

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГАОУ ВО «МАУ»)



УТВЕРЖДАЮ  
И. о. ректора ФГАОУ ВО «МАУ»

М.А. Князева

2026 г.



МУРМАНСКИЙ  
АРКТИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## Руководство по процедурам

### Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей

Мурманск  
2026

## Лист ознакомления

## Учёт корректуры

## Учет экземпляров

## Контрольный экземпляр

## Держатель контрольного экземпляра

## Ученые экземпляры

## 1. Сокращения, обозначения и определения

**Анкетирование** – метод сбора статистической информации, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов – анкета.

**ВО** – высшее образование.

**ГИА** – государственная итоговая аттестация.

**ДПО** – дополнительное профессиональное образование.

**Заинтересованная сторона, стейкхолдер** – лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

**Конвенция ПДНВ** – Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

**Коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

**Мониторинг** – определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**НИР** – научно-исследовательские работы.

**Область применения СМК Университета** – процесс довузовской подготовки и приема обучающихся, процессы подготовки обучающихся по образовательным программам СПО, ВО; а также ДПО/ПО в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

**Обратная связь** – мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработки претензий.

**Обслуживание потребителя** – взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги.

**ПО** – профессиональное обучение.

**Потребитель** – лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

**Претензия** – выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

**Процедура** – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата (намеченный результат может называться «выходом», «продукцией» или «услугой»).

**Респондент** – участник анкетирования, исследования, выступающий в роли опрашиваемого.

**Система** – совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов.

**СМК** – система менеджмента качества.

**СПО** – среднее профессиональное образование.

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Удовлетворенность потребителя** – восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

**ФГАОУ ВО «МАУ», МАУ, Университет** – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Мурманский арктический университет».

## 2. Область применения

Руководство по процедурам. Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей (далее Процедура) устанавливает:

- порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги, образовательной продукции Университета;
- категории потребителей;
- методы проведения мониторинга;
- анализ результатов мониторинга.

Требования настоящей Процедуры распространяются на всех работников ФГАОУ ВО «МАУ», принимающих участие в реализации процессов, включенных в область применения СМК.

### 3. Нормативные ссылки

Процедура разработана с учетом требований:

- ISO 9001:2015 «Quality management systems - Requirements» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»);
  - ISO 19011:2018 «Guidelines for auditing management systems, IDT» (ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»);
  - ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary»);
  - Конвенции ПДНВ;
  - Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- нормативно-правовых актов федеральных органов исполнительной власти, касающихся вопросов среднего профессионального образования, высшего образования, а также дополнительного профессионального образования/профессионального обучения в области подготовки членов экипажей морских судов, специалистов внутреннего водного транспорта.

### 4. Полномочия и ответственность

За планирование, организацию, проведение мониторинга, анализ результатов мониторинга отвечают работники МАУ, которым высшее руководство делегировало полномочия.

За проведение анкетирования и предоставление заполненных анкет ответственным за СМК Университета отвечают руководители структурных подразделений/филиалов, входящих в область применения СМК Университета.

### 5. Содержание процедуры

Мониторинг удовлетворенности внутренних и внешних потребителей проводится не реже одного раза в год.

Мониторинг проводится по инициативе работников, ответственных за СМК Университета.

Мониторинг удовлетворенности проводится с целью определения степени восприятия потребителями деятельности организации в качестве поставщика образовательной услуги и основной продукции Университета (образовательные программы, учебно-методические пособия и другая методическая продукция), обеспечения полноты объективных данных для СМК и принятия обоснованных управлеченческих решений по улучшению процессов.

## 5.1. Основные этапы проведения мониторинга:

- Выбор готовых\разработка новых анкет для проведения мониторинга исходя из целей и задач.
- Рассылка служебных записок и форм анкет руководителям структурных подразделений/филиалов, охваченных областью применения СМК Университета.
- Размещение форм анкет на сайте Университета, либо на другой платформе.
- Проведение анкетирования работниками структурных подразделений/филиалов, информирование потребителей о возможности участия в анкетировании в электронном виде на сайте Университета, либо на другой платформе.
- Обработка заполненных анкет.
- Формирование отчета о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей.
- Размещение отчета на сайте Университета в открытом доступе.

## 5.2 Категории потребителей

СМК Университета определяет категории внешних и внутренних потребителей образовательных услуг и образовательной продукции Университета.

К внешним потребителям относятся абитуриенты, их родители/законные представители, работодатели, организации-партнеры, общество.

К внутренним потребителям относятся обучающиеся, преподаватели, другие работники Университета.

## 5.3. Показатели/критерии оценки

Изучаемыми показателями оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания заинтересованных сторон;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- качество учебно-методических материалов;
- качество материально-технических ресурсов;
- качество работы профессорско-преподавательского состава и учебно-вспомогательного персонала;
- качество инфраструктуры;
- конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

## 5.4. Метод исследования

Мониторинг удовлетворенности потребителей осуществляется в форме проведения анкетирования следующих групп потребителей:

- абитуриентов;
- обучающихся;
- выпускников;
- работодателей;
- преподавателей, других работников Университета.

Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

Примерные формы анкет представлены в приложениях 1-5.

Допускается проведение анкетирования на основе инструментария, разработанного структурными подразделениями исходя из особенностей деятельности.

## 5.5. Порядок использования результатов мониторинга

Результаты анализа данных по итогам мониторинга удовлетворенности потребителей оформляются в виде отчета о результатах мониторинга работниками, ответственными за СМК Университета (форма отчета представлена в приложении 6), и передаются на утверждение ректору.

Отчет о результатах мониторинга размещается на сайте МАУ в открытом доступе.

Результаты мониторинга могут использоваться руководством Университета для выполнения коррекций, корректирующих действий или действий по улучшению.

Мероприятия по улучшению включаются в планы работы структурных подразделений/филиалов Университета.

## 6. Входные и выходные данные

Входными данными для процедуры являются:

- заполненные анкеты;
- претензии, жалобы, мнения, комментарии.

Выходные данные:

- итоговые документы по рассмотрению претензий, жалоб;
- отчет о результатах проведения мониторинга удовлетворенности потребителей.

## 7. Управление рисками в процессе проведения мониторинга

В процессе проведения мониторинга возможны риски, для устранения/минимизации которых могут предприниматься соответствующие действия (таблица 1).

Таблица 1.

**Виды возможных рисков и действия по их устранению/минимизации**

| Риск                                                                                                     | Причины возможного риска                                                                 | Корректирующее действие                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Непригодность критериев мониторинга                                                                      | Изменение внутренней и внешней нормативной документации на момент проведения мониторинга | Изменение критериев мониторинга и доработка анкет                           |
| Невозможность проведения анкетирования на месте (уклонение от проведения или препятствование проведению) | Не ясны цели и задачи мониторинга                                                        | Разъяснение целей и задач, проведение вступительной беседы, консультации    |
|                                                                                                          | Неготовность респондентов к ответам на вопросы                                           | Предварительное информирование о проведении анкетирования, консультирование |

## 8. Изменения и дополнения

Изменения и дополнения в настоящую Процедуру предоставляются высшему руководству и, в случае признания целесообразными, утверждаются ректором МАУ.

## Приложение 1

### Анкета «Мониторинг удовлетворенности работодателей»

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников МАУ. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критерии для Вас.

| №<br>п     | Критерий оценки                                                | Оценка критерия,<br>балл                                                                                             |   |   |   |                                                                                                                        | Значимость/<br>важность<br>критерия, балл |   |   |   |   |
|------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|---|---|---|
|            |                                                                | 1                                                                                                                    | 2 | 3 | 4 | 5                                                                                                                      | 1                                         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1          | Профессионализм и компетентность выпускника                    |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 2          | Уровень теоретической подготовки                               |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 3          | Уровень практической подготовки                                |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 4          | Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 5          | Актуальность знаний выпускника                                 |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 6          | Готовность к коллективной работе                               |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 7          | Трудовая дисциплина и культура общения                         |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| 8          | Способность к принятию самостоятельных решений                 |                                                                                                                      |   |   |   |                                                                                                                        |                                           |   |   |   |   |
| Примечание |                                                                | Оценка критерия:<br>5 – отлично<br>4 – хорошо<br>3 – удовлетворительно<br>2 – неудовлетворительно<br>1 – очень плохо |   |   |   | Оценка степени значимости: 5 –<br>высшая (очень важно)<br>4 – высокая<br>3 – средняя<br>2 – низкая<br>1 – очень низкая |                                           |   |   |   |   |

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика обучающихся
- социальные сети
- иное (сервисы по подбору персонала, например, hh.ru)

Критерий доступности, полноты информации об МАУ:

информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Возможность Вашего участие как представителя работодателей в мероприятиях, организуемых Университетом, оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Ваши предложения по улучшению качества подготовки специалистов

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

**Приложение 2**  
**Анкета «Мониторинг удовлетворенности преподавателей»**

**Уважаемый преподаватель!**

Просим Вас заполнить предложенную анкету – определить степень удовлетворенности представленных критериев управления образовательным процессом в Университете по оценочной шкале процентных результатов удовлетворенности.

Шкала результатов анкетирования

| Степень удовлетворенности     | Процентный интервал удовлетворенности |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| Неудовлетворенность           | До 50%                                |
| Частичная неудовлетворенность | От 50% до 65%                         |
| Частичная удовлетворенность   | От 65% до 80%                         |
| Полная удовлетворенность      | От 80% до 100%                        |

**Направления подготовки/специальности**

| №<br>п/п | Тематические вопросы                                                                                                                                                | Степень<br>удовлетворенности<br>в % |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.       | Удовлетворяет ли Вас качество фондов библиотечных систем Университета?                                                                                              |                                     |
| 2.       | Оцените возможность приобретения новой учебной литературы, научных изданий                                                                                          |                                     |
| 3.       | Оцените, пожалуйста, качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА) |                                     |
| 4.       | Оцените, пожалуйста, возможность повышения квалификации по профилю реализуемой программы за счет Университета.                                                      |                                     |
| 5.       | Оцените, пожалуйста, качество работы с обучающимися в части дисциплины (посещение занятий, выполнение заданий текущего контроля и пр.).                             |                                     |
| 6.       | Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по:                                                                                              |                                     |
| 7.       | составлению расписания занятий                                                                                                                                      |                                     |
| 8.       | распределению учебной нагрузки                                                                                                                                      |                                     |
| 9.       | организации практик                                                                                                                                                 |                                     |
| 10.      | Удовлетворяет ли Вас материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.)?                                              |                                     |
| 11.      | Оцените возможность приобретения нового оборудования, расходного материала                                                                                          |                                     |
| 12.      | Удовлетворяет ли Вас качество проведения научных семинаров, конференций в Университете?                                                                             |                                     |
| 13.      | Насколько Вы удовлетворены организацией исследовательской деятельности в Университете?                                                                              |                                     |
| 14.      | Оцените возможность участия в научных конференциях, семинарах в образовательных организациях высшего образования других городов России, дружественных государств    |                                     |

Ваши предложения и замечания

---

---

---

---

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

### Приложение 3

#### Анкета «Мониторинг удовлетворенности обучающихся»

Уважаемый обучающийся!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – определить степень удовлетворенности представленных критериев образовательной услуги по оценочной шкале процентных результатов удовлетворенности.

Шкала результатов анкетирования

| Степень удовлетворенности     | Процентный интервал удовлетворенности |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| Неудовлетворенность           | До 50%                                |
| Частичная неудовлетворенность | От 50% до 65%                         |
| Частичная удовлетворенность   | От 65% до 80%                         |
| Полная удовлетворенность      | От 80% до 100%                        |

Направление подготовки/специальность \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

| №<br>п/п | Тематические вопросы                                                                                                                                                     | Степень<br>удовлетворенности<br>в % |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.       | Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой?                                                                 |                                     |
| 2.       | Каково качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами?                                                                                            |                                     |
| 3.       | Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?                                                          |                                     |
| 4.       | Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.)                                               |                                     |
| 5.       | Оцените организацию проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)                                             |                                     |
| 6.       | Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра?                                                          |                                     |
| 7.       | Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями текущей аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЗ)?                            |                                     |
| 8.       | Насколько Вы удовлетворены организацией составления и доступности расписания занятий?                                                                                    |                                     |
| 9.       | Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в различных досуговых мероприятиях в Университете в соответствии с Вашими интересами?                                    |                                     |
| 10.      | Насколько доступна и полноцenna, по Вашему мнению, информация об образовательных программах, по которым Вы обучаетесь в Университете (на сайте МАУ, в учебных кабинетах) |                                     |
| 11.      | Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?                     |                                     |
| 12.      | Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству Университета)                                                |                                     |
| 13.      | Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в МАУ и тем, что обучаетесь по программе выбранного направления подготовки/специальности?                                 |                                     |

Ваши предложения и замечания \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

## Приложение 4

### Анкета «Мониторинг ожиданий абитуриентов»

#### Уважаемый абитуриент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – определить значимость представленных критериев образовательной услуги. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу.

Анкета анонимная. Результаты опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

| №          | Критерий оценки<br>Вы ожидаете:                                               | Значимость/<br>важность<br>критерия, балл                                                                              |   |   |   |   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|            |                                                                               | 1                                                                                                                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.         | Наличие общежития                                                             |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 2.         | Возможность получения дополнительного образования                             |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 3.         | Возможность выбирать часть курсов по собственному усмотрению                  |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 4.         | Возможность проявить себя                                                     |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 5.         | Возможность получения качественного образования                               |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 6.         | Возможность устроится на высокооплачиваемую работу                            |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 7.         | Возможность для отдыха, спорта, творчества                                    |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 8.         | Возможность заниматься научными исследованиями                                |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 9.         | Возможность пользоваться современной библиотекой                              |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 10.        | Возможность получения престижного диплома                                     |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 11.        | Возможность приобрести опыт работы, еще не закончив обучение                  |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 12.        | Наличие современного материально – технического обеспечения учебного процесса |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 13.        | Наличие стипендии, в том числе специальных, повышенных, социальных            |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 14.        | Возможность в дальнейшем перевестись с платной основы обучения на бюджет      |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 15.        | Возможность получить официальную отсрочку от армии <sup>1</sup>               |                                                                                                                        |   |   |   |   |
| Примечание |                                                                               | Оценка степени значимости:<br>5 – высшая (очень важно)<br>4 – высокая<br>3 – средняя<br>2 – низкая<br>1 – очень низкая |   |   |   |   |

Другие ваши ожидания от получения образовательной услуги в Университете:

---

---

Направление подготовки/специальность \_\_\_\_\_  
Благодарим Вас за участие в анкетировании!

<sup>1</sup> Для юношей.

**Приложение 5.**  
**Анкета «Мониторинг удовлетворенности выпускников»**

**Уважаемый выпускник!**

Поздравляем Вас с окончанием обучения в Университете и искренне желаем дальнейших успехов в реализации трудовых, творческих и личных планов!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Анкета анонимная. Результаты опроса будут использоваться только в обобщенном виде.

| №<br>п     | Критерий оценки                                                                                                                      | Оценка критерия,<br>балл                                                                                             |   |   |   |   | Значимость/<br>важность<br>критерия, балл                                                                                 |   |   |   |   |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|            |                                                                                                                                      | 1                                                                                                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                                                                                                                         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1          | Качество предоставляемого образования в целом                                                                                        |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 2          | Уровень учебно-методического обеспечения                                                                                             |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 3          | Состояние материально-технической базы Университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием) |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 4          | Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава                                                                       |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 5          | Работа учебно-вспомогательного персонала                                                                                             |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 6          | Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, неравнодушие)                                                   |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 7          | Организация научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, т.п.)                                            |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 8          | Соблюдение законодательных и нормативных требований                                                                                  |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 9          | Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы                                                                        |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 10         | Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге                                 |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 11         | Деятельность библиотеки                                                                                                              |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 12         | Возможность творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции)                  |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 13         | Состояние сферы питания                                                                                                              |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 14         | Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии.                                                           |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| 15         | Удовлетворенность организацией и проведением практик                                                                                 |                                                                                                                      |   |   |   |   |                                                                                                                           |   |   |   |   |
| Примечание |                                                                                                                                      | Оценка критерия:<br>5 – отлично<br>4 – хорошо<br>3 – удовлетворительно<br>2 – неудовлетворительно<br>1 – очень плохо |   |   |   |   | Оценка степени<br>значимости: 5 – высшая<br>(очень важно)<br>4 – высокая<br>3 – средняя<br>2 – низкая<br>1 – очень низкая |   |   |   |   |

Ваши предложения по совершенствованию деятельности Университета: \_\_\_\_\_

Направление подготовки/специальность \_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

**Приложение 6.**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГАОУ ВО «МАУ»)

УТВЕРЖДАЮ

ректор ФГАОУ ВО «МАУ»

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_



**МУРМАНСКИЙ  
АРКТИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

**Отчет**

**по результатам мониторинга  
удовлетворенности потребителей  
за \_\_\_\_\_ учебный год**

Мурманск  
20\_\_\_\_

- 1. Цели мониторинга.**
- 2. Методики оценки удовлетворенности потребителей.**
- 3. Виды мониторинга по критериям потребителей (абитуриенты, обучающиеся, работники, работодатели и др.)**
- 4. Форма проведения мониторинга, период проведения, количество респондентов.**
- 5. Выводы**
- 6. Рекомендации по улучшению**