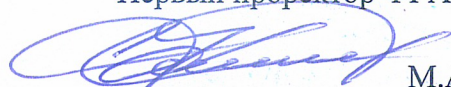


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГАОУ ВО «МАУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор ФГАОУ ВО «МАУ»



М.А. Князева

« 20 » 10 2023 г.



МУРМАНСКИЙ  
АРКТИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**Отчет**

**по результатам мониторинга  
удовлетворенности потребителей  
за 2022/2023 учебный год**

Мурманск  
2023

Высшее руководство Университета демонстрирует приверженность в отношении ориентации на потребителей и других заинтересованных сторон, что соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и Конвенции ПДНВ, предусматривающей наличие у морской образовательной организации системы стандартов качества.

Осуществление внутренней независимой оценки качества условий образовательной деятельности является обязательным элементом в реализации образовательных программ и требованием Федерального закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации».

МАУ использует различные методики оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

В отчете представлены три методики:

- определение степени расхождения между ожиданиями потребителей и их удовлетворенностью;
- использование оценочной шкалы процентных результатов удовлетворенности;
- использование балльной шкалы оценки качества преподавания учебных дисциплин.

Анализ удовлетворенности потребителей – это оценка того, как потребители воспринимают деятельность организации в качестве поставщика образовательной услуги и основной продукции Университета (учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности).

Для оценки значимости (важности) представленных критериев (показателей) и оценки удовлетворенности использовалась пятибалльная оценочная шкала, где 5 баллов соответствовали наивысшей важности, а 1 балл – наименьшей важности.

Для определения наиболее важных и наименее важных для потребителей критериев оценки деятельности Университета на основе таблицы значимости/важности строится диаграмма оценок. Оценки важности выше 4 баллов свидетельствуют о высокой заинтересованности потребителей в данной области (*на эти критерии следует обратить внимание при анализе результатов и принятии решений по итогам анализа*). Оценки важности ниже 4 баллов свидетельствуют о незначительной заинтересованности потребителей в данной области.

Для определения критериев наиболее и наименее удовлетворяющих потребителей на основе таблицы удовлетворенности строится диаграмма оценок удовлетворенности. Оценки удовлетворенности от 4 баллов и выше свидетельствуют о высокой удовлетворенности потребителей. Оценки удовлетворенности ниже 4 баллов свидетельствуют о низкой удовлетворенности потребителей (*на данные критерии следует обратить внимание при анализе результатов и принятии решений по итогам анализа*).

Для определения степени удовлетворенности потребителей оказанной услугой использовалась:

### 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%

Для определения независимой оценки качества преподавания учебных дисциплин использовалась 9-ти балльная шкала с критериями оценки педагогических категорий, где:

- 9-8 баллов – качество проявляется всегда;
- 7-6 баллов – качество проявляется часто;
- 5-4 балла – качество проявляется на уровне 50%;
- 3-2 балла – качество проявляется редко;
- 1 балл – качество практически отсутствует;
- 0 баллов – не могу оценить.

## 1. Мониторинг удовлетворенности обучающихся

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование.

**Период проведения мониторинга:** май-июнь 2023 г.

**Количество респондентов:** 236 человек

№ п/п	Критерии	Неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность	Частичная удовлетворенность	Полная удовлетворенность	Распределение критериев в по степени удовлетворенности
1	Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой?	8	36	48	144	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
2	Каково качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами?	4	24	56	152	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>1,7</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
3	Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?	16	40	44	136	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>18,6</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
4	Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.)	12	12	48	164	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>69</b>	<b>69</b>
5	Оцените организацию проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)	24	40	56	116	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>49</b>	<b>49</b>
6	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра?	4	32	60	140	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>1,6</b>	<b>13,5</b>	<b>25</b>	<b>59</b>	<b>59</b>
7	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями текущей	8	4	60	160	

	аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЗ)?					
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>3</b>	<b>1,6</b>	<b>25</b>	<b>68</b>	<b>68</b>
8	Насколько Вы удовлетворены организацией составления и доступности расписания занятий?	32	20	40	144	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>13,5</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
9	Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в различных досуговых мероприятиях в Университете в соответствии с Вашими интересами?	36	16	44	136	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>15</b>	<b>6,7</b>	<b>18,6</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
10	Насколько доступна и полноценна, по Вашему мнению, информация об образовательных программах, по которым Вы обучаетесь в Университете (на сайте Университета, в учебных кабинетах)?	36	20	40	140	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>59</b>	<b>59</b>
11	Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?	72	20	48	136	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>30,5</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
12	Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству Университета)	32	20	64	116	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>13,5</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>49</b>
13	Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в Университете и тем, что обучаетесь по программе выбранного направления подготовки/специальности?	12	16	40	164	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>69</b>

\*За основу при распределении критериев по степени удовлетворенности берется показатель полной удовлетворенности

\*За основу при распределении критериев по степени неудовлетворенности берется показатель неудовлетворенности

**Рис. 1. Распределение критериев по степени неудовлетворенности**

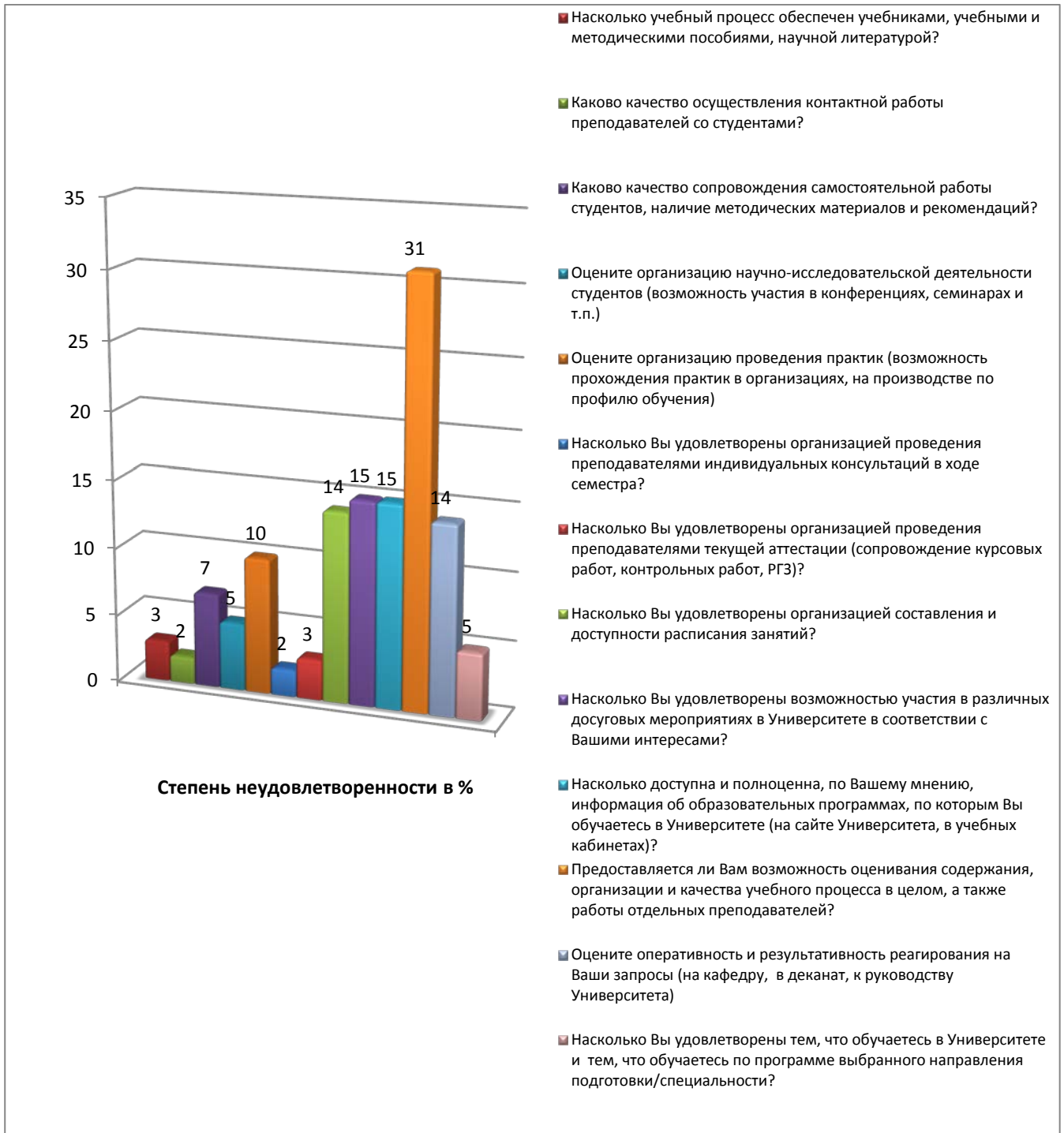
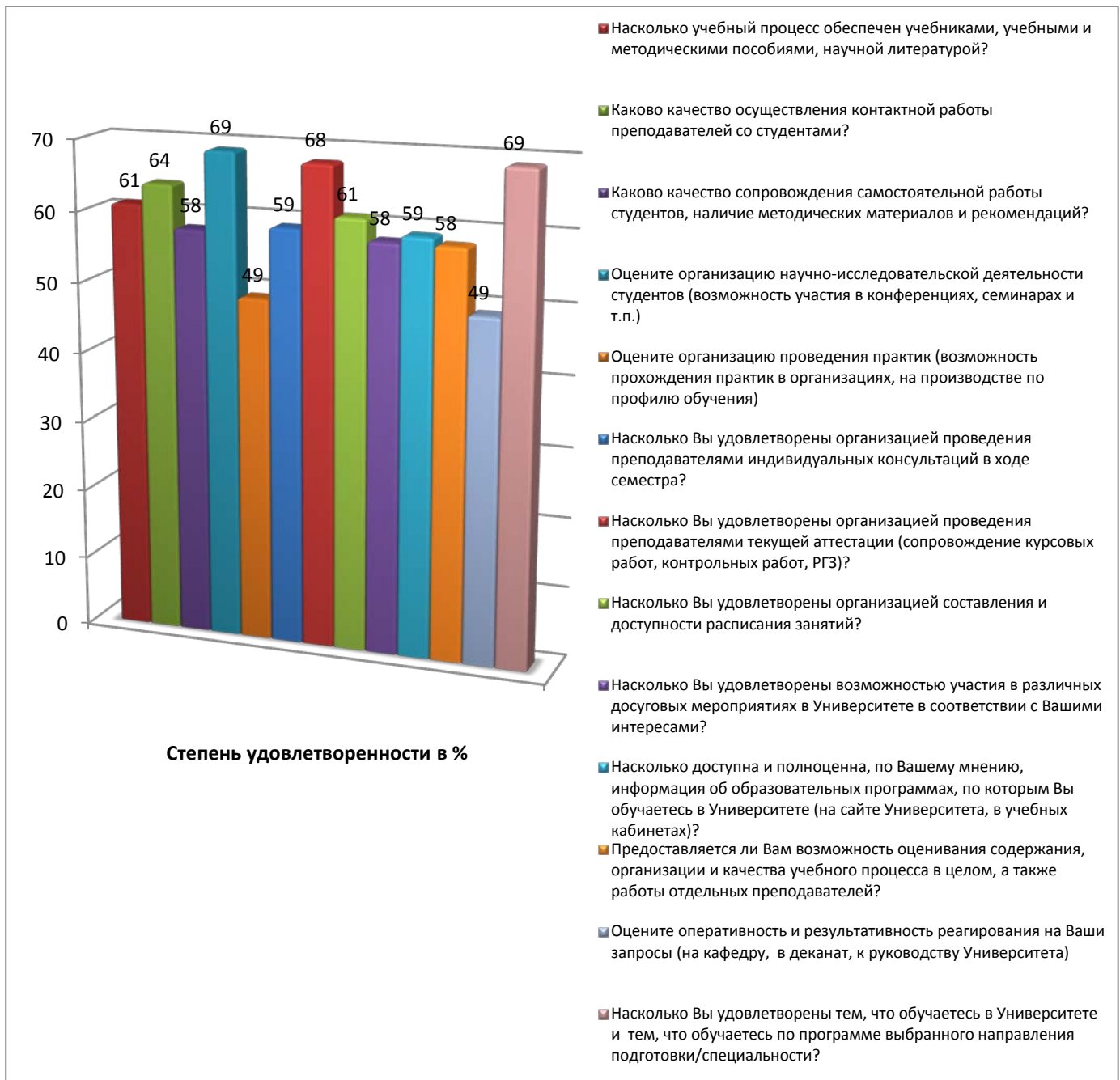


Рис. 2. Распределение критериев по степени удовлетворенности



Как видно из рис. 2 наибольшая степень удовлетворенности у обучающихся наблюдается по критериям:

- организация научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.);
- удовлетворенность самим обучением в Университете и обучением именно по программе выбранного направления подготовки/специальности;
- проведение преподавателями текущей аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЗ);
- осуществление контактной работы преподавателей со студентами.

Наименьшая степень удовлетворенности (рис. 1) у обучающихся наблюдается по критериям:

- предоставление возможности оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей;
- предоставление возможности участия в различных досуговых мероприятиях, проводимых в Университете в соответствии со своими интересами;
- наличие доступности и полноценности информации об образовательных программах (на сайте Университета, в учебных кабинетах);
- своевременное составление и доступность расписания занятий;
- оперативность и результативность реагирования на личные запросы (на кафедру, в деканат, к руководству Университета).

**Анализ результатов мониторинга удовлетворенности обучающихся позволяет определить направления в осуществлении коррекции по повышению степени удовлетворенности оказанием образовательной услуги:**

- предоставление возможности обучающимся оценивать содержание, организацию и качество обучения по направлениям подготовки/специальностям, а также работу отдельных преподавателей при помощи организации анонимной обратной связи (возможно с помощью сайта МАУ, других точек доступа без указания Ф.И.О. обучающегося и иных идентифицирующих личность данных). Массовое и подробное информирование обучающихся о проводящихся в Университете опросах;
- учет интересов обучающихся в проведении различных досуговых мероприятий в Университете (используя их пожелания, предложения);
- обеспечение доступа обучающихся к получению необходимой им информации о содержании образовательных программ, методах их реализации, возможностях выбора траектории обучения;
- предоставление обучающимся своевременной необходимой информации об изменениях в расписании занятий, промежуточной аттестации (возможно с помощью сайта МАУ, других точек доступа);
- разработать систему организации контролируемой обратной связи для обучающихся по их запросам (на кафедру, в деканат, к руководству Университета).

**Замечания и предложения, высказанные обучающимися в анкетах:**

- «Обучение по программе Судовождение происходит по устаревшей системе. Не предоставляется доступ к современным тренажерам и оборудованию, установленному на судах 21 века»;
- «Надо больше консультаций в ходе семестра (Судовождение)»;
- «Не понятен сайт Университета»;
- «Нужны кулеры с питьевой водой на этажах»;
- «Существуют проблемы с организацией прохождения практик по направлению подготовки Физические процессы нефтегазового производства»;
- «Оптимизировать работу студенческого офиса»;
- «Починить душ в общежитии корпуса П (направление подготовки Кораблестроение)»;

- «Заранее уведомлять о расписании сессии (за два месяца). Направление подготовки Кораблестроение»;
- «Не надо урезать учебную программу по специальным дисциплинам, это ухудшает профессиональную подготовку (направление подготовки Кораблестроение)»;
- «Нужен ремонт корпусов, обновление учебного оборудования (направление подготовки Кораблестроение)»;
- «Необходимо оперативное заполнение зачетных книжек и учебных журналов студенческим офисом (направление подготовки Кораблестроение)»;
- «Необходима организация плавательной практики на различных типах судов (не только на Седове и рыболовецких судах), чтобы можно было выбрать судно и работать на нем после выпуска (специальность Судовождение)»;
- «Убрать лишние дисциплины, которые не нужны будущим специалистам по направлению Пищевая биотехнология, а именно: инженерная графика, информатика, основы делового общения, промышленные цифровые технологии»;
- «Желательно уменьшить количество поздних занятий, тем более по субботам, так как в субботу пригородные автобусы ходят с большим интервалом, что создает проблемы студентам, живущим в пригороде (направление подготовки Пищевая биотехнология - 1 курс)»;
- «Хотелось бы аквариум с рыбками в аудитории Общей гистологии»;
- «Хотелось бы, чтобы преподаватели прислушивались к мнению студентов (4 курс направление подготовки 06.03.01.Биология)»;
- «Расписание заполнено количеством часов по непрофильным и факультативным предметам, которые не представляют интереса или не удовлетворяют (направление подготовки Химия - 1 курс)»;
- «Нужен действующий гардероб и работающие мужские и женские туалеты во всех корпусах».

**С целью предоставления возможности обучающимся оценить педагогические качества преподавателей**, определить, что по их мнению мешает, а что помогает успешному усвоению знаний по предмету, было проведено анкетирование по теме: «Преподаватель глазами студента».

В анкете предлагалось оценить педагогические качества и умения конкретных преподавателей Университета по 9-ти балльной шкале где:

- 9-8 баллов – качество проявляется всегда;
- 7-6 баллов – качество проявляется часто;
- 5-4 балла – качество проявляется на уровне 50%;
- 3-2 балла – качество проявляется редко;
- 1 балл – качество практически отсутствует;
- 0 баллов – не могу оценить.

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

**Период проведения мониторинга:** май-июнь 2023 г.

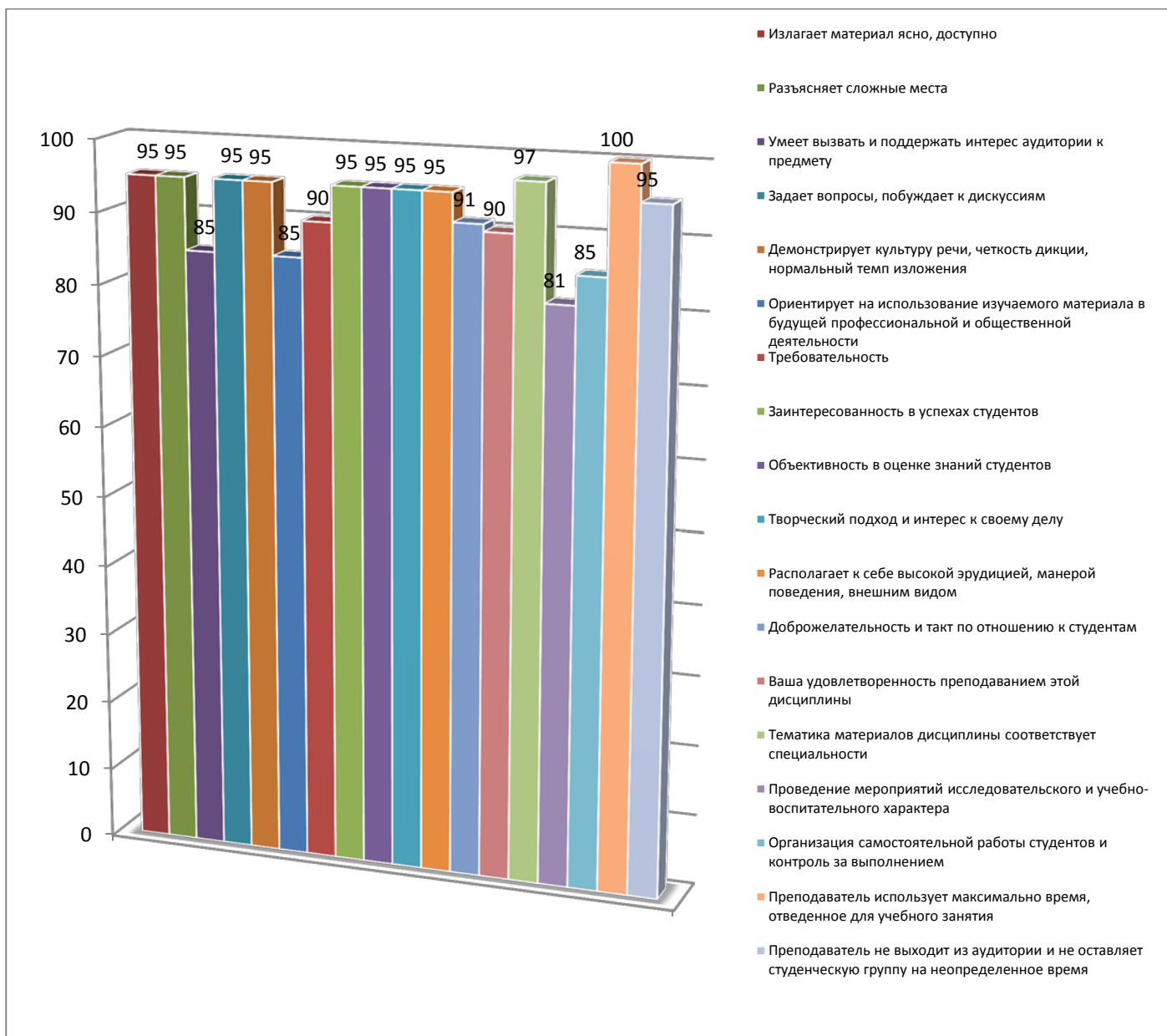
**Количество преподавателей:** 21 человек



**Количество обучающихся: 129 человек**

Педагогические качества		9-8 балл ов	7-6 балл ов	5-4 балл а	3-2 балл а	1 балл	0 балл ов
1.	Излагает материал ясно, доступно	18	2	0	1	0	0
2.	Разъясняет сложные места	18	2	0	1	0	0
3.	Умеет вызвать и поддержать интерес аудитории к предмету	16	2	0	0	2	1
4.	Задаёт вопросы, побуждает к дискуссиям	17	3	0	1	0	0
5.	Демонстрирует культуру речи, четкость дикции, нормальный темп изложения	19	1	0	1	0	0
6.	Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной и общественной деятельности	16	2	1	1	1	0
7.	Требовательность	15	4	0	2	0	0
8.	Заинтересованность в успехах студентов	18	2	0	1	0	0
9.	Объективность в оценке знаний студентов	20	0	0	1	0	0
10.	Творческий подход и интерес к своему делу	19	1	0	1	0	0
11.	Располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним видом	17	2	0	0	2	0
12.	Доброжелательность и такт по отношению к студентам	18	1	0	0	2	1
13.	Ваша удовлетворенность преподаванием этой дисциплины	19	0	0	2	0	0
14.	Тематика материалов дисциплины соответствует специальности	20	0	0	1	0	0
15.	Проведение мероприятий исследовательского и учебно-воспитательного характера	16	1	1	0	2	1
16.	Организация самостоятельной работы студентов и контроль за выполнением	16	2	1	0	1	1
17.	Преподаватель использует максимально время, отведенное для учебного занятия	20	1	0	0	0	0
18.	Преподаватель не выходит из аудитории и не оставляет студенческую группу на неопределенное время	18	3	0	0	0	0

**Рис. 3. Распределение ответов (в %) Качество проявляется всегда**

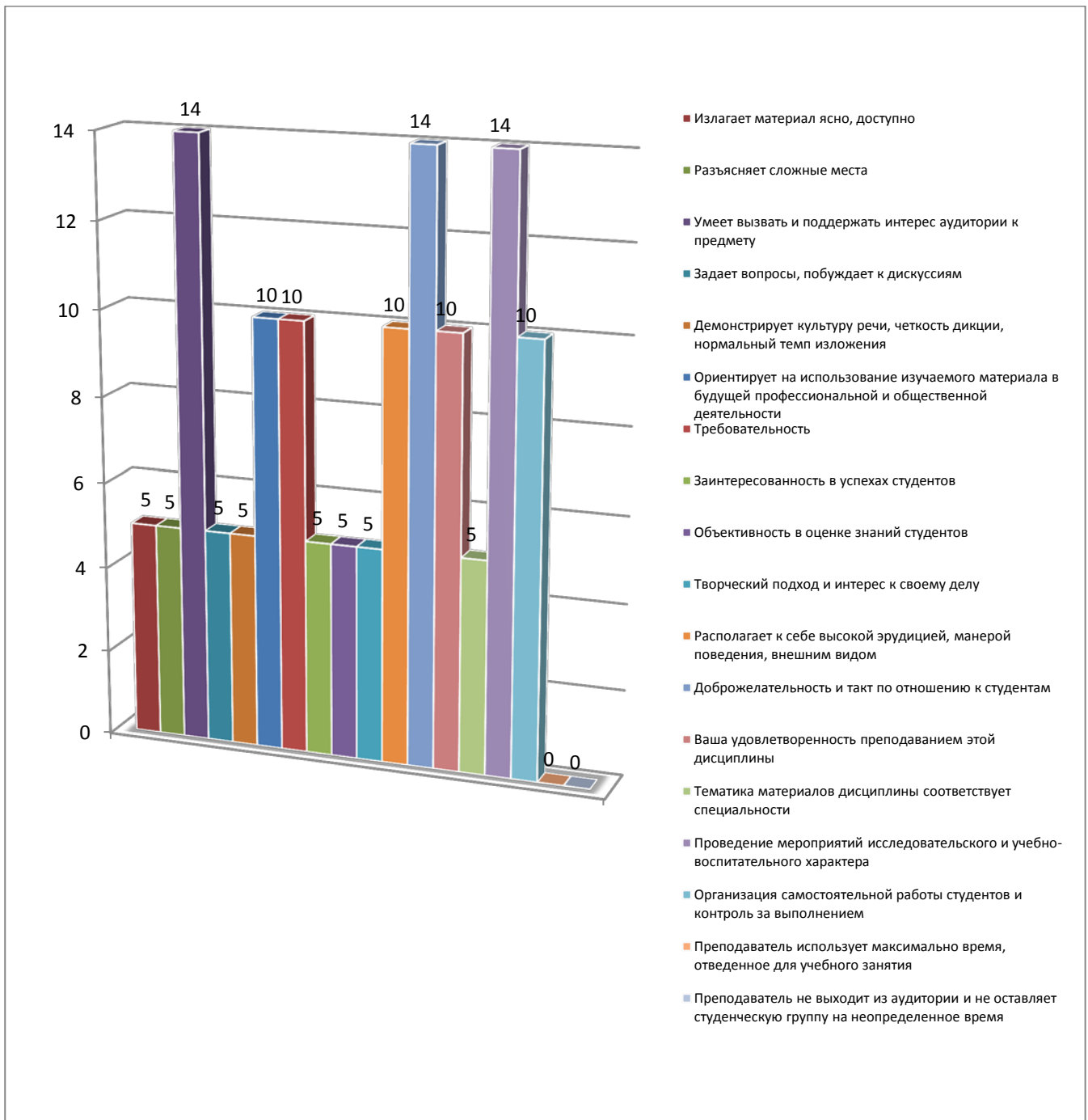


Как видно из рис. 3 студенты особенно высоко оценили качества преподавателей Университета по показателям:

Тематика материалов дисциплины соответствует специальности;

Преподаватель использует максимально время, отведенное для учебного занятия.

**Рис. 4. Распределение ответов (в %) Качество проявляется редко**



Как видно из рис. 4 некоторых преподавателей Университета студенты оценили невысоко по критериям:

- Умеет вызвать и поддержать интерес аудитории к предмету;
- Доброжелательность и такт по отношению к студентам;
- Проведение мероприятий исследовательского и учебно-воспитательного характера.

**Анализ результатов мониторинга «Преподаватель глазами студента» позволяет определить направления в осуществлении коррекции по повышению степени удовлетворенности оказанием образовательной услуги:**

– организовать работу по посещению занятий преподавателей заведующими кафедрами, руководителями институтов/факультетов, другими предметными преподавателями с дальнейшим обсуждением результатов на заседаниях кафедр, других возможных совещаниях в рабочем режиме;

– заведующим кафедрами обратить особое внимание на содержание лекционного материала преподавателей кафедры, его актуальность, практическую применимость в дальнейшей профессиональной деятельности, а также на методы подачи материала обучающимся, учёт их предложений и пожеланий, рассмотреть возможность тематического планирования лекций.

**Студенты высказали свои предложения**, которые с их точки зрения могут способствовать дальнейшему эффективному изучению отмеченных ими дисциплин:

– «Можно было бы выделять больше лабораторных часов на каждую лабораторную работу, чтобы материал лучше усваивался и меньше работы оставалось на дом, и можно было бы задать больше интересующих вопросов по теме (Общая гистология);

– «Желательно также иметь дрессированного тюленя» (Общая гистология);

– «Следить о том, что говорит. Не делать акцент на одном студенте, не унижать студентов независимо от пола» (Элективные дисциплины (модули) по физической культуре);

– «Увеличить количество аудиторных часов по этому предмету» (Иностранный язык-английский);

– «Было бы интересно участвовать в викторинах, играх для закрепления материала. В игровой форме материал лучше и быстрее запоминается» (Физиология, анатомия человека);

– «Желательно использовать примеры из жизни для более легкого усвоения трудного материала» (Биохимия животных и человека).

## 2. Мониторинг удовлетворенности преподавателей

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

**Период проведения мониторинга:** май - июнь 2023 г.

**Количество респондентов:** 42 человека

№ п/п	Критерии	Неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность	Частичная удовлетворенность	Полная удовлетворенность	Распределение критериев по степени удовлетворенности/неудовлетворенности
1	Удовлетворяет ли Вас качество фондов библиотечных систем Университета?	2	12	22	6	2
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>66/34</b>
2	Оцените, пожалуйста, качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА, организации проведения практик и т.д.)	4	14	22	2	1,5
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>57/43</b>
3	Оцените, пожалуйста, возможность	2	12	20	8	2

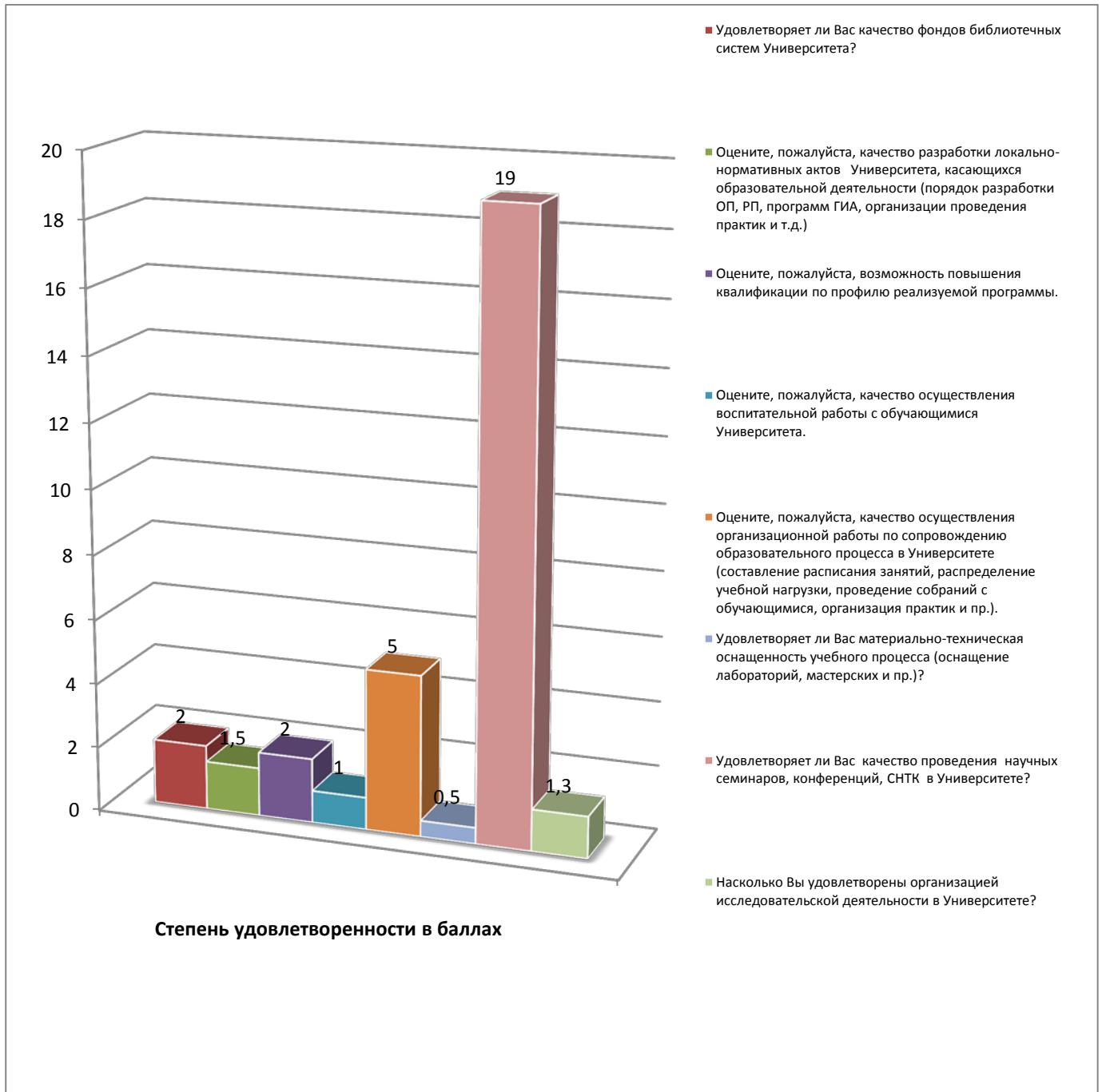
	повышения квалификации по профилю реализуемой программы.					
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>66/34</b>
4	Оцените, пожалуйста, качество осуществления воспитательной работы с обучающимися Университета.	10	10	20	2	1
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>52/48</b>
5	Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по сопровождению образовательного процесса в Университете (составление расписания занятий, распределение учебной нагрузки, проведение собраний с обучающимися, организация практик и пр.).	0	8	26	8	5
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>62</b>	<b>19</b>	<b>81/19</b>
6	Удовлетворяет ли Вас материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.)?	12	16	12	2	0,5
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>34/66</b>
7	Удовлетворяет ли Вас качество проведения научных семинаров, конференций, СНТК в Университете?	2	0	32	8	19
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>19</b>	<b>95/5</b>
8	Насколько Вы удовлетворены организацией исследовательской деятельности в Университете?	6	12	14	10	1,3
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>57/43</b>

\*За основу при распределении критериев по степени удовлетворенности берется суммарный показатель полной и частичной удовлетворенности.

\*За основу при распределении критериев по степени неудовлетворенности берется суммарный показатель неудовлетворенности и частичной неудовлетворенности.

\*Итоговый показатель в баллах из расчёта во сколько раз степень удовлетворенности больше степени неудовлетворенности.

Рис. 5. Распределение критериев по степени удовлетворенности/неудовлетворенности



Как видно из рис. 5 наибольшая степень удовлетворенности у преподавателей наблюдается по критериям:

- качество проведения научных семинаров, конференций, СНТК в Университете;
- качество осуществления организационной работы по сопровождению образовательного процесса в Университете (составление расписания занятий, распределение учебной нагрузки, проведение собраний с обучающимися, организация практик и пр.).

Наименьшая степень удовлетворенности (неудовлетворенность):

- материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.);
- качество осуществления воспитательной работы с обучающимися Университета;
- качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА, организации проведения практик и т.д.);
- организация исследовательской деятельности в Университете.

**Анализ результатов мониторинга удовлетворенности преподавателей позволяет определить направления в осуществлении коррекции по повышению степени удовлетворенности процессом управления предоставлением образовательной услуги:**

- обратить внимание на улучшение материально-технической базы Университета по направлениям подготовки инженерных кадров для пищевой промышленности, горного и нефтегазового производства;
- при проведении мероприятий воспитательного характера с обучающимися принимать во внимание их потребности и интересы, также планировать мероприятия по повышению мотивации к обучению и дисциплины посещения учебных и практических занятий;
- при разработке и внедрении локально-нормативных актов Университета в области образовательной и научно-исследовательской деятельности принимать во внимание мнения преподавателей, научно-педагогических работников.

Замечания и предложения, высказанные преподавателями в анкетах:

«Повысить материально-техническую оснащенность учебного процесса (направление подготовки: холодильная криогенная техника и системы жизнеобеспечения; физические процессы горного или нефтегазового производства)»;

«Повысить качество разработки ЛНА, регулирующих образовательный процесс»;

«Разработать новые должностные инструкции для административного аппарата Университета, внедрить систему ключевых показателей эффективности работы руководства»;

«Повысить качество воспитательной работы с обучающимися».

### **3. Мониторинг удовлетворенности работодателей**

**Форма проведения мониторинга:** анкетирование

**Период проведения мониторинга:** май - июнь 2023г.

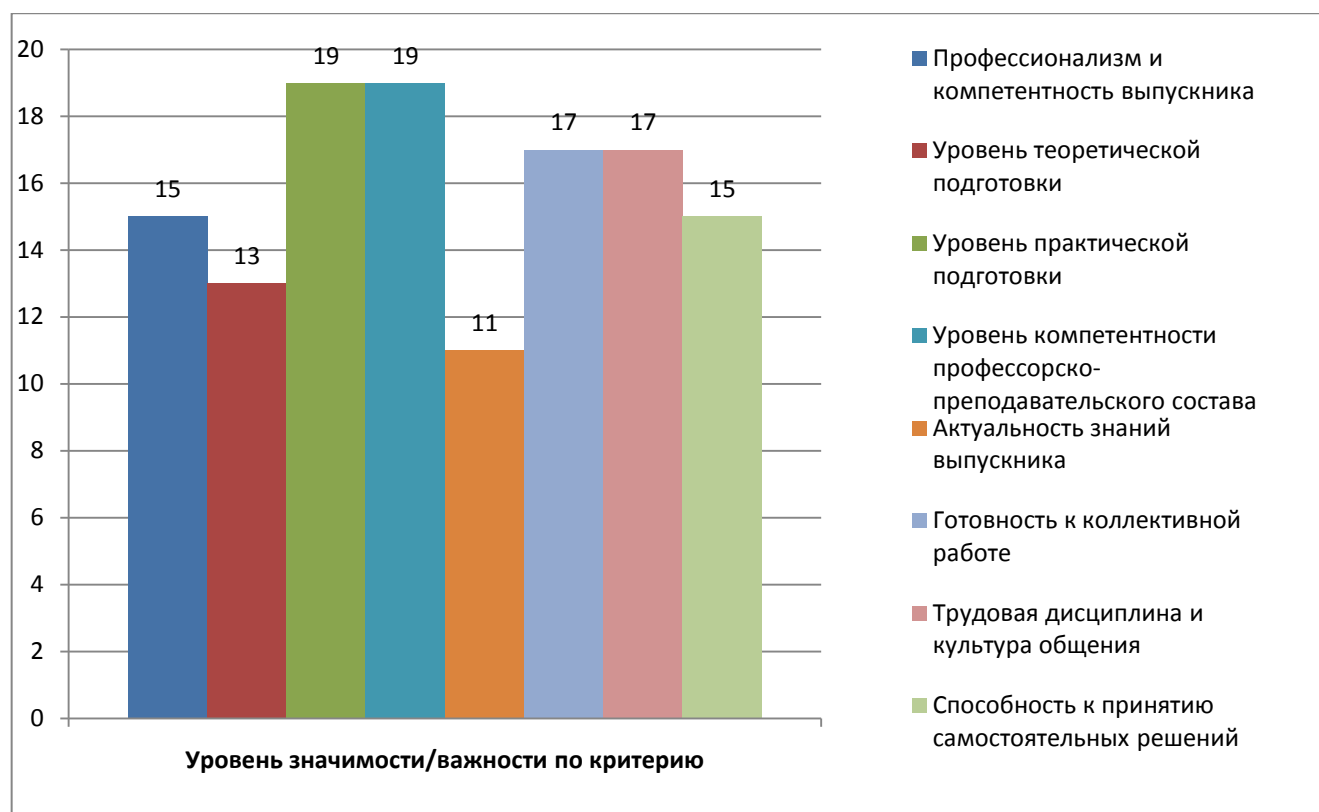
**Количество респондентов:** 23 представителя организаций - баз практик

### Распределение голосов работодателей

Показатель		Значение показателя									
		Оценка критерия (балл)					Значимость/важность критерия (балл)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Профессионализм и компетентность выпускника	0	0	2	10	11	0	0	0	8	15
2.	Уровень теоретической подготовки	0	0	0	11	12	0	0	4	6	13
3.	Уровень практической подготовки	0	2	6	4	11	0	0	2	2	19
4.	Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава	0	0	0	2	21	0	0	2	2	19
5.	Актуальность знаний выпускника	0	0	2	10	11	0	0	2	10	11
6.	Готовность к коллективной работе	0	0	6	4	13	0	0	0	6	17
7.	Трудовая дисциплина и культура общения	0	0	0	10	13	0	0	0	6	17
8.	Способность к принятию самостоятельных решений	0	2	6	5	10	0	0	2	6	15

\*5 баллов соответствует наивысшей удовлетворенности/ важности, 1 балл – наименьшей удовлетворенности/ важности.

Рис. 7. Уровень значимости/важности по критерию





Наиболее важные показатели по мнению работодателей:

- уровень практической подготовки;
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- готовность к коллективной работе;
- трудовая дисциплина и культура общения.

Наименее значимый показатель:

- актуальность знаний выпускника.

**Рис. 8. Уровень удовлетворенности по критерию.**



Наибольшая удовлетворенность была отмечена по показателям:

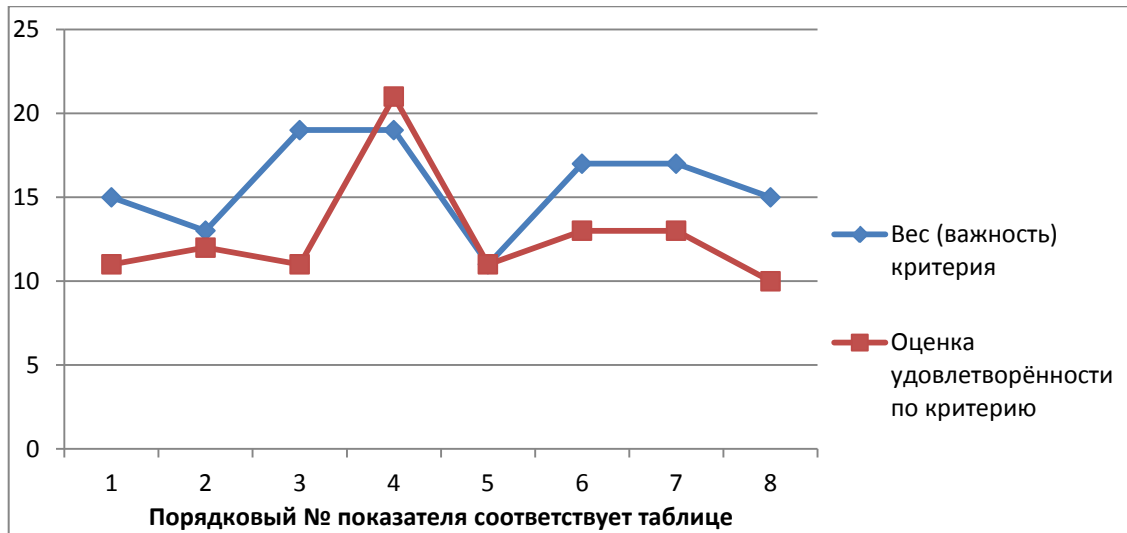
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- готовность к коллективной работе;
- трудовая дисциплина и культура общения.

Наименьшую удовлетворенность показала позиция:

- способность к принятию самостоятельных решений.

В соответствии с принятой методикой оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников по представленным критериям осуществлялась с учетом важности/значимости данных показателей. На рис.9 представлен уровень соотношения между важностью/значимостью требований потребителей и их удовлетворенностью.

**Рис. 9. Уровень соотношения важности/значимости и удовлетворенности по критерию (в баллах)**



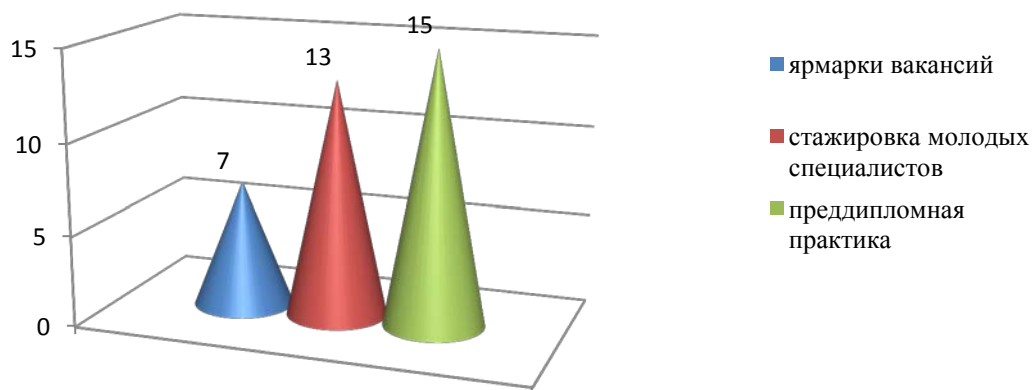
Наибольшие расхождения между требованиями работодателей и их удовлетворенностью наблюдаются относительно критериев:

- уровень практической подготовки;
- способность к принятию самостоятельных решений;
- готовность к коллективной работе;
- трудовая дисциплина и культура общения.

Данные показатели необходимо учитывать при проведении мероприятий, направленных на повышение качества подготовки специалистов.

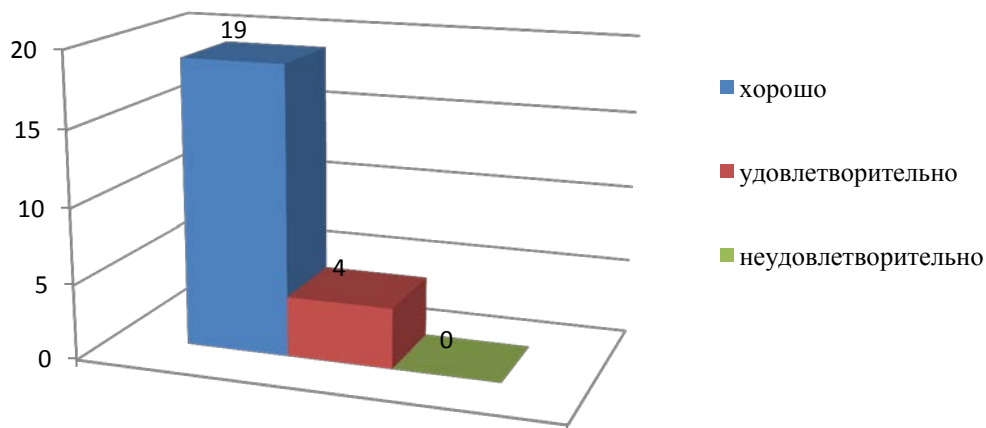
Основные источники для привлечения молодых специалистов на работу (по мнению работодателей) представлены на рис. 10.

Рис. 10. Диаграмма соотношения значений показателя



Оценка критерия доступности и полноты информации об Университете (информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах и т.п.) представлена на рис. 11.

Рис. 11. Диаграмма соотношения значений показателя



Анализ результатов мониторинга удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон осуществляется с целью определения направлений для улучшения качества оказания образовательных услуг. Одно из важных направлений в повышении качества образования это выстраивание эффективной системы управления, ориентированной на потребности и ожидания всех заинтересованных сторон – руководителей Университета, работников МАУ, обучающихся, других заинтересованных организаций.

Общие рекомендации по Университету:

- разработать систему ключевых показателей эффективности работы руководства Университета с учетом мнений заинтересованных сторон;
- при разработке и внедрении ЛНА в области образовательной деятельности учитывать мнения преподавателей, научно-педагогических работников;
- предоставить возможность обучающимся оценивать содержание, организацию и качество обучения по направлениям подготовки/специальностям, а также работу отдельных преподавателей при помощи организации обратной связи (возможно с помощью сайта МАУ, других точек доступа);
- предусмотреть организацию плавательной практики на различных типах судов с возможной оплатой этой деятельности руководителям практик – представителям организаций;
- обратить внимание на недостаточную практическую подготовку выпускников, учесть данную информацию при разработке рабочих программ практик, индивидуальных заданий на практику для обучающихся, при выборе предприятий-баз практики, при осуществлении контрольных мероприятий руководителем практики от Университета во время реализации практической подготовки в виде практики.

РАЗРАБОТАН:

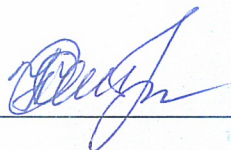
Инженер I категории ОМК  
« 13 » 10 2023 г.



Н.В. Дробина

СОГЛАСОВАНО:

Начальник ОМК  
« 20 » 10 2023 г.



Н.С. Березина