

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шутов Олег Леонтьевич

Должность: Директор

Дата подписания: 06.04.2026 18:04:25

Уникальный программный ключ:

2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ ПО ОЦЕНКЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ)
ИНСТИТУТА УСЛОВИЯМИ И ОРГАНИЗАЦИЕЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Объект исследования – специальность
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
(направленность программы: гостиничный сервис)**

Краснодар, 2025

ВВЕДЕНИЕ

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Кубанский институт профессионального образования» в рамках плана по реализации внутренней системы оценки качества образования (далее – ВСОКО) в период с 24.02.2025 по 31.03.2025 провёл анкетирование обучающихся по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничный сервис).

Целями исследования являлись оценка качества образования, а также выявление потребностей и проблем студентов для их последующего решения.

Анкетирование проводилось среди обучающихся всех курсов образовательной программы. Задачи анкетирования включали получение обратной связи от студентов о качестве образовательного процесса, уровне преподавания и организации учебной деятельности; оценку удовлетворённости студентов условиями обучения, доступностью необходимых ресурсов и помощью со стороны учебного персонала; идентификацию проблем и недостатков в работе учебных программ, учебных планов и методов преподавания; определение потребностей студентов в дополнительных образовательных возможностях и ресурсах; сбор информации о мнениях студентов относительно общественной жизни института, культурных мероприятий, социальной поддержки и других аспектов студенческой жизни.

Для достижения поставленных целей была разработана специальная анкета, содержащая 23 вопроса. Анкетирование проводилось анонимно, что позволило получить максимально объективные данные. Результаты анкетирования носят обобщённый характер.

В исследовании приняли участие 36 студентов.

Полученные данные будут использованы для разработки мер по улучшению условий обучения, повышению уровня качества преподавания и обеспечению удовлетворённости всех участников образовательного процесса.

1. Анализ результатов анкетирования

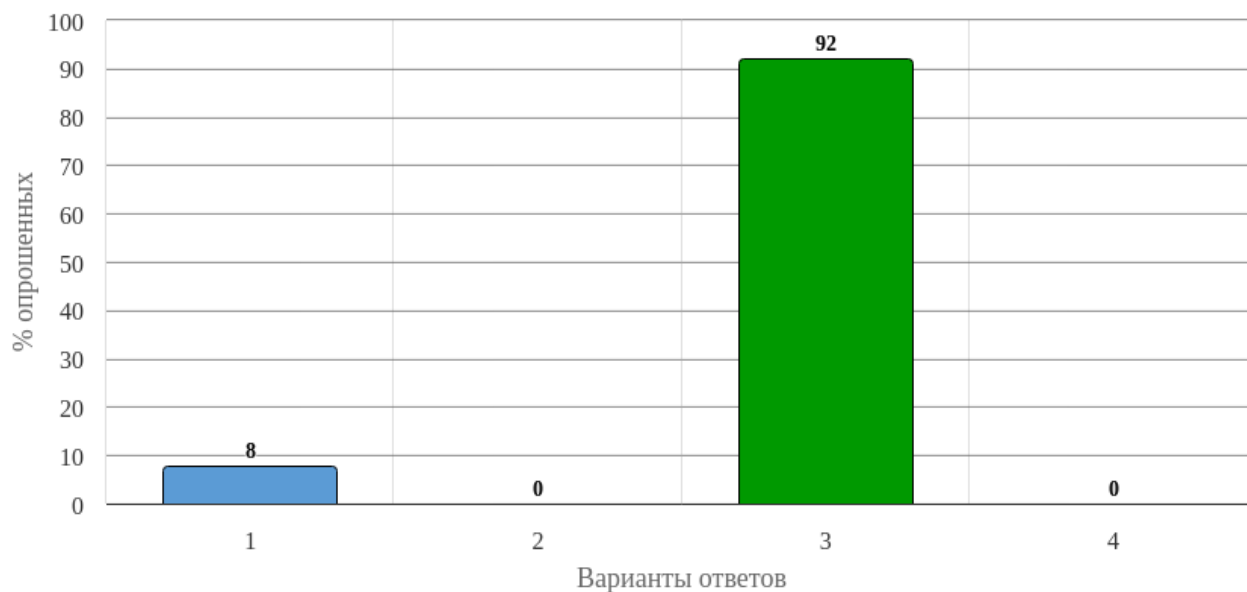


Рисунок 1 - Распределение ответов на вопрос:
«Ваш курс»



Рисунок 2 - Распределение ответов на вопрос:
«Как Вы можете охарактеризовать материально-техническое обеспечение Института (техническое оснащение кабинетов, оснащение медицинского кабинета, столовой и т.д.)?»

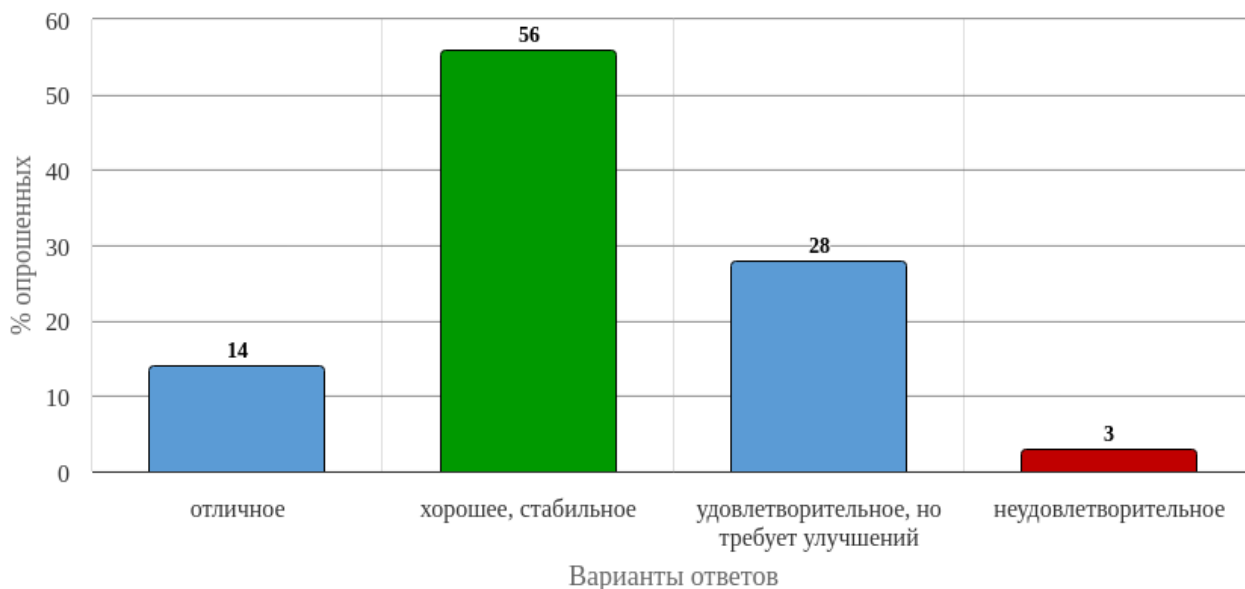


Рисунок 3 - Распределение ответов на вопрос:
«Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещений Института (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?»

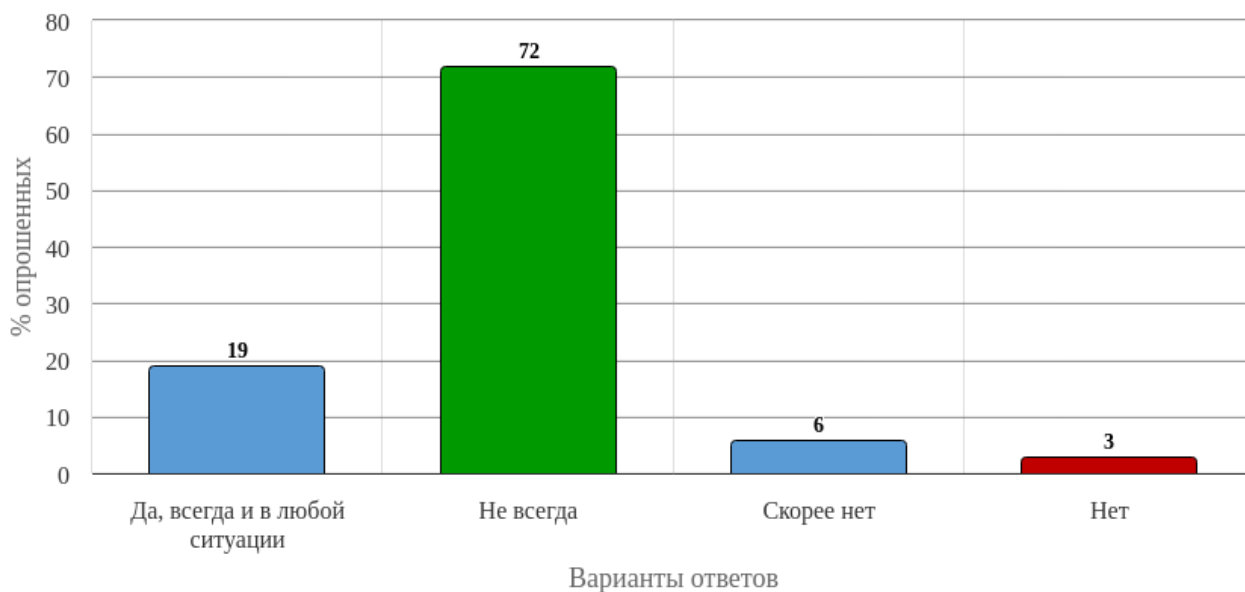


Рисунок 4 - Распределение ответов на вопрос:
«Считаете ли Вы, что преподаватели и иные работники Института доброжелательны, внимательны и вежливы?»

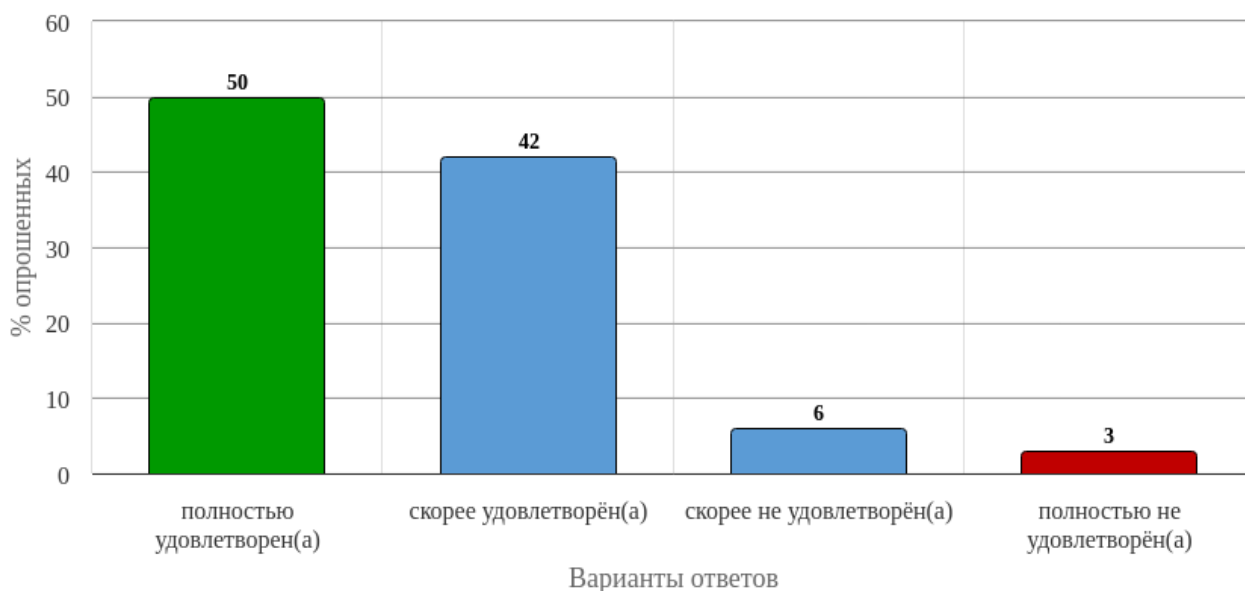


Рисунок 5 - Распределение ответов на вопрос:
«Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Института, размещенной на информационных стендах и официальном сайте?»

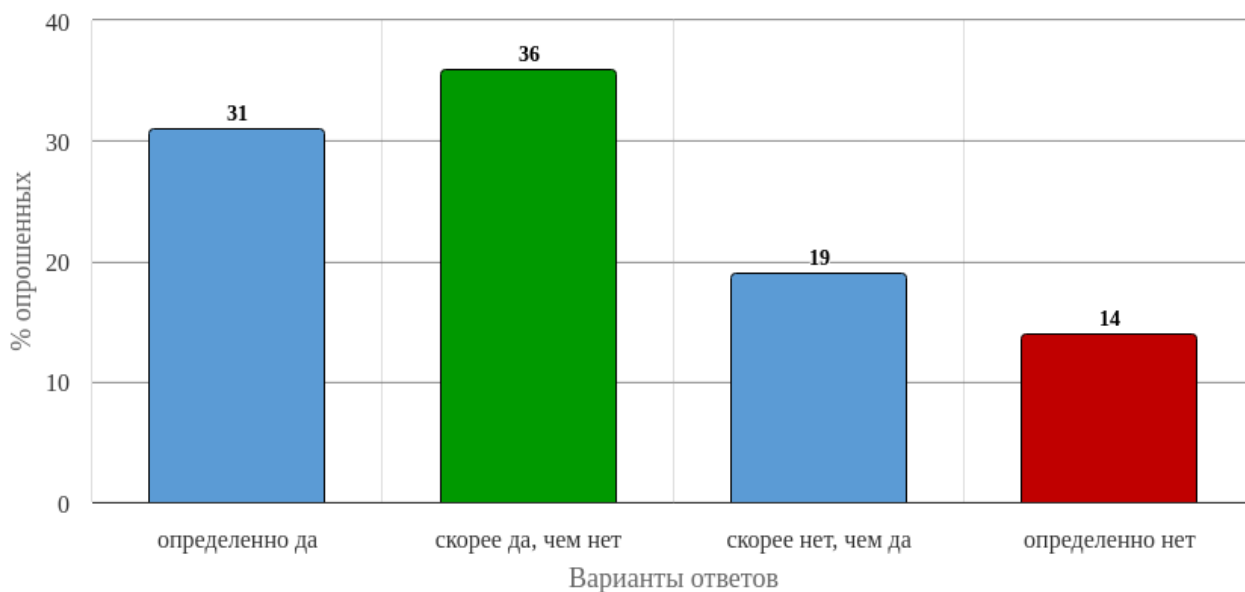


Рисунок 6 - Распределение ответов на вопрос:
«Считаете ли Вы, что в Институте созданы условия для равной доступности к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, поручней, подъемников, иного специального оборудования, указателей и др.)?»

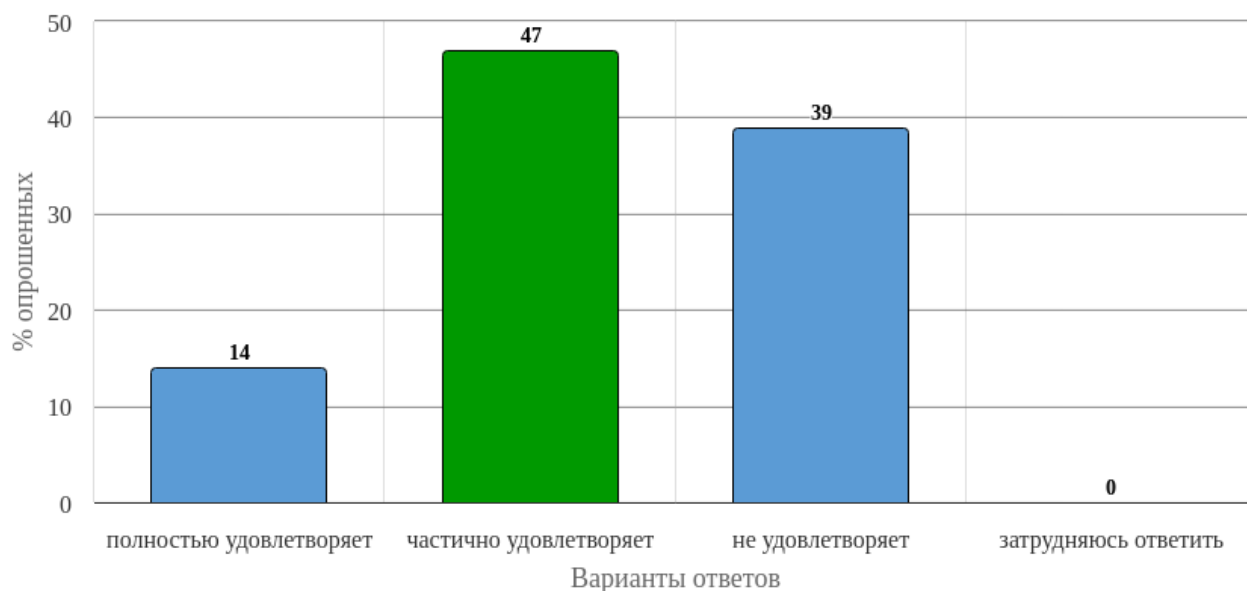


Рисунок 7 - Распределение ответов на вопрос:
«Удовлетворяет ли Вас расписание занятий (начало и окончание занятий, количество пар в день)?»

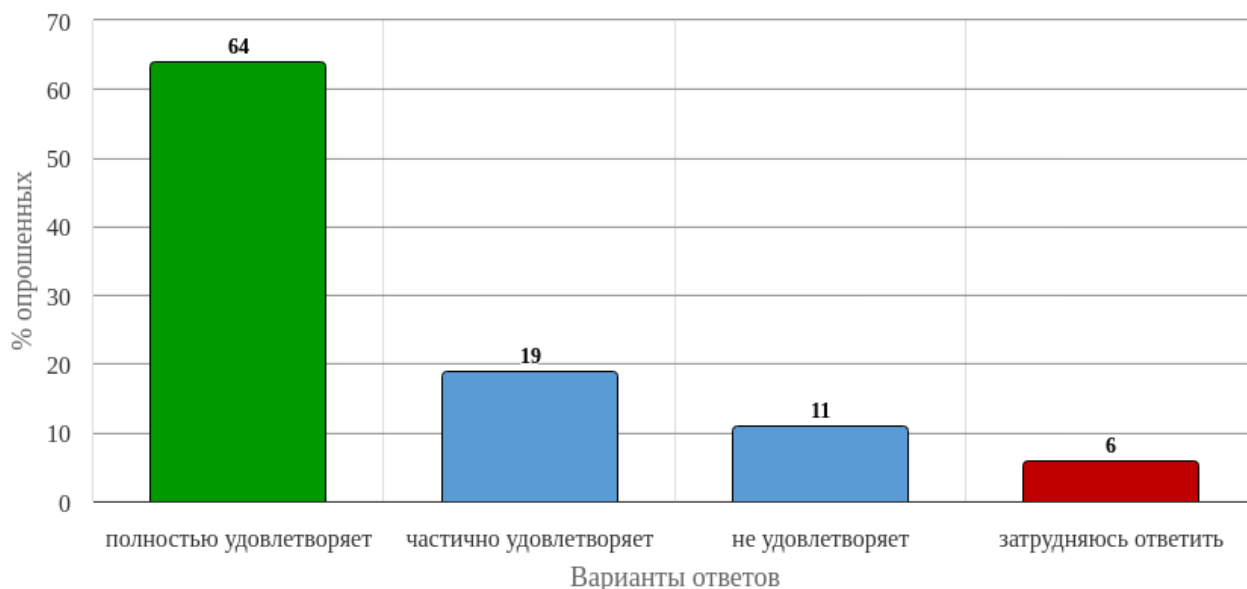


Рисунок 8 - Распределение ответов на вопрос:
«Удовлетворяет ли Вас организация воспитательной и внеаудиторной работы (концерты, мероприятия, конкурсы и т.д.), проводимые в институте в течение года?»

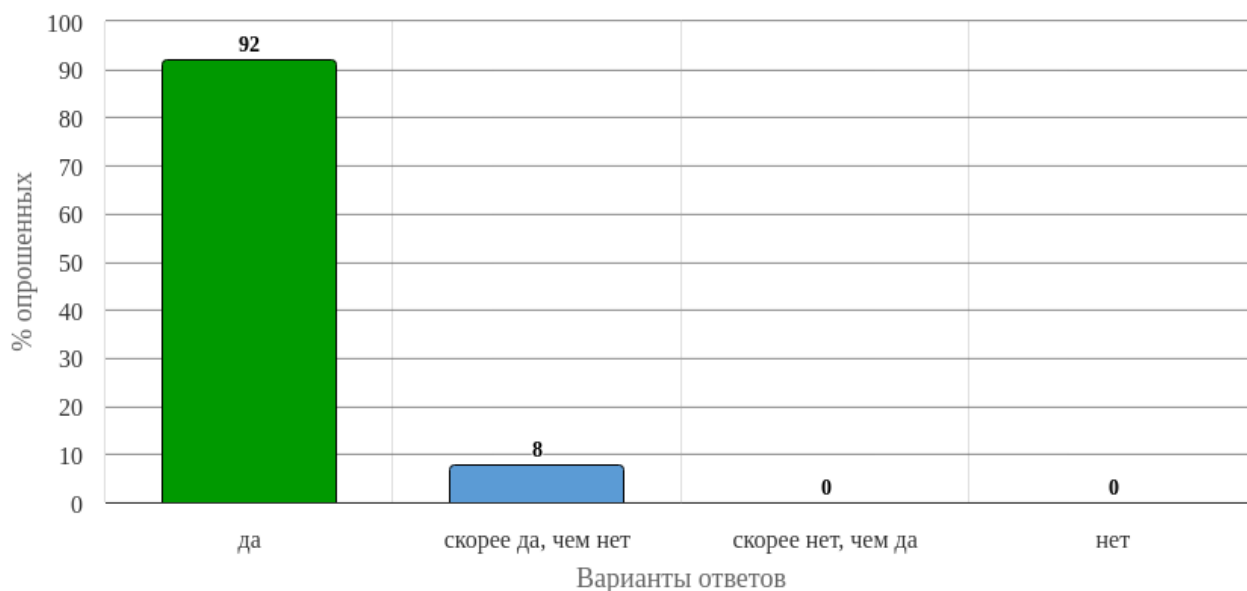


Рисунок 9 - Распределение ответов на вопрос:
«Удовлетворены ли Вы качеством взаимодействия с куратором своей группы»



Рисунок 10 - Распределение ответов на вопрос:
«Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания (обеспеченность доступа к электронным библиотечным системам, электронной информационной образовательной среде, обеспеченность учениками, электронными пособиями, компьютерами)?»



Рисунок 11 - Распределение ответов на вопрос:
«Удовлетворяет ли Вас качество условий для занятий физической культурой и спортом в Институте?»»

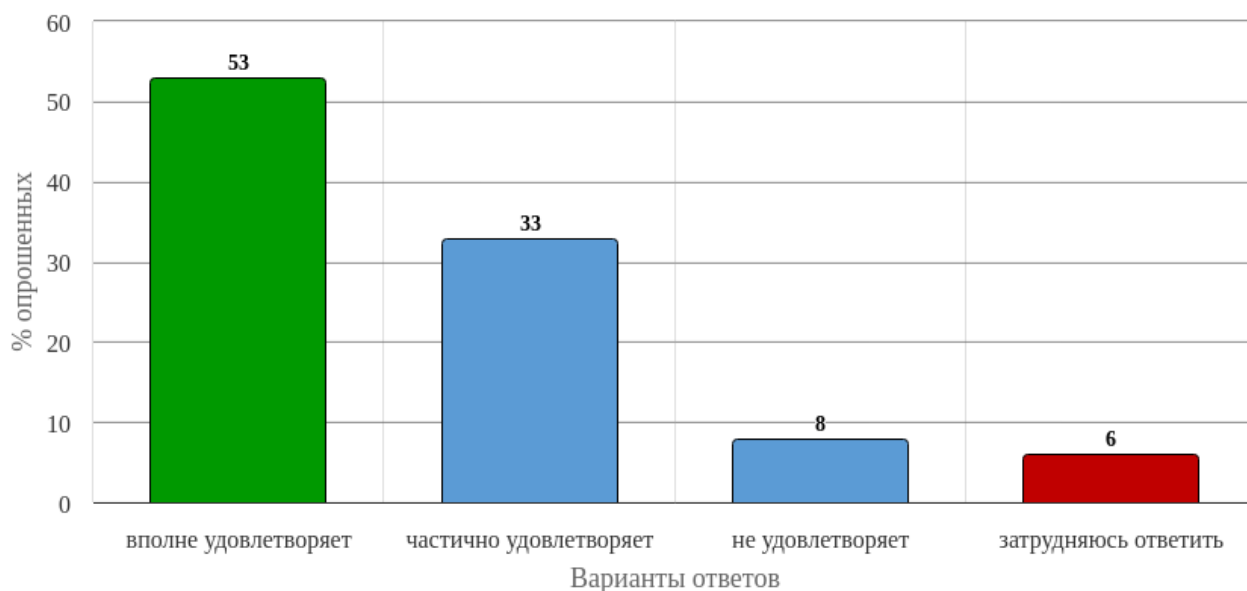


Рисунок 12 - Распределение ответов на вопрос:
«Удовлетворяет ли Вас качество организации питания в Институте?»»

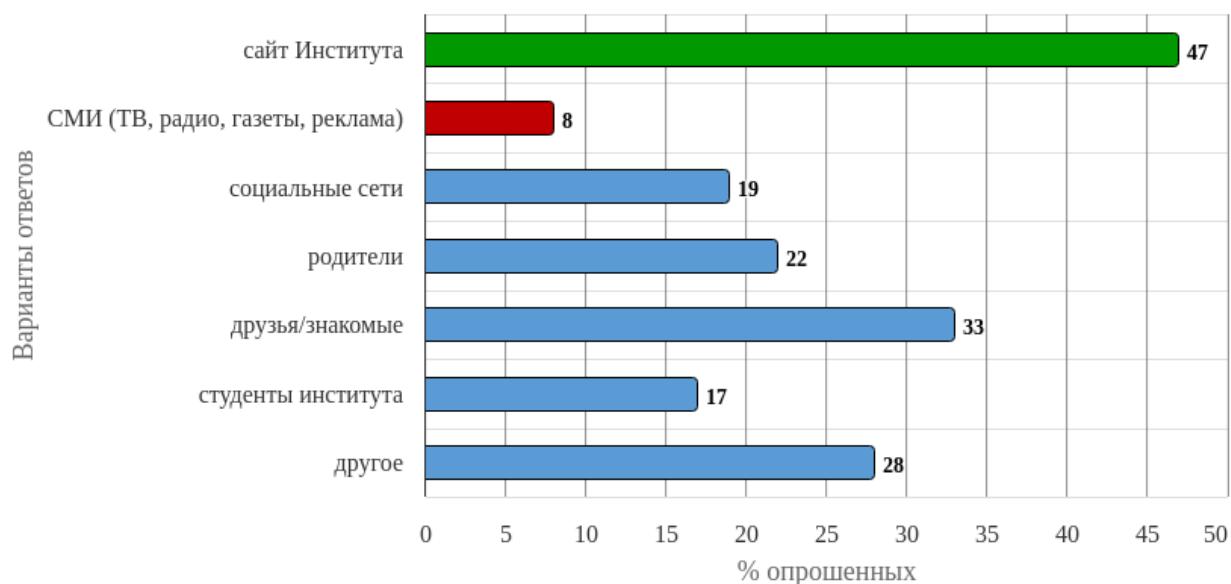


Рисунок 13 - Распределение ответов на вопрос:
«Укажите источник(и) информации, из которых Вы узнали об Институте»

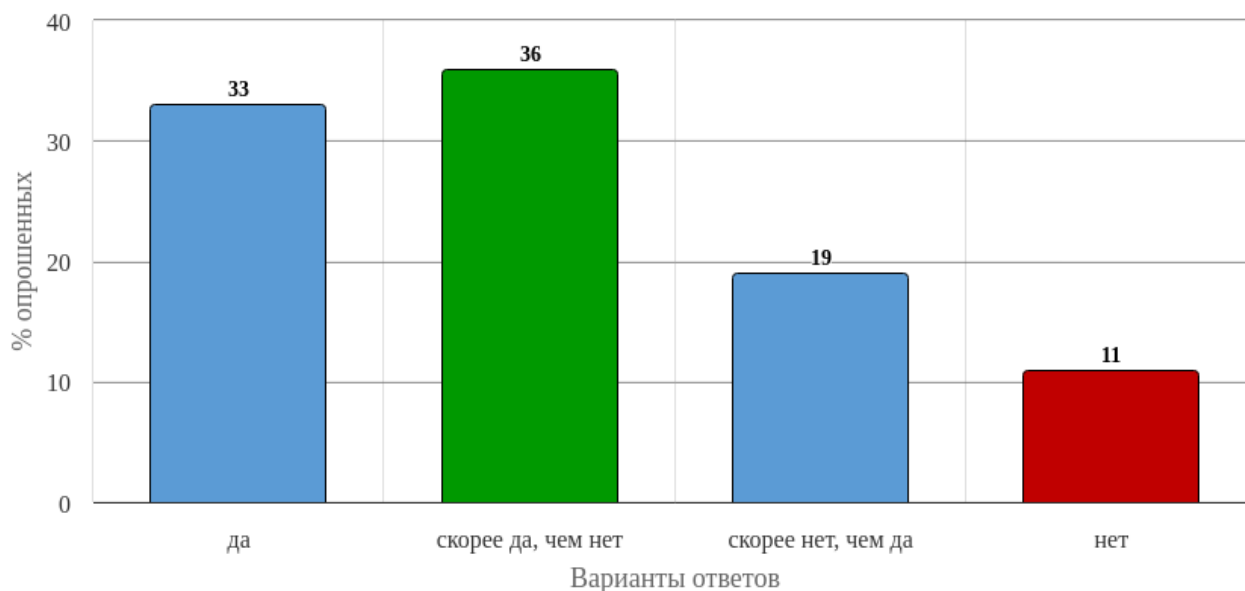


Рисунок 14 - Распределение ответов на вопрос:
«Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?»

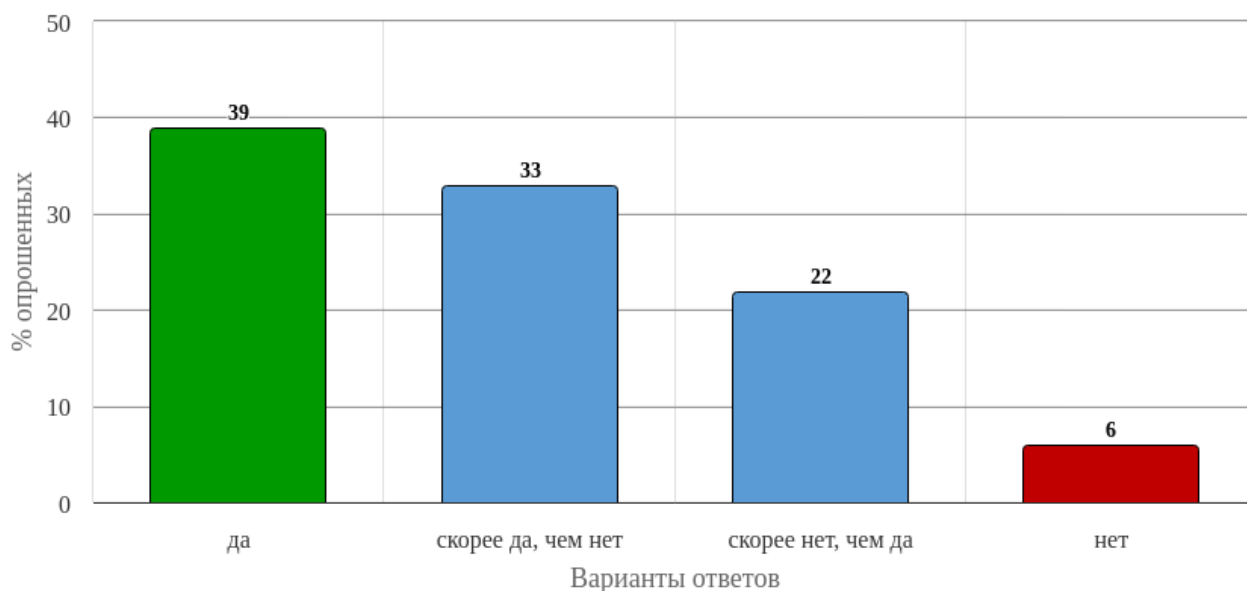


Рисунок 15 - Распределение ответов на вопрос:
**«Удовлетворены ли Вы выбранной Вами специальностью
 (направлением подготовки)»**



Рисунок 16 - Распределение ответов на вопрос:
**«Удовлетворены ли Вы качеством преподавания (соответствие учебных занятий
 содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом и т.п.)»**

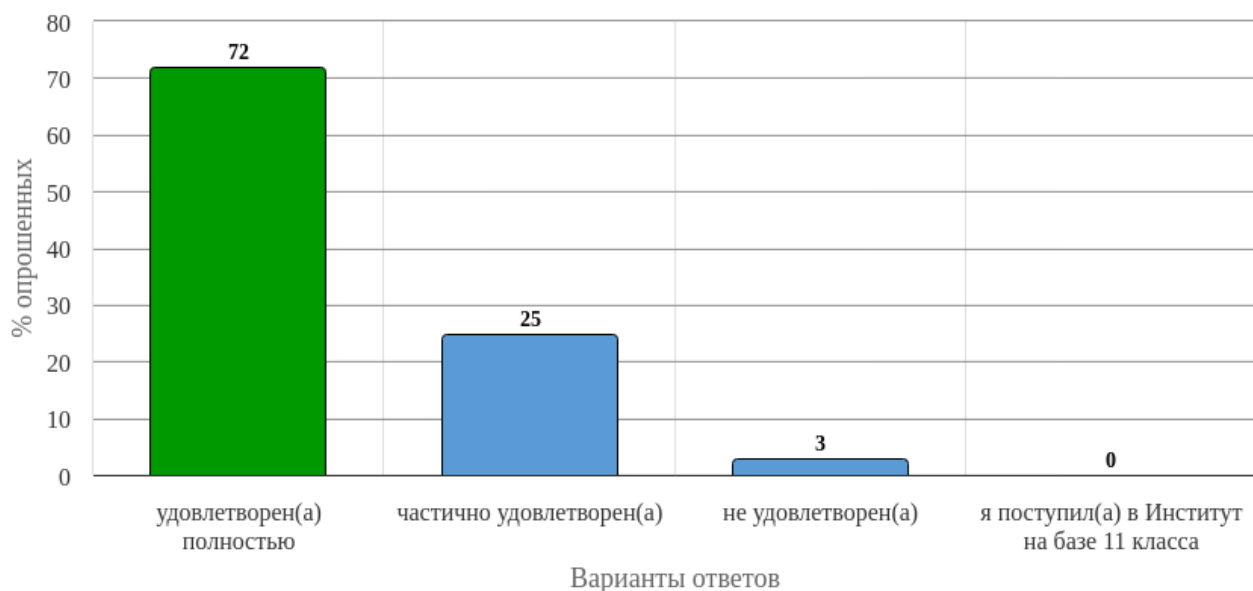


Рисунок 17 - Распределение ответов на вопрос:
«Насколько вы удовлетворены качеством преподавания общеобразовательных дисциплин (1 курс на базе 9 класса, завершение школьной программы обучения)»

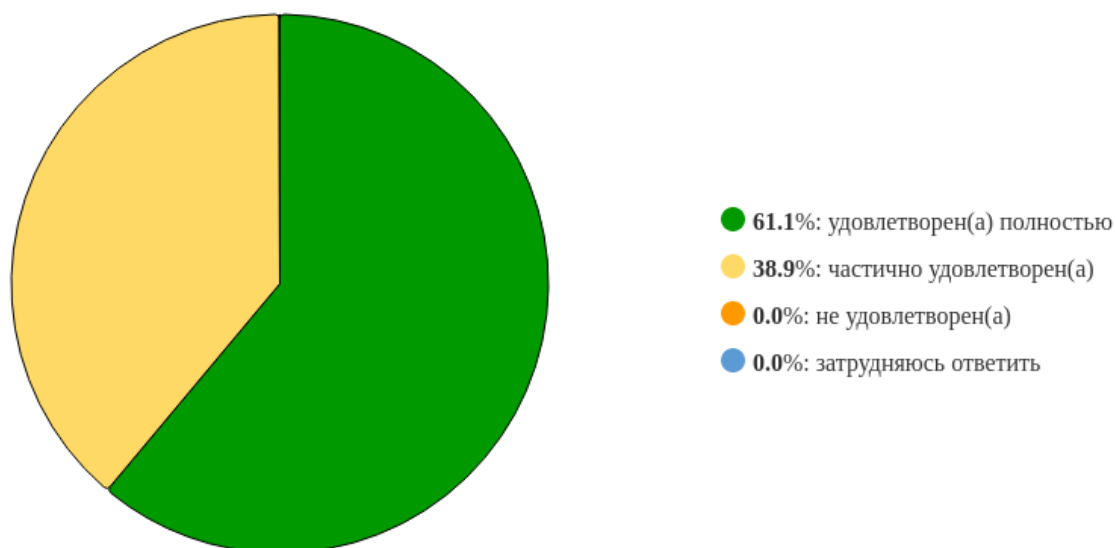


Рисунок 18 - Распределение ответов на вопрос:
«Насколько вы удовлетворены качеством преподавания гуманитарных и социально-экономических дисциплин (История, Основы философии, Психология общения, Иностранный язык, Физическая культура, Основы финансовой грамотности, Основы предпринимательской деятельности, Основы бережливого производства, Безопасность жизнедеятельности)»

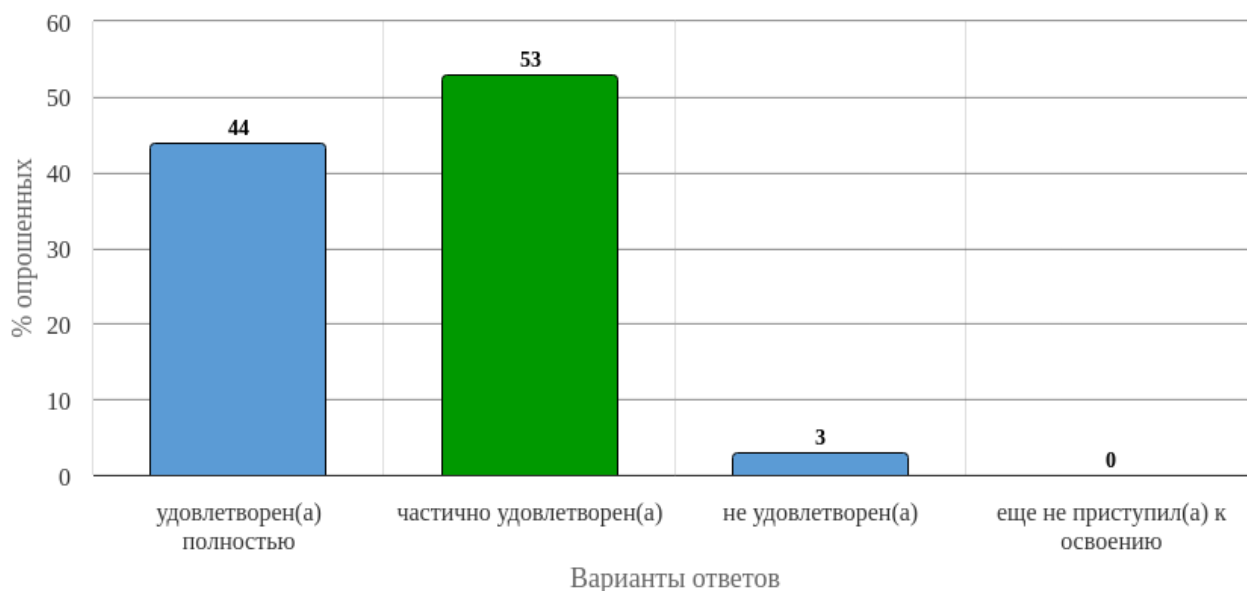


Рисунок 19 - Распределение ответов на вопрос:
**«Насколько вы удовлетворены качеством преподавания
 общепрофессиональных дисциплин»**

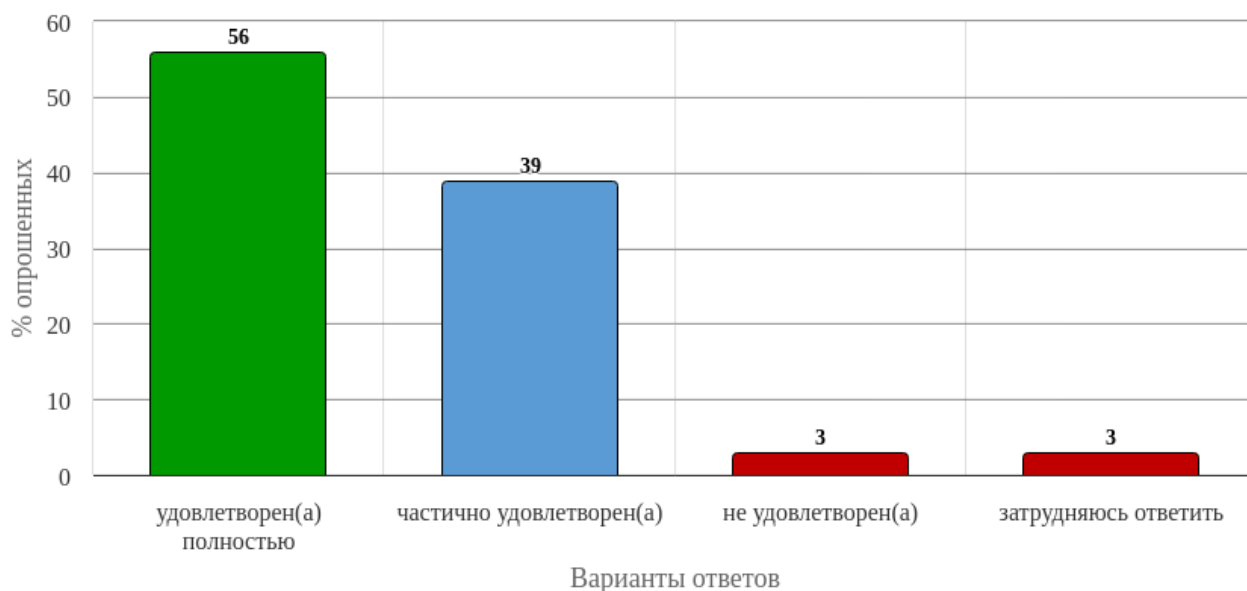


Рисунок 20 - Распределение ответов на вопрос:
**«Насколько вы удовлетворены качеством преподавания профессиональных
 модулей и междисциплинарных курсов»**

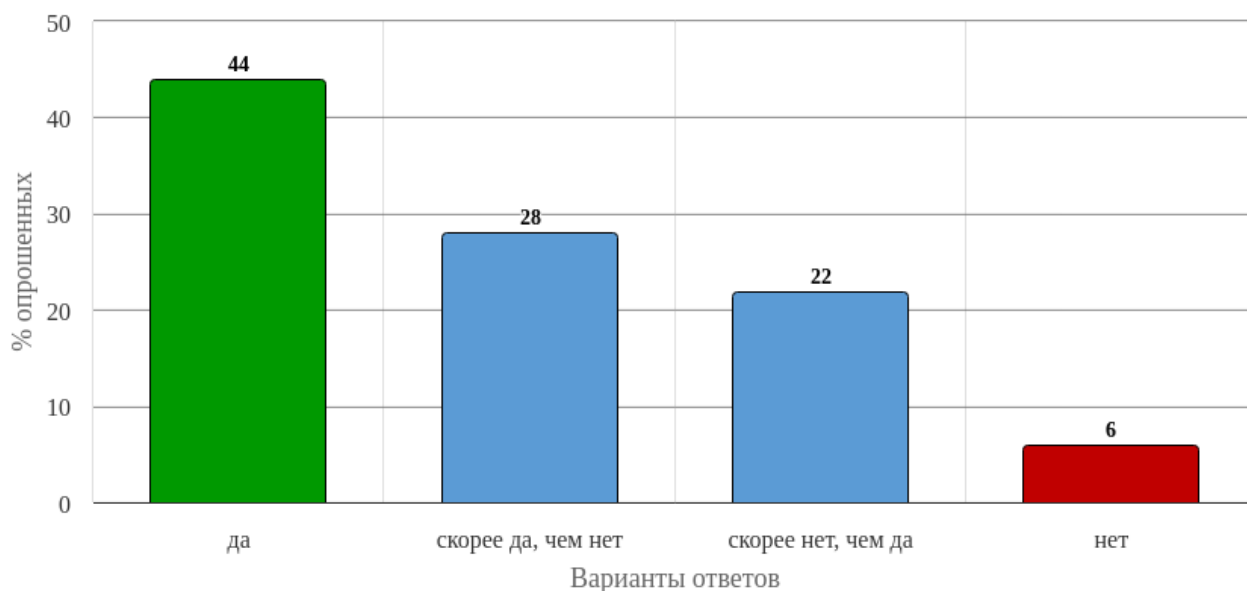


Рисунок 21 - Распределение ответов на вопрос:
«Как вы считаете, позволяет ли практика (учебная и производственная) получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства по выбранной специальности?»

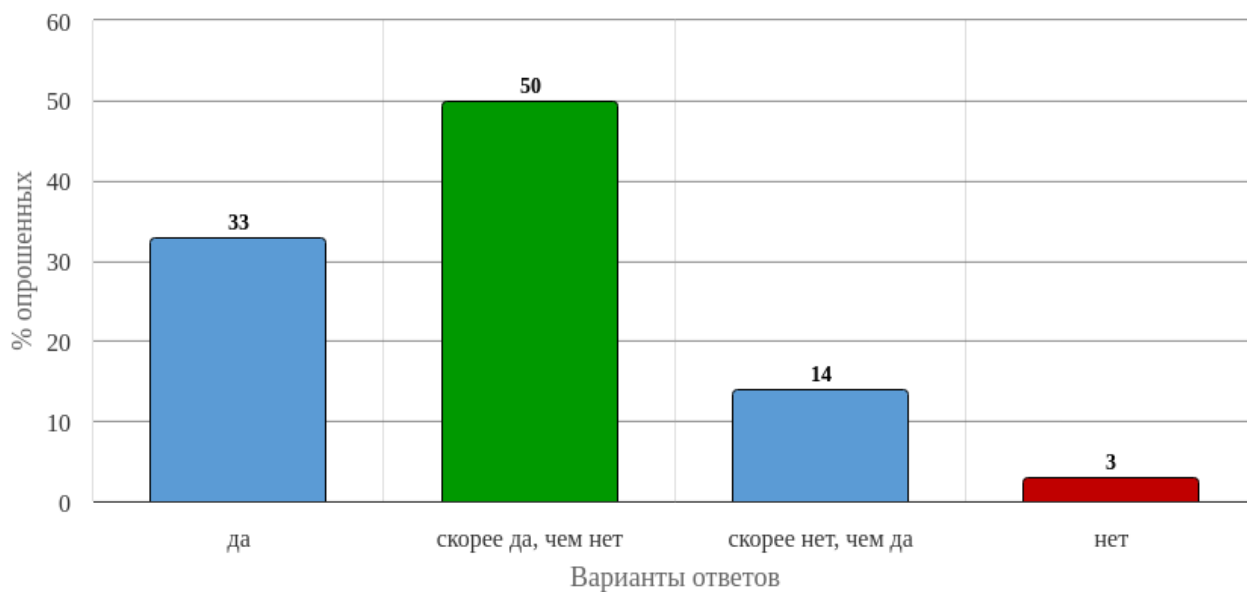


Рисунок 22 - Распределение ответов на вопрос:
«Как Вы считаете: достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой специальности тех знаний, умений и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения»

Анализ ответов респондентов на вопрос «Напишите, чем именно Вы довольны или недовольны в процессе обучения в Институте? Что вы могли бы предложить для улучшения состояния дел?»

В рамках анкетирования, направленного на оценку удовлетворенности обучающихся, родителей (законных представителей) условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик, был задан вопрос о том, чем именно респонденты довольны или недовольны в процессе обучения в Институте и что они могли бы предложить для улучшения.

Анализ полученных откликов показывает, что значительная часть опрошенных выражает общую удовлетворенность учебным процессом, отмечая, что в целом все устраивает или почти все хорошо, а некоторые даже выражают общий энтузиазм.

Отдельные респонденты также положительно отзываются о своих учебных группах и высоко оценивают преподавательский состав на определенных курсах.

Однако, наряду с этим, выделяется ряд системных проблем и предложений по улучшению.

Наиболее часто упоминаемым негативным аспектом является расписание занятий, которое многие считают неудобным, нестабильным и требующим пересмотра.

Также наблюдаются нарекания к качеству преподавания и поведению некоторых педагогов: высказываются пожелания о замене отдельных преподавателей, отмечается недостаточный уровень подготовки или некорректное поведение некоторых молодых специалистов, а также их склонность к переходу на личности.

В отношении инфраструктуры и бытовых условий, респонденты указывают на необходимость ремонта помещений, выражают пожелания о возможности распечатки материалов непосредственно в корпусах, а также предлагают организовать более эффективную систему гардероба для сокращения времени ожидания.

Отмечены проблемы с работой буфета, в частности, его раннее закрытие и слишком короткие перемены, что затрудняет полноценное питание, а также отсутствие туалетной бумаги в санузлах.

В учебном плане есть запрос на расширение выбора иностранных языков, например, китайского, который был ожидаем, но не предоставлен, а также замечания о том, что содержание некоторых изучаемых дисциплин не всегда соответствует реалиям.

Среди прочих предложений прозвучала необходимость повышения лояльности к молодым родителям и организация большего количества разнообразных мероприятий для обучающихся.

2. Итоговые выводы и рекомендации

Обобщая результаты анкетирования, проведенного в АНПОО «Кубанский институт профессионального образования» среди обучающихся по специальности «Туризм и гостеприимство», можно сделать ряд важных выводов и сформулировать рекомендации.

Общая картина удовлетворенности студентов в целом положительная, что подтверждается высокими показателями по многим аспектам образовательного процесса и инфраструктуры.

Особенно стоит отметить практически 100% удовлетворенность взаимодействием с кураторами групп, а также очень высокие оценки качества преподавания общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Это свидетельствует о сильном педагогическом составе и эффективной поддержке студентов в этих областях.

Однако, несмотря на общий позитивный фон, анкетирование выявило несколько критических точек, требующих немедленного внимания и системных улучшений.

Наиболее острой проблемой является расписание занятий, которое вызывает неудовлетворенность у значительной части студентов. Нестабильность и неудобство расписания могут существенно снижать мотивацию и продуктивность обучения. Рекомендуется провести комплексный анализ текущей системы составления расписания, возможно, с привлечением студентов и преподавателей, для разработки более гибких и предсказуемых графиков, учитывающих потребности всех участников образовательного процесса.

Второй значимой областью для улучшения является качество межличностного взаимодействия с преподавателями и сотрудниками Института. Тот факт, что 72% респондентов отмечают «не всегда» доброжелательное отношение, указывает на необходимость проведения тренингов по этике общения и клиентоориентированности для всего персонала. Создание поддерживающей и уважительной атмосферы является фундаментальным для благополучия студентов и их академических успехов.

Также стоит обратить внимание на ожидания студентов от учебного заведения и выбранной специальности. Около трети опрошенных выразили, что их ожидания не оправдались или оправдались лишь частично. Это может быть связано как с недостаточной профориентационной работой до поступления, так и с несоответствием учебных программ или методов преподавания реальным запросам студентов и рынка труда. Рекомендуется усилить профориентационную работу, предоставлять более реалистичную информацию о содержании обучения и перспективах трудоустройства, а также регулярно актуализировать учебные планы в соответствии с современными требованиями отрасли.

Материально-техническое обеспечение и благоустройство помещений, хотя и оцениваются в целом положительно, требуют точечных улучшений, как показал открытый вопрос. Ремонт помещений, организация удобной системы гардероба, возможность распечатки материалов в корпусах и улучшение работы буфета (продление времени работы, увеличение перерывов) – это конкретные шаги, которые могут значительно повысить комфорт пребывания студентов в Институте.

Вопрос о равной доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья также требует дополнительной проработки, поскольку треть студентов сомневается в адекватности созданных условий. Необходимо провести аудит доступности и, при необходимости, внедрить дополнительные меры для обеспечения инклюзивной среды.

Наконец, предложения студентов по расширению выбора иностранных языков, например, введению китайского языка, следует рассмотреть как возможность для повышения конкурентоспособности выпускников и расширения их кругозора, особенно учитывая специфику специальности «Туризм и гостеприимство».

В целом, Институт демонстрирует хорошие результаты по многим параметрам, но активное реагирование на выявленные проблемные зоны и внедрение предложенных студентами улучшений позволит значительно повысить общую удовлетворенность и качество образовательного процесса, способствуя формированию более лояльного и успешного студенческого сообщества.

3. Статистика ответов на вопросы закрытого типа

Таблица 3.1 - Вопрос «Ваш курс»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	1	3	8.33	8.33
2	2	0	0	0
3	3	33	91.67	91.67
4	4	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

3.2 Блок вопросов «1.»

Таблица 3.2 - Вопрос «Как Вы можете охарактеризовать материально-техническое обеспечение Института (техническое оснащение кабинетов, оснащение медицинского кабинета, столовой и т.д.)?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	полностью соответствует	10	27.78	27.78

	современным требованиям, создает комфортные условия для учебы и работы.			
2	в основном хорошее, но есть отдельные моменты, требующие обновления или улучшения.	18	50	50
3	удовлетворительное, однако ощущается недостаток современного оборудования, литературы или комфорта	7	19.44	19.44
4	требует серьезного обновления и расширения по большинству направлений	1	2.78	2.78
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.3 - Вопрос «Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещений Института (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн)?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	отличное	5	13.89	13.89
2	хорошее, стабильное	20	55.56	55.56
3	удовлетворительное, но требует улучшений	10	27.78	27.78
4	неудовлетворительное	1	2.78	2.78
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.4 - Вопрос «Считаете ли Вы, что преподаватели и иные работники Института доброжелательны, внимательны и вежливы?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	Да, всегда и в любой ситуации	7	19.44	19.44
2	Не всегда	26	72.22	72.22
3	Скорее нет	2	5.56	5.56
4	Нет	1	2.78	2.78

	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.5 - Вопрос «Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Института, размещенной на информационных стендах и официальном сайте?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	полностью удовлетворен(а)	18	50	50
2	скорее удовлетворён(а)	15	41.67	41.67
3	скорее не удовлетворён(а)	2	5.56	5.56
4	полностью не удовлетворён(а)	1	2.78	2.78
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.6 - Вопрос «Считаете ли Вы, что в Институте созданы условия для равной доступности к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, поручней, подъемников, иного специального оборудования, указателей и др.)?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	определенно да	11	30.56	30.56
2	скорее да, чем нет	13	36.11	36.11
3	скорее нет, чем да	7	19.44	19.44
4	определенно нет	5	13.89	13.89
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.7 - Вопрос «Удовлетворяет ли Вас расписание занятий (начало и окончание занятий, количество пар в день)?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	полностью удовлетворяет	5	13.89	13.89
2	частично удовлетворяет	17	47.22	47.22
3	не удовлетворяет	14	38.89	38.89
4	затрудняюсь ответить	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	

	Итого	36	100	
--	-------	----	-----	--

Таблица 3.8 - Вопрос «Удовлетворяет ли Вас организация воспитательной и внеаудиторной работы (концерты, мероприятия, конкурсы и т.д.), проводимые в институте в течение года?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	полностью удовлетворяет	23	63.89	63.89
2	частично удовлетворяет	7	19.44	19.44
3	не удовлетворяет	4	11.11	11.11
4	затрудняюсь ответить	2	5.56	5.56
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.9 - Вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством взаимодействия с куратором своей группы»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	да	33	91.67	91.67
2	скорее да, чем нет	3	8.33	8.33
3	скорее нет, чем да	0	0	0
4	нет	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.10 - Вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания (обеспеченность доступа к электронным библиотечным системам, электронной информационной образовательной среде, обеспеченность учениками, электронными пособиями, компьютерами)?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	да, полностью удовлетворен(а)	19	52.78	52.78
2	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	13	36.11	36.11
3	удовлетворительно	3	8.33	8.33
4	нет, совершенно не удовлетворен(а)	1	2.78	2.78
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	

	Итого	36	100	
--	-------	----	-----	--

Таблица 3.11 - Вопрос «Удовлетворяет ли Вас качество условий для занятий физической культурой и спортом в Институте?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	вполне удовлетворяет	22	61.11	61.11
2	частично удовлетворяет	10	27.78	27.78
3	не удовлетворяет	4	11.11	11.11
4	затрудняюсь ответить	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.12 - Вопрос «Удовлетворяет ли Вас качество организации питания в Институте?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	вполне удовлетворяет	19	52.78	52.78
2	частично удовлетворяет	12	33.33	33.33
3	не удовлетворяет	3	8.33	8.33
4	затрудняюсь ответить	2	5.56	5.56
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.13 - Вопрос «Укажите источник(и) информации, из которых Вы узнали об Институте»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	сайт Института	17	47.22	47.22
2	СМИ (ТВ, радио, газеты, реклама)	3	8.33	8.33
3	социальные сети	7	19.44	19.44
4	родители	8	22.22	22.22
5	друзья/знакомые	12	33.33	33.33
6	студенты института	6	16.67	16.67
7	другое	10	27.78	27.78
	Сумма:	63		
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	

Таблица 3.14 - Вопрос «Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	да	12	33.33	33.33
2	скорее да, чем нет	13	36.11	36.11
3	скорее нет, чем да	7	19.44	19.44
4	нет	4	11.11	11.11
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.15 - Вопрос «Удовлетворены ли Вы выбранной Вами специальностью (направлением подготовки)»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	да	14	38.89	38.89
2	скорее да, чем нет	12	33.33	33.33
3	скорее нет, чем да	8	22.22	22.22
4	нет	2	5.56	5.56
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.16 - Вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством преподавания (соответствие учебных занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом и т.п.)»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	удовлетворен(а) полностью	13	36.11	36.11
2	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	20	55.56	55.56
3	не удовлетворен	3	8.33	8.33
4	затрудняюсь ответить	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.17 - Вопрос «Насколько вы удовлетворены качеством преподавания общеобразовательных дисциплин (1 курс на базе 9 класса, завершение школьной программы обучения)»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	удовлетворен(а) полностью	26	72.22	72.22
2	частично удовлетворен(а)	9	25	25
3	не удовлетворен(а)	1	2.78	2.78
4	я поступил(а) в Институт на базе 11 класса	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.18 - Вопрос «Насколько вы удовлетворены качеством преподавания гуманитарных и социально-экономических дисциплин (История, Основы философии, Психология общения, Иностранный язык, Физическая культура, Основы финансовой грамотности, Основы предпринимательской деятельности, Основы бережливого производства, Безопасность жизнедеятельности)»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	удовлетворен(а) полностью	22	61.11	61.11
2	частично удовлетворен(а)	14	38.89	38.89
3	не удовлетворен(а)	0	0	0
4	затрудняюсь ответить	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.19 - Вопрос «Насколько вы удовлетворены качеством преподавания общепрофессиональных дисциплин»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	удовлетворен(а) полностью	16	44.44	44.44
2	частично удовлетворен(а)	19	52.78	52.78
3	не удовлетворен(а)	1	2.78	2.78
4	еще не приступил(а) к освоению	0	0	0
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.20 - Вопрос «Насколько вы удовлетворены качеством преподавания профессиональных модулей и междисциплинарных курсов»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	удовлетворен(а) полностью	20	55.56	55.56
2	частично удовлетворен(а)	14	38.89	38.89
3	не удовлетворен(а)	1	2.78	2.78
4	затрудняюсь ответить	1	2.78	2.78
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.21 - Вопрос «Как вы считаете, позволяет ли практика (учебная и производственная) получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства по выбранной специальности?»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	да	16	44.44	44.44
2	скорее да, чем нет	10	27.78	27.78
3	скорее нет, чем да	8	22.22	22.22
4	нет	2	5.56	5.56
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	

Таблица 3.22 - Вопрос «Как Вы считаете: достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой специальности тех знаний, умений и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения»

№	Вариант	Частота	% опрошенных	% ответивших
1	да	12	33.33	33.33
2	скорее да, чем нет	18	50	50
3	скорее нет, чем да	5	13.89	13.89
4	нет	1	2.78	2.78
	Итого ответивших:	36	100	100
	Не ответили:	0	0	
	Итого	36	100	