

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

2025 г.



МУРМАНСКИЙ  
АРКТИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## Отчет

**по результатам мониторинга  
удовлетворенности потребителей  
за 2024/2025 учебный год**

Мурманск  
2025

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

Проведение внутренней независимой оценки качества осуществления 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 значимости представленных критериев образовательной услуги (оценка степени значимости/важности);
- определение степени расхождения между ожиданиями потребителей и их удовлетворенностью;
- использование оценочной шкалы процентных результатов удовлетворенности.

Анализ удовлетворенности потребителей – это оценка того, как потребители воспринимают деятельность организации в качестве поставщика образовательной услуги и основной продукции Университета (программное и 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%

## 1. Мониторинг ожиданий абитуриентов

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

**Период проведения мониторинга:** июль 2025г.

**Количество респондентов:** 44 человека

Для определения значимости представленных критериев образовательной услуги (оценки степени значимости/важности) использовалась пятибалльная оценочная шкала, где:

5 – высшая (очень важно);

4 – высокая;

3 – средняя;

2 – низкая;

1 – очень низкая.

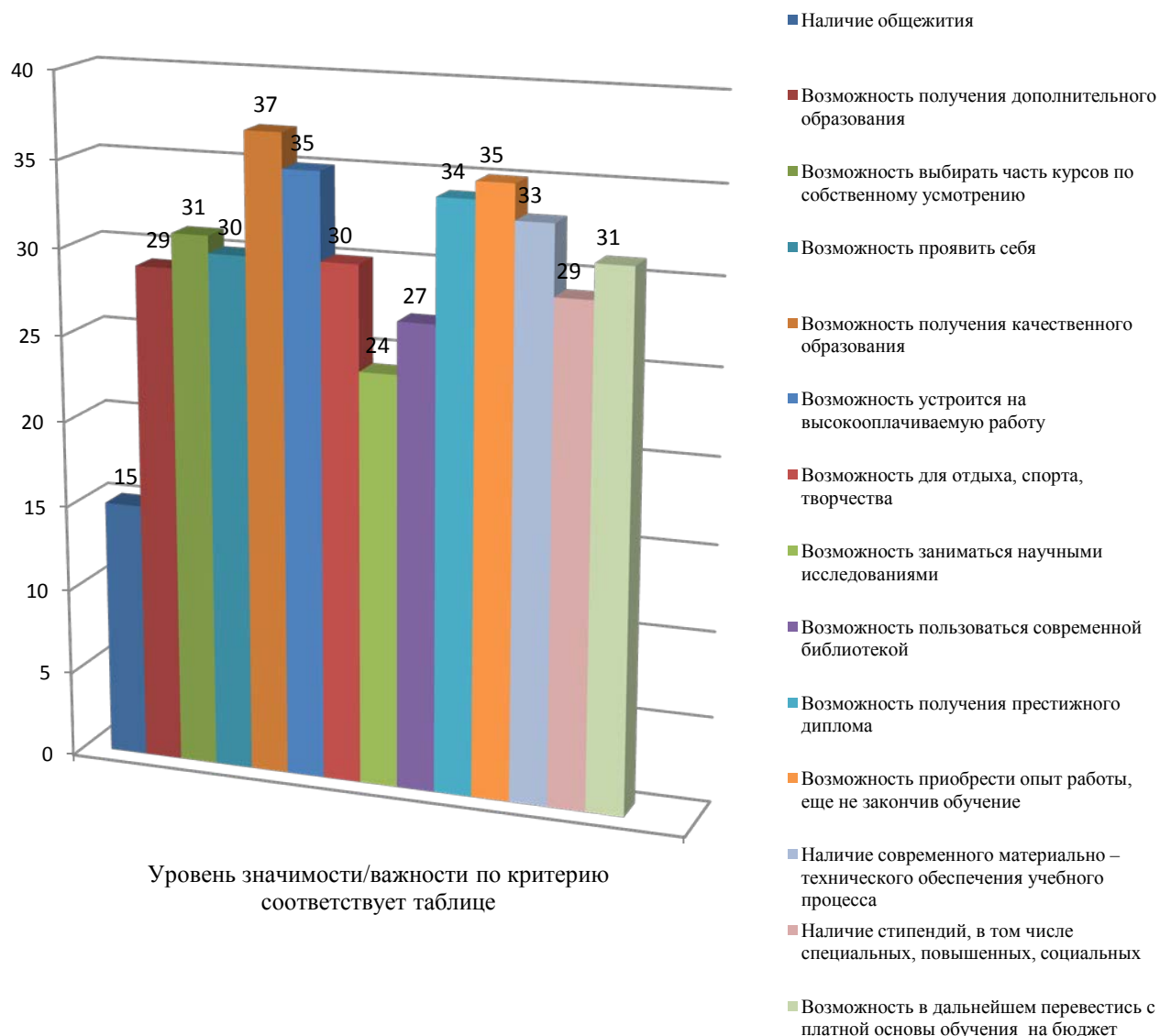
За основу при распределении критериев по степени значимости/важности берется сумма показателей высшей и высокой оценки.

### Общий анализ

Критерий оценки		Значимость/важность критерия (в баллах)				
		1	2	3	4	5
1.	Наличие общежития	19	2	8	4	11
2.	Возможность получения дополнительного образования	4	2	9	9	20
3.	Возможность выбирать часть курсов по собственному усмотрению	3	2	8	13	18
4.	Возможность проявить себя	6	2	6	11	19
5.	Возможность получения качественного образования	2	2	3	9	28
6.	Возможность устроиться на высокооплачиваемую работу	3	2	4	9	26
7.	Возможность для отдыха, спорта, творчества	6	2	6	8	22
8.	Возможность заниматься научными исследованиями	8	4	8	7	17
9.	Возможность пользоваться современной библиотекой	8	2	7	9	18
10.	Возможность получения престижного диплома	2	2	6	9	25
11.	Возможность приобрести опыт работы, еще не закончив обучение	3	3	3	10	25
12.	Наличие современного материально – технического обеспечения учебного процесса	4	2	5	6	27
13.	Наличие стипендий, в том числе специальных, повышенных, социальных	6	3	6	5	24
14.	Возможность в дальнейшем перевестись с платной основы обучения на бюджет	6	2	5	6	25
15.	Возможность получить официальную отсрочку от армии (для юношей)	4	0	4	6	14
					71% (от числа опрошенных юношей)	



**Рис. 1. Уровень значимости/важности по критерию**



Как видно из рис. 1 самыми важными ожиданиями в общем рейтинге значимости для абитуриентов являются:

- возможность получения качественного образования;
- возможность устроиться на высокооплачиваемую работу;
- возможность приобрести опыт работы, еще не закончив обучение;
- возможность получения престижного диплома.

В сравнении с предыдущими годами на более высоком месте по важности для нынешних абитуриентов расположились критерии «возможность получения качественного образования» и «возможность приобрести опыт работы, еще не закончив обучение», что говорит о более зрелом подходе абитуриентов к выбору образовательной организации.

Наименее важными для абитуриентов явились показатели:

- наличие общежития;
- возможность заниматься научными исследованиями;
- возможность пользоваться современной библиотекой.

Из категории незначительных в категорию важных для нынешних абитуриентов перешла позиция, связанная с выбором части курсов по собственному усмотрению, что говорит о более осознанном понимании абитуриентами своих возможностей при построении своей образовательной траектории в Университете.

На 10% уменьшилась значимость для абитуриентов позиции «возможность получения официальной отсрочки от армии».

Среди других ожиданий от получения образовательной услуги в Университете абитуриентами были отмечены:

- дистанционные занятия;
- доступность здорового питания;
- физическая активность.

## 2. Мониторинг удовлетворенности обучающихся

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование.

**Период проведения мониторинга:** июнь 2025 г.

**Количество респондентов:** 304 человека

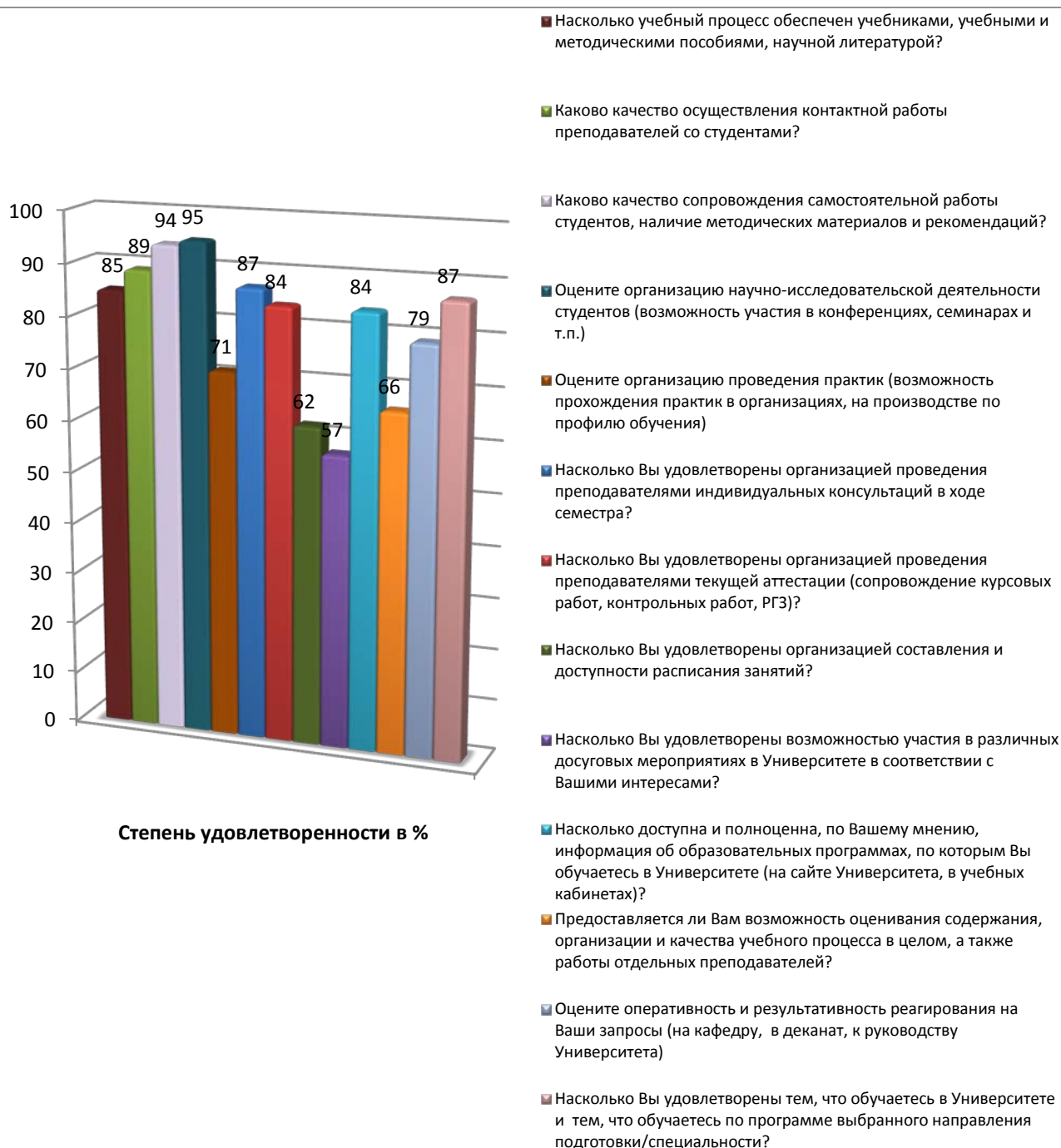
№ п/п	Критерии	Неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность	Частичная удовлетворенность	Полная удовлетворенность	Распределение критериев по степени удовлетворенности/неудовлетворенности
1	Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой?	15	32	99	158	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>85/15</b>
2	Каково качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами?	9	24	85	186	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>61</b>	<b>89/11</b>
3	Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?	9	9	122	164	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>94/6</b>
4	Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.)	0	15	85	204	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>67</b>	<b>95/5</b>
5	Оцените организацию проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)	32	55	70	147	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>71/29</b>
6	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра?	9	30	76	189	

	Степень удовлетворенности в %	3	10	25	62	87/13
7	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями текущей аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЗ)?	9	39	76	180	
	Степень удовлетворенности в %	3	13	25	59	84/16
8	Насколько Вы удовлетворены организацией составления и доступности расписания занятий?	70	45	91	98	
	Степень удовлетворенности в %	23	15	30	32	62/38
9	Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в различных досуговых мероприятиях в Университете в соответствии с Вашими интересами?	39	91	67	107	
	Степень удовлетворенности в %	13	30	22	35	57/43
10	Насколько доступна и полноценна, по Вашему мнению, информация об образовательных программах, по которым Вы обучаетесь в Университете (на сайте Университета, в учебных кабинетах)?	9	39	76	180	
	Степень удовлетворенности в %	3	13	25	59	84/16
11	Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?	21	82	82	119	
	Степень удовлетворенности в %	7	27	27	39	66/34
12	Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству Университета)	9	55	30	210	
	Степень удовлетворенности в %	3	18	10	69	79/21
13	Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в Университете и тем, что обучаетесь по программе выбранного направления подготовки/специальности?	9	30	67	198	
	Степень удовлетворенности в %	3	10	22	65	87/13

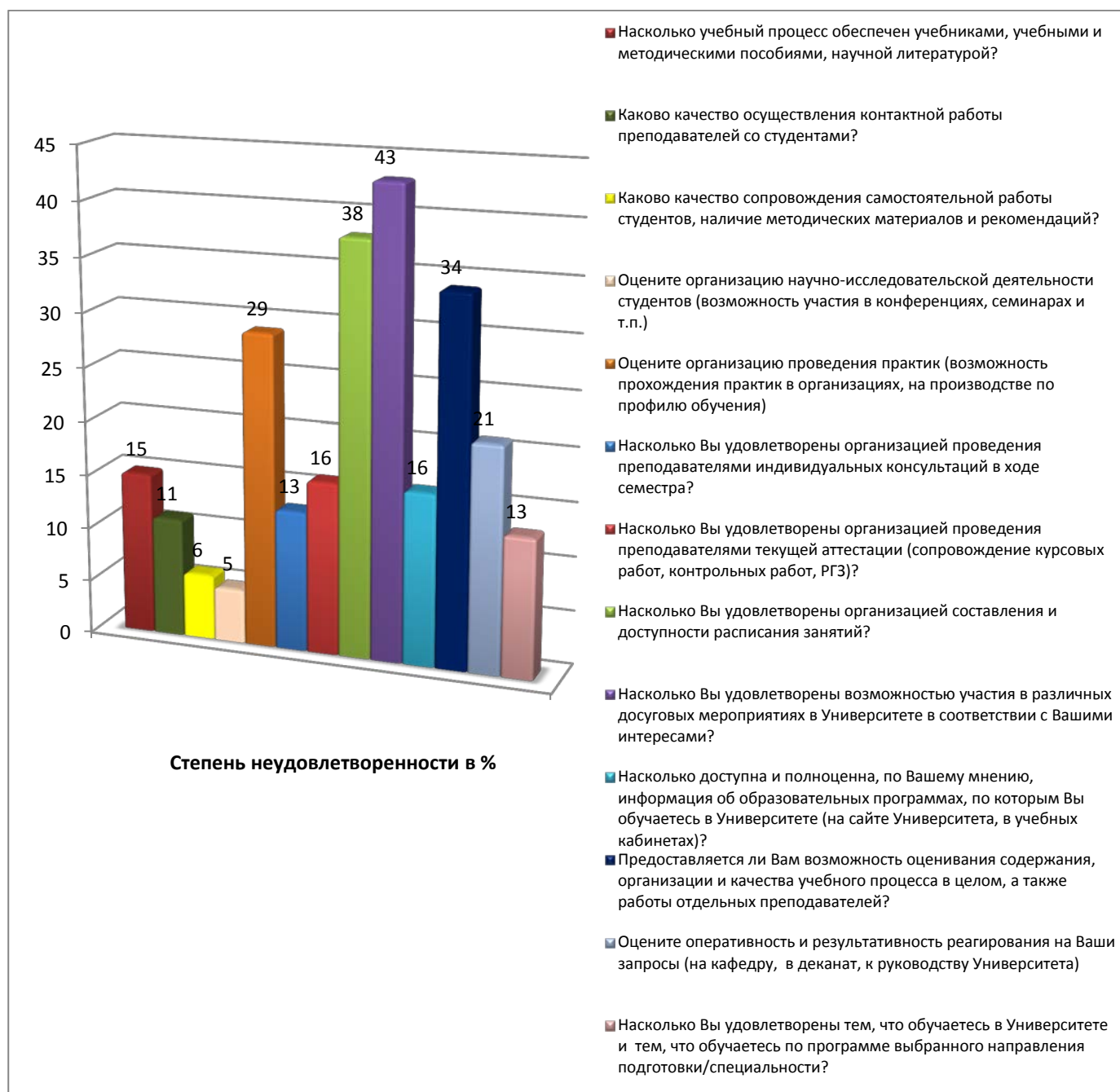
\*За основу при распределении критериев по степени удовлетворенности берется сумма показателей полной и частичной удовлетворенности

\*За основу при распределении критериев по степени неудовлетворенности берется сумма показателей неудовлетворенности и частичной неудовлетворенности

**Рис. 2. Распределение критериев по степени удовлетворенности**



**Рис. 3. Распределение критериев по степени неудовлетворенности**



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.);
- качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций;
- качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами;
- организация проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра;
- обучение в МАУ по программе выбранного направления подготовки/специальности;



- обеспечение учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой;
- организация проведения преподавателями текущей аттестации (сопровождение курсовых работ, контрольных работ, РГЗ);
- доступность и полноценность информации об образовательных программах (на сайте Университета, в учебных кабинетах).

В сравнении с прошлым учебным годом у обучающихся повысилась удовлетворенность позициями:

- организация проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра;
- обеспечение учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой;
- доступность и полноценность информации об образовательных программах (на сайте Университета, в учебных кабинетах).

Наименьшая степень удовлетворенности (рис. 3) у обучающихся наблюдается по критериям:

- возможность участия в различных досуговых мероприятиях в Университете в соответствии с Вашими интересами;
- организация составления и доступность расписания занятий;
- возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей;
- организация проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения).

В сравнении с прошлым учебным годом у обучающихся понизилась удовлетворенность критерием «организация проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)».

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

- прислушаться к мнению обучающихся в части создания кружков по интересам, в частности технической направленности, проведения спортивных мероприятий для разных категорий обучающихся;
- принимать во внимание разумные доводы обучающихся при составлении расписания учебных занятий;
- предоставлять возможность обучающимся в объективной оценке действий преподавателей, влияющих на учебный процесс.

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

- «Во время зачетной недели не ставить в расписание пары»;
- «Нужна столовая на Ленина, 57»;
- «Появление кружков по техническим специальностям, расширение библиотеки (научной части), обновление оборудования лабораторий»;
- «Появление расписания минимум на 2 недели вперед»;

- «Увеличьте промежуток между датами экзаменов»;
- «Желательно улучшить сайт, на нём непонятно, где искать учебный план, Ф.И.О. преподавателей»;
- «Хотелось бы побольше студенческих конференций и конкурсов в КФ МАУ»;
- «Хотелось бы побольше спортивных мероприятий»;
- «Организуйте возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения для лиц с ОВЗ, 1 группы инвалидности»;
- «Некоторым преподавателям стоит быть более последовательными в оценивании работы обучающихся, следить за тем, чтобы настроение не влияло на оценку работ, быть непредвзятыми и объективными ко всем студентам»;
- «На Коммуны,9 нет кафетерия, доступа к питьевой воде, нет мест для отдыха, нужен ремонт аудиторий, в туалетах нет бумаги и держателей для нее, нет крючков для сумок»;
- «Не хватает парковочных мест, не всегда удобное расписание для перезачетов по предметам»;
- «Хотелось бы побольше спортивных соревнований, особенно выездных»;
- «Хотелось бы, чтобы был более разнообразный выбор блюд и закусок в столовой КФ»;
- «Улучшить лабораторную базу МАУ».

### 3. Мониторинг удовлетворенности выпускников

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование.

**Период проведения мониторинга:** июнь 2025 г.

**Количество респондентов:** 122 человека

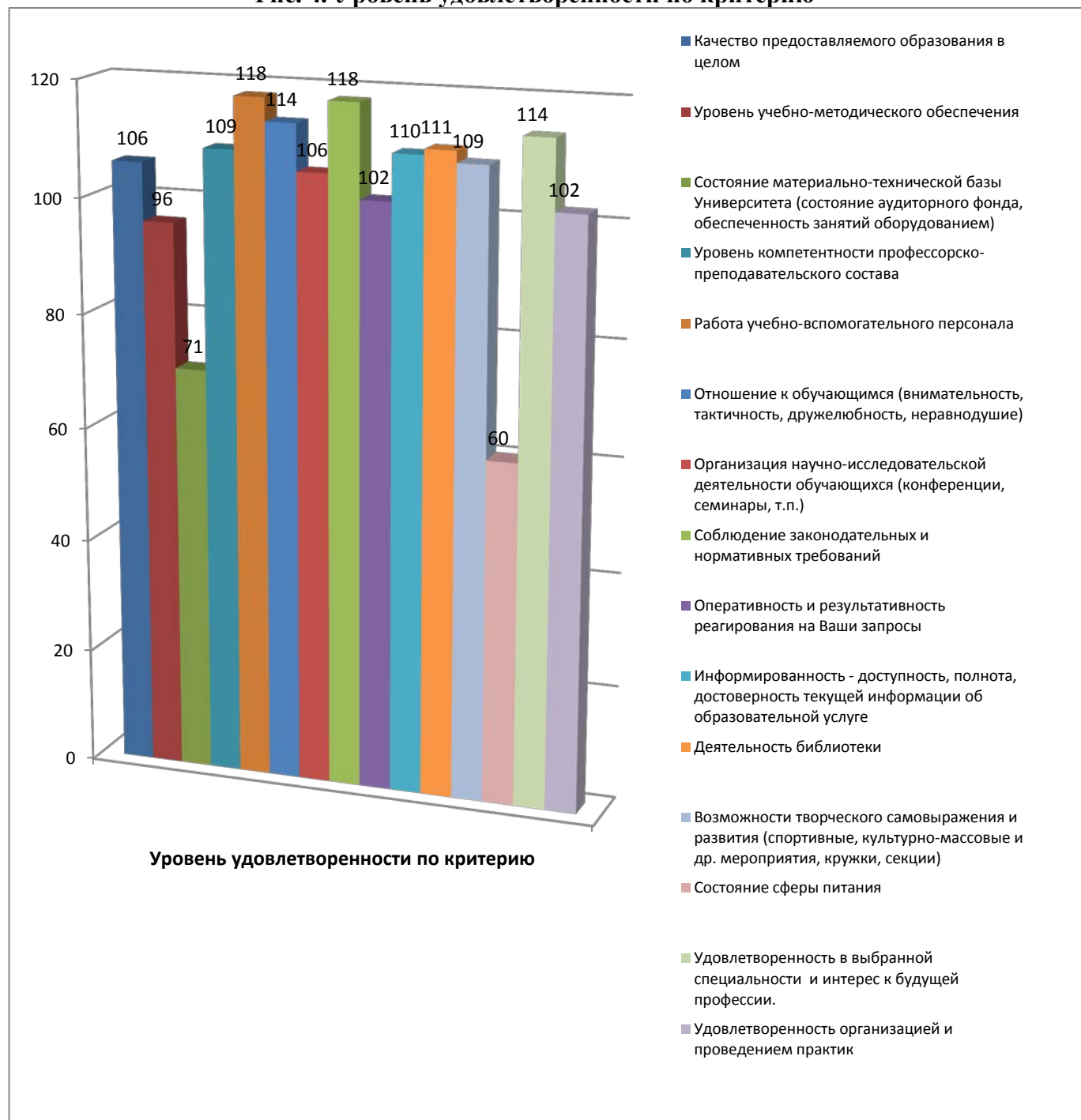
#### Распределение голосов выпускников

Показатель		Значение показателя									
		Оценка критерия (балл)					Значимость/важность критерия (балл)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Качество предоставляемого образования в целом		5	11	24	82				8	114
2.	Уровень учебно-методического обеспечения		3	23	31	65		3	7	11	101
3.	Состояние материально-технической базы Университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий оборудованием)	20	7	24	50	21	3	0	4	26	89
4.	Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава			13	20	89				4	118
5.	Работа учебно-вспомогательного персонала	4	0	0	26	92		3	18	16	85
6.	Отношение к обучающимся	4	4	0	25	89			7	15	100

	(внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7.	Организация научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, т.п.)	4	0	12	28	78	8	4	18	14	78
8.	Соблюдение законодательных и нормативных требований			4	7	111		3	0	16	103
9.	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы	3	4	13	28	74			8	18	96
10.	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге		4	8	40	70			4	29	89
11.	Деятельность библиотеки		3	8	41	70			4	29	89
12.	Возможности творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции)		4	9	28	81	7	4	11	11	89
13.	Состояние сферы питания	26	8	28	28	32	4	0	17	12	89
14.	Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии.			8	35	79			15	0	107
15.	Удовлетворенность организацией и проведением практик		15	11	28	68				8	114

\* За основу при распределении критериев по степени удовлетворенности/важности берется сумма показателей соответствующих 4 и 5 баллам.

Рис. 4. Уровень удовлетворенности по критерию



Полная удовлетворенность потребителей была отмечена по показателям:

- работа учебно-вспомогательного персонала;
- соблюдение законодательных и нормативных требований;
- удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии;
- деятельность библиотеки;
- информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге.

По сравнению с прошлым учебным годом у выпускников уменьшилась удовлетворенность показателями:

- качество предоставляемого образования в целом;

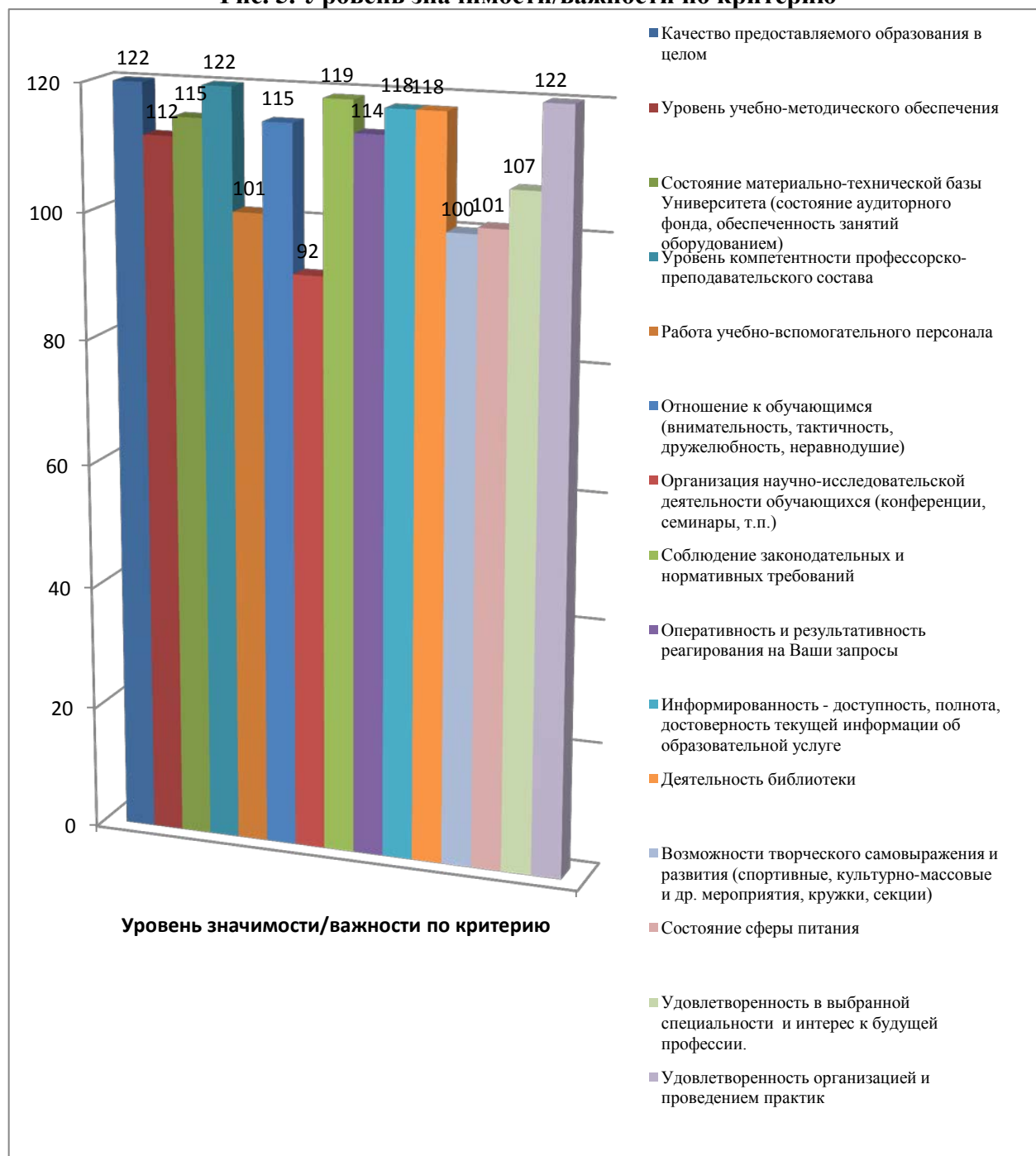
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- организация и проведение практик.

Наименьшую удовлетворенность показали позиции:

- состояние сферы питания;
- состояние материально-технической базы Университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий оборудованием).

По сравнению с прошлым учебным годом у выпускников увеличилась удовлетворенность позицией «работа учебно-вспомогательного персонала».

**Рис. 5. Уровень значимости/важности по критерию**



Наиболее важные из представленных показателей для выпускников:



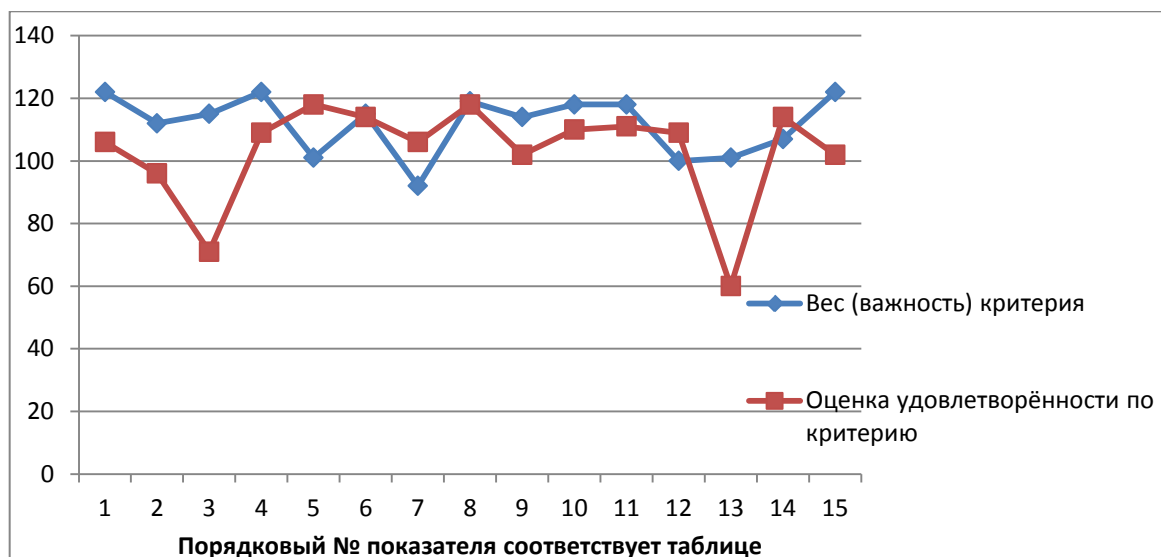
- качество предоставляемого образования в целом;
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- удовлетворенность организацией и проведением практик.

Наименее значимые показатели:

- организация научно-исследовательской деятельности обучающихся (конференции, семинары, т.п.);
- возможности творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции).

В соответствии с принятой методикой оценка удовлетворенности выпускников оказанием образовательной услуги по представленным критериям осуществлялась с учетом важности/значимости данных показателей. На рис.6 представлен уровень соотношения между важностью/значимостью требований потребителей и их удовлетворенностью.

**Рис. 6. Уровень соотношения важности/значимости и удовлетворенности по критерию (в процентах)**



Наибольшие расхождения между значимостью представленных показателей и их удовлетворенностью у выпускников наблюдаются относительно критериев:

- состояние сферы питания;
- состояние материально-технической базы Университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий оборудованием).

Данные показатели необходимо учитывать при организации деятельности Университета, при осуществлении изменений, направленных на улучшение инфраструктуры МАУ.

По сравнению с прошлым учебным годом у выпускников уменьшились расхождения между значимостью и удовлетворенностью по позициям «оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы» и «отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)».

#### **Замечания, предложения, отзывы выпускников:**

«Улучшение состояния спортивных залов в Северном кампусе. Открытие столовой в Северном кампусе».

«Организовать место питания. Практики слишком длинные и одинаковые (ФКиБЖД)».

«Много хороших и умных студентов! Спасибо за годы вместе! (ФКиБЖД)».

«В Северном кампусе отсутствует централизованное университетское питание. Студенческие объединения не являются таковыми. Материально-техническая база на Ленина, 57 старая и в плохом состоянии».

«Нужна столовая в корпусе Коммуны, 9!».

«Оборудовать компьютерной техникой аудитории в корпусе на Коммуны, 9!».

«Желательно улучшить составление расписания, отремонтировать освещение в корпусе С».

«Желательно больше практик (ЮФ), снизить цены в столовой».

«Систематизация учебного процесса, улучшить качество помещений, в которых проводятся занятия (корпус С)».

«Желательно иметь доступ к подпискам "Консультант Плюс и "Гарант"(ЮФ). Увеличить бюджетные места (ЮФ). Сделать ремонт в аудиториях корпуса С».

«Проведение культурно-массовых мероприятий любительского уровня для сплочения студентов разных групп».

«Сделать опору на образовательный процесс больше, снизить количество конкурсов, грантов. Проектная деятельность интересна не всем, а качественное образование необходимо. Кто захочет проявить себя творчески, тот всегда найдет возможность».

«Наличие столовых в Северных корпусах. В буфете дороговато для студента и представлен не лучший вариант питания».

«Организация проезда от общежития по адресу Северный проезд 1/3 до корпусов Университета».

«Обустройство парковочных зон и территорий рядом с Университетом».

«Хотелось бы пройти практику на предприятии не только в мае, когда еще в это время необходимо писать ВКР, а еще и, например, в первом семестре последнего курса».

«Предоставление актуальной информации и документации при подаче на повышенную стипендию вовремя, организация питания на территории корпусов бывшего МАГУ, обращение внимания на вопросы проживания в общежитии (нормализация работы прачечного комплекса, ремонтное обслуживание)».

«Нужна столовая и парковка для студентов (Коммуны, 9)».

«Больше булочек в столовой и разнообразия еды (КФ)».

«Убрать из программы гуманитарные предметы (каф. Химии)».

«Больше кулеров с водой (корпус Л)».

«Удачи с новым кампусом!».

«Капитальный ремонт учебных помещений (корпус П)».

#### 4. Мониторинг удовлетворенности преподавателей

**Форма проведения мониторинга:** анонимное анкетирование

**Период проведения мониторинга:** май - июнь 2025 г.

**Количество респондентов:** 82 человека

№ п/п	Критерии	Неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность	Частичная удовлетворенность	Полная удовлетворенность	Распределение критериев по степени
-------	----------	---------------------	-------------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------------------------------

			ость	ть		удовлетворе нности/неудо влетворенно сти
1	Удовлетворяет ли Вас качество фондов библиотечных систем Университета?	9	6	39	28	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>82/18</b>
2	Оцените возможность приобретения новой учебной литературы, научных изданий.	18	18	24	22	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>56/44</b>
3	Оцените, пожалуйста, качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА)	3	15	30	34	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>78/22</b>
4	Оцените, пожалуйста, возможность повышения квалификации по профилю реализуемой программы за счет Университета.	18	34	9	21	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>36/64</b>
5	Оцените, пожалуйста, качество работы с обучающимися в части дисциплины (посещение занятий, выполнение заданий текущего контроля и пр.)	6	15	34	27	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>75/25</b>
6	Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по составлению расписания занятий	12	15	21	34	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>68/32</b>
7	Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по распределению учебной нагрузки	0	6	24	52	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>64</b>	<b>93/7</b>
8	Оцените, пожалуйста, качество осуществления организационной работы по организация практик	0	18	36	28	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>78/22</b>
9	Удовлетворяет ли Вас материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.)?	15	28	30	9	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>48/52</b>
10	Оцените возможность приобретения нового оборудования, расходного материала	30	21	24	7	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>37</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>38/62</b>
11	Удовлетворяет ли Вас качество проведения научных семинаров, конференций в Университете?	3	3	48	28	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>92/8</b>
12	Насколько Вы удовлетворены организацией исследовательской деятельности в Университете?	6	15	42	19	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>51</b>	<b>24</b>	<b>75/25</b>
13	Оцените возможность участия в научных конференциях, семинарах в образовательных организациях высшего образования других городов России, дружественных государств	18	25	24	15	
	<b>Степень удовлетворенности в %</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>47/53</b>

\*За основу при распределении критериев по степени удовлетворенности берется сумма показателей полной и частичной удовлетворенности

\*За основу при распределении критериев по степени неудовлетворенности берется сумма показателей неудовлетворенности и частичной неудовлетворенности

Рис. 7. Распределение критериев по степени удовлетворенности

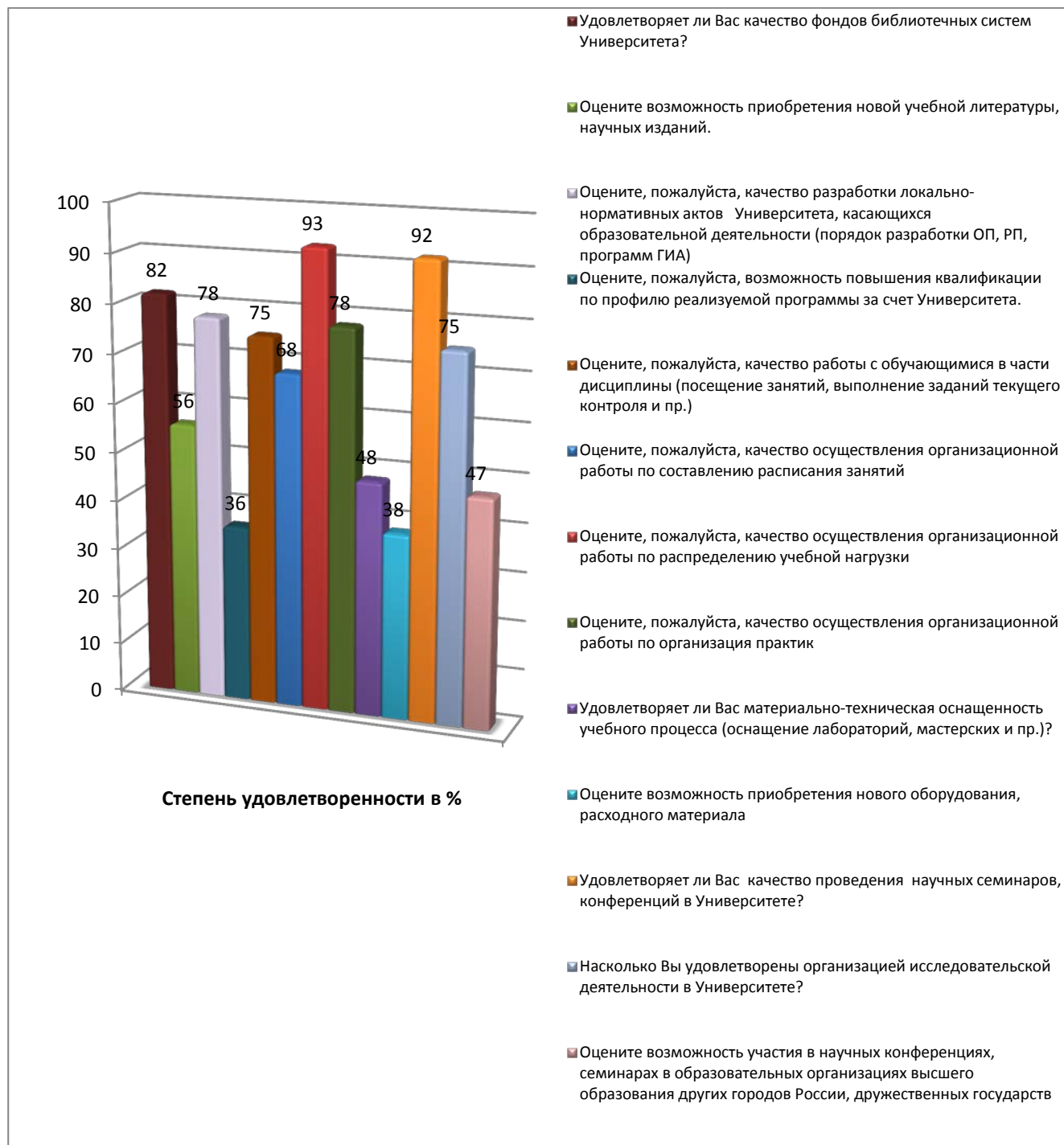
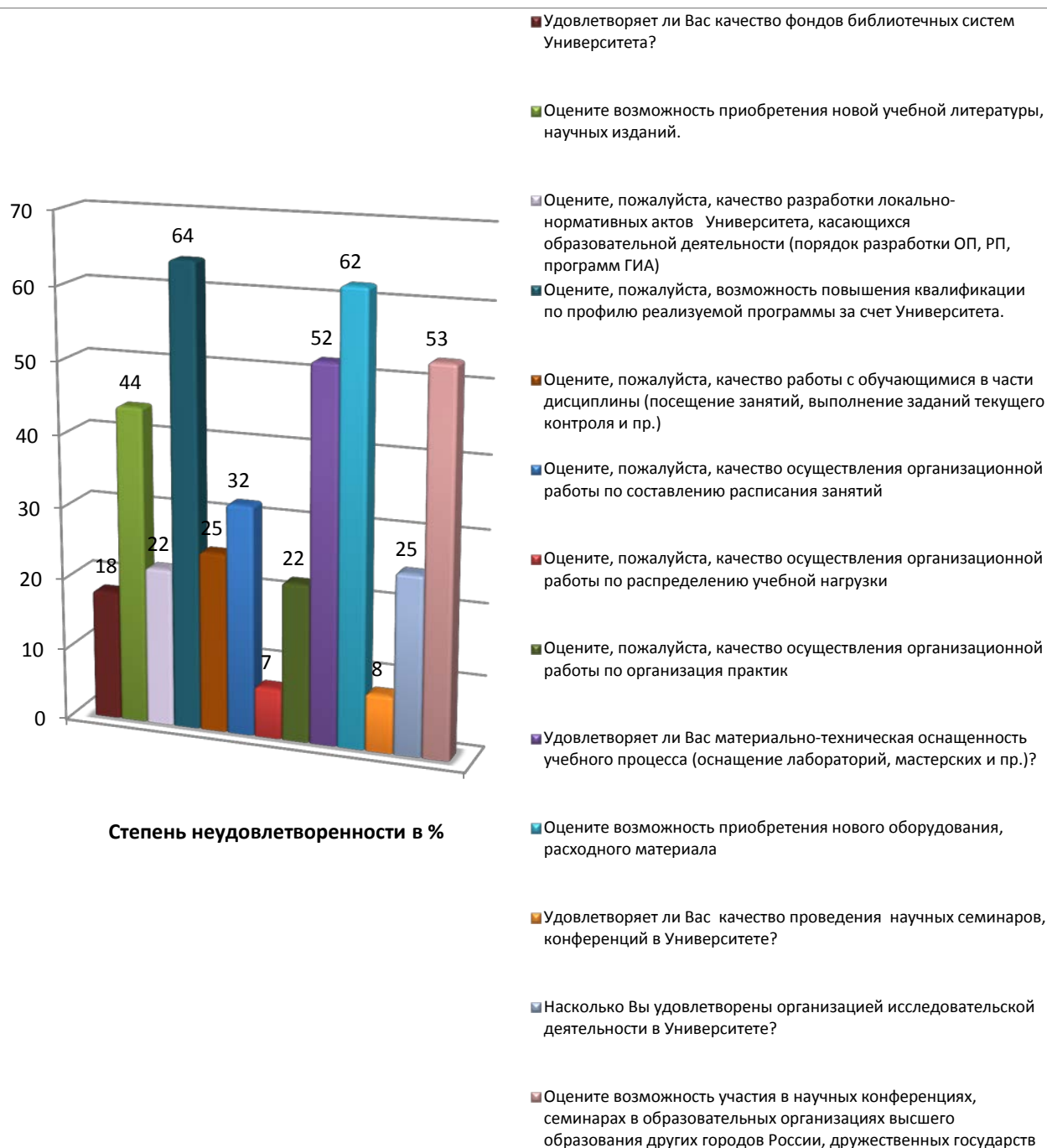


Рис. 8. Распределение критериев по степени неудовлетворенности



Как видно из рис. 7 наибольшая степень удовлетворенности у преподавателей наблюдается по критериям:

- качество осуществления организационной работы по распределению учебной нагрузки;
- качество проведения научных семинаров, конференций в Университете;
- качество фондов библиотечных систем Университета;
- качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА);
- качество осуществления организационной работы по организации практик;
- организация исследовательской деятельности в Университете.



По сравнению с прошлым учебным годом показатели по удовлетворенности практически не изменились. Добавился показатель «качество разработки локально-нормативных актов Университета, касающихся образовательной деятельности (порядок разработки ОП, РП, программ ГИА)».

Наименьшая степень удовлетворенности (рис. 8) у преподавателей наблюдается по критериям:

- возможность повышения квалификации по профилю реализуемой программы за счет Университета;
- возможность приобретения нового оборудования, расходного материала;
- возможность участия в научных конференциях, семинарах в образовательных организациях высшего образования других городов России, дружественных государств;
- материально-техническая оснащенность учебного процесса (оснащение лабораторий, мастерских и пр.);
- возможность приобретения новой учебной литературы, научных изданий.

По сравнению с прошлым учебным годом показатели по наименьшей удовлетворенности практически не изменились. Добавился показатель «возможность приобретения новой учебной литературы, научных изданий».

**Анализ результатов мониторинга удовлетворенности преподавателей позволяет определить направления в осуществлении коррекции по повышению степени удовлетворенности управлением предоставления образовательной услуги:**

- сделать приоритетным в планировании развития инфраструктуры Университета оснащение образовательного процесса на всех этапах необходимым оборудованием, новой литературой, современными научными изданиями;
- осуществлять всяческую поддержку преподавателям в их профессиональной деятельности, в повышении квалификации, в возможности публиковаться в высокорейтинговых журналах.

#### **Замечания и предложения, высказанные преподавателями в анкетах:**

«Желательно, чтобы было меньше бумажной отчетности».

«Желательно составлять расписание учебных занятий на месяц, а не на неделю».

«Участие в конференциях в образовательных организациях других городов затруднительно, т.к. дорога и проживание за свой счёт, а дни участия за счёт отпуска».

«Хотелось бы участвовать в семинарах, круглых столах и конференциях, проводимых на базе КФ МАУ (их мало)».

«Недостаточное финансирование в МАУ научной деятельности».

«Сократить количество созданных Университетом чатов и дублировать важную информацию на эл. почту кафедр, факультетов. Блокировать рекламу на рабочей эл. почте. Унифицировать ЛНА».

«Желательно: оплата проезда и проживания на научные конференции, оплата публикаций в высокорейтинговых журналах, развитие общественных пространств, улучшение оснащения учебных кабинетов».

«Ужесточить требования к посещаемости занятий».

«Сделать приоритетным оснащение учебных аудиторий мультимедийным оборудованием, своевременный ремонт имеющегося оборудования (проекторов и т.п.)».

«Хотелось бы обновление учебной, методической, художественной литературы для студентов, у которых иностранные языки - основная специальность. Необходимо оборудование в учебных аудиториях для мультимедийных презентаций. Хотелось бы, чтобы аудиторные занятия у студентов очного обучения начинались с утра, а не с 14.45 или 12.40. Необходимо расписание на месяц, как это было в МАГУ».

## 5. Мониторинг удовлетворенности работодателей

**Форма проведения мониторинга:** анкетирование

**Период проведения мониторинга:** май - июнь 2025г.

**Количество респондентов:** 28 представителей 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	1	12	15	0	0	1	2	25
2.	Уровень теоретической подготовки	0	0	0	14	14	0	0	3	7	18
3.	Уровень практической подготовки	0	0	1	14	13	0	0	1	4	23
4.	Уровень компетентности профессорско-преподавательского состава	0	0	0	5	23	0	0	1	6	21
5.	Актуальность знаний выпускника	0	0	1	14	13	0	0	2	9	17
6.	Готовность к коллективной работе	0	0	3	6	19	0	0	1	6	21
7.	Трудовая дисциплина и культура общения	0	0	0	8	20	0	0	1	6	21
8.	Способность к принятию самостоятельных решений	0	1	1	19	7	0	1	1	5	21

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

**\*За основу при распределении критериев по степени удовлетворенности/важности берется показатель соответствующий 5 баллам.**

**Рис. 9. Уровень удовлетворенности по критерию**



Наибольшая удовлетворенность была отмечена по показателям:

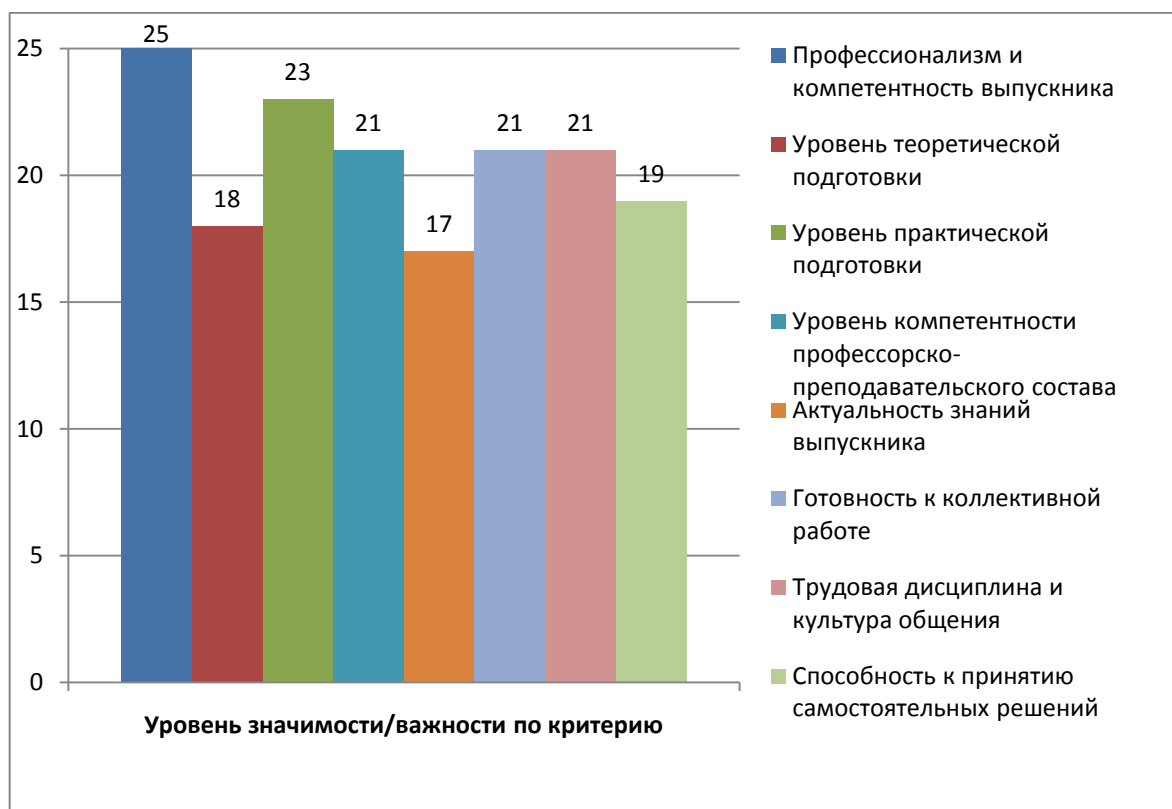
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- готовность к коллективной работе;
- трудовая дисциплина и культура общения.

Наименьшую удовлетворенность показала позиция:

- способность к принятию самостоятельных решений.

По сравнению с показателями прошлого учебного года понизилась оценка удовлетворенности по позициям «уровень теоретической подготовки» и «уровень практической подготовки». Немного повысился уровень удовлетворенности позицией «актуальность знаний выпускника».

**Рис. 10. Уровень значимости/важности по критерию**

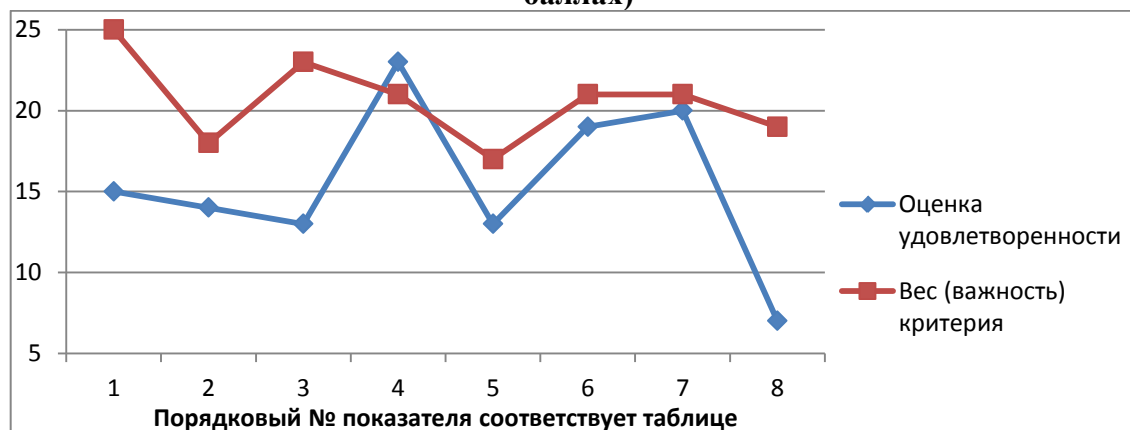


Наиболее важные показатели по мнению работодателей:

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

В соответствии с принятой методикой оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников по представленным критериям осуществлялась с учетом важности/значимости данных показателей. На рис.11 представлен уровень соотношения между важностью/значимостью требований потребителей и их удовлетворенностью.

**Рис. 11. Уровень соотношения важности/значимости и удовлетворенности по критерию (в баллах)**



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

- профессионализм и компетентность выпускника;
- уровень практической подготовки;
- способность к принятию самостоятельных решений.

Результаты мониторинга удовлетворенности работодателей важно учитывать при проведении мероприятий по повышению качества подготовки специалистов, принимая во внимание освоение ими желательных для работодателей компетенций.

### **Предложения, высказанные работодателями в анкетах:**

«Больше внимания уделять работе с опубликованными источниками и освоением математических методов обработки биологической информации».

«Увеличить сроки прохождения практики, где можно будет дать студентам возможность применить свои знания в реальных условиях на действующих производствах».

«Уделить внимание вопросам формирования у молодых специалистов умения управлять своими эмоциями и эмоциями других, брать на себя риски, быстро адаптироваться к новым условиям, технологиям и методам работы».

«Полагаем целесообразным проведение практических занятий студентов юридического факультета на базе судов, с участием в судебных заседаниях по изучаемым в Университете темам, с последующим разбором позиций сторон, обстоятельств, подлежащих доказыванию, применения норм материального и процессуального права».

«Увеличение доли практических занятий, стажировок и проектной работы. Развитие навыков решения реальных задач, командной работы и коммуникации. Интеграция в учебный процесс современных образовательных технологий, таких как онлайн-курсы, вебинары и т.п.».

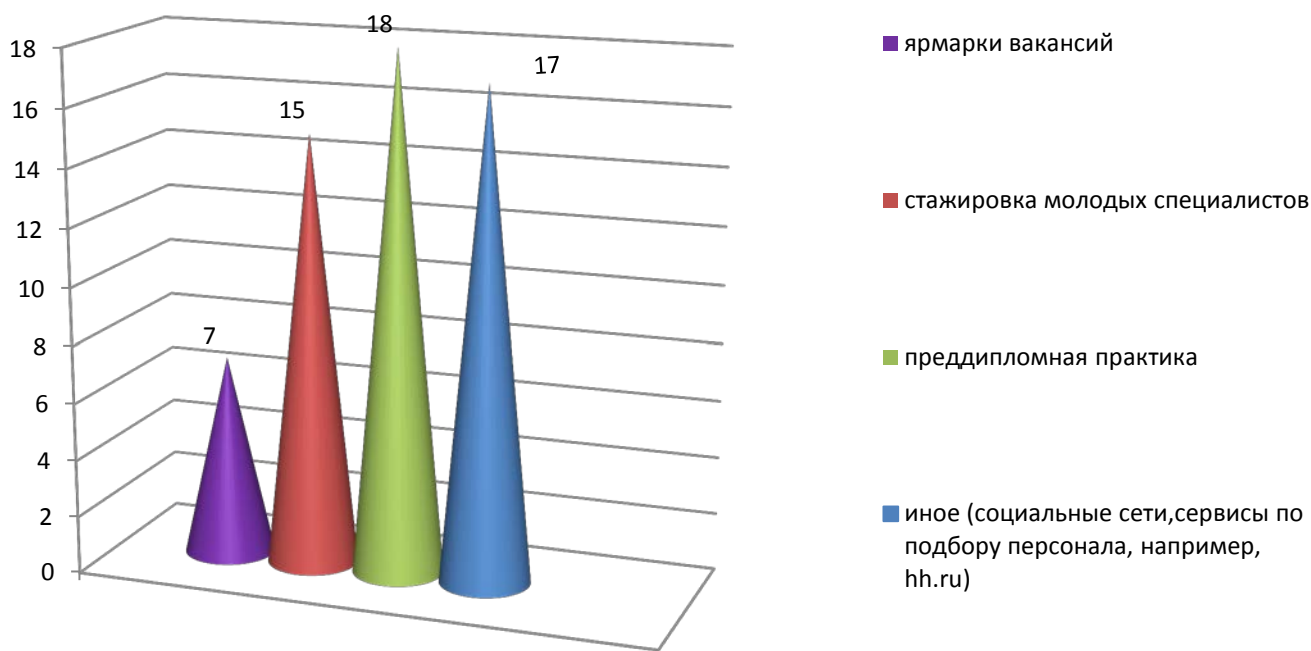
«Организация проведения неформальных встреч в формате вопрос-ответ с представителями КФ АО "Апатит" в обязательном составе: представитель производственного участка (отделения); представитель начальника цеха; представитель отдела найма».

«Повысить актуальность знаний выпускников путем расширения практической подготовки».

Основные источники для привлечения молодых специалистов на работу (по мнению работодателей) представлены на рис. 12.

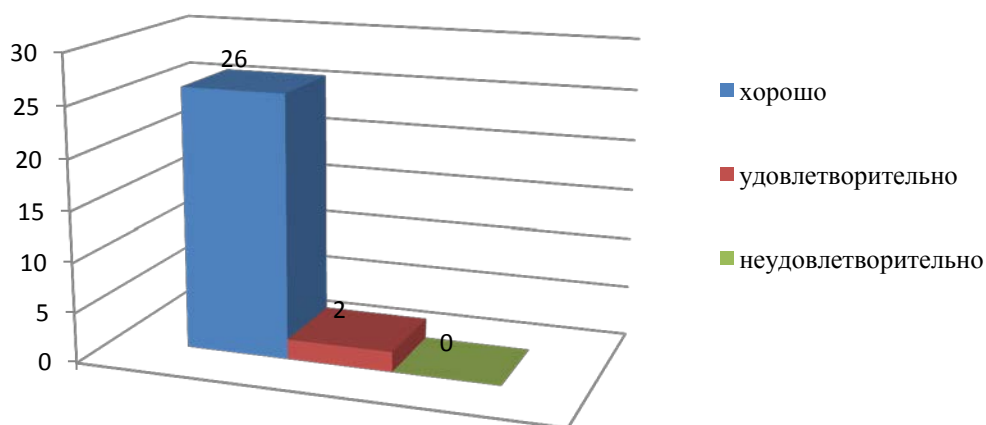


**Рис. 12. Диаграмма соотношения значений показателя**



Оценка критерия доступности и полноты информации об Университете (информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах и т.п.) представлена на рис. 13.

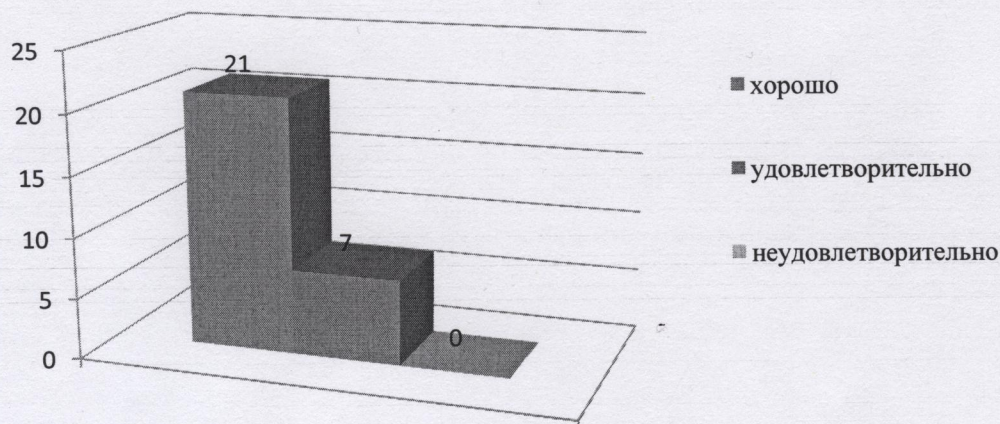
**Рис. 13. Диаграмма соотношения значений показателя**



Оценка критерия возможности участие как представителя работодателя в мероприятиях, организуемых Университетом, представлена на рис. 14.



Рис. 14. Диаграмма соотношения значений показателя



Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон проводится с целью определения возможностей для улучшения системы менеджмента качества Университета, осуществления необходимых действий для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности образовательной деятельностью Университета.

Общие рекомендации по Университету:

– принимать во внимание пожелания работодателей по привлечению обучающихся к стажировкам на действующих производствах, обучению в реальных условиях, приобретению навыков обращения с современным оборудованием, психологической подготовке к реалиям производства.

– прислушаться к пожеланиям преподавателей по оснащению образовательного процесса необходимым оборудованием, новой литературой, современными научными изданиями, к потребности повышения квалификации в предметной области и возможности публиковаться в высокорейтинговых журналах.

РАЗРАБОТАН:

Инженер 1 категории ОМК

«27» октября 2025 г.

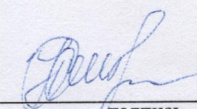
  
подпись

Н.В. Дробинина  
Ф.И.О.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник ОМК

«31» 10 2025 г.

  
подпись

Н.С. Березина  
Ф.И.О.