УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРДЕНОВ ОКТЯБРЬСКОЙ РЕВОЛЮЦИИ
И ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

ОТЧЁТ

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

за 2025/2026 учебный год

Горки, 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 5
1.1. Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей по категориям 5
1.2 Итоговая оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательных услуг 23
1.3. Удовлетворенность заинтересованных сторон 26
2. ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 27
ВЫВОДЫ 30
Приложение 1 32
Приложение 2 33

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день повышение качества образования является основным направлением стратегического развития УО БГСХА (далее академия). Понимая, то, что качество образования позволит повысить конкурентоспособность на отечественном и мировом рынке образовательных услуг академия налаживает систему мониторинга и оценки деятельности для укрепления механизмов гарантии качества на всех уровнях системы образования. Одним из инструментов мониторинга и оценки является изучение удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством образования и образовательной среды.

Результаты комплексной оценки удовлетворённости потребителей дают ценную информацию, необходимую высшему руководству для выработки перспективной стратегии академии, планирования, обеспечения необходимыми ресурсами, улучшения продукции и качества обслуживания.

Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг и научной продукции в академии направлена на реализацию принципа ориентации на потребителя. Полученные по этим исследованиям результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им.

В соответствии со стандартом СТБ ISO 9001–2015 [9.1.2], академия ежегодно проводит мониторинг данных (информации), касающихся степени удовлетворения потребителей их потребностей (требований) и ожиданий.

В 2025-2026 учебном году в анкетировании приняли участие 4832 респондентов, анкетирование прошло по следующим категориям:

студенты 2-4 курсов, магистранты (очной и заочной формы), студенты ВШАБ – категория потребителей «Обучающие»;

иностранные студенты – категория «Иностранные студенты»;

студенты выпускных курсов – категория потребителей «Студенты-выпускники»;

специалисты-выпускники, окончившие в разные годы академию – категория потребителей «Специалисты-выпускники»;

магистранты – категория потребителей «Магистранты»;

аспиранты – категория потребителей «Аспиранты»;

абитуриенты, поступающие на дневную форму обучения – категория потребителей «Абитуриенты»;

представители профессорско-преподавательского состава академии – категория потребителей «ППС»;

руководители организаций, в которых работают выпускники академии – категория потребителей «Работодатели».

В результате исследования были получены показатели удовлетворенности потребителей по девяти потребительским категориям, а также в целом по академии, установлены уровни соответствия образовательных услуг их требованиям по установленным критериям оценочной шкалы удовлетворенности.

Применение результатов: результаты исследования могут быть

использованы для определения «сильных» и «слабых» сторон образовательного процесса, идентификации рисков, развития и совершенствования системы менеджмента качества и при разработке практических мер корректирующего действия для повышения качества образования в академии.

В исследовании использовались следующие термины:

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (СТБ ISO 9001).

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований (СТБ ISO 9001).

Несоответствие – невыполнение требования (СТБ ISO 9001).

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (СТБ ISO 9001).

Корректирующие действия – действия по устранению имеющегося несоответствия (СТБ ISO 9001).

Риск – влияние неопределенности (СТБ ISO 9001).

Оценка удовлетворенности потребителей – процедура или результат определения степени соответствия восприятия потребителями выполнения их требований.

Индикаторы удовлетворенности потребителей – показатели, которые включают в себя оценки или рейтинги по результатам исследования удовлетворенности потребителей, а также статистические данные по замечаниям и жалобам и принятым по ним решениям.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – система регулярного отслеживания состояния удовлетворенности потребителей по определенному набору показателей (индикаторов) удовлетворенности и соотнесение полученных результатов с оценочной шкалой измерения соответствия их требованиям и ожиданиям.

Шкала оценки удовлетворенности потребителя – определение потребителем (респондентом) степени своей удовлетворенности образовательной услугой производилось им в анкете по порядковой шкале измерения от 1 до 5 баллов, где 1 – минимальное, а 5 – максимальное ее значение. Полученные оценки суммировались, рассчитывалось среднее значение, характеризующее распределение респондентов по каждой позиции шкалы. На основе полученных распределений респондентов по позициям шкалы определялся индекс удовлетворенности потребителей (Е) как средневзвешенное арифметическое, где в качестве весовых коэффициентов выступали баллы от 1 до 5. Полученные значения Е в баллах, соотносились со следующей оценочной шкалой:

уровень соответствия — от 3,0 до 5,0 баллов; подразделяется на зоны: полного ($4{,}5 \leq E \leq 4{,}5$), высокого ($4{,}5 > E \geq 4{,}0$), среднего ($3{,}5 \leq E < 4{,}0$) и неполного соответствия ($3{,}5 > E \geq 3{,}0$), или потенциального несоответствия, минимизация которого требует осуществления предупреждающего действия.

уровень несоответствия — ниже 3,0 баллов; подразделяется на зоны: несущественного ($3{,}0 > E \geq 2{,}5$) и существенного несоответствия ($E < 2{,}5$), требующие по их устранению осуществления корректирующего действия.

1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Анализ результатов оценки удовлетворенности потребителей по категориям

В целях дальнейшего совершенствования качества предоставляемых образовательных услуг на кафедрах, произведена оценка удовлетворённости потребителей по категории «Обучающиеся», к которой относятся студенты очной и заочной форм обучения, магистранты очной и заочной форм обучения, а так же обучающиеся в высшей школе агробизнеса. В этом году в исследовании приняли участие около 3680 респондентов. В первом семестре в опросе участвовало 1941 респондент, а во втором – 1739 респондента. Графически результаты оценки удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон по категории «Обучающиеся» на кафедрах в 2025-2026 учебном году представлены в Приложении 1.

По результатам оценки удовлетворённости, содержанием учебных программ по учебным дисциплинам и качеством проведения учебных занятий для студентов и магистрантов очной и заочной формы, 33 кафедры имеют наибольший балл удовлетворённости – полная степень удовлетворённости. В лидерах оказались следующие кафедры: Свиноводства и мелкого животноводства (4,90), Защиты растений (4,86), Кафедра лингвистических дисциплин (4,83), Геодезии и фотограмметрии 4,86), Свиноводства и мелкого животноводства (4,81Кадастра и земельного права (4,80). Высокая степень удовлетворённости на 8 кафедрах.

Обработанные итоговые данные по оценке удовлетворенности представлены кафедрам для анализа, информирования сотрудников, принятия решений, разработки корректирующих и предупреждающих действий. Итоги оценки и решения должны быть отражены в годовом отчете кафедры. При рассмотрении вопросов по оценке удовлетворенности потребителей на заседаниях кафедр происходит разработка конкретных корректирующих действий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с указанием мероприятий, сроков и ответственных за исполнение, регистрацию этих действий в протоколах заседания кафедр.

Общие результаты оценки удовлетворенности студентов представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Обучающие» в 2025-2026 учебном году

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	1 семестр	2 семестр	Общая оценка удовлетворенности категории в 2025-2026 учебном году	Степень удовлетворённости
1.Насколько Вы удовлетворены содержанием учебной программы по учебной дисциплине?	4,65	4,67	4,66	Полная
2.Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения лекций?	4,68	4,69	4,69	Полная

КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	1 семестр	2 семестр	Общая оценка удовлетворенности категории в 2025-2026 учебном году	Степень удовлетворённости
3.Насколько Вы удовлетворены уровнем проведения практических (лабораторных) занятий?	4,66	4,72	4,69	Полная
4.Насколько Вы удовлетворены уровнем обеспеченности учебной и учебно-методической литературой?	4,58	4,62	4,60	Полная
5. Насколько Вы удовлетворены оснащенностью кафедры оборудованием и его доступность?	4,55	4,61	4,58	Полная
6. Насколько Вы удовлетворены организацией отработок пропущенных учебных занятий?	4,46	4,53	4,49	Высокая
Общая оценка удовлетворенности	**4,60**	**4,64**	**4,62**	**Полная**

По данным таблицы 1.1 общая удовлетворенность категории потребителей «Обучающие» составила 4,62 балла – уровень полного соответствия и по сравнению с предыдущим годом (4,61 балла) уровень соответствия незначительно увеличился. Если рассматривать удовлетворённость обучающихся по семестрам, то в 1 и во 2 семестрах средний балл удовлетворённости практически одинаковый (4,60 и 4,64 соответственно).

Как показало исследование по итогу, все респонденты имеют полную степень удовлетворенности. Меньше всего студенты удовлетворены организацией отработок пропущенных учебных занятий.

Динамика результатов оценки удовлетворённости категории потребителей «Обучающиеся» за три последних года по фактическим и планируемым показателям представлена на рис.1

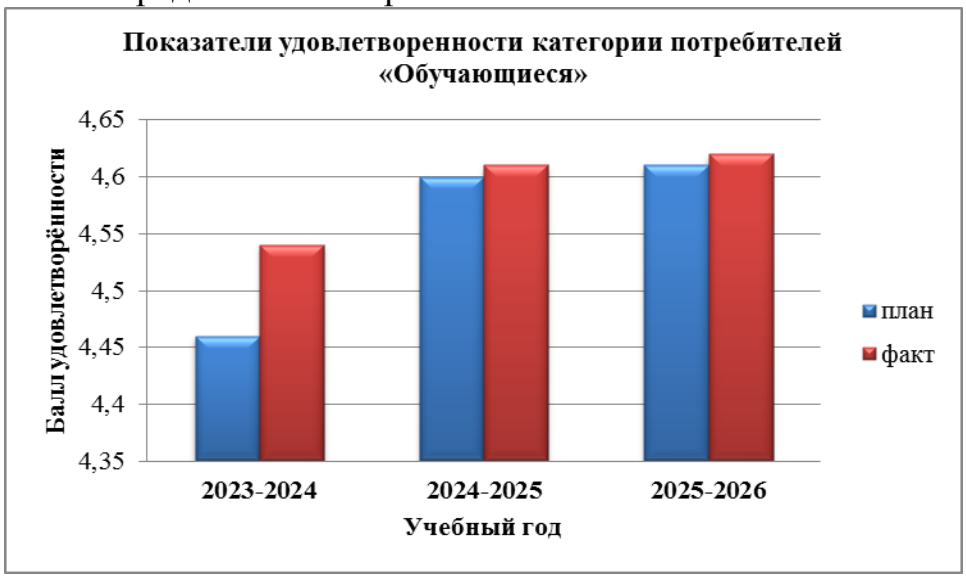


Рисунок 1 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Обучающиеся».

Как видно по рис.1, показатели удовлетворённости категории потребителей «Обучающиеся» в 2025-2026 учебном году незначительно выше, чем в предыдущие годы. Что объясняется, в первую очередь, большой выборкой

респондентов. Так же за последние три учебных года фактический показатель по сравнению с планом значительно выше, чего не наблюдалось в предыдущих годах.

Итак, в целях повышения уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг в академии, необходимо осуществлять тесное взаимодействие с обучающимся контингентом, реагировать на их замечания, потребности и предложения.

Регулярное (в мониторинговом режиме) проведение социологических исследований по данной проблеме позволяют оперативно отслеживать состояние и динамику удовлетворенности качеством обучения и принимать взвешенные управленческие решения.

Результаты оценки удовлетворенности студентов углубленного высшего образования (магистратура) очной и заочной форм обучения качеством образовательного процесса, научно-исследовательской работы и социальными условиями проживания, представлены в таблице 1.2

Таблица 1.2 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Магистранты»

ПОКАЗАТЕЛИ	Балл	Степень удовлетворённости
Лекции	4,53	Полная
Семинарские, практические, лабораторные занятия	4,50	Полная
Организация самостоятельной работы	4,44	Высокая
Обеспеченность учебной, методической, научной литературой	4,44	Высокая
Обслуживание в библиотеке, учебно-методических кабинетах кафедр	4,44	Высокая
Обучение иностранному языку	4,33	Высокая
Психолого-педагогическая подготовка	4,50	Полная
Объективность оценок при проведении текущей и итоговой аттестации, экзамены, защита магистерской диссертации	4,56	Полная
Организация и условия научно-исследовательской работы	4,50	Полная
Доступность информации, предоставляемой академией: по вопросам обучения в магистратуре	4,50	Полная
о конференциях и семинарах	4,44	Высокая
о проведении конкурсов и грантов	4,50	Полная
Обеспеченность учебного процесса информационно-компьютерными технологиями и техникой	4,44	Высокая
Актуальность выполнения реализуемых образовательных программ	4,47	Высокая
Содержание учебных программ по учебным дисциплинам	4,44	Высокая
Помощь со стороны руководителя магистерской работы	4,47	Высокая
Общее руководство подготовкой магистрантов	4,53	Полная
Удовлетворённость организацией условиями питания	4,33	Высокая
Удовлетворённость условиями проживания	4,27	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории «Магистранты»	**4,45**	**Высокая**

По данным таблицы 1.2 общая удовлетворенность категории потребителей «Магистранты» составила 4,45 балла – полный уровень соответствия, по сравнению с предыдущим годом (4,79 балла) уровень соответствия значительно уменьшился. По всем показателям – полная либо высокая степень

удовлетворённости.

Динамика результатов оценки удовлетворённости категории потребителей «Магистранты» за три последних года по фактическим и планируемым показателям представлена на рис.2

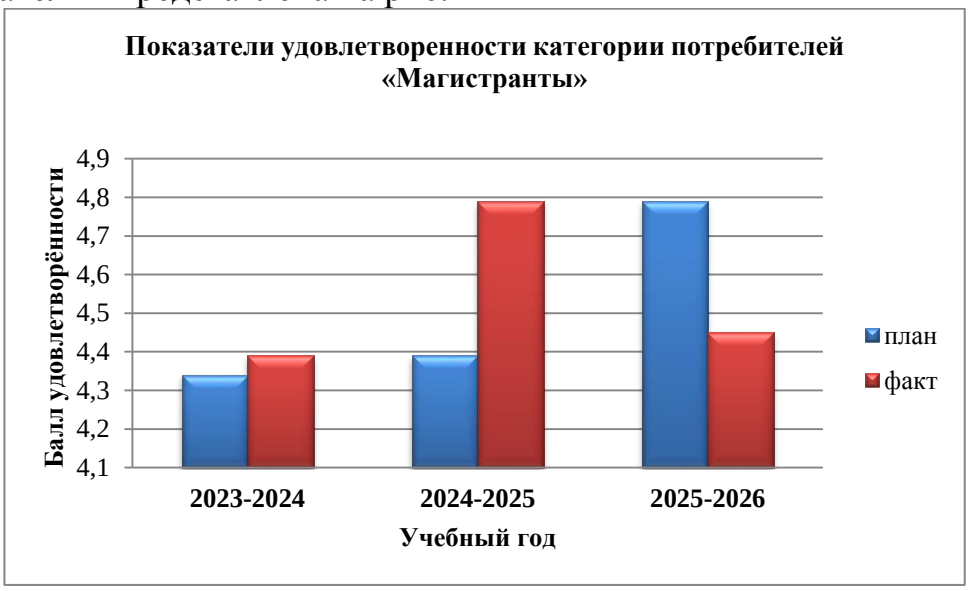


Рисунок 2 – Удовлетворенность по категории «Магистранты».

Как видно по рис.2, в 2025–2026 учебном году фактический показатель меньше планируемого.

Однако, несмотря на достаточно высокие показатели, необходимо проводить систематический мониторинг, анализ и оценку деятельности факультетов в части подготовки магистрантов. Пересмотреть и определить последовательность действий по организации, обеспечению, проведению практик, НИРС, выполнению индивидуального плана магистранта, должностным обязанностям научного руководителя; выполнения функций деканата, кафедры. Выполнить потребности и ожидания магистрантов, по возможности, выявленные по результатам анкетного опроса.

Немаловажный показатель удовлетворённости магистрантов организацией и условиями для научно-исследовательской работы за три последних года по фактическим и планируемым показателям представлен на рис.3

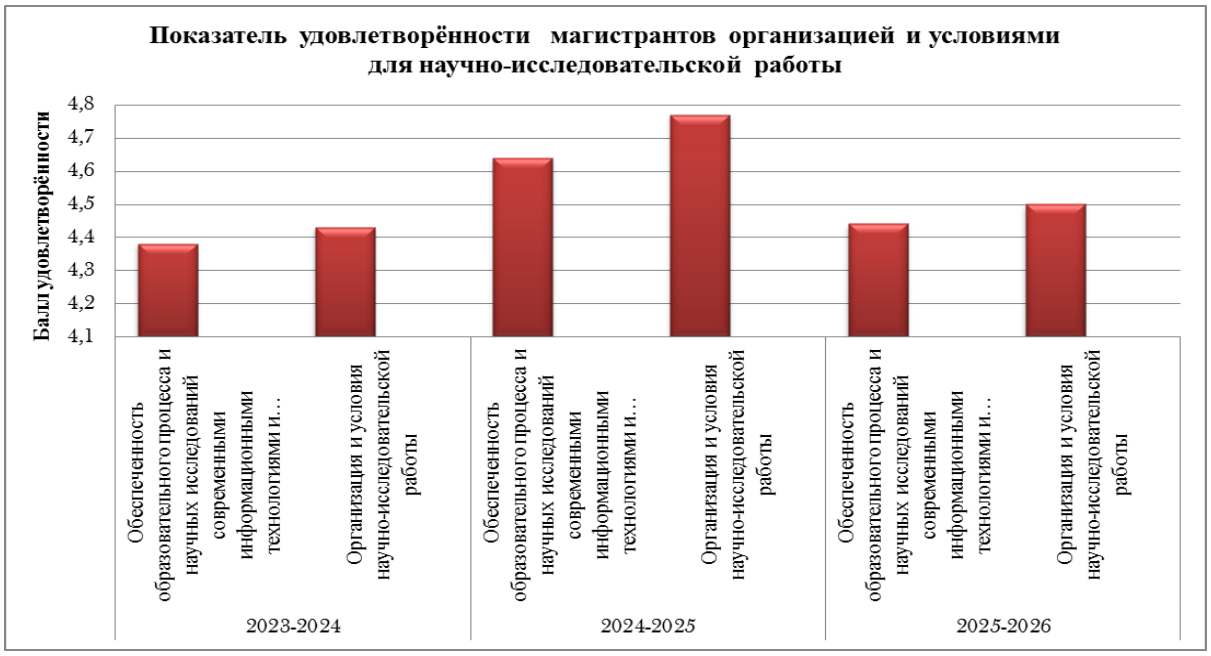


Рисунок 3 – Показатели удовлетворённости магистрантов организацией и условиями для научно-исследовательской работы

Как видно из рисунка 3, показатели удовлетворённости магистрантов организацией и условиями для научно-исследовательской работы в этом году оказался значительно ниже, чем в прошлом.

Результаты оценки удовлетворенности аспирантов представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Аспиранты»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Доступность информации, предоставляемой академией: -по вопросам обучения в аспирантуре	4,42	Высокая
о конференциях и семинарах, проходящих в БГСХА, др, учреждениях образования и научных организациях	4,38	Высокая
о проведении конкурсов и грантов	4,21	Высокая
Актуальность и соответствие Вашим научным интересам предложенной тематики диссертационного исследования	4,38	Высокая
Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов: библиотечные фонды	4,25	Высокая
электронные базы данных	4,08	Высокая
техника, компьютеры, необходимые для учебного процесса и научной деятельности	4,29	Высокая
научное оборудование, инструменты, материалы	4,21	Высокая
лаборатории, специализированные сооружения и опытные участки	4,21	Высокая
Участие научного руководителя в планировании и выполнении работ по теме диссертации	4,58	Полная
Возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования	4,50	Полная
Личное участие в научных конференциях, симпозиумах с	4,46	Высокая

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
результатами диссертации		
Организация со стороны кафедры Вашей подготовки к сдаче кандидатского экзамена по специальности	4,42	Высокая
Контроль и помощь кафедры, к которой Вы прикреплены, в научно-исследовательских проектах	4,33	Высокая
Организация и проведение аттестации о проведенной работе за отчетный период	4,50	Полная
Участия в НИРС для продолжения образования в аспирантуре	4,46	Высокая
Психолого-педагогическая подготовка	4,29	Высокая
Организация и качество предоставляемых услуг столовой БГСХА	4,50	Полная
Предоставленные условия проживания	4,54	Полная
Общая оценка удовлетворенности категории «Аспиранты»	**4,37**	**Высокая**

По данным таблицы 1.3 общая удовлетворенность категории потребителей «Аспиранты» составила 4,37 балла – высокое соответствие, по сравнению с предыдущим годом (4,27 балла) уровень соответствия незначительно увеличился.

По большинству критериев отмечен высокий уровень удовлетворенности. Показатели «Участие научного руководителя в планировании и выполнении работ по теме диссертации», «Возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования», «Организация и проведение аттестации о проведенной работе за отчетный период», «Организация и качество предоставляемых услуг столовой БГСХА» и «Предоставленные условия проживания» показали полную степень удовлетворённости. Это, несомненно, характеризует кафедры с наилучшей стороны. По всем остальным показателям – высокий уровень удовлетворённости, что значительно выше, чем в прошлом учебном году.

На рисунке 4 представлена оценка одного из немаловажного показателя «Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов»

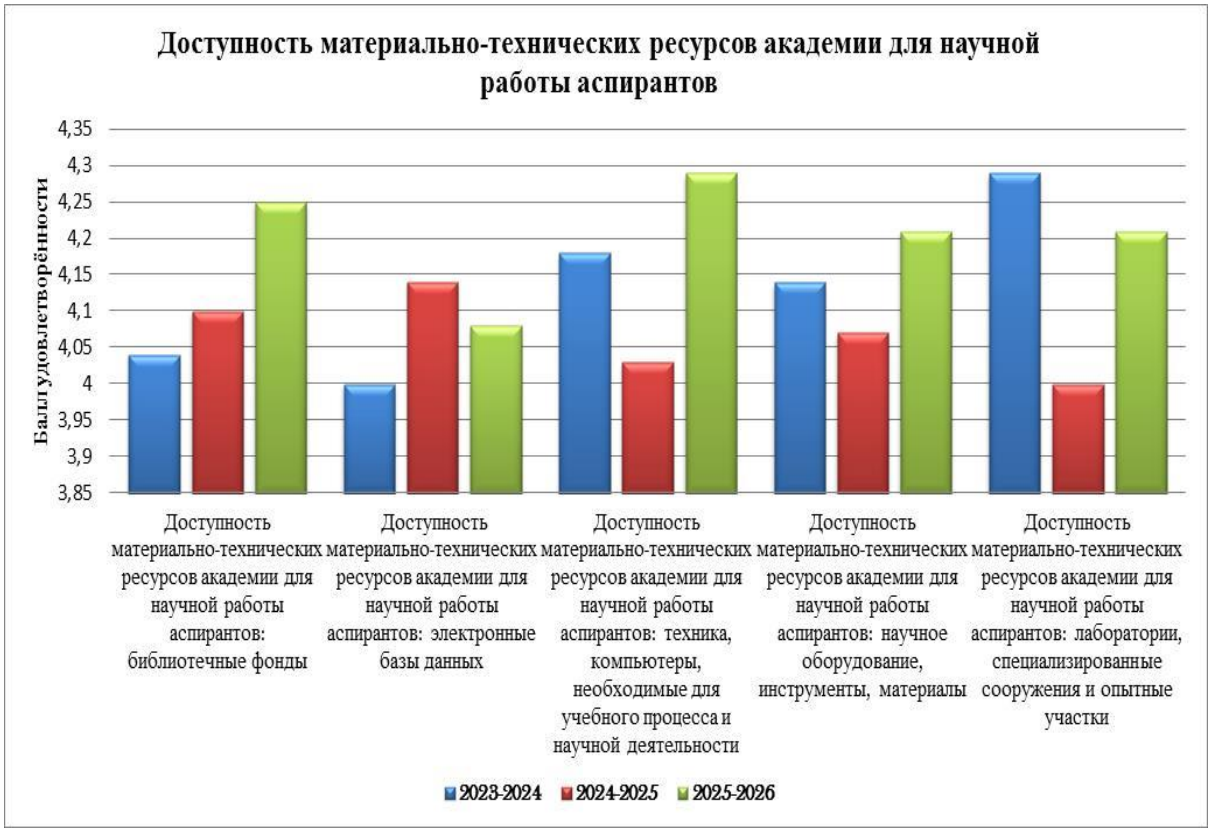


Рисунок 4 – Доступность материально-технических ресурсов академии для научной работы аспирантов

Анализируя данные, указанные на рисунке 4, можно сделать вывод, что, несмотря на улучшенные показатели некоторых показателей, необходимо обращать внимание на доступность научного оборудования, инструментов, материалов и материально-технических ресурсов академии, а так же специализированных сооружений и опытных участков для научной работы аспирантов и возможность апробации и публикации результатов диссертационного исследования. Примечательно, что большинство респондентов планируют защитить диссертацию в срок, или с опозданием от 2-х лет.

Анализируя результаты оценки удовлетворенности студентов углубленного высшего (магистратура) и научных кадров высшей квалификации (аспирантура), необходимо обратить внимание на немаловажный критерий оценки – организация и качество питания, и предоставленные условия проживания. Магистранты эти показатели оценили в 4,33 и 4,27 балла, а аспиранты – в 4,50 и 4,54 балла. По сравнению с прошлым учебным голом эти показатели стали выше.

Динамика результатов оценки удовлетворённости условиями питания и проживания у магистрантов и аспирантов за три последних года представлена на рис.5

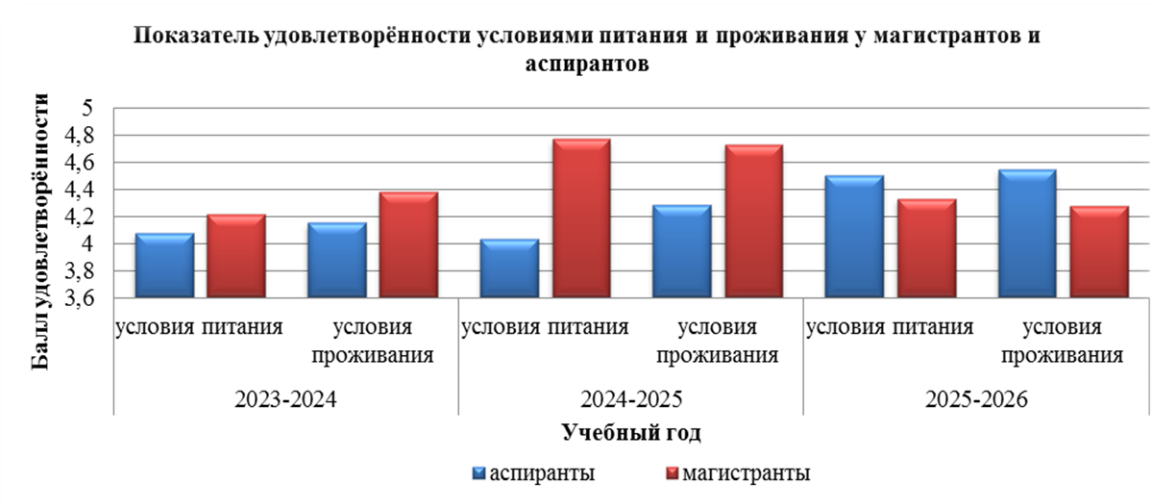


Рисунок 5 – Показатель удовлетворённости условиями питания и проживания у магистрантов и аспирантов

Как показывает рис.5, в этом учебном году, в отличие от прошлого, условиями питания и проживания аспиранты удовлетворены больше, чем магистранты. Отметим, что в целом цифры достаточно приемлемы и за последние три года не опускались ниже критического уровня и находятся на границе высокой степени удовлетворённости последних три года.

Результаты оценки удовлетворенности абитуриентов представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Абитуриенты»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Рекламно-информационная работа академии по привлечению абитуриентов	4,31	Высокая
Объем информации на веб-сайте академии	4,27	Высокая
Организация и качество дней открытых дверей	4,44	Высокая
Работа приемной комиссии	4,64	Полная
Организация и качество краткосрочных курсов	4,39	Высокая
Условия питания	4,33	Высокая
Условия проживания	4,26	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории «Абитуриенты»	**4,38**	**Высокая**

По данным таблицы 1.4 общая удовлетворенность категории потребителей «Абитуриенты» составила 4,38 балла – уровень высокого соответствия. В 2024-2025 учебном году показатель степени удовлетворённости этой категории был ниже и составлял 4,35 балла.

По всем показателям в этом учебном году определена высокая степень удовлетворённости. Полная степень удовлетворённости по показателю «Работа приемной комиссии» (4,64 балла). Один из важнейших показателей «Объем информации на веб-сайте академии» по сравнению с прошлым годом немного увеличился (с 4,26 на 4,38 балла). В 2023-2024 году этот показатель респонденты оценили в 4,22 балла. Веб-сайт академии в этом году был обновлён. Обновление сайта – это, как правило, улучшает удобство для пользователей, повышает скорость работы и обновляет информацию для абитуриентов. Страницы легче

читать с экранов смартфонов и планшетов. Актуальные списки, правила приёма и новости академии подаются без задержек. Хотя некоторые отмечали, что поначалу встречались пустые разделы, не работали ссылки, а новому расположению кнопок нужно было привыкать.

В настоящее время каждое учреждение высшего образования должно иметь эффективную рекламную базу. При создании эффективной рекламы, необходимо проводить тщательный анализ рынка образовательных услуг, учитывая всю специфику данной сферы. Только обладая широким спектром знаний в данной области, можно создать грамотный и эффективный рекламный продукт, который будет являться основным информационным источником для абитуриента. Здесь немаловажную роль играют интернет-ресурсы, основными пользователями которых являются молодые люди — потенциальные клиенты. Интернет-сайт академии является одним из важнейших инструментом продвижения. Регулярные обновления на сайте, приводят к росту к эффективности его роста, что влияет на имидж академии. Поэтому, чем более информативен сайт, тем лучше его эффективность при продвижении учебного заведения.

Основные мотивы, которые стали определяющими у абитуриентов в выборе при поступлении в академию это: желание получить высшее образование, престижность данного учреждения образования, привлекательность избранной специальности, невысокий конкурс при поступлении по сравнению с другими учреждениями образования и другое.

В оценке удовлетворённости образовательным процессом и условиями работы приняли участие 265 респондента, из числа ППС кафедр академии (см. приложение 2).

Результат оценки удовлетворённости потребителей по категории «Профессорско-преподавательский состав» показал, что условиями работы полностью удовлетворены сотрудники двенадцати кафедр, максимальное количество баллов на кафедре Социально-гуманитарных дисциплин (4,83 балла), кафедре Управления (4,8 балла) и кафедре Кадастра и земельного права(4,74 балла). Высокий уровень удовлетворенности на двадцати четырёх кафедрах (баллы от 4,05 до 4,49). Условиями работы частично удовлетворены (средний уровень соответствия) сотрудники на пяти кафедрах. Наименьшие баллы удовлетворённости потребителей по категории «Профессорско-преподавательский состав» на кафедре Кормопроизводства и хранения продукции растениеводства (3,14 балла).

Общие результаты оценки удовлетворенности педагогических работников представлены в таблице 1.5.

Таблица 1.5 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Профессорско-преподавательский состав»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Организация учебного процесса	4,40	Высокая
Научно-методическое обеспечение образовательного процесса	4,39	Высокая
Обеспеченность кафедры:	4,56	Высокая

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
учебными и служебными аудиториями		
средствами информатизации и компьютеризации	4,00	Средняя
оборудованием, приборами и техн. средствами обучения	4,03	Высокая
Организация научно-исследовательской работы (НИР):	4,26	Высокая
Методологическое и методическое обеспечение НИР	4,29	Высокая
Материально-техническое обеспечение НИР	4,03	Высокая
Организация воспитательной работы	4,45	Высокая
Методическое обеспечение воспитательной работы	4,34	Высокая
Модульно-рейтинговая технология обучения	4,20	Высокая
Организация учебной практики студентов	4,35	Высокая
Аттестация студентов по итогам учебной практики	4,41	Высокая
Организация производственной практики студентов	4,40	Высокая
Аттестация студентов по итогам производственной практики	4,43	Высокая
Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)	4,24	Высокая
Курсовое проектирование	4,37	Высокая
Дипломное проектирование	4,41	Высокая
Актуальность содержания учебно-программной документации в рамках реализуемых образовательных программ	4,47	Полная
Качество подготовки специалистов АПК	4,22	Высокая
Условия труда и оснащение Вашего рабочего места	4,24	Высокая
Возможность повышения квалификации и прохождения стажировки	4,46	Полная
Организация и качество подготовки по программе повышения квалификации	4,42	Высокая
Уровень социальной поддержки (оздоровительная, культурная, спортивно-массовая и иная деятельность)	4,20	Высокая
Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава (ППС)	3,67	Средняя
Удовлетворённость работой библиотекой (уровень обслуживания, важность получения необходимой информации)	4,32	Высокая
Удовлетворённость организацией питания (работа столовой, буфетов)	4,05	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории ППС	**4,28**	**Высокая**

По данным таблицы 1.5 общая удовлетворенность категории потребителей «**Профессорско-преподавательский состав**» составила 4,28 балла – уровень высокого соответствия , как и в предыдущим году (4,29 балла).

По большинству критериев оценки отмечен высокий уровень удовлетворенности. Однако, показатели «Обеспеченность кафедры средствами информатизации и компьютеризации», и «Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава» показали среднюю степень удовлетворённости. Так, на протяжении последних лет показатель «Стимулирование труда профессорско-преподавательского состава» имеет невысокий балл. В этом учебном году этот показатель – 3,67 балла, что немного ниже, чем в предыдущем году (3,72 балла).

Следует заметить, что решение вопросов мотивации и стимулирования

профессорско-преподавательского состава приобретает все более актуальный и значимый характер. Это определяется тем, что мотивационно-стимулирующая политика позволяет повлиять на трудовое поведение ППС и повысить потенциальные показатели преподавателя академии, что, безусловно, положительным образом скажется на качестве высшего образования.

Квалификация, профессиональная компетентность, культура профессорско-преподавательского состава, а также другие составляющие кадрового потенциала академии позволяют обеспечить соответствующую современным требованиям подготовку молодых кадров самых различных направлений и обеспечить тем самым экономическую устойчивость страны в целом. В связи с этим, реализация вопросов мотивации и стимулирования профессиональной деятельности профессорско-преподавательского состава – это актуальная задача кадрового менеджмента академии.

Для более детального рассмотрения вопроса, были проанализированы отдельные показатели мотивации труда ППС за последние три учебных года. Данные представлены на рис.6



Рисунок 6 – Показатели мотивации ППС

Анализ показал, что за три последних года показатели мотивации ППС находятся примерно на одном уровне. В этом учебном году такие показатели как «Условия труда и оснащение вашего рабочего места» и «Уровень социальной поддержки» выше, чем в предыдущих годах. На самом низком уровне удовлетворённости находится показатель «Стимулирование труда ППС». Поэтому очень важно периодически мониторить работоспособность системы стимулирования труда работников. В организации должна быть системная и чёткая социальная политика поддержания работников по вопросам семейного отдыха, индивидуальной работы по запросам социального характера. Необходимо формирование среды, способствующей мотивации работников на улучшение своей деятельности и деятельности академии.

С целью выяснения качества образовательных услуг, которые студенты, как их потребители, получали на протяжении всего обучения в академии, были оценены результаты оценки удовлетворенности студентов выпускных курсов. Результаты представлены в таблице 1.6.

Таблица 1.6 – Показатели удовлетворенности по категории «Студенты-выпускники»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Теоретическая подготовка по специальности	4,45	Высокая
Практическая подготовка по специальности	4,38	Высокая
Знания в смежных областях полученной специальности	4,28	Высокая
Психолого-педагогические знания	4,30	Высокая
Готовность налаживать оптимальные связи и отношения в интересах производства	4,37	Высокая
Знание иностранного языка	3,79	Средняя
Владение информационно-компьютерными технологиями	4,36	Высокая
Знание инновационных производственных технологий	4,14	Высокая
Правовые знания	4,18	Высокая
Экономические знания	4,13	Высокая
Готовность к самостоятельной работе	4,25	Высокая
Готовность к профессиональной деятельности	4,28	Высокая
Качество работы учебно-методических кабинетов кафедр	4,46	Высокая
Качество работы библиотеки	4,44	Высокая
Организация самостоятельной работы	4,39	Высокая
Обеспеченность образовательного процесса информационно-компьютерной техникой и технологиями	4,39	Высокая
Обеспеченность образовательного процесса оборудованием, приборами и техникой	4,42	Высокая
Качество учебных занятий	4,46	Высокая
Организация и качество учебных практик	4,39	Высокая
Организация и качество производственных практик	4,34	Высокая
Объективность оценок при сдаче модулей, экзаменов в сессию и государственных экзаменов	4,48	Высокая
Эффективность модульно-рейтинговой технологии обучения	4,43	Высокая
Соответствие персонального распределения, будущего трудоустройства полученным знаниям, навыкам и умениям	4,36	Высокая
Проявление внимания руководства академии к потребностям и требованиям студентов	4,34	Высокая
Качество воспитательной работы в академии по формированию личности будущего специалиста	4,40	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории	**4,33**	**Высокая**

По данным таблицы 1.6 общая удовлетворенность категории потребителей «Студенты-выпускники» составила 4,33 балла – уровень высокого соответствия и по сравнению с предыдущим годом (4,43 балла) уровень соответствия незначительно уменьшился.

Проанализировав данные, видно, что уровень удовлетворённости по всем критериям стабильно-высокий, что и отразилось на общей удовлетворённости выпускников академии. Средняя удовлетворённость только по показателю «Знание иностранного языка» –3,79 балла.

Уровень удовлетворенности по показателю «практическая подготовка по специальности» 4,38 по сравнению с прошлым годом (4,46), немного уменьшился, как и показатель «готовность к профессиональной деятельности» (с 4,44 на 4,28 соответственно). Чем ниже практическая подготовка студентов, тем

ниже готовность к профессиональной деятельности

Ещё один из немаловажных показателей для будущего молодого специалиста это «Знание инновационных производственных технологий». На рисунке 7 представлена оценка получаемых знаний студентами-выпускниками за последние три учебных года.

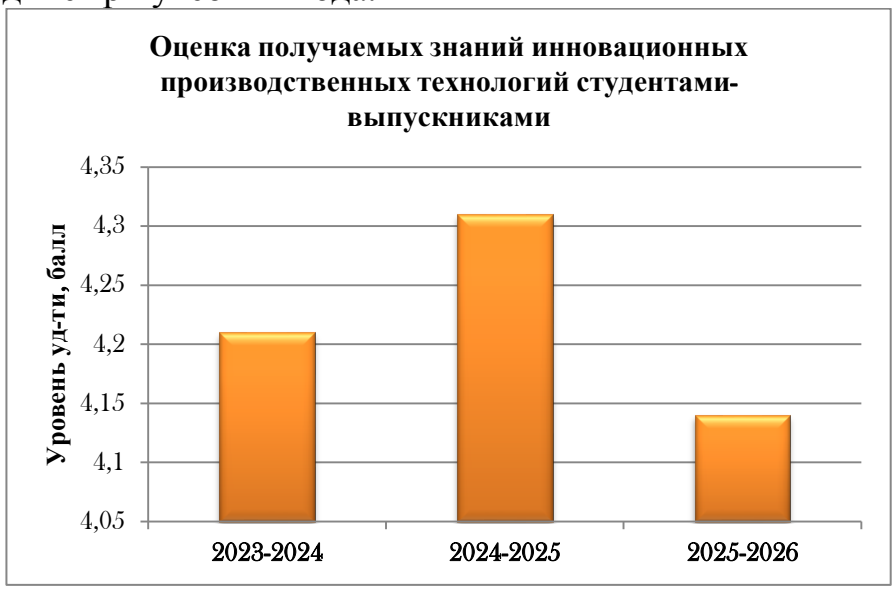


Рисунок 7 –Оценка получаемых знаний инновационных производственных технологий студентами-выпускниками

Как видно из рисунка 7 показатель незначительно упал по сравнению с предыдущими годами.

Динамика оценки удовлетворённости потребителей по категории «Студенты-выпускники» за три года в соответствии с плановыми показателями, представлена на рис.8.



Рисунок 8 – Показатели удовлетворённости потребителей «Студенты-выпускники».

Анализируя рис.8 видно, что плановый показатель удовлетворённости по категории «Студенты-выпускники» в этом учебном году ниже планируемого. В 2024-2025 учебном году ситуация была обратная — фактическое значение было значительно выше планируемого.

Несмотря на это, необходимо проводить систематический мониторинг социологических исследований по данной проблеме, анализ и оценку деятельности факультетов в части подготовки студентов выпускных курсов. Выполнить, по возможности, потребности и ожидания выпускников, выявленные по результатам анкетного опроса.

Обработанные итоговые данные по оценке удовлетворенности представлены деканатам для анализа, информирования сотрудников, принятия решений, разработки корректирующих и предупреждающих действий. Итоги оценки и решения должны быть отражены в годовом отчете деканата. При рассмотрении вопросов по оценке удовлетворенности потребителей на заседаниях Совета факультета происходит разработка конкретных корректирующих действий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с указанием мероприятий, сроков и ответственных за исполнение, регистрацию этих действий в протоколах Совета факультета.

Показатели уровня удовлетворённости по категории «Студенты–выпускники» на факультетах представлены на рис.9

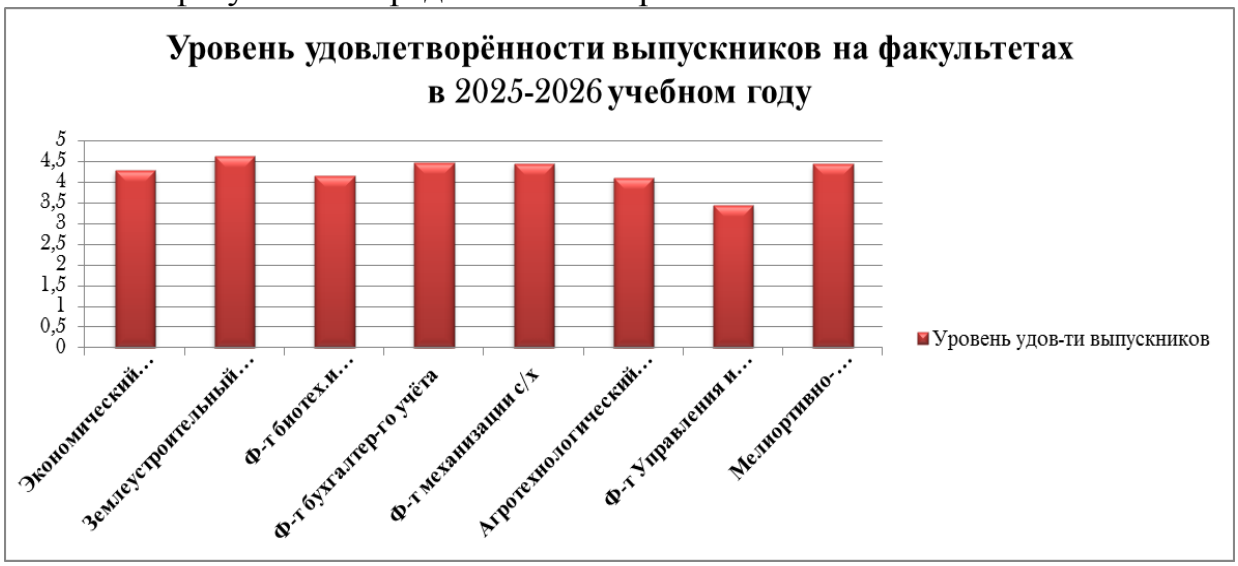


Рисунок 9 – Показатели удовлетворённости потребителей «Студенты-выпускники» на факультетах.

Как видно из рисунка 9, самые высокий уровень удовлетворённости на землеустроительном факультете (4,62 балл). Наименьший уровень удовлетворённости выпускников на факультете Управления и социальных коммуникаций – 3,44 балла. На остальных факультетах высокий балл удовлетворённости потребителей «Студенты-выпускники».

Результаты оценки удовлетворенности специалистов-выпускников представлены в таблице 1.7.

Таблица 1.7 – Показатели удовлетворенности по категории «Специалисты-выпускники»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Теоретическая подготовка по специальности	4,54	Полная
Практическая подготовка по специальности	4,38	Высокая
Владение и применение инновационных производственных технологий	4,18	Высокая

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Осведомленность в смежных областях полученной специальности	4,33	Высокая
Обладание организационно-управленческими навыками	4,51	Полная
Умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда	4,26	Высокая
Коммуникабельность, умение налаживать связи и отношения в интересах производства	4,46	Высокая
Владение информационно-компьютерными технологиями	4,28	Высокая
Психологические знания для работы в трудовом коллективе и умение адаптироваться в нем	4,33	Высокая
Нацеленность на профессиональное самосовершенствование, самообразование, карьерный рост	4,38	Высокая
Эрудированность и широкий кругозор	4,46	Высокая
Знание иностранного языка	3,77	Средняя
Способность работать самостоятельно	4,46	Высокая
Качество и доступность получаемых консультационных услуг от работников академии после окончания академии	4,45	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории «Специалисты-выпускники»	**4,34**	**Высокая**

По данным таблицы 1.7 общая удовлетворенность категории потребителей «Специалисты-выпускники» составила 4,34 балла – уровень высокого соответствия и по сравнению с предыдущим годом (4,05 балла) он значительно увеличился.

В основном все показатели имеют высокую степень удовлетворённости. В прошлом учебном году все показатели так же имели в основном высокую степень удовлетворённости. В этом учебном году средний уровень удовлетворённости наблюдается только по одному показателю: «знание иностранного языка» – 3,77 балла.

В 2024-2025 году в анкету для этой категории потребителей был добавлен такой немаловажный показатель, как «качество и доступность получаемых консультационных услуг от работников академии после окончания академии», который респонденты в этом году оценили в 4,45 балла (высокая степень удовлетворённости).

Всем выпускникам академии бюджетной формы обучения в нынешнем году предоставлены первые рабочие места.
Все выпускники трудоустраиваются в соответствии с полученной специальностью и квалификацией. Одним из параметров конкурентоспособности высшего учебного заведения становится процент трудоустройства его выпускников, поэтому сотрудники академии оказывают студентам информационную поддержку, ориентируя в современном мире профессий, вакансий и компаний. Если у студента возникают проблемы при трудоустройстве — академия пытается помочь, подбирая решения к каждой ситуации индивидуально.

В категорию «Специалисты-выпускники» входят выпускники академии, которые проработали на производстве более двух лет. Поэтому их мнение, предложения и замечания очень ценны и значимы. Не полная удовлетворённость вышесказанными критериями оценки говорят о том, что надо делать больший акцент на практическую подготовку по специальности, на умение работать в

рыночных условиях труда, на владение и применение инновационных производственных технологий, на изучение иностранного языка.

С целью выяснения качества подготовки специалистов в академии в 2025-2026 учебном году приняли участие руководители предприятий и организаций. Цель этого опроса – получение информации о мнениях и ожиданиях работодателей относительно качества подготовки специалистов в системе высшего профессионального образования и формирования их личностных и профессиональных компетенций. Такие экспертные оценки чрезвычайно важны для анализа взаимосвязи рынка труда и существующей системы профессионального образования.

Результаты оценки удовлетворенности категории «Работодатели» представлены в таблице 1.8.

Таблица 1.8 – Показатели удовлетворенности про категории «Работодатели»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Теоретическая подготовка по специальности	4,11	Высокая
Практическая подготовка по специальности	4,00	Высокая
Владение и применение инновационных производственных технологий	3,89	Средняя
Осведомленность в смежных областях полученной специальности	3,68	Средняя
Обладание организационно-управленческими навыками	3,74	Средняя
Умение работать в рыночных условиях и быть конкурентоспособным на рынке труда	3,79	Средняя
Коммуникабельность, умение налаживать связи и отношения в интересах производства	3,63	Средняя
Владение информационно-компьютерными технологиями	4,26	Средняя
Психологические знания для работы в трудовом коллективе и умение адаптироваться в нем	3,74	Средняя
Нацеленность на профессиональное самосовершенствование, самообразование, карьерный рост	3,74	Средняя
Эрудированность и широкий кругозор	3,84	Средняя
Знание иностранного языка	3,17	Средняя
Способность работать самостоятельно	3,74	Средняя
Критерий доступности и полноты информации об академии (факультете) (информативность сайта, информация об открытии новых специальностей и т.п.)	3,89	Средняя
Общая оценка удовлетворенности категории «Работодатели»	**3,80**	**Средняя**

По данным таблицы 1.8 общая удовлетворенность категории потребителей «Работодатели» составила 3,79 балла – уровень среднего соответствия, что значительно ниже оценки удовлетворённости в предыдущем году (4,68 балла).

Это связано с тем, что в прошлом году результаты оценки удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон по категории «Работодатели» на Экономическом факультете показали полную степень удовлетворённости с баллом 5,00, что в среднем и составило 4,68 балла. В этом учебном году в оценке участвовали в основном Землеустроительный и Агротехнологический факультеты.

На вопрос «Желаете ли развивать деловые связи и сотрудничать с нашим учреждением образования?» все работодатели ответили положительно.

Сотрудничать, готовы по следующим направлениям: трудоустройство обучающихся в организацию, практика студентов на базе организации, целевая подготовка специалистов для организации, участие сотрудников организации в образовательном процессе и по другим формам сотрудничества.

Практически по всем критериям оценки в 2025-2026 учебном году средняя степень удовлетворённости. По таким показателям как «Теоретическая подготовка по специальности» и «Практическая подготовка по специальности» – высокая степень удовлетворённости.

Вопрос трудоустройства выпускников всегда будет актуальным для учреждений образований. С каждым годом растёт конкурентоспособность молодых специалистов и требования к ним.

В целях повышения удовлетворённости работодателей в рамках программы развития академии запланированы следующие приоритетные направления:

повышение качества и эффективности подготовки специалистов на базе современных технологий и средств обучения путем создания инновационного научно-образовательного агротехнологического кластера, углубление взаимодействия с организациями-заказчиками кадров;

обновление образовательных стандартов, научно-методического обеспечения высшего образования;

расширение использования в образовательном процессе инновационных методов обучения, с применением электронных мультимедийных учебников, проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению учебных дисциплин, проектно-организационных технологий обучения работе в команде;

разработка дидактических материалов, учебных видеофильмов, имеющих профессиональную направленность, раскрывающих требования производства к современному специалисту;

углубление сотрудничества с аграрными и другими организациями, административно-управленческими структурами районов и областей в целях совместного решения научно-технических задач и внедрения разработок в производство, участия в выполнении программ развития регионов;

разработка и реализация программы воспроизводства и развития кадрового потенциала, предусматривающей привлечение к педагогической и научной деятельности Академии наиболее одаренных, компетентных выпускников и аспирантов Академии, ведущих работников образования и науки, а также специалистов практической сферы деятельности;

модернизация учебно-лабораторных и научно-исследовательских подразделений, приобретение техники и современного учебно-лабораторного оборудования;

плановое пополнение книжного фонда библиотеки учебной, учебно-методической и научной литературой.

В 2025-2026 учебном году поступило 1609 заявок, удовлетворено 586, что составило 36 % от общего количества заявок. Показатели удовлетворённости потребителей «Работодатели» за три учебных года представлены на рис.10

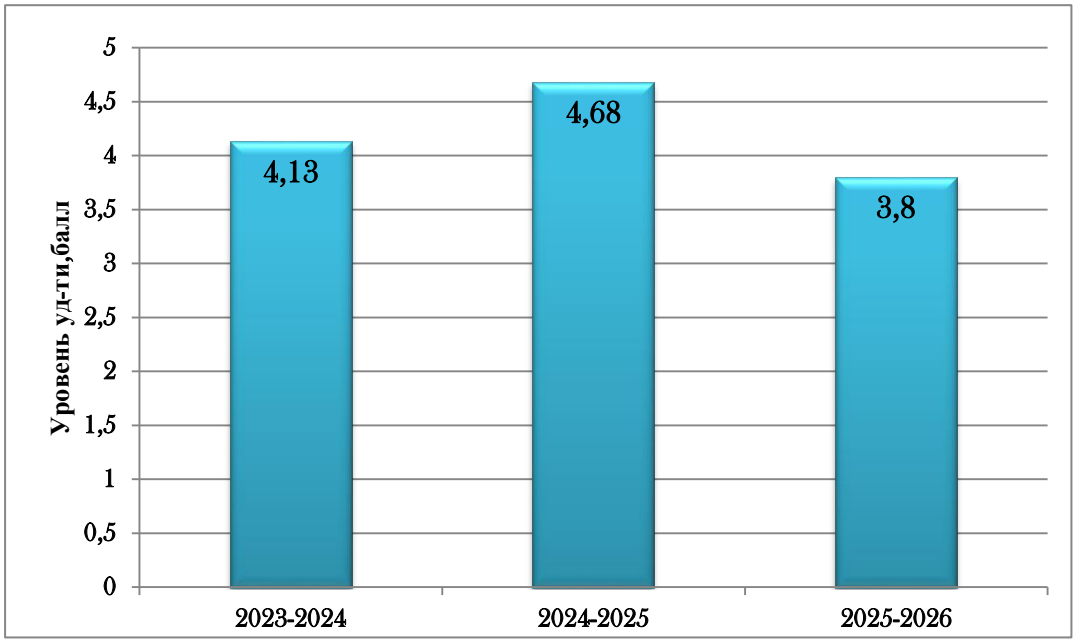


Рисунок 10 – Показатели удовлетворённости потребителей «Работодатели».

На современном этапе, при разработке рабочих учебных планов, необходимо учитывать мнение работодателей, их оценку по вопросам формирования и освещения тем и использования практического материала, поэтому в следующем году необходимо это реализовать, для того чтобы повысить оценку удовлетворенности категории «Работодатели».

В настоящее время в академии проходят обучение около 178 иностранных граждан, из 16 стран мира : Азербайджан, Армения, Казахстан, Камерун, Китай, Кыргызстан, Ливан, Молдова, Нигерия, Россия, Туркменистан, Украина, Экваториальная Гвинея, Эритрея, Эфиопия и другие). Иностранные граждане обучаются по образовательным программам разного уровня: языковые курсы, подготовительное отделение, общее высшее образование, углубленное высшее образование, аспирантура (научно-ориентированное). Поэтому целесообразно, чтобы иностранные студенты, как категория потребителей образовательных услуг академии, выразили свою степень удовлетворённости.

В 2025-2026 учебном году в анкетировании приняли участие студенты из Китая и Экваториальной Гвинеи. Они получают I ступень высшего образования (общее высшее образование).

Результаты оценки удовлетворенности категории «Иностранные студенты» представлены в таблице 1.9.

Таблица 1.9 – Показатели удовлетворенности категории потребителей «Иностранные студенты»

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
Степень владения русским языком	3,07	Неполное

Показатели	Балл	Степень удовлетворённости
		соответствие
Качество учебных занятий в академии	4,13	Высокая
Удовлетворенность условиями проживания	3,87	Средняя
Удовлетворенность условиями и качеством питания	3,80	Средняя
Объективность оценок при сдаче модулей, экзаменов	4,13	Высокая
Организация самостоятельной работы	4,00	Высокая
Проведение воспитательных и культурно-массовых мероприятий с молодежью	4,07	Высокая
Работа кружков и клубов по интересам	4,13	Высокая
Работа Дворца культуры академии	4,07	Высокая
Взаимоотношения с белорусскими студентами	4,07	Высокая
Общая оценка удовлетворенности категории	**3,93**	**Средняя**

По данным таблицы 1.9 общая удовлетворенность категории потребителей «Иностранные студенты» составила 3,93 балла – уровень среднего соответствия, и по сравнению с предыдущим годом (3,98 балла) уровень соответствия незначительно уменьшился.

В основном по всем показателям отмечена высокая степень удовлетворенности. Иностранные студенты частично удовлетворены (средняя степень) условиями проживания и питания. Неполное соответствие (3,07) по показателю «уровень владения русским языком», в прошлом году этот по этому показателю были такие же результаты (3,10 балла).

Большинство респондентов выбрали академию преимущественно по совету родителей и родственников, хотели поехать в Беларусь, поступить в университеты Беларуси легче, чем в другой стране посмотреть страну.

Большинству респондентам было сложнее привыкнуть к отсутствию родных и друзей, к климату и погоде, к чужой социальной среде, к проживанию в общежитии, к необходимости говорить на русском языке и даже к еде. Почти все респонденты ответили, что чувствуют себя увереннее на улице, на занятиях или в общежитии. Примечательно, что все наши иностранные студенты в своё свободное время в основном занимаются спортом, читают, слушают музыку, , идут на прогулку в лес и изучают русский язык. После окончания учёбы в академии большинство иностранных студентов собираются устроиться на работе в своей стране, желают поступать в магистратуру и продолжить обучение дальше.

1.2 Итоговая оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательных услуг

Результативность оценки удовлетворённости потребителей образовательных услуг в 2025-2026 учебном году определена и представлена в таблице 1.2.1.

Таблица 1.2.1 – Удовлетворенность потребителей по всем категориям

Категория	Балл 2024-2025	Балл 2024-2025	Степень Удовлетворённости 2025-2026

Категория	Балл 2024-2025	Балл 2024-2025	Степень Удовлетворённости 2025-2026
«Обучающие»	4,61	4,62	Полная
«Студенты-выпускники»	4,43	4,43	Высокая
«Специалисты-выпускники»	4,05	4,34	Высокая
«Магистранты»	4,79	4,45	Высокая
«Аспиранты»	4,27	4,37	Высокая
«Абитуриенты»	4,35	4,38	Высокая
«Профессорско-преподавательский состав»	4,29	4,28	Высокая
«Работодатели»	4,68	3,80	Средняя
«Иностранные студенты»	3,98	3,93	Средняя

Показатели удовлетворенности различных групп потребителей компонентами образовательного процесса в 2025-2026 учебном году показали высокий уровень и для наглядности представлены на рисунке 11.

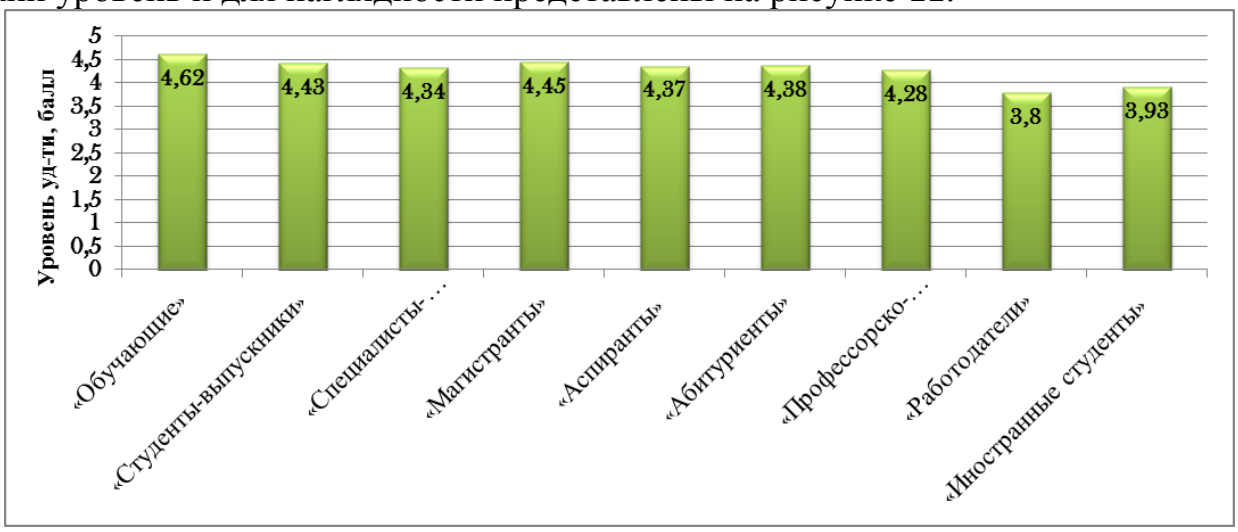


Рисунок 11 – Оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательного процесса.

Проведенное исследование показало, что уровень удовлетворённости по всем категориям потребителей компонентами образовательного процесса, по сравнению с прошлым годом, имеет в основном высокий уровень. Однако, по таким категориям потребителей «Магистранты», «Работодатели», «Иностранные студенты» и незначительно по категории «Профессорско-преподавательский состав» балл оценки удовлетворённости снизился. Для наглядности динамика оценки удовлетворённости потребителей представлена на рисунке 12.

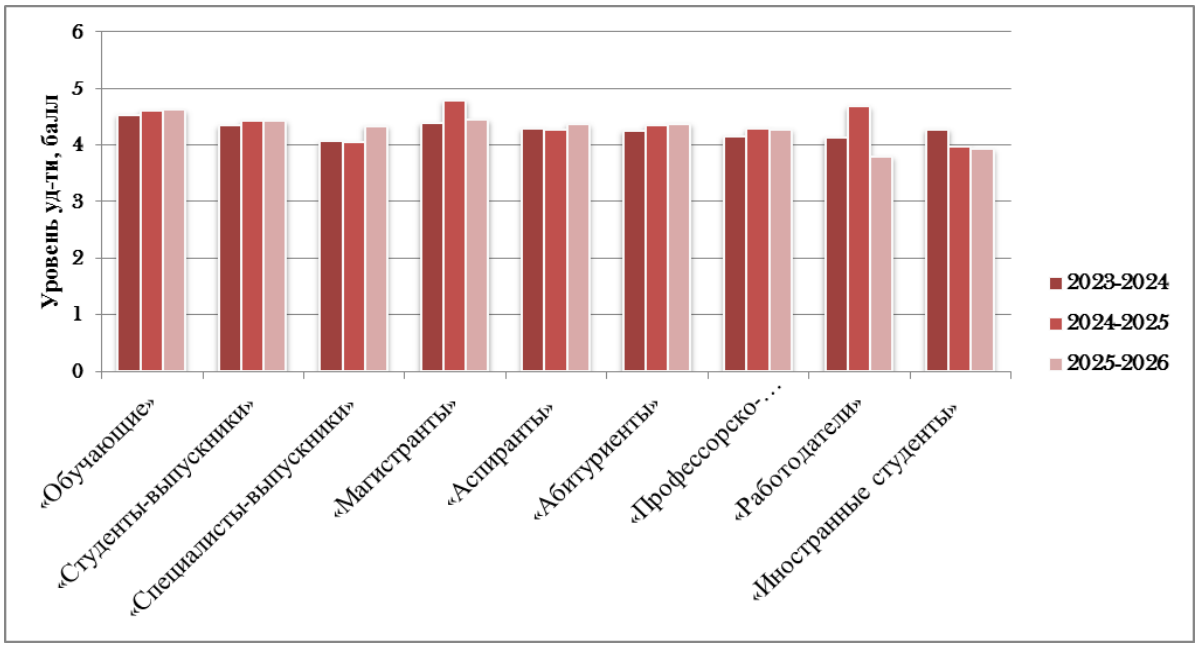


Рисунок 12 – Оценка удовлетворенности потребителей компонентами образовательного процесса за два учебных года.

В предпринятом исследовании применялся индекс удовлетворенности потребителя (ИУП, в баллах), который рассчитывался по компонентам образовательных услуг, предоставляемых академией потребителям всех категорий, и соотносился с оценочной шкалой их соответствия.

Интегральный индекс удовлетворенности потребителей, рассчитанный по всем показателям и категориям потребителей в 2025-2026 учебном году составил 4,29 балла – высокий уровень удовлетворенности и по сравнению с предыдущим годом (4,38 балла) уровень соответствия незначительно уменьшился.

Динамика роста интегрального индекса за последние три года представлена на рис. 13.



Рисунок 13 – Интегральный индекс удовлетворённости потребителей

Интегральный индекс удовлетворенности потребителей, рассчитанный по всем показателям и категориям потребителей, за 3 года держится практически на одном уровне:

2025-2026 учебный год – 4,29 балла – высокий уровень

удовлетворенности.

2024-2025 учебный год – 4,38 балла – высокий уровень удовлетворенности.

2023-2024 учебный год – 4,27 балла – высокий уровень удовлетворенности.

Академия ежегодно анализирует интегральный индекс удовлетворенности потребителей, который позволяет определить и оценить уровень удовлетворённости потребителя, своевременно диагностировать образовательный процесс и эффективно управлять им.

Анализируя данный показатель, чётко видна тенденция роста. Следовательно, мониторинговые и другие мероприятия, которые направлены на повышение уровня удовлетворённости потребителей академии функционируют должным образом.

Результаты комплексной оценки удовлетворённости потребителей дают ценную информацию, необходимую для планирования и обеспечения необходимыми ресурсами, улучшения продукции и качества обслуживания.

1.3. Удовлетворенность заинтересованных сторон

Удовлетворенность заинтересованных сторон отражает и информация о награждениях и поощрениях профессорско-преподавательского состава.

В 2025-2026 учебном году 12 человек награждены Почетной грамотой Министерства сельского хозяйства и продовольствия, 1 чел. награжден Почетной грамотой ВАК, 1 чел. награжден Почетной грамотой Совета Министров, 4 чел. награждены Почетной грамотой Горецкого райисполкома, 1 чел. объявлена Благодарность Горецкого райисполкома, 1 чел. награжден Благодарственным письмом Горецкого райисполкома, 5 чел. награждены Почетной грамотой облисполкомов, 1 чел. объявлена Благодарность Витебского облисполкома, 13 чел. награждены Почетными грамотами комитетов по сельскому хозяйству и продовольствию, 16 чел. объявлена Благодарность Министра сельского хозяйства и продовольствия, 2 чел. награждены Почетной грамотой Госкомимущества, 1 чел. объявлена Благодарность Госкомимущества, 1 чел. объявлена Благодарность Министра информации, 1 чел. занесен на Доску Почета Министерства сельского хозяйства и продовольствия, 2 чел. награждены Почетной грамотой Могилевского областного Совета депутатов, 1 чел. награжден Благодарственным письмом Могилевского областного Совета депутатов, 1 чел. награжден Почетной грамотой Главного управления по образованию Могилевского облисполкома, 6 чел. награждены Почетной грамотой Министерства образования, 2 чел. победили в номинации «Лучший по профессии», 1 чел. получил звание «Человек года Горецкого района» (ректор), 3 чел. награждены Грамотой «Белорусский союз женщин», 3 чел. награждены Почетной грамотой «Белая Русь», 1 чел. объявлена Благодарность Горецкого районного Совета депутатов, 1 чел. награжден Почетной грамотой Хотимского райисполкома, 8 чел. награждены Грамотой Министерства образования, 1 чел. занесен в Книгу славы Могилевщины, 2 чел награждены нагрудным знаком «За заслугі ў сельскай гаспадарцы».

Благодарственные письма рассматривается как высшая степень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. С января по август 2026 года на имя ректора и руководителей структурных подразделений поступило 10 благодарственных писем, в которых отмечается высокое качества подготовки выпускников, профессионализм профессорско-преподавательского состава, научных и руководящих работников.

2. ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В ходе проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг от респондентов поступили предложения и замечания.

Замечания и предложения потребителей, полученные по результатам анкетного опроса, представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 Замечания и предложения потребителей

Категория потребителей	Замечания и предложения
Обучающиеся	На лекции разбор экзаменационных вопросов (хотя бы часть) Замечание только одно ,это то что пар слишком мало(хотелось бы по две пары каждый день) кафедра настолько прекрасна что хотелось бы проводить тут время каждый день преподаватели очень добрые и отзывчивые ,хотелось бы иметь на кафедре буфет и бассейн для полного расслабления Выбор дипломной работы оставить за студентом Поменять стулья в аудитории на мягкие Из минусов достаточно большое кол-во лабораторных за семестр (около 30) Отработка по лекциям очень много за пропущенные занятия Меньше письменных материалов, больше общения и практических занятий! Обновить материально техническую базу Не писать рефераты от руки на 10 листов как отработку Можно не платить за пропуски первые 2 занятия Можно приобрести более новые методички, но это совсем не обязательно Автоматы по предметам Не отрабатывать пропуски по уважительной причине Преподаватели очень грамотные, всегда «идут навстречу» студентам. Конечно, изучить весь материал за время сессии невозможно, тк материал довольно обширный, но что-то понять явно успеваем! Считаю, что данная кафедра - одна из самых интересных, главное - правильно преподнести материал! Давать доступ к вайфаю студентам которые приходят на пары со своей техникой(ноутбук) Повесить в аудиториях настенные часы Чтоб преподаватель не опаздывал Улучшить оборудование и оснастить кафедру необходимой дополнительной литературой Очень медленная компьютерная техника, где-то нет клавиатуры и студенты даже не занимаются. Сделайте для заочников пожалуйста обед в другое время нельзя покушать, так как слишком большие очереди, приходится есть в кофе. Увеличить время обеда до 1 часа Преподаватель на лекциях каждые 5 минут говорит какое мы говно и что мы ничего не стоим. Это время можно потратить на рассказ темы, но нет, из полутора часа лекции, минут двадцать каждый раз уходит на поливание нас грязью. Из за такого отношения к нам, мне приходится включать лекцию самому, втыкать наушники, и разбираться самому. Лишь бы не слушать бред этой истерички (социально-гуманитарные дисциплины) Больше ездить на производство По чаще занятия материаловедение, желательно вместо начертательной геометрии

Категория потребителей	Замечания и предложения
	По чаще занятия материаловедение, желательно вместо начертательной геометрии Возможность не отрабатывать пропуски по уважительной причине Преподаватели требуют от заочного отделения невероятных показателей на ровне с дневным обучением. Дневному обучению отводят 120 часов на подготовку, заочному 6 часов. И очень неприятно выслушивать, от возрастных преподавателей, что ты не понимаешь, понимаешь плохо или не умеешь.... Не хочу никого обидеть или показаться нытиком, но не очень корректно сравнивать студентов 18 лет и студентов как я в возрасте 40 и старше лет. В общем, обучение очень нравится. Я не думал, что в своём возрасте буду получать удовольствие от всего образовательного процесса. Желаю всему преподавательскому составу отличных студентов. Доведение учебного плана на предыдущей сессии. Большая перемена на обед должна быть больше в два раза С целью проведения более качественной аттестации, прошу принять меры по переработке перечня экзаменационных вопросов, перечень вопросов не соответствует критерию конкретики в контексте учебной дисциплины Откройте, пожалуйста, второй тир в спорт комплексе Улучшить работу гардероба, чтобы не опаздывать на лекции. Организуйте горячее питание Желательно для заочников убрать общие сведения и акцентировать занятия на реально существующих машинах и технике.
Магистранты	Замечаний нет
Аспиранты	Более глубокое участие и помощь научного руководителя и кафедры в написании диссертации. Восстановить лабораторию по исследованию проб крови животных
Студенты-выпускники	Убрать преподавателей ведущих занятия по видеосвязи, преподавателей с неуравновешенной психикой и старой закалки Применять в обучении разные методы и способы подачи знаний. Здравствуйте. Поставьте программное обеспечение (нива,1с и добавить так же другие программы, которые могут использовать организации, к примеру, тетра) на начало 4 курса, чтобы студенты перед преддипломной практикой все помнили и сразу могли работать на практике. Так же, было бы замечательно, если бы каждый дипломный руководитель начал сотрудничать со своими студентами уже с 1 курса, а не на 2/3 курсе. Так будет возможность углубиться в разные темы бух.учёта(и не только) по написанию статей и участия в разных конференциях. По больши занятий с практическим направлением Рекомендую системно транслировать карьерные успехи выпускников в медиа и учредить гранты/именные стипендии для самых мотивированных студентов, что укрепит бренд академии.
Работодатели	Замечаний нет
Педагогические работники	Добавить вариант ответа - затрудняюсь ответить,. Есть такие вопросы, в которые нет соответствующих компетенции, например, организация практики студентов и воспитательной работы Официально (приказом ректора) запретить пользоваться мобильными телефонами на занятиях. Приобрести каждому преподавателю по ноутбуку. Установить больше розеток в аудиториях (четыре года уже прошу). Усилить ответственность ППС за подготовку специалистов АПК Устранение излишнего документооборота. Снижение учебной нагрузки по первому разделу индивидуального плана преподавателя "Учебная работа", а также совершенствование планирования рабочего времени по иным разделам индивидуального плана преподавателя. Исключение ответственности за невыполнение работ, не предусмотренных индивидуальным планом преподавателя Необходимо привести в должный вид рабочие места (столы у преподавателей с прошлого века). Необходимо оснастить рабочие места преподавателей компьютерами (или ноутбуками) с выходом в интернет, т.к. большинство имеющихся компьютеров

Категория потребителей	Замечания и предложения
	морально устарели. Вернуть премирование за конкретные результаты деятельности ППС Желательно обновление компьютерного класса кафедры сельского строительства и обустройства территорий Улучшить материальное стимулирование профессорско-преподавательского состава за издание методической литературы Предложения:1) для поддержки традиционного очного обучения, организации самостоятельной работы студентов и подготовки студентов-заочников должна использоваться электронная образовательная среда (система управления обучением - Moodle). Это позволит создавать и управлять образовательными ресурсами, проводить тестирование в едином интерфейсе, оценивать знания и взаимодействовать со студентами-заочниками вне сессионный период.2) улучшить организацию рабочего места преподавателя (ПК, оргтехника, зона отдыха). 3) вводить новые междисциплинарные образовательные курсы (Кафедра экономического анализа и прикладной информатики) Улучшить качество компьютерной техники используемой на кафедре. Уменьшить количество собраний как для студентов, так и для преподавателей.
Специалисты-выпускники	Увеличить часы практических занятий Практику надо проходить по другому-быть прикрепленными к практику-бухгалтеру.
Абитуриенты	Предложение: строительство скейт-парка для развития спорта среди молодежи поменять шкафы в общежитии 10а Не понравилась отношение преподавателя ИБГ пацукевич. Нету расписания экзаменов, не понятно как оценивает знания. В целом все преподаватели адекватные, кроме находящихся в 16 корпусе Стипендии побольше и еду в столовой подешевле, отработки бесплатные Ужасные общежития поменяйте нам препода по английскому пожалуйста Заселять в комнаты меньшее количество студентов(2 на комнату). Если студент пропустил по уважительной причине(связанных со здоровьем) пары, и не смог присутствовать более 4-х дней, дать ему меньше обязательных отработок, ибо человек и так не по своей воле вынужден не присутствовать на занятиях, так и когда он сможет вернуться к ним, так и отработать ему их придется в кратчайшие сроки, да и доп занятия никто не отменял как и подготовку к предстоящим занятиям. Нету сухариков в буфете Нужно добавить кнопку что то типо "не было", например у я не был на дне открытых дверей и организацию будет оценивать сложно сделайте нормальный туалет в 7 общаге Нужны спортивные секции по баскетболу Давать студенту второй шанс В общежитиях можно сделать отдельный душ и санузел "Не имею замечаний. Предложение: делать больше мероприятий и интересных поездок в разные предприятия"
Иностранные студенты	Иногда общение с учителями может быть затруднено из-за языкового барьера. Слишком мало учителей, говорящих по-английски, и школам не хватает опыта работы с иностранцами, поскольку они всегда исходят из предположения, что те обладают здравым смыслом белорусов.

Поступившие в ходе опроса замечания и предложения от потребителей образовательных услуг более детально проанализированы и, по возможности, учтены в дальнейшей работе структурных подразделений.

ВЫВОДЫ

Достижение и поддержание высокого уровня удовлетворённости потребителя – стратегическая задача академии.

Ориентация на потребителя является одним из основных принципов менеджмента качества. Академия всецело зависит от своих потребителей и поэтому должна стремиться понимать их потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Исследование позволило установить уровень удовлетворенности потребителей академии, как в целом, так и по отдельным категориям и показателям.

В соответствии со стандартом СТБ ISO 9001–2015 измерение удовлетворенности потребителей позволяет контролировать эффективность системы управления качеством и выявлять «слабые» и проблемные области, в которых необходимо провести улучшение.

В целях повышения удовлетворённости потребителей и качества образовательных услуг в рамках программы развития академии запланированы следующие приоритетные направления:

повышение качества и эффективности подготовки специалистов на базе современных технологий и средств обучения путем создания инновационного научно-образовательного агротехнологического кластера, углубление взаимодействия с организациями-заказчиками кадров;

обновление образовательных стандартов, научно-методического обеспечения высшего образования;

расширение использования в образовательном процессе инновационных методов обучения, которые будут реализовываться как в традиционной форме, так и в дистанционной, с применением электронных мультимедийных учебников, проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению учебных дисциплин, проектно-организационных технологий обучения работе в команде;

формирование и реализация долгосрочной политики Академии в области языковой подготовки обучающихся и педагогических работников;

реализация широкого внедрения элементов дистанционных образовательных технологий в образовательный процесс при подготовке специалистов на заочной и частично очной формах получения образования;

активизация применения в образовательном процессе информационно-коммуникационных технологий (развитие информационных ресурсов Академии и их виртуализация, интернет-технологии, дистанционные технологии обучения, облачные технологии, обновление и приобретение обучающих и контролирующих программ, реализация терминального режима работы обучающих приложений, режима web-приложений и другие) а также инновационных форм активизации познавательной деятельности студентов;

разработка дидактических материалов, учебных видеофильмов, имеющих профессиональную направленность, раскрывающих требования производства к современному специалисту;

разработка и введение в действие системы требований конкурсного отбора профессорско-преподавательского состава с учетом систематического участия в исследовательской работе, публикаций в ведущих отечественных и зарубежных изданиях, получения ученых степеней и званий, привлечения студентов к выполнению НИР и их результативности;

развитие собственной системы грантов для молодых научных сотрудников и аспирантов;

привлечение студентов и магистрантов к участию в финансируемых научных исследованиях;

обеспечение условий для снижения социальной напряженности, недопущения конфликтов на почве межнациональной розни, расовой и религиозной вражды в отношении иностранных студентов;

модернизация учебно-лабораторных и научно-исследовательских подразделений, приобретение техники и современного учебно-лабораторного оборудования;

плановое пополнение книжного фонда библиотеки учебной, учебно-методической и научной литературой;

расширение сферы электронного документооборота и его совершенствование;

мониторинг работоспособности системы стимулирования труда работников, системная и чёткая социальная политика в организации поддержания работников по вопросам семейного отдыха, индивидуальной работы по запросам социального характера;

реконструкция объектов студенческого городка в соответствии с нормами законодательства и современными требованиями студенческой молодежи;

расширение ассортимента, улучшение качества и снижение себестоимости продукции студенческой столовой и буфетов.

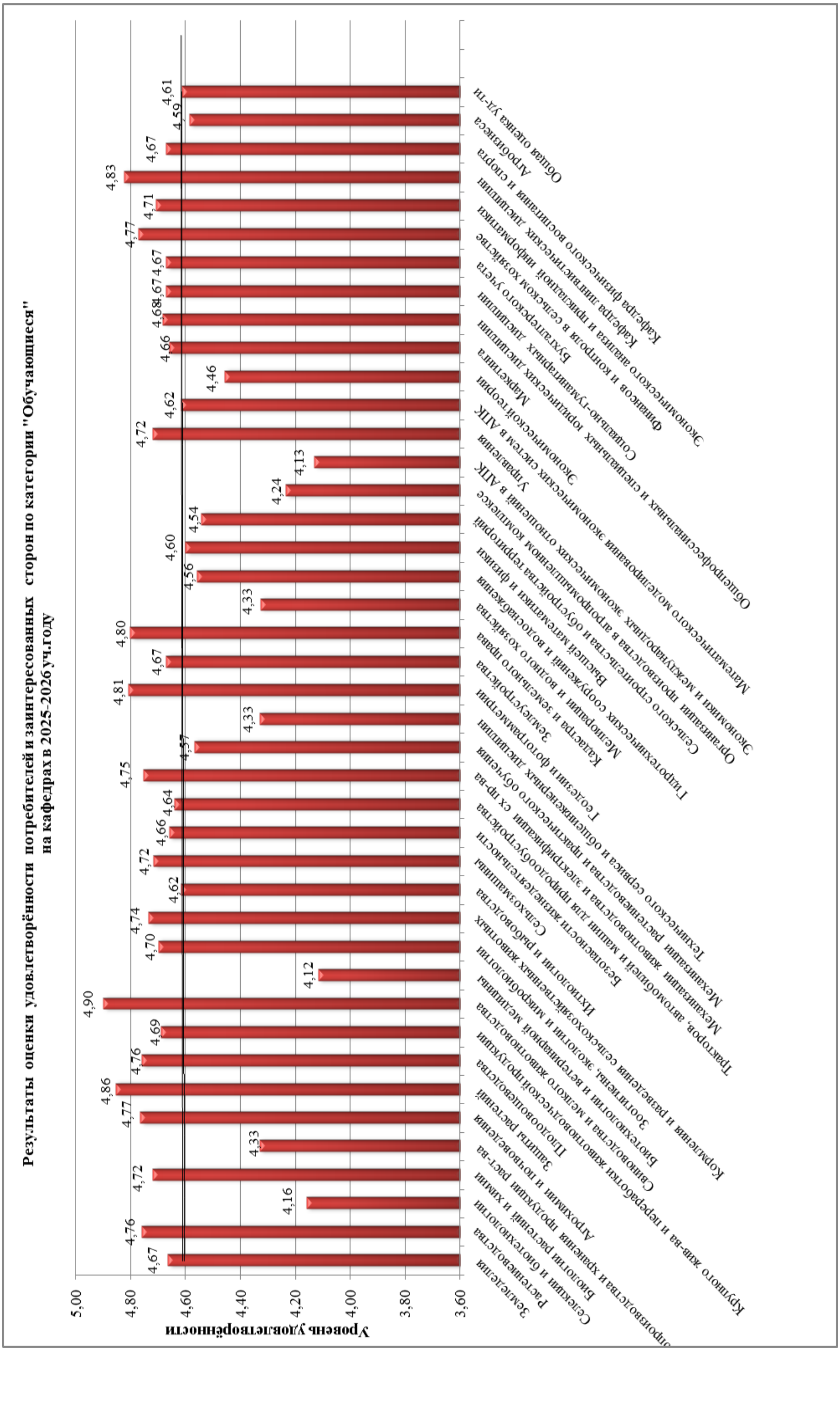
Реализация перечисленных приобретенных направлений развития академии будут способствовать устранению проблемных областей и достижению запланированных целевых показателей в области удовлетворённости потребителей.

Удовлетворение потребностей своих потребителей и предупреждение их ожиданий быстрее, чем конкуренты, позволит достичь академии наибольших успехов.

Ведущий специалист В.В.Матасёва
31.08.2026

Зав. сектором менеджмента качества В.В.Мангутова
31.08.2026

Приложение 1



Приложение 2

