оснащенностью рабочих мест. **Рекомендации:** Провести аудит рабочих мест и обеспечить их современным оборудованием.

Оснащенность рабочего места техническими средствами



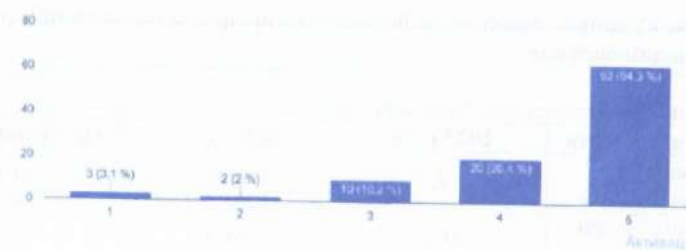
Полностью удовлетворены оснащенностью рабочего места ТС большинство опрошенных – 65,8%.

Таблица 21- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	65,8	66,3	0,5

Удовлетворен частично	23,5	16,3	-7,2
не удовлетворен частично	7,4	10,2	2,8
Полностью не удовлетворен	3,4	7,1	3,7

Доступность и достаточность компьютерных технологий



Согласно диаграмме, видно, что 69,8 % опрошенных полностью удовлетворены по пункту «Доступность и достаточность компьютерных технологий».

Таблица 22- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	69,8	64,3	-5,5
Удовлетворен частично	18,8	20,4	1,6
не удовлетворен частично	7,4	10,2	2,8
Полностью не удовлетворен	4	5,1	1,1

Вывод: Доступ к технологиям нуждается в улучшении, так как 102% частично неудовлетворены. **Рекомендации:** Обновить компьютерное оборудование и программы, обеспечив доступ к современным технологиям.

Оснащенность и укомплектованность библиотеки

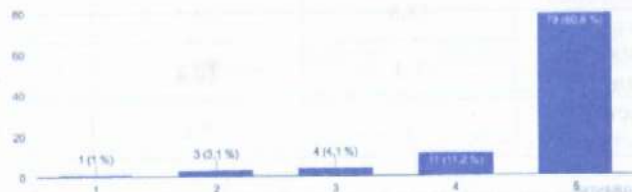


По теме «Укомплектованность библиотеки» проценты распределились следующим образом:

Таблица 23- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	77,9	77,6	-0,3
Удовлетворен частично	18,8	15,3	-3,5
не удовлетворен частично	2,7	6,1	3,4
Полностью не удовлетворен	0,7	1,0	0,3

Доступность занятия спортом во внерабочее время

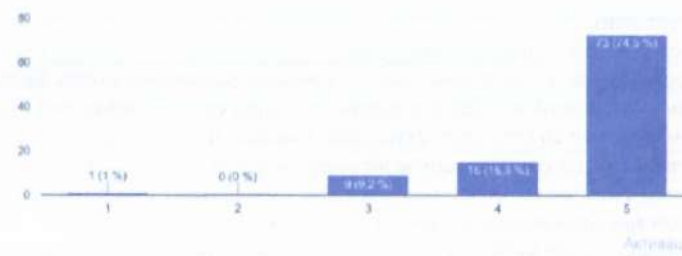


Согласно диаграмме, видно, что большинство опрошенных (76,5%) полностью удовлетворены по пункту «Доступность занятия спортом во внерабочее время».

Таблица 24- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	76,5	80,6	4,1
Удовлетворен частично	17,4	11,2	-6,2
не удовлетворен частично	4,7	4,1	-0,6
Полностью не удовлетворен	1,3	4,1	2,8

Организация медицинского обслуживания



Полностью удовлетворены организацией медицинского обслуживания большинство опрошенных – 67,1%.

Таблица 25- Сравнение показателей 2023 и 2024 гг

Вариант ответа	2023 г, %	2024 г, %	Отклонение +/-
Полностью удовлетворен	67,1	74,5	7,4
Удовлетворен частично	24,8	15,3	-9,5
не удовлетворен частично	4	9,2	5,2
Полностью не удовлетворен	4	1,0	-3

Ассортимент и ценовая доступность питания в столовой



В блоке «Ваши предложения по улучшению» опубликованы ответы с конкретными предложениями:

- 1 Все отлично
- 2 Обмен опытом на базе других вузов.
- 3 Скорректировать последовательность работы различных подразделений. Например в данный момент случилась путаница со сроками прохождения практик, а также со списками студентов которые идут на эту практику. Ни преподаватели ни сами студенты не знают что с 30 числа начинается учебная практика, в академ календаре другие даты, приказ посмотреть нигде нельзя, в обычном местонахождении его нет. О том что, вышел приказ, нигде не осведомляется, кто является руководителем практики тоже непонятно
- 4 Информация между подразделениями почти никак не передается. А если передается, то в последний момент, и всегда нужно сделать срочно
- 5 Согласованность действий отделов, организующих учебный процесс.
- 6 Усилить контроль за посещаемостью занятий обучающимися
- 7 Обмен опытом среди ППС, креативные подходы, формы проведения занятий
- 8 Улучшить посещаемость студентов базовой формы обучения лекций и практик
- 9 Сделать доступными реальные стажировки, повышения квалификации с выездом в другие города
- 10 Повышать квалификацию ППС за счёт Вуза 1 раз в 3 года
- 11 Повышение качества информации на государственном языке.
- 12 Обеспечить больше кабинетов техническими средствами
- 13 Непрерывная научная работа

Таким образом, мониторинг удовлетворенности ППС работой в университете позволяет получить актуальную информацию. По результатам исследования можно констатировать, что уровень удовлетворенности ППС сложился достаточно высокий. Общий настрой респондентов в плане удовлетворенности работой достаточно позитивный.

Показатели данного анкетирования несут не только количественный, но в первую очередь качественный характер. Они отражают материальную, финансовую обеспеченность профессиональной деятельности преподавателей, условия труда, но также и психологические аспекты деятельности ППС. Их мотивацию, установки, морально-психологический климат в университете.

Ответы послужат эмпирической основой для совершенствования системы управления университетом.

РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Информацию принять к сведению.
2. Продолжить совершенствовать, модернизировать, улучшать условия труда ППС в университете.
3. Повторить анкетирование для проведения сравнительного анализа.