

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МУРМАНСКИЙ АРКТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГАОУ ВО «МАУ»)

«ММРК имени И.И. Месяцева ФГАОУ ВО «МАУ»

УТВЕРЖДЕНО

Советом ММРК им. И.И. Месяцева  
ФГАОУ ВО «МАУ»

протокол

от «10» июня 2023 г. № 6

заместитель председателя Совета ММРК им.

И.И. Месяцева

и.о. начальника ММРК имени И.И. Месяцева

А.А. Русина



**ОТЧЕТ**

**по результатам мониторинга  
удовлетворенности потребителей  
ММРК имени И.И. Месяцева ФГАОУ ВО  
«МАУ»  
за 2022/2023 учебный год**

Мурманск  
2023

## 1. Общие положения

В соответствии с Положением о внутренней системе оценки качества образования было проведено анкетирование обучающихся, педагогических работников и представителей работодателей по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования с использованием анкет.

Обучающиеся и выпускники ММРК имени И.И. Месяцева (далее – Колледж) являются важнейшей заинтересованной стороной внутренней среды Университета – основным потребителем предоставляемых Университетом образовательных услуг среднего профессионального образования (далее - СПО).

Работники колледжа – внутренняя заинтересованная сторона, лица осуществляющие организацию и реализацию образовательной услуги. Удовлетворенность трудом является оценочным элементом отношения к труду и связана с внутренним состоянием работника в процессе выполняемой работы и с его субъективной оценкой собственной трудовой деятельности.

Работодатель – внешняя заинтересованная сторона.

Показатели удовлетворенности обучающихся, работников и работодателей анализируются ежегодно, инструментарий исследования неоднократно корректируется и дополняется работниками отдела менеджмента качества, в соответствии с положениями системы менеджмента качества.

В текущем году опрос проводился по анкете, разработанной в 2022 году, что позволяет отследить возможные изменения уровня удовлетворенности потребителей и обозначить устойчивые тенденции в оценке качества обучения в ММРК, а именно, какие характеристики стабильно вызывают недовольство обучающихся, а какие в целом удовлетворяют опрошенных обучающихся как основных потребителей образовательных услуг ММРК.

Мониторинг удовлетворенности, является частью процесса «Обратная связь с потребителями», а результаты анкетирования являются входными данными для анализа эффективности и результативности СМК ФГАОУ ВО «МАУ». Полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им, что очень важно при формировании системы менеджмента качества.

Общие требования к процедуре анкетирования определены в Руководстве по процедурам. Процедура: Мониторинг удовлетворенности потребителей

**Сроки проведения анкетирования:** 14.04.2023 г. - 01.06.2023 г.

## 2. Цели и задачи

Цели анкетирования:

– выявление степени удовлетворенности обучающихся различных аспектов образовательного процесса в ММРК, определение требований и ожиданий обучающихся в процессе обучения;

– определение удовлетворенности внутренней заинтересованной стороны;

– усиление обратной связи с потребителями образовательных услуг.

Заявленная цель была реализована посредством выполнения следующих задач:

– разработка анкетного материала, проведение анкетирования обучающихся, анализ данных, составление аналитического отчета и выводов.

## 3. Методика исследования

В анкетировании принимали участие обучающиеся по образовательным программам среднего профессионального образования по формам обучения: очная.

При составлении анкеты учтены рекомендации владельцев основных и обеспечивающих процессов.

При организации и проведении мониторинга использовались следующие методы:

– анкетирование онлайн (выбор из шкалы удовлетворенности от 1 до 5, из списка (да/нет), свой ответ).

Об эффективности работы Колледжа будет свидетельствовать низкая выбора ответа «нет», т.е. коэффициент удовлетворенности не ниже 80% от общего количества респондентов и выбор степени удовлетворенности по шкале не ниже 5-4.

#### 4. Результат исследования по теме «Удовлетворённость обучающихся»

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

**Период проведения мониторинга:** 14 апреля – 10 мая 2023 года

**Респонденты:** обучающиеся 1-4 курсов очной формы обучения

**Количество респондентов:** 160 человек

На графиках, отражающих результаты опроса, указано количество обучающихся, которые выбрали данный вариант ответа и процентные показатели по каждому из вариантов ответов. Результаты приведены общие по Колледжу.

Оценка критерия:

5 – отлично

4 – хорошо

3 – удовлетворительно

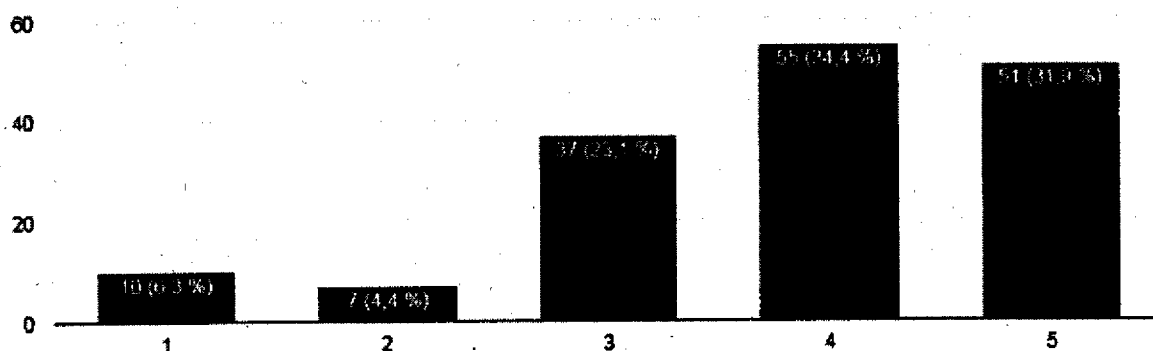
2 – неудовлетворительно

1 – очень плохо

Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой?

 Копировать

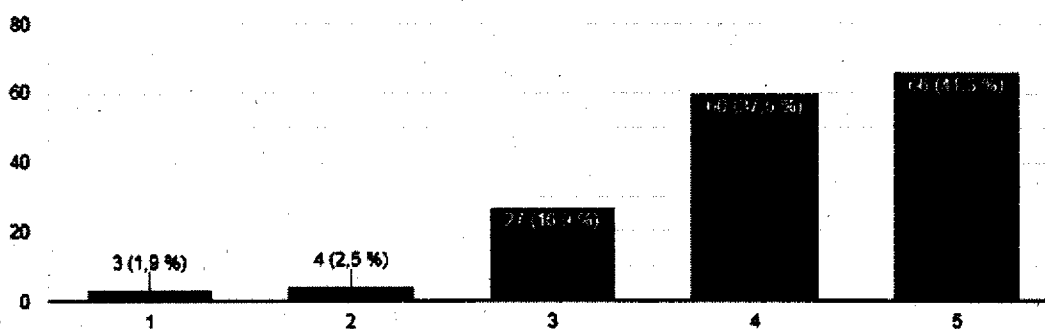
160 ответов



Каково качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами?

Копировать

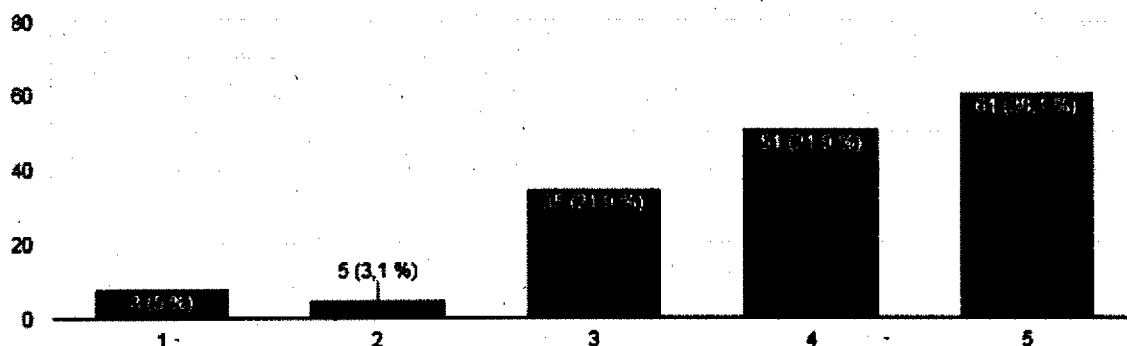
160 ответов



Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?

Копировать

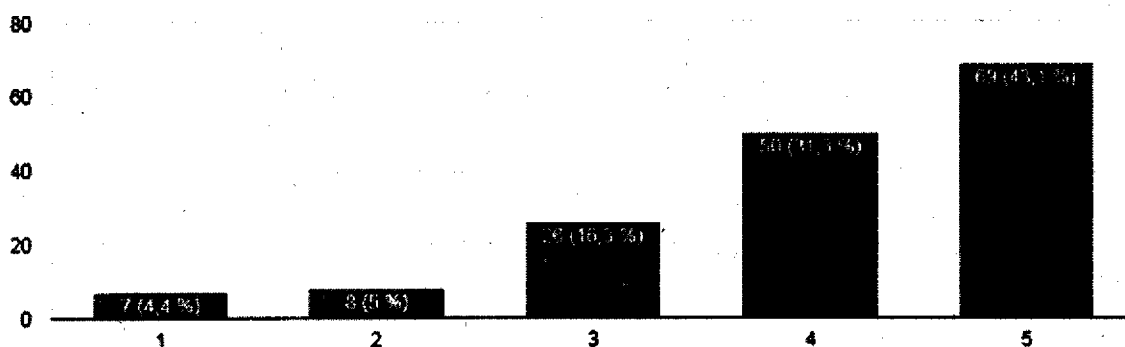
160 ответов



Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.)

Копировать

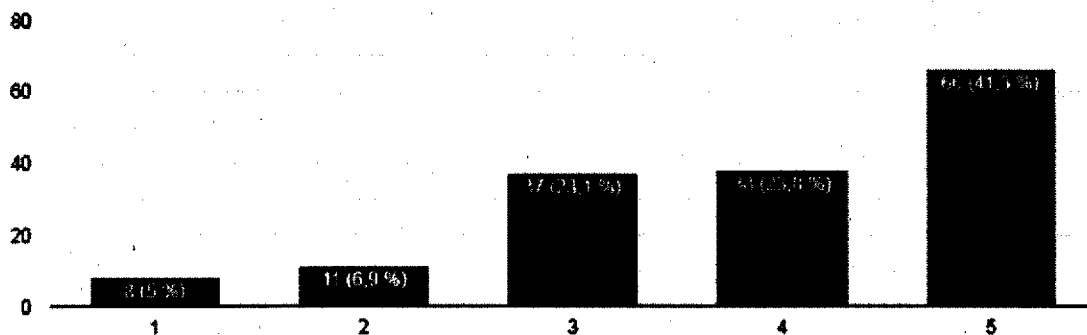
160 ответов



Оцените организацию проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)

Копировать

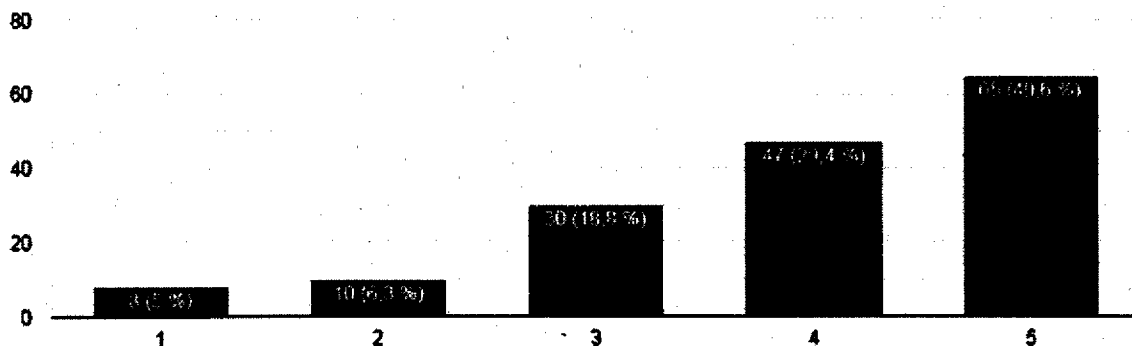
160 ответов



Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра?

Копировать

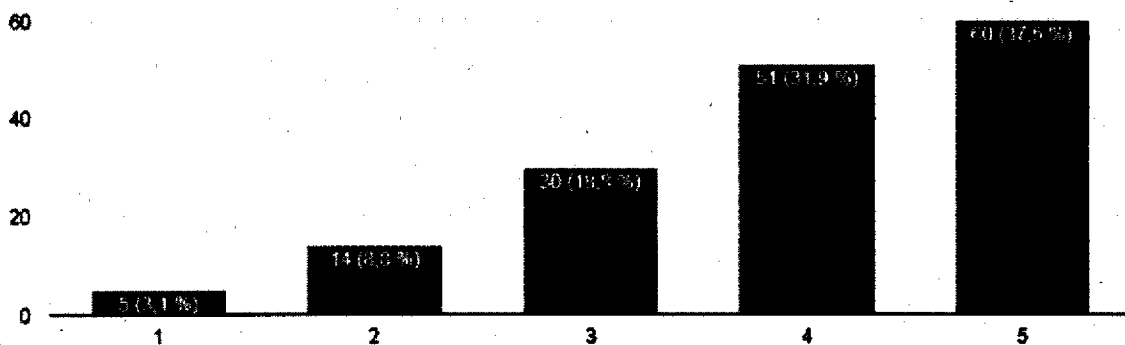
160 ответов



Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями текущей аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЭ)?

Копировать

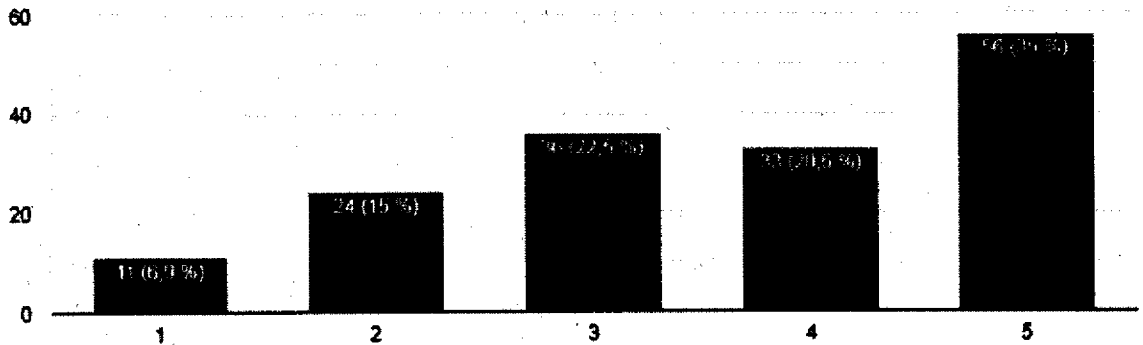
160 ответов



Насколько Вы удовлетворены организацией составления и доступности расписания занятий?

Копировать

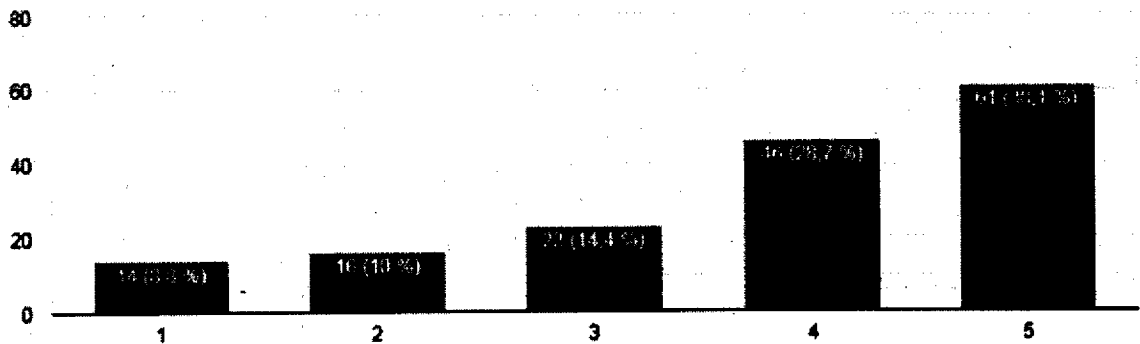
160 ответов



Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в различных досуговых мероприятиях в Университете в соответствии с Вашими интересами?

Копировать

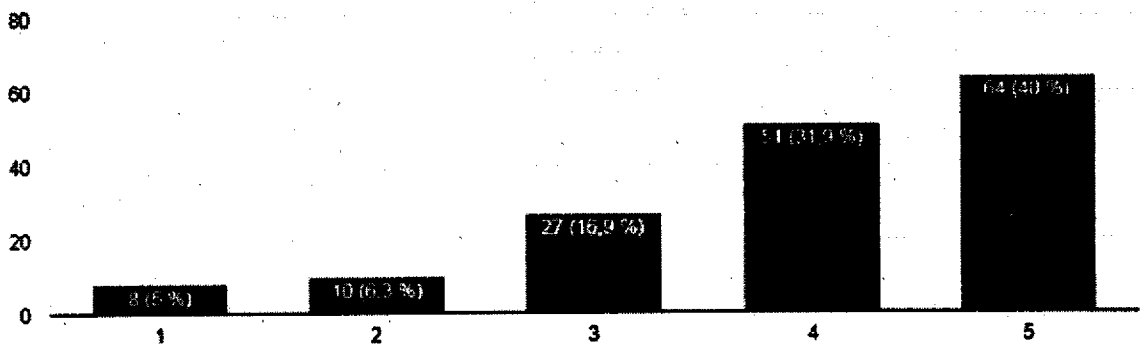
160 ответов



Насколько доступна и полноценна, по Вашему мнению, информация об образовательных программах, по которым Вы обучаетесь в Университете (на сайте МГТУ, в учебных кабинетах)

Копировать

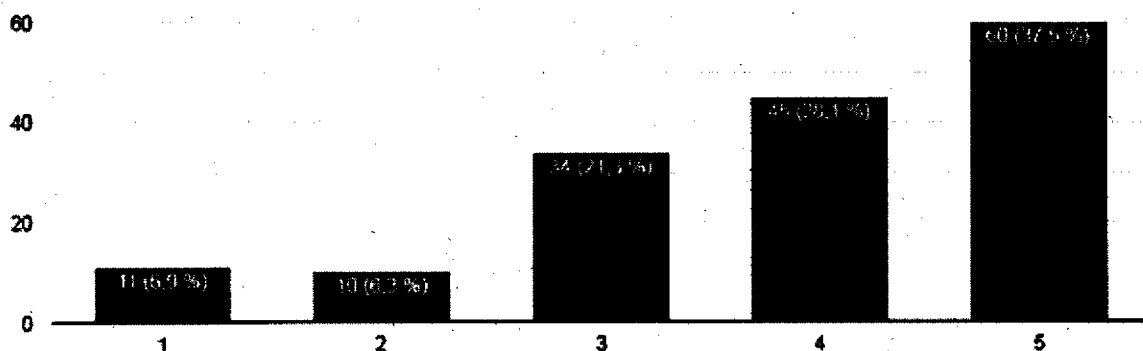
160 ответов



Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?

Копировать

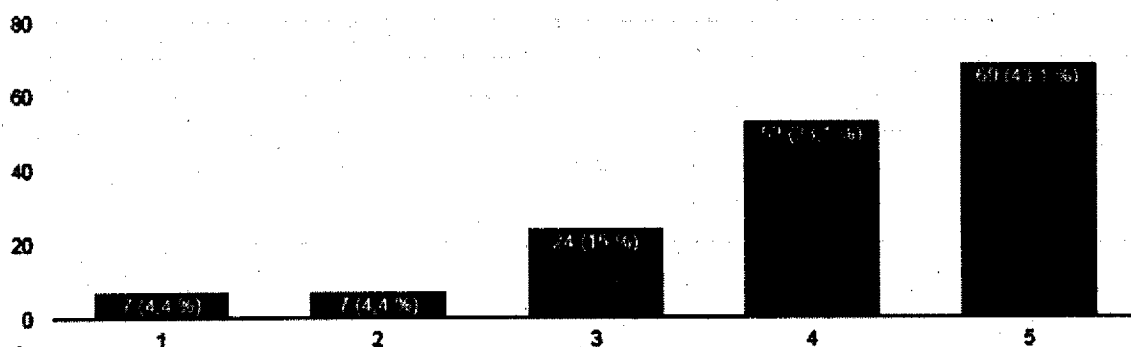
160 ответов



Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству Университета)

Копировать

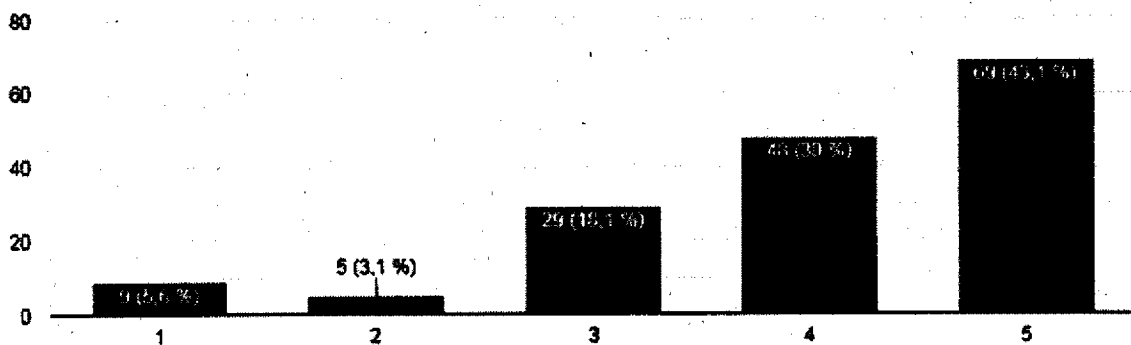
160 ответов



Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в МГТУ и тем, что обучаетесь по программе выбранного направления подготовки/специальности?

Копировать

160 ответов



### Ваши предложения и замечания.

В отличие от прошлого года, в текущем основные предложения относились к состоянию инфраструктуры. Некоторые из них:

- почините туалеты;
- все хорошо, кроме ремонта;
- общежитие починить срочно;
- самоподготовка лишняя трата времени, у курсантов;
- почините зал для физкультуры.

Анализ результатов анкетирования показывает в целом положительное отношение обучающихся к созданным в Колледже условиям для получения образования, содержанию, организации и качеству образовательного процесса.

Абсолютное большинство обучающихся, принявших участие в анкетировании, удовлетворены квалификацией преподавателей, организацией практик, выбранной специальностью.

## 5. Результат исследования по теме «Удовлетворённость работников»

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

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

**Респонденты:** педагогические работники Колледжа

**Количество респондентов:** 30 человек

На графиках, отражающих результаты опроса, указано количество педагогических работников, которые выбрали данный вариант ответа и процентные показатели по каждому из вариантов ответов. Результаты приведены общие по Колледжу.

Оценка критерия:

5 – отлично

4 – хорошо

3 – удовлетворительно

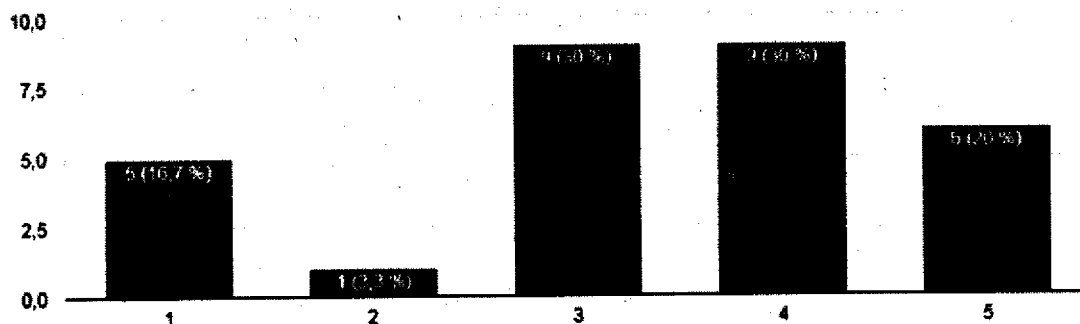
2 – неудовлетворительно

1 – очень плохо

Удовлетворяет ли Вас качество фондов библиотечных систем  
Университета?

 Копировать

30 ответов

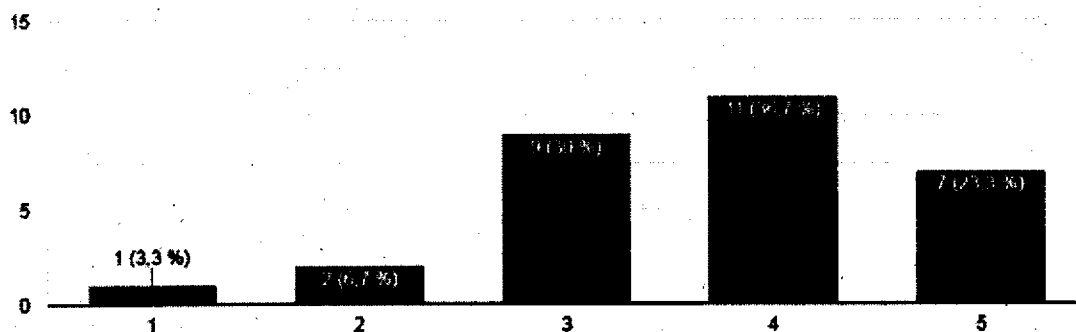




Оцените, пожалуйста, качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА, организации проведения практик и т.д.)

Копировать

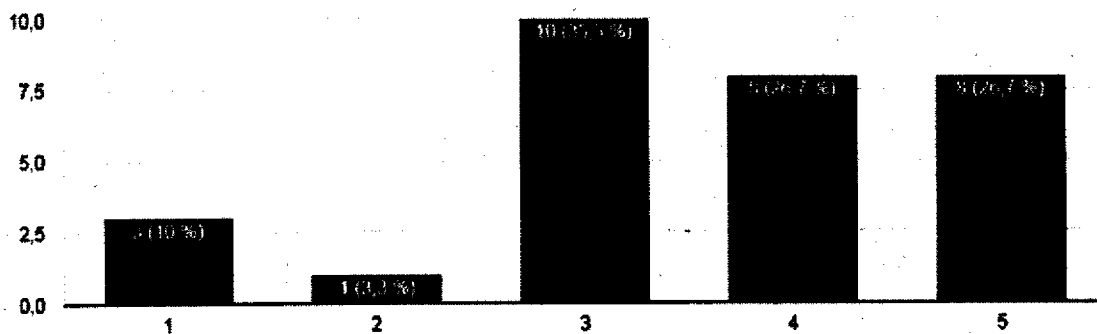
30 ответов



Оцените, пожалуйста, возможность повышения квалификации по профилю реализуемой программы

Копировать

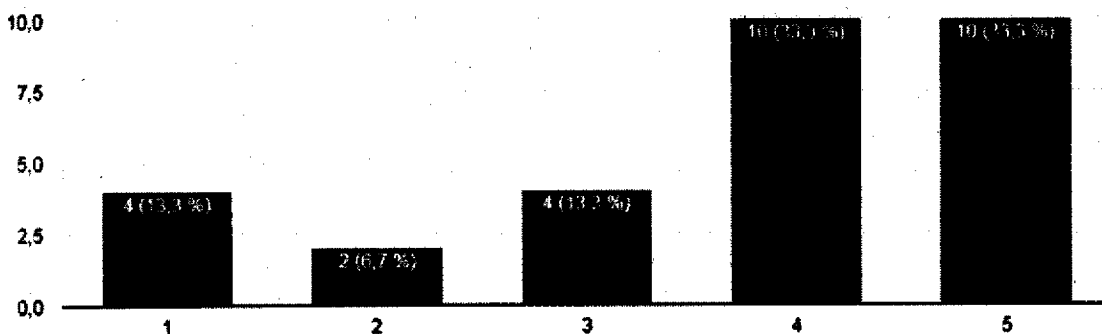
30 ответов



Оцените, пожалуйста, качество осуществления воспитательной работы с обучающимися Университета.

Копировать

30 ответов

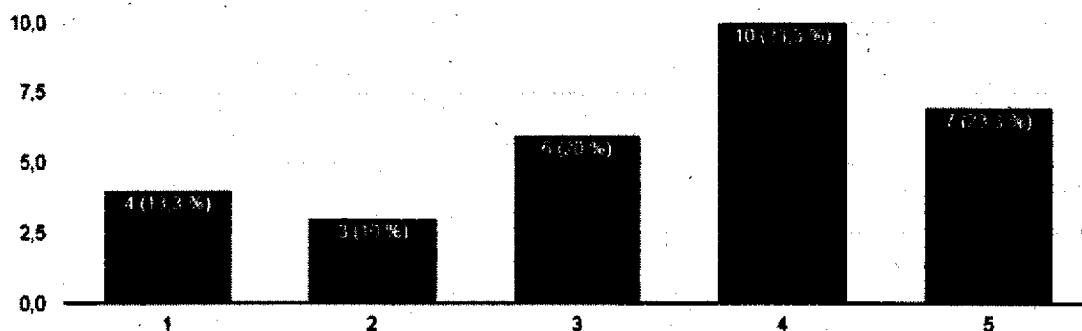


 Копировать

Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по сопровождению образовательного процесса в Университете в целом и

в том числе:  
составление расписания занятий

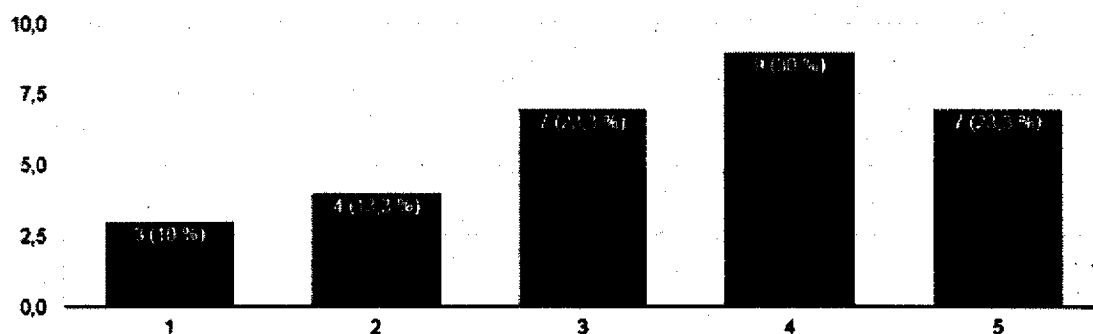
30 ответов



распределение учебной нагрузки

 Копировать

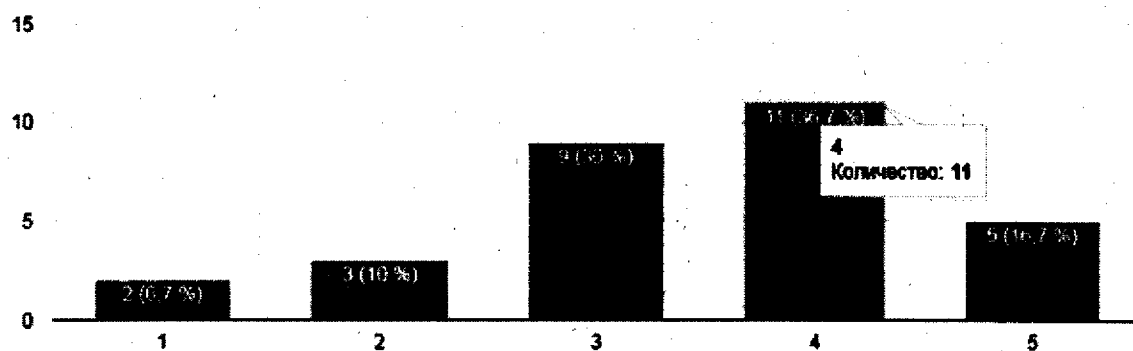
30 ответов



качество учебных планов

 Копировать

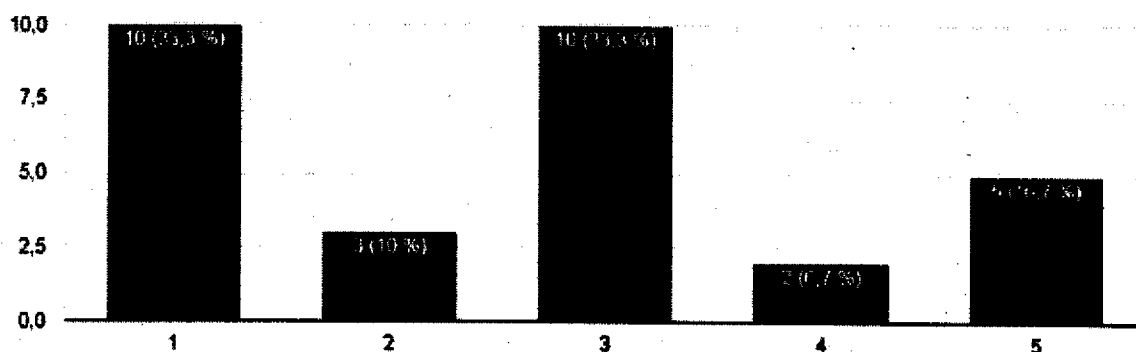
30 ответов



Удовлетворяет ли Вас материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.)?

Копировать

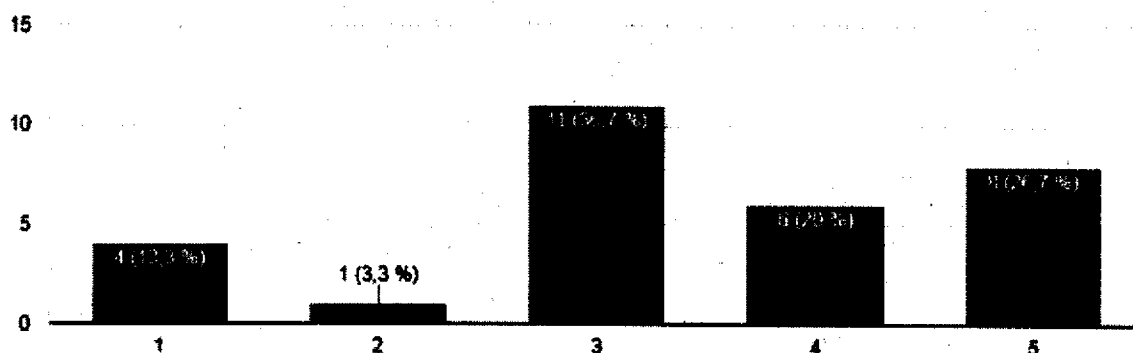
30 ответов



Удовлетворяет ли Вас качество проведения научных семинаров, конференций, в Университете?

Копировать

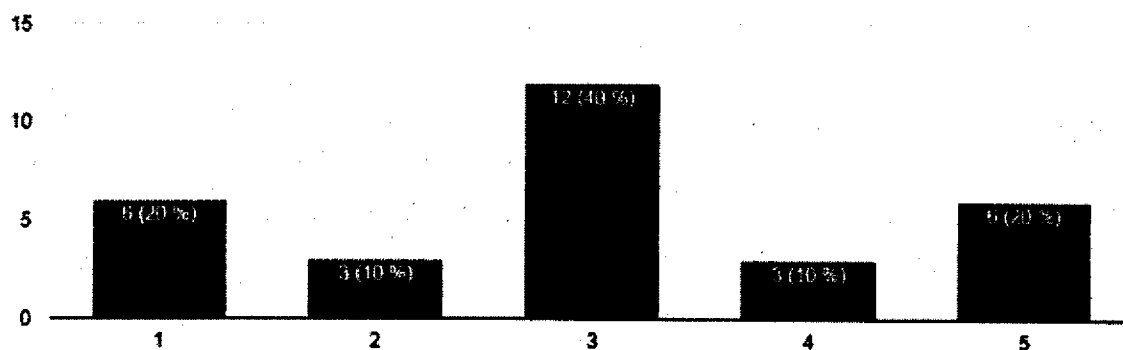
30 ответов



Насколько Вы удовлетворены организацией исследовательской деятельности в Университете?

Копировать

30 ответов



**Ваши предложения и замечания.**

Основные предложения педагогических работников так же как и у обучающихся относятся к материально-техническому оснащению:

- уделять больше внимания материально-техническому оснащению СПО;

- отсутствует площадка для демонстрационного экзамена по специальности;
- обновление материально-технической базы, повышение уровня заработной платы;
- мне нечего сказать.

Наибольший дискомфорт у преподавателей вызывает недостаточное материально-техническое обеспечение.

Педагогические работники чаще всего высказывали неудовлетворенность состоянием аудиторного фонда, лабораторий для проведения занятий по образовательной программе, качеством и количеством учебного и научного оборудования, инструментов, используемых при обучении по образовательной программе, оснащенностью аудиторий современными техническими средствами обучения, доступностью компьютерных ресурсов и оргтехники, возможностями повышения квалификации, которые предоставляет университет.

## 6. Результат исследования по теме «Преподаватель глазами студента»

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

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

**Респонденты:** обучающиеся Колледжа

**Количество респондентов:** 87 человек

**Шкала критерий:**

- 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.

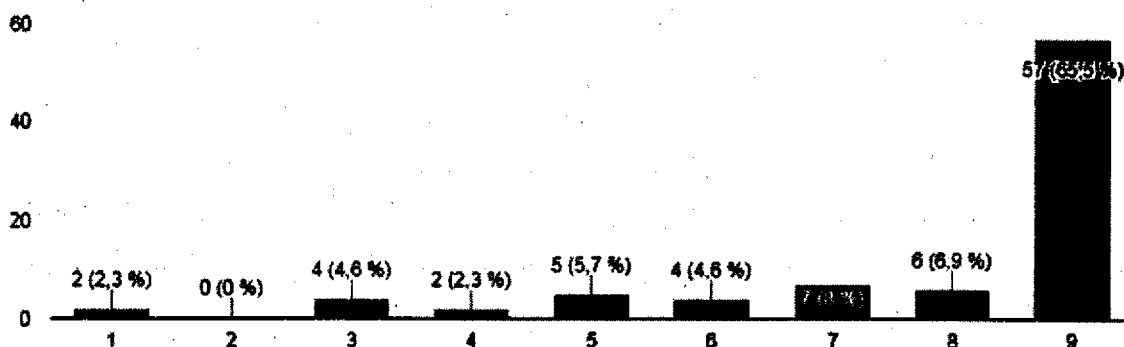
Обучающиеся оценивали работу конкретных преподавателей по желанию. Для оценивания было выбрано 37 штатных работника (из 62).

Результаты обобщены.

Изолагает материал ясно, доступно

 Копировать

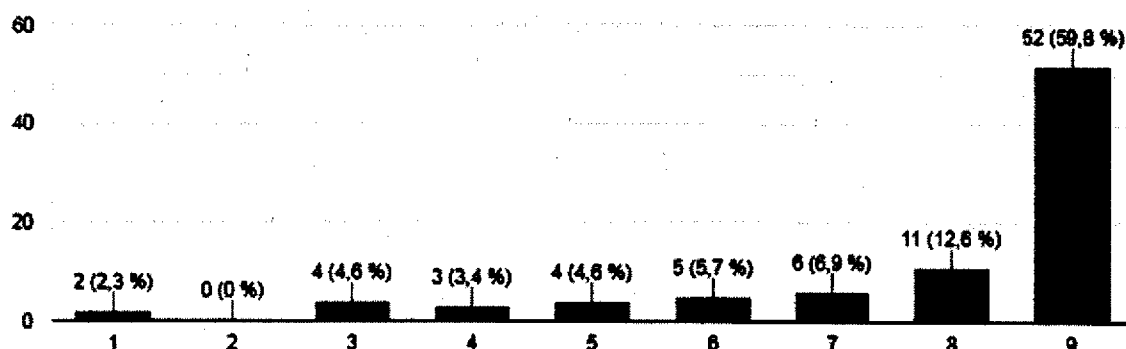
87 ответов



### Разъясняет сложные места

Копировать

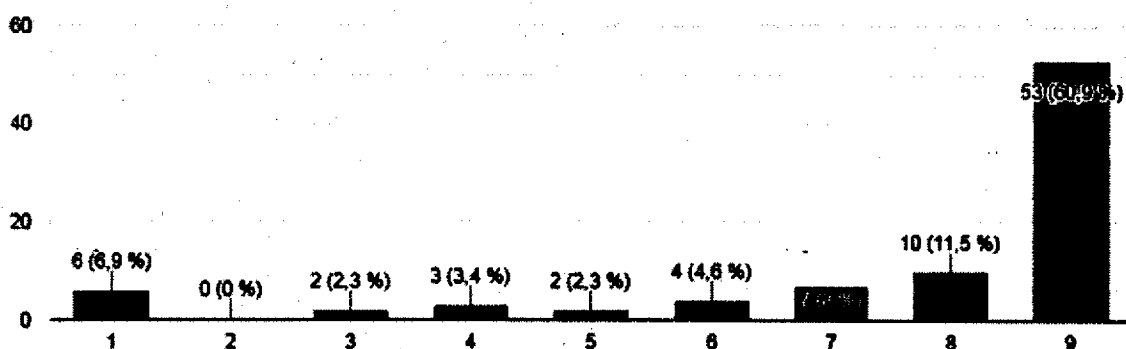
87 ответов



### Умеет вызвать и поддержать интерес аудитории к предмету

Копировать

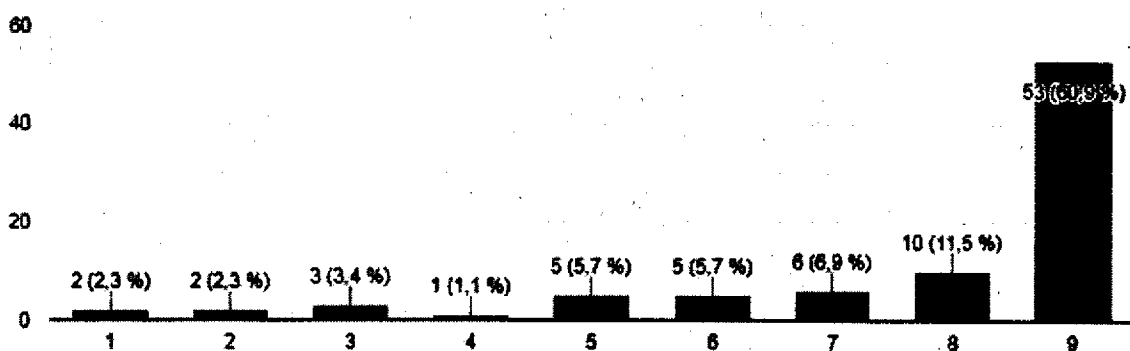
87 ответов



### Задает вопросы, побуждает к дискуссиям

Копировать

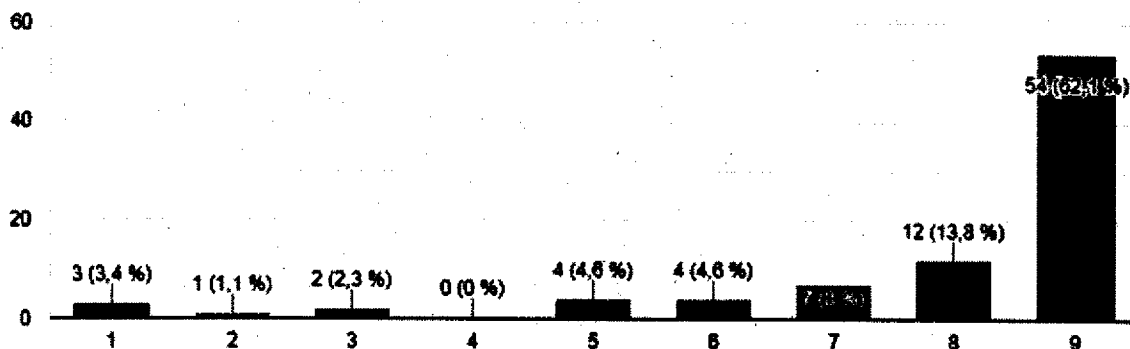
87 ответов



Демонстрирует культуру речи, четкость дикции, нормальный темп изложения

Копировать

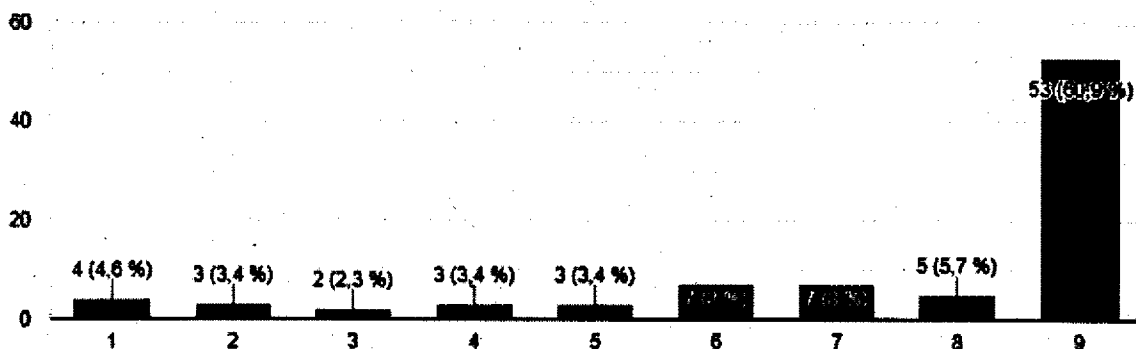
87 ответов



Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной и общественной деятельности

Копировать

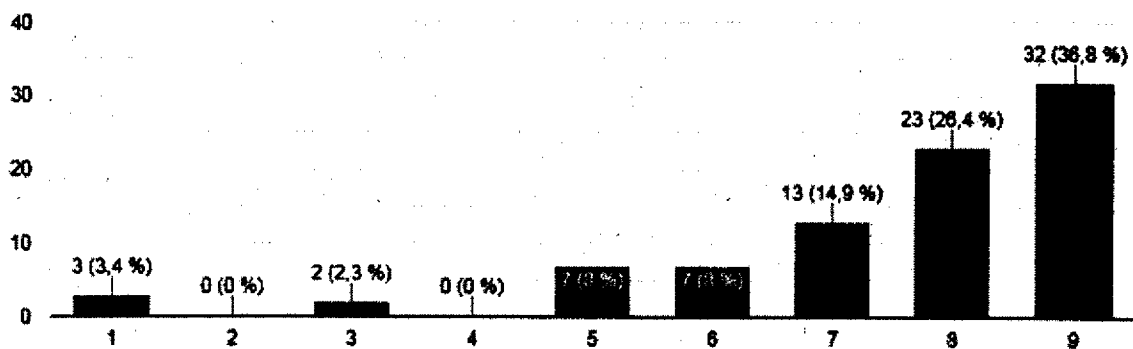
87 ответов



Требовательность

Копировать

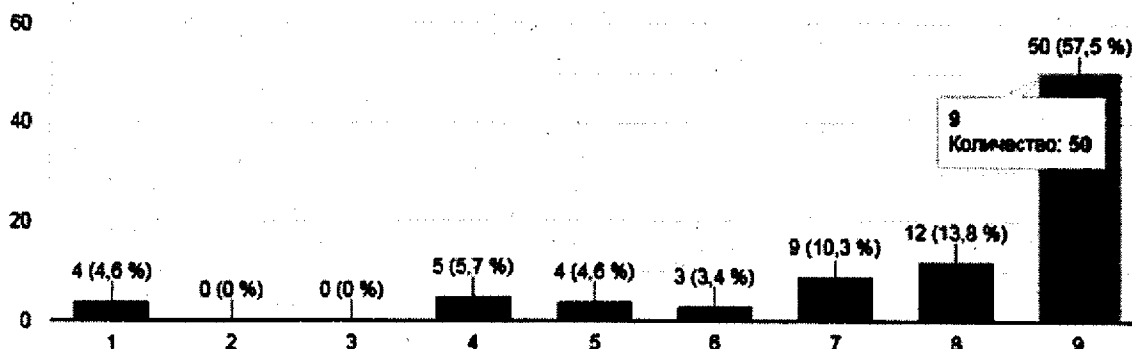
87 ответов



### Заинтересованность в успехах студентов

 Копировать

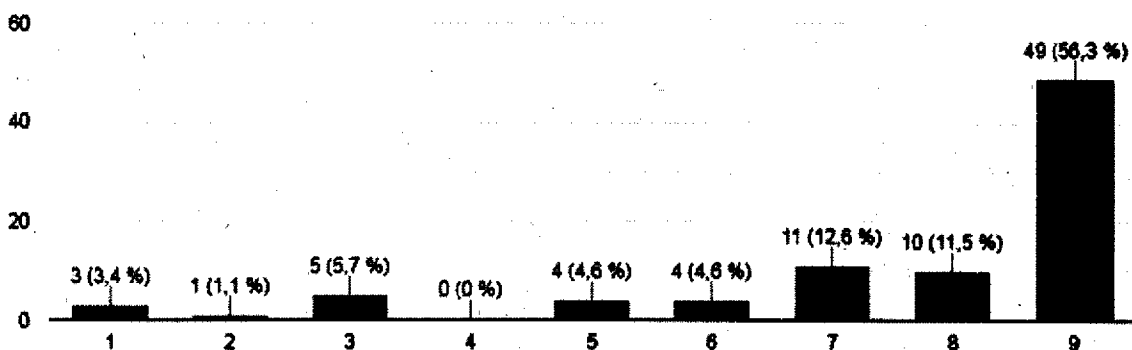
87 ответов



### Объективность в оценке знаний студентов

 Копировать

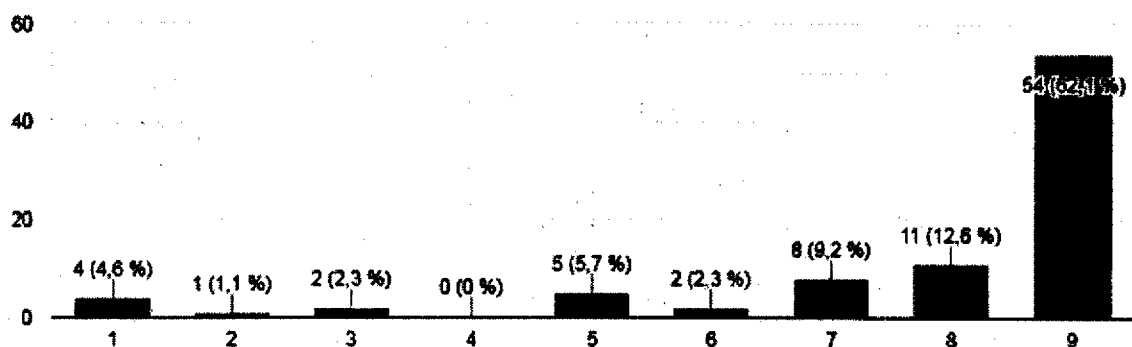
87 ответов



### Творческий подход и интерес к своему делу

 Копировать

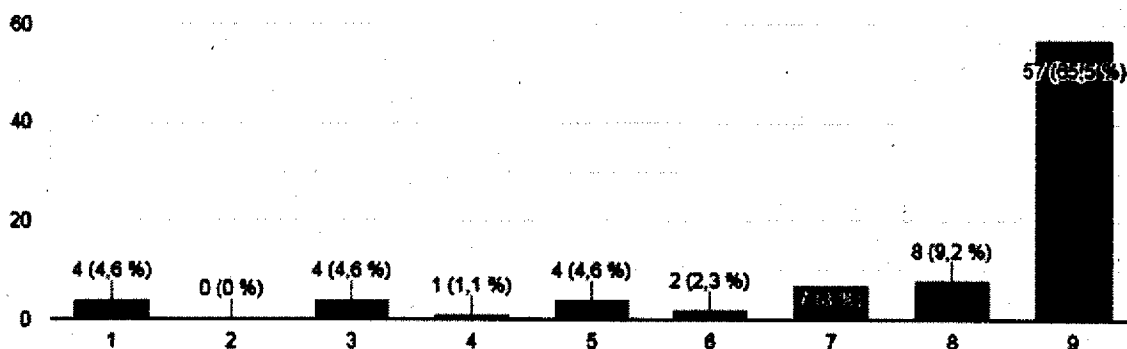
87 ответов



Располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним  
видом

Копировать

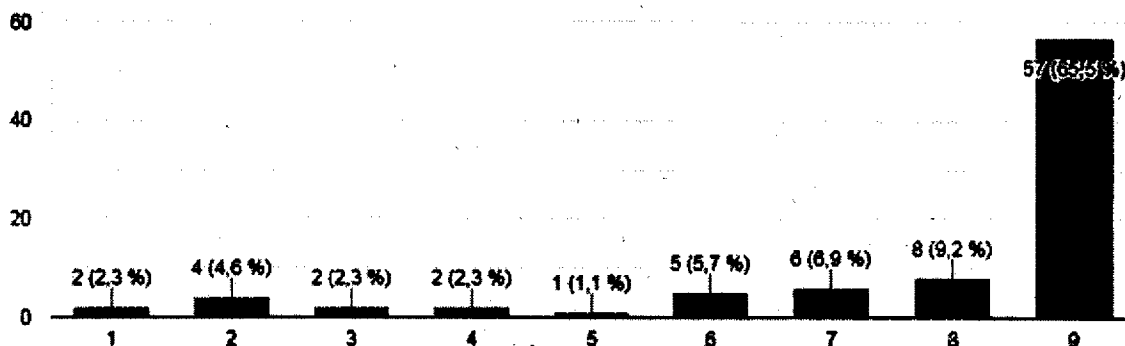
87 ответов



Доброжелательность и такт по отношению к студентам

Копировать

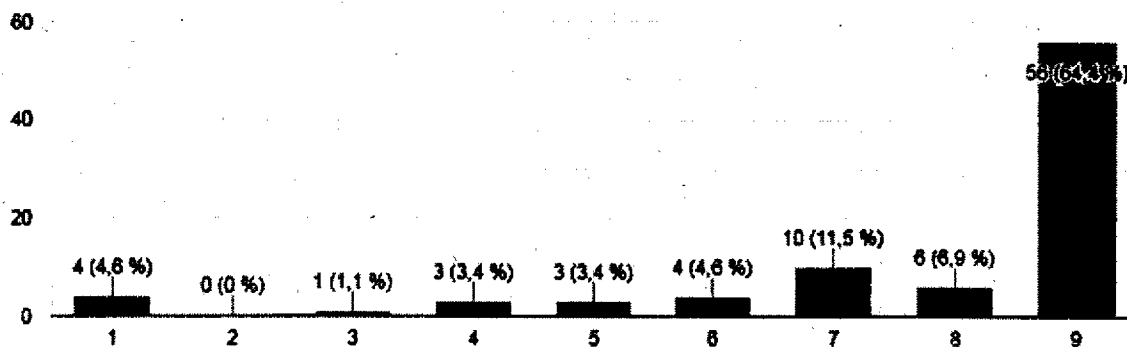
87 ответов



Ваша удовлетворенность преподаванием этой дисциплины

Копировать

87 ответов

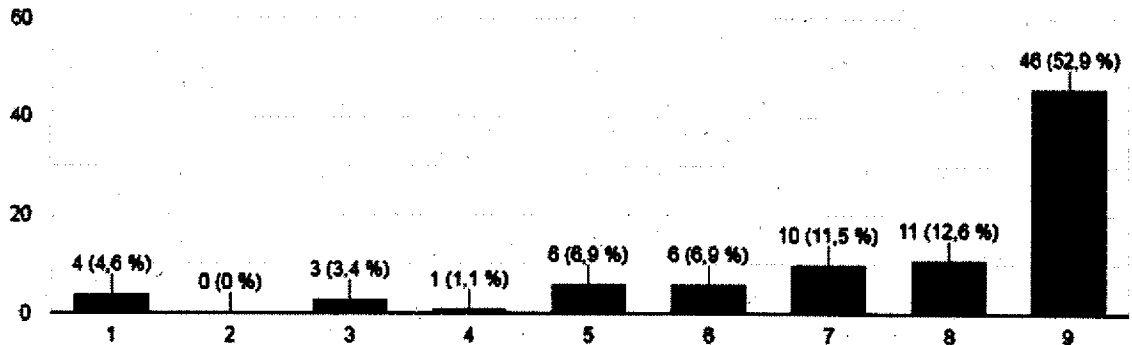




### Тематика материалов дисциплины соответствует специальности

Копировать

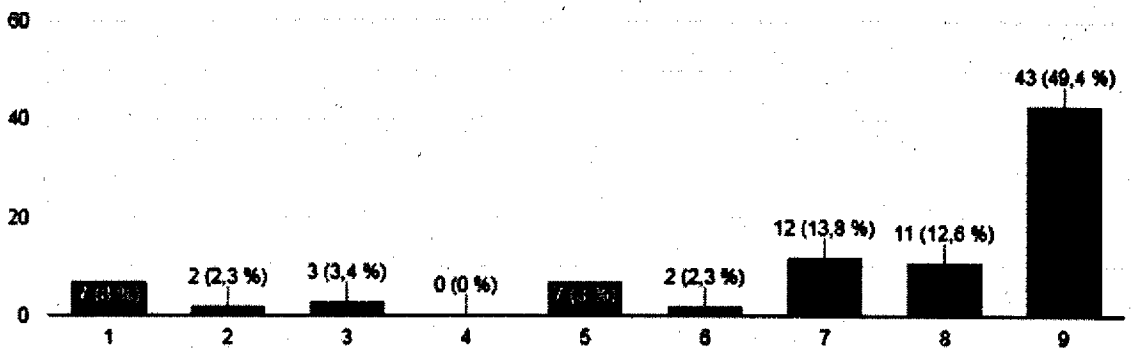
87 ответов



### Проведение мероприятий исследовательского и учебно-воспитательного характера

Копировать

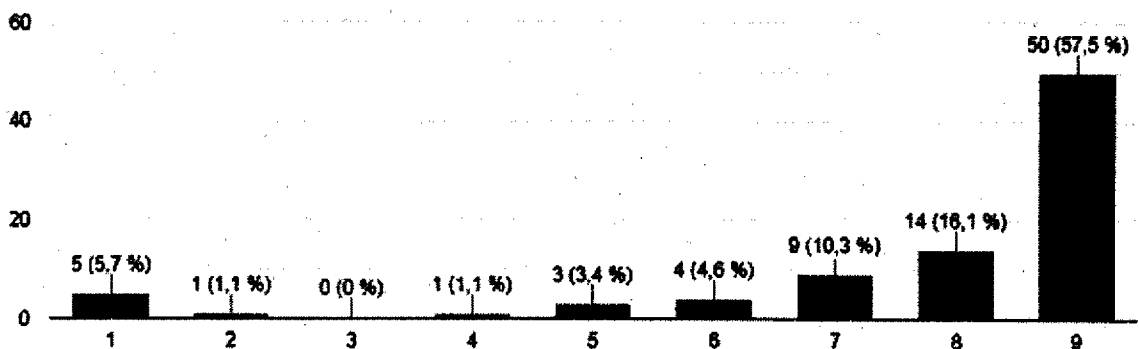
87 ответов



### Организация самостоятельной работы студентов и контроль за выполнением

Копировать

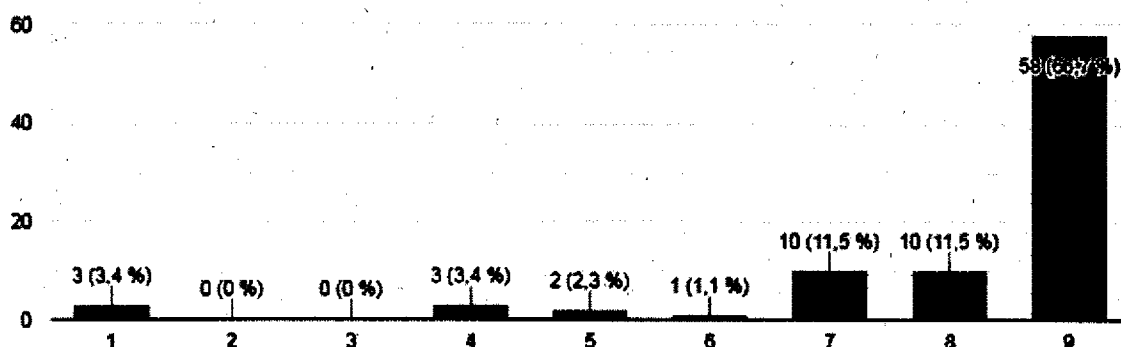
87 ответов



Преподаватель использует максимально время, отведенное для учебного занятия.

Копировать

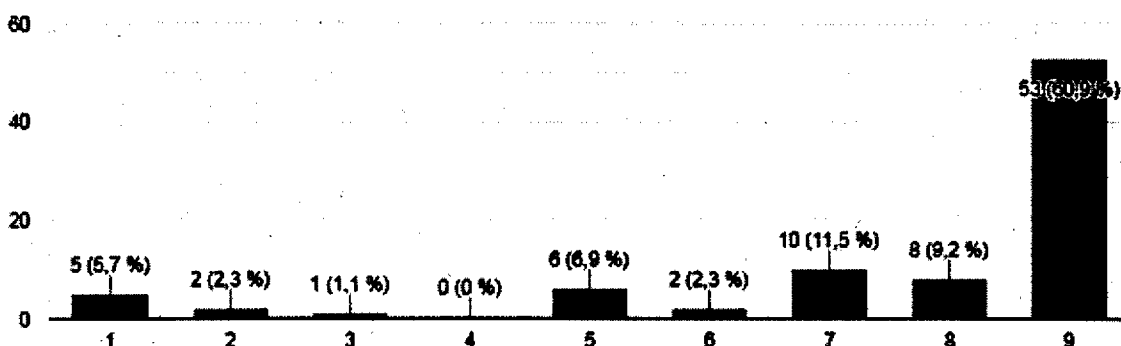
87 ответов



Преподаватель не выходит из аудитории и не оставляет студенческую группу на неопределенное время

Копировать

87 ответов



Результаты анкетирования показали, что обучающиеся довольны отношением преподавателей к ним. Также большинство отметили, что преподаватели владеют материалом, рационально используют время, располагают к себе манерой поведения и поощряют активное участие студентов, отметили умение преподавателей стимулировать интерес к содержанию дисциплины, пунктуальность и доступность преподавателей во внеурочное время.

Среди преподавателей, получивших «высокие» оценки, следует выделить набравших баллы в диапазоне 9-10:

1. Беляева А.А.
2. Березина И.А.
3. Гурьевская Л.А.
4. Долгина Т.С.
5. Курочкина И.А.
6. Левданская Е.Е.
7. Обносков В.А.
8. Пеньковский Д.В.
9. Тила А.И.
10. Урденко Л.А.

### 11. Фридкин В.Н.

Большая часть перечисленных преподавателей работает в обучающимися 1 и 2 курсов. Именно эти курсы проявили наибольшую активность при анкетировании, таким образом не получается отметить преподавателей дисциплин профессионального цикла.

Полученные данные свидетельствуют о достаточно позитивном восприятии студентами учебного процесса, который находится на довольно высоком уровне.

Вероятно в дальнейшем, проведение регулярных мониторинговых исследований «Преподаватель глазами студента» будет служить фактором, мотивирующим преподавателей совершенствовать методику и методологию преподавания, налаживать необходимый для академической среды контакт между обучающимися и преподавателями.

### 7. Результат исследования по теме «Удовлетворённость работодателей»

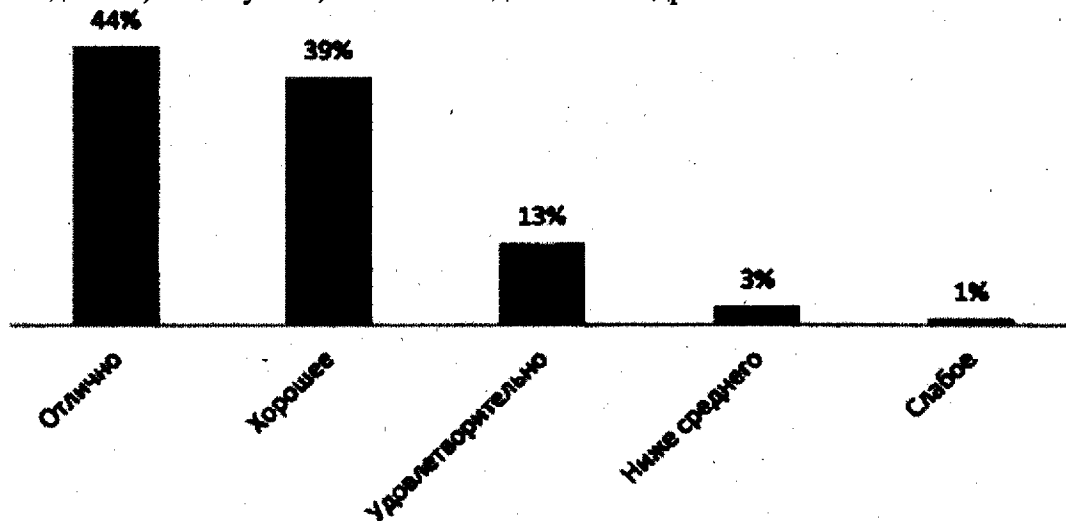
**Форма проведения мониторинга: анонимное анкетирование**

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

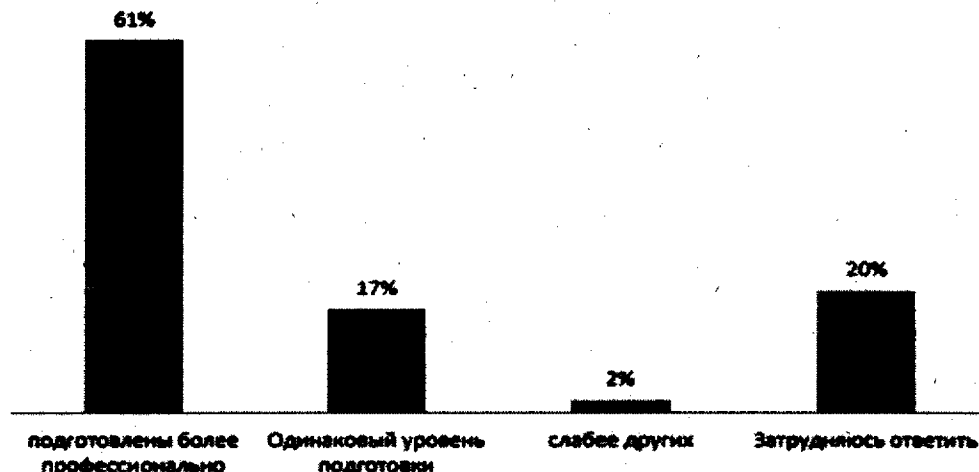
**Респонденты: организации-базы практик**

**Количество респондентов: 8 организаций**

1. Оцените, пожалуйста, качество подготовки кадров

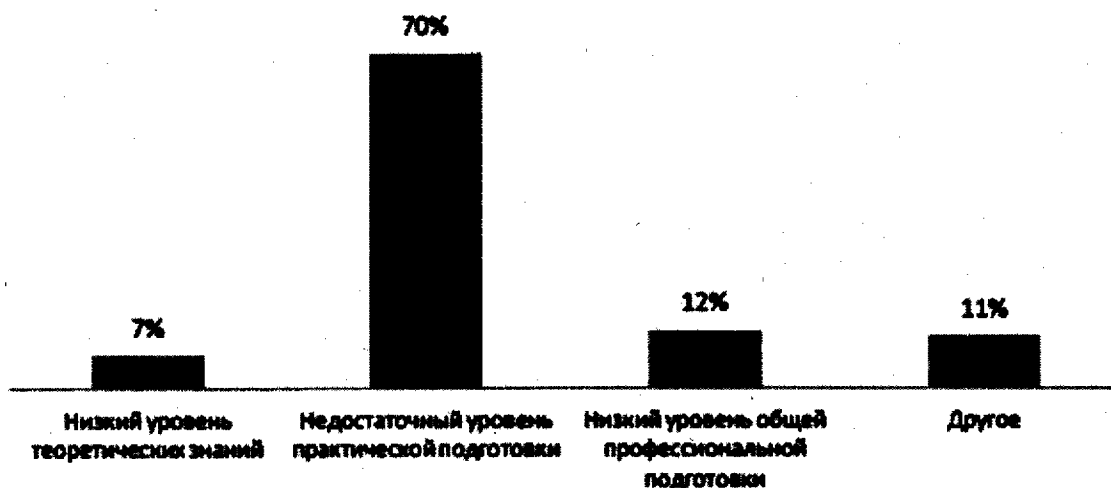


2. Оцените, пожалуйста, качество подготовки кадров в сравнении с выпускниками других колледжей





### 3. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников



Проведенное анкетирование показало, что по мнению представителей работодателей компетенции выпускников колледжа, сформированные при освоении образовательных программ, полностью или в основном соответствуют профессиональным стандартам.

Работодатели полностью или в основном удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников.

В качестве основных достоинств подготовки выпускников университета работодатели отметили, прежде всего, желание выпускников работать, их стремление к саморазвитию и самоорганизации.

В качестве же основного недостатка в подготовке выпускников большинство работодателей, участвовавших в анкетировании, указали недостаточный уровень практической подготовки

#### 1. Вывод

Положительная динамика по годам показателя удовлетворенности среди обучающихся и выпускников Колледжа свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и руководства образовательной организации над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания ее результатов.

Учитывая все вышеперечисленные результаты мониторинга оценки удовлетворенности стейкхолдеров, в качестве корректирующих и предупреждающих мероприятий, для улучшения результатов качества образовательного процесса Колледжа рекомендуется провести соответствующие работы по критериям, не удовлетворяющим стейкхолдеров.

Работодатели выделяют выпускников ММРК среди выпускников других вузов по уровню профессиональной подготовки. Вместе с тем отмечают необходимость увеличения практикоориентированных занятий / производственных практик, знание отраслевой специфики.

Согласно мнению респондентов, для повышения эффективности подготовки студентов, необходимо «больше техники, наглядных материалов, наглядных пособий» и т.п. Требуется более серьезное оснащение Колледжа современным оборудованием, что

способствует усвоению практических умений и навыков, которые рассматриваются как основная цель обучения в целом.

Таким образом, при обучении студента необходимо обратить внимание на формирование не только базы профессиональных знаний, но и базы актуальных личностных компетенций, востребованных на рынке труда.

Проведенное анкетирование обучающихся, педагогических работников и представителей работодателей по основным образовательным программам среднего профессионального показало в целом высокую степень удовлетворенности качеством образовательной деятельности (образовательного процесса) и подготовки обучающихся в со стороны указанных участников отношений в сфере образования.

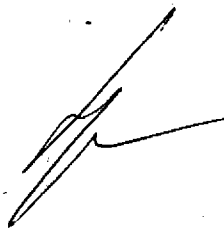
На основании полученных в ходе анкетирования ответов и высказанных предложений могут быть сформулированы следующие основные рекомендации:

1. Рассмотреть возможность по заявкам преподавателей закупки лицензионного и установки свободно распространяемого программного обеспечения, а также обновления учебно-лабораторного оборудования, используемого в учебном процессе.

2. При разработке основных образовательных программ среднего профессионального проанализировать достаточность объема лабораторных и практических занятий, практики по образовательной программе с учетом современных требований науки, техники, технологий и производства, а также с учетом предложений ведущих работодателей. При необходимости рассмотреть возможность увеличения объема практической подготовки и практикоориентированных занятий.

СОСТАВЛЕН:

Зам. начальника по УМР



А.А. Русинова