

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



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;

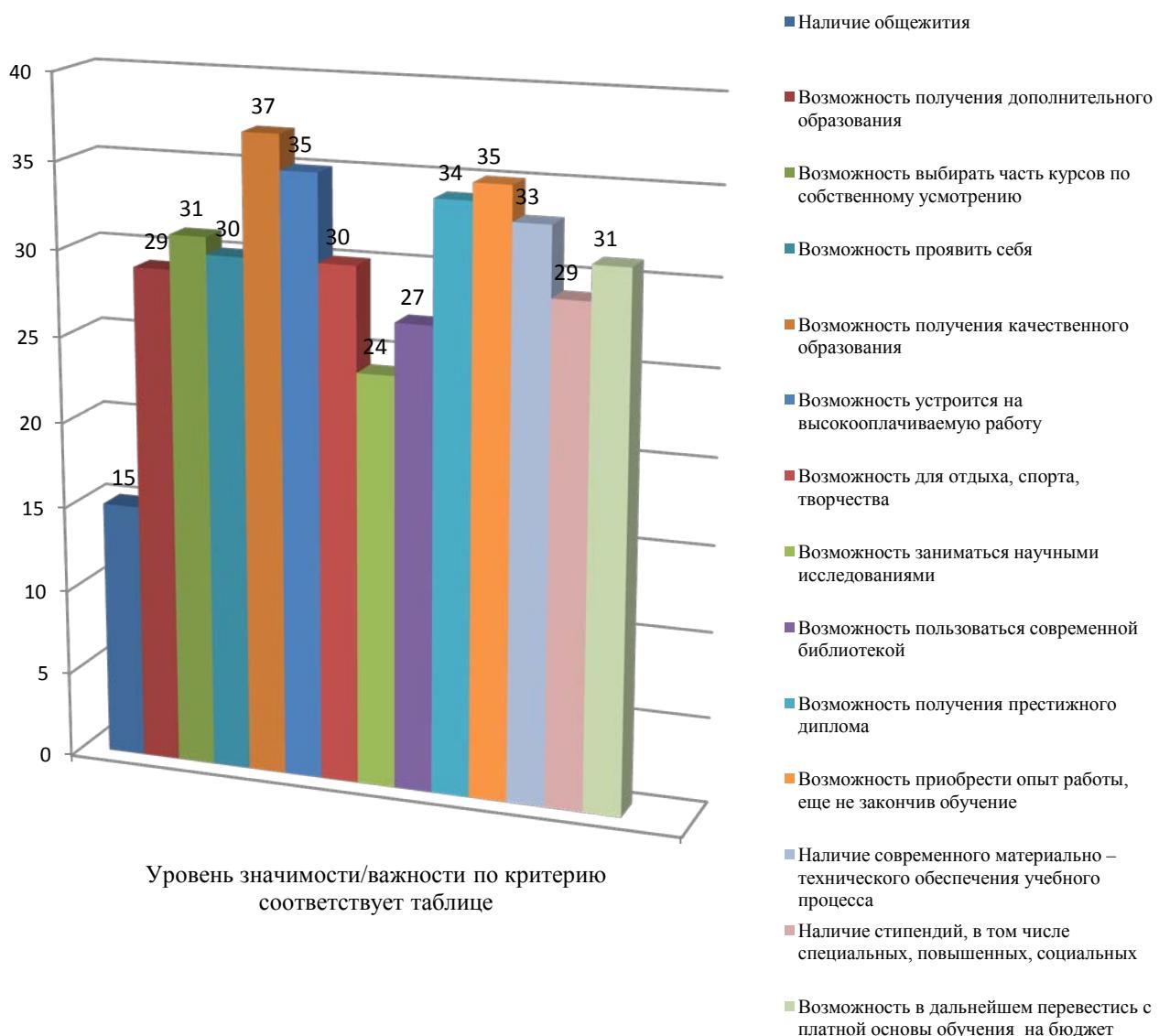
1 – очень низкая.

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 устроится 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 устроится 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	Неудов летвор еност ь	Частичная неудовлетв оренность	Частичная удовлетв оренность	Полная удовлетв оренность	Распределе ние критериев по степени удовлетв оренности/не удовлетв оренности
1	Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой?	15	32	99	158	
	Степень удовлетворенности в %	5	11	32	52	85/15
2	Каково качество осуществления контактной работы преподавателей со студентами?	9	24	85	186	
	Степень удовлетворенности в %	3	8	28	61	89/11
3	Каково качество сопровождения самостоятельной работы студентов, наличие методических материалов и рекомендаций?	9	9	122	164	
	Степень удовлетворенности в %	3	3	40	54	94/6
4	Оцените организацию научно-исследовательской деятельности студентов (возможность участия в конференциях, семинарах и т.п.)	0	15	85	204	
	Степень удовлетворенности в %	0	5	28	67	95/5
5	Оцените организацию проведения практик (возможность прохождения практик в организациях, на производстве по профилю обучения)	32	55	70	147	
	Степень удовлетворенности в %	11	18	23	48	71/29
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

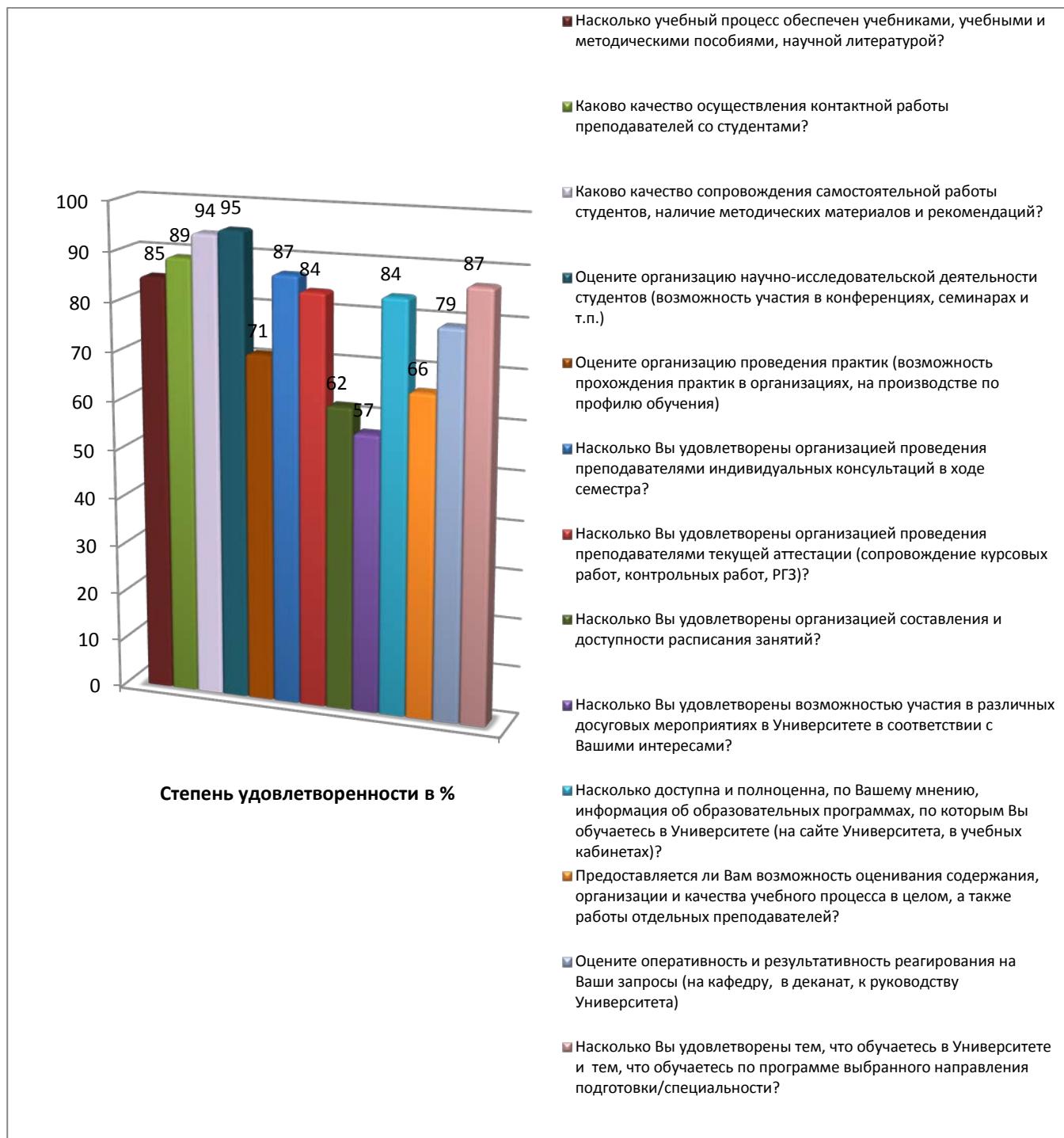
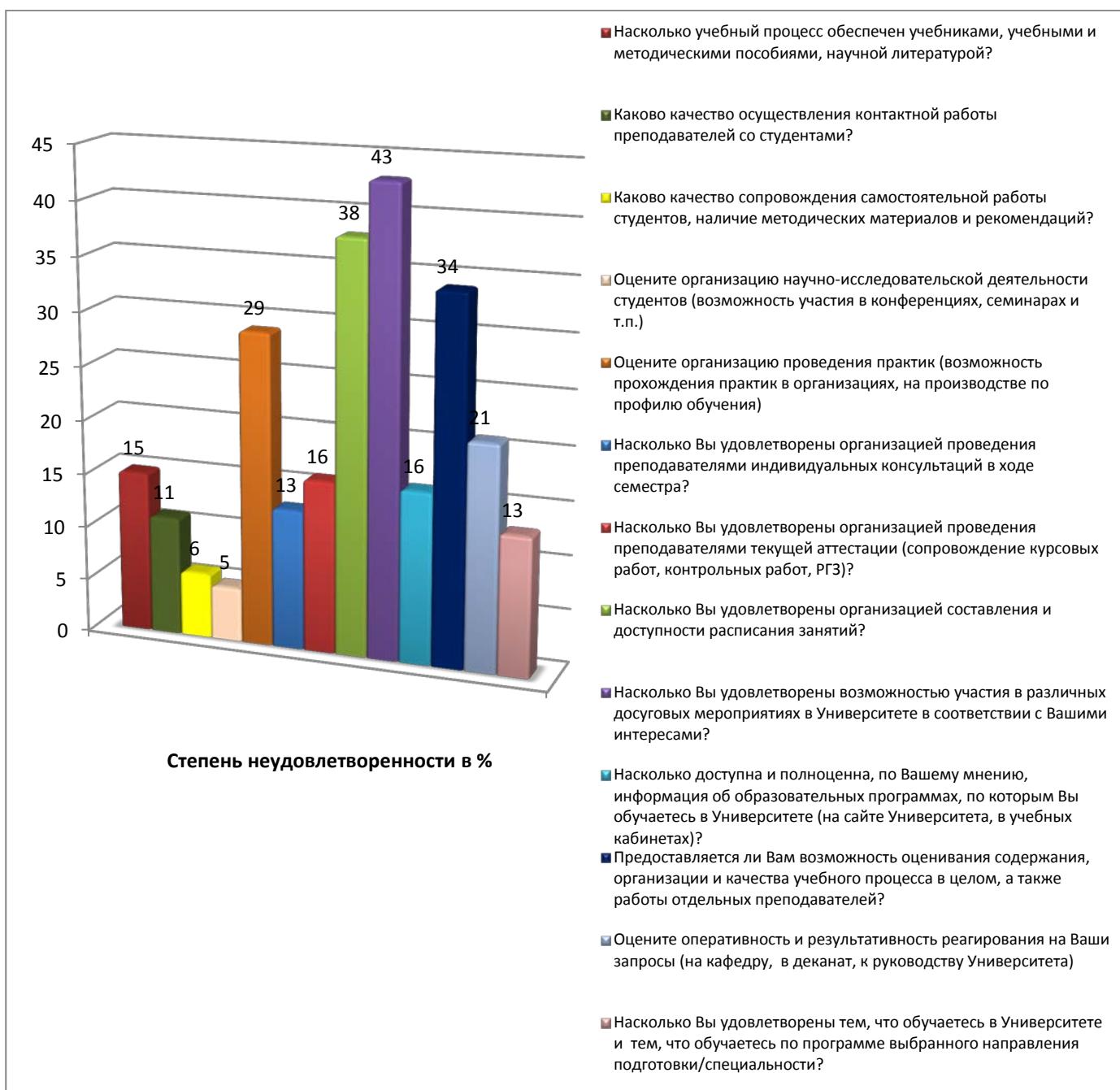


Рис. 3. Распределение критериев по степени неудовлетворенности

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

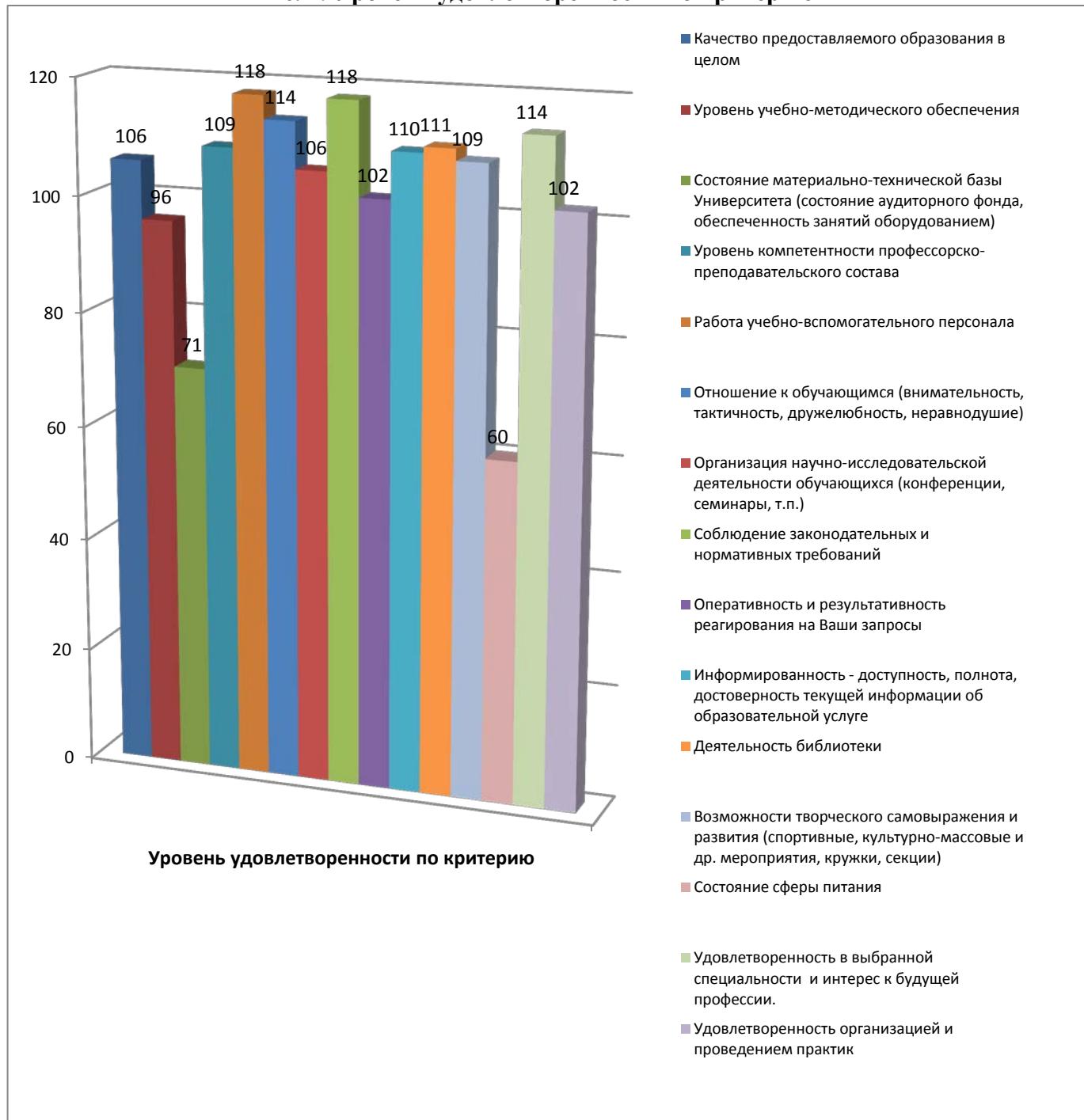
Распределение голосов выпускников

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, неравнодушие)										
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;

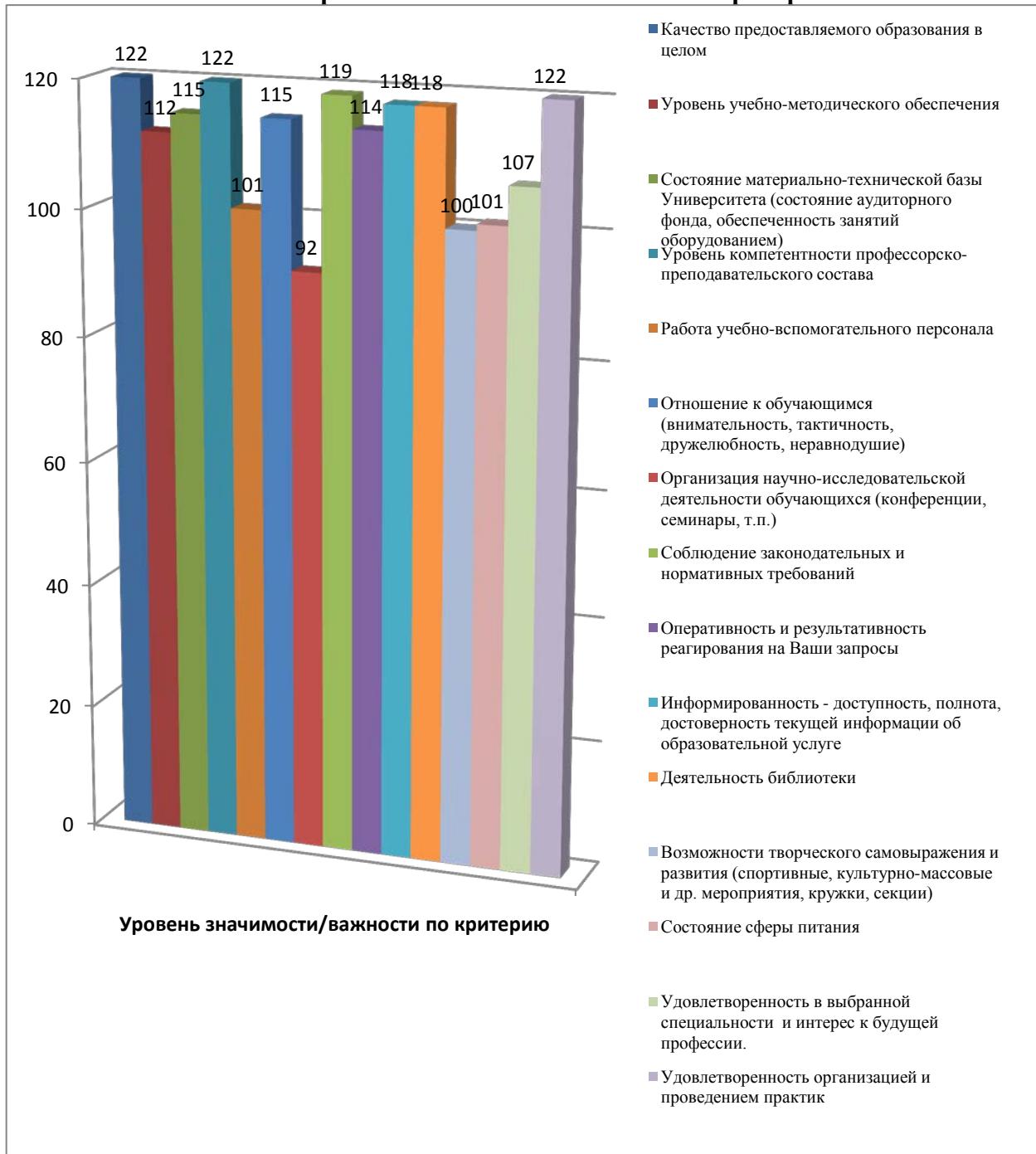
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- организация и проведение практик.

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:

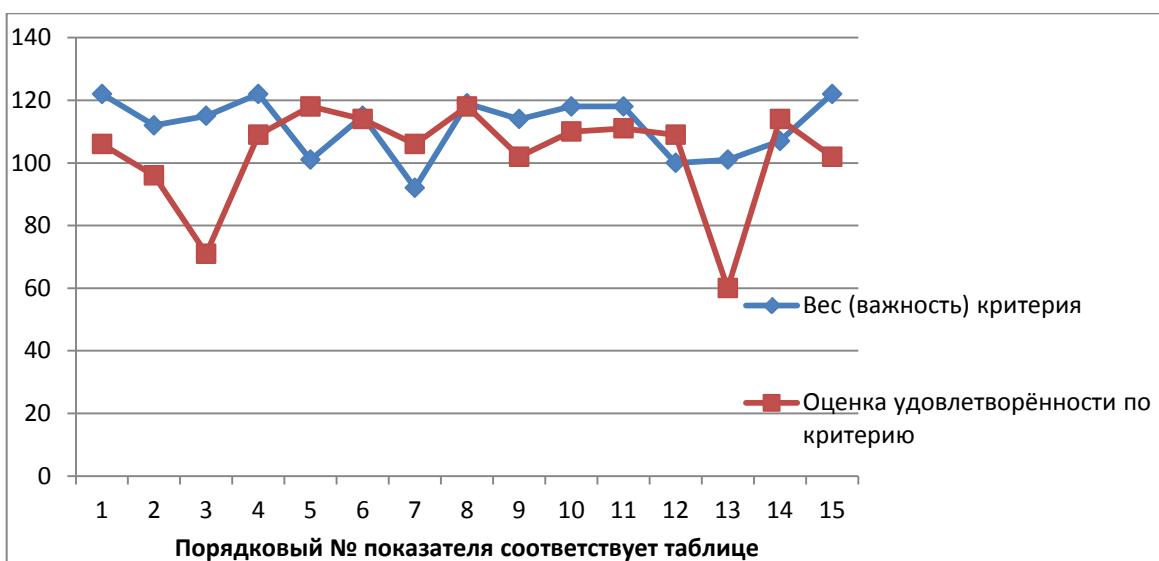
- качество предоставляемого образования в целом;
- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава;
- удовлетворенность организацией и проведением практик.

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, неравнодушие)».

Замечания, предложения, отзывы выпускников:

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

«Организовать место питания. Практики слишком длинны 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 дорого вато 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 куллеров 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	Неудов летвор еност ь	Частичн ая неудовл етворенн	Частичн ая удовлетв ореннос	Полная удовлетв оренност	Распределен ие критериев по степени

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

*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

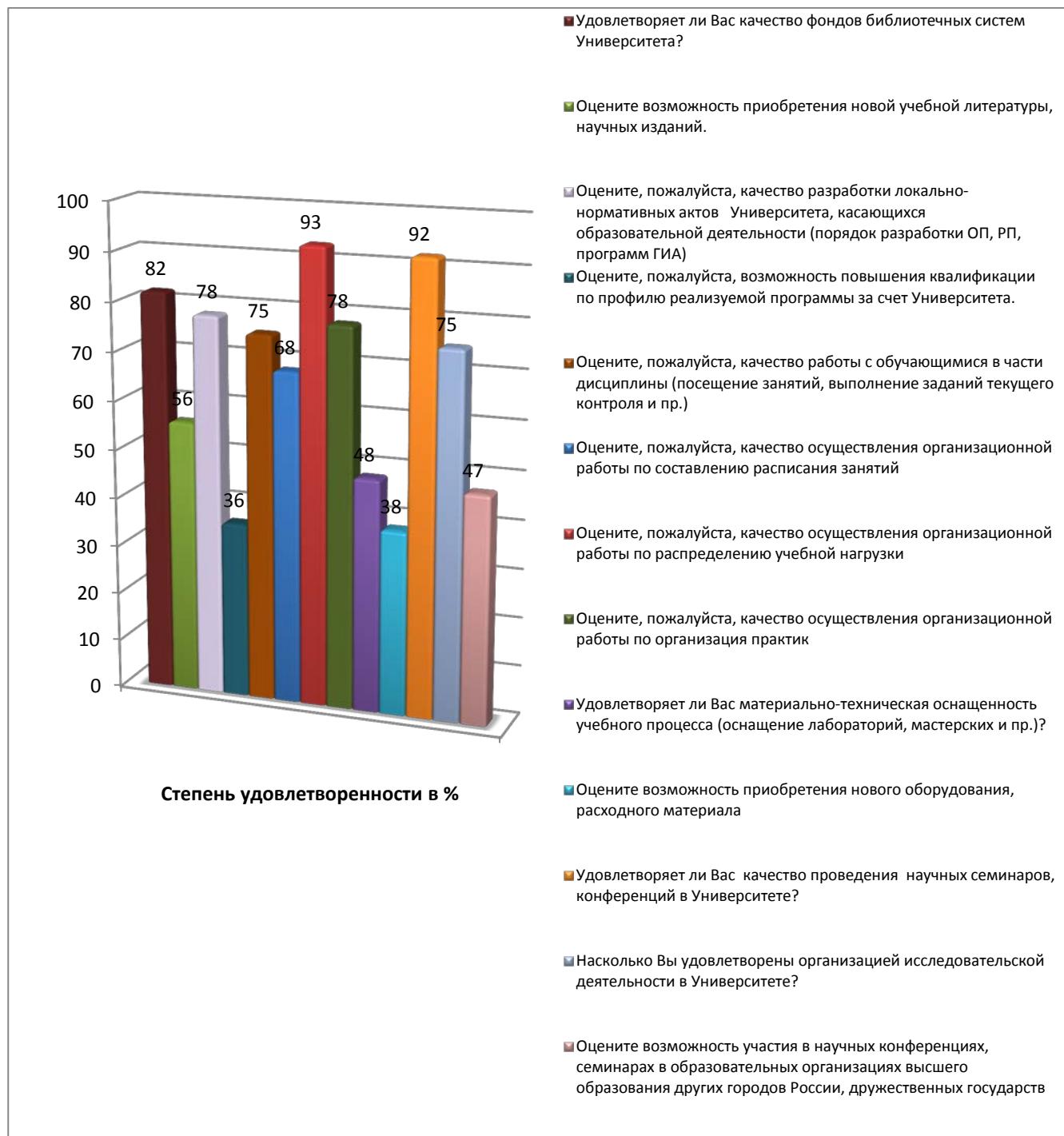
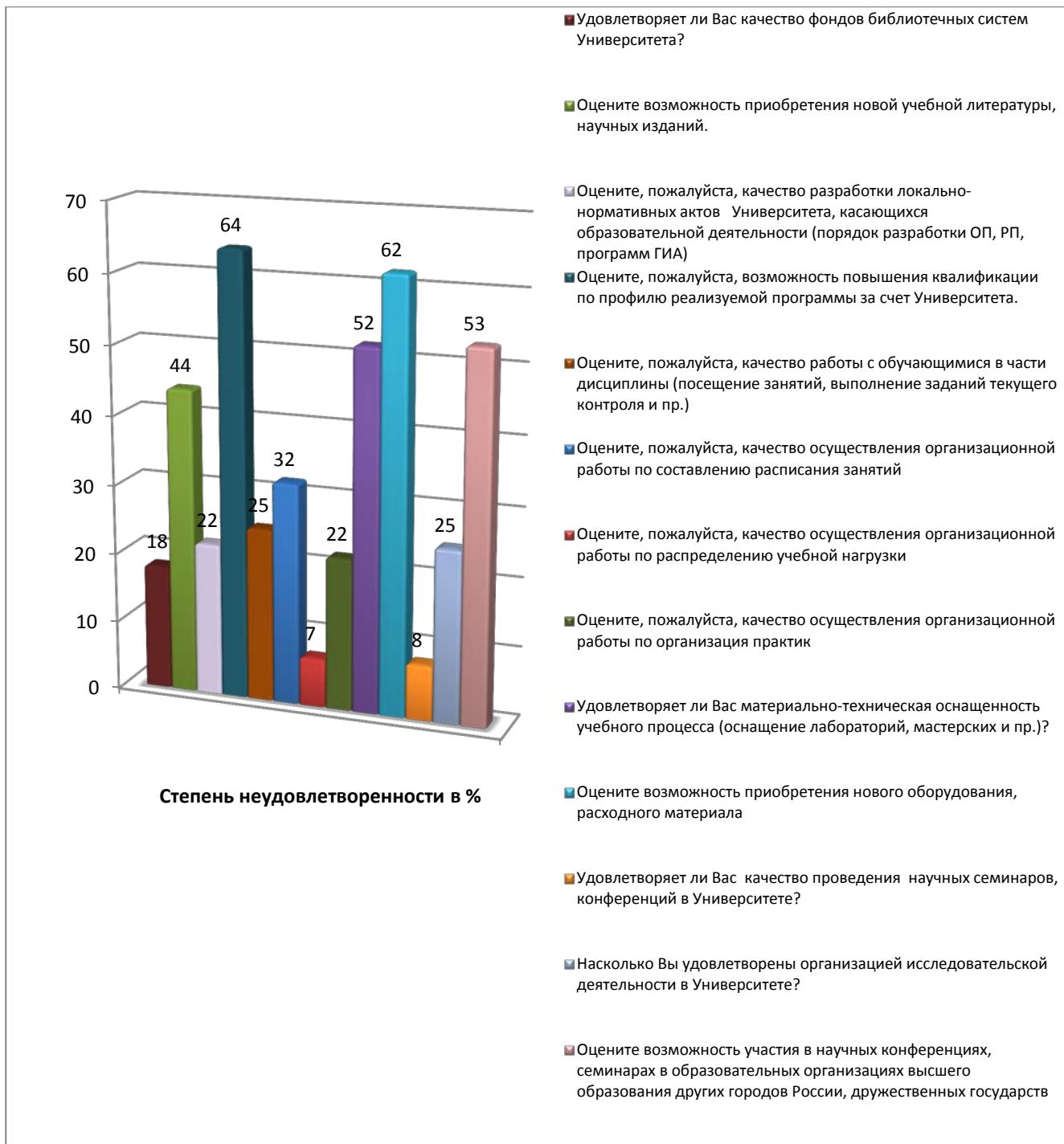


Рис. 8. Распределение критериев по степени неудовлетворенности



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.

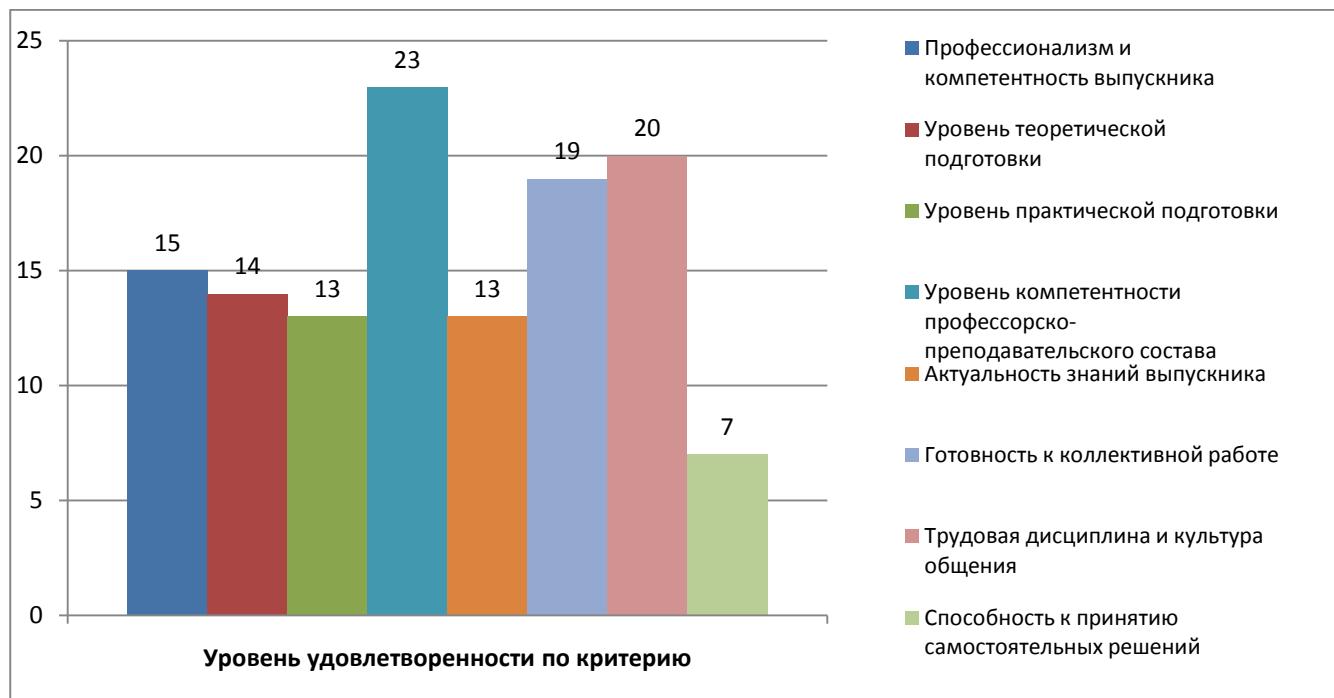
Количество респондентов: 28 представителей организаций - баз практик

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

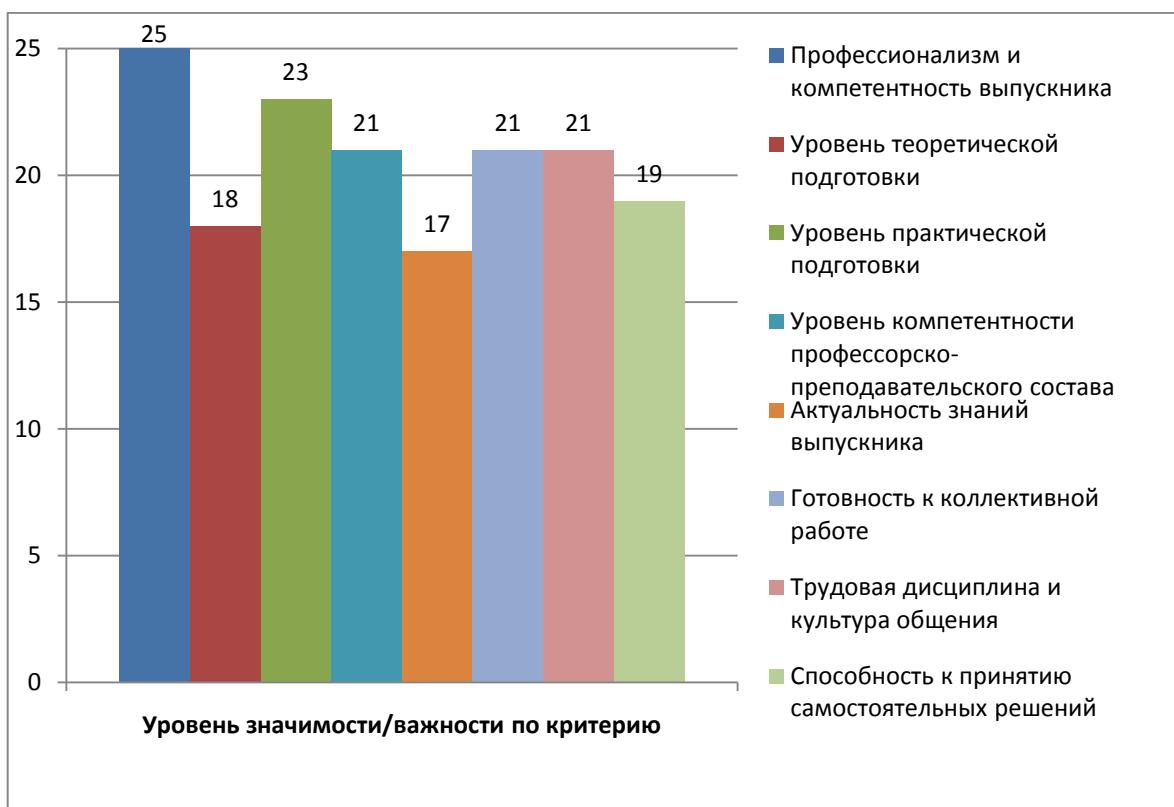
Наибольшая удовлетворенность была отмечена по показателям:

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

Наименьшую удовлетворенность показала позиция:

- способность к принятию самостоятельных решений.

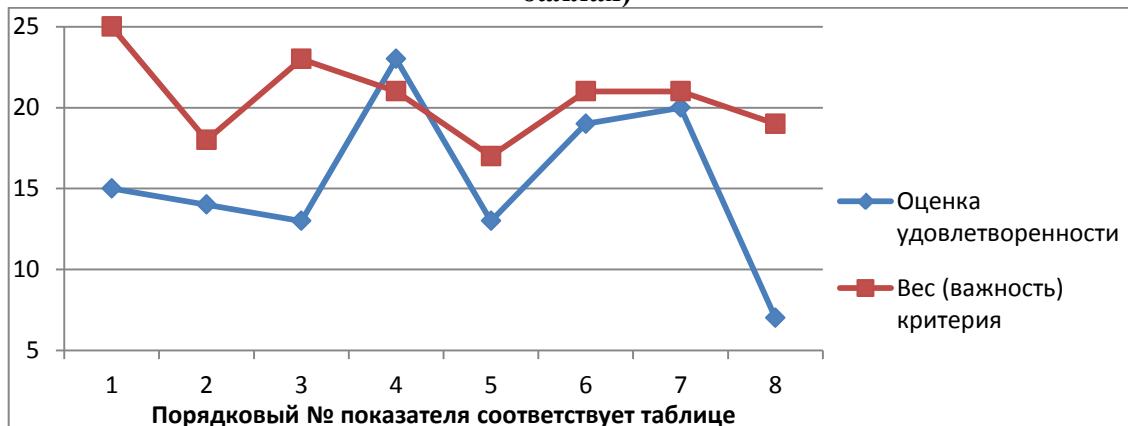
По сравнению с показателями прошлого учебного года понизилась оценка удовлетворенности по позициям «уровень теоретической подготовки» и «уровень практической подготовки». Немного повысился уровень удовлетворенности позицией «актуальность знаний выпускника».

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 критерии:

- 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».

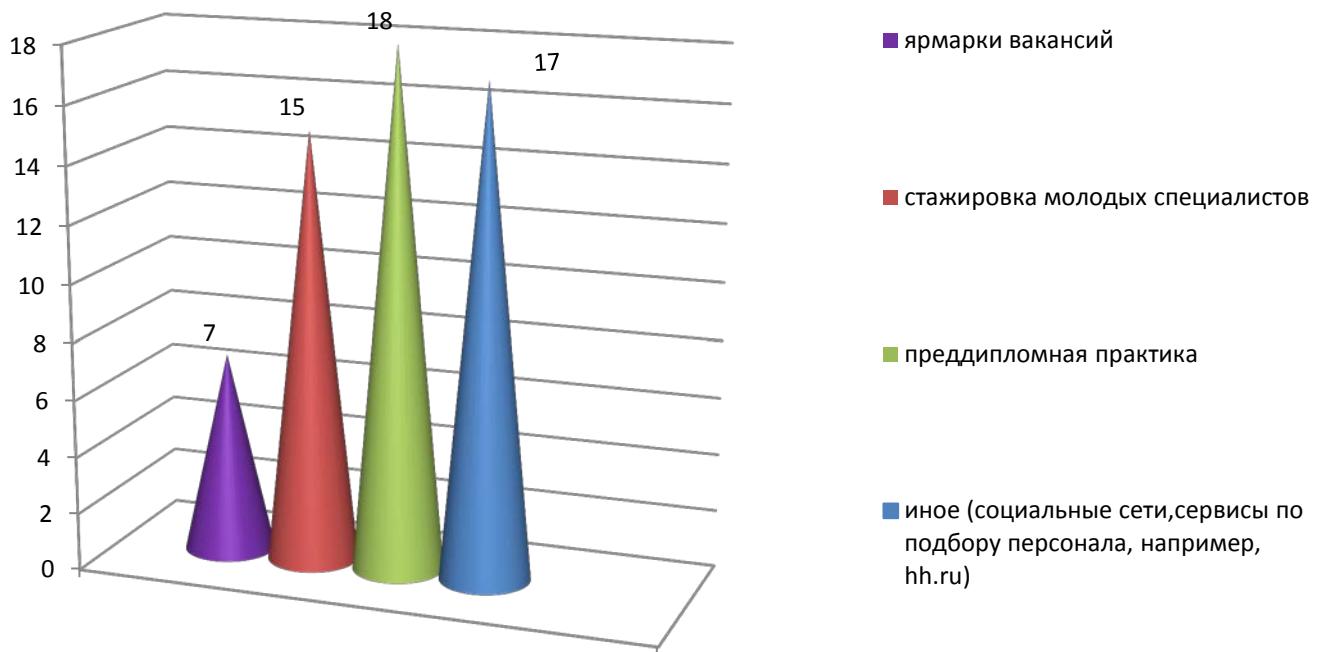
«Полагаем целесообразным проведение практических занятий студентов юридического факультете на базе судов, с участием в судебных заседаниях по изучаемым в Университете темам, с последующим разбором позиций сторон, обстоятельств, подлежащих доказыванию, применения норм материального и процессуального права».

«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.».

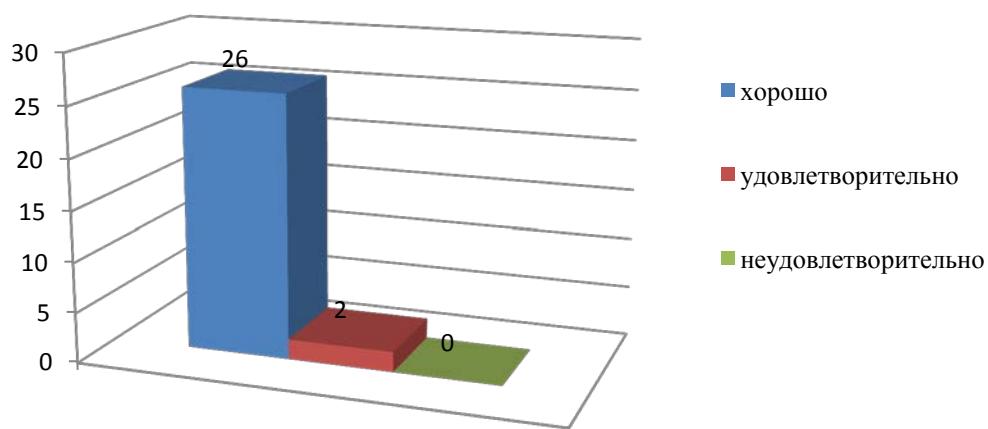
«Организация проведения неформальных встреч в формате вопрос-ответ с представителями КФ АО "Апатит" в обязательном составе: представитель производственного участка (отделения); представитель начальника цеха; представитель отдела найма».

«Повысить актуальность знаний выпускников путем расширения практической подготовки».

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

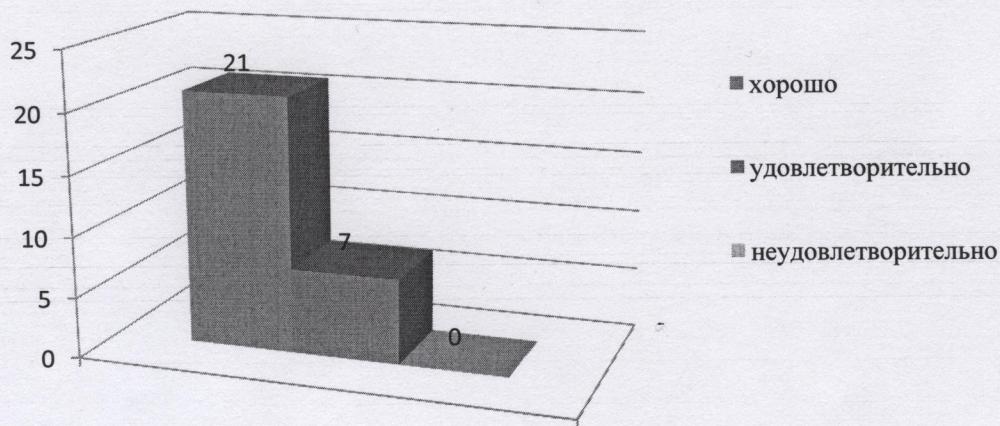
Рис. 12. Диаграмма соотношения значений показателя

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 возможность 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.