Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тлисов Азамат Борисович
Должность: Директор Северо-Кавказского института - филиала РАНХиГС
Дата подписания: 13.05.2026 14:27:05
Уникальный программный ключ:
ac2df3a37f30cf89983b8fac4daa7e874c1d10ed

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(РАНХиГС)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам анкетирования студентов об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик
Северо-Кавказского института – филиала Президентской академии

Москва 2026

1. Введение

Настоящий аналитический отчет подготовлен по результатам анкетирования студентов Северо-Кавказского института – филиала Президентской академии. В отчете представлены частотные распределения ответов по каждому вопросу анкеты, аналитические комментарии по тематическим блокам, а также итоговые выводы и рекомендации, направленные на совершенствование качества образовательной деятельности филиала.

В анкетировании приняли участие 466 студентов, что формирует достаточную эмпирическую базу для оценки восприятия обучающимися ключевых параметров образовательного процесса: содержания и организации образовательных программ, качества преподавания, цифровой среды, административной поддержки, а также уровня лояльности к Академии.

Социально-демографический профиль респондентов характеризуется преобладанием женской аудитории: доля студенток составляет 62,0%, доля студентов-мужчин – 38,0%. Такая структура выборки свидетельствует о более высокой включенности женщин в процедуру обратной связи и в целом соответствует распространенной модели участия обучающихся в добровольных анкетированиях.

По курсам обучения наиболее представлены студенты 1 курса – 27,9%, 3 курса – 22,5% и 2 курса – 21,2%. Доли студентов 4 и 5 курсов составляют соответственно 20,8% и 7,5%. Таким образом, выборка охватывает все курсы обучения, однако основной массив ответов формируют обучающиеся младших и средних курсов, что важно учитывать при интерпретации оценок, связанных с практикой, административным взаимодействием и ожиданиями от обучения.

По уровню образования отчетливо доминирует бакалавриат: 94,8% респондентов обучаются по программам бакалавриата. Доля студентов специалитета составляет 1,3%, магистратуры – 3,9%. Это означает, что итоговые показатели прежде всего отражают восприятие качества образовательного процесса в бакалаврском сегменте, при сохранении ограниченного, но значимого участия обучающихся иных уровней подготовки.

По форме обучения преобладает очная форма – 65,5%; очно-заочная форма составляет 32,4%, заочная – 2,1%. Преобладание очного контингента объясняет высокую чувствительность респондентов к вопросам расписания, состояния аудиторного фонда, организации внеучебной деятельности и доступности оперативной информации об образовательном процессе.

Опыт прохождения практики распределился практически равномерно: 49,1% студентов уже проходили практику, 50,9% – еще не проходили. Это свидетельствует о том, что в выборке представлены как студенты, уже имеющие опыт взаимодействия с практической составляющей образовательных программ, так и обучающиеся, чьи оценки еще в большей степени основаны на восприятии учебного процесса и организационной среды.

По направлениям подготовки наибольшую долю респондентов составляют обучающиеся по направлению 40.03.01 Юриспруденция – 37,1%, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление – 25,3%, 38.03.02 Менеджмент – 16,3% и 38.03.01 Экономика – 14,6%. В совокупности указанные направления формируют 93,3% выборки. Остальная часть

респондентов представлена обучающимися по программам магистратуры, специалитета, среднего профессионального образования и отдельным ответам по варианту «Другое».

Сводная таблица распределения респондентов по направлениям подготовки и оценок общей удовлетворенности образовательной программой

Направление подготовки	**Количество респондентов**	**Доля респондентов, %**	**Общая удовлетворенность образовательной программой (Q8), n (%)**					
			5	**4**	**3**	**2**	**1**	**З/О**
40.03.01 Юриспруденция	173	37,1	126 (72,8%)	39 (22,5%)	6 (3,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (1,2%)
38.03.04 Государственное и муниципальное управление	118	25,3	89 (75,4%)	26 (22,0%)	2 (1,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (0,8%)
38.03.02 Менеджмент	76	16,3	62 (81,6%)	9 (11,8%)	3 (3,9%)	1 (1,3%)	1 (1,3%)	0 (0,0%)
38.03.01 Экономика	68	14,6	47 (69,1%)	16 (23,5%)	5 (7,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
40.04.01 Юриспруденция	10	2,1	8 (80,0%)	2 (20,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
38.04.04 Государственное и муниципальное управление	10	2,1	7 (70,0%)	1 (10,0%)	2 (20,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Другое	3	0,6	3 (100,0 %)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
38.05.01 Экономическая безопасность	2	0,4	2 (100,0 %)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Итого	**460**	**100,0**	**350 (75,1%)**	**93 (20,0%)**	**18 (3,9%)**	**1 (0,2%)**	**1 (0,2%)**	**3 (0,6%)**

В целом структура выборки позволяет считать полученные результаты репрезентативными для анализа удовлетворенности студентов Северо-Кавказского института – филиала Президентской академии качеством образования, условиями обучения и сопутствующими сервисами.

2. Основная часть. Описание аналитических данных

2.1. Общая удовлетворенность образовательной программой

Результаты анкетирования свидетельствуют о высоком уровне общей удовлетворенности студентов реализуемой образовательной программой. Восприятие программы в целом остается положительным, что позволяет говорить о достаточно устойчивом качестве ее содержания, организации и сопровождения.

Таблица 1 – распределение ответов на Q8. «Оцените от 1 до 5 общую степень удовлетворённости Вашей образовательной программой (условия, содержание, организация и качество).»

Закрытия Q8	Частота	Процент
5	350	75,1%

4	93	20,0%
3	18	3,9%
2	1	0,2%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	3	0,6%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 95,1%, при этом доля максимальных оценок «5» – 75,1%. Низкие оценки (1–3) составили 4,3%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 0,6%.

Полученный результат позволяет сделать вывод о стабильном позитивном восприятии образовательной программы в целом. При доле положительных оценок 95,1% и максимальных оценок 75,1% можно говорить о том, что основные параметры программы – условия реализации, содержание и организация обучения – в целом соответствуют ожиданиям студентов. Наличие 4,3% низких оценок указывает не на системный, а на точечный характер проблемных зон.

2.2. Удовлетворенность теоретической подготовкой

Оценки уровня теоретической подготовки демонстрируют позитивное восприятие академической составляющей образовательного процесса. Для большинства студентов содержание изучаемых дисциплин воспринимается как содержательное, системное и соответствующее образовательным ожиданиям.

Таблица 2 – распределение ответов на Q9. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости уровнем Вашей теоретической подготовки.»

Закрытия Q9	Частота	Процент
5	334	71,7%
4	118	25,3%
3	9	1,9%
2	0	0,0%
1	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	5	1,1%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 97,0%, при этом доля максимальных оценок «5» – 71,7%. Низкие оценки (1–3) составили 1,9%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,1%.

Высокая доля положительных оценок (97,0%) подтверждает, что теоретическая подготовка воспринимается как одна из сильных сторон образовательного процесса филиала. При этом преобладание оценки «5» (71,7%) позволяет предположить, что студенты видят в академическом содержании программ достаточную глубину и структурность. Минимальная доля низких оценок (1,9%) свидетельствует об отсутствии выраженных претензий к теоретическому блоку.

2.3. Наличие практических заданий на семинарских занятиях

Структура ответов по вопросу о достаточности практических заданий на семинарских занятиях отражает в целом благоприятную оценку практико-ориентированности обучения.

Вместе с тем по данному показателю заметна несколько более выраженная дифференциация мнений по сравнению с сугубо академическими характеристиками программы.

Таблица 3 – распределение ответов на Q10. «Оцените от 1 до 5, насколько Вам хватает на семинарских занятиях практических заданий (решения задач, разбора кейсов и т.д.).»

Закрытия Q10	Частота	Процент
5	354	76,0%
4	89	19,1%
3	12	2,6%
2	5	1,1%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	5	1,1%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 95,1%, при этом доля максимальных оценок «5» – 76,0%. Низкие оценки (1–3) составили 3,9%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,1%.

Несмотря на высокий уровень положительных оценок (95,1%), данный показатель демонстрирует некоторую чувствительность к качеству организации семинарских занятий. Наличие 3,9% низких оценок позволяет предположить, что в отдельных дисциплинах объем практических заданий или формат их использования может восприниматься как недостаточный. Это делает целесообразным дальнейшее усиление практико-ориентированных элементов обучения, особенно в рамках тех курсов, где студенты ожидают более прикладного подхода.

2.4. Удовлетворенность профессорско-преподавательским составом

Оценки преподавательского состава относятся к числу ключевых индикаторов восприятия качества образовательной среды. Полученные результаты показывают, что студенты в целом положительно оценивают профессиональный уровень преподавателей, а также качество их участия в реализации образовательной программы.

Таблица 4 – распределение ответов на Q11. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости профессорско-преподавательским составом, участвующим в реализации образовательной программы.»

Закрытия Q11	Частота	Процент
5	322	69,1%
4	126	27,0%
3	10	2,1%
2	2	0,4%
1	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	6	1,3%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 96,1%, при этом доля максимальных оценок «5» – 69,1%. Низкие оценки (1–3) составили 2,6%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,3%.

Показатель удовлетворенности профессорско-преподавательским составом подтверждает, что именно преподаватели остаются одним из главных ресурсов поддержания качества образовательной среды. Хотя доля максимальных оценок (69,1%) несколько ниже, чем по некоторым инфраструктурным вопросам, совокупный позитивный результат (96,1%) остается очень высоким. Низкая доля критических оценок (2,6%) указывает на отсутствие выраженного недовольства качеством преподавания.

2.5. Баланс компонентов образовательной программы

Результаты опроса показывают, что структура образовательной программы в целом воспринимается как сбалансированная. Большинство студентов положительно оценивают соотношение дисциплин, модулей и практик в учебном плане, хотя часть ответов указывает на наличие потребности в более тонкой настройке отдельных компонентов программы.

Таблица 5 – распределение ответов на Q12. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости балансом компонентов Вашей образовательной программы (дисциплин (модулей), практик и т.д.) в учебном плане.»

Закрытия Q12	Частота	Процент
5	320	68,7%
4	123	26,4%
3	9	1,9%
2	6	1,3%
1	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	8	1,7%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 95,1%, при этом доля максимальных оценок «5» – 68,7%. Низкие оценки (1–3) составили 3,2%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,7%.

Оценки баланса компонентов образовательной программы позволяют говорить о том, что студенты в целом считают учебный план логичным и приемлемо выстроенным. Вместе с тем доля низких оценок (3,2%) и ответов «затрудняюсь ответить» (1,7%) несколько выше, чем по сугубо академическим вопросам, что может указывать на необходимость более явного разъяснения логики сочетания дисциплин, модулей и практик в учебном плане.

2.6. Организация учебного процесса и условия обучения

Наиболее вариативные оценки в блоке организации учебного процесса связаны с расписанием занятий. Хотя преобладают положительные ответы, именно данный показатель демонстрирует одну из самых заметных зон чувствительности студентов к организационным аспектам обучения.

Таблица 6 – распределение ответов на Q14. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости расписанием учебных занятий.»

Закрытия Q14	Частота	Процент
5	277	59,4%
4	145	31,1%
3	28	6,0%
2	7	1,5%
1	4	0,9%

Затрудняюсь ответить	5	1,1%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 90,6%, при этом доля максимальных оценок «5» – 59,4%. Низкие оценки (1–3) составили 8,4%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,1%.

Именно расписание учебных занятий выступает одной из наиболее чувствительных зон в восприятии студентов. При высокой доле положительных оценок (90,6%) доля низких оценок достигает 8,4%, что является одним из максимальных значений среди всех оценочных вопросов. Это может быть связано с наличием «окон», неравномерностью учебной нагрузки по дням недели, поздним обновлением расписания либо недостаточной предсказуемостью организационных изменений.

Оценка состояния аудиторного фонда в целом носит положительный характер. Для большинства респондентов материально-технические условия проведения занятий являются приемлемыми и не выступают источником существенного недовольства.

Таблица 7 – распределение ответов на Q15. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости состоянием аудиторного фонда для проведения занятий по образовательной программе.»

Закрытия Q15	Частота	Процент
5	326	70,0%
4	116	24,9%
3	11	2,4%
2	4	0,9%
1	0	0,0%
Затрудняюсь ответить	9	1,9%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 94,8%, при этом доля максимальных оценок «5» – 70,0%. Низкие оценки (1–3) составили 3,2%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,9%.

Результаты по данному вопросу подтверждают, что состояние аудиторного фонда в целом воспринимается положительно. Вместе с тем доля максимальных оценок (70,0%) уступает самым сильным показателям цифровой и информационной инфраструктуры, а наличие 1,9% затруднившихся ответить может быть связано с неодинаковым опытом использования разных помещений и площадок. В целом материально-техническая среда не выглядит фактором системного риска.

Доступность информации об образовательном процессе оценивается студентами высоко. Это свидетельствует о функционировании устойчивых каналов коммуникации и достаточной прозрачности текущих учебных и организационных процессов.

Таблица 8 – распределение ответов на Q16. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости доступностью информации об образовательном процессе (расписание, учебные мероприятия и т.п.).»

Закрытия Q16	Частота	Процент
5	356	76,4%
4	97	20,8%
3	6	1,3%

2	0	0,0%
1	2	0,4%
Затрудняюсь ответить	5	1,1%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 97,2%, при этом доля максимальных оценок «5» – 76,4%. Низкие оценки (1–3) составили 1,7%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,1%.

Высокие оценки доступности информации (97,2% положительных ответов) свидетельствуют о достаточной прозрачности организационных процессов и своевременном доведении значимой информации до студентов. Низкая доля критических оценок (1,7%) позволяет сделать вывод о работоспособности текущих каналов информирования. Поддержание этого результата требует сохранения регулярности и понятности коммуникации со студентами.

Организация внеучебной деятельности также получает преимущественно положительные оценки. Вместе с тем сравнительно более высокая доля затруднившихся ответить может указывать на неравномерную вовлеченность студентов в мероприятия вне учебных занятий.

Таблица 9 – распределение ответов на Q17. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости организации внеучебных мероприятиях.»

Закрытия Q17	Частота	Процент
5	363	77,9%
4	79	17,0%
3	4	0,9%
2	5	1,1%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	14	3,0%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 94,8%, при этом доля максимальных оценок «5» – 77,9%. Низкие оценки (1–3) составили 2,1%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 3,0%.

Организация внеучебной деятельности оценивается устойчиво положительно, однако сравнительно высокая доля ответов «затрудняюсь ответить» (3,0%) показывает, что не все студенты одинаково включены в эту часть академической жизни. Это может объясняться различиями по курсам, форме обучения и индивидуальной вовлеченности. Следовательно, при сохранении сильной стороны внеучебной среды остается актуальной задача по расширению информированности и адресному вовлечению отдельных студенческих групп.

2.7. Цифровая среда и сервисы

Работа официального сайта Академии в восприятии студентов относится к числу устойчиво сильных элементов цифровой инфраструктуры. Ответы подтверждают, что сайт рассматривается как понятный и функциональный источник информации.

Таблица 10 – распределение ответов на Q18. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости работой официального сайта Академии (доступность, информативность).»

Закрытия Q18	Частота	Процент
5	359	77,0%
4	95	20,4%
3	7	1,5%
2	1	0,2%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	3	0,6%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 97,4%, при этом доля максимальных оценок «5» – 77,0%. Низкие оценки (1–3) составили 1,9%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 0,6%.

Сайт Академии воспринимается как удобный и информативный ресурс. Высокая доля положительных оценок (97,4%) и минимальный объем критических ответов (1,9%) свидетельствуют о том, что цифровой интерфейс успешно выполняет базовую информационную функцию. Это важный результат, поскольку официальный сайт выступает одной из первых точек контакта студентов с образовательной организацией.

Функционирование личного кабинета студента оценивается положительно. Цифровой сервис, по мнению большинства респондентов, обеспечивает удобный доступ к необходимой информации и поддерживает взаимодействие обучающихся с Академией.

Таблица 11 – распределение ответов на Q19. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости функционированием личного кабинета студента на официальном сайте Академии.»

Закрытия Q19	Частота	Процент
5	366	78,5%
4	86	18,5%
3	7	1,5%
2	1	0,2%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	5	1,1%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 97,0%, при этом доля максимальных оценок «5» – 78,5%. Низкие оценки (1–3) составили 1,9%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,1%.

Личный кабинет студента также относится к устойчиво сильным цифровым сервисам филиала. Высокая доля оценки «5» (78,5%) указывает на функциональную удовлетворенность значительной части респондентов. При этом наличие ограниченной доли низких оценок и затруднившихся ответить позволяет предположить, что отдельные пользователи сталкиваются не столько с серьезными сбоями, сколько с точечными вопросами удобства или периодичности использования сервиса.

Балльно-рейтинговая система в целом воспринимается благоприятно, однако по этому вопросу заметна повышенная доля ответов «затрудняюсь ответить». Это может свидетельствовать о неодинаковой степени понимания логики системы либо о различиях в опыте ее практического использования.

Таблица 12 – распределение ответов на Q20. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости текущей балльно-рейтинговой системой Академии.»

Закрытия Q20	Частота	Процент

5	331	71,0%
4	101	21,7%
3	3	0,6%
2	1	0,2%
1	3	0,6%
Затрудняюсь ответить	27	5,8%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 92,7%, при этом доля максимальных оценок «5» – 71,0%. Низкие оценки (1–3) составили 1,5%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 5,8%.

Балльно-рейтинговая система в целом оценивается положительно, однако именно здесь заметна наиболее высокая доля ответов «затрудняюсь ответить» – 5,8%. Это может означать, что часть студентов не до конца понимает механизмы начисления баллов, критерии оценивания или особенности применения системы в разных дисциплинах. Следовательно, при общем позитивном восприятии существует потребность в дополнительном разъяснении принципов функционирования БРС.

Оценка системы дистанционного обучения демонстрирует высокий уровень базовой удовлетворенности при умеренной доле затруднившихся ответить. Вероятно, не все группы студентов используют СДО одинаково интенсивно, что влияет на распределение мнений.

Таблица 13 – распределение ответов на Q21. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости системой дистанционного обучения (СДО) Академии.»

Закрытия Q21	Частота	Процент
5	350	75,1%
4	91	19,5%
3	7	1,5%
2	0	0,0%
1	3	0,6%
Затрудняюсь ответить	15	3,2%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 94,6%, при этом доля максимальных оценок «5» – 75,1%. Низкие оценки (1–3) составили 2,1%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 3,2%.

Система дистанционного обучения получает высокий уровень базовой поддержки со стороны студентов: положительные оценки составляют 94,6%. Одновременно доля затруднившихся ответить (3,2%) и наличие небольшого числа низких оценок могут свидетельствовать о неравномерной интенсивности использования СДО в разных программах и дисциплинах. Поддержание качества цифрового контура требует не только технической стабильности платформы, но и единообразия практик ее применения.

2.8. Административная поддержка

Оценки административной поддержки, представленной работой деканата, являются в целом высокими. Это указывает на удовлетворительный уровень организационного сопровождения студентов и доступность основных административных сервисов.

Таблица 14 – распределение ответов на Q22. «Оцените от 1 до 5 степень удовлетворённости работой деканата.»

Закрытия Q22	Частота	Процент
5	381	81,8%
4	69	14,8%
3	3	0,6%
2	2	0,4%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	10	2,1%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 96,6%, при этом доля максимальных оценок «5» – 81,8%. Низкие оценки (1–3) составили 1,3%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 2,1%.

Работа деканата воспринимается студентами как один из сильных элементов административного сопровождения. Высокая доля максимальных оценок (81,8%) подтверждает, что взаимодействие с административным блоком в большинстве случаев оценивается как комфортное и результативное. Доля ответов «затрудняюсь ответить» (2,1%) может быть объяснена тем, что часть студентов обращается в деканат эпизодически и не имеет достаточного опыта для устойчивой оценки.

2.9. Лояльность и ожидания

Результаты по вопросу готовности рекомендовать Академию отражают высокий, хотя и не максимально однородный уровень лояльности студентов. В отличие от большинства оценочных вопросов, здесь заметнее выражена доля сдержанных и критических оценок.

Таблица 15 – распределение ответов на Q23. «Оцените от 1 до 10, насколько вероятно, что Вы порекомендуете Академию своему окружению. / 1 – точно не порекомендую, а 10 – обязательно порекомендую»

Закрытия Q23	Частота	Процент
5	342	73,4%
4	79	17,0%
3	27	5,8%
2	8	1,7%
1	2	0,4%
Затрудняюсь ответить	8	1,7%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 90,3%, при этом доля максимальных оценок «5» – 73,4%. Низкие оценки (1–3) составили 7,9%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 1,7%.

Готовность рекомендовать Академию своему окружению демонстрирует высокий уровень лояльности, однако данный показатель более чувствителен к индивидуальному опыту студентов, чем оценки отдельных сервисов или параметров программы. Доля «промоутеров» (максимальная оценка «5») составляет 73,4%, а доля критических оценок (1–3) – 7,9%. Условный индекс лояльности составляет 65,5 процентных пункта, что указывает на устойчиво положительный, но не полностью однородный образ Академии в глазах студентов.

Оценка оправданности ожиданий от обучения позволяет рассматривать результаты как интегральный показатель восприятия образовательного опыта. В целом ожидания студентов в значительной степени оправдываются, однако часть респондентов оценивает этот показатель более осторожно.

Таблица 16 – распределение ответов на Q24. «Оцените от 1 до 5, оправдались ли Ваши ожидания от обучения в Академии.»

Закрытия Q24	Частота	Процент
5	326	70,0%
4	108	23,2%
3	14	3,0%
2	5	1,1%
1	1	0,2%
Затрудняюсь ответить	12	2,6%
Итого	466	100%

Положительные оценки (4–5) составили 93,1%, при этом доля максимальных оценок «5» – 70,0%. Низкие оценки (1–3) составили 4,3%, доля ответов «затрудняюсь ответить» – 2,6%.

Показатель оправданности ожиданий от обучения подтверждает, что образовательный опыт большинства студентов соответствует их исходным представлениям о качестве обучения в Академии. Вместе с тем доля низких оценок (4,3%) и затруднившихся ответить (2,6%) показывает, что часть респондентов оценивает результат обучения более сдержанно. Это делает данный вопрос важным интегральным индикатором для мониторинга общей удовлетворенности в динамике.

2.10. Обратная связь по качеству

Вопрос о наличии изменений в качестве образования по сравнению с прошлым годом демонстрирует неоднозначную картину. Для значительной части студентов динамика качества либо неочевидна, либо не фиксируется как отчетливое изменение.

Таблица 17 – распределение ответов на Q25. «Заметили ли Вы изменения в качестве образования по сравнению с прошлым годом? Если да, пожалуйста, приведите пример (-ы):»

Закрытия Q25	Частота	Процент
Да	38	8,2%
Нет	236	50,6%
Затрудняюсь ответить	192	41,2%
Итого	466	100%

Доля студентов, заметивших изменения в качестве образования, составляет 8,2%, тогда как 50,6% респондентов не фиксируют изменений. Еще 41,2% затруднились с ответом. Такая структура распределения свидетельствует о том, что проводимые изменения либо воспринимаются как недостаточно явные, либо не всегда переводятся в понятные для студентов эффекты. С точки зрения управления качеством это означает необходимость не только реализовывать улучшения, но и делать их более заметными и объяснимыми для обучающихся.

По вопросу о рекомендациях по повышению качества образовательной программы преобладает позиция, согласно которой существенные улучшения не требуются. Одновременно наличие ответов с предложениями свидетельствует о сохранении запроса на точечные изменения в отдельных аспектах образовательного процесса.

Таблица 18 – распределение ответов на Q26. «Что бы Вы могли порекомендовать для повышения качества образовательной программы (условия, содержание, организация и качество)?»

Закрытия Q26	Частота	Процент
Могу порекомендовать	30	6,4%
Меня устраивает, улучшения не требуются	319	68,5%
Затрудняюсь ответить	117	25,1%
Итого	466	100%

Большинство студентов (68,5%) указывают, что текущий уровень качества их в целом устраивает и значимых улучшений не требуется. При этом 6,4% респондентов готовы предложить рекомендации, а 25,1% затруднились ответить. Полученные данные позволяют заключить, что запрос на совершенствование носит не массовый, а точечный характер, что типично для ситуации в целом позитивного восприятия образовательной среды.

Вопрос о наличии конкретных пожеланий или рекомендаций по повышению качества образования показывает, что подавляющее большинство студентов не фиксирует выраженной потребности в дополнительных изменениях. Вместе с тем наличие определенной доли содержательных запросов требует внимания в рамках системы обратной связи.

Таблица 19 – распределение ответов на Q27. «Есть ли у Вас конкретные пожелания или рекомендации для повышения качества образования в Академии?»

Закрытия Q27	Частота	Процент
Да, есть	14	3,0%
Нет, все в порядке	366	78,5%
Затрудняюсь ответить	86	18,5%
Итого	466	100%

Конкретные пожелания или рекомендации по повышению качества образования обозначили 3,0% студентов, тогда как 78,5% считают, что в целом «все в порядке». Доля затруднившихся ответить составила 18,5%. Это означает, что поле для изменений воспринимается студентами как ограниченное, однако имеющиеся сигналы целесообразно анализировать в адресном формате – по конкретным программам, курсам или организационным практикам.

3. Выводы

1) Общая удовлетворенность образовательной программой в Северо-Кавказского института – филиала Президентской академии находится на высоком уровне: доля положительных оценок по вопросу Q8 составляет 95,1%, при этом максимальную оценку «5» поставили 75,1% респондентов.

2) К числу наиболее сильных сторон образовательной среды относятся теоретическая подготовка (Q9 – 97,0% положительных оценок), доступность информации об образовательном процессе (Q16 – 97,2%) и работа деканата (Q22 – 96,6%).

3) Наиболее чувствительной организационной зоной выступает расписание учебных занятий (Q14): при высокой доле положительных оценок (90,6%) доля низких оценок достигает 8,4%, что является одним из максимальных значений среди оценочных показателей.

4) В цифровом контуре в целом сохраняется позитивное восприятие, однако по балльно-рейтинговой системе (Q20 – 5,8% ответов «затрудняюсь ответить») и СДО (Q21 – 3,2%) проявляется зона потенциальной неопределенности, требующая дополнительной коммуникационной и методической поддержки.

5) Лояльность студентов к Академии является высокой: по вопросу Q23 доля максимальной оценки составила 73,4%, а условный индекс лояльности равен 65,5 п.п.

6) Обратная связь по качеству образования носит ограниченно выраженный характер: конкретные пожелания по вопросу Q27 обозначили 3,0% студентов, при этом 78,5% респондентов считают, что в целом существенных улучшений не требуется.

Рекомендации

1. Провести точечный анализ проблемных аспектов расписания учебных занятий: устойчивость сетки, наличие «окон», равномерность распределения нагрузки по дням недели, своевременность публикации изменений и их понятность для студентов.

2. Усилить разъяснительную работу по вопросам балльно-рейтинговой системы и единых принципов оценивания, в том числе через памятки, краткие инструкции в СДО и разъяснения на уровне преподавателей и деканата.

3. Поддерживать высокий уровень цифровых сервисов, уделив особое внимание единообразию использования СДО в разных дисциплинах и образовательных программах, чтобы снизить долю студентов, затрудняющихся оценить качество цифровой среды.

4. Сохранить и институционализировать сильные стороны образовательной среды – качество теоретической подготовки, доступность информации, работу преподавателей и деканата – через обмен лучшими практиками и регулярный мониторинг удовлетворенности.

5. Повысить видимость реализуемых изменений в сфере качества образования: информировать студентов не только о самих мерах, но и о конкретных результатах их внедрения, чтобы динамика улучшений фиксировалась обучающимися более отчетливо.

6. Использовать адресную качественную обратную связь от студентов, давших рекомендации по вопросам Q26–Q27, для разработки точечных управленческих решений по отдельным программам, курсам и сервисам.