

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ
АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ И ПРОФЕССОРСКО-
ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА
ЗА 2018-2019 УЧЕБНЫЙ ГОД**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	2
2. Анкетирование «Преподаватель глазами студентов».....	3
Диаграмма 1. Динамика общей удовлетворенности.....	3
Таблица 1. Показатели удовлетворенности студентов в разрезе подразделений	3
Диаграмма 2. Распределение оценок по баллам за 3 года	5
Таблица 2. Распределение ППС по оценкам	5
Таблица 3. Доли низких оценок в разрезе подразделений	6
3. Анкетирование «Социальное самочувствие ППС».....	8
1. «Чем привлекает Вас работа в Университете?».....	8
2. «Причины, которые более всего мешают полноценной работе?».....	9
3. «Соответствует ли выполняемая работа Вашей квалификации?».....	10
4. «Что является основным недостатком в организации учебного процесса?»	10
5. «Считаете ли Вы объективной оценкой своей трудовой деятельности?».....	11
6. «Ваше отношение к общественной жизни университета?».....	11
7. «Как вы оцениваете отношение непосредственного руководителя к Вам?»	12
8. «Возникают ли у Вас серьезные конфликты с непосредственным руководителем?»	12
9. «Как можно создать хороший психологический климат в коллективе?»	13
10. «Что необходимо сделать для повышения эффективности подразделения?»	14
11. «Что мешает Вам заниматься научной работой?»	15
4. Выводы и рекомендации.....	16

1. Введение

В соответствии с требованиями повышения качества образования, стандартами международных аккредитационных рейтинговых агентств и стандартами менеджмента качества ISO 9001:2015 высшие учебные заведения должны на регулярной основе осуществлять внутренний анализ и мониторинг своей деятельности в целях улучшения качества предоставляемых услуг.

Одним из инструментов проведения внутреннего анализа является интервьюирование и анкетирование обучающихся, ППС, сотрудников и других заинтересованных сторон.

Управлением стратегии развития и мониторинга в марте-апреле 2019 года в рамках проведения ежегодной оценки эффективности деятельности профессорско-преподавательского состава Университета за 2018-2019 учебный год было организовано проведение анкетирования студентов на предмет качества преподавания («Преподаватель глазами студентов») и преподавателей на предмет их социального самочувствия («Социальное самочувствие ППС»).

В целях определения качества педагогической деятельности ППС, действующих процессов и получения наиболее эффективных и беспристрастных результатов анкетирование студентов и ППС проводилось анонимно, ручным способом на бумажном носителе.

Настоящий анализ анкетирования студентов и ППС проведен для выявления слабых мест в деятельности Университета, несущих риски снижения результативности и эффективности деятельности Университета. Выявление рисков и управление ими позволит повысить качество деятельности Университета в целом.

2. Анкетирование «Преподаватель глазами студентов»

Студентами было заполнено 14 287 анкет на 419 преподавателей. Охват опроса составил 86% всего профессорско-преподавательского состава Университета.

Данные анкетирования включены в расчет оценки эффективности деятельности университета (КРІ).

В анкете «Преподаватель глазами студентов» было сформулировано 10 вопросов касательно преподавательской компетенции ППС по следующим направлениям:

- Личностно-ориентированный подход ППС на студентов;
- Взаимодействие со студентами, в том числе этическое поведение ППС;
- Соответствие материала, предоставляемого обучающимся, последним достижениям науки, актуальность информации;
- Использование инновационных методик и технологий обучения.

Студент должен был ответить по бальной системе – от 1 (одного) до 5 (пяти). Опрос предполагал охват не менее 60% студентов анкетизируемого преподавателя, что, по объективным причинам, не во всех случаях получилось осуществить.

В среднем было заполнено 36 анкет на одного преподавателя. При этом отдельные преподаватели получили всего 3 анкеты с общим количеством вопросов 30 единиц (в основном, Факультет востоковедения), а другие до 263 анкет или 2630 вопросов (как правило, общеуниверситетские кафедры, например Кафедра казахской филологии, теоретического и прикладного языковедения, а также Кафедра современной истории Казахстан).

Опрос показал, что в 2018-2019 учебном году общая удовлетворенность студентов преподавателями в целом по Университету составила 96,9%, средний балл – 4,85. Для сравнения в 2017-2018 учебном году общая удовлетворенность студентов преподавателями составила 96,4%, средний балл – 4,82, то есть наблюдается незначительная положительная динамика.

Диаграмма 1. Динамика общей удовлетворенности



Таблица 1. Показатели удовлетворенности студентов в разрезе подразделений

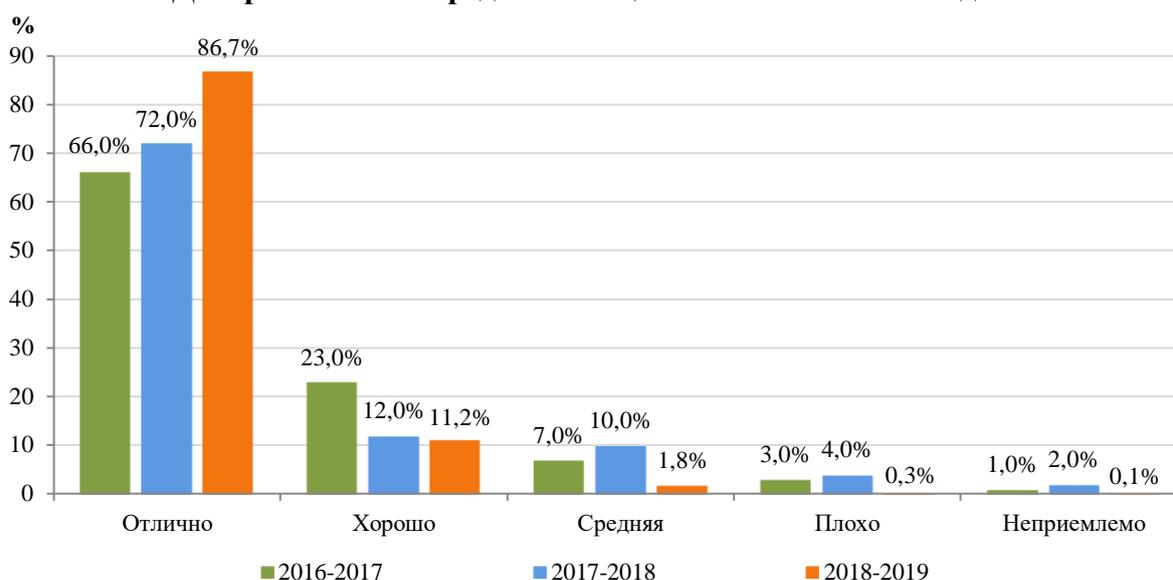
Факультет	Кафедра	Средний балл удовлетворенности	Процент удовлетворенности
Педагогический факультет	Методика иноязычного образования	4,84	96,76

иностранных языков	Практики речи и коммуникаций	4,89	97,81
	Теория и практика межкультурной коммуникации	4,83	96,68
	Педагогики и психологии	4,90	97,95
Всего по ПФИЯ		4,87	97,30
Факультет востоковедения	Востоковедения	4,81	96,19
	Языков и перевода региона Ближнего Востока	4,79	95,80
	Языков и перевода региона Дальнего Востока	4,71	94,28
	Языков и перевода региона Китая и АТР	4,87	97,30
Всего по ФВ		4,80	95,89
Факультет перевода и филологии	Синхронного перевода	4,90	98,06
	Практики речи иностранной филологии	4,90	97,91
	Теории иностранной филологии	5,00	99,93
	Перевода и межкультурной коммуникации	4,89	97,74
	Практики речи иностранных языков	4,90	98,02
Всего по ФПиФ		4,92	98,33
Факультет менеджмента международных коммуникаций	Менеджмента международного туризма	4,83	96,54
	Международных коммуникаций	4,86	97,18
Всего по МиМК		4,85	96,86
Факультет экономики и права	Международное право	4,85	96,98
	Менеджмент и маркетинг	4,68	93,68
	Экономика	4,69	93,86
	Профессионального иностранного языка (ЭП)	4,84	96,74
Всего по ФЭП		4,77	95,32
Факультет международных отношений	Международные отношения и регионоведения	4,79	95,75
	Современной истории Казахстана	4,76	95,28
	Профессионального иностранного языка (МП)	4,71	94,56
Всего ФМО		4,75	95,20
Факультет послевузовского образования	Послевузовского образования	4,83	96,61
Всего ФПО		4,83	96,61
Факультет непрерывного высшего образования	Второго высшего образования	4,55	98,92
Всего ФНВО		4,55	98,92

Общеуниверситетские кафедры	Профессиональной цифровизации образования	4,79	95,80
	Казахской филологии	4,95	98,96
	Теоретического и прикладного языковедения	4,95	98,74
ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ		4,85	96,90

На относительно низком уровне (ниже 95% находится удовлетворенность студентами преподавателями следующих кафедр: Менеджмента и маркетинга (93,68%), Экономики (93,86%), Языков и перевода региона Дальнего Востока (94,28%) Профессионального иностранного языка (международно-профессионального направления) (94,56%).

Диаграмма 2. Распределение оценок по баллам за 3 года



Высшая оценка удовлетворенности работой ППС у 86,7% всех опрошенных студентов (2017-2018 учебный год – 72%, 2016-2017 – 66%); оценка «хорошо» – 11,2% (12%, 23%); «средняя» – 1,8% (10%, 7%); «плохо» – 0,3% (4%, 3%); «неприемлемо» – 0,1% (2%, 1%).

Необходимо отметить значительную положительную динамику за последние 3 года – оценок «отлично» в текущем учебном году стало больше на 14,7 проц. пунктов по сравнению с предыдущим учебным годом (20,7 процентных пунктов по сравнению с 2016-2017 учебным годом), процент же низких оценок («средняя», «плохо», «неприемлемо») снизился соответственно на 13,8 (8,8 проц. пунктов).

Таблица 2. Распределение ППС по оценкам

Преподаватели, человек	Средний балл
29	5
375	4,9 - 4,5
12	4,4 - 4,0
2	3,9 - 3,1
1	3,0

При этом по результатам анкетирования 29 (93 в 2017-2018 учебном году) преподавателя получили оценку «5», 1 (2) преподавателя получили оценку «3».

Самый низкий балл – «1» по отдельным анкетным вопросам, получили 39 (43 в 2017-2018 учебном году) преподавателя в количестве от 1 до 16 (32) анкетных вопросов по конкретному преподавателю.

Балл «2» по отдельным анкетным вопросам получили 77 (93) преподавателя в количестве от 1 до 76 (57) анкетных вопросов по конкретному преподавателю.

Балл «3» по отдельным анкетным вопросам получили 245 (229) преподавателей от одного до 155 оценок по конкретному вопросу.

Всего низких оценок («средняя», «плохо» и «неприемлемо») – 3 077, доля в общем количестве (141 700 оценок) составляет 2,2% (2,6% в 2017-2018 учебном году).

Таблица 3. Доли низких оценок в разрезе подразделений

Кафедры	ответ «Средняя» 3 балла		ответ «Плохо» 2 балла		ответ "Неприемлемо" 1 балл		Доля низких оценок
	к-во ответов	Доля в общей сумме	к-во ответов	Доля в общей сумме	к-во ответов	Доля в общей сумме	
1	2	3	4	5	6	7	8
Общеуниверситетские кафедры							
Профессиональной цифровизации образования	41	1,5%	2	0,1%	3	0,1%	1,7%
Казахской филологии	9	0,1%	0	0%	0	0%	0,07%
Теоретического и прикладного языковедения	39	0,3%	1	0,01%	0	0%	0,36%
Педагогический факультет иностранных языков							
Методика иноязычного образования	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Практики речи и коммуникаций	98	1,1%	19	0,2%	7	0,1%	1,4%
Теория и практика межкультурной коммуникации	108	2%	41	0,7%	6	0,1%	2,83%
Педагогики и психологии	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Факультет востоковедения							
Востоковедения	40	2,6%	1	0,1%	0	0%	2,65%
Языков и перевода региона Ближнего Востока	24	2,7%	10	1,1%	1	0,1%	3,98%
Языков и перевода региона Дальнего Востока	82	3,3%	19	0,8%	6	0,2%	4,35%
Языков и перевода региона Китая и АТР	207	2,3%	20	0,2%	12	0,1%	2,65%
Факультет перевода и филологии							
Синхронного перевода	101	1,8%	13	0,2%	1	0,02%	2%
Практики речи иностранной филологии	37	0,9%	2	0,05%	2	0,05%	0,97%
Теории иностранной филологии	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Перевода и межкультурной коммуникации	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Практики речи иностранных языков	45	0,8%	1	0,02%	2	0,3%	0,82%

Факультет менеджмента международных коммуникаций							
Менеджмента международного туризма	225	2,6%	10	0,1%	8	0,1%	2,76%
Международных коммуникаций	52	1,2%	3	0,1%	0	0%	1,28%
Факультет экономики и права							
Экономика	175	4,5%	24	0,6%	2	0,1%	5,18%
Менеджмент и маркетинг	264	5,7%	95	2%	67	1,4%	9,12%
Международное право	72	1,6%	16	0,4%	13	0,3%	2,29%
Профессионального иностранного языка (ЭП)	53	1,5%	1	0,03%	1	0,03%	1,58%
Факультет международных отношений							
Международные отношения и регионоведения	183	2,8%	36	0,5%	8	0,1%	3,46%
Современной истории Казахстана	565	2,5%	58	0,3%	25	0,1%	2,89%
Профессионального иностранного языка (МП)	69	2,8%	27	1,1%	23	0,9%	4,78%
Факультет послевузовского образования							
Кафедра послевузовского образования	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Факультет непрерывного высшего образования							
Кафедра второго высшего образования	2	0,3%	0	0%	0	0%	0,3%

Доля низких оценок относительно велика у преподавателей Кафедры менеджмента и маркетинга (более 9%), Кафедры экономики (более 5%), Кафедры профессионального иностранного языка (международно-профессиональное направление) (около 5%).

Низкие оценки преподаватели получали преимущественно при ответе на следующие вопросы:

- 1) Использование компьютерных технологий и активных форм обучения (видео-демонстрации, тренинги, игры, упражнения и т.п.);
- 2) Владение современной и актуальной информацией по данной дисциплине и доведение ее до студентов;
- 3) Доступность, четкость и внятность изложения материала преподавателем;
- 4) Умение вызвать и поддержать интерес аудитории к предмету;
- 5) Такт, манера поведения и уважение преподавателя к студентам, ориентация на сотрудничество.

При этом низкий балл за «Использование компьютерных технологий и активных форм обучения» является не виной конкретного преподавателя, а связан скорее с недостаточным материально-техническим оснащением учебного процесса.

3. Анкетирование «Социальное самочувствие ППС»

Преподавателями университета было заполнено 375 анкеты или 77% всего штатного состава. В анкетах было представлено 11 вопросов и респондент мог выбрать несколько ответов из задаваемого перечня. На 5 вопросов можно было изложить свой вариант ответа.

Опрос респондентов показал, что социальное самочувствие ППС улучшилось – в 2018-2019 учебном году 58% опрошенных считают объективной оценку своей трудовой деятельности (не считают или затрудняются ответить 42%), тогда как в 2017-2018 учебном году объективной оценку своей трудовой деятельности считали 51% опрошенных (не считали или затруднялись ответить 49%), то есть прирост за отчетный период составил 7 проц. пунктов.

При этом более 80% ППС считает, что их работа соответствует имеющейся квалификации, а более 90% оценивает отношение к себе со стороны непосредственного руководителя как объективно хорошее.

Помимо этого, почти 70% в качестве мер по созданию хорошего психологического климата называют открытое обсуждение возникающих проблем, а 50% – за повышение мотивации ППС в качестве меры по увеличению эффективности деятельности подразделения.

Ниже представлены подробные ответы студентов на вопросы анкеты.

1. «Чем привлекает Вас работа в Университете?»

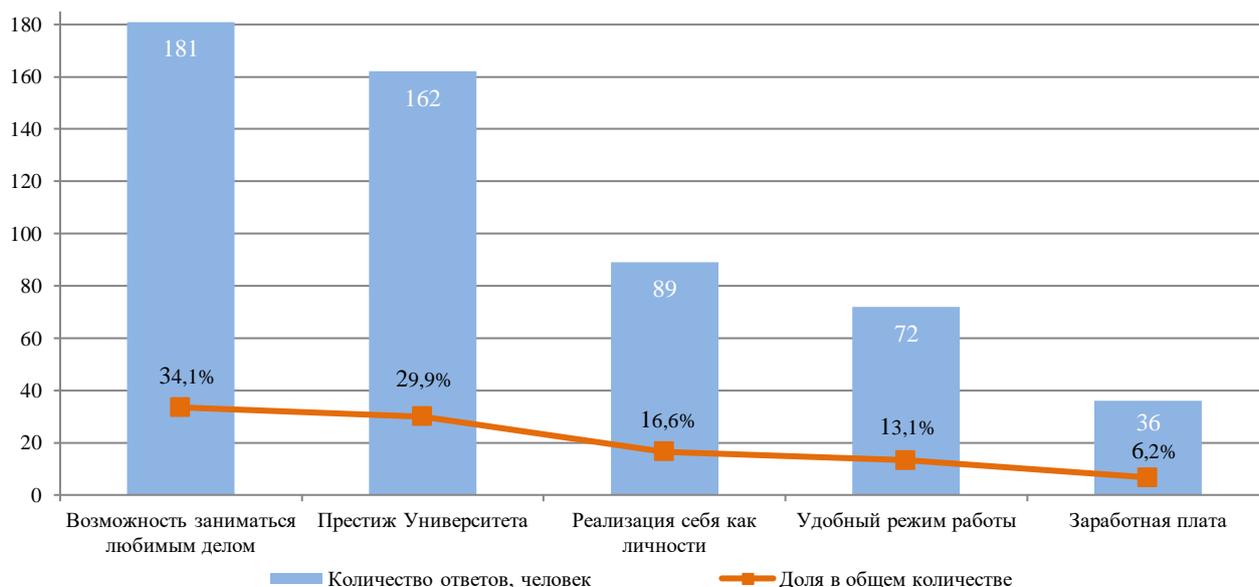
На данный вопрос респонденты ответили, что в университете работать престижно, удобный график работы, есть возможность заниматься любимым делом и реализовать себя как личность.

При этом отдельные респонденты написали свой вариант ответа, например: карьерные перспективы, стабильность, хороший коллектив, близость к дому, длительный контракт, премия и возможность передать знания подрастающему поколению.

Несколько респондентов от общего количества опрошенных сотрудников (около 3 человек) отразили свои причины работы в Университете, которые можно отнести к негативным – отработка и безысходность, просто работа. Однако этот негативный момент находится в пределах нормы и присущ абсолютно всем организациям.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Возможность заниматься любимым делом	174	34,1
Престиж университета	153	29,9
Реализация себя как личности	85	16,6
Удобный режим работы	67	13,1
Заработная плата	32	6,2

Чем привлекательна работа в Университете?



2. «Причины, которые более всего мешают полноценной работе?»

121 (105 в 2017-2018 учебном году) человек (около трети всего коллектива) считают, что в университете нет никаких проблем. Однако более ценным является мнение наиболее лояльных к университету 254 человек (или 67,7% из числа опрошенных) о слабых местах в деятельности университета. Системная работа с нижеуказанными причинами, мешающими работе, позволит поднять Университет на более высокий уровень, укрепить мнение ППС о важности их предложений, что в целом положительно скажется на коллективе.

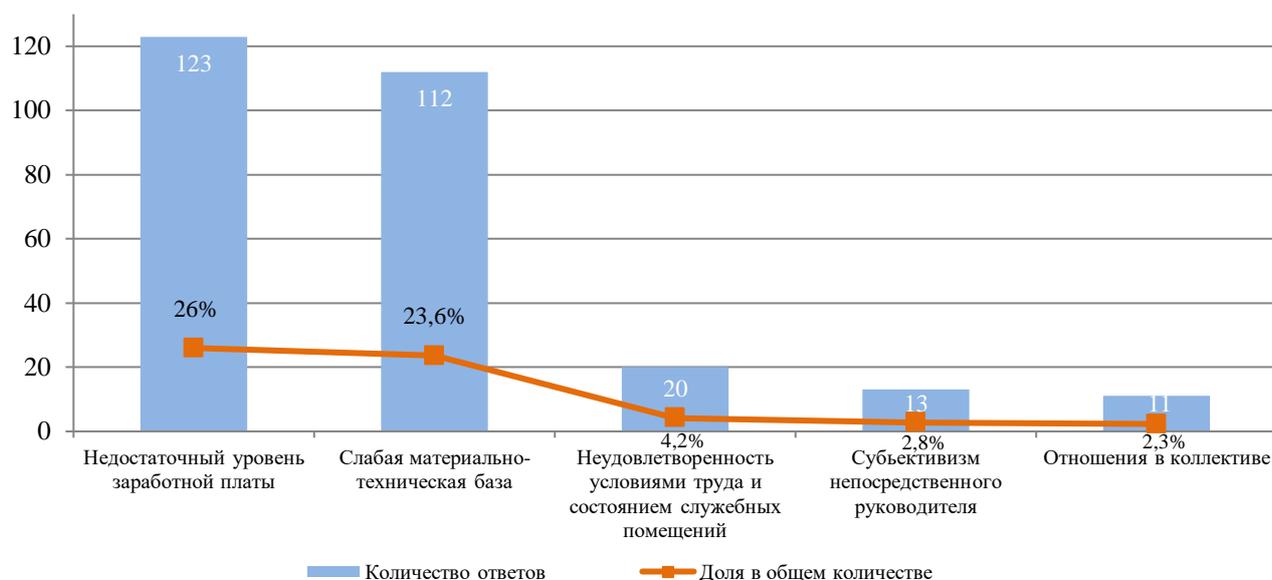
Более 25% ППС недовольны уровнем заработной платы (около 36% в 2017-2018 учебном году). Чуть меньше четверти (24%) обеспокоены слабой материально-технической базой, мешающей полноценной работе (33% в 2017-2018 учебном году). Вкупе с 4,2% неудовлетворенных условиями труда и состоянием служебных помещений это создает повод для изучения возможностей улучшения материально-технического оснащения учебного процесса.

В целом в сравнении с предыдущим учебным годом отмечается улучшение ситуации с заработной платой и материально-техническим оснащением.

Детально причины, мешающие полноценной работе, указаны в ответах на вопрос 4.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Недостаточный уровень заработной платы	123	26,0
Проблем нет	121	25,5
Слабая материально-техническая база	112	23,6
Неудовлетворенность условиями труда и состоянием служебных помещений	20	4,2
Субъективизм непосредственного руководителя	13	2,8
Отношения в коллективе	11	2,3

Что мешает полноценной работе?



3. «Соответствует ли выполняемая работа Вашей квалификации?»

Более 80% ответов – да, моя работа соответствует моей квалификации. Затруднились ответить 13,1% и у 3,6% ответ «нет», а это 60 человек. Эти люди считают свою квалификацию недооцененной и рассчитывают на большее вознаграждение за свой труд – как материальное, так и не материальное.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Да	300	83,3
Затрудняюсь ответить	47	13,1
Нет	13	3,6

4. «Что является основным недостатком в организации учебного процесса?»

15% (13% в 2017-2018 учебном году) от всего состава опрошенных ППС не видят проблем в организации учебного процесса. Тогда как 28% (26%) ответов ППС отмечают слабость оснащения техническими средствами обучения (компьютеры, мультимедийные доски и т.п.).

18% (14% в 2017-2018 учебном году) ответов отмечают недостаточность имеющейся учебно-методической литературы, неважное качество расписания занятий отмечено в 9% (13%) ответов, в 7% (9%) ответов отмечена слабая дисциплина студентов, 12% (7%) говорят о нехватке аудиторий, 3% (5%) – о необходимости лучше организовать процесс профессиональной и/или педагогической практики.

Таким образом, ППС в целом отмечают улучшение качества расписания занятия, дисциплины студентов и организации практики. Ухудшение отмечено в оснащении техническими средствами обучения, имеющейся учебно-методической литературе и обеспеченности аудиториями.

В качестве собственных ответов указаны следующие помехи в работе: высокая учебная и общественная нагрузка, недостаток семинарских занятий и большая численность групп; разный уровень подготовки абитуриентов (отсутствие подготовительных курсов Foundation); недостаток полномочий и возможностей у преподавателей в определении

содержания курса, использовании методов и приемов обучения и контроля; отсутствие академической свободы; частые изменения в УМКД; отсутствие экспериментальных лабораторий, излишнее бумаготворчество и бюрократизм, неэффективная работа портала MOODLE, медленный Internet, недостаточное освещение в спортзале и отсутствие инвентаря. Исправление и улучшение перечисленных выше проблем и ситуаций указано также в качестве мер по повышению эффективности деятельности подразделения.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Слабая оснащенность ТСО	153	28,2
Недостаток учебно-методической литературы	96	17,7
Проблем нет	82	15,1
Дефицит аудиторий	63	11,6
Неэффективное внедрение новых методов обучения	49	9,0
Слабое качество расписания занятий	47	8,7
Дисциплина студентов	37	6,9
Организация процесса профессиональной и/или педагогической практики	15	2,8

5. «Считаете ли Вы объективным оценку своей трудовой деятельности?»

57% (53% в 2017-2018 учебном году) опрошенных считает оценку своей деятельности объективной. Обращает на себя внимание почти 20% опрошенных (30%), отметивших не всегда объективную и даже субъективную, оценку своей деятельности (см. вопрос 3) и четвертая часть затруднившихся ответить (вместе это около 150 человек). По всей видимости, необходимо рассмотреть возможности повышения мотивации ППС, поскольку эти люди, в противном случае, при благоприятной возможности, покинут Университет.

В сравнении с предыдущим учебным годом большее число ППС считает оценку своей деятельности объективной и меньшее – так не считающих, возможно за счет увеличения числа затруднившихся ответить.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Объективна	220	57,4
Затрудняюсь ответить	118	24,3
Не всегда объективна	93	16,9
Субъективна	8	2,0

6. «Ваше отношение к общественной жизни университета?»

В 52% (50% в 2017-2018 учебном году) ответов ППС отмечена важность общественной работы. Однако, вторая половина опрошенных считают, что общественная работа неинтересна, отнимает много времени и занимаются ею в силу необходимости. Указывается, что дополнительная нагрузка на ППС ложиться в «авральном» режиме, а также в выходные и праздничные дни.

Учитывая мнение ППС, следует провести анализ проводимой общественной работы и освободить ППС от излишних и несвойственных поручений, например, исключить дублирование работ и формирование большого количества отчетов.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Это интересно и важно мне самому	202	51,9
Общественная работа неинтересна и отнимает много времени	118	30,4
Для получения дополнительных баллов	53	13,6
Заставляет начальник	16	4,1

7. «Как вы оцениваете отношение непосредственного руководителя к Вам?»

Отвечая на вопросы взаимоотношений с руководителями, 94% ППС ответили о здоровом взаимодействии с руководителями (90% в 2017-2018 учебном году). Отдельные случаи недовольства отношением ППС к себе не являются системными и их лучше рассматривать индивидуально.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Объективно хорошее	348	93,6
Субъективно предвзятое	14	3,7
Начальник слишком требователен	7	1,9
Начальник игнорирует меня	3	0,8

8. «Возникают ли у Вас конфликты с непосредственным руководителем?»

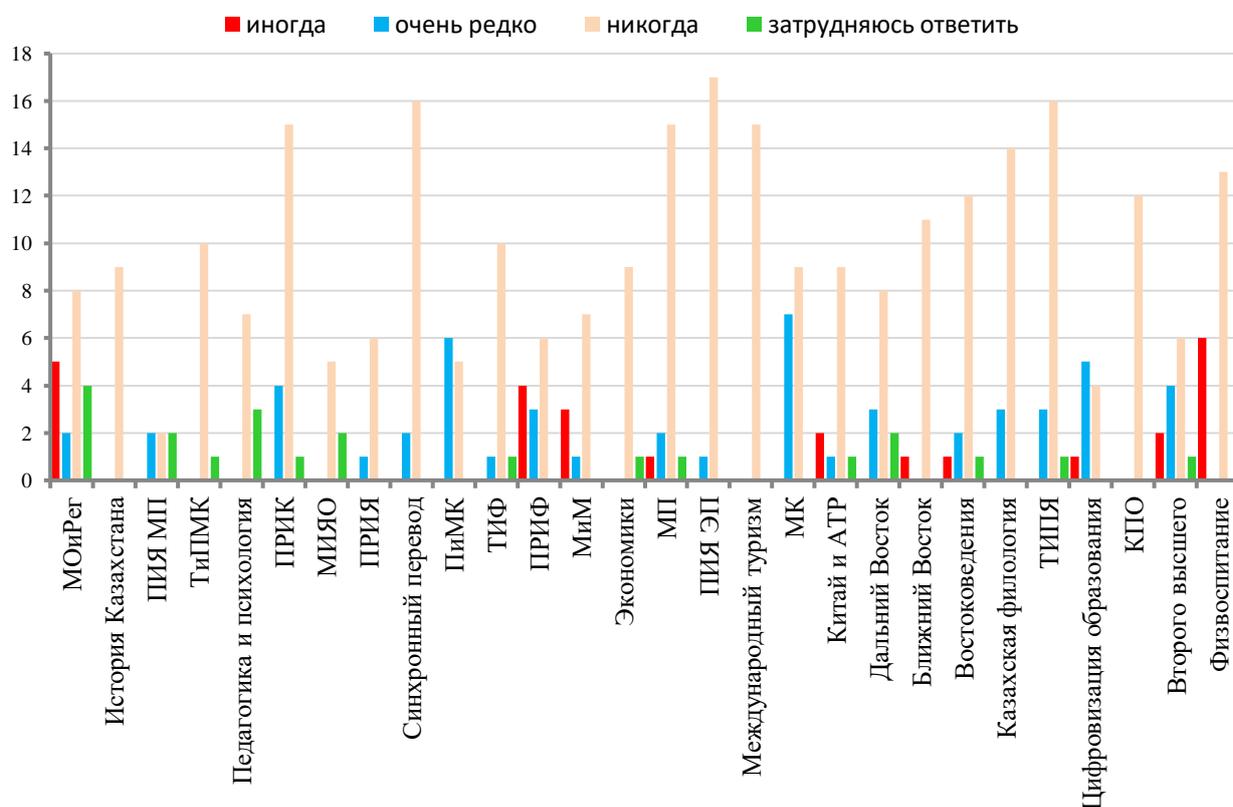
Хотя 70% (73% в 2017-2018 учебном году) ППС в целом по Университету заявляют об отсутствии конфликтов с непосредственным руководством, сумма ответов «всегда», «часто», «очень редко» и «иногда» в 21% вкупе с почти 6% затруднившихся ответить, свидетельствует, что конфликты все же имеют место и причины их возникновения желательно изучить.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Никогда	276	73,0
Очень редко	53	14,0
Иногда	24	6,3
Затрудняюсь ответить	22	5,8
Часто	2	0,5
Всегда	1	0,2

Можно выделить кафедры с наличием более 25% ответов «всегда», «часто», «иногда», «очень редко» и «затрудняюсь ответить» (да) относительно ответа «никогда» (нет) на вопрос в анкете ППС о наличии конфликтов с непосредственным руководителем (см. таблицу ниже). Поскольку на указанных кафедрах от 25% до 67% ППС не исключает наличие конфликтов, то представляется необходимым более детальное изучение ситуации на перечисленных кафедрах.

Наименование кафедры	Количество ответов	да	доля	нет	доля
Профессионального иностранного языка (межд.-професс. направление)	6	4	66,7%	2	33,3%
Международных отношений и регионоведения	20	12	60,0%	8	40,0%
Профессиональная цифровизация образования	10	6	60,0%	4	40,0%
Перевода и межкультурной коммуникации	11	6	54,5%	5	45,5%
Практики речи иностранной филологии	13	7	53,8%	6	46,2%
Второго высшего образования	13	7	53,8%	6	46,2%
Международных коммуникаций	16	7	43,8%	9	56,3%
Языков и перевода региона Дальнего Востока	13	5	38,5%	8	61,5%
Менеджмента и маркетинга	11	4	36,4%	7	63,6%
Физвоспитания	19	6	31,6%	13	68,4%
Языков и перевода региона Китая и АТР	13	4	30,8%	9	69,2%
Практики речи и коммуникаций	20	5	25,0%	15	75,0%

Наличие конфликтов с непосредственным руководителем по кафедрам

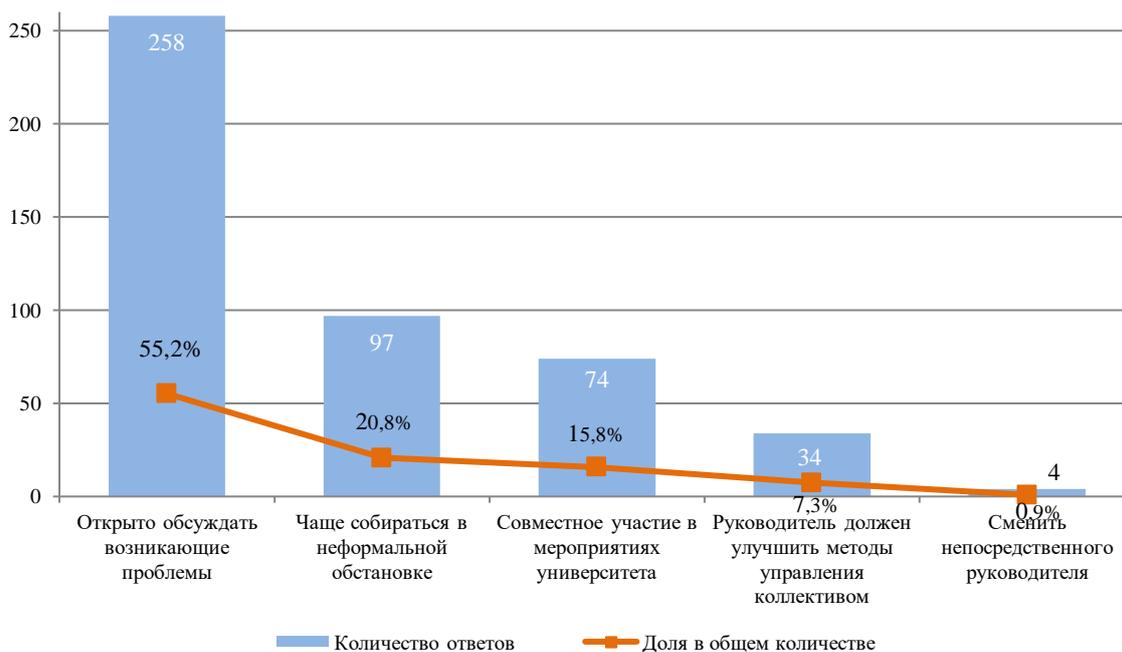


9. «Как можно создать хороший психологический климат в коллективе?»

Отвечая на вопросы повышения эффективности деятельности и улучшения психологического климата подразделения, ППС отметили необходимость формирования прозрачной системы управления через открытое обсуждение возникающих проблем – 55% (56% в 2017-2018 учебном году) и совместное участие в мероприятиях Университета и неформальное общение внутри коллектива 37% (30%). В данной ситуации возможно проведения тимбилдинга, как метода улучшения психологического климата подразделения и совершенствования навыков командной работы.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Открыто обсуждать возникающие проблемы	258	55,2
Чаще собираться в неформальной обстановке	97	20,8
Совместное участие в мероприятиях университета	74	15,8
Руководитель должен улучшить методы управления коллективом	34	7,3
Сменить непосредственного руководителя	4	0,9

Как улучшить психологический климат в Университете?



10. «Что необходимо сделать для повышения эффективности подразделения?»

В 41% (42%) ответов отмечено, что ППС хотели бы большей активности от своего руководителя перед вышестоящими руководителями с точки зрения повышения мотивации ППС. В 31% (34%) заявлено о желании улучшить условия труда (об этом факторе говорилось ранее). В 14% (11%) ответов обращено внимание на необходимость улучшения методов управления в подразделении (соблюдение трудовой, исполнительской и учебной дисциплины) – данный фактор относится к работе отдельных подразделений и следует рассматривать индивидуально.

Детально предложения по повышению эффективности подразделения указаны в ответах на вопрос 4.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Вносить предложения о поощрении ППС в целях повышения их мотивации	186	41,2
Улучшить условия организации труда	142	31,4
Четко придерживаться плана работы и проверять его выполнение	63	13,9
Строго придерживаться трудовой, исполнительской и учебной дисциплины	61	13,5

Как можно повысить эффективность работы?



11. «Что мешает Вам заниматься научной работой?»

В качестве помех в организации научной работы указано в 52% (49% в 2017-2018 учебном году) ответов перегрузка учебной работой, 12% (13%) считают, что отсутствует благоприятная научная обстановка, 14% (13%) вынуждены искать дополнительный заработок, отсутствие мотивации отметили 12% (13%), в 8% (8%) ответов отмечены личные проблемы. По сравнению с предыдущим учебным годом отмечается более высокая учебная нагрузка ППС.

Наименование ответа	Количество ответов	%
Большая занятость учебной (служебной) работой	237	52,3
Необходимость поиска дополнительного заработка	63	13,9
Отсутствие стимула	56	12,4
Отсутствие благоприятной научной обстановки	52	11,5
Личные проблемы	35	7,7
Субъективный подход в отборе участников научных проектов	10	2,2

4. Выводы и рекомендации

Таким образом, отмечается наличие ряда проблем в организации деятельности Университета, мешающих его эффективному и динамичному развитию согласно международным стандартам качества.

Устранение их, путем эффективного управления ресурсами и временем через соответственно их оптимизацию и сокращение излишнего бумаготворчества, введение электронного документооборота, снижение излишней общественной нагрузки, четкого распределения функциональных обязанностей, улучшения, упрощения, оптимизации работы различных процессов (особенно учебного) приведет к улучшению деятельности Университета в целом.

Выводы, которые можно сделать по итогам анализа анкетирования студентов и ППС следующие.

1) Хотя общая удовлетворенность студентов преподавателями и средний балл за текущий учебный год увеличились по сравнению с предыдущим учебным годом незначительно (диаграмма 1), за последние 3 года отмечается заметная положительная динамика в оценках студентов преподавателей – доля оценок «отлично» увеличивается, а доля низких оценок («средняя», «плохо», «неприемлемо») снижается (диаграмма 2).

2) Хотя у отдельных подразделений (таблица 1) удовлетворенность студентов преподавателями находится на сравнительно низком уровне (от 93% до 95%), а доля низких оценок (таблица 3) сравнительно большая (от 5% до 9%), ситуация не является критической и показатели в целом удовлетворительны.

3) Повышение эффективности и результативности деятельности ППС видят во внятной, структурированной организации процессов, что приведет к уменьшению излишней бумажной работы, экономии времени, выполнения функционала согласно должностным инструкциям, высвобождению времени для научной и творческой работы. За счет этого улучшится качество обучения и активизируется научная деятельность, что положительно скажется на рейтингах Университета. Соответственно, увеличение рейтингов приведет к возможности выбирать студентов и ППС, а также избавляться от студентов с низкой успеваемостью. Также ППС отмечают слабость организации учебного процесса – внесением частых изменений и нововведений в учебный процесс в течение всего года, сменой дисциплин, написанием новых учебных методических комплексов дисциплин, неравномерным распределением нагрузки в течение семестров и учебного года, неотработанным учебным планом, большим количеством студентов в группах. Все это создает дезориентацию в учебном процессе и создает дополнительную бумажную работу.

4) Улучшением деятельности является четкое управление имеющимися ресурсами, включая материальные и человеческие. ППС недовольны маленькими аудиториями либо отсутствием помещений (для преподавателей), недостаточностью технических средств обучения. На некоторых кафедрах отсутствует тьютор. ППС также считают, что необходимо улучшение мотивации персонала – материальной и нематериальной.

5) Также улучшением деятельности ППС видится в дальнейшей информатизации всех процессов за счет компьютеризации, повышения скорости Internet, оптимизации автоматизированных процессов. ППС считают, что электронные журналы недостаточно удобны, их ведение отнимает много времени, у них сложная система мониторинга, а главное – ведение электронных журналов не уменьшает бумажную работу.

6) Конфликты имеют место быть в любом коллективе и задача эффективного менеджмента не допустить роста конфликтного потенциала внутри подразделений. У отдельных подразделений (вопрос 8) он достаточно высок.

7) Мотивационные ожидания ППС достаточно высоки (вопрос 10). Наряду с достаточно большой долей ППС, не считающих оценку своей деятельности объективной (вопрос 5), а работу, соответствующей квалификации (вопрос 3), создает предпосылки для

роста текучести кадров в случае недостаточности мотивации.

Основываясь на изложенных выше выводах, сформированы следующие **рекомендации**.

1) Провести анализ деятельности всех процессов, выявить излишние, дублирующие работы;

2) Оптимизировать взаимодействие всех процессов между собой, устранить дублирование работ, снизить объем бумажных работ, в том числе за счет автоматизации процессов;

3) Проверить и проанализировать использование имеющихся материальных ресурсов в целях их оптимизации и наиболее эффективного использования.

4) Изучить конфликтный потенциал на кафедрах с наличием относительно большим числом ответов «всегда», «часто», «иногда», «очень редко» и «затрудняюсь ответить» на вопрос в анкете ППС о наличии конфликтов с непосредственным руководителем;

5) Рассмотреть возможности повышения материальной и нематериальной мотивации персонала (ППС и АУП) для снижения текучести кадров и обеспечения высокого качества образования и менеджмента в Университете.