

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЫРГЫЗСКИЙ ИНСТИТУТ ЯЗЫКОВ И КУЛЬТУРЫ



«УТВЕРЖДЕНО»

Ректор КИЯК

Лю Бёнг Ил _____

«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

**о Мониторинге оценки удовлетворенности потребителей
качеством образовательной услуги**

Шопоков - 2025

Введение

Отчет о проведении мониторинга оценки удовлетворенности родителей студентов, самих студентов, абитуриентов, стейкхолдеров, работодателей преподавателей КИЯК по направлению «Лингвистика».

Период проведения: январь - февраль 2025 г.

Цель исследования результатов анонимного анкетирования:

– обеспечение полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению образовательного процесса;

– повышение качества образовательных услуг, предоставляемых КИЯК;

– повышение степени взаимодействия между КИЯК и потребителями услуг;

– определение уровня удовлетворенности обучающихся качеством преподавания, а также выявление сильных и слабых сторон в организации учебного процесса и воспитательной деятельности КИЯК;

– определение уровня удовлетворенности родителей обучающихся образовательным процессом, работодателей качеством подготовки молодых специалистов – студентов/выпускников, преподавателей КИЯК качеством организации и условий труда;

Согласно Плана работ по качеству образования КИЯК на 2024 – 2025 учебный год, на основании рапорта руководителя отдела контроля качества образования был издан приказ №_2/1_от «_09_»_10__2024 г. за подписью ректора КИЯК Лю Бенг Ил о создании независимой комиссии для проведения мониторинга и проведения анонимного анкетирования студентов 1, 2, 3 и 4 курсов направления «Лингвистика», а также мониторинга оценки удовлетворенности потребителей, стейкхолдеров качеством образовательных услуг, в следующем составе:

Председатель комиссии: проф., к.ф.н., Кармышакова З.С.

Члены комиссии: Бекташева Л.Ж., Юсупова А.Т., Кулматова Г.О.

Анкетирование проводилось в соответствии с Положением о мониторинге от 01.09.2017 г.

Целевая аудитория:

Студенты 1, 2, 3 и 4 курсов, выпускники направления «Лингвистика», родители студентов и выпускников, работодатели (предприятия/организации) и преподаватели КИЯК.

Метод сбора информации:

- анкетирование (анкетный опрос);
- при организации и проведении исследования использовался метод электронного анкетирования.

Анкетирование включает в себя следующие этапы:

- планирование опроса участников;
- разработка анкет;
- опрос;
- обработка результатов;
- анализ результатов и рекомендации.

Количество респондентов:

В ходе анкетирования было опрошено:

- студентов направления «Лингвистика» – 50 чел.
(всего на 25.02.2025 г. – 51 студент);
- родителей выпускников – 26 чел.;
- работодателей – 17 чел.
- преподавателей КИЯК – 19 чел (всего 24 чел.)

Согласно Положению о Мониторинге оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательной услуги, в ходе опроса/анкетирования применены следующие формы анкет (прилагаются):

1. Анкета оценки удовлетворённости студентов;
2. Анкета оценки удовлетворённости родителей студентов;
3. Анкета оценки удовлетворённости преподавателей КИЯК;
4. Анкета оценки удовлетворённости работодателей.

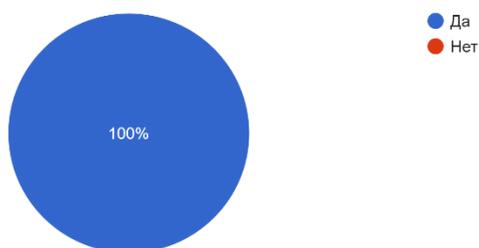
1. Результаты оценки удовлетворённости студентов

Анкета для студентов включала 10 критериев оценки, всего в анкетировании приняли участие 50 студентов, оценка каждого критерия от 1 до 5 в процентном соотношении выглядит следующим образом:

1. Вам нравится учиться в КИЯК?

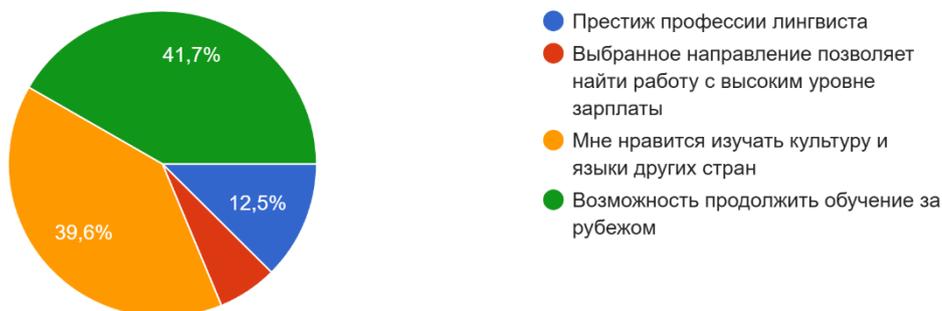
«Да» ответили 48 респондентов - это составляет 100% от всех опрошенных; 2 респондента воздержались от ответа.

1. Вам нравится учиться в КИЯК?
48 ответов



2. На вопрос «Почему Вы выбрали направление "Лингвистика"?» наибольшее число респондентов ответили:

2. Почему Вы выбрали направление "Лингвистика"?
48 ответов



«Возможность продолжить обучение за рубежом» - 41,7%

«Мне нравится изучать культуру и языки других стран» - 39,6%

«Престиж профессии лингвиста» – 12,5%

«Выбранное направление позволяет найти работу с высоким уровне зарплаты» – 6,2%

3. Среди наиболее важных факторов привлекательности нашего учебного заведения студенты отметили на первом месте «возможность изучать английский язык с носителями языка», на втором месте – «возможность участвовать в конкурсе по программе обмена "Учеба в Корее"»

1. Возможность изучать английский язык с носителями языка – 55,1%
2. Возможность участвовать в конкурсе по программе обмена "Учеба в Корее" – 55,1 %
3. Проводится много мероприятий - Неделя английского языка, Дни корейского языка, Корейский лагерь - 6,1%
4. Возможность изучать корейский язык в Институте Седжон – Сокулук – 2%
5. Другое – около 10%

3. Основные факторы привлекательности нашего учебного заведения, по Вашему мнению?
49 ответов



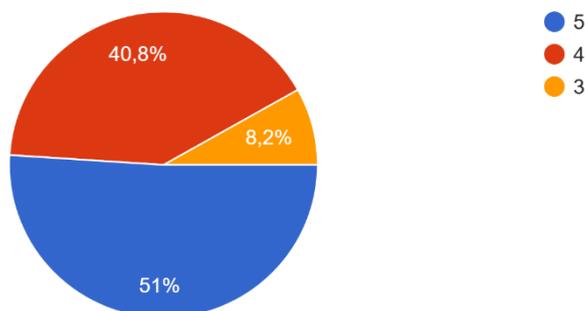
4. Насколько Вы удовлетворены организацией учебного процесса?

Ответ на данный вопрос оценивался по 5-балльной шкале, на «отлично» оценили организацию учебного процесса в КИЯК 51% опрошенных студентов, на «хорошо» оценили 40,8% опрошенных студентов, и на «удовлетворительно» - незначительная часть студентов 8,2%.

- 5 – 51% опрошенных студентов
- 4 – 40,8% опрошенных студентов
- 3 – 8,2% опрошенных студентов

4. Насколько Вы удовлетворены организацией учебного процесса? Оцените по 5-тибальной шкале - 5 баллов - максимум

49 ответов



5. По вопросу степени доступности материала, который объясняют преподаватели, студенты дали следующую оценку:

5 - вполне доступен – 53,1% опрошенных студентов

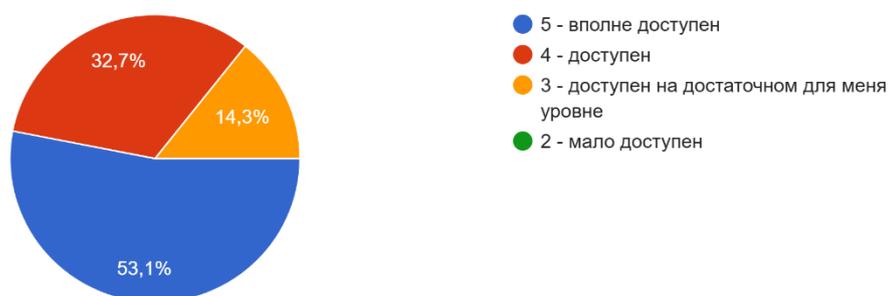
4 – доступен – 32,7% опрошенных студентов

3 - доступен на достаточном для меня уровне – 14,3% опрошенных студентов

2 - мало доступен – 0%

5. Доступен ли материал, который объясняют преподаватели? Оцените по 5-тибальной шкале

49 ответов



Результаты опроса свидетельствуют о том, что более 85,8% студентов направления «Лингвистика» удовлетворены подачей учебного материала. Предоставляемый учебный материал доступен студент, хорошо усваивается, что дает хорошие результаты обучения.

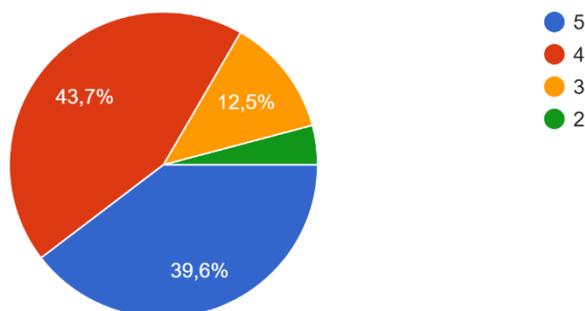
Один из респондентов отметил, что отдельные преподаватели недостаточно уделяет внимания методике преподавания. Они отметили, что есть преподаватели, которые дают задания на перевод, без разъяснения материала и тонкостей перевода. Данная информация передана в учебный отдел для выявления данного преподавателя и проведения разъяснительной работы среди преподавателей.

6. Расписание занятий – важный фактор качества организации учебного процесса. Студентам было предложено оценить расписание по 5-балльной шкале. В результате получены следующие данные:

- 5 - «вполне удовлетворен» 39,6% опрошенных студентов
- 4 – «удовлетворен на хорошем уровне» 43,7% опрошенных студентов
- 3 – «удовлетворен на среднем уровне» 12,5% опрошенных студентов
- 2 – «не удовлетворен» 4,2% опрошенных студентов

6. Оцените, насколько Вы удовлетворены расписанием своих занятий? Оцените по 5-тибалльной шкале

48 ответов



Данные показывают, что составление расписания полностью устраивает 39,6% опрошенных студентов, удовлетворены расписанием 43,7% опрошенных студентов. Но есть и недовольные расписанием студенты, их число составило 4,2% опрошенных студентов. В частности, в последнем открытом вопросе для пожеланий был отмечен следующий комментарий: «оптимизировать расписание, четверг и пятница загружены». Информация об этом была

передана в учебный отдел для сведения и улучшения качества составления расписания.

7. Мероприятия являются одним из важных факторов мотивации для обучения в институте. В КИЯК активно ведется общественная деятельность, проводится большое количество мероприятий – языковые недели, летний языковой лагерь, фестивали, ярмарки, гостевые лекции, профориентационные встречи от университетов и колледжей Южной Кореи, тематические концерты воспитательного характера, День открытых дверей. У студентов КИЯК есть возможность посещать данные мероприятия во внеурочное время. С целью оценивания уровня вовлеченности во внеурочную деятельность был задан соответствующий вопрос. Получены следующие результаты.

5 - активно вовлечены 26,5%

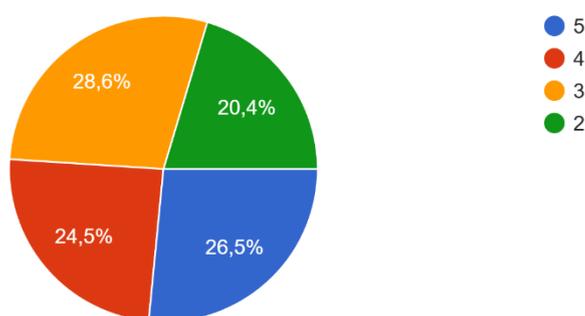
4 – вовлечены систематически 24,5%

3 – вовлечены периодически 28,6%

2 – не особо вовлечены – 20,4%

7. Насколько Вы вовлечены в общественную деятельность университета?

49 ответов



Данные ответы показывают, что половина опрошенных студентов направления «Лингвистика» (51%) активно вовлечены во внеурочную деятельность.

8. В учебном процессе важной составляющей являются выстроенные взаимоотношения между студентами и администрацией. Результаты опроса показали, что администрация создает благоприятные условия для студентов. Более половины опрошенных – 28 студентов (57,1%) отметили, что администрация относится к студентам доброжелательно. Хорошие взаимоотношения выстроены у 26,5% опрошенных – их число составляет 13 студентов. По 4 человека ответили, что отношения с администрацией деловые и нормальные.

5 – доброжелательные 57,1%

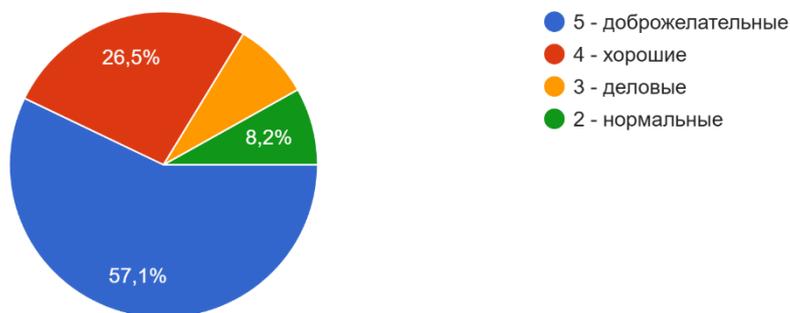
4 – хорошие 26,5%

3 – деловые 8,2%

2 – нормальные 8,2%

8. Оцените взаимоотношения «студент - администрация»

49 ответов



9. Взаимоотношения «студент - куратор» оценены как доброжелательные – 42,9% опрошенными студентами. 38,8% процентов опрошенных студентов отметили отношения как “хорошие”. Остальные студенты отметили взаимоотношения как деловые и нормальные.

5 – доброжелательные – 42,9%

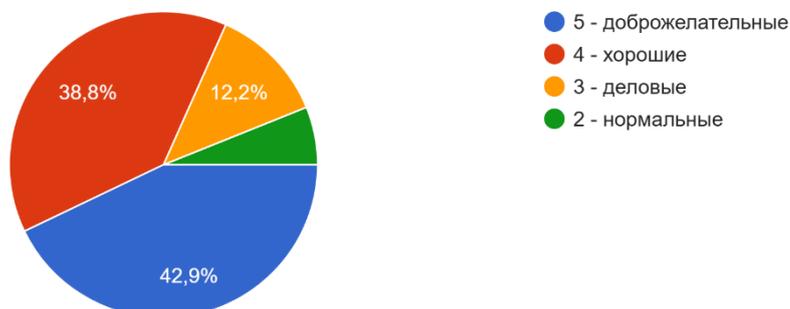
4 – хорошие – 38,8%

3 – деловые - 12,2%

2 – нормальные – 6,1%

9. Оцените взаимоотношения «студент - куратор»

49 ответов



10. Взаимоотношения с одногруппниками оценены как доброжелательные на уровне 71,4% опрошенных студентов. Хорошие взаимоотношения поддерживают 22,4% студентов. Остальные студенты поддерживают деловые и нормальные взаимоотношения.

5 – доброжелательные – 71,4%

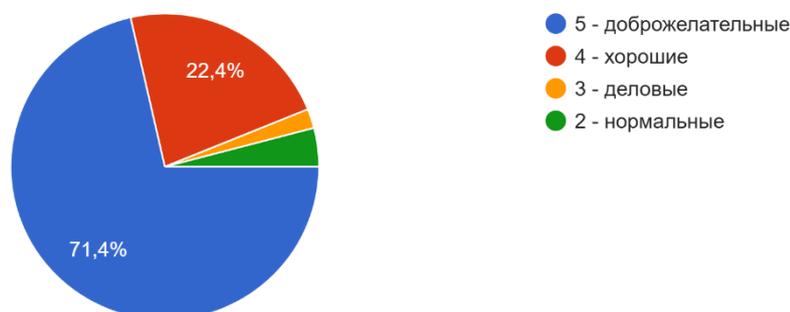
4 – хорошие – 22,4%

3 – деловые – 2%

2 – нормальные – 4,2 %

10. Оцените взаимоотношения с одногруппниками

49 ответов



Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом студенты удовлетворены качеством получаемого образования в КИЯК. Полученные результаты показывают об удовлетворенности студентов

организацией учебного процесса, о положительной коммуникации как с преподавателями и сотрудниками, так и между собой.

Информация, полученная с помощью комментариев, оставленных студентами по желанию, показывает также об удовлетворенности уровнем проведения учебного процесса, радуется множеством положительных отзывов и предложений, что говорит о большой включенности студентов в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном сотрудничестве в улучшении качества обучения.

В частности, было отмечено: «это лучший вуз», «надеюсь, наш институт будет только расти и улучшаться», «желаю успехов, здоровья и удачи».

Наряду с оценкой удовлетворенности образовательным процессом, студентами было предложено:

а) создать два направления в лингвистике – отдельно с изучением английского языка и отдельно с изучением корейского языка

б) открыть новые направления

в) оптимизировать расписание, отметили перегруженность расписания на четверг и пятница

г) проводить больше выездных практических занятий в целях быстрой адаптации к работе после выпуска

д) со стороны некоторых студентов – есть пожелание, чтобы преподаватели относились с пониманием к студентам

2. Результаты оценки удовлетворённости родителей студентов

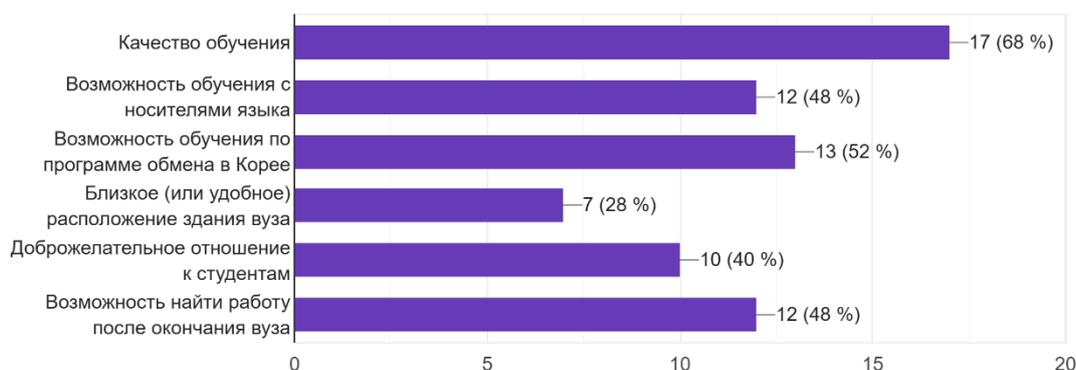
Анкетирование родителей студентов включало комплекс утверждений в различных сферах: эмоциональная атмосфера, качество обучения студентов, качество условий обучения, качество управления КИЯК, информирование родителей и обучающихся, по которым родителям необходимо было указать свою оценку удовлетворенности по 5-балльной шкале.

Всего в анкетировании приняли участие 25 родителей студентов, обучающихся на направлении “Лингвистика”. Итоги опроса показали, что большинство родителей довольны результатами обучения и оценивают качество обучения на высоком уровне.

1. Родителям студентов был задан вопрос о степени важности факторов, влияющих на обучение студента. Надо отметить, что в данном вопросе родители имели возможность отметить два и более наиболее важных факторов. Наиболее важным фактором родители отметили качество обучения – 68% от всех ответов опрошенных родителей.

На 2-м месте по важности фактором, по мнению родителей, является возможность обучения по программе обмена в Корее – 52%. На 3-м месте отмечено сразу два фактора: возможность обучения с носителями языка и возможности найти работу после окончания вуза - 48% ответов родителей. На 4-м месте – доброжелательное отношение к студентам, 40% ответов.

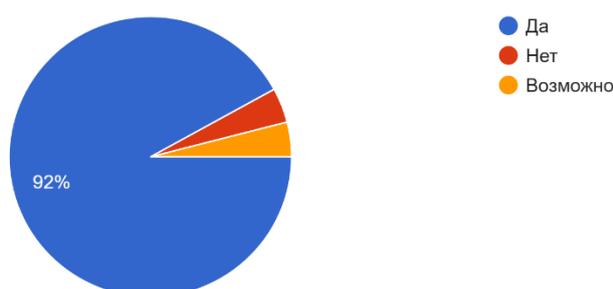
1. Какие факторы Вы считаете наиболее важными для обучения Вашего студента?
25 ответов



На последнем месте стоит фактор близкого (удобного) расположения института - 28% ответов. Данные результаты дают возможность оценить, какие факторы имеют значение для родителей, что в дальнейшем позволит развиваться институту в данных направлениях.

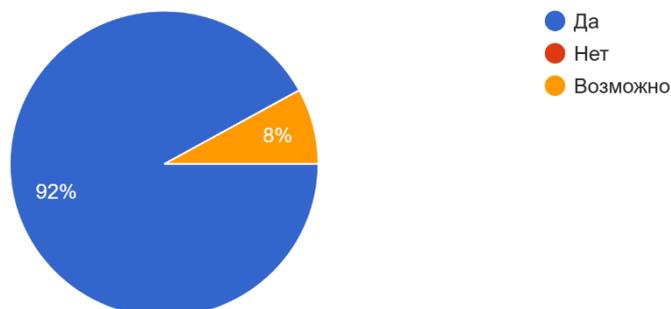
2. Успех в обучении во многом зависит от взаимоотношений между студентом и преподавателями. У подавляющего большинства студентов направления «Лингвистика». 92% опрошенных родителей отметили, что у их студентов складываются хорошие взаимоотношения с преподавателями. Только один родитель отметил отрицательный ответ, и еще один родитель не знает о взаимоотношениях его студента с преподавателями.

2. У моего студента складываются хорошие взаимоотношения с преподавателями
25 ответов



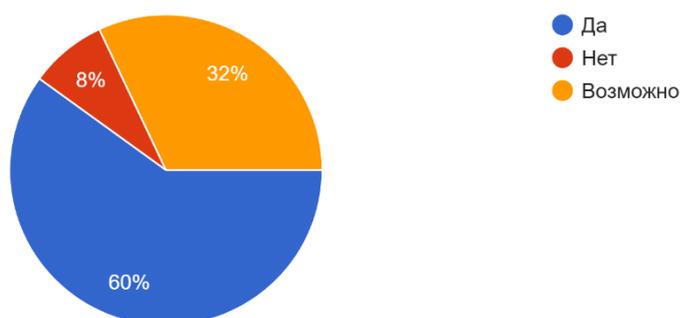
3. Одним из важных составляющих является взаимодействие студентов друг с другом. В ходе опроса выяснилось, что родители интересуются студенческой жизнью своего студента и кругом общения студентов. 92% опрошенных родителей отметили, что у их студентов хорошие взаимоотношения с одногруппниками. 8% родителей не владеют этой информацией и ответили на вопрос “возможно”.

3. У моего студента складываются хорошие взаимоотношения с одногруппниками
25 ответов



4. На вопрос, учитывают ли преподаватели индивидуальные особенности студента, положительно ответили 60% опрошенных родителей. 32% опрошенных родителей ответили «возможно», что говорит о том, что часть родителей не владеют полной информацией. «Нет» ответили 8% опрошенных родителей. Данная информация передана в учебный отдел КИЯК для более полного удовлетворения запросов родителей.

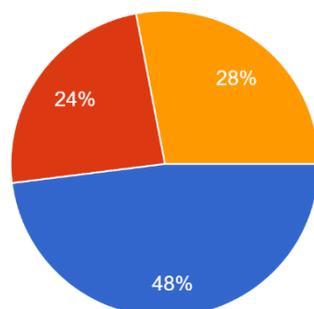
4. Преподаватели учитывают индивидуальные особенности моего студента
25 ответов



5. В опросе родителям было предложено дать мнение о профессиональном уровне преподавателей. 48% опрошенных родителей отметили высокий уровень профессионализма преподавательского состава КИЯК. 28% родителей отметили, что большинство преподавателей заслуживают уважения их студента.

5. Профессиональный уровень преподавателей

25 ответов

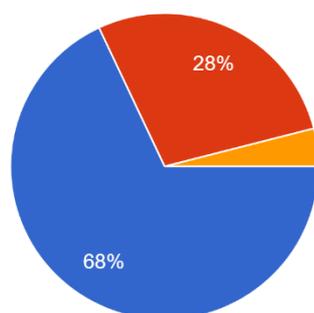


- Преподаватели на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности
- Преподаватели сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности
- Большинство преподавателей заслуживают уважения моего студента

6. Родителям был предложен вопрос: «В какой степени образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего сына/дочери?». Максимальную оценку дали 68% опрошенных родителей, оценку «4» дали 28% родителей, и оценке на удовлетворительном уровне – в меньшей степени.

6. В какой степени образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего сына/дочери (оцените по 5-балльной шкале)

25 ответов

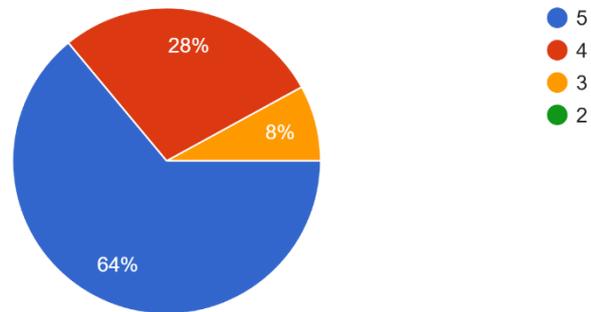


- 5
- 4
- 3
- 2

7. Опрос был направлен и на оценку объективности преподавателей. Был задан вопрос: «Насколько преподаватели объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего сына/дочери (по 5-балльной шкале)». На данный вопрос получены следующие результаты: 64% родителей отметили объективность преподавателей, 28% - довольны степенью объективности оценок, и 8% родителей не вполне довольны объективностью преподавателей.

7. Насколько преподаватели объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего сына/дочери (по 5-балльной шкале)

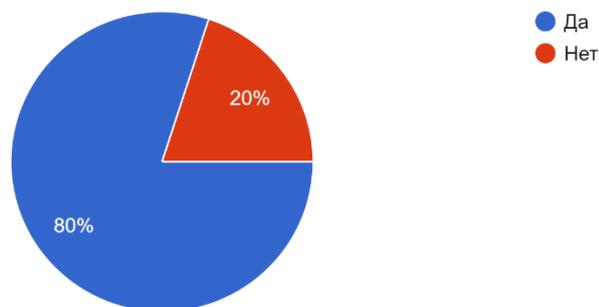
25 ответов



8. Удовлетворенность студентов организацией внеурочной деятельности (экскурсии, культурно-массовые мероприятия, и др.) отметили около 80% опрошенных родителей, и около 20% родителей отметили, что их студент не удовлетворен организацией внеурочной деятельности.

8. Мой студент удовлетворен организацией внеурочной деятельности (экскурсии, культурно-массовые мероприятия, и др.)

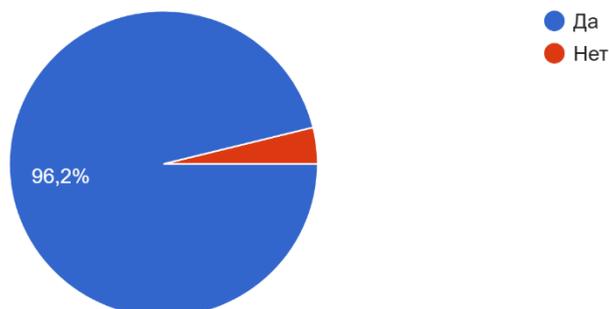
25 ответов



9. Одним из положительных показателей опроса являются ответы на вопрос «Институт имеет хорошую материально-техническую базу» - 96,2% опрошенных родителей ответили «да». Только один из родителей не согласился с данным утверждением.

9. Институт имеет хорошую материально-техническую базу

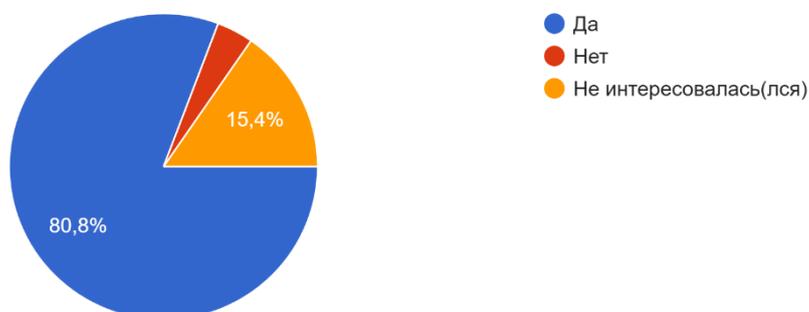
26 ответов



10. Стоит отметить, что в 2023-2024 учебном году администрация КИЯК приложила усилия по укреплению материально-технической базы: были приобретены интерактивные доски, смарт-телевизоры с доступом к сети интернет. Преподаватели активно используют на занятиях данные современные технические средства обучения. По данному критерию был задан вопрос родителям. 80,8% родителей знают, что преподаватели используют на занятиях интерактивные доски, телевизоры, проекторы, 15,4% родителей не интересовались этим вопросом, и только один родитель ответил отрицательно.

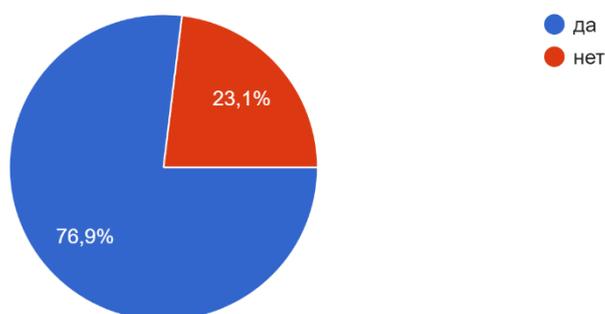
10. Преподаватели используют на занятиях современные технические средства обучения (интерактивная доска, телевизоры и др.)

26 ответов



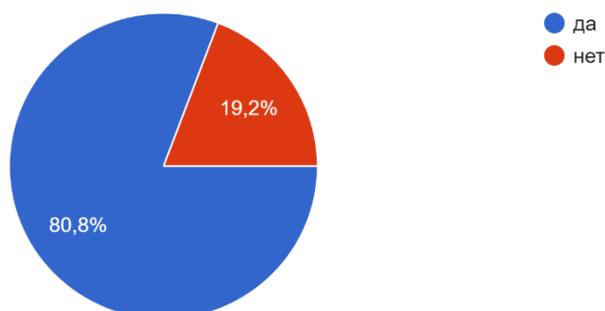
11. Руководство института уделяет большое внимание эстетическому оформлению Института. За последние три года были предприняты меры как по внешнему, так и по внутреннему ремонту здания (покраска, световая вывеска с названием учебного заведения, установка жалюзи, оформление аудиторий и др.). С целью узнать мнение родителей был задан вопрос, соответствует ли ожиданиям родителей эстетическое оформление. 76,9% опрошенных родителей ответили положительно. 23,1% родителей ответили отрицательно. В комментариях один из родителей отметил, что нужно уделить внимание улучшению инфраструктуры вокруг здания института.

11. Эстетическое оформление Института соответствует нашим ожиданиям
26 ответов



12. О том, что преподаватели своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении обучающегося, событиях в жизни Института, отметили 80,8% родители.

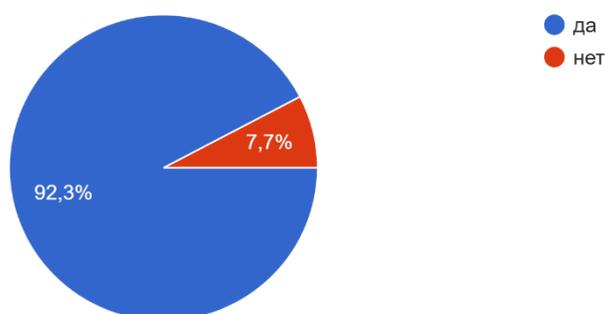
12. Преподаватели своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении обучающегося, событиях в жизни Института
26 ответов



19,2% родителей несвоевременно получают информацию. Этот показатель говорит о том, что нужно усилить работу кураторов по информированию родителей. Для повышения прозрачности оценивания знаний студентов в 2023-2024 учебном году была внедрена автоматизированная система АВН. В 2024-2025 учебном году через систему АВН в КИЯК можно отслеживать успеваемость студентов.

13. Родители всегда могут обратиться в Институт за квалифицированным советом и консультацией к администрации, куратору. По данному утверждению положительный ответ дали 92,3% опрошенных родителей и ответ нет дали незначительная часть родителей – доля которых составила 7,7%.

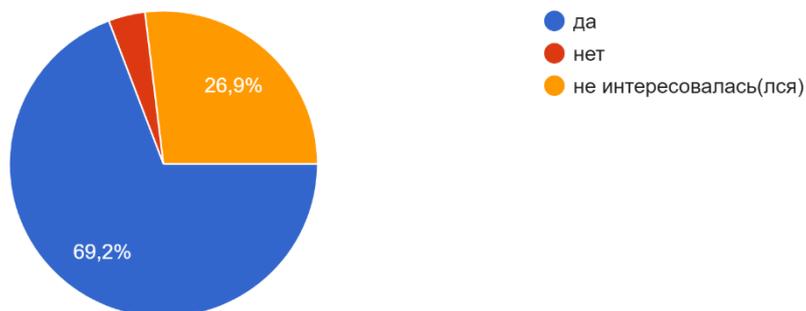
13. Родители всегда могут обратиться в Институт за квалифицированным советом и консультацией к администрации, куратору
26 ответов



14. Сайт института создан согласно требованиям аккредитационной комиссии, на нем размещены локальные документы, положения, регламенты, учебные планы, силлабусы, а также новости о подписании важных договоров, о событиях и мероприятиях института. Чтобы узнать, достаточно ли удовлетворены родители информативностью сайта, был задан вопрос «На сайте Института размещена необходимая и актуальная информация». Утвердительно ответили 69,2% опрошенных родителей, и нет ответил только один родитель, не интересовались – 26,9% родителей.

14. На сайте Института размещена необходимая и актуальная информация

26 ответов



15. Родителям была предоставлена возможность в комментариях высказать пожелания и идеи. Родители высказали такие мнения, как:

«Хотелось, чтобы ближе к городу Бишкек был филиал»;

«Побольше программ по обмену в Корею, Европу, сделать бесплатное обучение за рубежом на год, а не полгода»;

«Обратите внимание на способ передачи информации студентам»;

«Улучшить инфраструктуру вокруг института».

Наравне с предложениями были получены пожелания:

«Всё на высшем уровне, я довольна, процветания в дальнейшем!»;

«Студентам желаю успехов в учёбе. Коллективу терпения, мира, добра и благополучия. Спасибо за ваш труд! Желаю успехов, процветания и много новых абитуриентов»;

«Желаю успехов всем детям в учёбе, чтоб они мечтали больше и усердно учились!».

Утверждения, отмеченные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом родители студентов удовлетворены качеством образования.

Особую удовлетворенность родителя обозначили в вопросах:

1. Эмоциональной удовлетворенности студентов.
2. Качества условий обучения.
3. Умения преподавателей изъясняться, чтобы студент любого уровня полюбил предмет.

Информация, полученная с помощью анкет, оставленных родителями по желанию, показывает об удовлетворенности уровнем проведения учебного процесса, радуется множеством отзывов и предложений, что говорит о большой включенности родителей студентов в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном сотрудничестве в улучшении качества обучения.

3. Результаты оценки удовлетворённости преподавателей КИЯК

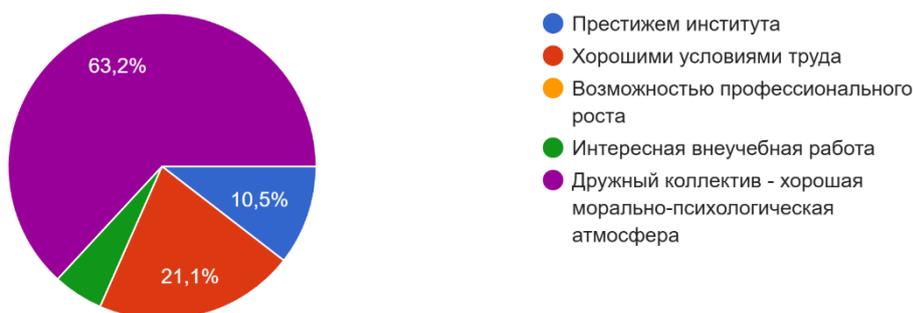
Анкета для преподавательского состава КИЯК включала ряд критериев и вопросов по различным участкам деятельности: удовлетворенность рабочим местом, проблемы при работе и др., которые опрашиваемым необходимо было оценить по 5-балльной шкале, а также отметить актуальность/неактуальность указанных проблем.

Всего в анкетировании приняли участие 19 преподавателей КИЯК (в т.ч. администрация), итоги опроса выглядят следующим образом.

Администрация КИЯК старается создать благоприятную рабочую атмосферу преподавателям

На первый вопрос «Чем Вас привлекает работа в нашем институте?» большинство преподавателей – 63,2% опрошенных ответили, что их привлекает “дружный коллектив – хорошая морально-психологическая атмосфера”. На втором месте “хорошие условия труда”, так ответили 21,1% опрошенных. 10,5% преподавателей отметили “престиж института”.

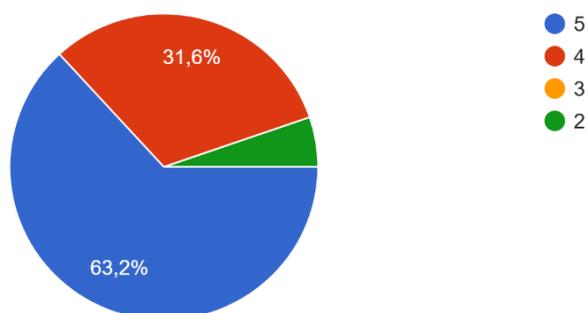
1. Чем Вас привлекает работа в нашем институте?
19 ответов



2. Был задан вопрос о степени удовлетворенности доступностью информации о делах института. Большая часть - 63,2% опрошенных оценили доступность информации на «отлично». 31,6% опрошенных оценили доступность информации на «хорошо», и только один человек ответил, что информация недоступна, что говорит о необходимости усилить работу по информированию преподавательского состава.

2. Насколько Вы удовлетворены доступностью информации о делах института? Оцените по 5-тибалльной шкале

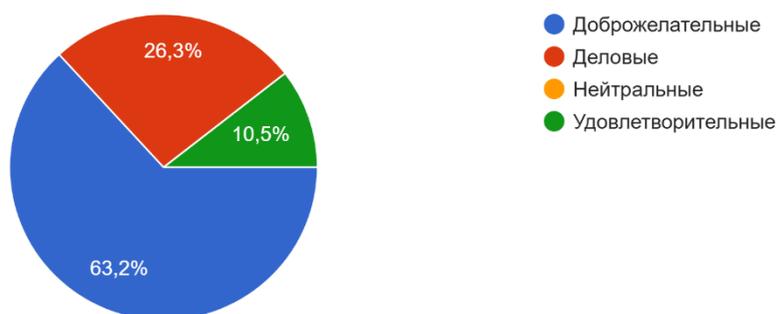
19 ответов



3. У большинства преподавателей взаимоотношения с учебным отделом установлены как доброжелательные, об этом свидетельствует 63,2% положительных ответов опрошенных. 26,3% опрошенных ответили, что взаимоотношения «деловые», и 10,5% - «удовлетворительные». Данные показывают, что большинство преподавателей удовлетворены взаимоотношениями с административно-управленческим персоналом.

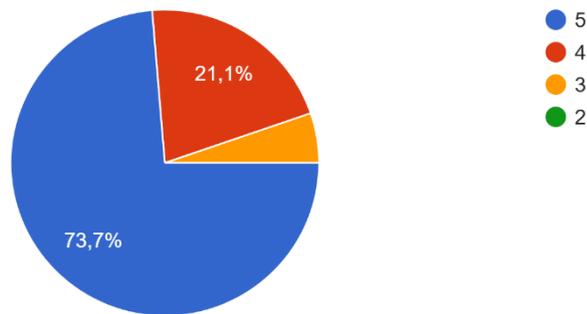
3. Какие у Вас взаимоотношения с административно-управленческим персоналом (учебный отдел)?

19 ответов



4. Степень доброжелательности сотрудников (технического персонала, водителей и других сотрудников АХЧ) 73,7% преподавателей оценили на максимальный балл «5». На «4» оценили 21,1% опрошенных респондентов.

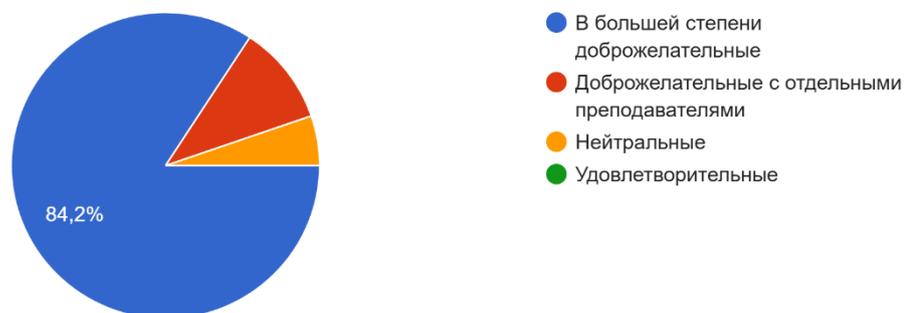
4. Насколько Вы оцениваете степень доброжелательности, вежливости и тактичности со стороны сотрудников КИЯК (водители, техперсонал, охрана, работников кафе и столовой)?
19 ответов



Незначительное число респондентов оценили взаимоотношения на «3». В целом результаты показывают, что сотрудники АХЧ соблюдают этику поведения по отношению к преподавателям.

5. В учебном процессе важно сотрудничество между преподавателями. Показатели свидетельствуют, что в КИЯК создана положительная атмосфера для взаимодействия преподавателей. На вопрос о том, какие взаимоотношения складываются между ними - значительное большинство отметило ответ «в большей степени доброжелательные» - 84,2%.

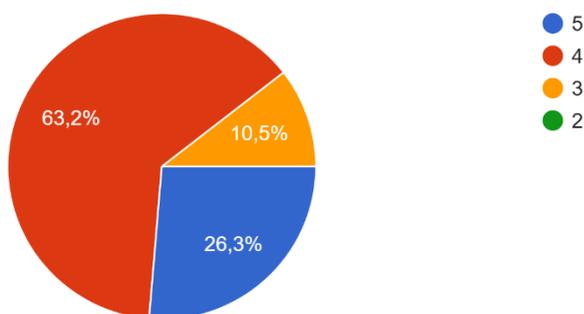
5. Какие у Вас взаимоотношения с другими преподавателями?
19 ответов



Доброжелательные с отдельными преподавателями – 10,5% - что составило 2 человека, и только 1 человек ответил, что сохраняет нейтральные отношения с коллегами.

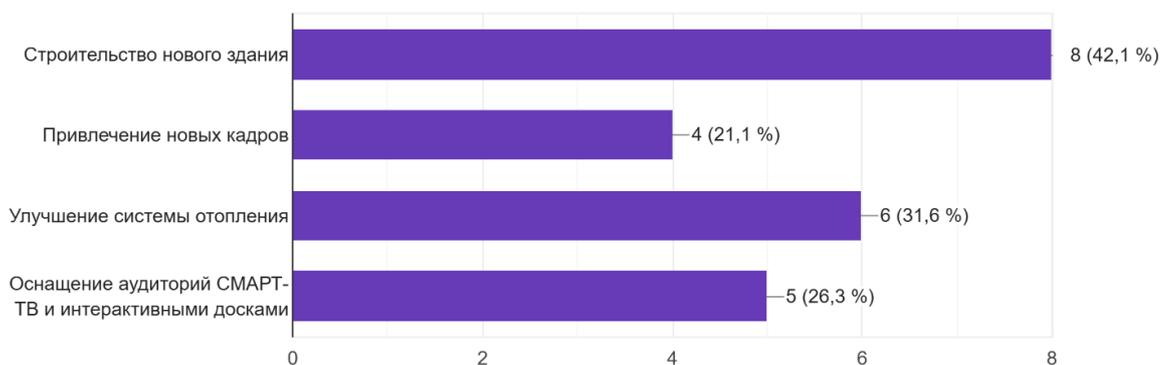
6. В ходе анкетирования был задан вопрос об условиях организации труда и оснащенности рабочего места. 26,3% преподавателей оценили условия труда на «отлично», большинство оценили условия труда на оценку «хорошо», и 2 преподавателя, что составляет 10,5% от числа опрошенных, отметили условия труда на «удовлетворительно».

6. Как Вы оцениваете условия организации труда и оснащенности рабочего места?
19 ответов



7. В ходе опроса было предложено выбрать факторы, которые улучшат качество обучения. Большинство считает, что строительство нового здания института даст новый виток развития института – это 42,1% от опрошенных.

7. Какие факторы, принятые администрацией, Вы считаете, улучшат качество обучения?
19 ответов



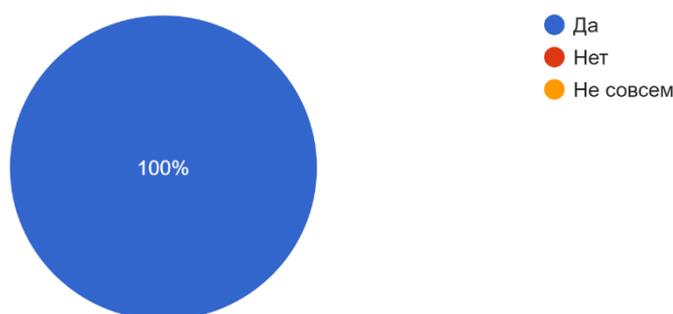
В КИЯК в 2024-2025 учебному году была установлена газовая система отопления дополнительно к существующей электрической системе. Данные меры были приняты в целях улучшения условий для обучения студентов. Как важный фактор «улучшение системы отопления» отметили 31,6% опрошенных. 5 человек, что составляет 26,3% отметили фактором развития оснащение аудиторий СМАРТ-ТВ установками и интерактивными досками. Привлечение новых кадров – отметили 21,1% опрошенных преподавателей.

Преподаватели имели возможность дать ответ на вопрос о том, какие имеются пожелания. Они отметили, что необходимо установить компьютеры каждому из преподавателей, улучшить научную работу, развивать электронную библиотеку, внедрить гибридное обучение, делать хорошую рекламу для абитуриентов, развивать лингвокабинет. Было высказано мнение о том, что нет мотивации, и два других респондента отметили пожелание о повышении заработной платы, о необходимости внедрить «поощрение за добросовестный труд». Приведем некоторые комментарии: «Надо обмениваться опытом работы между собой», «Организовать преподавателям стажировку за рубежом», «хотелось бы пройти квалификацию в международных организациях». О том, что «всё отлично», все условия созданы поступили комментарии от двух преподавателей.

10. Желание работать непосредственно связано с престижем вуза в обществе.

10. Удовлетворены ли Вы ролью института в обществе и в соответствующей профессиональной области?

19 ответов



Преподавателям был задан вопрос: «Удовлетворены ли Вы ролью института в обществе и в соответствующей профессиональной области?». Все 19 преподавателей отметили положительно, получено 100% ответов «да».

Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что большинство преподавателей удовлетворены качеством организации и условий труда в КИЯК, работают в дружелюбной атмосфере, хорошо взаимодействуют с администрацией, учебным отделом и сотрудниками КИЯК. Они положительно оценивают изменения, внедренные администрацией. В то же время стоит отметить, что преподаватели нуждаются в повышении мотивации и оплаты труда, в предоставлении компьютерной техники, а также в поддержке в повышении квалификации на международном уровне для улучшения эффективности деятельности КИЯК

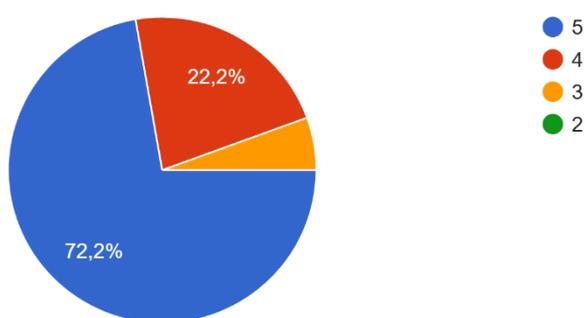
4. Результаты оценки удовлетворённости работодателей

В качестве респондентов в опросе приняли участие организации, с которыми взаимодействует Кыргызский институт языков и культуры, а также компании/предприятия, в которых проходили практику студенты/выпускники КИЯК.

Количество опрашиваемых респондентов в ходе исследования составило 18 предприятий/организаций. Анкета для работодателей включает в себя 10 вопросов, касающихся удовлетворенности работодателей качеством подготовки студентов. В процессе опроса необходимо было выделить балл по 5-балльной шкале – цифру, который показывает степень соответствия и несоответствия качества подготовки ниже приведенных критериев.

1. Уровень теоретической подготовки выпускников КИЯК отметили на оценку «отлично» 72,2% работодателей. 22,2% опрошенных оценили знание теории на «хорошо». Один работодатель оценил знания теории на оценку «удовлетворительно».

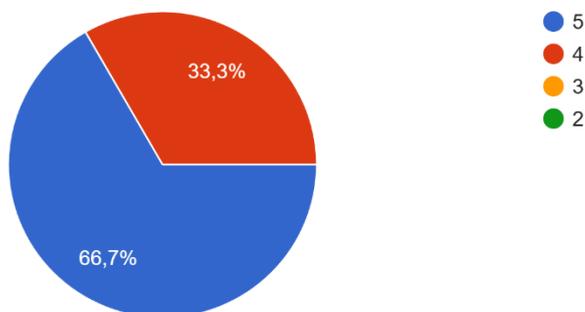
1. Оцените по 5-балльной шкале уровень теоретической подготовки наших выпускников
18 ответов



2. В КИЯК привлекаются носители иностранных языков, это один из положительных факторов качества образовательных услуг. В связи с этим уровень практической подготовки у выпускников должен соответствовать ожиданиями работодателей. Уровень практической подготовки получил

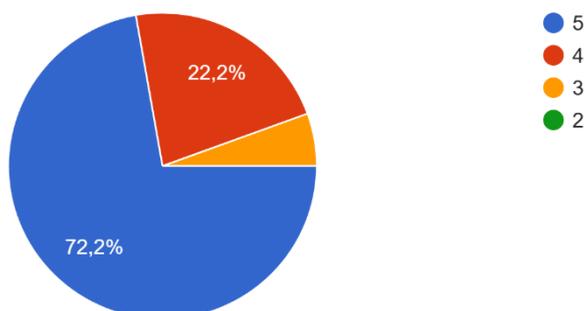
высокую оценку работодателей: 66,7% опрошенных отметили на оценку «отлично», на оценку «хорошо» - 33,3%.

2. Оцените по 5-балльной шкале уровень практической подготовки наших выпускников
18 ответов



3. Уровню психологической и эмоциональной подготовки выпускников по 5-балльной шкале наивысшую оценку дали значительное большинство работодателей - 72,2%. На оценку «хорошо» оценили 22,2% опрошенных. И только один работодатель оценил уровень эмоциональной подготовки на «удовлетворительно».

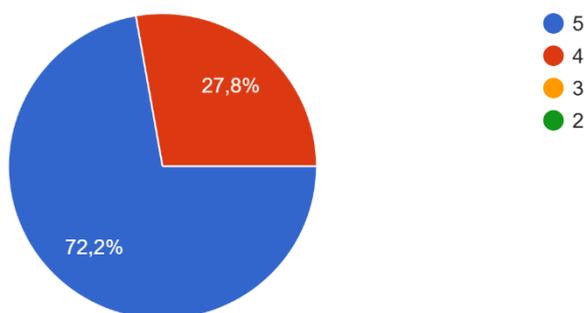
3. Оцените по 5-балльной шкале уровень психологической и эмоциональной подготовки наших выпускников
18 ответов



4. Профессиональные знания, умения и навыки выпускников КИЯК оценены на высоком уровне. Наивысшую оценку дали 72,2% респондентов, оценку «хорошо» - 27,8% опрошенных работодателей. Это свидетельствует о качественной подготовке выпускников.

4. Оцените по 5-балльной шкале профессиональные знания, умения и навыки наших выпускников

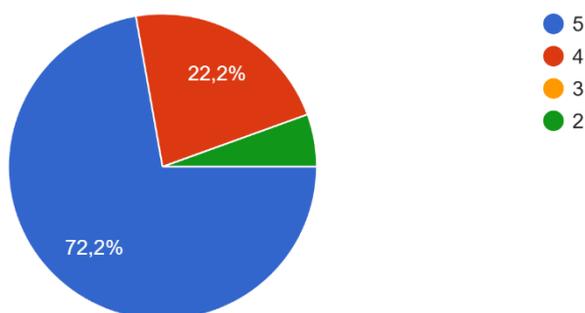
18 ответов



5. Направленность и ориентация на профессию работодатели оценили на оценку «отлично» в количестве 72,2%, на оценку «хорошо» - 22,2%. Данные показывают о том, что подавляющее большинство работодателей вполне удовлетворены качеством направленности и ориентированности выпускников КИЯК.

5. Оцените по 5-балльной шкале направленность и ориентацию на профессию наших выпускников

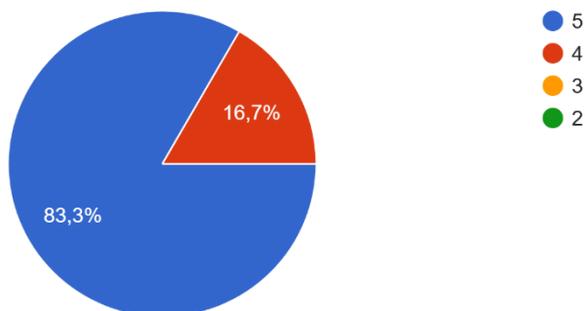
18 ответов



6. Отличные результаты показывает опрос по оценке знаний иностранных языков. 83,3% работодателей отметили знания английского и корейского языков на уровне оценки «отлично», 16,7% респондентов оценили на «хорошо».

7. Оцените по 5-балльной шкале уровень знаний иностранных языков

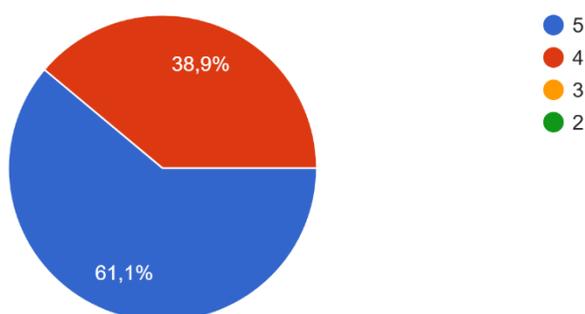
18 ответов



7. Работодателям было предложено оценить критерий «Способность к принятию самостоятельных решений». Данный критерий был оценен на «отлично» 61,1% респондентов, 38,9% опрошенных работодателей оценили на «хорошо». Результаты показывают, что выпускники обладают способностью к принятию решений на достаточном высоком уровне.

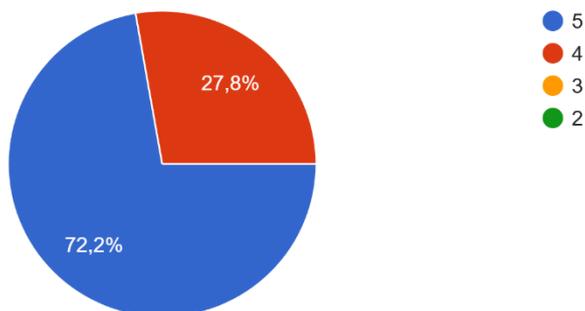
8. Оцените по 5-балльной шкале способность к принятию самостоятельных решений наших выпускников

18 ответов



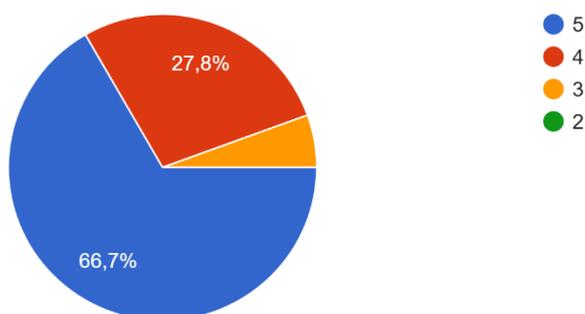
9. Готовность к коллективной работе – немаловажный аспект эффективного работника. Значительное большинство респондентов (72,2%) отметили, что выпускники КИЯК готовы к коллективной работе полностью, 27,8% отметили данный аспект на оценку «хорошо».

9. Оцените по 5-балльной шкале способность к коллективной работе наших выпускников
18 ответов



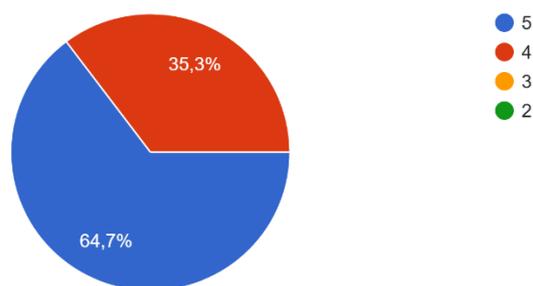
10. Культура общения и манера поведения выпускников оценена на отличном уровне большинством респондентов – на 66,7%, на хорошем уровне – 27,8%. Только один работодатель отметил на оценку «удовлетворительно». Данные показатели свидетельствуют о том, что необходимо провести дополнительную воспитательную работу по поведению среди студентов.

10. Оцените по 5-балльной шкале культуру общения и манеру поведения наших выпускников
18 ответов



11. Адаптивность к новым ситуациям оценена на высоком уровне. 64,7% - на оценку «отлично», 35,3% - на оценку «хорошо».

11. Оцените по 5-балльной шкале адаптивность к новым ситуациям наших выпускников
17 ответов



Как показали результаты опроса уровень теоретической подготовки, направленность и ориентация на профессию, а также адаптивность к новым ситуациям очень важны для работодателей.

Таким образом, учитывая полученные результаты, можно сделать вывод о том, что в целом удовлетворенность качеством знаний студентов/выпускников КИЯК работодателями находится на отличном и хорошем уровне. Такие критерии оценивания как: уровень теоретической подготовки, уровень практической подготовки, готовность к коллективной работе, знание иностранных языков, способность к принятию самостоятельных решений были высоко оценены работодателями.

Также исходя из анкетирования можно сделать следующие выводы по улучшению качества образовательного процесса в КИЯК, в частности:

1. Оптимизировать время прохождения практики на производстве
2. Больше уделять время практическим заданиям для получения опыта
3. Еще больше поднять уровень теоретической подготовки.

Выводы и предложения

Общие итоги мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг КИЯК.

Проведенный анализ результатов обработанной информации позволил оценить уровень удовлетворенности студентов/выпускников, родителей студентов образовательным процессом; работодателей качеством подготовки молодых специалистов – выпускников; преподавателей КИЯК качеством организации и условий труда. В целом сделаны следующие выводы:

1. Основная масса респондентов оценила высокое качество образовательных услуг, предоставляемых КИЯК.

2. Для преподавателей создана благоприятная атмосфера для работы, они отмечают улучшения условий, а именно оснащение аудиторий.

3. Студенты оценивают качество образования в КИЯК на «отлично» и «хорошо».

4. Работодатели высоко оценивают знания иностранных языков, теоретическую подготовку выпускников.

Учитывая все вышеперечисленные результаты мониторинга оценки удовлетворенности стейкхолдеров, в качестве корректирующих и предупреждающих мероприятий, для улучшения результатов качества образовательного процесса КИЯК рекомендуется:

1. Провести соответствующие работы по критериям, не удовлетворяющим стейкхолдеров.

2. Проводить аналогичные анонимные анкетирования ежегодно для сравнения результатов и принятия соответствующих мер по итогам.

3. Рассмотреть вопрос о создании научного уголка в Библиотеке КИЯК с доступом в сеть интернет.

4. Принять меры направленные на:

- улучшить методическое обеспечение и разработать стратегию развития научно-исследовательской работы в КИЯК
- улучшить моральную и материальную мотивацию преподавателей.