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



Отдел менеджмента качества и образовательных программ

«Мониторинг удовлетворенности качеством организации образовательного процесса»

(по результатам социологического исследования)



Оглавление

Введение	3
1. Удовлетворенность выбранной профессией	
2. Удовлетворенность психологическим климатом	6
3. Удовлетворенность учебным процессом	9
4. Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом	12
5. Удовлетворенность материально технической базой учебного процесса	15
6. Удовлетворенность условиями учебной деятельности	16
7. Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности	17
8. Удовлетворенность условиями проживания в общежитии	20
Выводы	27
Приложение №1	31

Отчет подготовили: к.э.н., доцент, начальник отдела менеджмента качества и образовательных программ Д.С. Лопаткин, программист II категории отдела менеджмента качества и образовательных программ А.А. Коленченко, инспектор по контролю за исполнением поручений отдела менеджмента качества и образовательных программ М.А. Ковалишин.

Введение

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

В РХТУ им. Д.И. Менделеева с 15.10.2018 г. по 05.11.2018 г. было проведено исследование «Мониторинг удовлетворенности качеством организации образовательного процесса», в качестве метода сбора первичной информации использовался анкетный опрос. Данный мониторинг проводится в Университете ежегодно.

Мониторинг проводился с целью оценки качества образовательных процессов Университета на основе изучения мнения обучающихся (как одной из групп внутренних потребителей) об организации учебного процесса в РХТУ им. Д.И. Менделеева.

Основные задачи мониторинга:

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

Объем выборки составил 673 респондента — обучающиеся курса очной формы обучения, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования — программы бакалавриата и специалитета.

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

-

¹ Анкета прилагается (см. приложение)

Факультет технологии неорганических веществ и высокотемпературных материалов (THB и BM);

Факультет нефтегазохимии и полимерных материалов (НПМ);

Факультет химико-фармацевтических технологий и биомедицинских препаратов (XФT);

Факультет инженерный химико-технологический (ИХТ);

Институт материалов современной энергетики и нанотехнологий (ИМСЭН-ИФХ);

Факультет биотехнологии и промышленной экологии (БПЭ);

Факультет информационных технологий и управления (ИТУ);

Экономическое отделение (ЭО);

Юридическое отделение (ЮО);

Институт химии и проблем устойчивого развития (ИПУР);

Факультет естественных наук (ФЕН);

Факультет инженерной химии (ФИХ);

Высший химический колледж Российской Академии Наук(ВХК РАН).

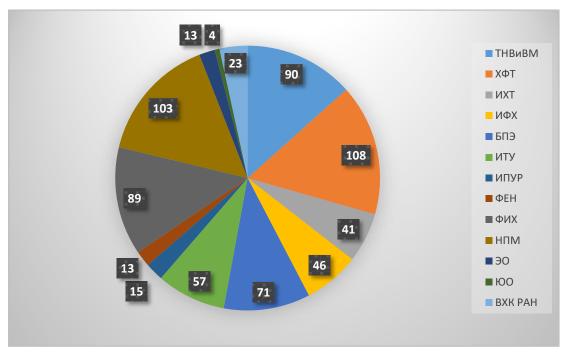


Рис. 1. Количество обучающихся, принявших участие в анкетировании, чел.

Метод заполнения анкеты – индивидуальная, анонимная форма ответов обучающихся на вопросы анкеты в распечатанном формате.

Место проведения — по территориальному признаку расположения групп обучающихся: г. Москва, Миусская площадь, д.9; ул. Героев Панфиловцев, д.20.

Основные критерии по которым проводилось анкетирования представлены в Таблице 1.

Таблица 1 Критерии оценки удовлетворенности обучающихся

No॒	Название критерия	Количество показателей
Π/Π	пазвание критерия	Количество показателеи
1	Удовлетворенность выбранной профессией	2
2	Удовлетворенность психологическим климатом в	7
2	университете	/
3	Удовлетворенность учебным процессом	14
4	Удовлетворенность обеспеченностью	6
4	профессорско-преподавательским составом	O
5	Удовлетворенность материально-технической	3
3	базой учебного процесса	3
6	Удовлетворенность условиями учебной	2
U	деятельности	3
7	Удовлетворенность условиями для внеучебной	10
/	деятельности	10
	Всего показателей:	45

В анкету также был включен блок вопросов, направленных на подробное изучение удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии.

Шкала оценки результатов:

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

Рассмотрим полученные результаты.

1. Удовлетворенность выбранной профессией

Удовлетворенность выбранной профессией возникает, если обучающийся оценивает ее как способствующую самораскрытию, самоактуализации, дающую возможность полном объеме реализовать свои способности, как обеспечивающую потребность в социальном признании и уважении общества, позволяющую обеспечивать себя и свою семью.

Таблица 2 Уровень удовлетворенности выбранной профессией

№ п.п.	Критерий	Уровень удовлетворенности в 2017 г.	Средняя оценка удовлетворённости в 2018 г.	Уровень удовлетворенности в 2018 г.
1	престиж профессии в обществе	6,3	6,4	выше среднего
2	статус студента РХТУ им. Д.И. Менделеева	5,7	6,2	выше среднего
	Итоговый балл	6,0	6,3	выше среднего

В РХТУ им. Д.И. Менделеева обучающиеся оценивают удовлетворенность выбранной профессией на 6,3 баллов – выше среднего.

2. Удовлетворенность психологическим климатом

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

Для создания благоприятного климата в студенческой среде важны в равной степени, как высокая мотивация к учебе, система отношений членов коллектива друг к другу, к своей основной деятельности и деятельности окружающих, к значимым событиям и образовательной организации в целом, так и наличие у обучающихся навыков позитивного взаимодействия.

 Таблица 3

 Уровень удовлетворенности психологическим климатом

№ п.п.	Критерий	Средняя оценка удовлетворённости в 2017 г.	Средняя оценка удовлетворённости в 2018 г.	Уровень удовлетворенности в 2018 г.
1	Отношение студент- Учебное управление (расписание и др.)	5,7	5,8	средний
2	отношение студент- бухгалтерия (стипендия, мат.помощь и др.)	5,0	5,9	средний
3	отношение студент- Информационно- библиотечный центр	6,7	6,7	выше среднего
4	отношение студент- декан факультета (директор института)	7,8	7,8	выше среднего
5	отношение студент- преподаватель	7,0	7,2	выше среднего
6	отношение студент- вспомогательный персонал (охрана, уборщицы, работники столовой и др.)	6,8	6,8	выше среднего
7	отношение между студентами	7,8	7,8	выше среднего
	Итоговый балл	6,7	6,9	выше среднего

Общая удовлетворённость психологическим климатом в университете в 2018 году увеличилась на 0,2 балла и находится на уровне выше среднего (6,9 баллов). Положительным моментом является то, что такие критерии как «отношения студент-декан», «студент-преподаватель», «студент-Учебное управление», «отношение студент-бухгалтерия», «отношение студент-преподаватель» оцениваются на уровне удовлетворенности (выше среднего). Отношения между студентами в Университете оцениваются на том же уровне выше среднего (7,8 баллов). Значение данного критерия имеет большее значение, так как взаимоотношения студентов как бы отражают сложившуюся культуру отношений между людьми в самом обществе.

Таблица 4 Уровень удовлетворенности психологическим климатом, по факультетам/институтам

$N_{\underline{0}}$	Фозили тот	Итоговый балл	Итоговый балл	Уровень
п.п.	Факультет	2017	2018	удовлетворенности
1	ТНВиВМ	6,5	6,8	выше среднего
2	НПМ	6,6	7,3	выше среднего
3	ХФТ	5,9	6,9	выше среднего
4	ИХТ	6,0	7,1	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	6,8	7,3	выше среднего
6	ЄПА	7,0	6,9	выше среднего
7	ИТУ	7,0	6,9	выше среднего
8	ИПУР	7,1	5,9	средний
9	ЮО	7,0	7,6	выше среднего
10	ФЕН	7,1	6,3	выше среднего
11	ФИХ	6,5	6,7	выше среднего
12	ЭО	6,8	7,9	выше среднего
13	ВХК РАН	-	5,8	средний
	Средний итоговый балл	6,7	6,9	выше среднего

Наименьшее значение в разрезе по факультетам (институтам) по данному критерию наблюдается у Института химии и проблем устойчивого развития (5,9 балла) и Факультета естественных наук (6,3 балла). Небольшое снижение данных критериев, по сравнению с 2017 годом, наблюдается также у Факультета информационных технологий и управления и у Факультета биотехнологии и промышленной экологии.

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

Важно помнить, что психологический климат является показателем

уровня социального развития студенческой группы и ее психологических резервов, способных к более полной реализации: усвоению учебного материала. Установление и поддержание хорошего психологического климата во всем университете, повышает работоспособность как обучающихся, так и всего трудового коллектива.

3. Удовлетворенность учебным процессом

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

Общий уровень удовлетворенности организации учебного процесса составляет выше среднего. Наибольших баллов получили такие критерии как организация зачетов (7,3 балл) и организация экзаменов (7,9 баллов).

Наименьшей оценки со стороны обучающихся получил критерий – качество организации практики (4,8 баллов), но по сравнению с 2017 годом, данный критерий увеличился на 0,3 балла. Практика выполняет роль эффективного инструмента адаптации молодых специалистов к рынку труда, так как создает возможность развития дополнительных компетенций, в том числе в области поиска работы (например, молодые специалисты могут получить дополнительную информацию о компаниях, о профессиональных направлениях деятельности компаний, о требованиях компаний к молодым специалистам, о том, нужно ли дополнительно развиваться для того, чтобы соответствовать требованиям компании, сформировать целевые установки в области поиска работы).

Кроме того, производственные практики можно рассматривать как один из каналов поиска работы выпускниками, так как компании могут сделать предложение о работе по результатам работы практиканта.

На среднем уровне удовлетворенности остается такой показатель как доступность в РХТУ современных информационных технологий. Важно отметить что динамика данного показателя — положительна (в сравнении с 2017 годом показатель увеличился на 0,5 баллов). Использование информационных технологий в учебном процессе хотя и требует больших затрат, как финансовых, так и организационных, но во многом повышает эффективность обучения и позволяет обеспечить конкурентоспособность образовательной организации на рынке образовательных услуг.

Таблица 5 Уловлетворенность уровнем организации учебного процесса

	э довлетворенность уровнем организации учеоного процесса				
№	Критерий:	Итог 2017	Итог 2018	Уровень	
п.п.	критерии.	11101 2017	71101 2016	удовлетворенности	
1	уровень доступности учебной и методической литературы	6,9	7,1	Выше среднего	
2	уровень доступности в РХТУ современных информационных технологий	4,7	5,2	Средний	
3	расписание занятий	5,9	6,1	Выше среднего	
4	качество организации практики	4,5	4,8	Средний	
5	работа электронно- библиотечных систем	6,7	6,7	Выше среднего	
6	организация зачетов	7,0	7,3	Выше среднего	
7	организация консультаций	6,9	7,1	Выше среднего	
8	организация экзаменов	7,3	7,9	Выше среднего	
	Итоговый балл	6,2	6,5	Выше среднего	

Таблица 6 Удовлетворенность уровнем качества образовательного процесса

No॒	Ф	Итоговый балл	Итоговый балл	Уровень
п.п.	Факультет	2017	2018	удовлетворенности в
1	ТНВиВМ	5,8	6,6	Выше среднего

2	НПМ	6,0	6,5	Выше среднего
3	ХФТ	5,2	5,8	Средний
4	ИХТ	5,6	6,6	Выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	5,9	6,6	Выше среднего
6	ЕПӘ	6,9	5,9	Средний
7	ИТУ	6,7	6,1	Выше среднего
8	ИПУР	6,8	5,7	Средний
9	ЮО	5,6	9,6	Высокий
10	ФЕН	5,9	5,2	Средний
11	ФИХ	6,3	6,6	Выше среднего
12	ЭО	6,8	8,3	Высокий
13	ВХК РАН	-	6,3	Выше среднего
	Средний итоговый балл	6,1	6,6	Выше среднего

Как видно из таблицы 6, в РХТУ им. Д.И. Менделеева уровень удовлетворенности качеством образовательным процессом —вырос на 0,5 баллов (6,6 баллов). Данный критерий включает в себя такие подкритерии как: качество чтения лекций, качество проведения практических занятий, качество проведения лабораторных работ, качество приобретённых и/или усовершенствованных профессиональных компетенций.

Наименьшее значение в разрезе по факультетам (институтам) по данному критерию наблюдается у Факультета естественных наук (5,2 балла), и у Института химии и проблем устойчивого развития(5,7 балла).

Таблица 7 Уровень удовлетворенность результатами и содержанием образования

$N_{\underline{0}}$	Φ	Итоговый балл	Итоговый балл	Уровень
п.п.	Факультет	2017	2018	удовлетворенности в
1	ТНВиВМ	5,3	5,9	Средний
2	НПМ	5,7	6,2	Выше среднего
3	ХФТ	4,9	5,5	Средний
4	ИХТ	5,3	6,4	Выше среднего

5	ИМСЭН-ИФХ	5,7	6,8	Выше среднего
6	ЄПӘ	6,5	5,0	Средний
7	ИТУ	6,1	5,3	Средний
8	ИПУР	6,3	4,7	Средний
9	ЮО	6,2	8,9	Высокий
10	ФЕН	6,1	5,2	Средний
11	ФИХ	6,1	6,5	Выше среднего
12	ЭО	7,0	8,0	Высокий
13	ВХК РАН	-	6,4	Выше среднего
	Средний итоговый балл	5,9	6,2	Выше среднего

Удовлетворенность содержанием обучения (то, чему учат) и результатами обучения в Университете увеличился, и находится на уровне выше среднего (Таблица 7).

4. Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом

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

Удовлетворенность обучающихся взаимодействием с преподавателями университета возникает, если они способствуют формированию уверенности в себе, развивают у студента профессиональные умения и навыки с учетом их индивидуальных особенностей, способствуют интеллектуальному развитию, проявляют заботу и уважение к каждому обучающемуся, поощряют творческий поиск и инициативу , постоянно заботятся об

улучшении условий учебной деятельности, проявляют объективность при оценке уровня знаний обучающегося.

Таблица 8 Уровень удовлетворенности профессорско-преподавательским составом

№ п.п.	Критерий	Средняя оценка удовлетворённости в 2017 г.	Средняя оценка удовлетворённости в 2018 г.	Уровень удовлетворенности в 2018 г.
1	профессионализм педагогического состава	7,3	7,3	выше среднего
2	личностные качества педагогического состава	6,7	7,1	выше среднего
3	ясность и доступность изложенного материала	6,4	6,7	выше среднего
4	логическая связь изучаемого материала с будущей профессиональной деятельностью	5,9	5,9	средний
5	эффективность используемого времени на занятиях	6,1	6,1	выше среднего
6	объективность к оценке знаний студентов	5,9	6,3	выше среднего
	Итоговый балл	6,4	6,6	выше среднего

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

$N_{\underline{0}}$	Фолектия тот	Итоговый балл	Итоговый балл	Уровень
п.п.	Факультет	2017	2018	удовлетворенности в
1	ТНВиВМ	6,4	6,6	выше среднего
2	НПМ	6,1	6,3	выше среднего
3	ХФТ	5,3	6,0	средний
4	ИХТ	5,7	6,8	выше среднего
5	ИМСЭН-ИФХ	5,6	7,1	выше среднего
6	ЄПӘ	6,9	5,6	средний
7	ИТУ	6,2	5,9	средний

8	ИПУР	6,6	5,3	средний
9	ЮО	7,7	9,3	высокий
10	ФЕН	6,6	5,9	средний
11	ФИХ	6,3	6,7	выше среднего
12	90	7,4	7,8	выше среднего
13	BXK PAH	-	5,9	средний
	Средний итоговый балл	6,4	6,6	выше среднего

Важно отметить, что удовлетворенность обучающихся профессорскопреподавательским составом, в целом по университету, увеличилось (6,6 балла). Наибольшее количество баллов поставлено за профессионализм педагогического состава (7,3).

В разрезе факультетов/институтов наибольшие оценки профессорскопреподавательскому составу поставили студенты Юридического отделения, но здесь важно помнить, что в анкетировании приняло участие лишь 4 обучающихся, что составляет половину от всего контингента очной формы обучения на 4 курсе.

Важно помнить новый преподаватель – это и исследователь, и консультант, руководитель воспитатель, И проектов. Следовательно, преподаватель В совершенстве должен овладеть компетентностным подходом к обучению, при котором акцент делается не на запоминание энциклопедического набора знаний из разных областей, а на овладение фундаментальными умениями коммуникации, анализа, понимания, принятия решений.

Профессорско-преподавательский состав — это основной производственный персонал в системе образовательной деятельности, более того — это основной человеческий капитал, и он требует соответствующей системы подготовки и развития, соответствующих вложений и соответствующей системы как вознаграждения, так и ответственности за качество его труда.

5. Удовлетворенность материально технической базой учебного процесса

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

Согласно таблицы 10 в РХТУ им. Д.И. Менделеева удовлетворенность обучающихся материально технической базой учебного процесса находится на среднем уровне (4,2 балла). Состояние аудиторного фонда университета оценивается на низком уровне (3,5 балла). Руководству Университета следует обратить внимание на значение данного показателя. При отсутствии обновления материально-технической базы университета может произойти дальнейшее снижение данного критерия.

Таблица 10 Уровень удовлетворенности материально технической базой учебного процесса

No	Критерий	Средняя оценка удовлетворённости	Средняя оценка удовлетворённости	Уровень
п.п.	Критерии	в 2017 г.	в 2018 г.	удовлетворенности в 2018 г.
1	состояние аудиторного фонда (аудиторий, лабораторий и т.д.) для занятий	3,5	4,3	средний
2	обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (реагенты, проекторы и т.д.).	4,2	4,5	средний

3	возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет	4,8	5,2	средний
	Итоговый балл	4,2	4,7	средний

Как мы видим, уровень удовлетворенности материально технической базой учебного процесса вырос (на 0,5 балла) по сравнению с 2017 годом.

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

6. Удовлетворенность условиями учебной деятельности

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

Таблица11 Уровень удовлетворенности условиями учебной деятельности

№ п.п.	Критерий	Средняя оценка удовлетворённости в 2017 г.	Средняя оценка удовлетворённости в 2018 г.	Уровень удовлетворенности в 2017 г.
1	санитарно- гигиеническое состояние пунктов общественного питания	5,3	5,8	средний
2	организация питания в университете (стоимость, ассортимент, качество приготовления блюд, быстрота обслуживания)	4,4	5,2	средний

3	условия проживания в общежитии	2,8	4,0	средний	
	Итоговый балл	4,2	5,0	средний	

Удовлетворенность обучающихся условиями учебной деятельности остается на среднем уровне. Наименьшее количество баллов получил критерий «условия проживания в общежитии)» –4,0 балла, однако у показателя наблюдается положительная динамика (увеличение на 1,2 балла).

При подробном опросе студентов, проживающих в университетском общежитии (Вторая часть Анкеты), выяснились многие причины недовольства условиями проживания. Выделяются много проблем, которые требуют вмешательства со стороны руководства Университета. Детальный отчет по удовлетворенности условиями проживания в общежитии представлен в соответствующем разделе данного Отчета.

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

7. Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности

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

Таблица 12 Уровень удовлетворенности условиями для внеучебной деятельности

№ п.п.	Критерий	Средняя оценка удовлетворённости в 2017 г.	Средняя оценка удовлетворённости в 2018 г.	Уровень удовлетворенности в 2017 г.
1	работа органов студенческого самоуправления (службы проректора по молодежной политике, профком, студсовет, старостат и т.п.)	4,6	5,0	средний
2	состояние и количеством спортивных и тренажерных залов, актового зала, репетиционных помещений, помещений для клубов и т.п.	4,6	4,8	средний
3	система стимулирования студентов за участие в научной, творческой, спортивной деятельности (грамоты, именные стипендии и т.д.)	4,2	4,7	средний
4	организация научно- исследовательской работы в вузе (студенческое научное общество, конференции, конкурсы)	5,0	5,1	средний
5	традиции вуза (музей истории РХТУ, проведение праздничных мероприятий, газета «Вузовский вестник» и пр.)	5,5	5,9	средний
6	организация спортивно-	5,6	5,6	средний

	оздоровительной работы, пропаганды и внедрения физической культуры и здорового образа			
	жизни			
7	организация социально- психологической помощи (адаптация первокурсников, назначение социальной стипендии и др.)	4,2	4,8	средний
8	организация профилактики правонарушений, алкоголизма, наркомании и др.	4,5	4,7	средний
9	организация и проведением внеучебной работы в РХТУ	4,1	4,6	средний
10	система поощрения студентов за достижения в учебе, олимпиадах, соревнованиях, общественной работе и др.	4,3	5,1	средний
	Итоговый балл	4,6	5,0	средний

Обучающиеся оценивают организацию и проведение внеучебной работы в РХТУ им. Д.И, Менделеева на среднем уровне (5,0). Внеучебная работа со студентами направлена, в первую очередь, на повышение качества личностейподготовки духовно развитых физически здоровых специалистов-профессионалов, на формирование у каждого студента гражданской позиции, сознательной сохранение И приумножение нравственных и культурных ценностей. Внеучебная деятельность – не только участие в конкурсах, конференциях, смотрах и кружках.

Внеучебная работа в университете должна складываться из трех компонентов: внеучебной деятельности студентов, внеучебной работы

преподавателей со студентами, системы управления внеучебной деятельностью. При этом внеучебная работа должна стать существенным элементом образа жизни студентов, профессиональной деятельности преподавателей и руководителей вуза.

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

8. Удовлетворенность условиями проживания в общежитии

Проблемы студенческих общежитий являются сегодня ключевыми для большинства российских образовательных организаций высшего образования. Широкий спектр бытовых проблем, связанных со старением материально-технической базы, созданной еще в советский период, а также серьезные различия в культурном и социальном уровне проживающих создают массу противоречий, в конечном итоге находящих свое отражение в низком уровне успеваемости студентов, ухудшении их здоровья и серьезном снижении работоспособности в рамках учебного процесса. В то же время общежитие, как постоянное место жительства студента на всем этапе обучения в университете, в значительной степени влияет на становление молодого специалиста и часто во многом определяет уровень профессиональных и образовательных достижений. Условия жизни в общежитии, связанные с организацией коммуникативного и материальнобытового пространства, помогают обучающемуся переживать разнообразные трудности и эффективно организовывать свою повседневную жизнь, принимая полноценное участие в учебной и внеучебной деятельности образовательной организации.

Общежитие – самая обсуждаемая тематика среди обучающихся РХТУ им. Д.И. Менделеева. В ходе опроса373человек выяснилось, что лишь 4% опрошенных считают условия проживания в общежитии комфортными (Рисунок 2).

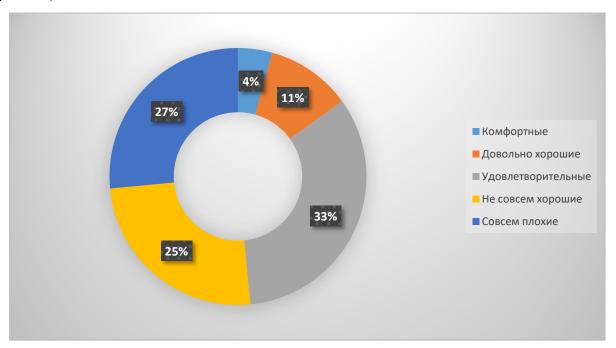


Рис.2. Как вы оцениваете условия проживания в студенческом общежитии?

Большинство опрошенных студентов (33%) считают условия проживания удовлетворительными, и27% ответили, что условия совсем плохие.

Однако, по сравнению с 2017 годом, мы наблюдаем улучшение уровня удовлетворенности условиями проживания в общежитии.

В Таблице 13 представлена оценка удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии по основным критериям.

 Таблица 13

 Удовлетворенность условиями проживания в общежитии

		Средняя оценка	Средняя оценка	Уровень
No	Критерий	удовлетворённости	удовлетворённости	удовлетворенности
п.п.	түштөрий	в 2017 г.	в 2018 г.	в 2018 г.
	состояние мебели в	B 2017 1.	B 2010 1.	B 2010 1.
1	Вашей комнате	3,8	4,5	Средний
	состояние			
	душевых,			
2	умывальных и	2,5	3,2	Низкий
	туалетных			
	помещений			
	состояние			
	кухонных			
	помещений			
	(включая			
3	достаточно ли	2,2	3,4	Низкий
	количество плит,			
	столов, раковин, а			
	также состояние			
	самого помещения)			
	состояние			
	санитарно-	2.2	2.2	II
4	технического	2,3	3,2	Низкий
	оборудования			
	состояние			
	электрических			
_	приборов	2.0	2.0	11 V
5	(электрич. розетки,	2,8	3,0	Низкий
	осветительные			
	приборы)			
	температурное			
6	состояние комнат в	2,4	2,6	низкий
	холодное время	,		
	1			

	года			
7	общее состояние помещений	2,6	3,4	низкий
8	состояние прилегающей к общежитию территории	3,9	4,8	средний
9	работа обслуживающего персонала (вахтеры, сантехники и др.)	3,8	4,8	средний
	Итоговый балл	2,9	3,7	низкий

Общий итоговый балл в размере 3,7 свидетельствует о низком уровне удовлетворенности обучающихся условиями проживания в общежитии.

Однако, хочется отметить наибольший прирост у показателя состояния кухонных помещений (1,2 балла) и работу обслуживающего персонала (1,0 балла). В целом, итоговый балл удовлетворенности данным критерием увеличился на 0,8 баллов по сравнению с 2017 годом.

Самым низким баллом студенты оценили температурное состояние комнат в холодное время года – 2,4 балла.

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

- необходимо провести ремонт в жилых и бытовых помещениях -82,3%;
- обновить мебель 53,9%;
- обеспечить доступность хозяйственно-бытового сектора -40,5%;
- обеспечить доступность хозяйственно-бытовых приборов -34,3%;
- оборудовать комнаты для организации отдыха -29.5%.

Проживая в общежитии, студент ежедневно сталкивается с большим количеством малознакомых людей, которые являются не только жильцам

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

Большая часть опрошенных (140 человек) удовлетворены социально-психологическим климатом сложившимся в общежитии (рис. 3).

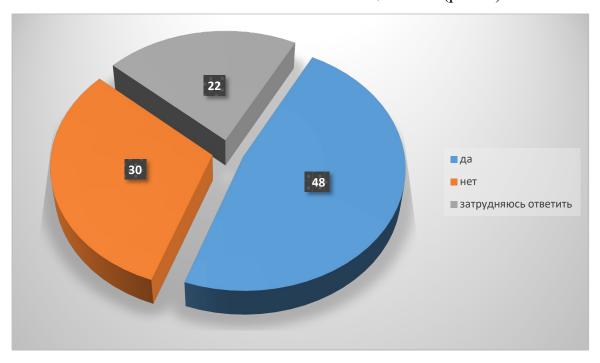


Рис. 3.Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом проживания в общежитии

В РХТУ им. Д.И. Менделеева 116 опрошенных студентов не удовлетворены социально-психологическим климатом, царящим в общежитии. Важно отметить, что количество таких людей не изменилось, а следовательно, показатель остался на уровне 2017 года.

Студенты, проживающие в общежитии, являются малой социальной группой. Каждая комната в общежитии — это отдельный «островок» с индивидуальным психологическим климатом. Атмосфера, царящая в

комнате, влияет на самооценку, самочувствие, настроение студентов и, главным образом, на их успеваемость.

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

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

Университету важно сформировать у обучающегося представление о межкультурном общении, способности к адаптации к новым условиям, гибкости во взаимоотношениях и т.п. как о ценностях, позиционировать опыт такого общения и адаптации как ключевые компетенции, востребованные в современном мире.

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



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

Среди опрошенных респондентов, проживающих в общежитии, большинство указало, что в первую очередь необходимо сделать ремонт жилых и бытовых помещений (23,1%), дезинсекция против тараканов и грызунов (18,5%) и замена электропроводки (15,8%). Так же 15,3% сообщили о проблемах с лифтами и сантехникой. Некоторые обучающиеся сообщали о проблемах с отоплением (48 человека).

Выводы

Итоги результатов по мониторингу удовлетворенности качеством организации образовательного процесса в РХТУ им. Д.И. Менделеева представлены в Таблице 14.

Таблица 14 Итоговый балл удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по критериям в 2017- 2018 г.

No॒		Итоговый	Итоговый	Уровень	
	Критерий	балл	балл	удовлетворенности в	
п.п.		2017 года	2018 года	2018 году	
1	Удовлетворенность	6,0	6,3	DI HIIO ODONIADO	
1	выбранной профессией	0,0	0,3	выше среднего	
2	Удовлетворенность	6,7	6,9	ргина спаннаго	
2	психологическим климатом	0,7	0,9	выше среднего	
	Удовлетворенность				
3	организацией учебного	6,2	6,5	выше среднего	
	процесса				
	Удовлетворенность				
4	качеством образовательного	6,1	6,6	выше среднего	
	процесса				
	Удовлетворенность				
5	результатами и содержанием	5,9	6,2	выше среднего	
	образования				
	Удовлетворенность				
6	профессорско-	6,4	6,6	выше среднего	
	преподавательским составом				
	Удовлетворенность				
7	материально-технической	4,2	4,7	средний	
	базой учебного процесса				
	Удовлетворенность				
8	условиями учебной	4,2	5,0	средний	
	деятельности				

	Удовлетворенность			
9	условиями для внеучебной	4,6	5,0	средний
	деятельности			
	Средний итоговый балл	5,6	6,0	выше среднего

Как видно из таблицы 14 уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по критериям в 2018 году увеличился по сравнению с 2017 годом. Средний итоговый балл увеличился до 6,0 и перешел в категорию «выше среднего».

В таблице 15 представлены итоговые результаты по удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по факультетам/институтам в 2018 году.

Таблица 15 Средний итоговый балл удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по факультетам/институтам в 2017-2018 г.

No॒		Итараруу банд	Harany vi Sayy	Уровень
П.П.	Факультет	Итоговый балл 2017	Итоговый балл 2018	удовлетворенности в
11.11.		2017	2018	2018 году
1	ТНВиВМ	5,6	6,0	Выше среднего
2	НПМ	5,3	6,2	Выше среднего
3	ХФТ	4,7	5,6	Средний
4	ИХТ	4,9	5,8	Средний
5	ИМСЭН-ИФХ	5,4	6,3	Выше среднего
6	ЄПӘ	6,1	5,4	Средний
7	ИТУ	6,2	6,0	Выше среднего
8	ИПУР	5,9	5,0	Средний
9	ЮО	5,7	7,6	Выше среднего
10	ФЕН	5,6	5,1	Средний
11	ФИХ	5,7	6,3	Выше среднего
12	ЭО	5,9	7,2	Выше среднего

13	BXK PAH	-	5,2	Средний
	Средний итоговый балл	5,6	6,0	Выше среднего

По РХТУ социологического результатам исследования им. Д.И. Менделеева общая удовлетворенность обучающихся различными сторонами организации образовательного процесса, находится на уровне вышесреднего. Здесь важно отметить положительную динамику, так как в 2017 году общий уровень удовлетворенности обучающихся находился на среднем уровне (5,6 баллов – 2017 г., 6,0 баллов – 2018 г.) Однако, в жизнедеятельности университета остается немало аспектов, требующих внимательного изучения, так как три изученных критерия находятся на среднем уровне удовлетворенности, и у ряда факультетов (институтов) удовлетворенности организации образовательного уровень качеством процесса уменьшился.

Первый аспект - улучшение условий проживания в общежитии.

Необходимо разработать план мероприятий по улучшению условий проживания в общежитии университета. Провести плановую дезинфекцию против тараканов и грызунов. Закончить ремонт в жилых и бытовых помещениях, проверить исправность работы лифтов и разобраться с э проблемами с сантехническим оборудованием и электропроводкой.

Второй аспект – улучшение условий для внеучебной деятельности.

Предлагается еще больше привлекать обучающихся при организации досуговых мероприятий, проведении воспитательных мероприятий, проведении студенческих научных конференций.

Для эффективного оказания образовательной услуги вуз должен обладать необходимой материально-технической базой, отвечающей современному уровню развития производительных сил. Поэтому необходимо продолжать мероприятия по развитию (обновлению) аудиторного фонда университета.

Деятельность столовых и кафе на территории университета. Не смотря на предпринятые корректирующие мероприятия по улучшению работы студенческих столовых - не все обучающиеся довольны соотношением ценакачества на пунктах общественного питания в университете. Необходимо продолжать работу по рациональной организации питания в университете.

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

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

Составитель:

Начальник Отдела менеджмента качества

и образовательных программ

Д.С. Лопаткин

Согласовано:

Проректор по учебной работе

С.Н. Филатов

И.О. проректора

по учебно-методической работе

Н. А. Макаров

АНКЕТА – ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, цель которой – оценить степень удовлетворенности всеми аспектами обучения в ВУЗе. Полученные данные будут полезны для улучшения условий организации образовательного процесса в ВУЗе. Опрос носит конфиденциальный характер. Для ответа на вопрос необходимо отметить (зачеркнуть) оценку степени удовлетворенности качеством организации образовательного процесса в РХТУ из расчета, что 10 баллов соответствует абсолютной удовлетворенности по данному показателю, 0 баллов – абсолютной неудовлетворенности, н – не знаю, затрудняюсь ответить.

Оцените, насколько Вы удовлетворены

1.	Удовлетворенность выбранной профессией:	Оценка степени удовлетворенности											
1.1.	престижем профессии в обществе	н 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10											
1.2.	статусом студента РХТУ им. Д.И. Менделеева	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.	Удовлетворенность психологическим климатом:	Оценка степени удовлетворенности											
2.1.	отношениями студент-Учебное управление (расписание и др.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.	отношениями студент-бухгалтерия (стипендия, мат.помощь и др.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.	отношениями студент- Информационно-библиотечный центр	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4.	отношениями студент-декан факультета (директор института)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.5.	отношениями студент- преподаватель	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.6.	отношениями студент- вспомогательный персонал (охрана, уборщицы, работники столовой и др.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.7.	отношениями между студентами	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.	Удовлетворенность организацией учебного процесса:	Оценка степени удовлетворенности											
3.1.	уровнем доступности учебной и методической литературы	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.	уровнем доступности в РХТУ современных информационных технологий	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.	расписанием занятий	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3.4.	качеством организации практики	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.5.	работой электронно-библиотечных систем	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.6.	организацией зачетов	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.7.	организацией консультаций	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.8.	организацией экзаменов	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Удовлетворенность качеством образовательного процесса:			O	ценка	а степ	ени у	I довле	творе	енност	ги		
4.1.	качеством чтения лекций	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2.	качеством проведения практических занятий	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.3.	качеством проведения лабораторных работ	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.4.	качеством приобретенных и/или усовершенствованных профессиональных компетенций	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Удовлетворенность результатами и содержанием образования	Оценка степени удовлетворенности											
5.1.	содержанием обучения (то, чему учат)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.2.	результатами обучения	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Удовлетворенность профессорско- преподавательским составом			О	ценка	а степ	ени у	довле	творе	енност	ги		
6.1.	профессионализмом педагогического состава	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2.	личностными качествами педагогического состава	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.3.	ясностью и доступностью изложенного материала	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.4.	логической связью изучаемого материала с будущей профессиональной деятельностью	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.5	эффективностью используемого времени на занятиях	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.6.	объективностью к оценке знаний студентов	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Удовлетворенность материально технической базой учебного процесса	Оценка степени удовлетворенности											
7.1.	состоянием аудиторного фонда (аудиторий, лабораторий и т.д.) для занятий	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

_													
7.2.	обеспечением дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (реагенты, проекторы и т.д.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.3.	возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Удовлетворенность условиями учебной деятельности			О	ценка	степ	ени у	довле	творе	нност	ГИ		
8.1.	санитарно-гигиеническим состоянием пунктов общественного питания	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.2.	организацией питания в университете (стоимость, ассортимент, качество приготовления блюд, быстрота обслуживания)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.3.	условиями проживания в общежитии	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Удовлетворенность условиями для внеучебной деятельности	Оценка степени удовлетворенности											
9.1.	работой органов студенческого самоуправления (службы проректора по молодежной политике, профком, студсовет старостат и т.п.)	н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.2.	состоянием и количеством спортивных и тренажерных залов, актового зала, репетиционных помещений, помещений для клубов и т.п.	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.3.	системой стимулирования студентов за участие в научной, творческой, спортивной деятельности (грамоты, именные стипендии и т.д.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.4.	организацией научно- исследовательской работы в вузе (студенческое научное общество, конференции, конкурсы)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.5.	традициями вуза (музей истории РХТУ, проведение праздничных мероприятий, газета «Вузовский вестник» и пр.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.6.	организацией спортивно- оздоровительной работы, пропаганды и внедрения физической культуры и здорового образа жизни	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.7.	организацией социально- психологической помощи (адаптация первокурсников,	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	назначение социальной стипендии и др.)												
9.8.	организацией профилактики правонарушений, алкоголизма, наркомании и др.	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.9.	организацией и проведением внеучебной работы в РХТУ	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.10.	системой поощрения студентов за достижения в учебе, олимпиадах, соревнованиях, общественной работе и др.	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 10.1. самостоятельное изучение тем и разделов дисциплин
- 10.2. углубленное изучение специальной литературы, терминов
- 10.3. перевод специальной литературы с иностранных языков
- 10.4. подготовка рефератов, обзоров литературы, эссе
- 10.5. подготовка к выступлениям с докладами, сообщениями на занятиях
- 10.6. разработка схем, алгоритмов, таблиц, слайдов
- 10.7. разработка тестов, кроссвордов
- 10.8. подготовка учебных презентаций, просмотр видеофильмов
- 10.9. тестовый самоконтроль

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

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 11.1. освоение навыков проведения исследований
- 11.2. работа с реагентами, реактивами и биологическими препаратами
- 11.3. решение проблемных задач, ситуаций
- 11.4. выполнение расчетно-графических заданий и контрольных работ
- 11.5. заполнение документов, разработка планов, регламентов
- 11.6. выполнение расчетных курсовых работ
- 11.7. выполнение лабораторных работ
- 11.8. участие в деловых играх

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

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 12.1. самостоятельное изучение тем и разделов дисциплин
- 12.2. углубленное изучение специальной литературы, терминов,
- 12.3. перевод специальной литературы с иностранных языков
- 12.4. подготовка рефератов, обзоров литературы, эссе
- 12.5. подготовка к выступлениям с докладами, сообщениями на занятиях
- 12.6. разработка схем, алгоритмов, таблиц, слайдов
- 12.7. разработка тестов, кроссвордов
- 12.8. подготовка учебных презентаций, просмотр видеофильмов
- 12.9. тестовый самоконтроль
- 12.10. работа с обучающими программами

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

Выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа

- 13.1. освоение навыков проведения исследований
- 13.2. работа с реагентами, реактивами и биологическими препаратами
- 13.3. решение проблемных задач, ситуаций
- 13.4. выполнение расчетно-графических заданий и контрольных работ
- 13.5. заполнение документов, разработка планов, регламентов
- 13.6. выполнение расчетных курсовых работ
- 13.7. выполнение лабораторных работ
- 13.8. участие в деловых играх

ЕСЛИ ВЫ НЕ ПРОЖИВАЕТЕ В ОБЩЕЖИТИЕ, ПРОСИМ ПЕРЕЙТИ К ПУНКТУ 27 ВОПРОСЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ОБЩЕЖИТИИ

14. Как Вы оцениваете условия проживания в студенческом общежитии?

- 14.1. комфортные
- 14.2. довольно хорошие
- 14.3. удовлетворительные
- 14.4. не совсем хорошие
- 14.5. совсем плохие

15. Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом проживания в общежитии

- 15.1. да
- 15.2. нет

15.3. затрудняюсь ответить

сделать для улучшения условий проживания в	

16.1. провести ремонт в жилых комнатах и бытовых помещениях
16.2. обновить мебель
16.3. оборудовать комнаты для организации отдыха
16.4. обеспечить доступность хозяйственно-бытовых приборов
16.5. обеспечить доступность хозяйственно-бытового сектора (прачечных, душевых и т.д.)
16.6. другое (укажите)

Оцените, насколько Вы удовлетворены

17.	состоянием мебели в Вашей комнате	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.	состоянием душевых, умывальных и туалетных помещений	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.	состоянием кухонных помещений (включая достаточно ли количество плит, столов, раковин, а также состояние самого помещения)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.	состоянием санитарно-технического оборудования	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.	состоянием электрических приборов (электрич. розетки, осветительные приборы)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.	температурным состоянием комнат в холодное время года	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23.	общим состоянием помещений	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24.	состоянием прилегающей к общежитию территории	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.	работой обслуживающего персонала (вахтеры, сантехники и др.)	Н	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

20. Какис, на <i>Б</i>аш взіліяд, проблемы в		решиг <i>а и</i> града « төрөда»
27. Факультет (институт):	группа	курс

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!