

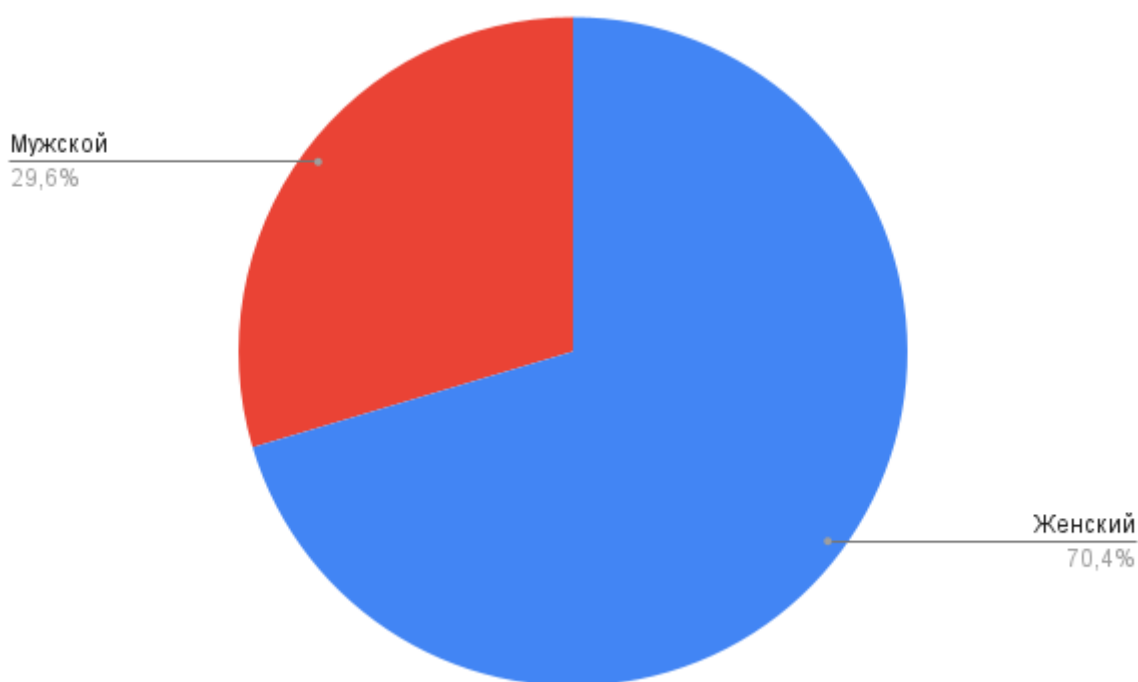
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кузбасский государственный технический
университет им. Т.Ф. Горбачева»

**Удовлетворенность качеством организации образовательного
процесса студентов**

**43.03.01 Сервис 02 Сервис на предприятиях малого и среднего
бизнеса**

1. Общие сведения

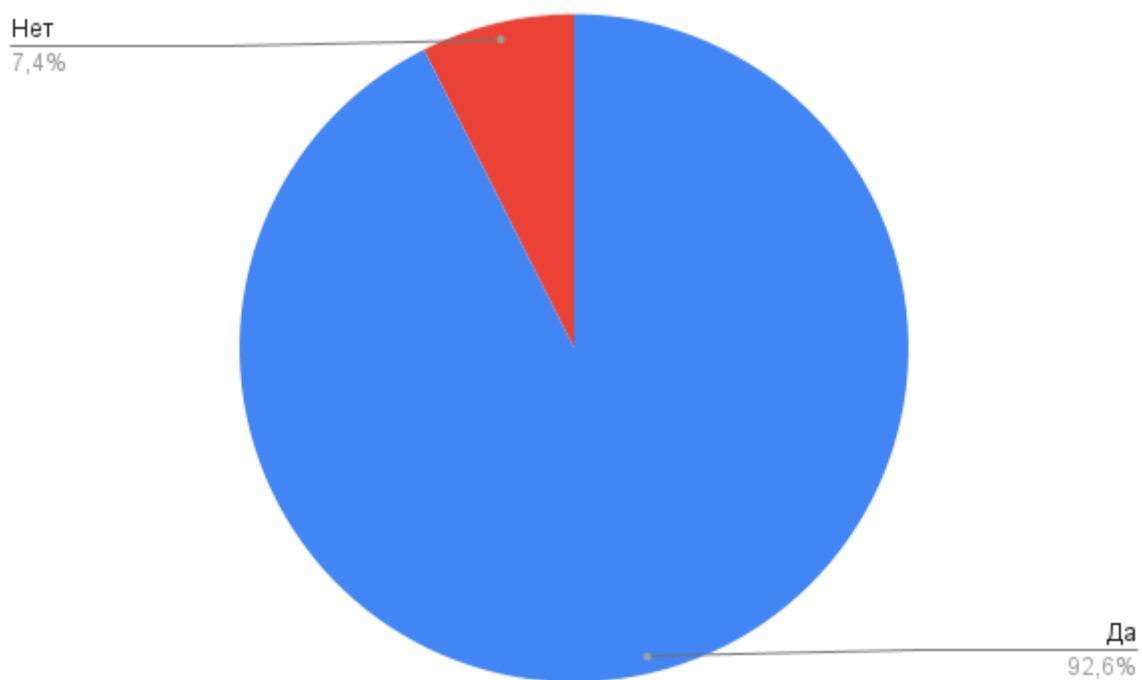
1.1. Распределение респондентов по полу



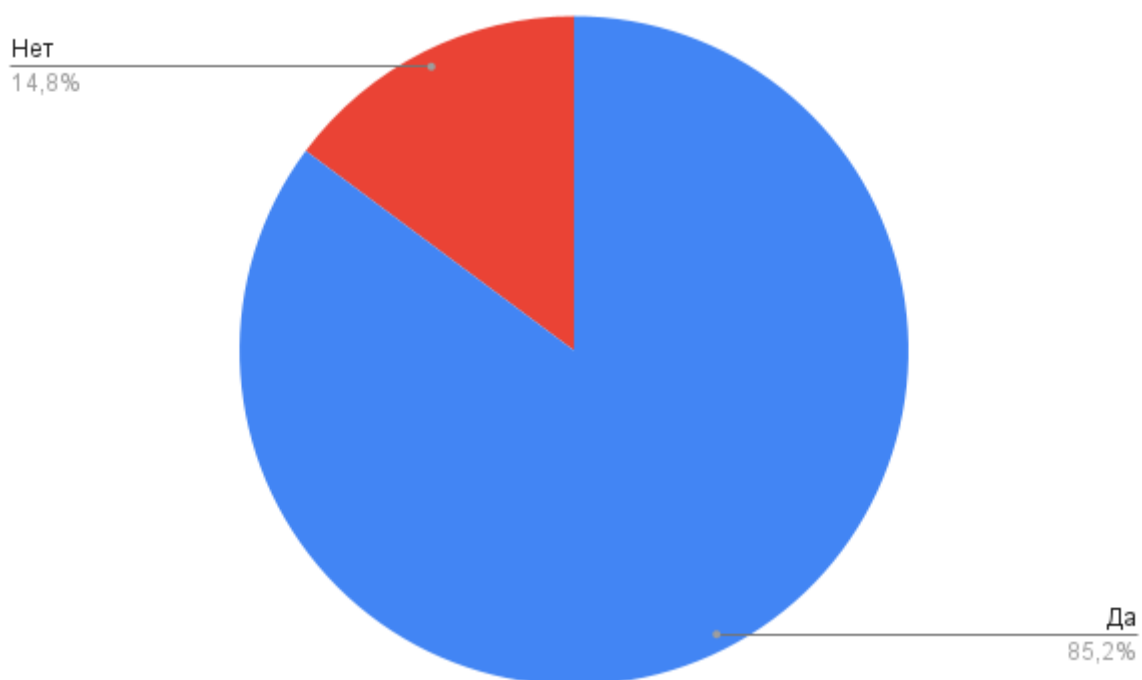
2. Открытость и доступность информации об организации

2.1. Соответствие информации о деятельности КузГТУ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

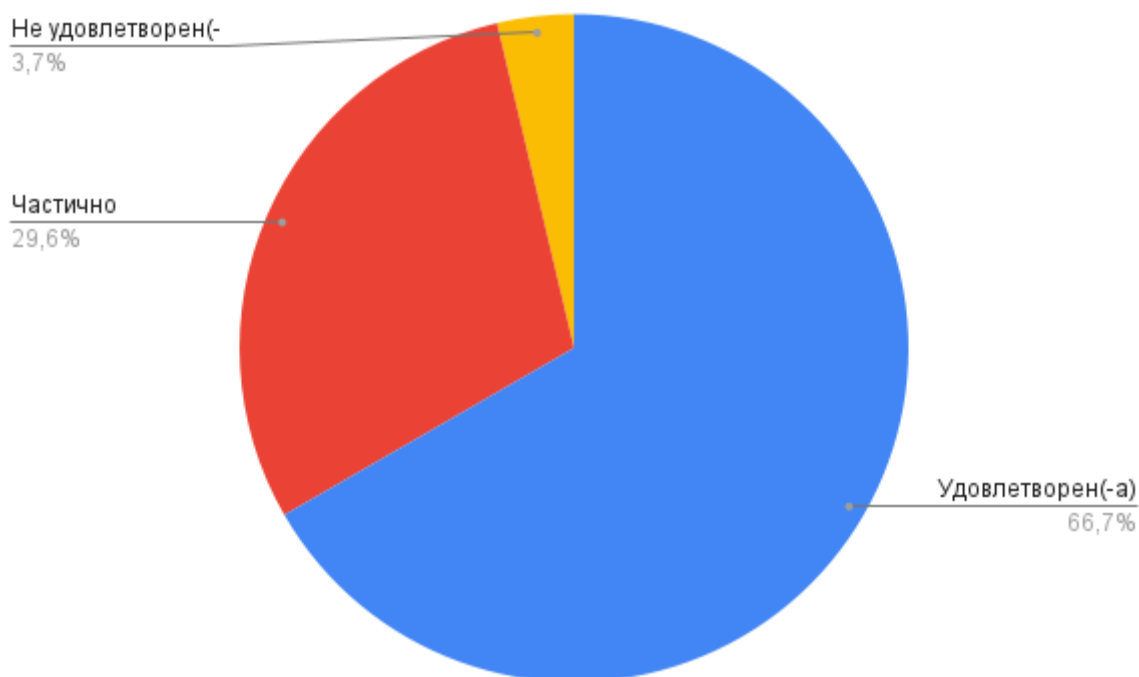
- на информационных стендах в помещении организации



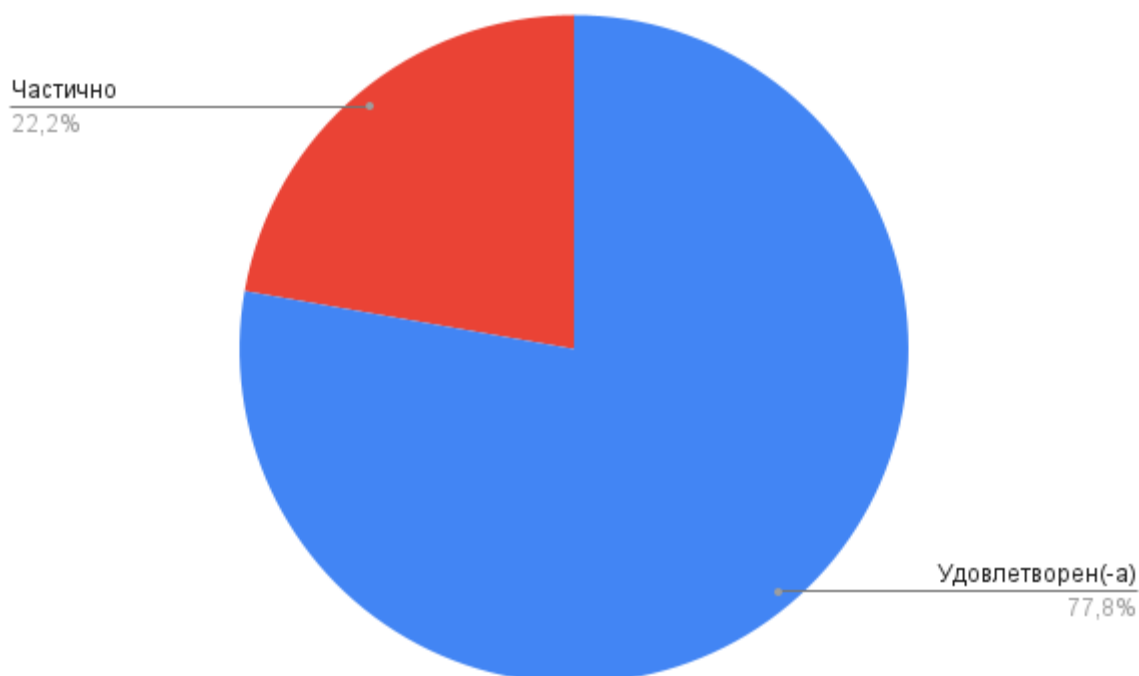
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»



2.2. Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании



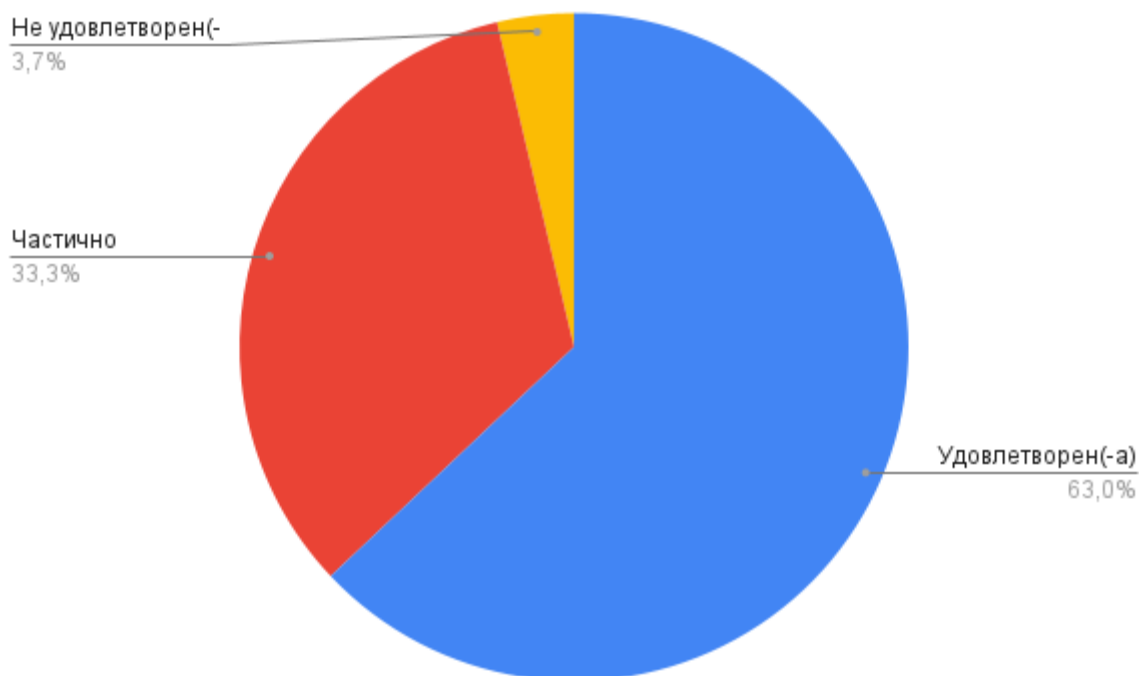
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



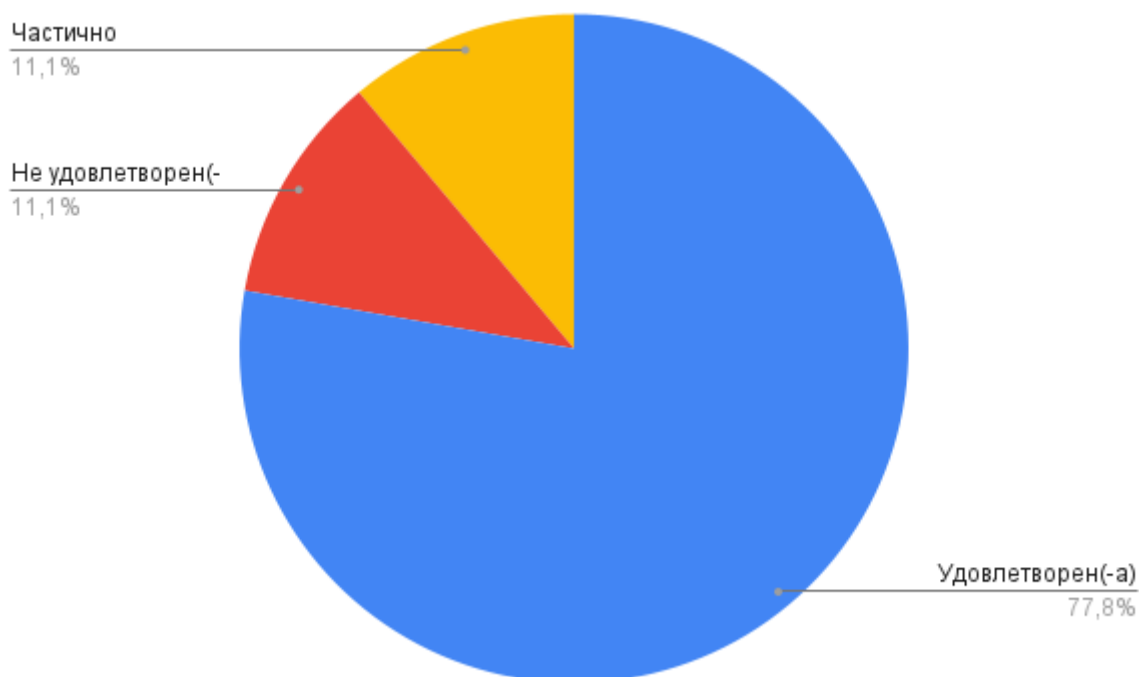
3. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

3.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

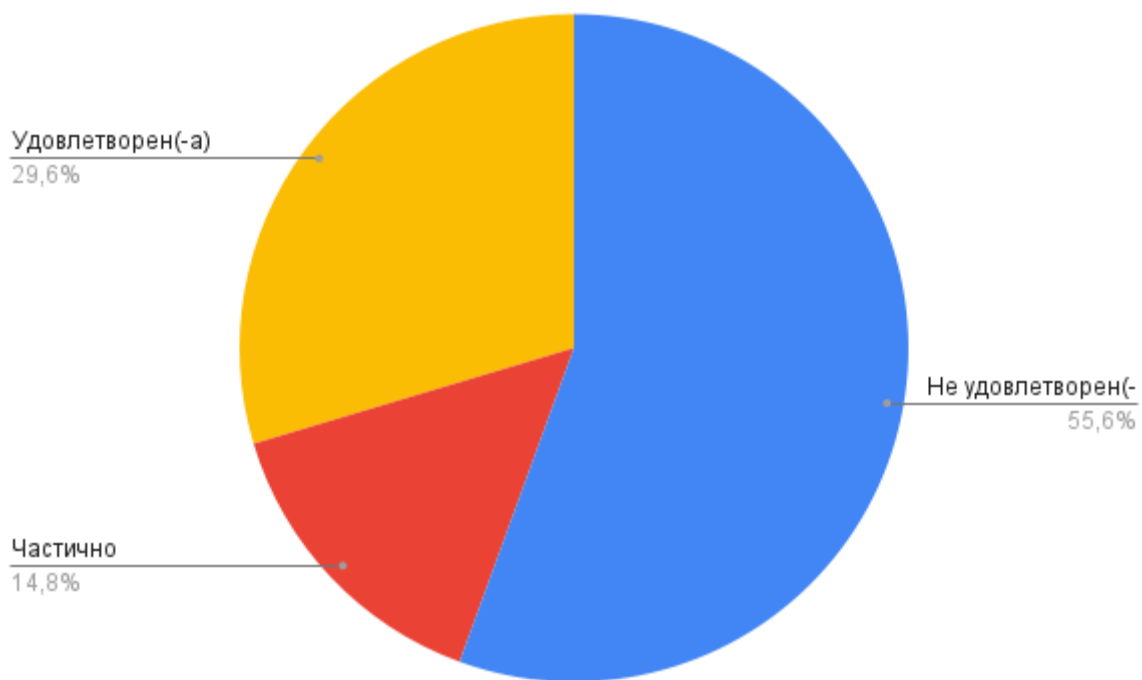
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью



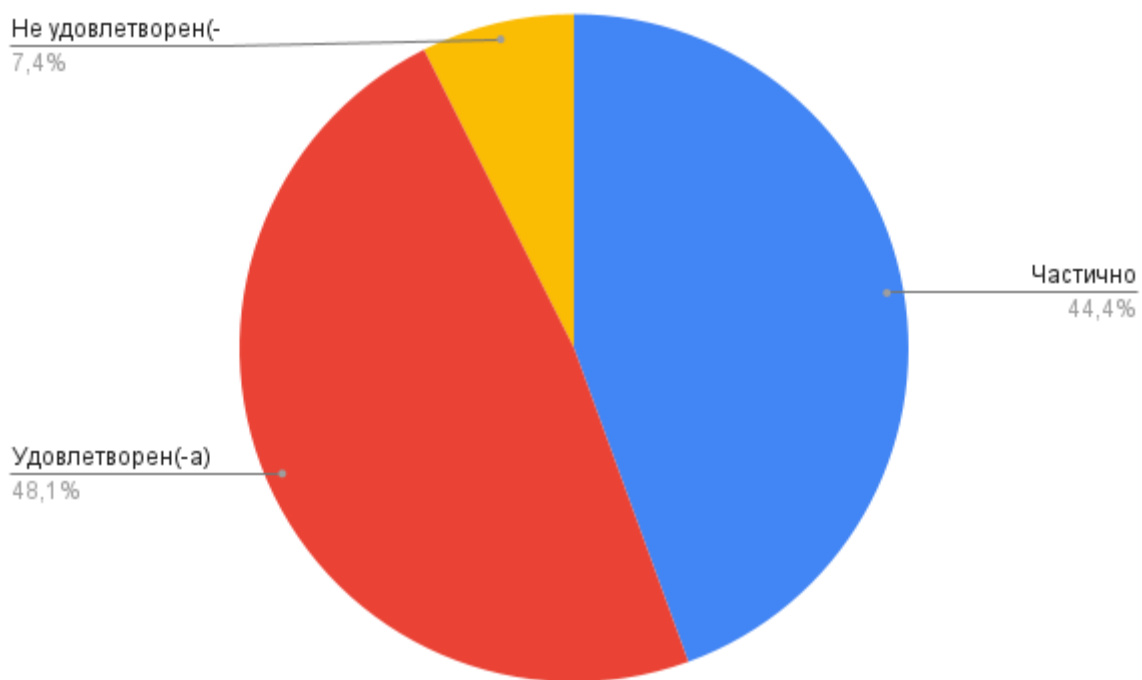
- наличие и понятность навигации внутри организации



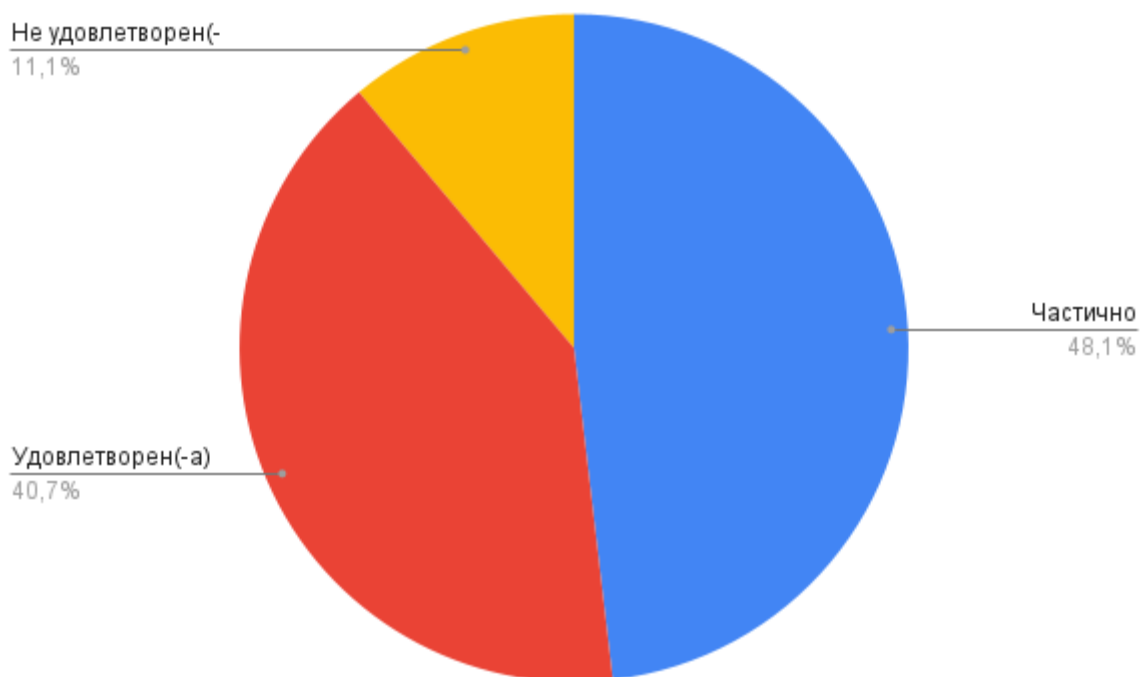
- наличие и доступность питьевой воды



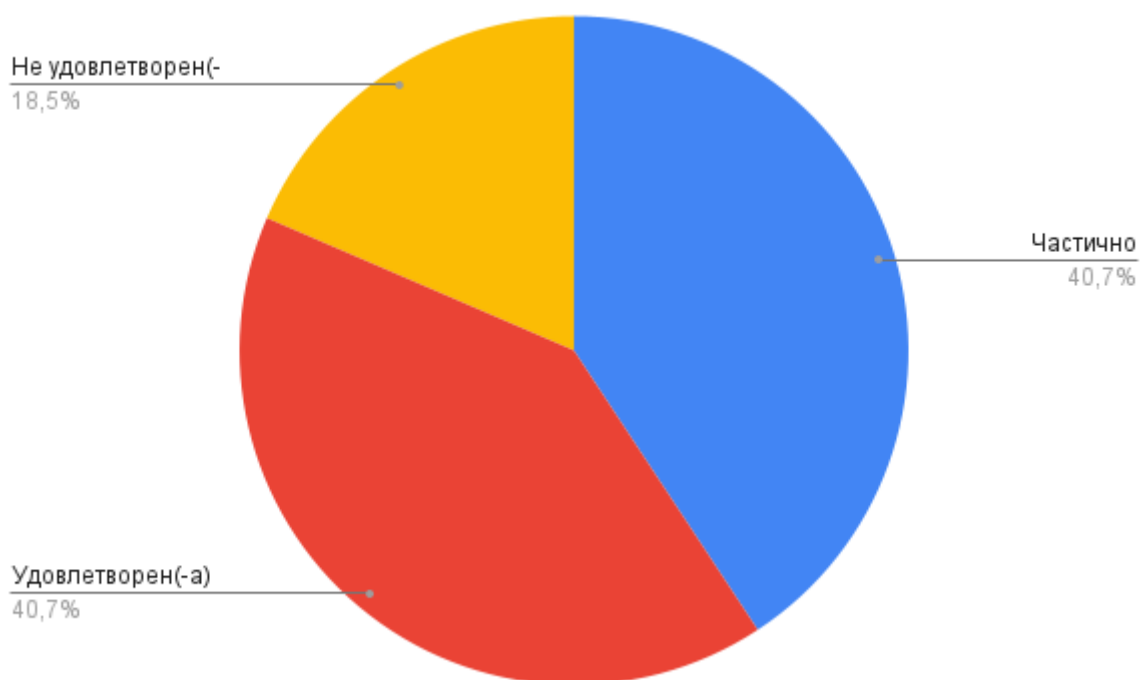
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений



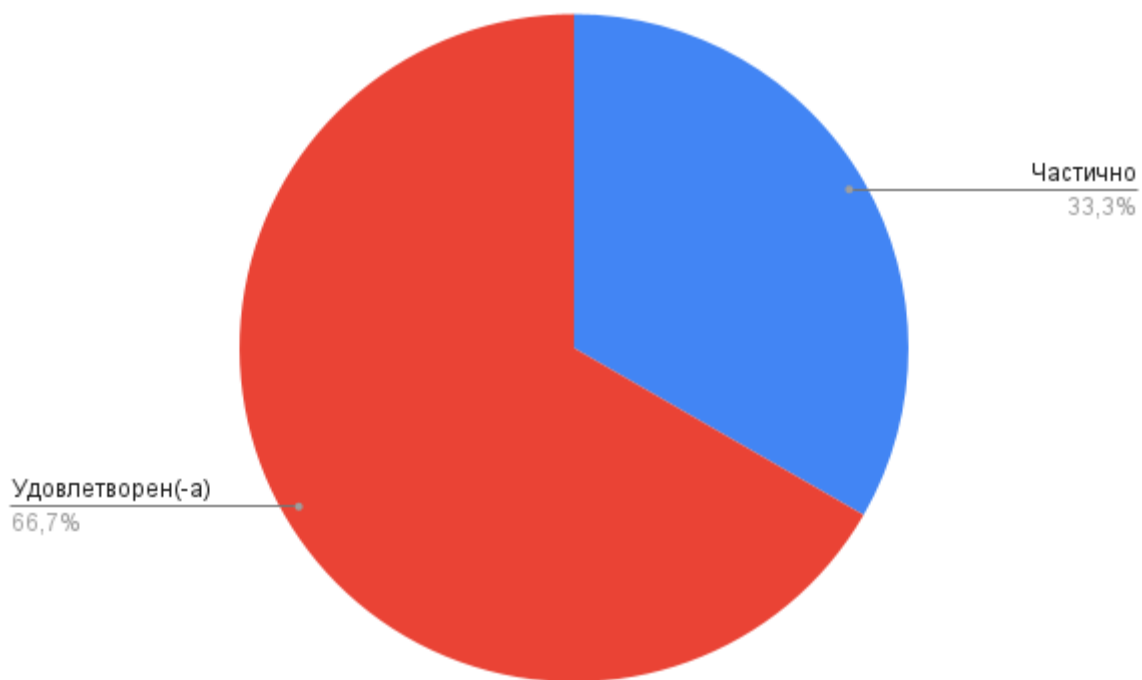
- санитарное состояние помещений организации



- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)

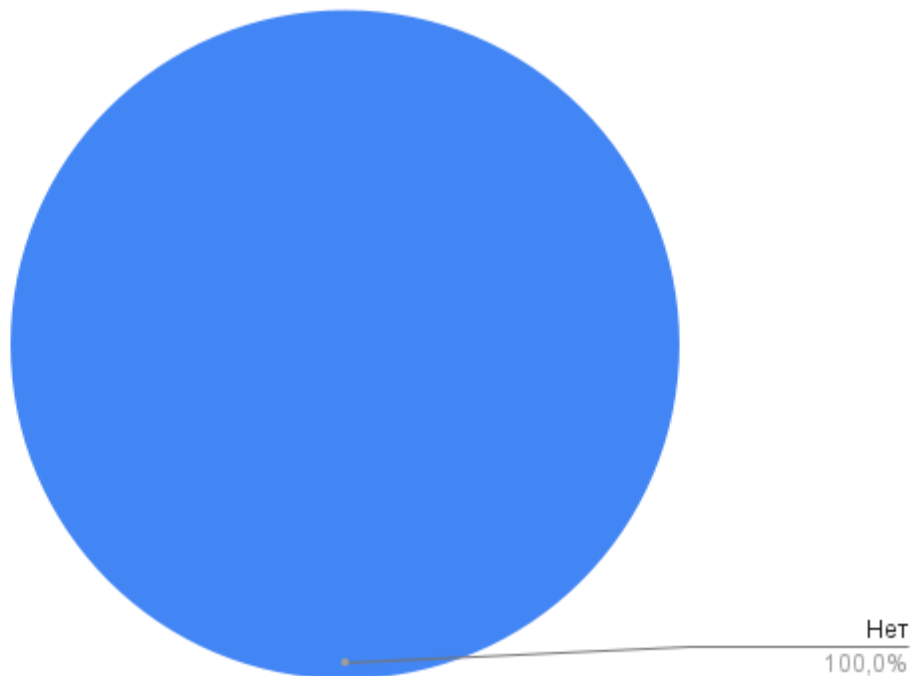


3.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

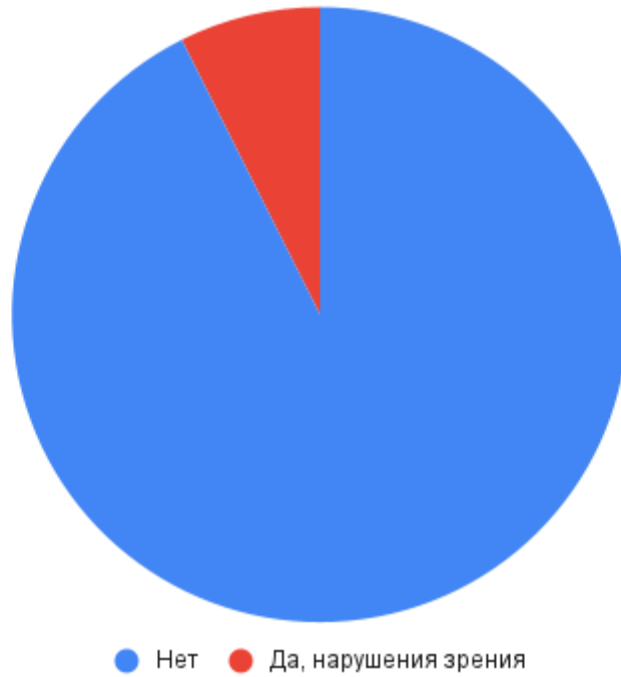


4. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

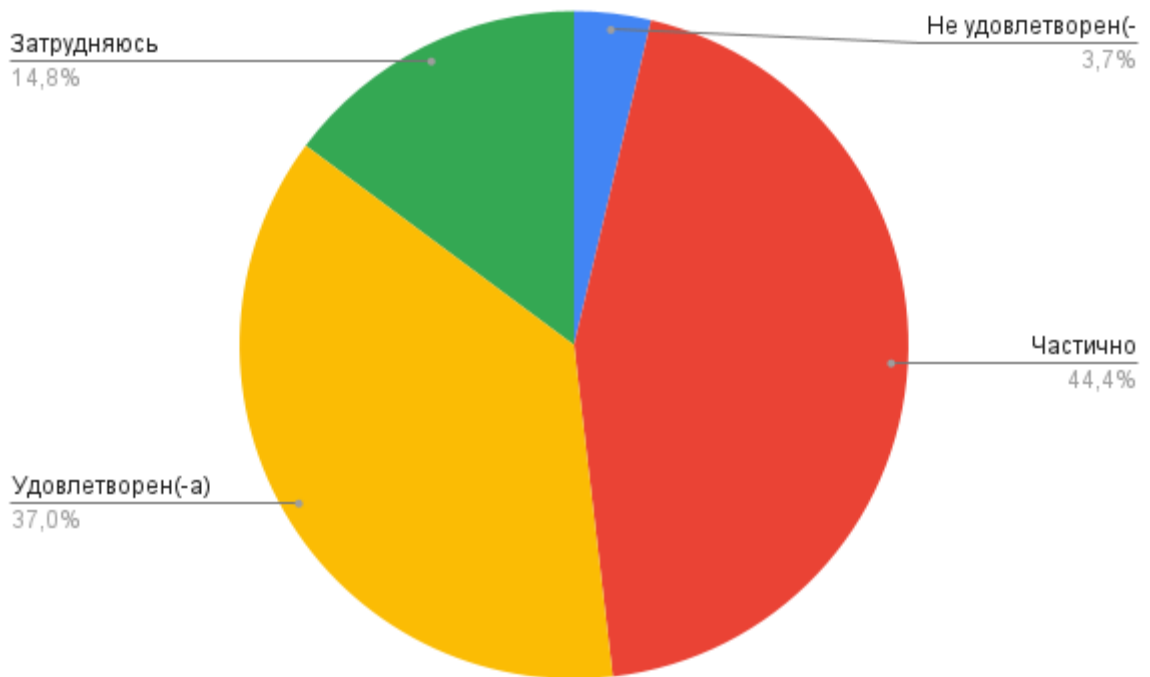
4.1. Имеете ли Вы статус инвалида?



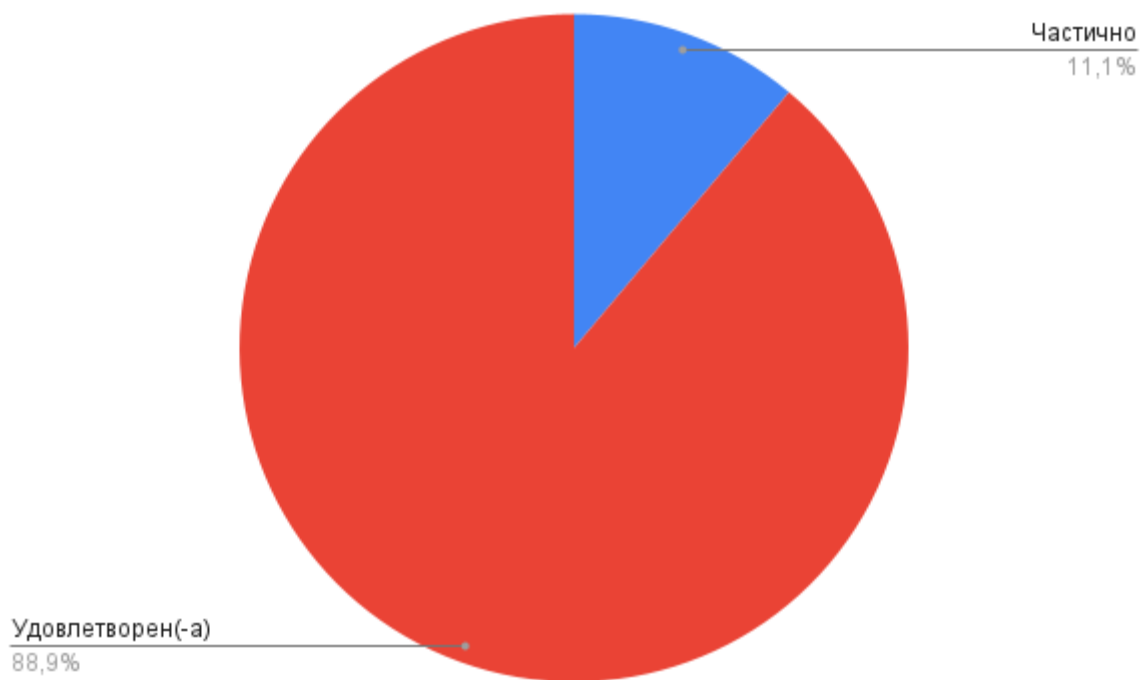
4.2. Имеются ли у Вас ограниченные возможности здоровья?



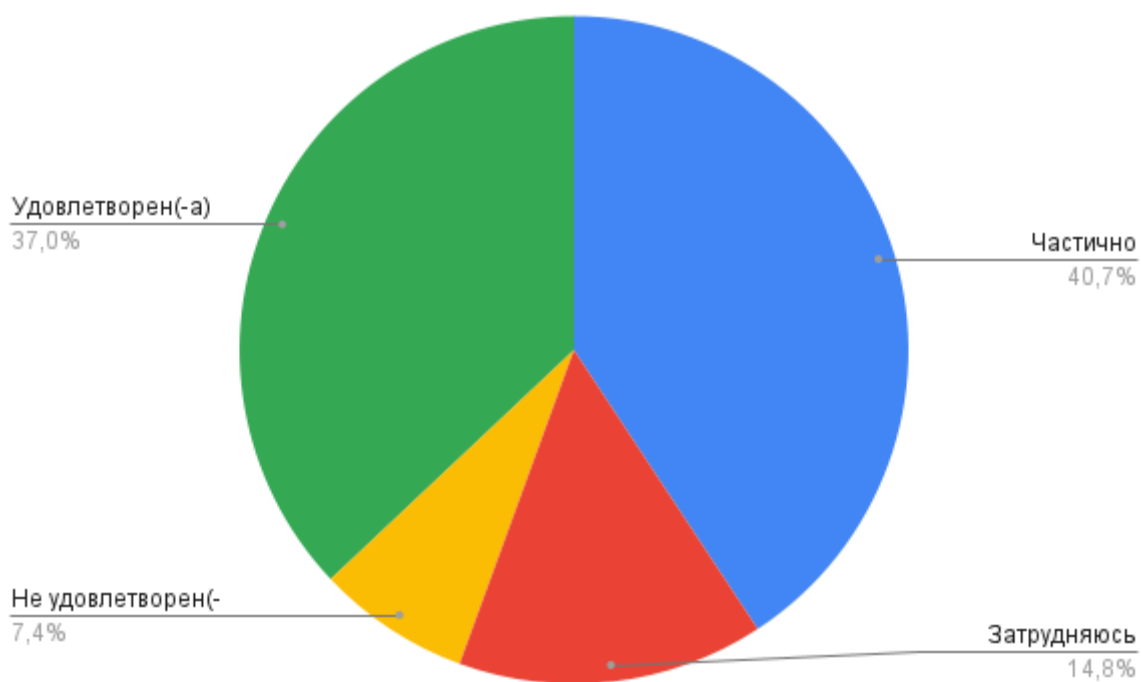
4.3. Оцените уровень безбарьерной архитектурной среды в КузГТУ
 - *доступность прилегающей территории*



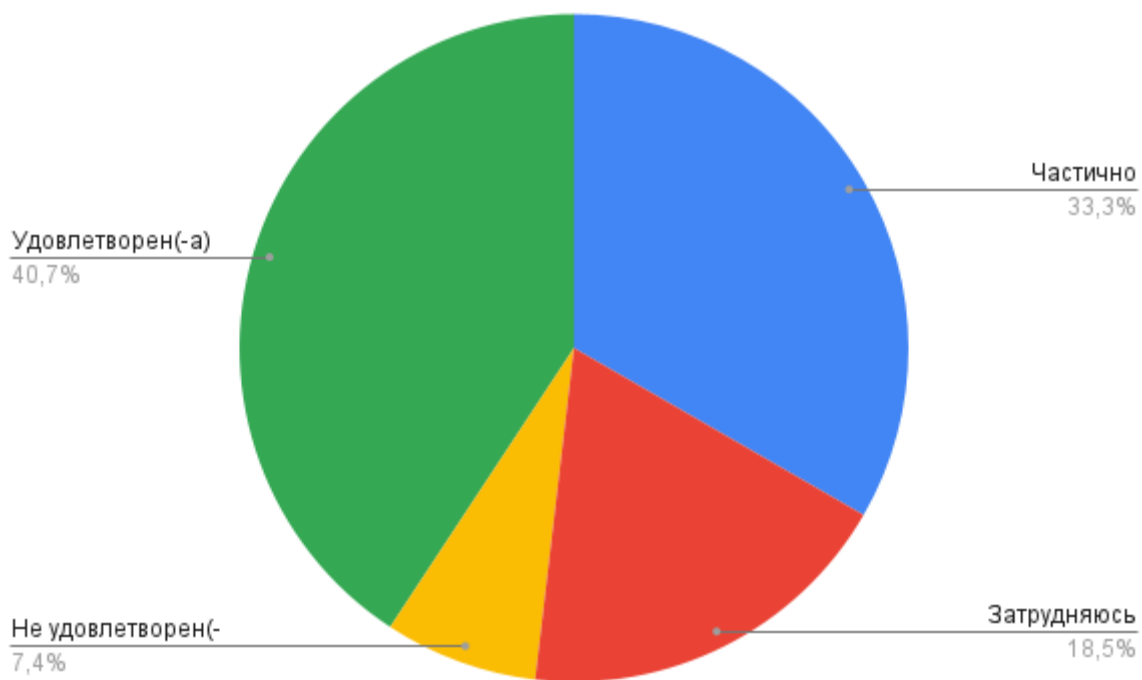
- *доступность входных путей и путей перемещения внутри ВУЗа*



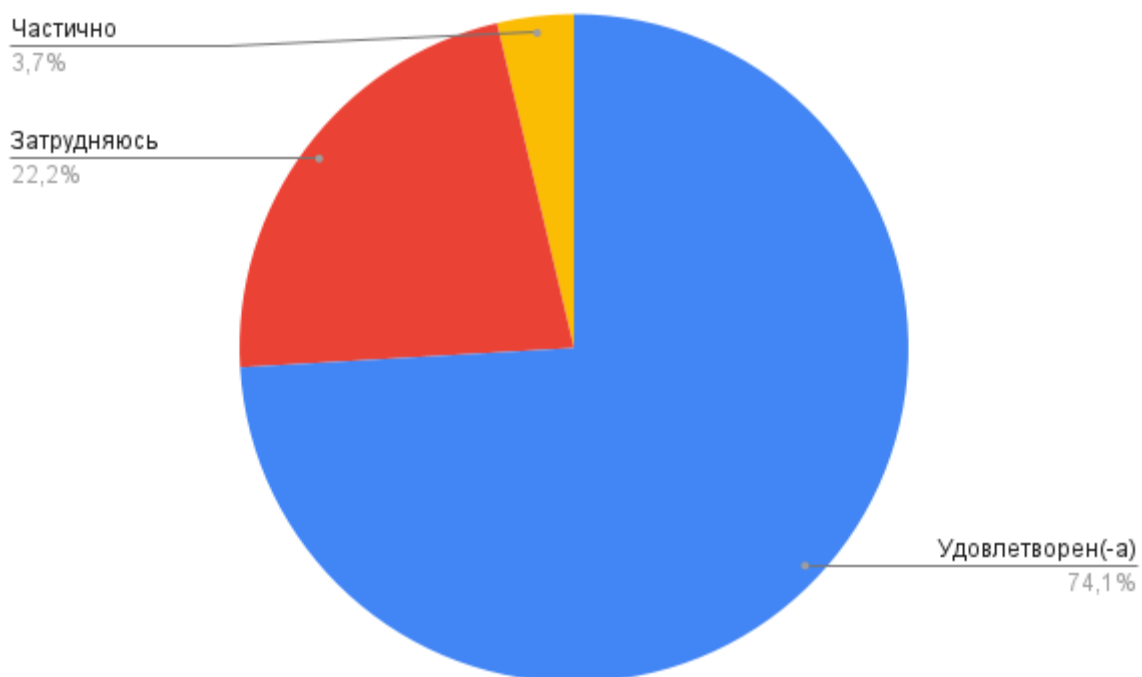
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений



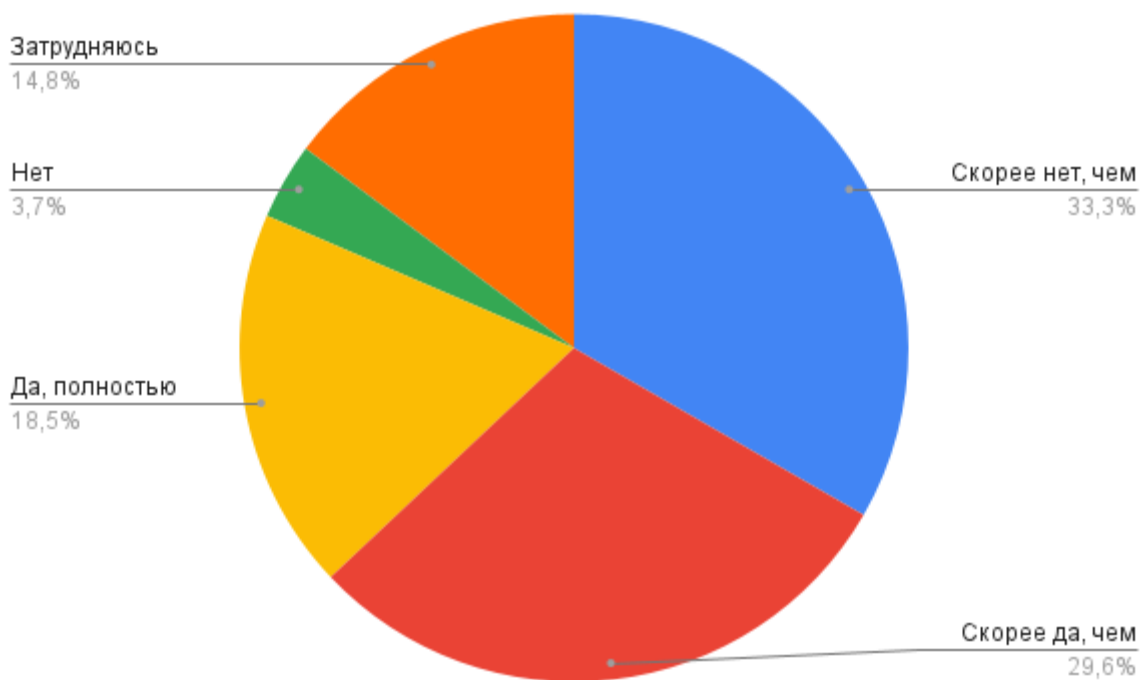
- наличие специальных мест в аудиториях



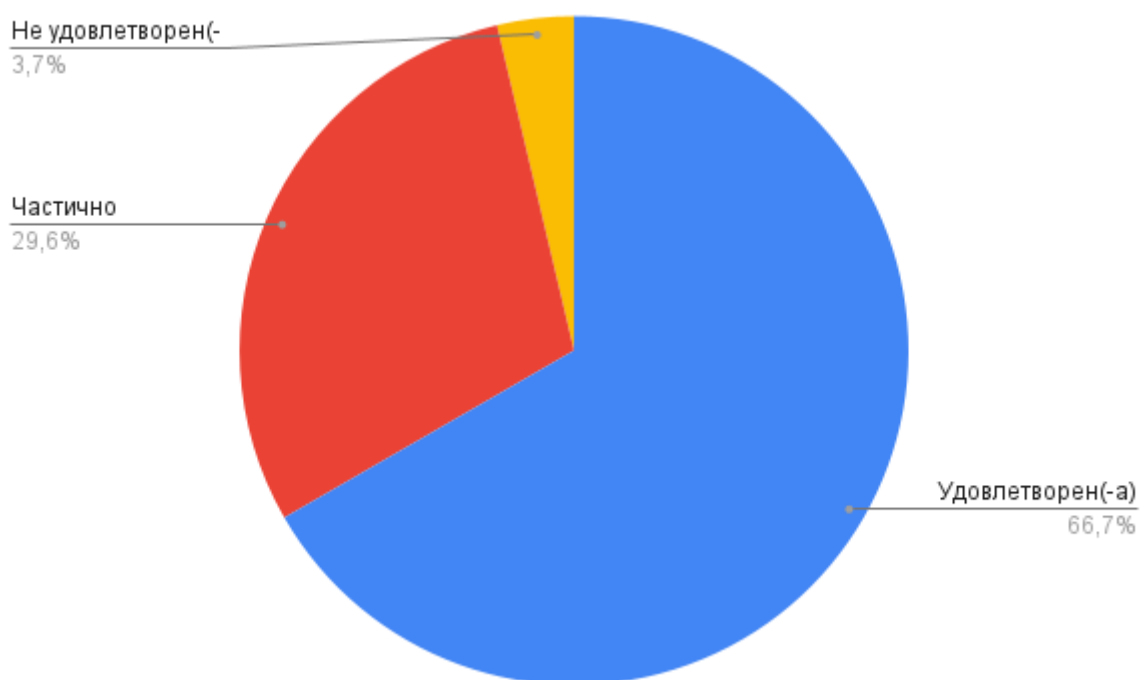
- наличие системы оповещения и сигнализации



4.4. Как Вы считаете, КузГТУ и его персонал готовы к обучению инвалидов и лиц с ОВЗ?



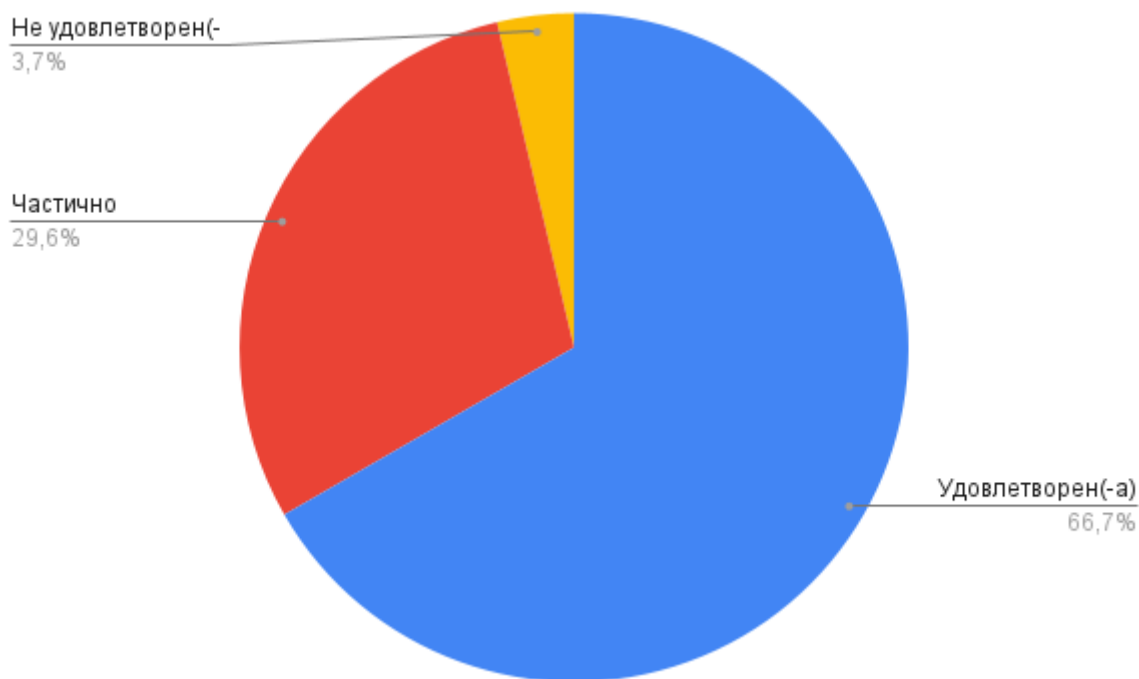
4.5. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов



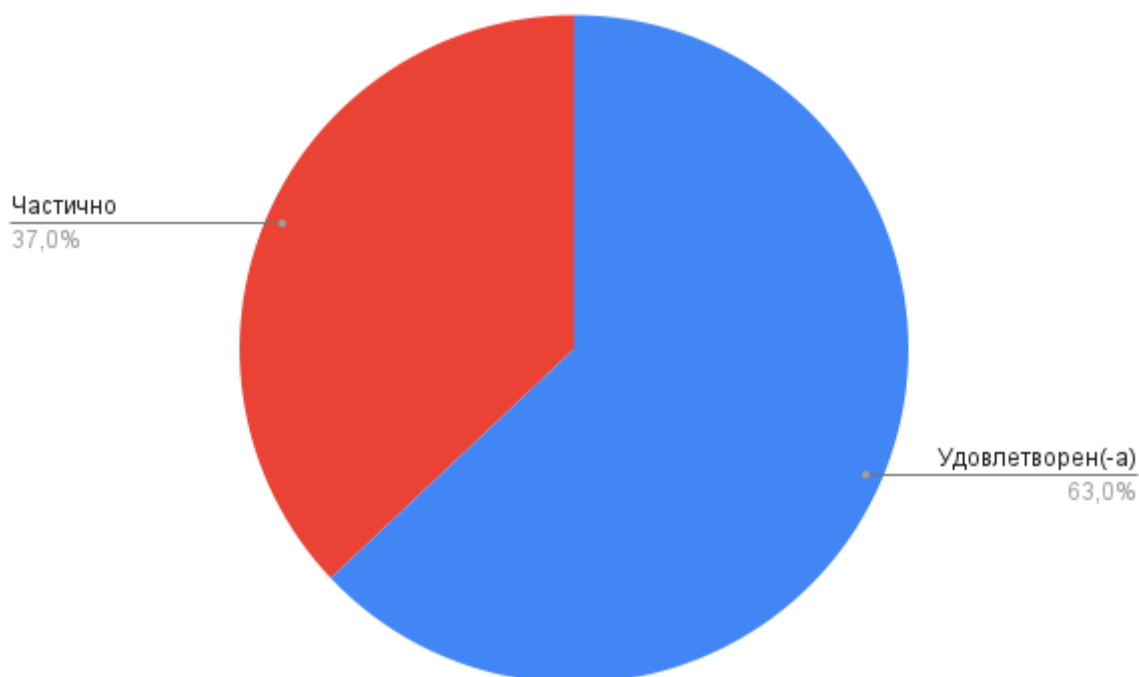
5. Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников»

5.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в

организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие)

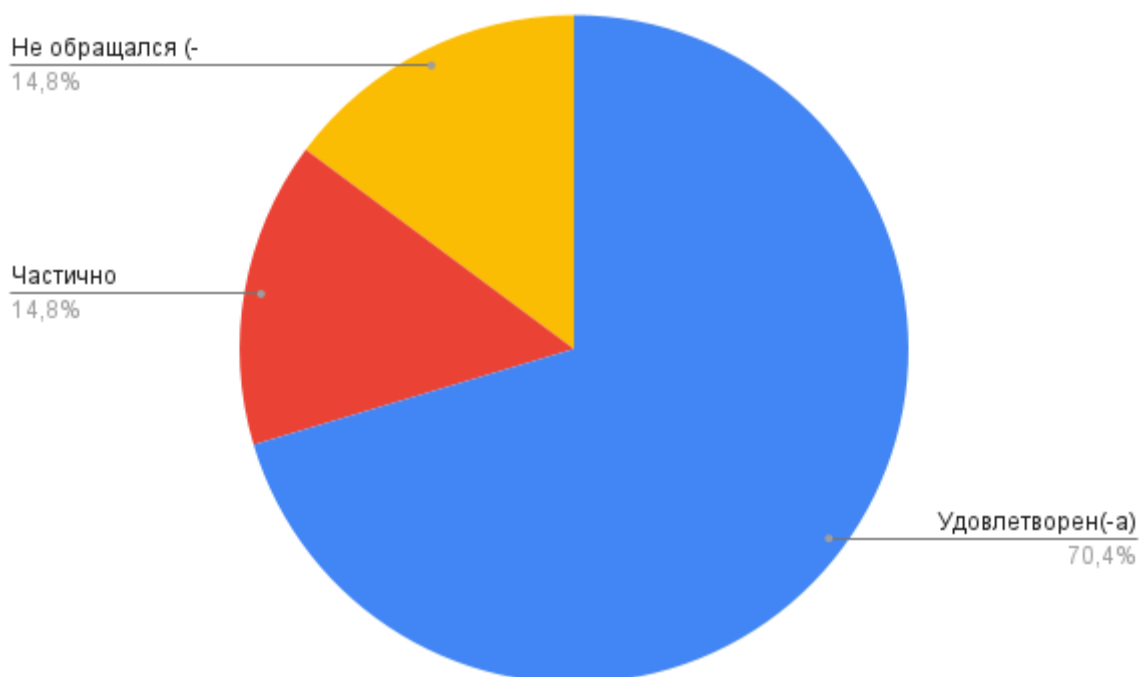


5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

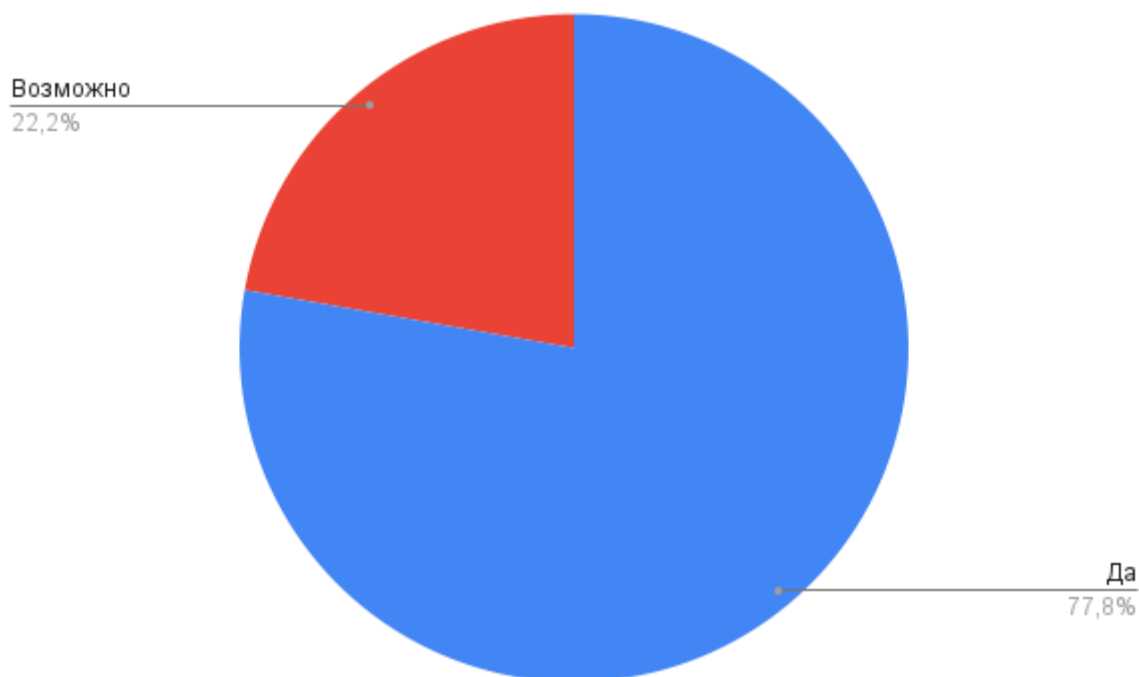


5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

- доля получателей услуг, пользовавшихся дистанционными способами взаимодействия с КузГТУ (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, получение консультации, анкета для опроса и прочие)?

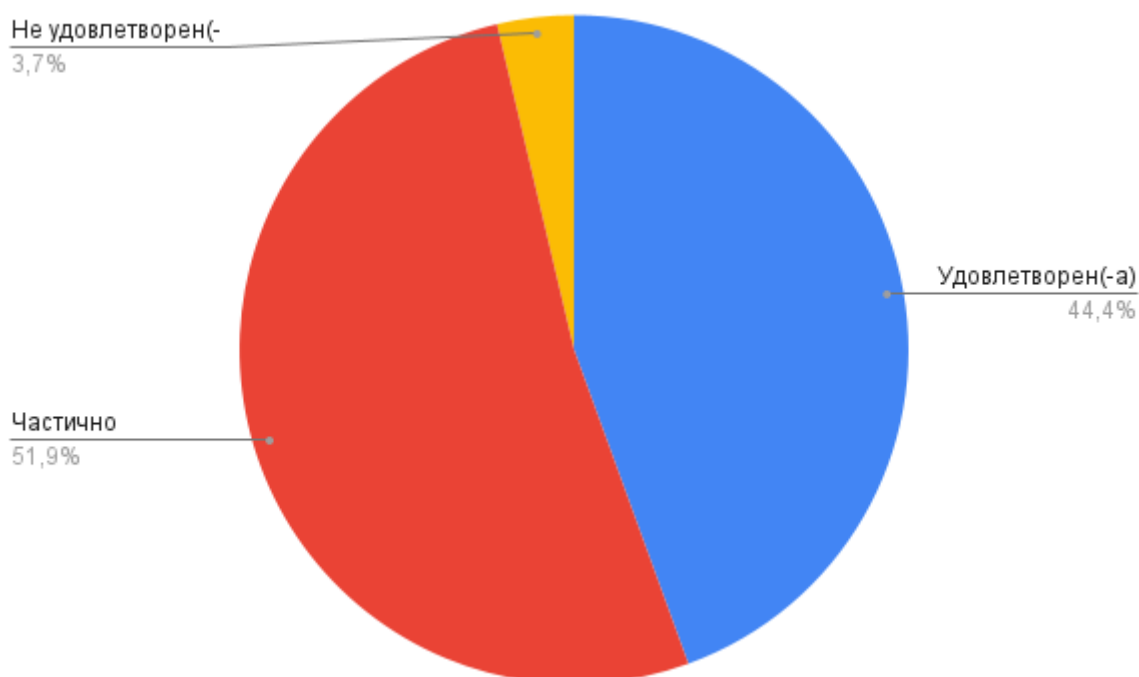


- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников КузГТУ при использовании дистанционных форм взаимодействия

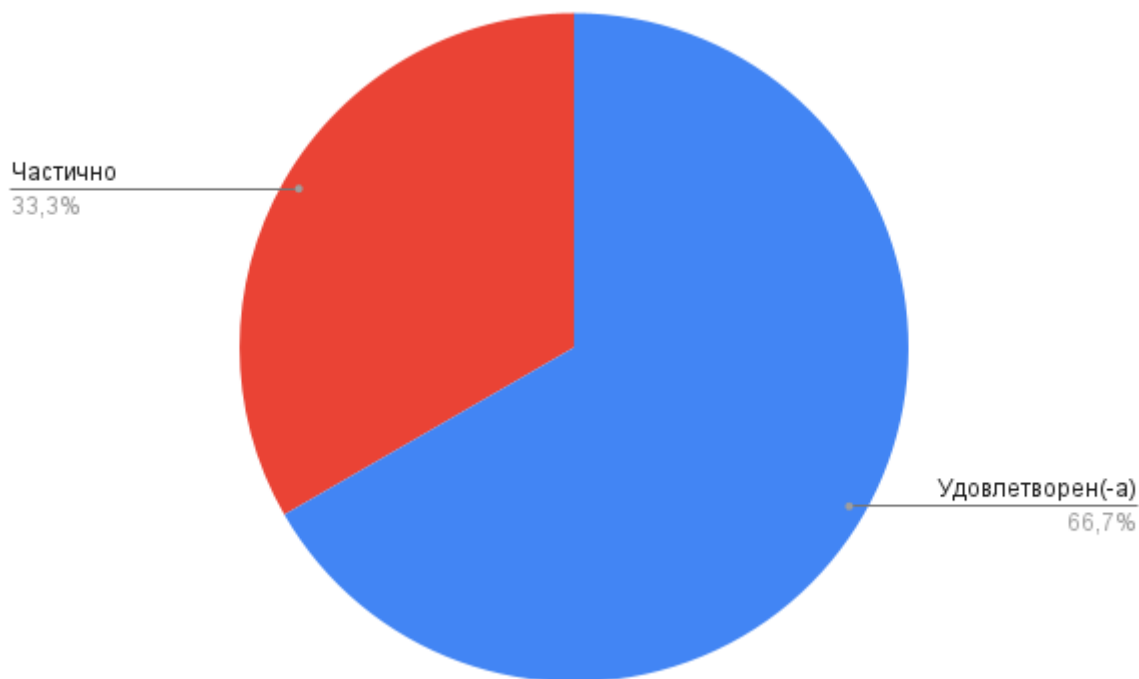


6. Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

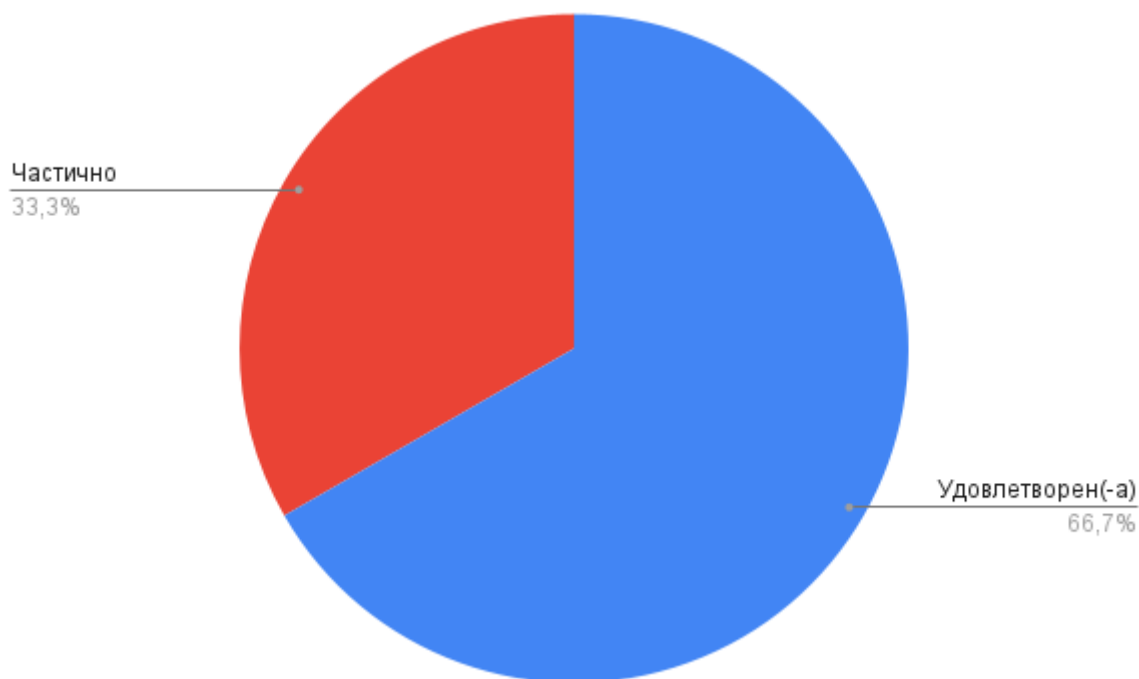
6.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)



6.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг



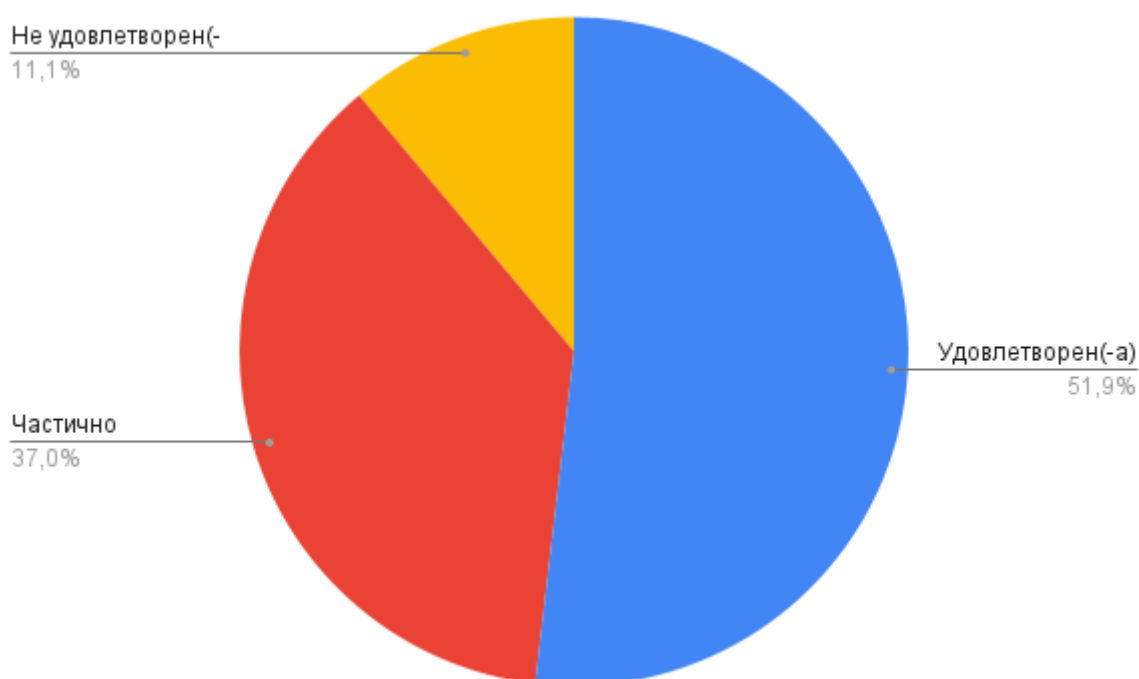
6.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации



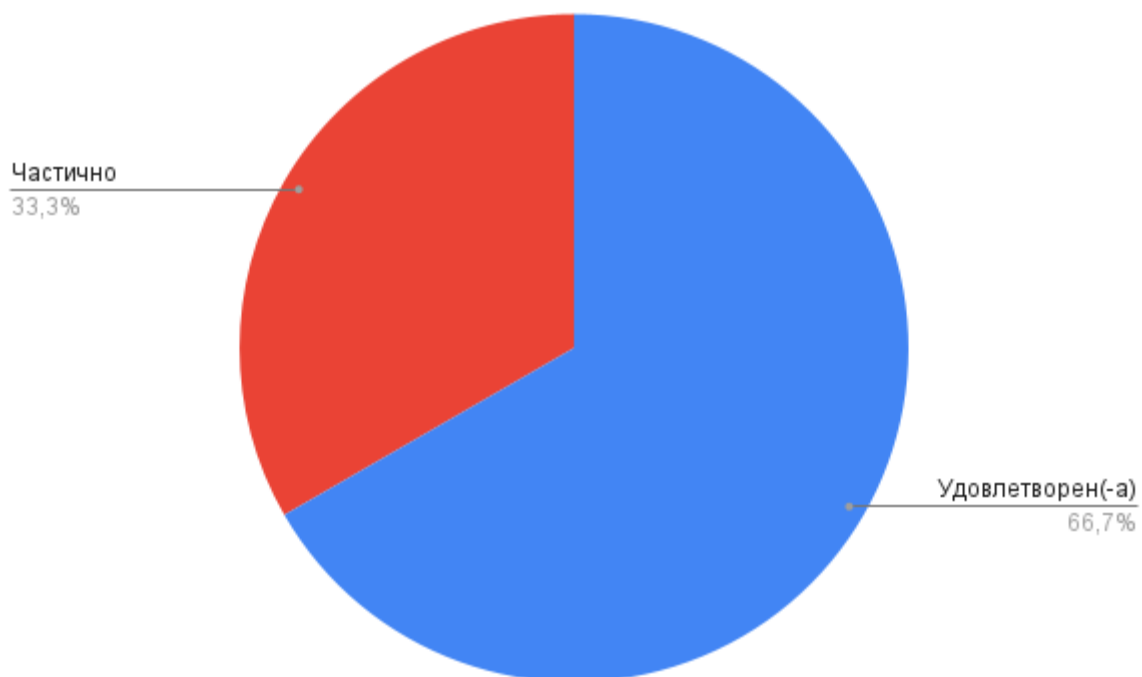
7. Показатели, характеризующие общий критерий «Качество образовательного процесса»

7.1. Удовлетворенность качества образовательных услуг, реализуемых с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

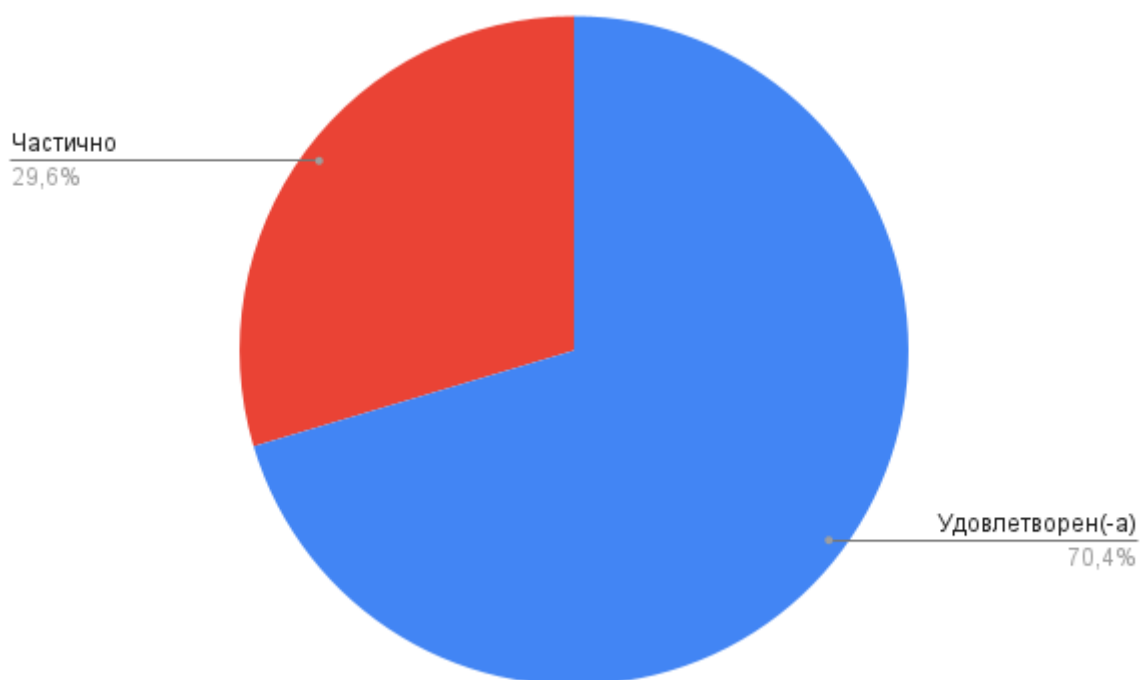
- доля получателей услуг, пользовавшихся образовательными услугами, реализуемыми с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий



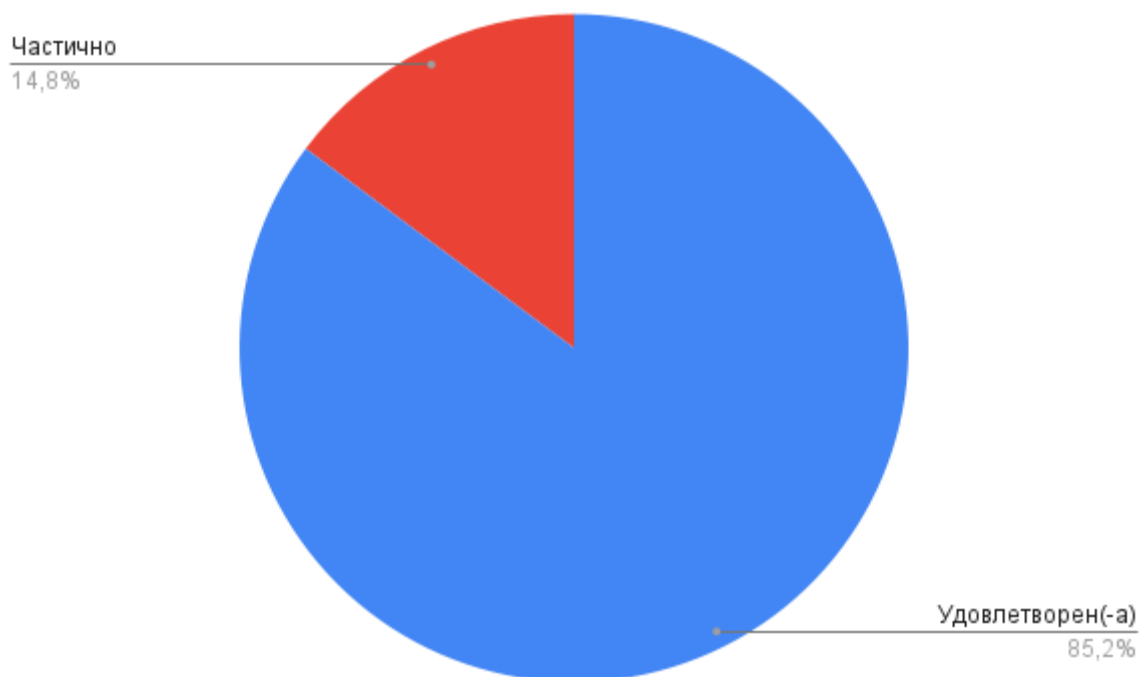
- доля получателей услуг, удовлетворенных процессом обучения с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий



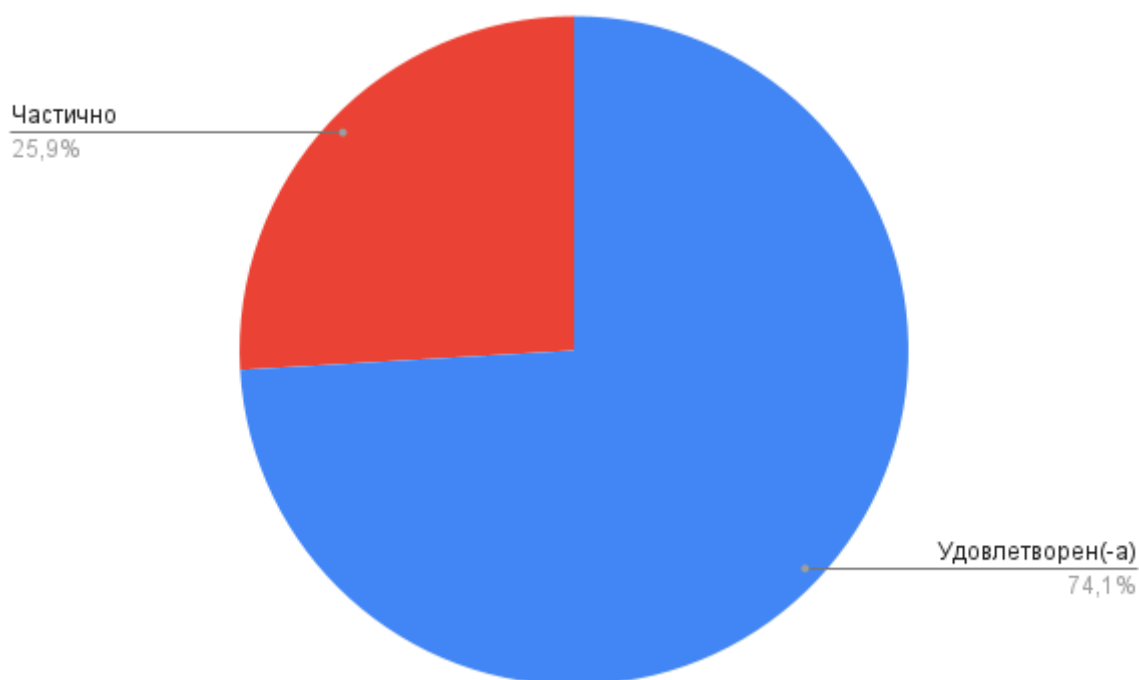
- доля получателей услуг, удовлетворенных содержанием (контентом) дисциплин, обеспечивающих получение профессиональных навыков



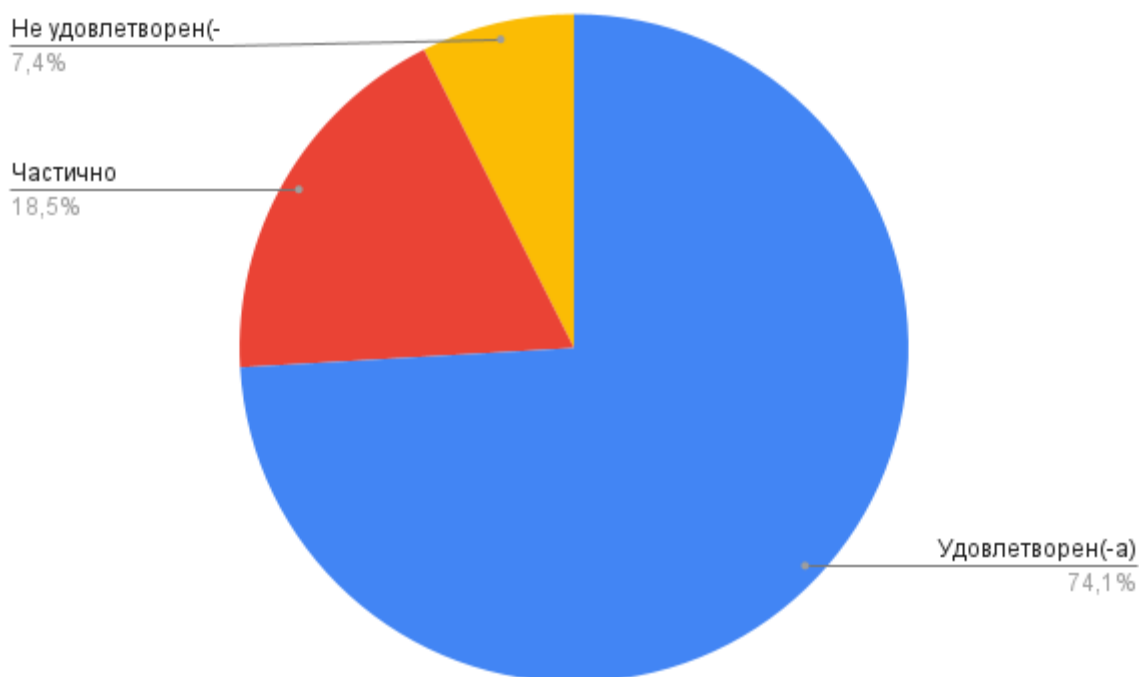
-доля получателей услуг, удовлетворенных содержанием (контентом) социальных навыков



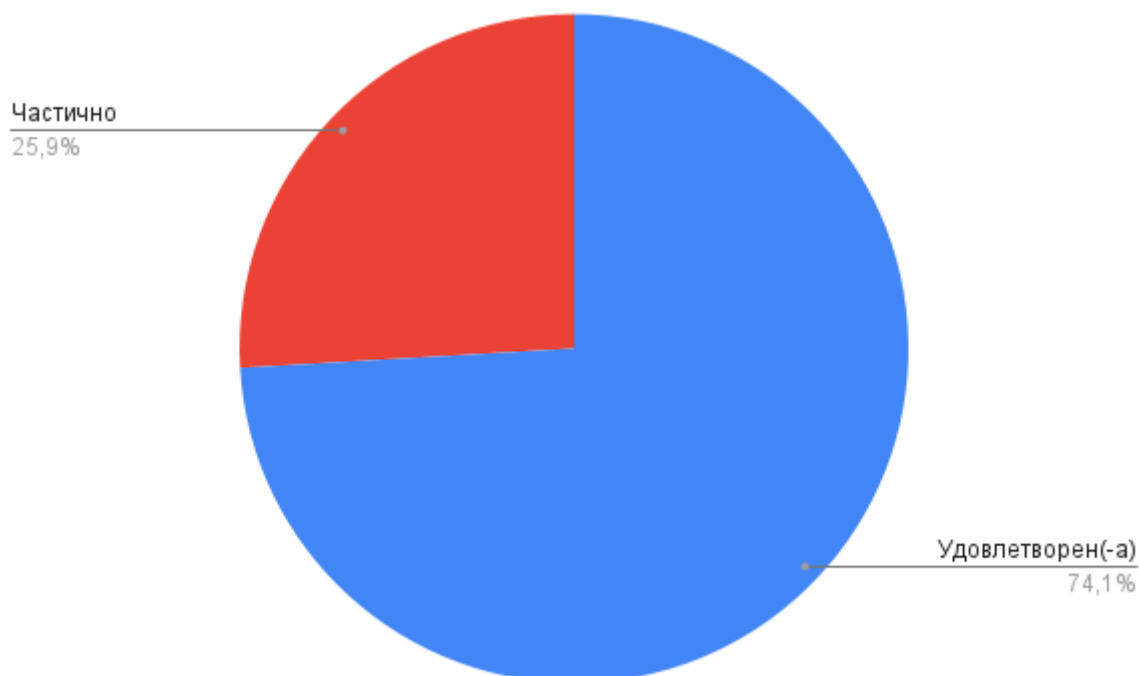
- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью учебно-методических, научных материалов и литературы



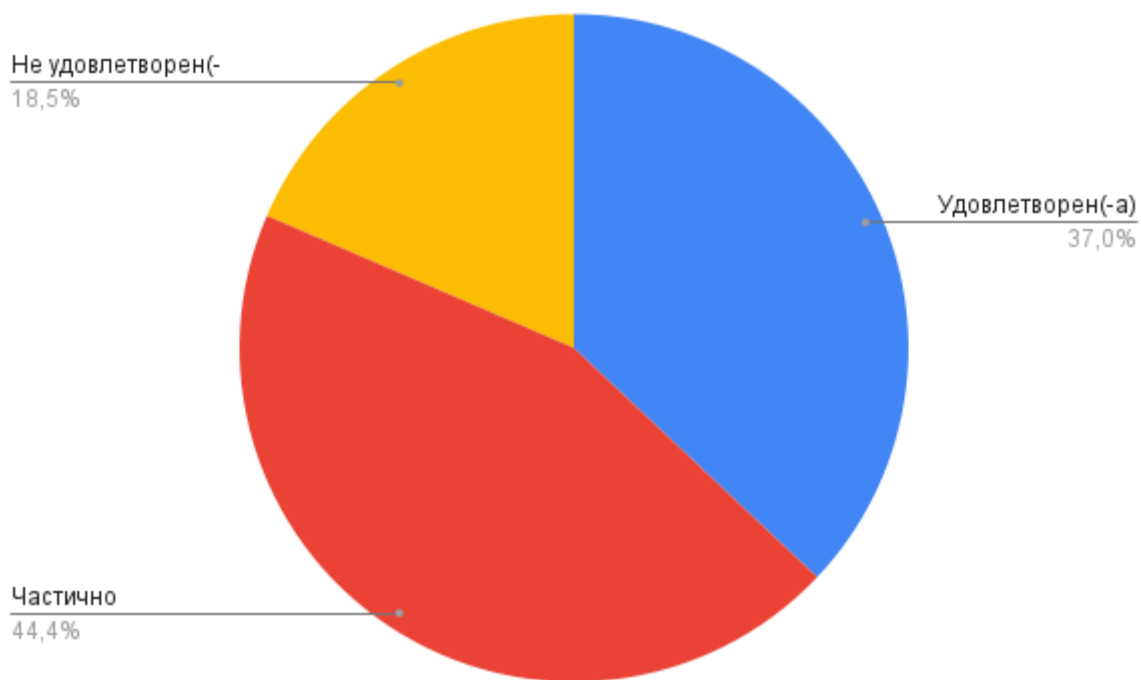
- доля получателей услуг, удовлетворенных работой педагогического состава ВУЗа



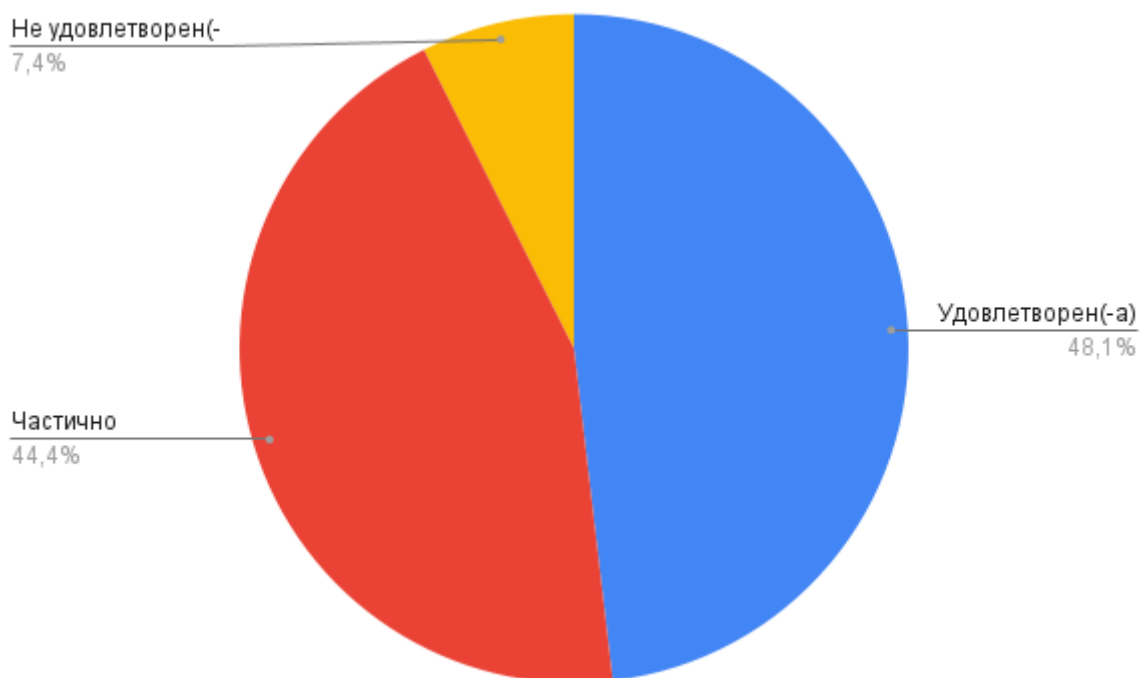
7.2. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации?



7.3. Удовлетворенность получателей услуг материально-техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?



7.4. Оценка, насколько практика позволяет получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы



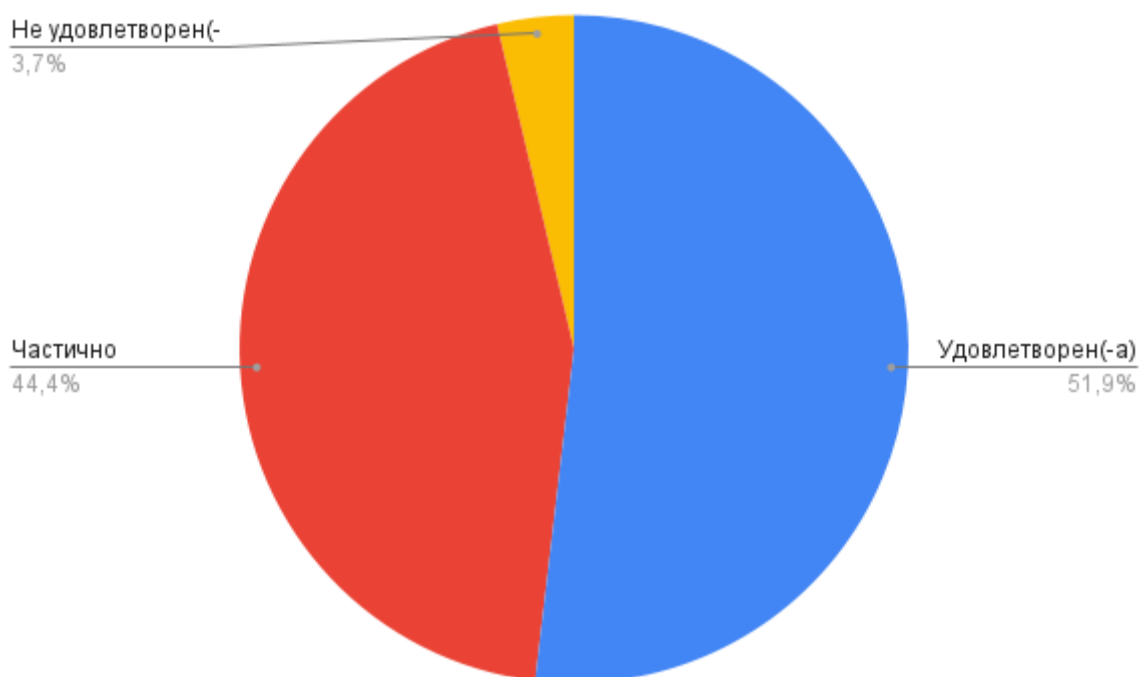
7.7 Учебные дисциплины, которые имеют высокий уровень организации и качества преподавания

Математика, Сервис, Физика, Маркетинг, Деловое общение, стандартизация качества. Культура делового общения, маркетинг, выставочная деятельность, физика

7.8. Учебные дисциплины, имеют низкий уровень организации и качества преподавания

Информатика, Технология продаж, Физика

7.9. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством организации и условиями практик?



7.10. Соответствие результатов обучения в университете ожиданиям

