



Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский университет технологий  
управления и экономики»

Аналитический отчет

СМК-АО-5.0-2024

по мониторингу удовлетворенности студентов  
за 2023-2024 уч.год



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор СПбУТЭ  
О.Е. Смешко  
2024 г.

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по мониторингу удовлетворенности студентов

за 2023-2024 уч.год

*(Алтайский институт экономики, программа подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования  
40.02.03 Право и судебное администрирование)*

Санкт-Петербург  
2024

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Руководитель службы качества	И.А. Жуковец	23.01.2024
Согласовано	Первый проректор	С.В. Авдашкевич	23.01.2024
Редакция 1	Экземпляр <u>1</u>	Страниц <u>8</u>	



СМК-АО-5.0-2024

ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет  
технологий управления и экономики»

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов  
за 2023-2024 уч.год

## 1. Общие положения

Обучающиеся СПбУТУиЭ являются важнейшей заинтересованной стороной внутренней среды университета – основным потребителем предоставляемых университетом образовательных услуг.

Анкетирование обучающихся СПбУТУиЭ относится к процессу «Обратная связь с потребителями», а результаты анкетирования являются входными данными для анализа эффективности и результативности СМК СПбУТУиЭ. Общие требования к процедуре анкетирования определены в СТО СМК СПбУТУиЭ УП-3.2-03-2021 «Анкетирование потребителей, анализ и мониторинг» (приказ от 09.08.2021 г. №143/03).

## 2. Цели и задачи

Цели анкетирования: определение уровня удовлетворенности обучающихся условиями и качеством обучения; усиление обратной связи с потребителями образовательных услуг; планирование улучшений на основании данных об удовлетворенности потребителей.

Заявленная цель была реализована посредством выполнения следующих задач: разработка актуального анкетного материала, проведение опроса обучающихся, анализ полученных данных, составление аналитического отчета, выводов и рекомендаций по улучшению на основании требований потребителя.

## 3. Методика исследования

В анкетировании принимали участие обучающиеся по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 40.02.03 Право и судебное администрирование. При составлении анкеты учтены рекомендации владельцев основных и обеспечивающих процессов университета.

При организации и проведении мониторинга использовались следующие методы:

- анкетирование онлайн (выбор из списка, свой ответ);
- составление и квотирование выборки исследования.

## 4. Оценка уровня удовлетворенности потребителей

В анкетировании приняли участие 42 студента, обучающихся по направлению 40.02.03 Право и судебное администрирование, из них:

- обучающиеся на 1 курсе по очной форме обучения – 15 человек (35,71%);
- обучающиеся на 2 курсе по очной форме обучения – 27 человек (64,29%).

### Результаты анкетирования в разрезе специальностей подготовки

#### СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

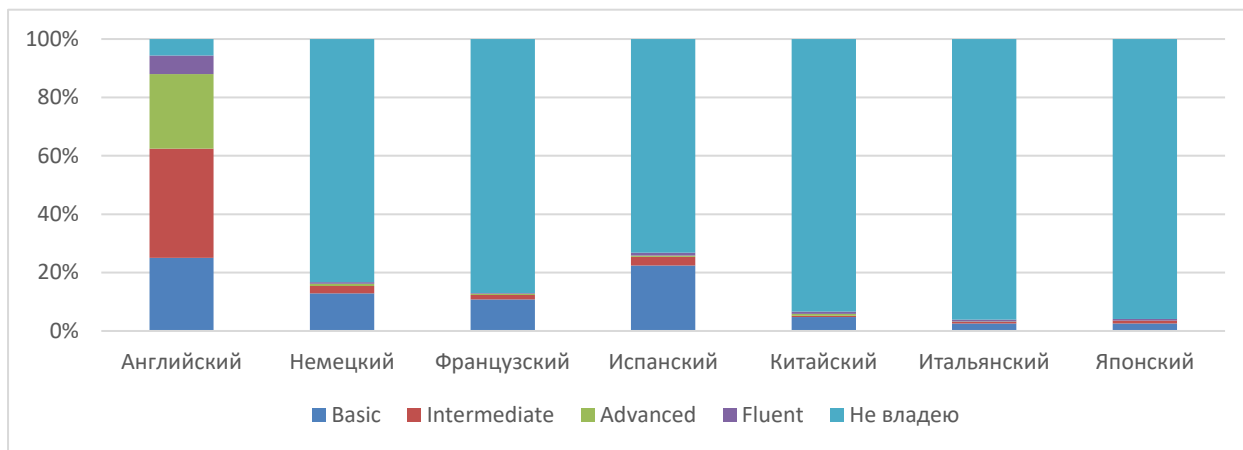
специальность Право и судебное администрирование

В рамках специальности реализуются следующие ОП:

40.02.03 <u>Право и судебное администрирование</u>	Право и судебное администрирование на базе среднего общего образования
	Право и судебное администрирование на базе основного общего образования



Владение респондентов иностранными языками



Оценка степени открытости и доступности информации об Университете

Студентам было предложено оценить следующие показатели открытости и доступности информации об Университете:

- соответствие информации, доступной на информационных стендах, содержанию и порядку деятельности Университета (I);
- соответствие информации, доступной на официальном сайте Университета содержанию и порядку деятельности Университета (II).

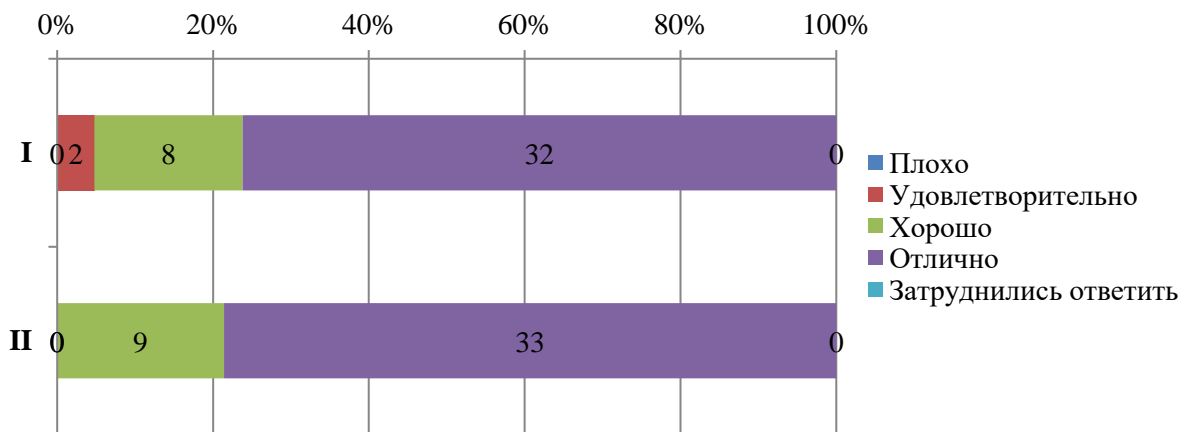


Диаграмма оценки

Оценка наличия и корректности информации на сайте Университета о дистанционных способах обратной связи

Студентам было предложено оценить следующие показатели:

- сведения о контактных телефонах (I);
- сведения об адресах электронной почты (II);
- электронные сервисы (форма подачи электронного обращения, предложения, получение консультации) (III);
- способы обратной связи посредством раздела «Вопрос-ответ» (IV);



ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2023-2024 уч.год

СМК-АО-5.0-2024

- техническая возможность выражения мнения о качестве образовательного процесса (анкетирование) (V).

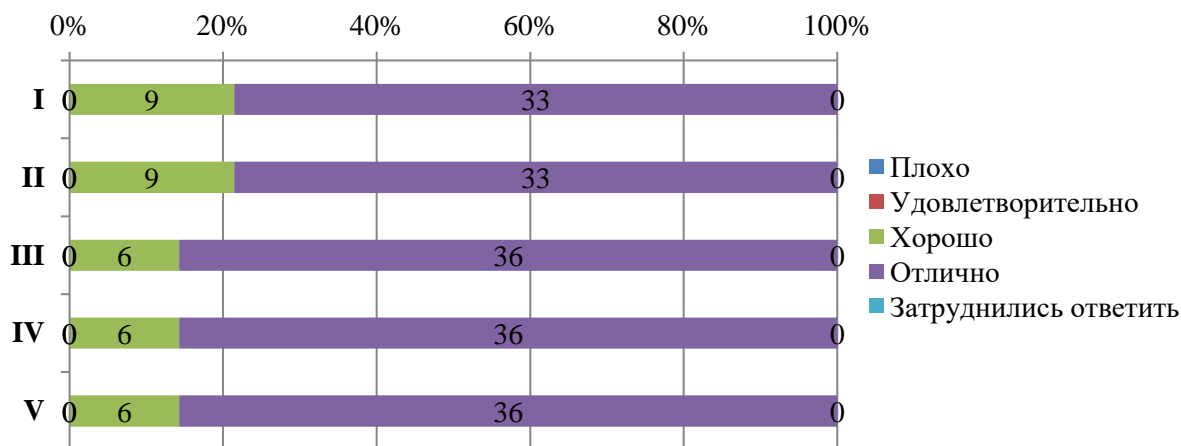


Диаграмма оценки

**Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Студентам было предложено оценить следующие показатели:

- комфортность зон отдыха (I);
- понятность и доступность навигации внутри Университета (II);
- доступность и общее состояние питьевой воды (III);
- доступность и общее состояние санитарно-гигиенических помещений (IV);
- общее и санитарное состояние помещений Университета (аудитории, кафе, актовый зал и т.д.) (V);
- транспортная доступность Университета (возможность доехать общественным транспортом, наличие парковки для собственного автомобиля (VI)).

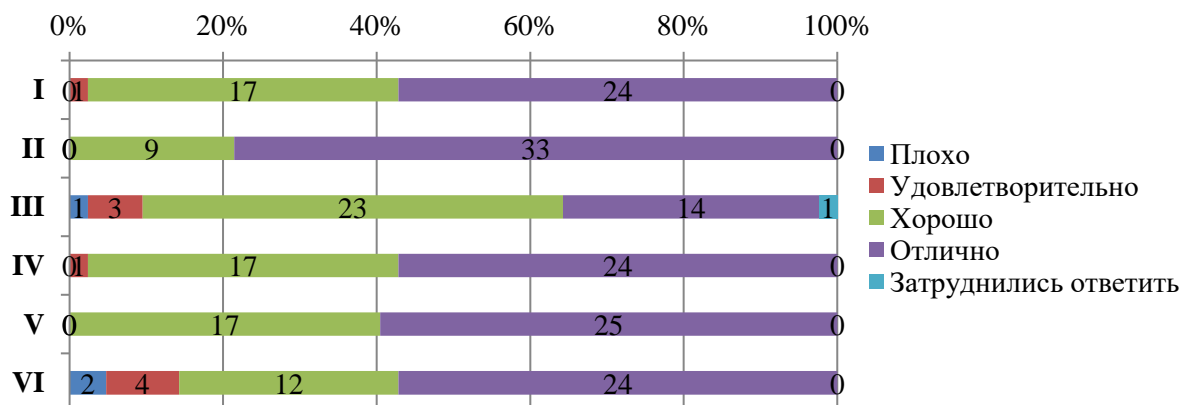


Диаграмма оценки



### Оценка доброжелательности и вежливости работников Университета

Студентам было предложено поставить оценки доброжелательности и вежливости работников Университета:

- доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование (работники приемной комиссии и прочие) (I);
- доброжелательность и вежливость преподавателей, сотрудников деканата, кафедр, административного персонала (II);
- доброжелательность и вежливость сотрудников Университета, задействованных при дистанционных формах взаимодействия (III).

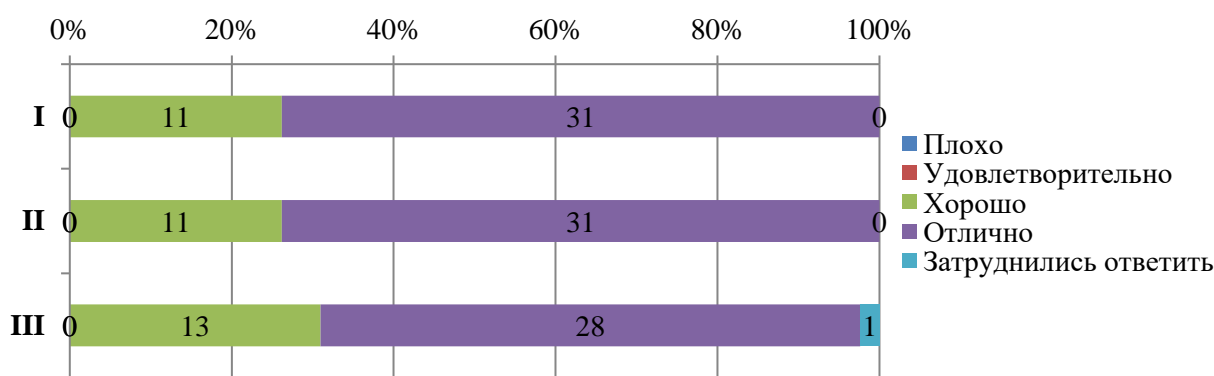


Диаграмма оценки

### Оценка работы Университета для предотвращения распространения ОРВИ

Обучающимся было предложено оценить работу Университета для предотвращения распространения ОРВИ по следующим показателям:

- доступность и открытость информации о распространении ОРВИ и мерах профилактики, введенных в Университете (I);
- оснащение Университета необходимыми средствами защиты и профилактики ОРВИ (II);
- качество проведения в Университете мероприятий по предотвращению распространения ОРВИ: меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (III).



Диаграмма оценки



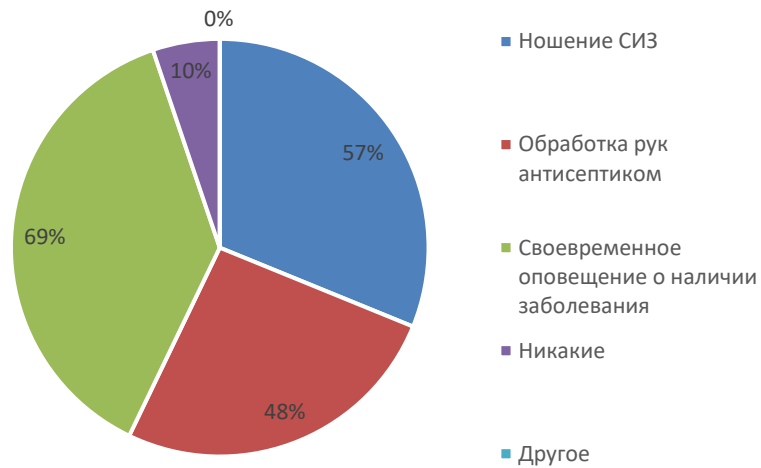
СМК-АО-5.0-2024

**ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»**

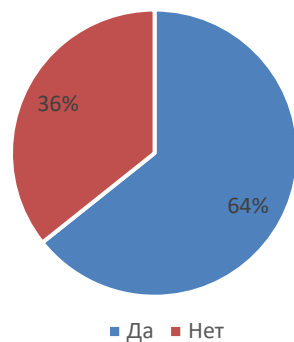
**Аналитический отчет**

**по мониторингу удовлетворенности студентов за 2023-2024 уч.год**

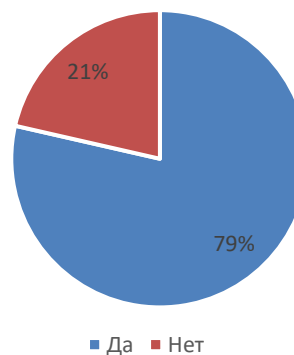
*Меры профилактики, которые соблюдают обучающиеся*



*«Хотели бы Вы, чтобы часть образовательное программы (отдельные дисциплины) изучались с использованием дистанционных образовательных технологий?»*



*«Хотели бы Вы участвовать в программах академического обмена?»*



*Участие обучающихся в студенческих объединениях*



ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2023-2024 уч.год

СМК-АО-5.0-2024

40% опрошенных респондентов являются активными участниками студенческих объединений, таких как «Студенческий совет», «Студенческих медиацентр» и «Волонтерский штаб». 59,25% студентов отметили, что получили информацию о студенческих объединениях на официальном сайте университета.

**Оценка организации процесса прохождения практик во время обучения**

Обучающимся было предложено оценить организацию прохождения практик во время обучения по следующим показателям:

- практика со стороны Университета организована (I);
- предоставляется возможность пройти практику на предприятии по своему выбору (II);
- содержание программы практики (III);
- практика со стороны предприятия организована (IV);
- практика позволила закрепить полученные знания (V).

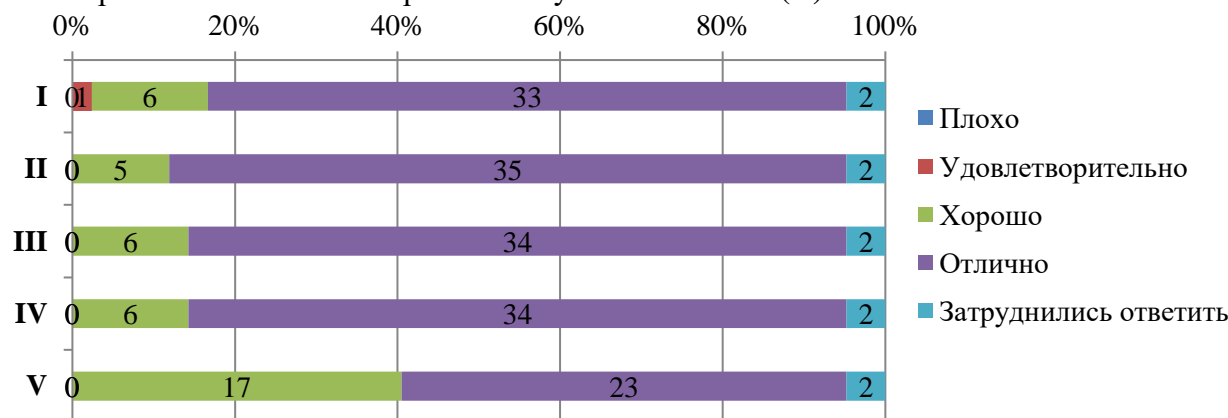
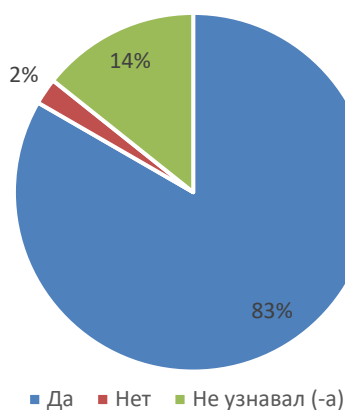


Диаграмма оценки

**«Имеется ли у Вас перспектива трудоустройства по месту практики?»**



100% опрошенных студентов указали, что им не приходилось сталкиваться со случаями коррупции в Университете.



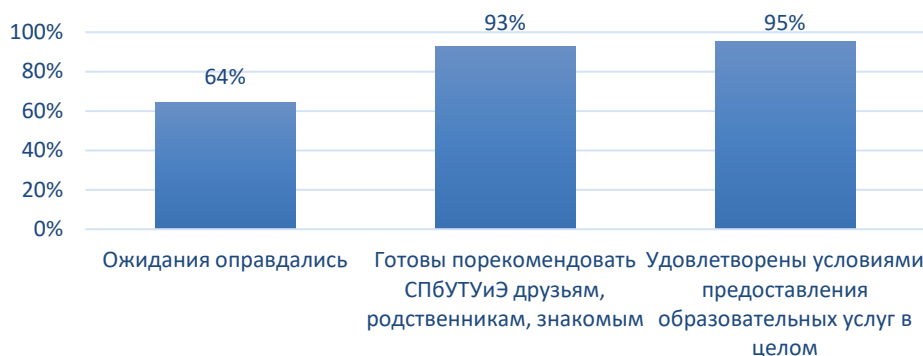


СМК-АО-5.0-2024

**ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»**

**Аналитический отчет**

**по мониторингу удовлетворенности студентов за 2023-2024 уч.год**



*Итоговые результаты удовлетворенности*

79,43% опрошенных студентов указали, что планируют продолжить обучение в СПБУТУиЭ на следующих уровнях образования.

***Резолютивная часть***

Результаты анкетирования позволили увидеть, в каких аспектах Университету необходимо улучшение. Студенты оценили преимущественно «хорошо» доступность и качество питьевой воды. Также, стоит обратить внимание на возможность улучшения зон отдыха для обучающихся.

Дистанционные способы обратной связи студенты оценили преимущественно «отлично», что показывает высокий уровень развития сайта Университета и контроль за размещением корректной информации.

Результаты анкетирования позволили увидеть высокий уровень лояльности студентов к СПБУТУиЭ: 93% студентов готовы порекомендовать СПБУТУиЭ друзьям, родственникам, знакомым и 79,43% указали, что планируют продолжить обучение в Университете на следующих уровнях образования.

***Рекомендации по улучшению***

- Улучшение зон отдыха и повышение качества сопутствующих услуг;
- Содействие в повышении мотивации преподавателей в целях повышения качества реализации образовательных программ;
- Совершенствование процесса анкетирования с целью выявления ожиданий обучающихся.