



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

Аналитический отчет

СМК-ОР-5.0-2022

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

ОДОБРЕНО
Ученым советом СПбУТУиЭ
«26» 05 2022 г.
Протокол № 12/1/21/22



УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбУТУиЭ
О.Г. Смешко
«26» 05 2022 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

Санкт-Петербург
2022

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	И.о. руководителя службы качества	С.В. Авдашкевич	25.05.22
Согласовано	Первый проректор	С.В. Авдашкевич	25.05.22
Редакция 1	Экземпляр <u>1</u>	Страниц <u>94</u>	



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

СМК-ОР-5.0-2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Цели и задачи	3
3. Методика исследования	3
4. Характеристика респондентов	3
4.1. Географическое распределение	3
4.2. Курс обучения и уровень образования.....	4
5. Оценка уровня удовлетворенности потребителей	8
5.1. Институт гуманитарных и социальных наук	8
5.2. Институт экономики, менеджмента и информационных технологий	19
5.3. Юридический институт	30
5.4. Институт международных программ	41
5.5. Институт электронного обучения	53
5.6. Аспирантура.....	57
5.7. Колледж.....	63
5.8. Алтайский институт экономики.....	72
5.9. Смоленский институт экономики.....	82
6. Выводы.....	92
7. Рекомендации по улучшению	93



СМК-ОР-5.0-2022

**ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет
технологий управления и экономики»****Аналитический отчет****по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 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).

Приказ о проведении анкетирования №56/03 от 29.03.2022 г.

Сроки проведения анкетирования: 04.04.2022 г. –16.05.2022 г.

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 образовательным программам: среднего профессионального образования; высшего образования (бакалавриат, магистратура, аспирантура), в том числе по формам обучения: очная; очно-заочная; заочная, в том числе обучающиеся с использованием дистанционной формы обучения.

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. Характеристика респондентов**4.1 Географическое распределение**

Таблица 4.1. Географическое распределение респондентов

№	Ответ	Количество, чел.	Процент, %
1	Головной вуз (г. Санкт-Петербург)	1169	60,1%
	<i>Из них:</i>		

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

1.1	Институт гуманитарных и социальных наук	265	22,59%
1.2	Институт экономики, менеджмента и информационных технологий	152	12,96%
1.3	Юридический институт	125	10,66%
1.4	Институт международных программ	398	33,93%
1.5	Институт электронного обучения	233	19,86%
2	Колледж (г. Санкт-Петербург)	428	22,01%
3	Филиалы	348	17,9%
<i>Из них:</i>			
3.1	Алтайский институт экономики	309	15,89%
3.2	Смоленский институт экономики	39	2.01%

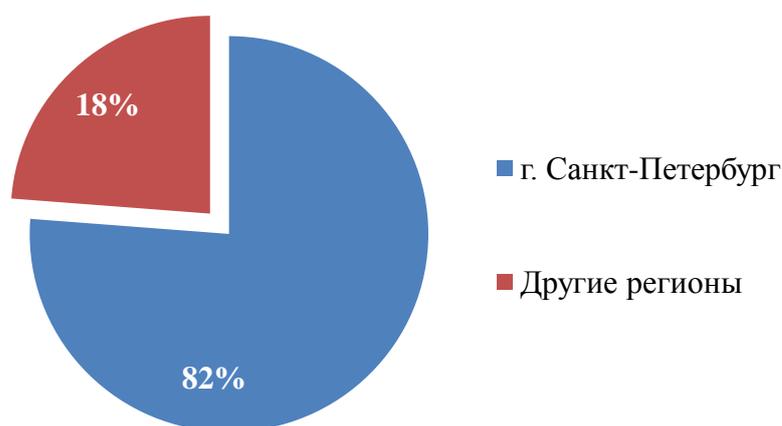


Рис.4.1.1 Географическое распределение респондентов

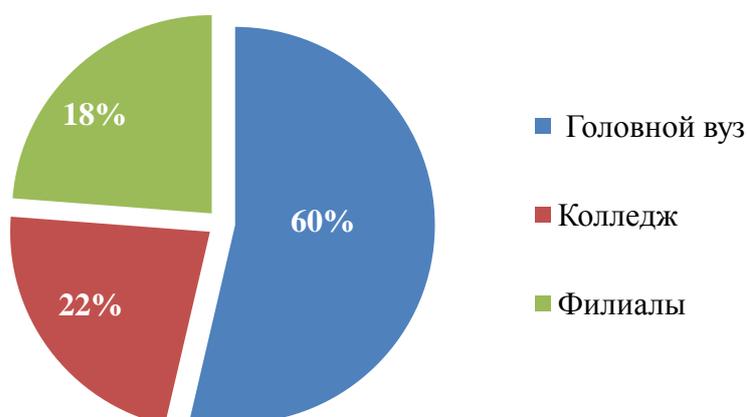


Рис.4.1.2 Распределение респондентов головной вуз/колледж/филиалы

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

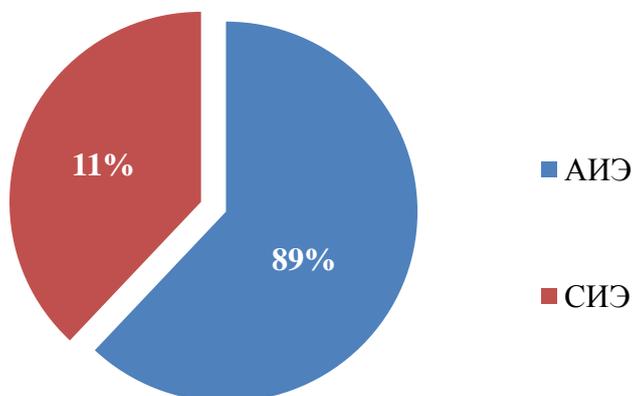


Рис.4.1.3 Распределение респондентов из филиалов

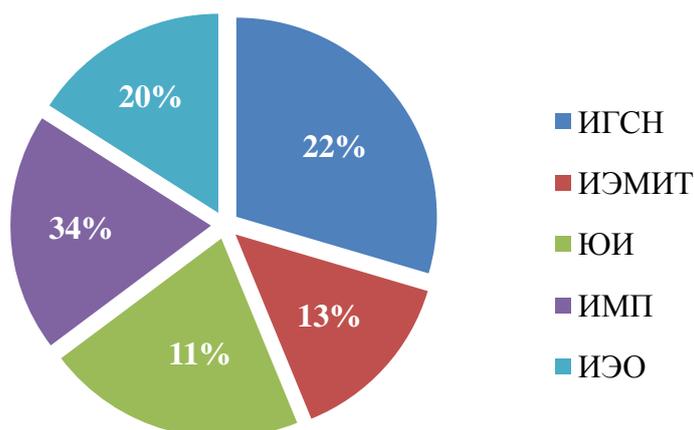


Рис.4.1.4 Распределение респондентов головного вуза по институтам

4.2. Курс обучения и уровень образования

Как видно из таблицы 4.2.1 более большая часть респондентов получают степень бакалавра, на втором месте по численности студенты СПО, что соотносится с контингентом обучающихся. Графическое отображения распределения респондентов на рис.4.2.1.

Таблица 4.2.1 Распределение по уровню образования

Уровень образования	Количество, чел.	Процент, %
Бакалавриат	1304	86,93
Магистратура	80	5,33
Среднее профессиональное образование	116	7,73



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

СМК-ОР-5.0-2022



Рис.4.2.1 Распределение по уровню образования

Как видно в таблице 4.2.2 наибольшее число опрошенных обучаются на первом курсе, меньше всего респондентов-выпускников (4 – 5 курсы). Это связано в первую очередь с тем, что обучающиеся на последнем курсе проходят новое специально разработанное Анкетирование для выпускников (в нем участвовали более 2000 человек, выборка 100%). Понижение активности коррелирует с курсом обучения: чем выше курс, тем меньше участие в анкетировании. Эта динамика, предположительно, может быть связана как с повышением нагрузки на обучающегося на учебе и/или рабочем месте, так и с падением вовлечения в комьюнити университета, снижение заинтересованности в обратной связи в связи с приближением выпуска.

Таблица 4.2.2 Распределение респондентов по курсам обучения

Курс	Количество, чел.	Процент, %
1 курс	748	38,46%
2 курс	357	18,35%
3 курс	463	23,8%
4 курс	365	18,77%
5 курс	12	0,62%

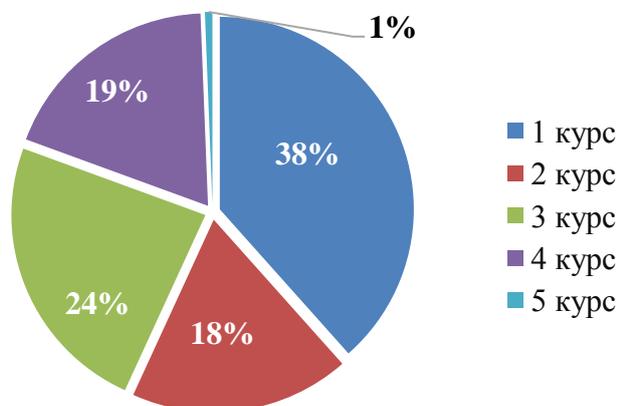


Рис.4.2.2 Распределение респондентов по курсам обучения

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Как видно из таблицы 4.2.3 основными участниками опроса выступают студенты очной формы обучения. Это связано в первую очередь с тем, что между обучающимися очно и университетом создаются более устойчивые связи, чем с заочниками и очно-заочной формами обучения.

Таблица 4.2.3 Распределение респондентов по форме обучения

Форма обучения	Количество, чел.	Процент, %
Очная	1030	52,96%
Очно-заочная	167	8,59%
Заочная	487	25,04%
Заочная с использованием дистанционных технологий	261	13,42%

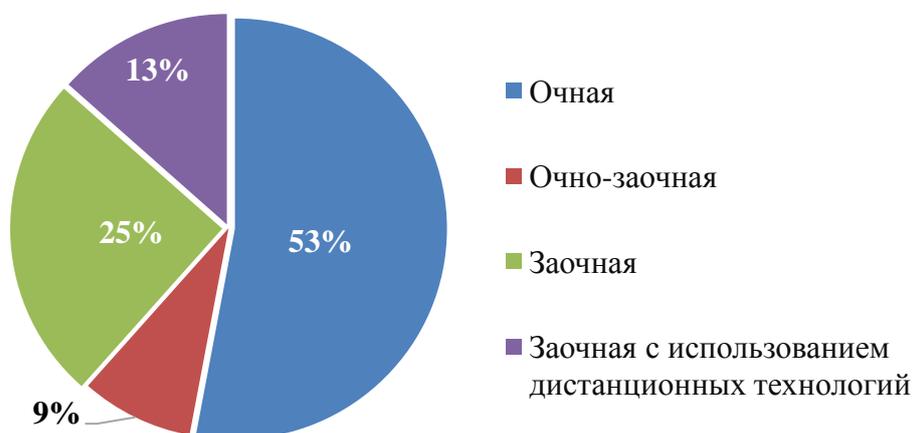


Рис.4.2.2 Распределение респондентов по форме обучения

5. Оценка уровня удовлетворенности потребителей

Для удобства оценки уровня удовлетворенности обучающихся информация в подразделах раздела 5 разбита на блоки по институтам и аспирантуре отдельно.

5.1. Институт гуманитарных и социальных наук

В исследовании приняли участие 265 обучающихся института гуманитарных и социальных наук (*далее – ИГСН*) (264 бакалавра и 1 магистр).



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

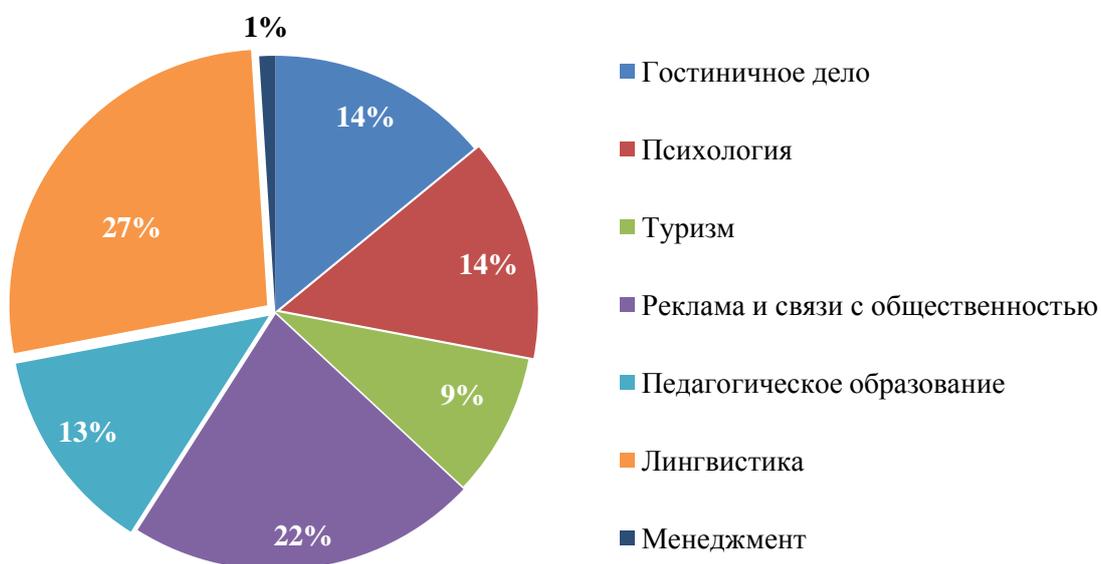


Рис. 5.1.1. Распределение респондентов ИГСН по специальностям



Рис.5.1.2 Распределение респондентов ИГСН по форме обучения

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся ИГСН не владеют иностранными только 10,56% опрошенных (28 чел.). Как видно из диаграммы (рис.5.1.3), многие обучающиеся владеют более чем одним иностранным языком.

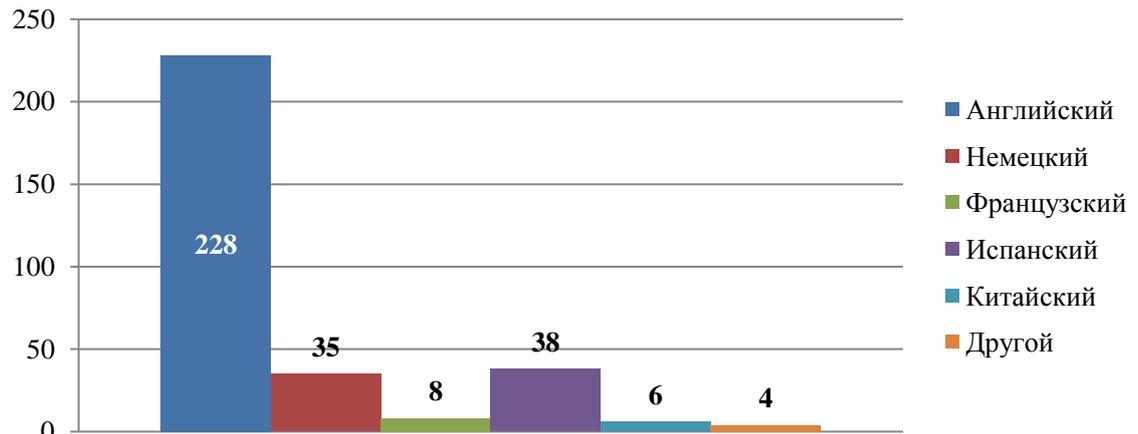


Рис.5.1.3 Диаграмма владения иностранными языками студентами ИГСН

Среди респондентов, выбравших вариант «Другой», есть студенты, владеющие азербайджанским (1 чел.), латинским (1 чел.), украинским (1 чел.), шведским (1 чел.).

Английским языком обучающиеся ИГСН владеют 228 чел. (рис.5.1.4):

- на базовом уровне – 26 % (60 чел.)
- на среднем – 44 % (101 чел.)
- на продвинутом – 26 % (59 чел.)
- свободное владение – 4 % (8 чел.)

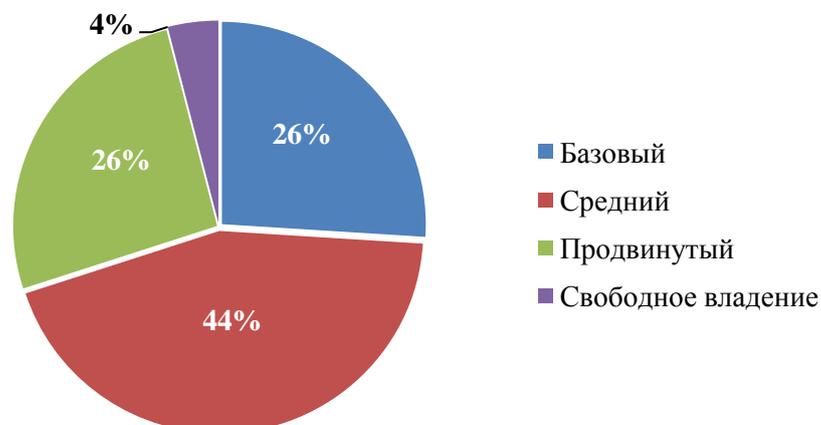


Рис.5.1.4 Уровень владения английским языком студентов ИГСН



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

Испанским языком обучающиеся ИГСН владеют 38 чел. (рис.5.1.5):

- на базовом уровне – 31% (12 чел.)
- на среднем – 53% (20 чел.)
- на продвинутом – 16% (6 чел.)

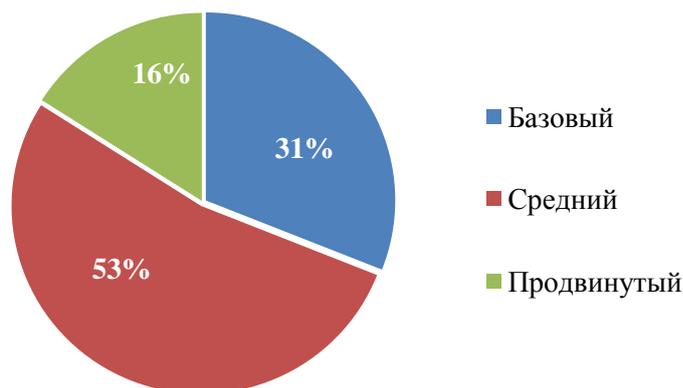


Рис.5.1.5 Уровень владения испанским языком студентов ИГСН

Немецким языком обучающиеся ИГСН владеют (рис.5.1.6):

- на базовом уровне – 26% (9 чел.)
- на среднем – 31% (11 чел.)
- на продвинутом – 40% (14 чел.)
- свободное владение – 3% (1 чел.)

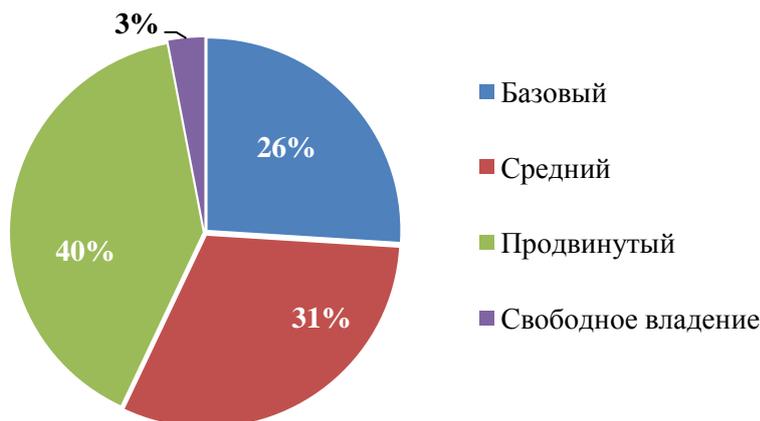


Рис.5.1.6 Уровень владения немецким языком студентов ИГСН

Необходимо учитывать, что ИГСН реализует ОП ВО «Лингвистика» (27%), поэтому высокий уровень знания языков отчасти обусловлен большим процентом участия в опросе студентов этого направления обучения.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка материально-технического оснащения университета

Обучающимся ИГСН было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.1.7):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);
- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).



Рис.5.1.7 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися ИГСН

Как видно из диаграммы (рис. 5.1.7) обучающиеся ИГСН оценивают МТО университета положительно (в среднем более 60% ответов «хорошо» и «отлично»).

Оценка социально-бытовых условий обучения в университете

Обучающимся ИГСН было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.1.8) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);



- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

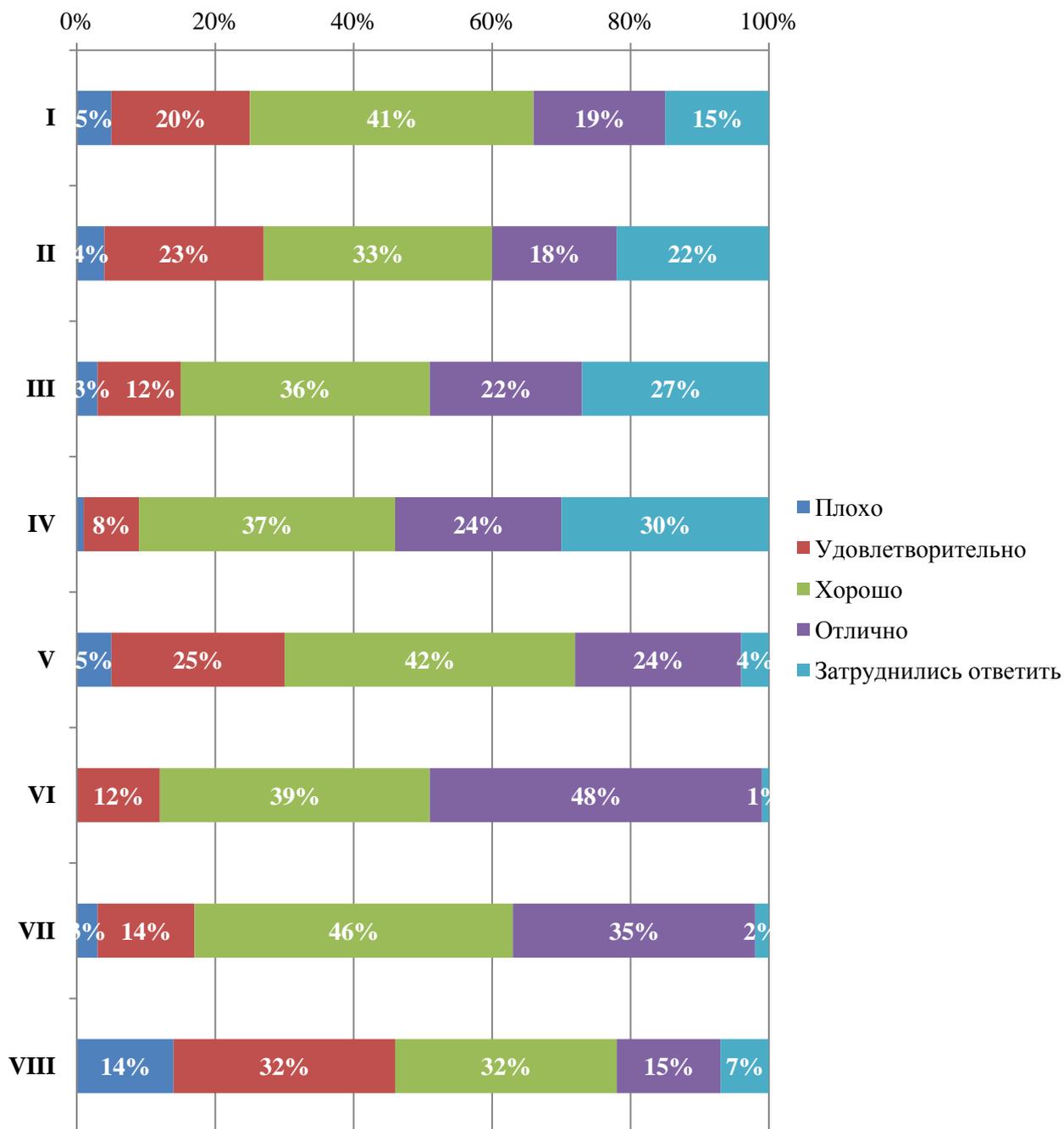


Рис.5.1.8 Оценка социально-бытовых условий обучения в университете обучающимися ИГСН

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общежитие университета (УГК «Пушкинский»)

На данный момент в учебно-гостиничном комплексе «Пушкинский» (далее – УГК) проживают 30 студентов ИГСН (12%), а ранее проживали 24 человек (9%).

Оценка условий проживания в УГК проходила по трём критериям:

- комфортабельность, удобство жилых помещений (I);
- комфортабельность, удобство помещений общего пользования (II);
- взаимодействие с персоналом общежития (доброжелательность, профессионализм) (III).



Рис.5.1.9 Оценка качества проживания в УГК «Пушкинский» обучающимися ИГСН

Как видно из диаграммы (рис.5.1.9) многих респондентов не устраивает комфортабельность и удобство жилых помещений (55% негативных оценок), а также комфортабельность, удобство помещений общего пользования (57% негативных оценок).

Обеспечение безбарьерной среды

Из обучающихся ИГСН в опросе приняли участие 3 человека с ОВЗ (табл.5.1.1)

Таблица 5.1.1 Оценка удовлетворенности безбарьерной средой

	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Оборудование прилегающей территории				1
Доступность аудиторий учебных объектов Университета/филиала				1
Оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии				1
Наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий				1

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка работы Университета в условиях пандемии

Обучающимся ИГСН предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.1.10) по следующим параметрам:

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции:- входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

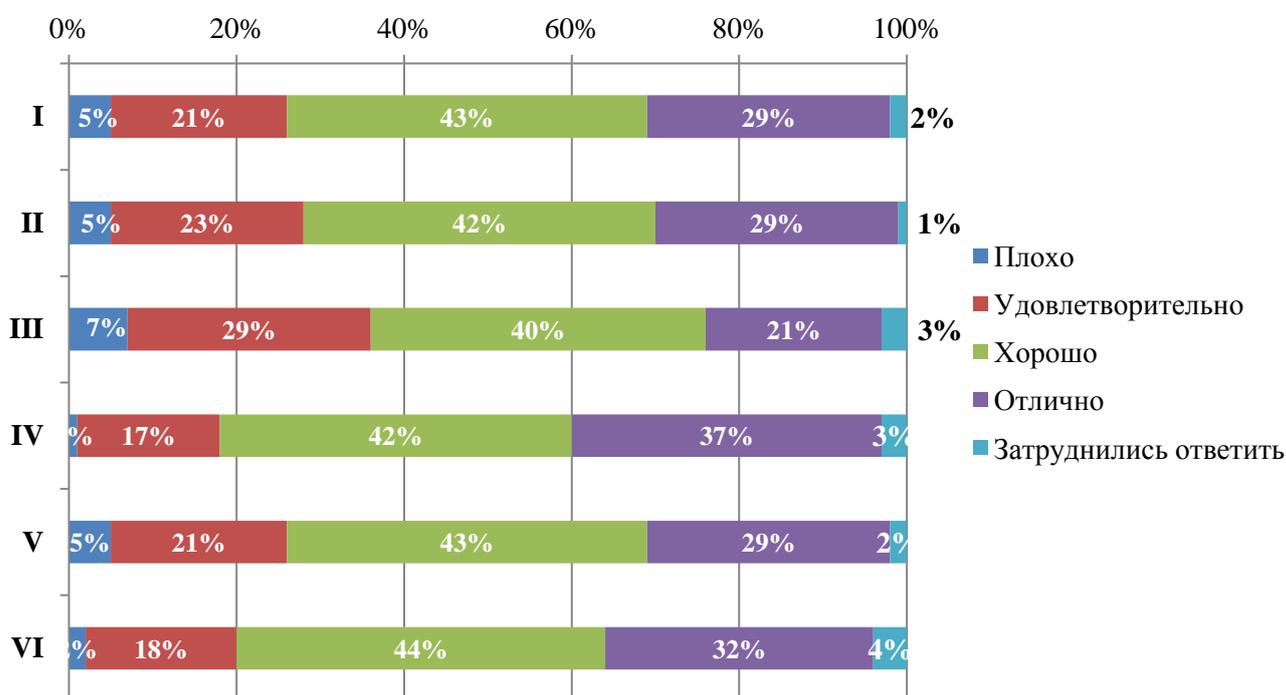


Рис.5.1.10 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися ИГСН

В результате опроса выяснилось, что 94,59% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 65,64% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 52,51% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

73,36% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

Оценка обучения по программам академического обмена

3,86% респондентов проходили обучение в зарубежных вузах-партнерах Университета (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий.

100% оценили этот опыт на «хорошо» и «отлично».

3,09% респондентов хотели бы поучаствовать в программах академического обмена.

3,47% хорошо осведомлены о наличии возможности участия в программах академического обмена в университете.

Оценка возможностей самореализации в Университете

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.1.11):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)
- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

Как видно из диаграммы (рис.5.1.11) большая часть студентов (≈28% в среднем) затруднились оценить качество возможностей самореализации в университете, что свидетельствует об их неучастии в творческой и научной деятельности.

Возможным вариантов решения возникшей проблемы является популяризация и информирование студентов со стороны директора ИГСН, заведующих кафедрами и преподавателей профильных предметов, а также внутренняя реклама творческого развития со стороны помощника проректора по воспитательной работе.

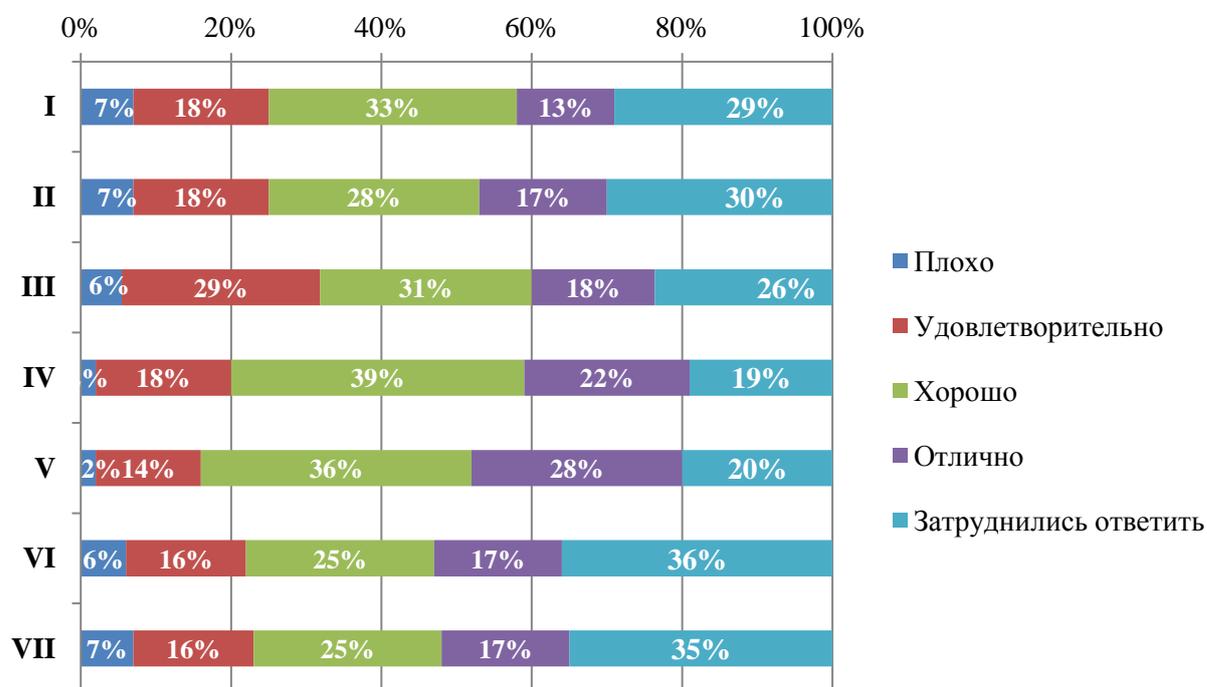


Рис.5.1.11 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися ИГСН

Респонденты, реализовавшие возможности для саморазвития в университете, оценили их в целом «хорошо» (≈31% в среднем) и «отлично» (≈19% в среднем).

Оценка организации образовательной деятельности Университета

Респонденты ИГСН оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) **(I)**
- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося **(II)**
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах **(III)**
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) **(IV)**
- профессионализм преподавателей **(V)**
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения **(VI)**
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики **(VII)**
- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины **(VIII)**
- освоение профессионального программного обеспечения **(IX)**



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

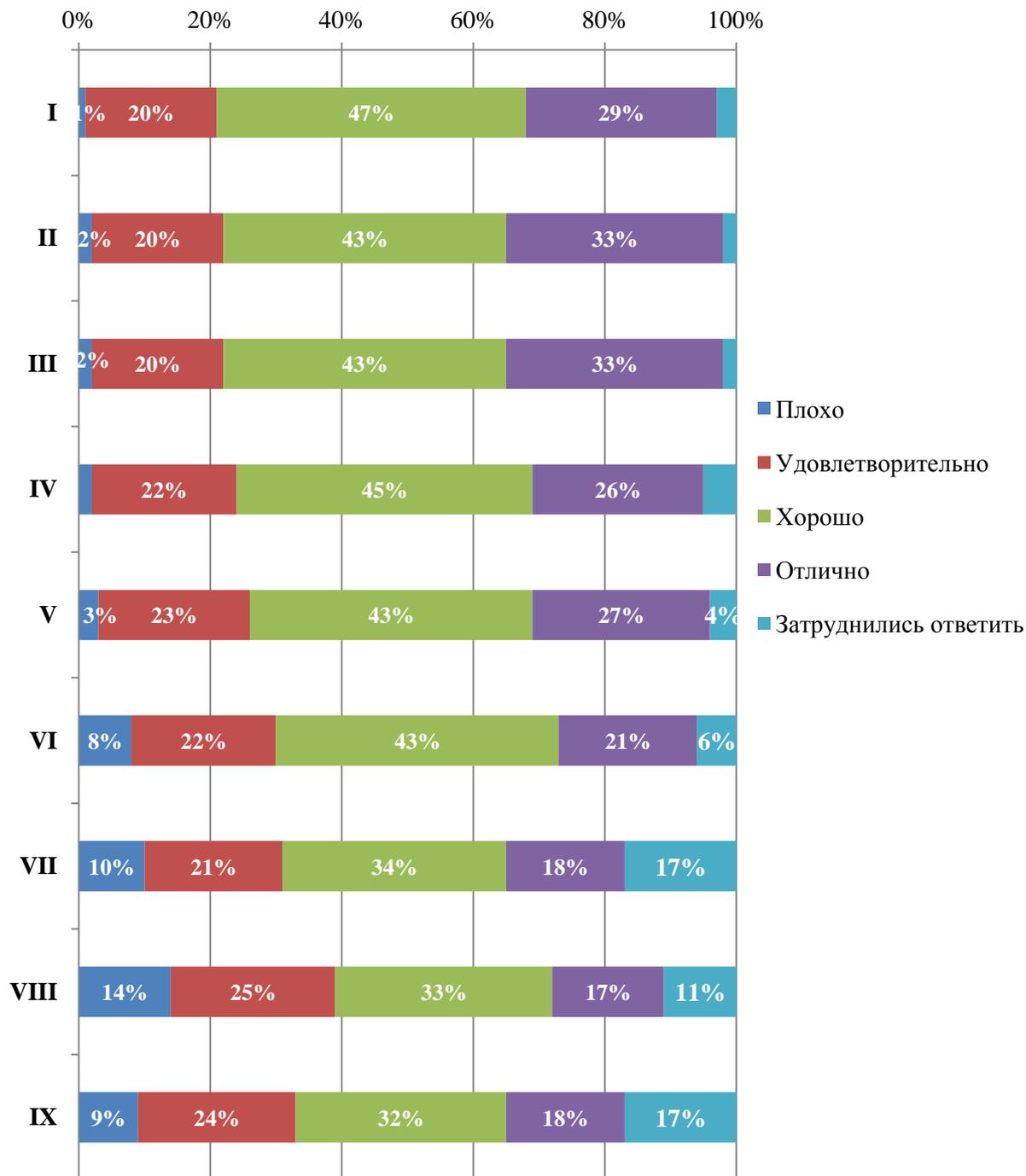


Рис.5.1.12 Оценка организации образовательной деятельности в университете обучающимися ИГСН

Как видно из диаграммы (рис.5.1.12) мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины не удовлетворяет 14% обучающихся ИГСН.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы

Респонденты ИГСН оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.1.13):

- 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)

Студенты-первокурсники, которые еще не успели пройти практическую подготовку в 2021-2022 г., выбрали вариант «Затрудняюсь ответить», а т.к. это самый массивный поток студентов (первокурсники статистически наиболее активно участвуют в опросах), поэтому $\approx 26\%$ ответов отбрасывается для точности измерений.

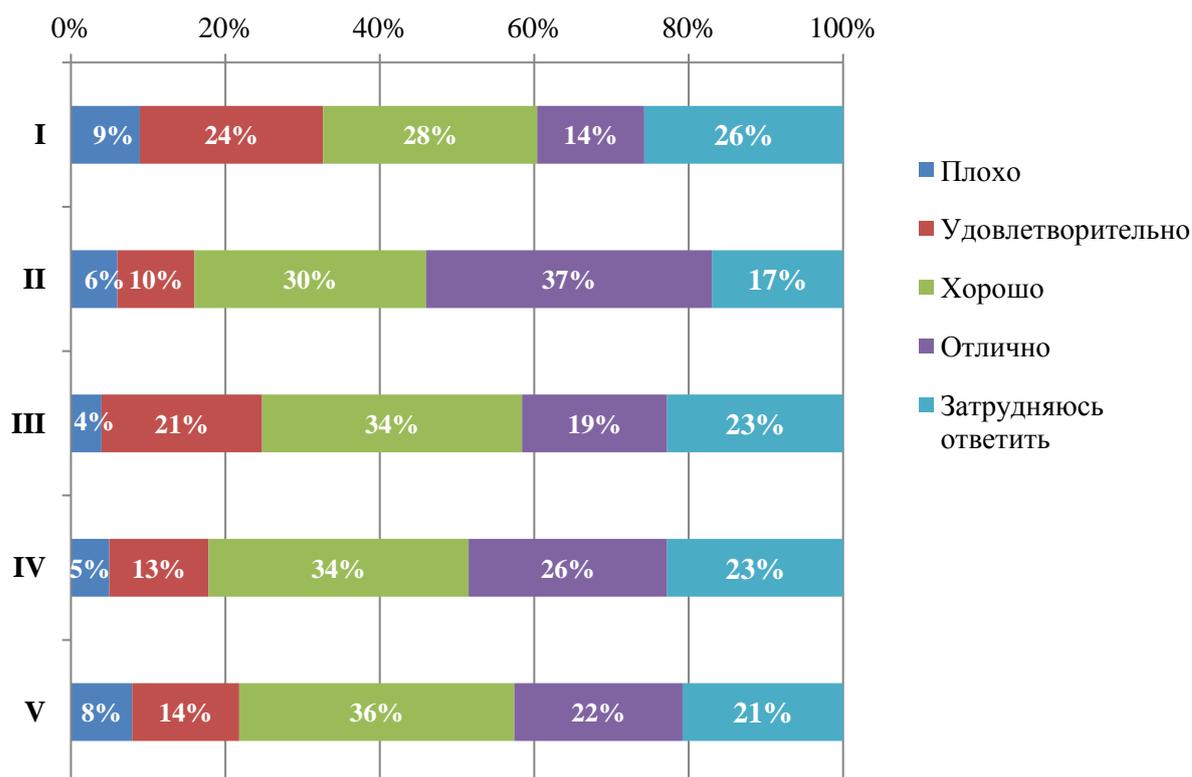


Рис.5.1.13 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися ИГСН

53% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 29% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общая удовлетворенность и лояльность

88,3% обучающихся ИГСН никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

50,94% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 15,5% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 69% респондентов ответили положительно.

Оценка оправдания ожиданий на диаграмме (рис.5.1.14)

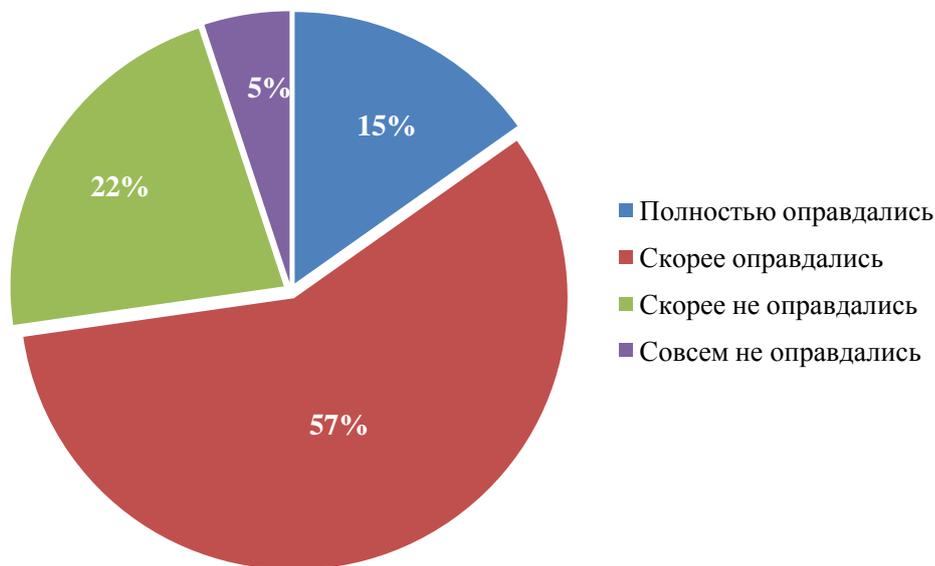


Рис.5.1.14 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов ИГСН

Как видно из диаграммы (рис.5.1.14) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.2. Институт экономики, менеджмента и информационных технологий

В исследовании приняли участие 152 обучающихся института экономики, менеджмента и информационных технологий (далее – ИЭМИИТ) (143 бакалавра и 9 магистров).



Рис. 5.2.1. Распределение респондентов ИЭМиИТ по специальностям

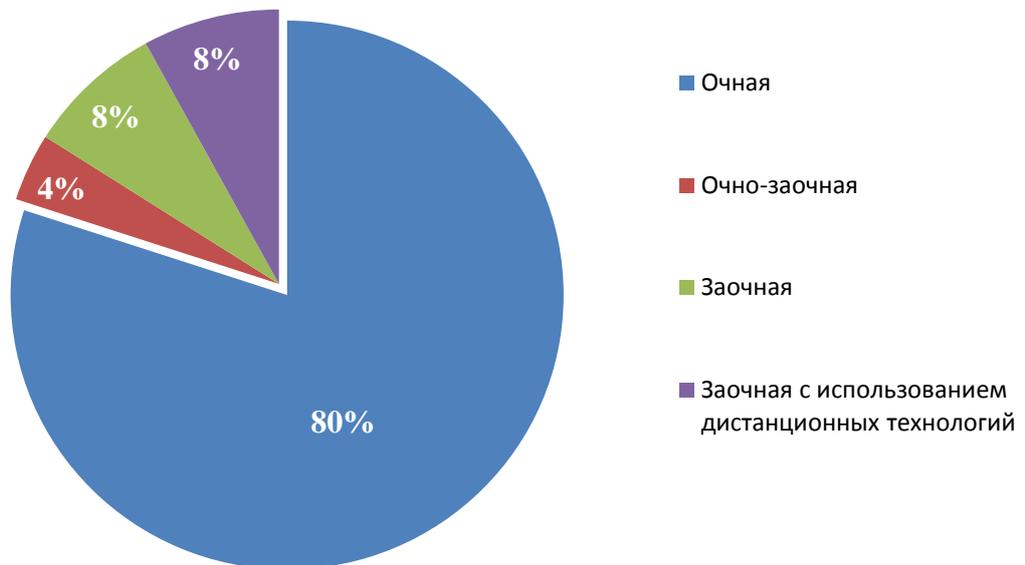


Рис.5.2.2 Распределение респондентов ИЭМиИТ по форме обучения

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся ИЭМиИТ не владеют иностранными 21,92% опрошенных (25 чел.).

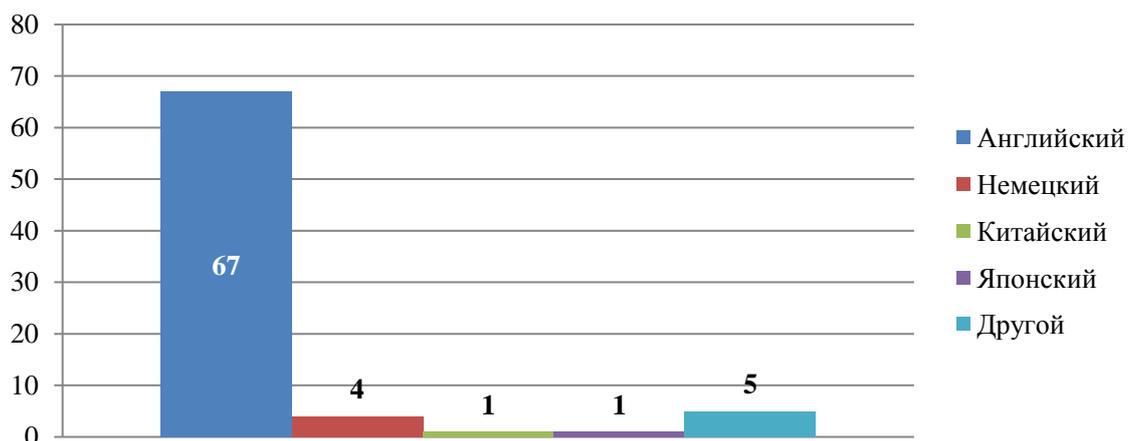


Рис.5.2.3 Диаграмма владения иностранными языками студентами ИЭМиИТ

Среди респондентов, выбравших вариант «Другой», есть студенты, владеющие татарским (1 чел.), украинским (1 чел.), казахским (1 чел.), латышским (1 чел.), молдавским (1 чел.), турецким (1 чел.) и азербайджанским (1 чел.) языками.

Английским языком обучающиеся ИЭМиИТ владеют 76 чел. (рис.5.2.4):

- на базовом уровне – 36,84% (28 чел.)
- на среднем – 50 % (38 чел.)
- на продвинутом – 10,53% (8 чел.)
- свободное владение – 2,63% (2 чел.)

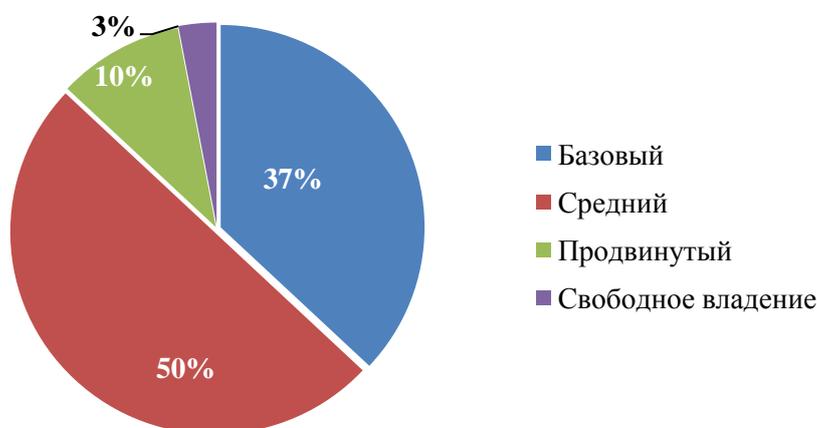


Рис.5.2.4 Уровень владения английским языком студентов ИЭМиИТ

Уровень владения остальными языками представлен в таблице 5.2.1.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Таблица 5.2.1 Уровень владения иностранными языками студентов ИЭМиИТ (кроме английского)

Язык	Базовый, чел.	Средний, чел.	Продвинутый, чел.	Свободное владение, чел.
Немецкий		2	2	
Китайский		1		
Японский		1		

Оценка материально-технического оснащения университета

Обучающимся ИЭМиИТ было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.2.5):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);
- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).



Рис.5.2.5 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися ИЭМиИТ

Как видно из диаграммы (рис. 5.2.5) обучающиеся ИЭМиИТ оценивают МТО университета положительно (в среднем более 70% ответов «хорошо» и «отлично»).



Оценка социально-бытовых условий обучения в университете

Обучающимся ИЭМиИТ было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.2.6) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);
- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

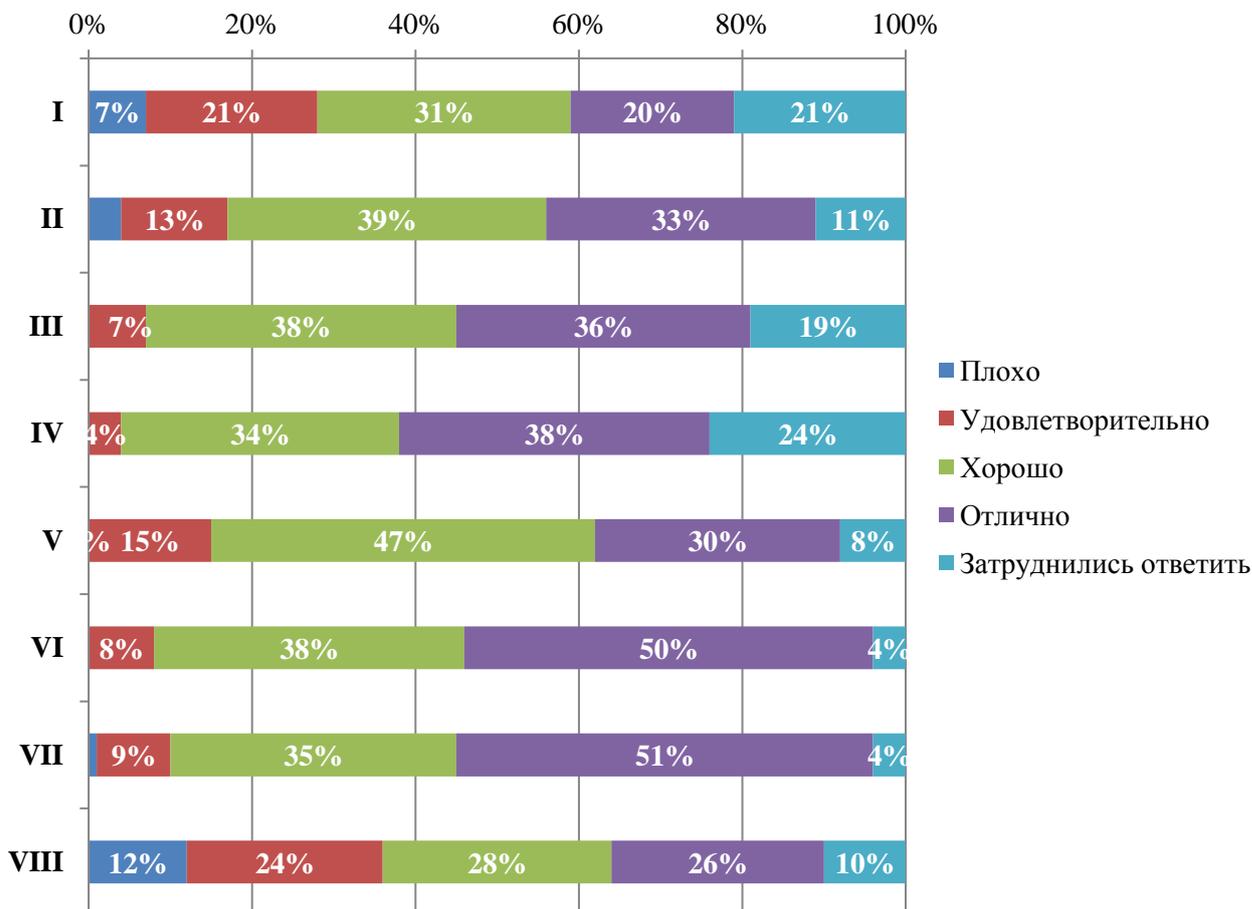


Рис.5.2.6 Оценка социально-бытовых условий обучения в университете обучающимися ИЭМиИТ

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общежитие университета (УГК «Пушкинский»)

На данный момент в учебно-гостиничном комплексе «Пушкинский» (далее – УГК) проживают 8 студентов ИЭМиИТ (7,02%), а ранее проживали 11 человек (9,65%).

Оценка условий проживания в УГК проходила по трём критериям:

- комфортабельность, удобство жилых помещений (I);
- комфортабельность, удобство помещений общего пользования (II);
- взаимодействие с персоналом общежития (доброжелательность, профессионализм) (III).



Рис.5.2.7 Оценка качества проживания в УГК «Пушкинский» обучающимися ИЭМиИТ

Как видно из диаграммы (рис.5.2.7) многих респондентов не устраивает комфортабельность и удобство жилых помещений и помещений общего пользования (более 30% негативных оценок).

Обеспечение безбарьерной среды

Из обучающихся ИЭМиИТ в опросе принял участие 2 человека с ОВЗ, оценившие на «хорошо» и «отлично» показатели:

- оборудование прилегающей территории;
- доступность аудиторий учебных объектов университета;
- оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии;
- наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий.

Оценка работы Университета в условиях пандемии

Обучающимся ИЭМиИТ предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.2.8) по следующим параметрам:



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

СМК-ОР-5.0-2022

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции:- входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

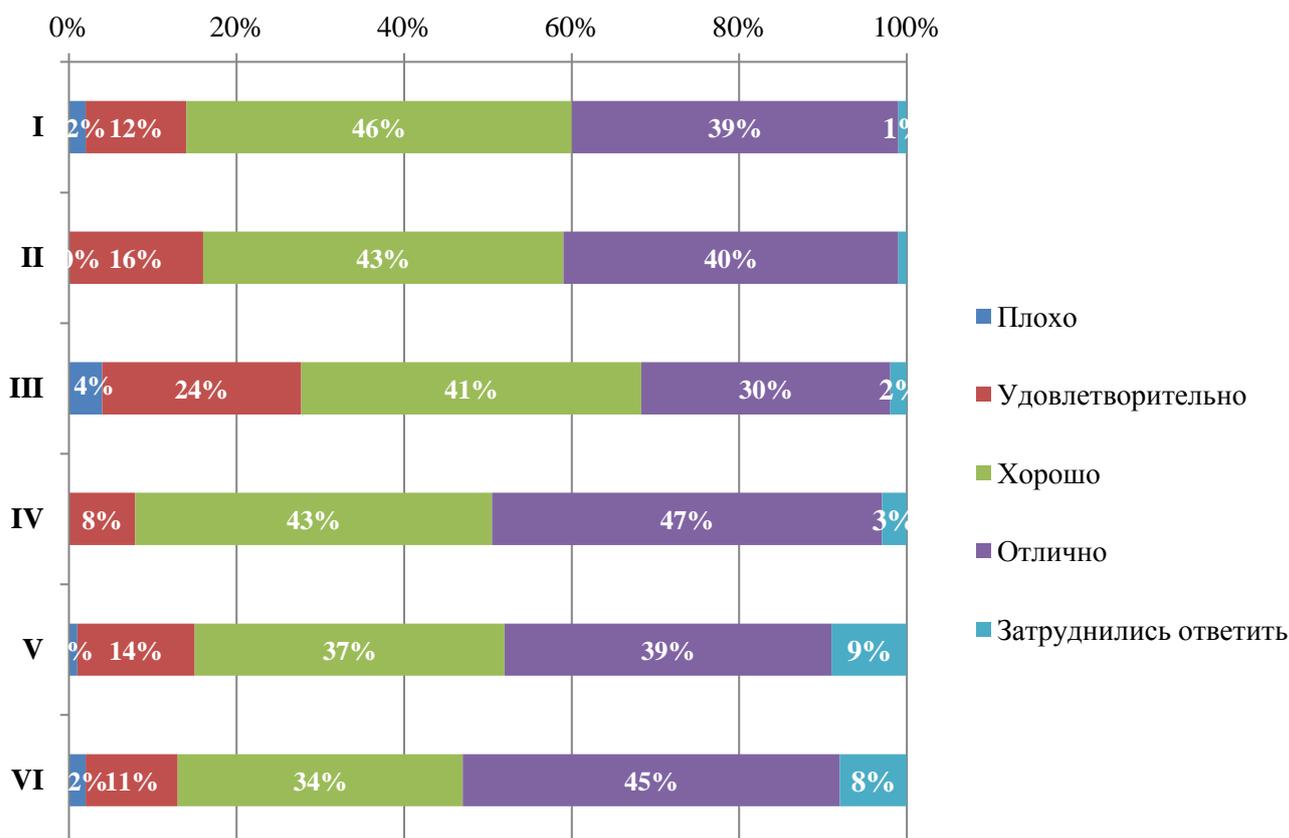


Рис.5.2.8 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися ИЭМиИТ

В результате опроса выяснилось, что 94,29% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 70,48% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 57,14% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

89,52% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

Оценка обучения по программам академического обмена

4,76% респондентов проходили обучение в зарубежных вузах-партнерах университета (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий.

80% оценили этот опыт на «хорошо» и «отлично».

3,81% респондентов хотели бы поучаствовать в программах академического обмена с иностранными университетами.

1,9% хорошо осведомлены о наличии возможности участия в программах академического обмена в университете.

Оценка возможностей самореализации в Университете

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.2.9):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)
- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

Как видно из диаграммы (рис.5.2.9) часть студентов ($\approx 23\%$ в среднем) затруднились оценить качество возможностей самореализации в университете, что свидетельствует об их неучастии в творческой и научной деятельности.

Возможным вариантов решения возникшей проблемы является популяризация и информирование студентов со стороны директора ИЭМиИТ, заведующих кафедрами и преподавателей профильных предметов, а также внутренняя реклама творческого развития со стороны помощника проректора по воспитательной работе.

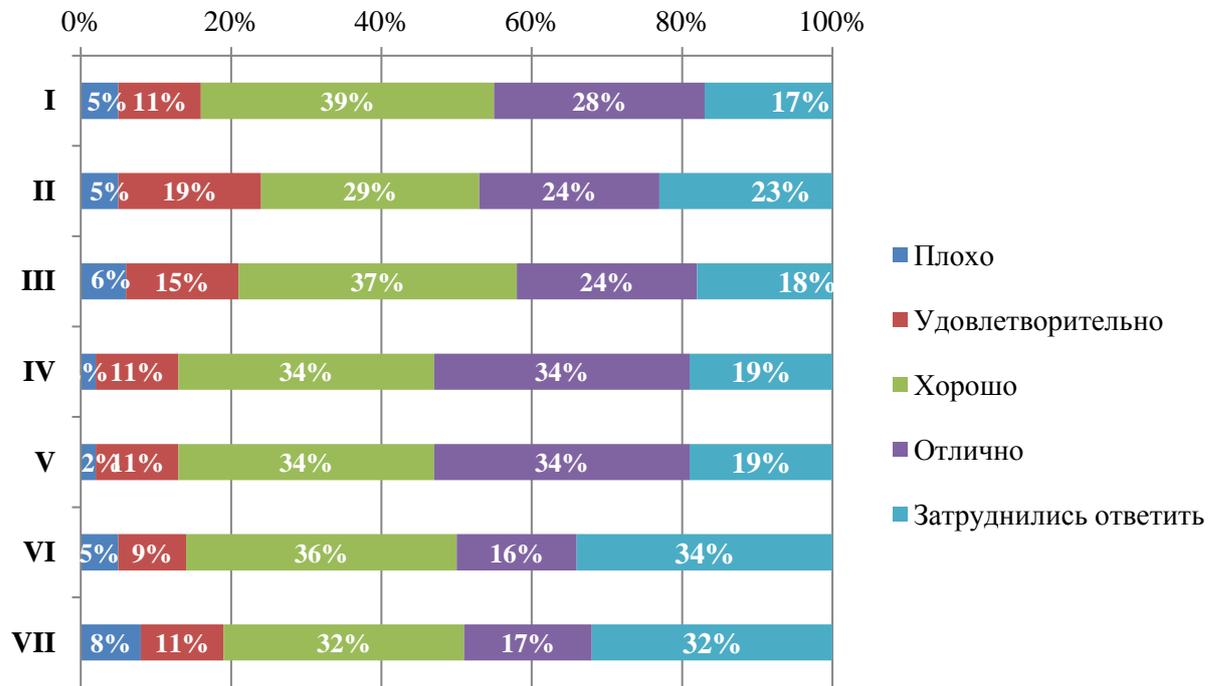


Рис.5.2.9 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися ИЭМиИТ

Респонденты, реализовавшие возможности для саморазвития в университете, оценили их в целом «хорошо» (≈34% в среднем) и «отлично» (≈25% в среднем).

Оценка организации образовательной деятельности Университета

Респонденты ИЭМиИТ оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) **(I)**
- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося **(II)**
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах **(III)**
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) **(IV)**
- профессионализм преподавателей **(V)**
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения **(VI)**
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики **(VII)**
- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины **(VIII)**
- освоение профессионального программного обеспечения **(IX)**



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

СМК-ОР-5.0-2022

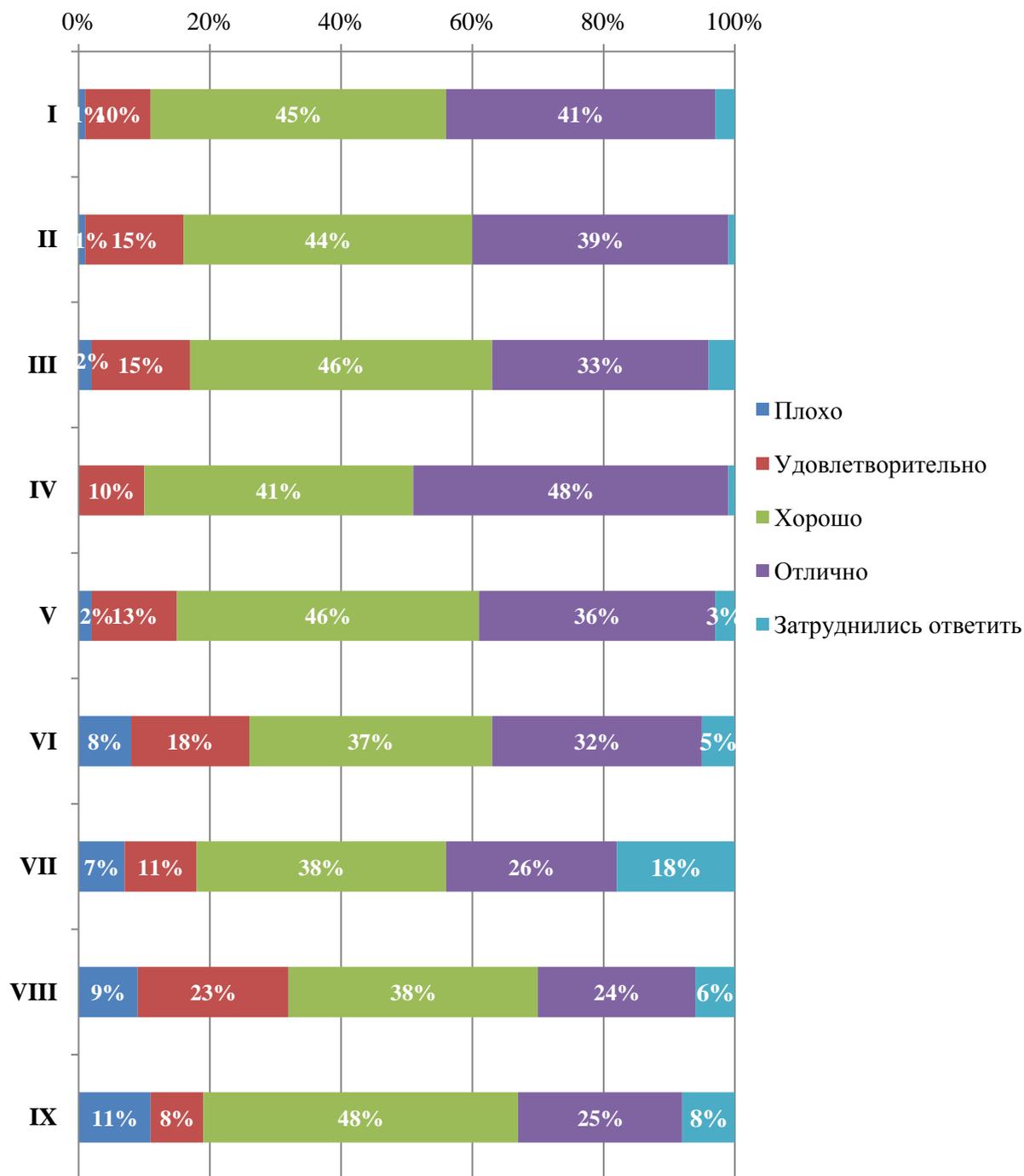


Рис.5.2.10 Оценка организации образовательной деятельности в университете обучающимися ИЭМиИТ

Как видно из диаграммы (рис.5.2.10) освоение профессионального программного обеспечения не удовлетворяет 11% обучающихся ИЭМиИТ.

 СМК-ОР-5.0-2022	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы

Респонденты ИЭМиИТ оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.2.11):

- 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)

Студенты-первокурсники, которые еще не успели пройти практическую подготовку в 2021-2022 г. это самый массивный поток студентов (первокурсники статистически наиболее активно участвуют в опросах), поэтому $\approx 21\%$ ответов отбрасывается для точности измерений.

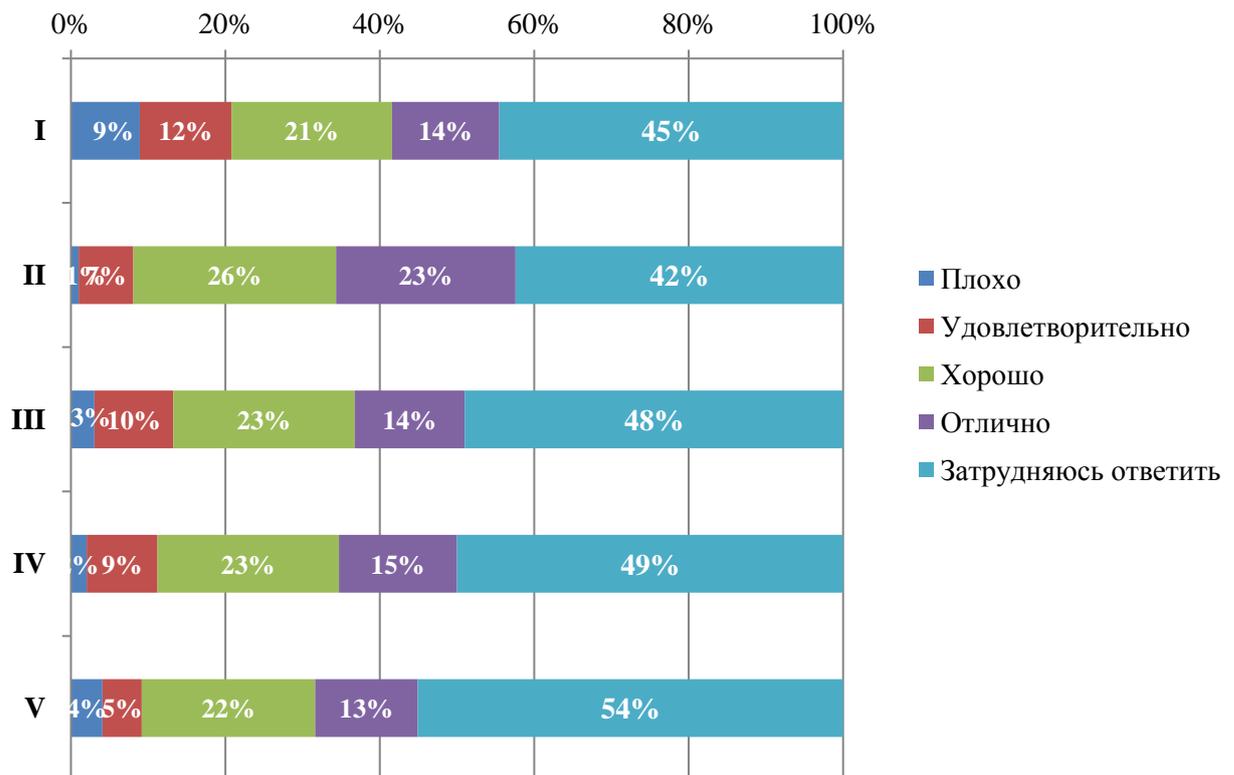


Рис.5.2.11 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися ИЭМиИТ

72,53% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 19,78% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общая удовлетворенность и лояльность

95,61% обучающихся ИЭМиИТ никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

42,11% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 6,12% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 80% респондентов ответили положительно.

Оценку оправдания ожиданий можно увидеть на диаграмме (рис.5.2.12)

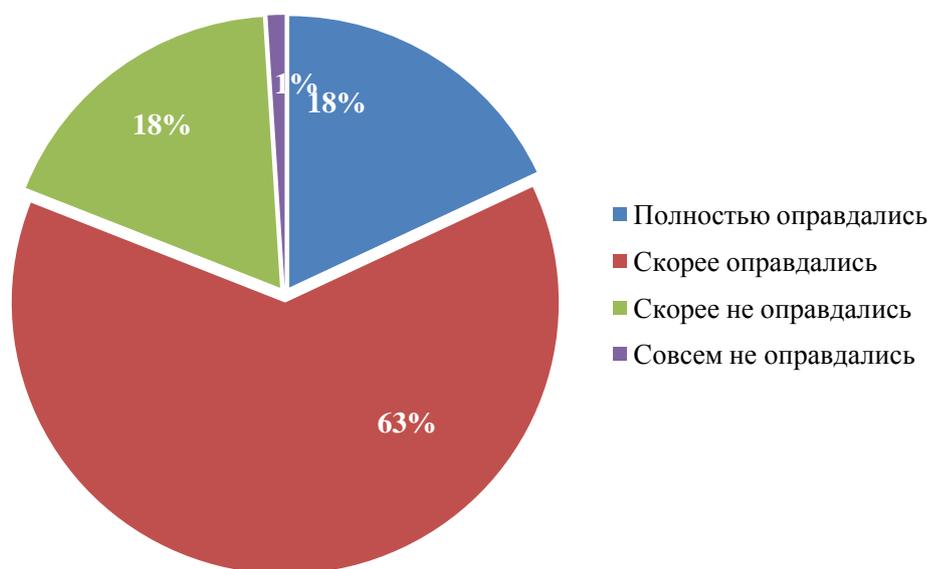


Рис.5.2.12 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов ИЭМиИТ

Как видно из диаграммы (рис.5.2.12) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.3. Юридический институт

В исследовании приняли участие 125 обучающихся юридического института (далее – ЮИ) (93 бакалавров и 32 магистра).



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

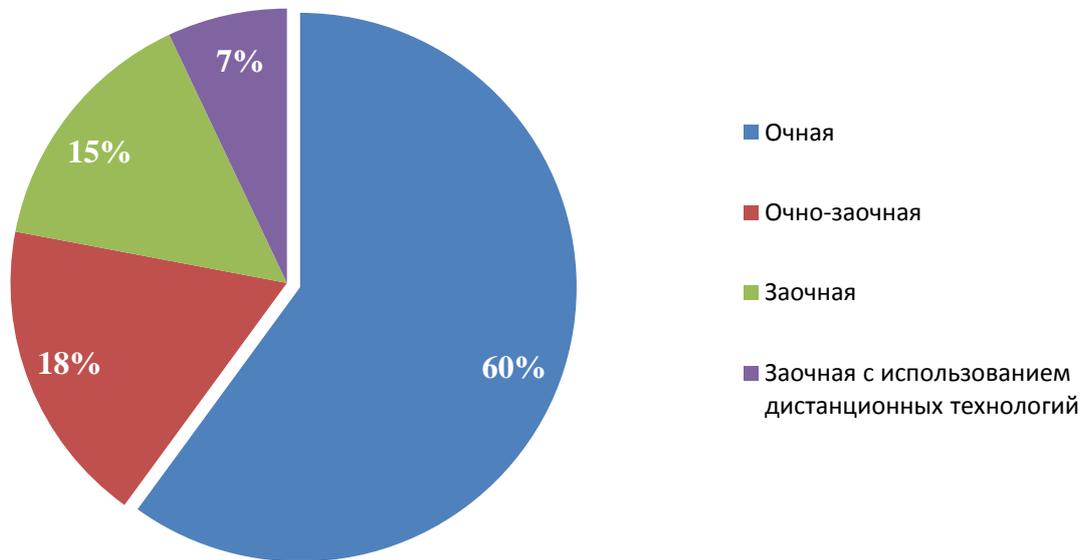


Рис.5.3.1. Распределение респондентов ЮИ по форме обучения

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся ЮИ не владеют иностранными языками 17,89% опрошенных (22 чел.).

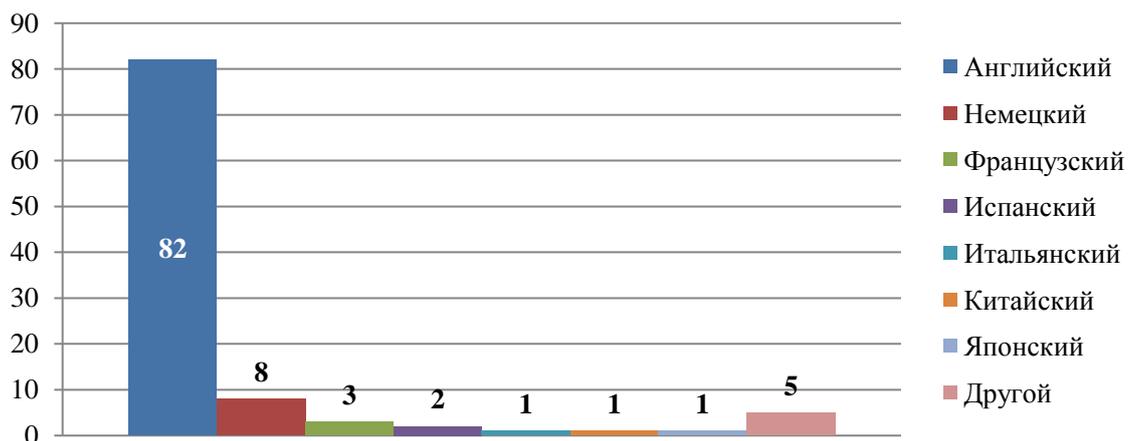


Рис.5.3.2 Диаграмма владения иностранными языками студентами ЮИ

Среди респондентов, выбравших вариант «Другой», есть студенты, владеющие бурятским и монгольским (1 чел.), якутским (1 чел.) и армянским (3 чел.) языками.



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

Английским языком обучающиеся ЮИ владеют 82 чел. (рис.5.3.3):

- на базовом уровне – 50% (41 чел.)
- на среднем – 42,68 % (35 чел.)
- на продвинутом – 7,32% (6 чел.)
- свободное владение – 0%

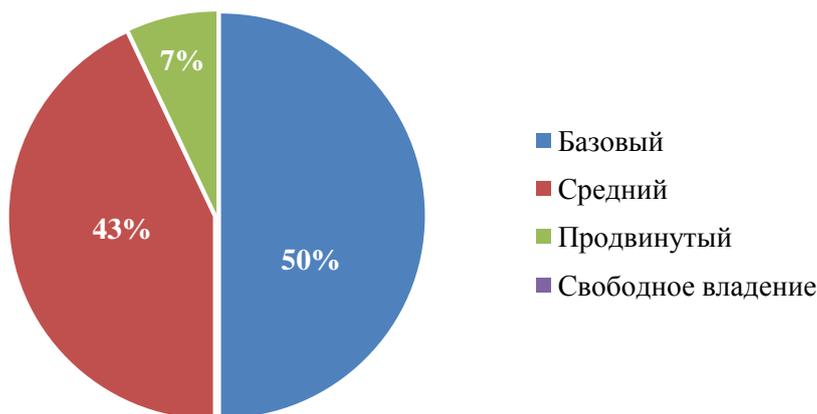


Рис.5.3.3 Уровень владения английским языком студентов ЮИ

Уровень владения остальными языками представлен в таблице 5.3.1.

Таблица 5.3.1 Уровень владения иностранными языками студентов ЮИ (кроме английского)

Язык	Базовый, чел.	Средний, чел.	Продвинутый, чел.	Свободное владение, чел.
Немецкий	4	2		2
Французский	2		1	
Испанский		1		1
Итальянский				1
Китайский		1		
Японский				1

Оценка материально-технического оснащения университета

Обучающимся ЮИ было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.3.4):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).



Рис.5.3.4 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися ЮИ

Как видно из диаграммы (рис. 5.3.4) обучающиеся ЮИ оценивают МТО университета положительно (в среднем более 78% ответов «хорошо» и «отлично»).

Оценка социально-бытовых условий обучения в университете

Обучающимся ЮИ было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.3.5) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);
- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

Как видно на диаграмме (рис. 5.3.5) 21% респондентов не пользовались услугами медпункта и 17% - читальными залами (выбрали вариант «затрудняюсь ответить»).

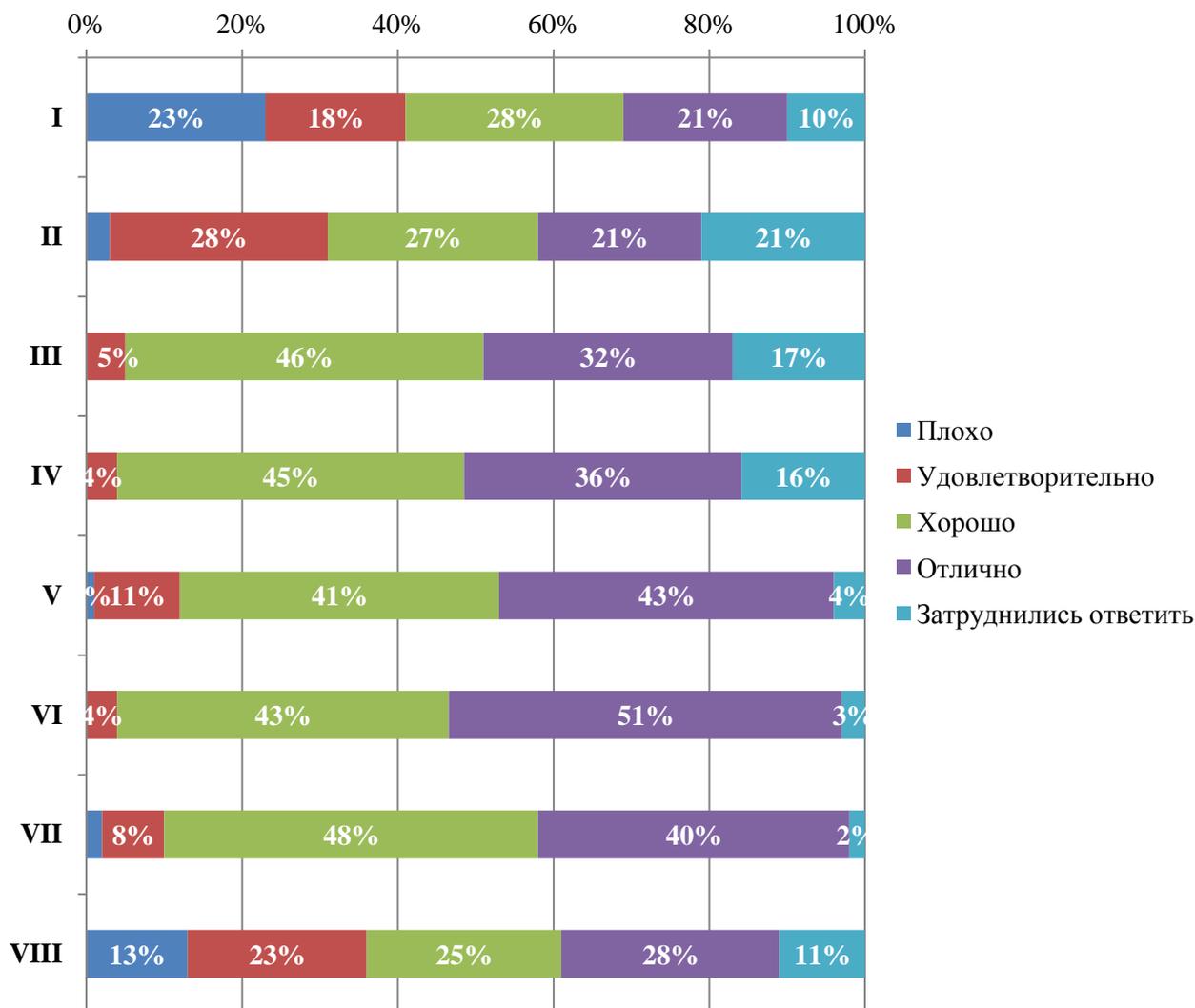


Рис.5.3.5 Оценка социально-бытовых условий обучения
в университете обучающимися ЮИ

Общежитие университета (УГК «Пушкинский»)

На данный момент в учебно-гостиничном комплексе «Пушкинский» (далее – УГК) проживают 4 студента ЮИ (3,51%), а ранее проживали 17 человек (14,91%).

Оценка условий проживания в УГК проходила по трём критериям:

- комфортабельность, удобство жилых помещений (I);
- комфортабельность, удобство помещений общего пользования (II);
- взаимодействие с персоналом общежития (доброжелательность, профессионализм) (III).



Рис. 5.3.6 Оценка качества проживания в УГК «Пушкинский» обучающимися ЮИ

Как видно из диаграммы (рис.5.3.6) многих респондентов не устраивает комфортабельность, удобство жилых помещений и помещений общего пользования и взаимодействие с персоналом общедетия (в среднем 50% негативных оценок).

Обеспечение безбарьерной среды

Из обучающихся ЮИ в опросе принял участие 1 человек с ОВЗ, оценившие условия по следующим показателям (табл. 5.3.2):

- оборудование прилегающей территории (I);
- доступность аудиторий учебных объектов университета (II);
- оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии (III);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий(IV).

Таблица 5.3.2 Оценка составляющих безбарьерной среды Университета студентами ЮИ

	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично	Затрудились
Оборудование прилегающей территории				1	
Доступность аудиторий учебных объектов Университета/филиала				1	
Оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии				1	
Наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий				1	



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

Оценка работы Университета в условиях пандемии

Обучающимся ЮИ предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.3.7) по следующим параметрам:

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции:- входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

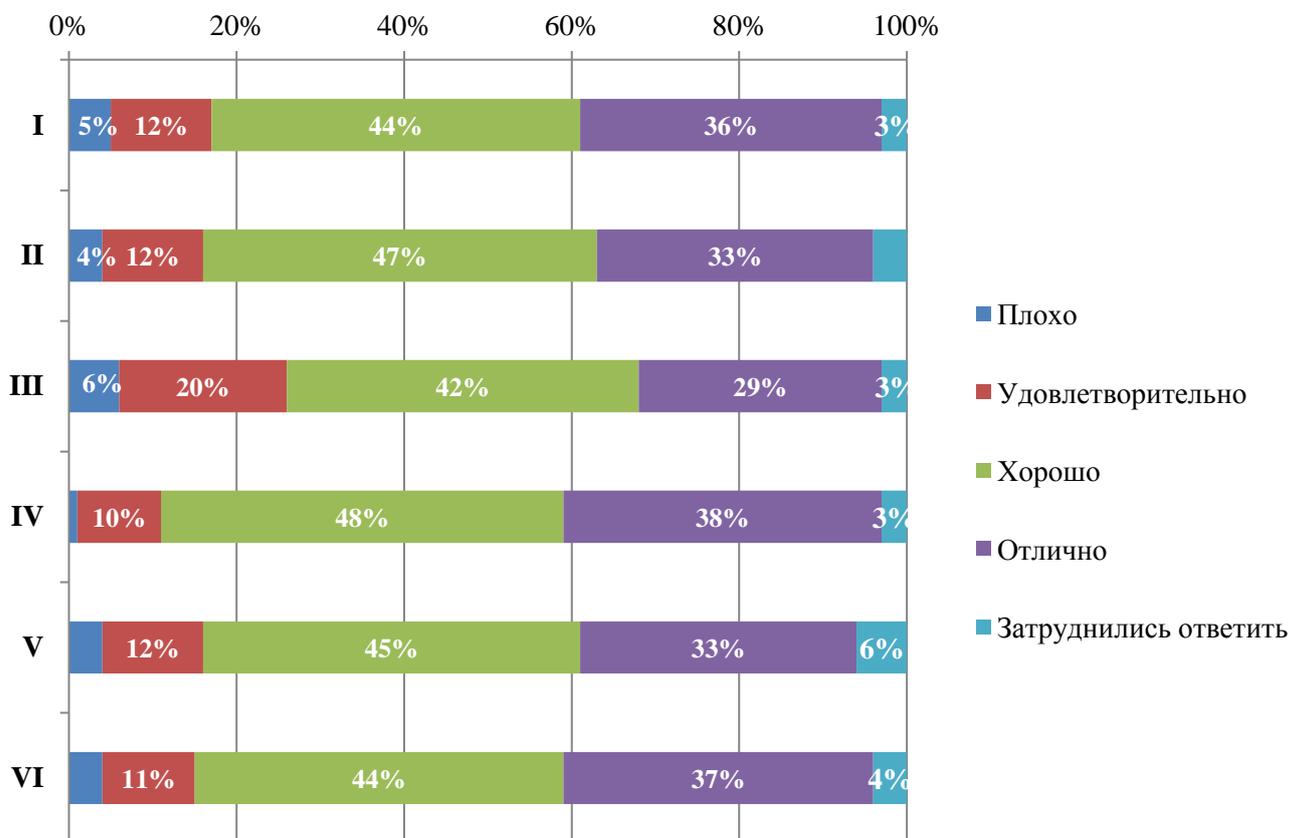


Рис.5.3.7 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися ЮИ



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

В результате опроса выяснилось, что 87,72% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 73,68% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 50% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

46,49% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

Оценка обучения по программам академического обмена

2,63% респондентов проходили обучение в зарубежных вузах-партнерах университета (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий.

66,66% оценили этот опыт на «хорошо» и «отлично».

1,75% респондентов хотели бы поучаствовать в программах академического обмена с иностранными университетами.

1,75% хорошо осведомлены о наличии возможности участия в программах академического обмена в университете.

Оценка возможностей самореализации в Университете

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.3.8):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)
- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

Как видно из диаграммы (рис.5.3.8) часть студентов ($\approx 22\%$ в среднем) затруднились оценить качество возможностей самореализации в университете, что свидетельствует об их неучастии в творческой и научной деятельности.

Возможным вариантов решения возникшей проблемы является популяризация и информирование студентов со стороны директора ЮИ, заведующих кафедрами и преподавателей профильных предметов, а также внутренняя реклама творческого развития со стороны помощника проректора по воспитательной работе.

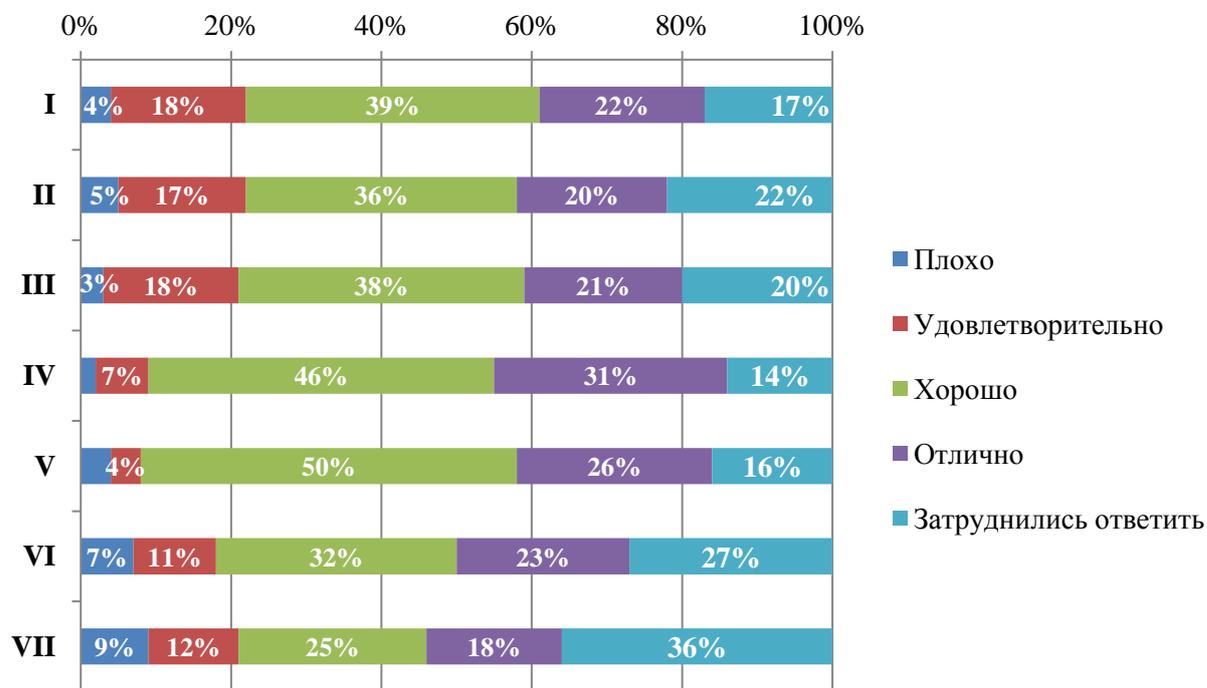


Рис.5.3.8 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися ЮИ

Респонденты, реализовавшие возможности для саморазвития в университете, оценили их в целом «хорошо» ($\approx 38\%$ в среднем) и «отлично» ($\approx 23\%$ в среднем).

Оценка организации образовательной деятельности Университета

Респонденты ЮИ оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) (I)

- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося (II)

- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах (III)

- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) (IV)

- профессионализм преподавателей (V)

- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (VI)

- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (VII)

- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины (VIII)

- освоение профессионального программного обеспечения (IX)



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

СМК-ОР-5.0-2022

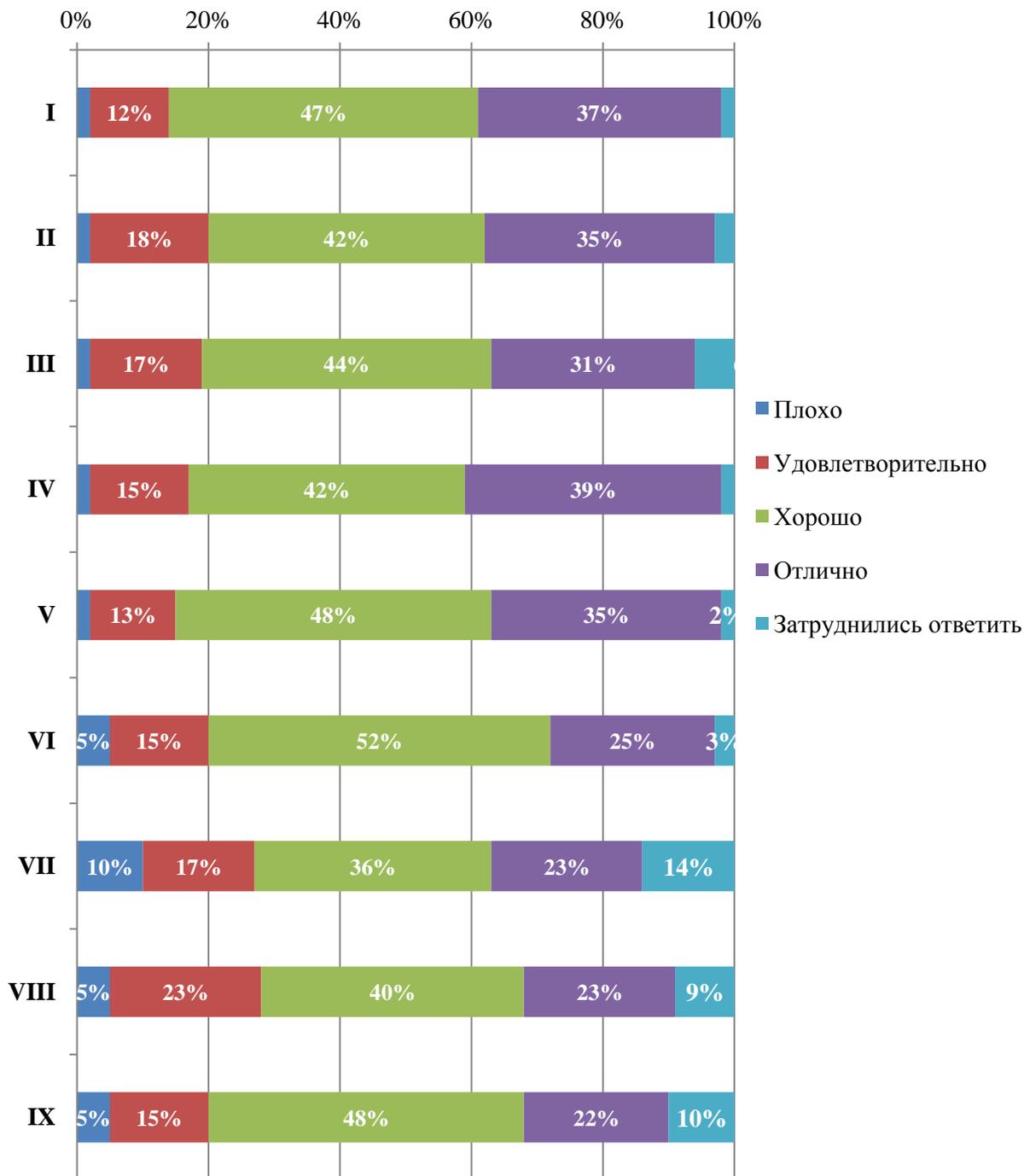


Рис.5.3.9 Оценка организации образовательной деятельности в университете обучающимися ЮИ

Как видно из диаграммы (рис.5.3.9) организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики не удовлетворяет 7% обучающихся ЮИ.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы

Респонденты ЮИ оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.3.10):

- 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)

Студенты-первокурсники, которые еще не успели пройти практическую подготовку в 2021-2022 г., выбрали вариант «Затрудняюсь ответить», а т.к. это самый массивный поток студентов (первокурсники статистически наиболее активно участвуют в опросах), поэтому $\approx 48\%$ ответов отбрасывается для точности измерений.

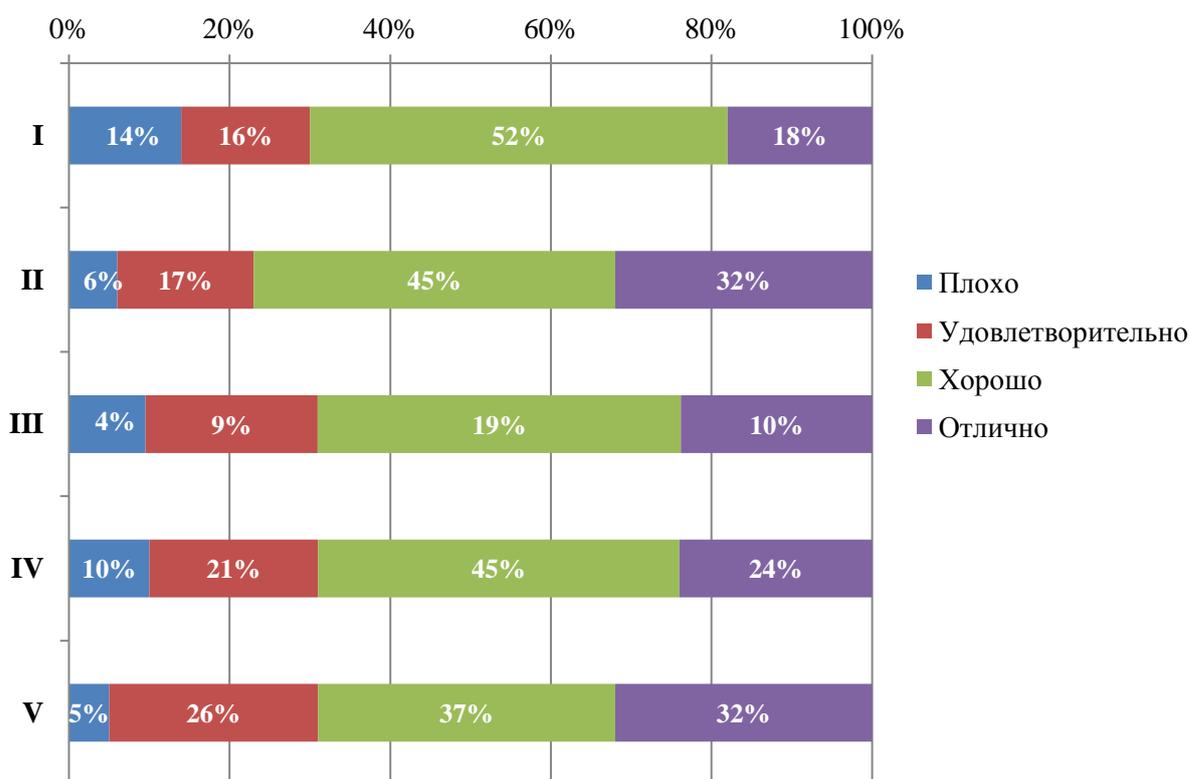


Рис.5.3.10 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися ЮИ

51,16% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 20,93% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общая удовлетворенность и лояльность

95,16% обучающихся ЮИ никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

51,61% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 12,5% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 83,06% респондентов ответили положительно.

Оценку оправдания ожиданий можно увидеть на диаграмме (рис.5.3.11)

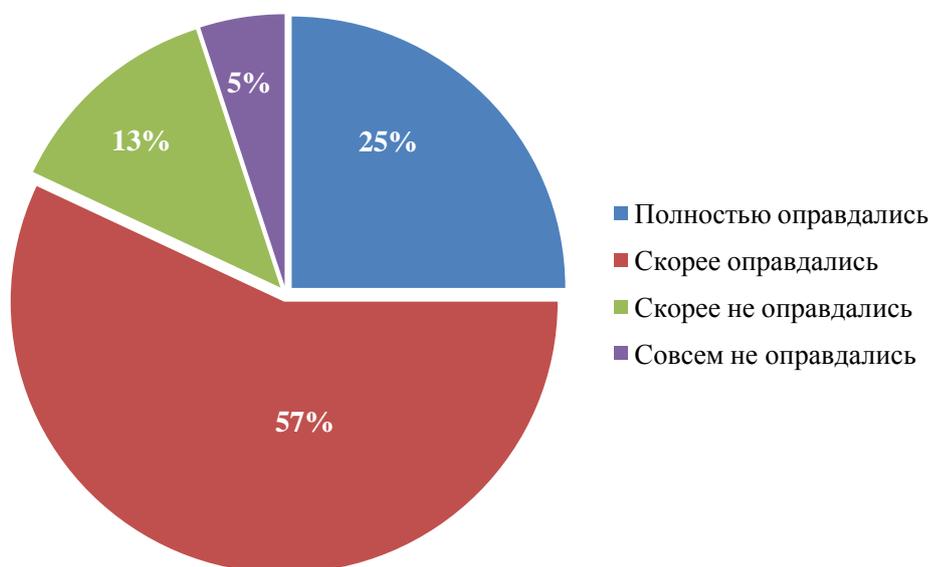


Рис.5.3.11 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов ЮИ

Как видно из диаграммы (рис.5.3.11) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.4. Институт международных программ

В исследовании приняли участие 366 обучающихся института международных программ (далее – ИМП) (347 бакалавров и 19 магистров).



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

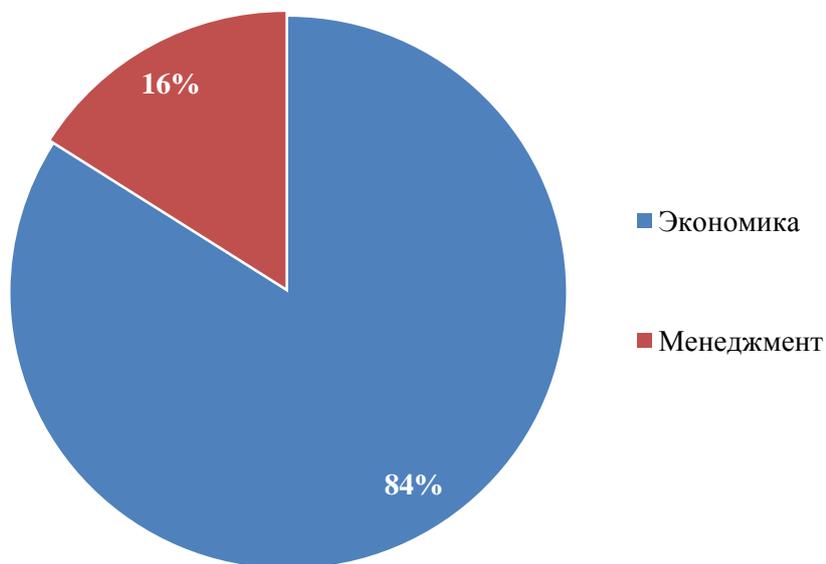


Рис. 5.4.1. Распределение респондентов ИМП по специальностям

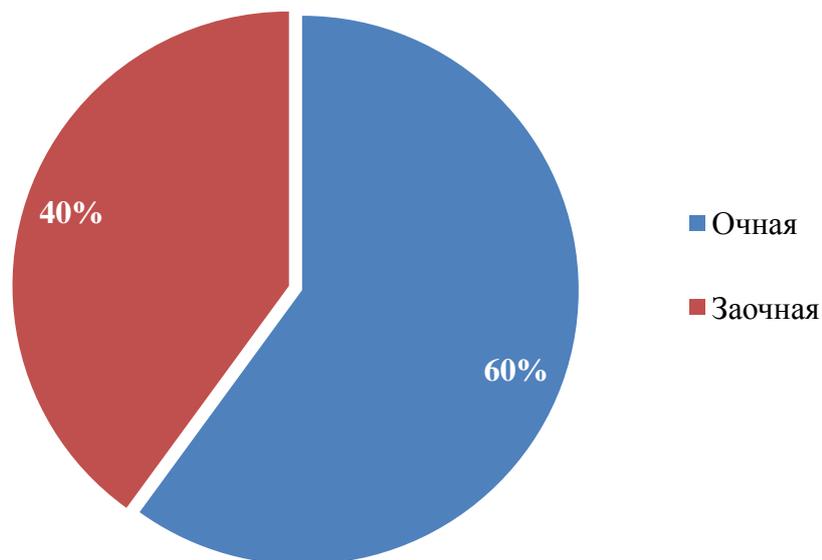


Рис.5.4.2 Распределение респондентов ИМП по форме обучения

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся ИМП не владеют иностранными только 12,56% опрошенных (46 чел.). Как видно из диаграммы (рис.5.4.3), многие обучающиеся владеют более чем одним иностранным языком.

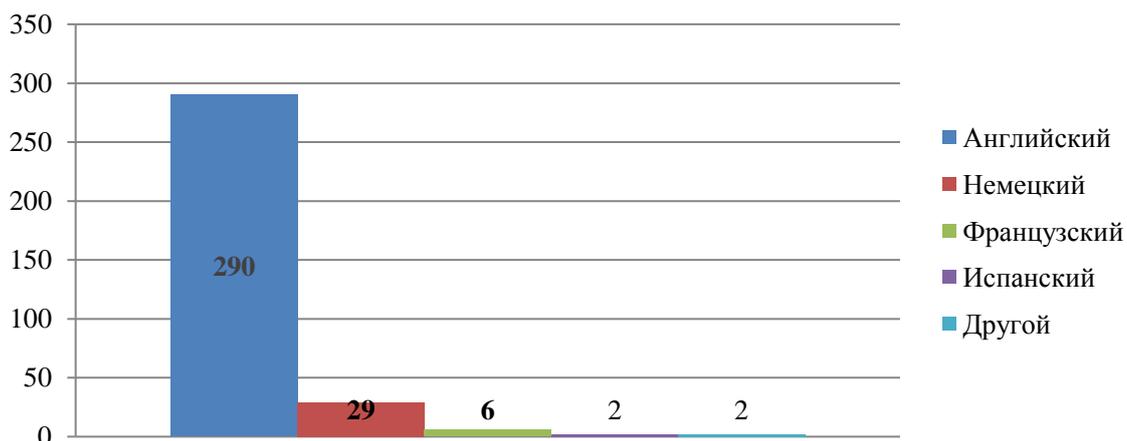


Рис.5.4.3 Диаграмма владения иностранными языками студентами ИМП

Среди респондентов, выбравших вариант «Другой», есть студенты владеющие азербайджанским (1 чел.), арабским(1 чел.), белорусским (1 чел.), курдским (1 чел.), езидским (1 чел.), молдавским (1 чел.), чешским(1 чел.), украинским (1 чел.), нидерландским (1 чел.) и

Английским языком обучающиеся ИМП владеют 290 чел. (рис.5.4.4):

- на базовом уровне – 47% (135 чел.)
- на среднем – 36% (103 чел.)
- на продвинутом – 17% (50 чел.)
- свободное владение – 1% (2 чел.)

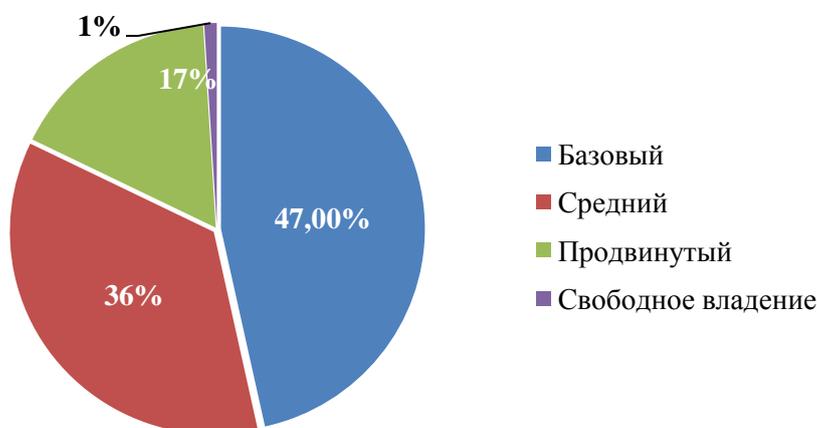


Рис.5.4.4 Уровень владения английским языком студентов ИМП

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Немецким языком обучающиеся ИМП владеют (рис.5.4.5):

- на базовом уровне – 28 % (8 чел.)
- на среднем – 48% (14 чел.)
- на продвинутом – 24% (7 чел.)

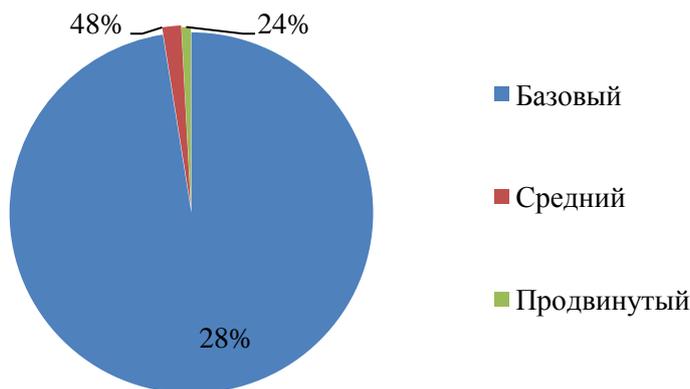


Рис.5.4.5 Уровень владения немецким языком студентов ИМП

Оценивая уровень знания языков студентов ИМП, необходимо учитывать, что у института много студентов-иностранцев, а также реализуются международные образовательные программы, обучение на которых без знания языка практически невозможно.

Оценка материально-технического оснащения университета

Обучающимся ИМП было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.4.7):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащённость учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);
- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).

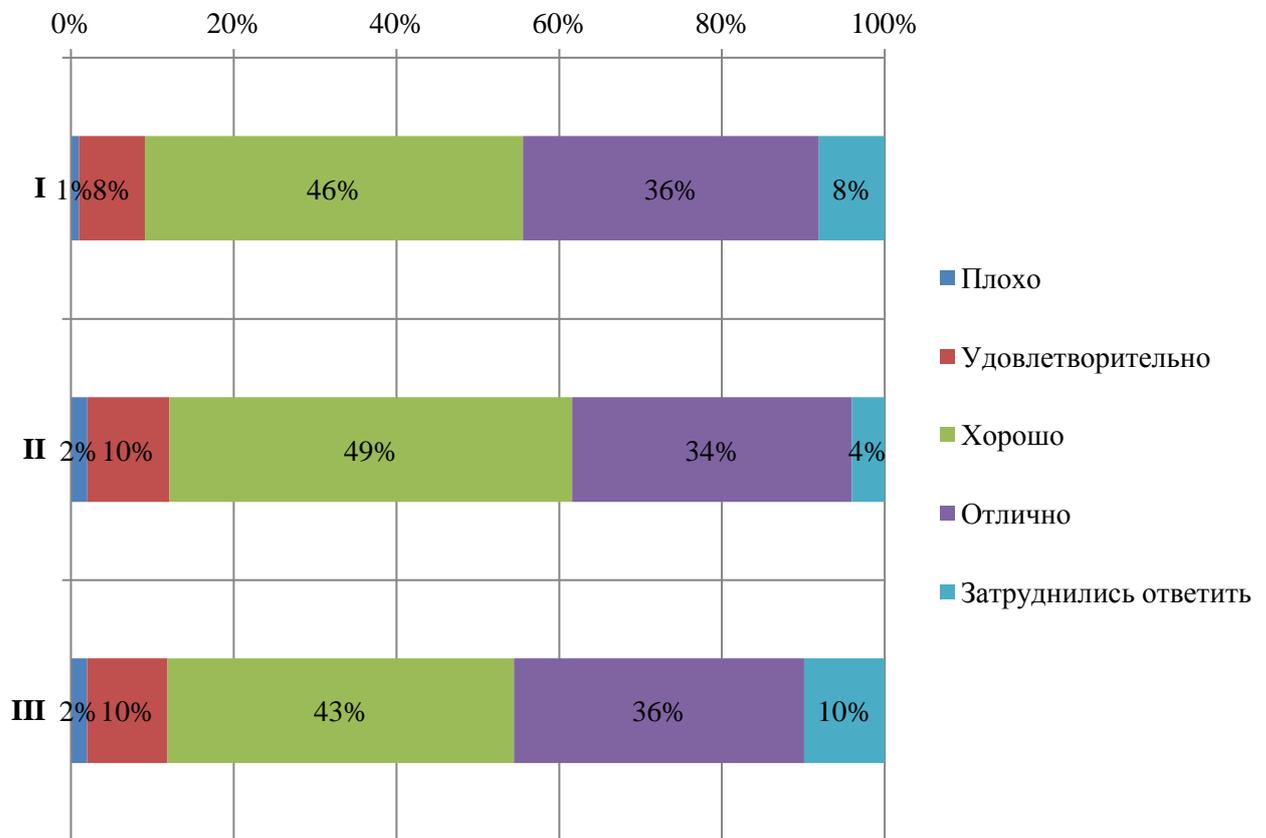


Рис.5.4.7 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися ИМП

Как видно из диаграммы (рис. 5.4.7) обучающиеся ИМП оценивают МТО университета положительно (в среднем более 80% ответов «хорошо» и «отлично»).

Оценка социально-бытовых условий обучения в университете

Обучающимся ИМП было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.4.8) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);
- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

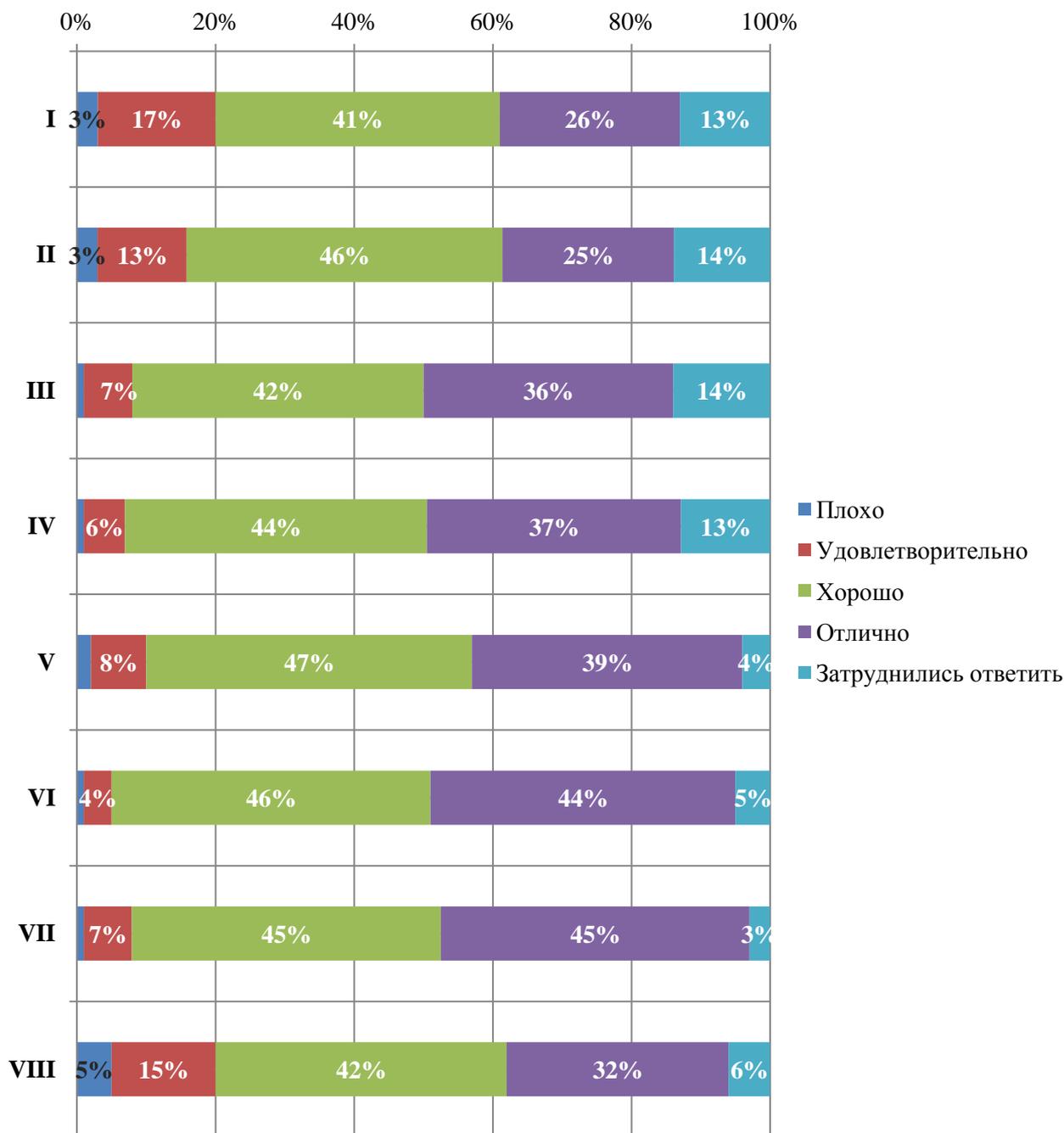


Рис.5.4.8 Оценка социально-бытовых условий обучения в университете обучающимися ИМП

Студентов ИМП, как видно из диаграммы (рис.5.4.8), не устраивает качество зон отдыха.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общежитие университета (УГК «Пушкинский»)

На данный момент в учебно-гостиничном комплексе «Пушкинский» (далее – УГК) проживают 1 студент ИМП (0,27%), а ранее проживали 17 человек (4,64%).

Оценка условий проживания в УГК проходила по трём критериям:

- комфортабельность, удобство жилых помещений (I);
- комфортабельность, удобство помещений общего пользования (II);
- взаимодействие с персоналом общежития (доброжелательность, профессионализм) (III).



Рис.5.4.9 Оценка качества проживания в УГК «Пушкинский» обучающимися ИМП

Как видно из диаграммы (рис.5.4.9) многих респондентов не устраивает комфортабельность, удобство помещений общего пользования (59% негативных оценок).

Обеспечение безбарьерной среды

Из обучающихся ИМП в опросе приняли участие 5 человек с ОВЗ (табл.5.4.1)

Таблица 5.4.1 Оценка удовлетворенности безбарьерной средой

	Затрудняюсь ответить	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Оборудование прилегающей территории	1	2	2	
Доступность аудиторий учебных объектов Университета/филиала	1	1	2	1
Оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии	2	1	2	
Наличие возможности предоставления образователь-	1		3	1



ных услуг с использованием дистанционных технологий

Оценка работы Университета в условиях пандемии

Обучающимся ИМП предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.4.10) по следующим параметрам:

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции: - входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

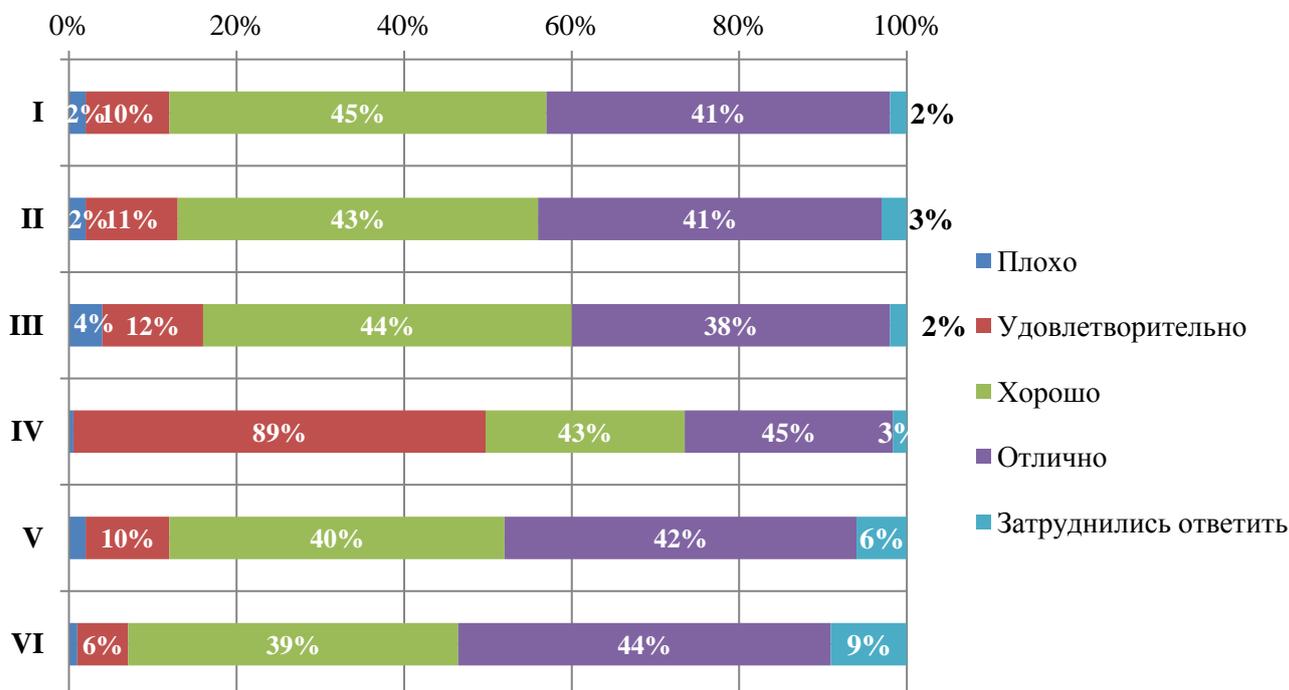


Рис.5.1.10 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися ИМП



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

В результате опроса выяснилось, что 89% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 64% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 54% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

69% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

Оценка обучения по программам академического обмена

10% респондентов проходили обучение в зарубежных вузах-партнерах Университета (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий.

98% оценили этот опыт на «хорошо» и «отлично».

3,12% респондентов хотели бы поучаствовать в программах академического обмена.

5,32% хорошо осведомлены о наличии возможности участия в программах академического обмена в университете.

Оценка возможностей самореализации в Университете

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.4.11):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)
- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

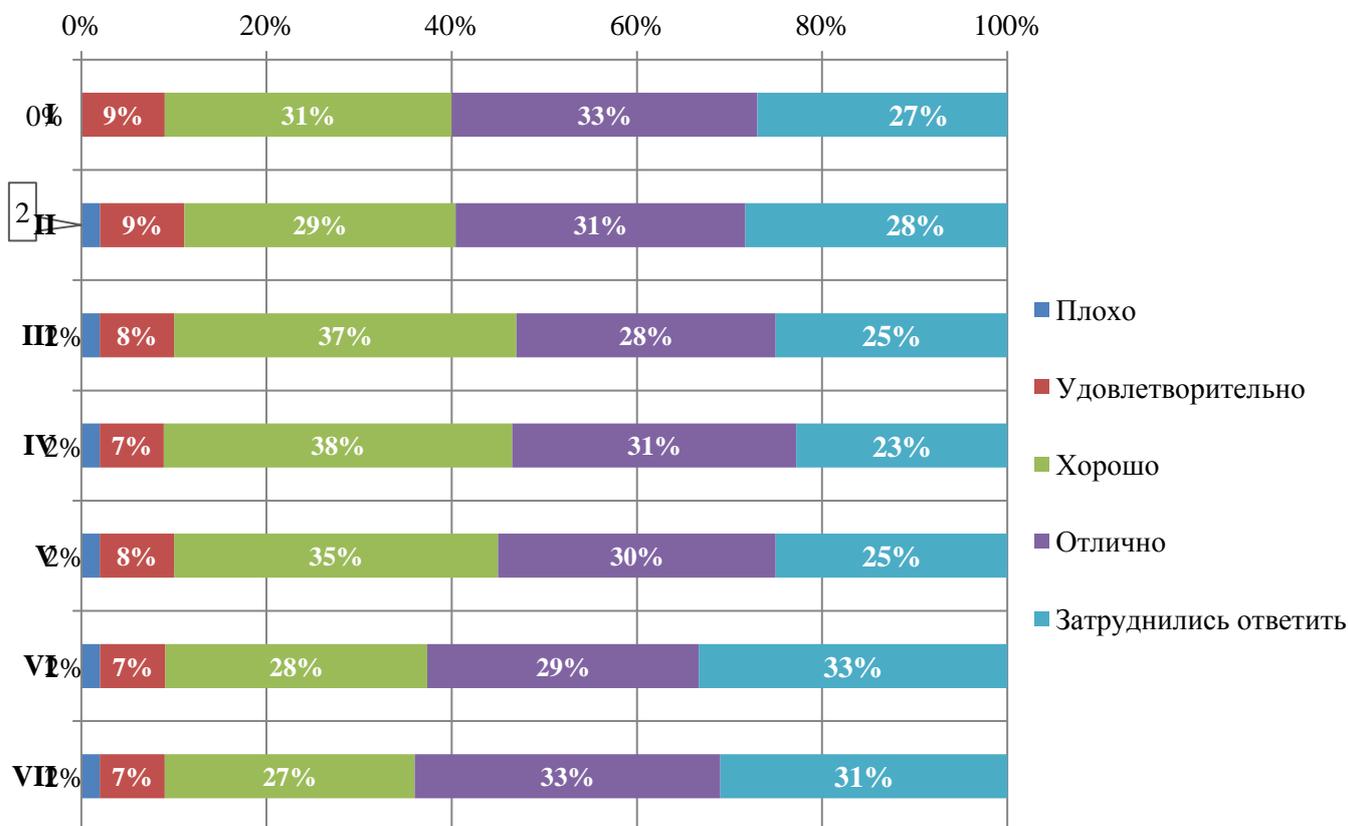


Рис.5.4.11 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися ИМП

Респонденты, реализовавшие возможности для саморазвития в университете, оценили их в целом «хорошо» ($\approx 32,14\%$ в среднем) и «отлично» ($\approx 31\%$ в среднем).

Оценка организации образовательной деятельности Университета

Респонденты ИМП оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) (I)
- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося (II)
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах (III)
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) (IV)
- профессионализм преподавателей (V)
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (VI)
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (VII)



- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины (VIII)
- освоение профессионального программного обеспечения (IX)

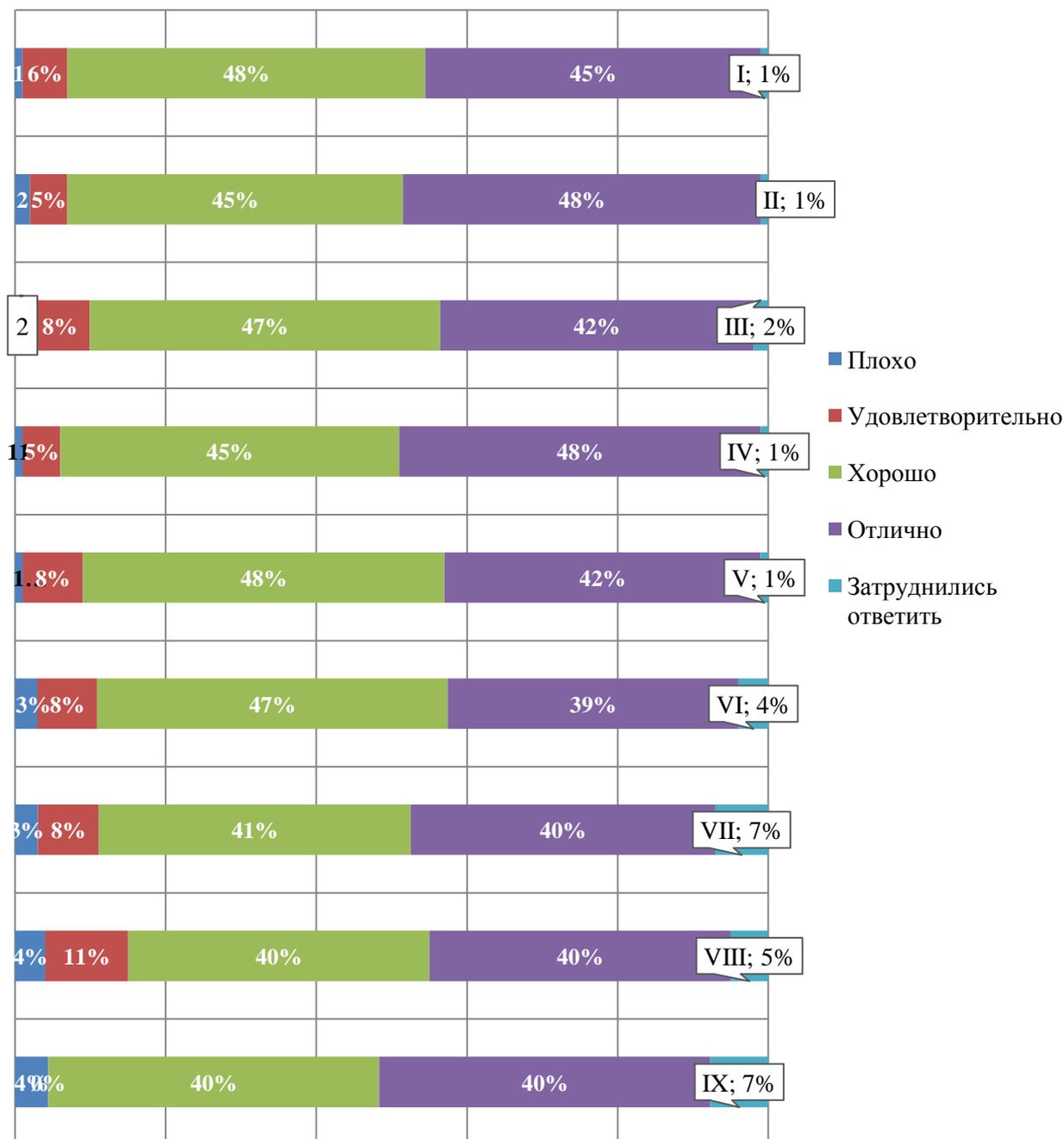


Рис.5.4.12 Оценка организации образовательной деятельности в университете обучающимися ИМП

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы

Респонденты ИМП оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.4.13):

- 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)

Студенты-первокурсники, которые еще не успели пройти практическую подготовку в 2020-2021 г., выбрали вариант «Затрудняюсь ответить», а т.к. это самый массивный поток студентов (первокурсники статистически наиболее активно участвуют в опросах), поэтому $\approx 40\%$ ответов отбрасывается для точности измерений.

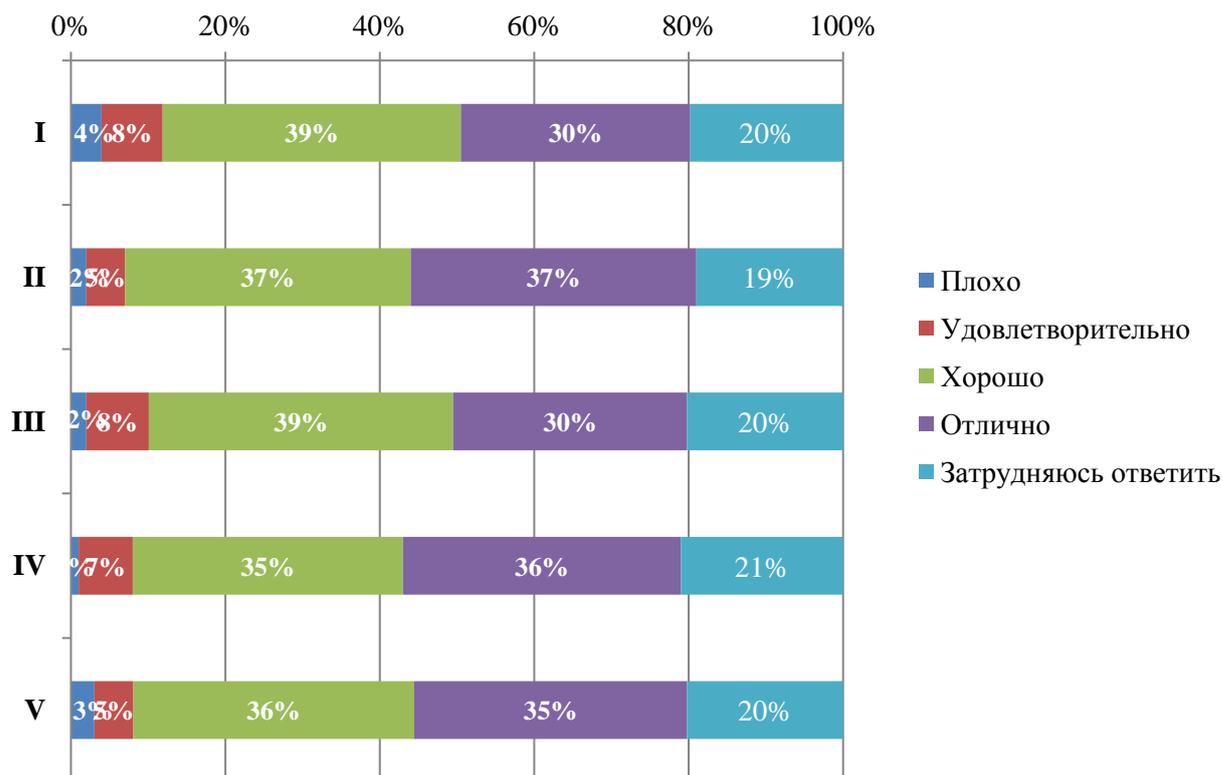


Рис.5.4.13 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися ИМП

53% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 28,68% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общая удовлетворенность и лояльность

96,44% обучающихся ИМП никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

41,26% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 5,73% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 81,96% респондентов ответили положительно.

Оценка оправдания ожиданий на диаграмме (рис.5.4.14)

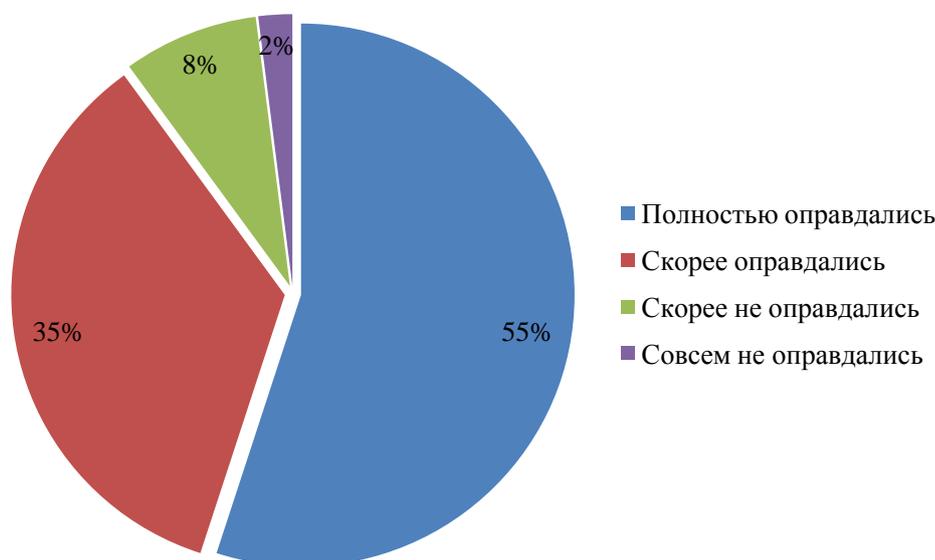


Рис.5.4.14 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов ИМП

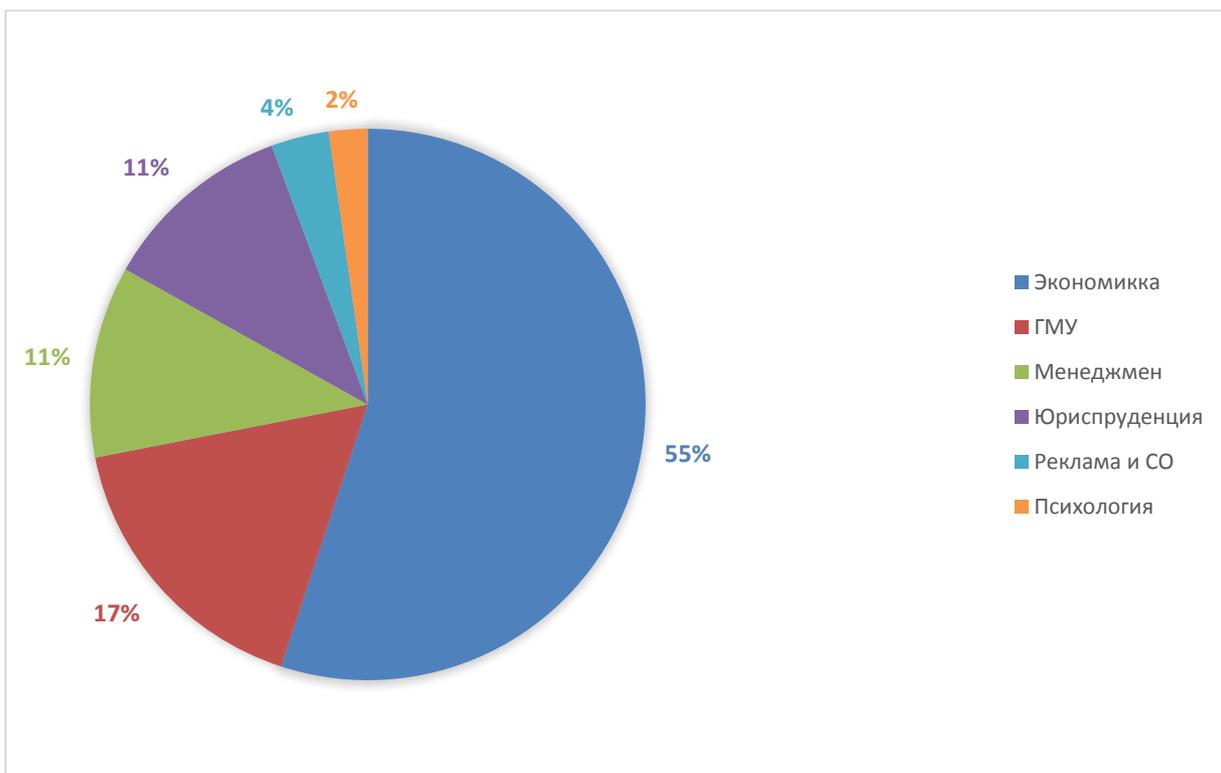
Как видно из диаграммы (рис.5.4.14) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.5. Институт электронного обучения

В исследовании приняли участие 233 обучающихся института электронного обучения (далее – ИЭО) (212 бакалавров и 21 магистров).



Рис. 5.5.1. Распределение респондентов ИЭО по специальности



ностям

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся ИЭО не владеют иностранными только 10% опрошенных, 90% обучающихся владеют только английским языком, из них:

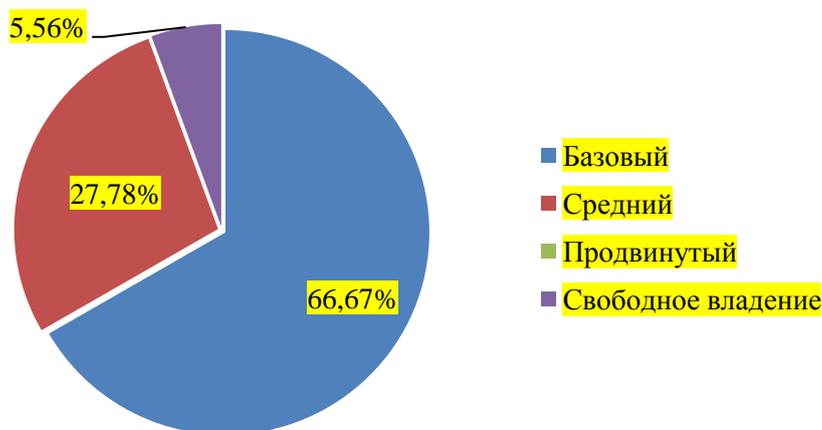


Рис.5.5.2 Уровень владения английским языком студентов ИЭО
Испанским языком владеют 0.4% опрошенных на базовом уровне.



Оценка организации образовательной деятельности Университета

Респонденты ИЭО оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) (I)
- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося (II)
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах (III)
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) (IV)
- профессионализм преподавателей (V)
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (VI)
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (VII)
- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины (VIII)
- освоение профессионального программного обеспечения (IX)

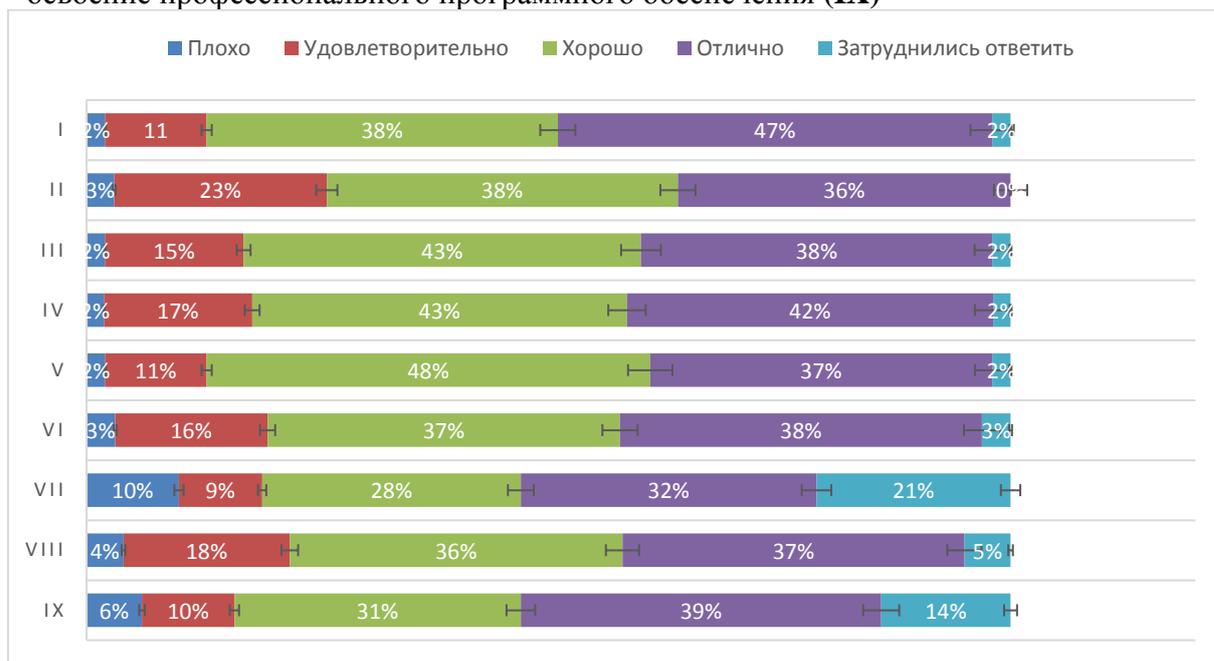


Рис.5.5.3 Оценка организации образовательной деятельности в университете

ПРИМЕЧАНИЕ: Обучающиеся ИЭО не присутствуют в учебных корпусах, поэтому блок вопросов, ответ на которые требует посещения студентами университета офлайн, от них скрыт.

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы

Респонденты ИЭО оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.5.4):

- 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)

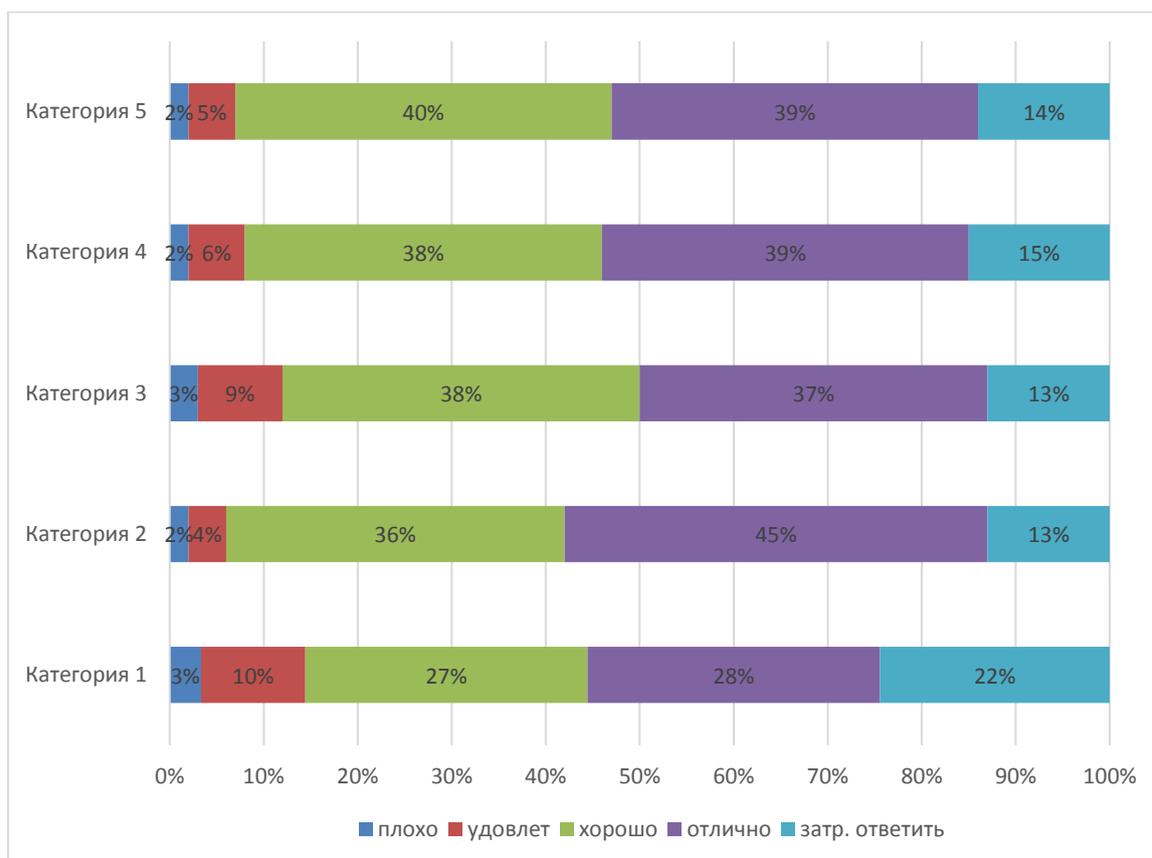


Рис.5.5.5 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися ИЭО

53,64% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 30,90% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики и 15,46% - перспективы трудоустройства нет.

Общая удовлетворенность и лояльность

95,72% обучающихся ИМП никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

41,70% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 5,52% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 81,65% респондентов ответили положительно.

Оценка оправдания ожиданий на диаграмме (рис.5.5.5)

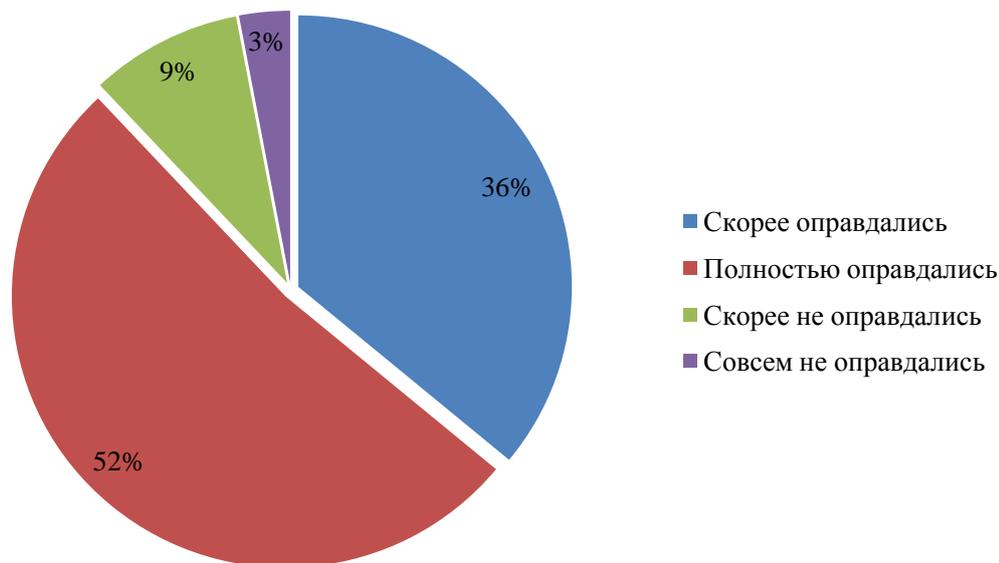


Рис.5.5.5 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов ИЭО

Как видно из диаграммы (рис.5.5.5) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.6 Аспирантура

В анкетировании приняли участие 65 аспирантов СПбУТУиЭ, из них:
 48% - очное обучение;
 52% - заочное обучение;

Таблица 5.6.1 Распределение респондентов по курсам

Курс	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс
Кол-во человек	23	15	14	13

Как видно из таблицы 5.6.1 аспиранты-первокурсники так же, как обучающиеся СПО, бакалавриата и магистратуры, активнее участвуют в анкетировании чем аспиранты старших курсов.

Таблица 5.6.2 Распределение аспирантов по направлениям подготовки

Направление подготовки	Кол-во человек	Процент, %
Экономика	30	46%

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Социологические науки	6	9%
Юриспруденция	29	45%

Аспиранты обучаются с целью:

- построения дальнейшей карьеры в образовательной среде – 33%
- построения научной карьеры – 33%
- для профессионального роста – 73%

Два человека затрудняются с ответом, а также 7 человека выбрали вариант «другое».

75% опрошенных ранее не обучались в СПбУТУиЭ.

Оценка работы отдела аспирантуры

Аспирантам предлагалось оценить работу подразделения по следующим параметрам:

- Доступность консультаций сотрудников отдела (**I**)
- Оперативность предоставления необходимой информации (**II**)
- Компетентность сотрудников отдела (**III**)



Рис. 5.6.1 Оценка качества работы отдела аспирантуры

Как видно из диаграммы (рис. 5.6.1), обучающиеся аспирантуры оценивают работу отдела очень высоко, более 60% респондентов поставили оценку «отлично» по всем параметрам. Отрицательная оценка получена по разделу **II**: «Оперативность предоставления необходимой информации».

Оценка организации образовательной деятельности в аспирантуре

Респондентам было предложено оценить качество образовательного процесса в аспирантуре по следующим показателям (рис.5.6.2):

- Открытость, полнота и доступность информации о реализуемых программах аспирантуры (сайт, информационно-образовательная среда) (**I**)



- Доступность расписания занятий (сайт, рассылка по e-mail) (II)
- Доступность профессионального программного обеспечения для решения образовательных и научных задач (III)
- Функционирование электронно-образовательной среды (IV)
- Удобство использования электронно-образовательной среды (V)
- Возможность участия в научных мероприятиях (конференциях, круглых столах, научных дискуссиях и др.), организуемых Университетом (VI)
- Организация педагогической практики (VII)
- Организация научно-исследовательской практики (VIII)

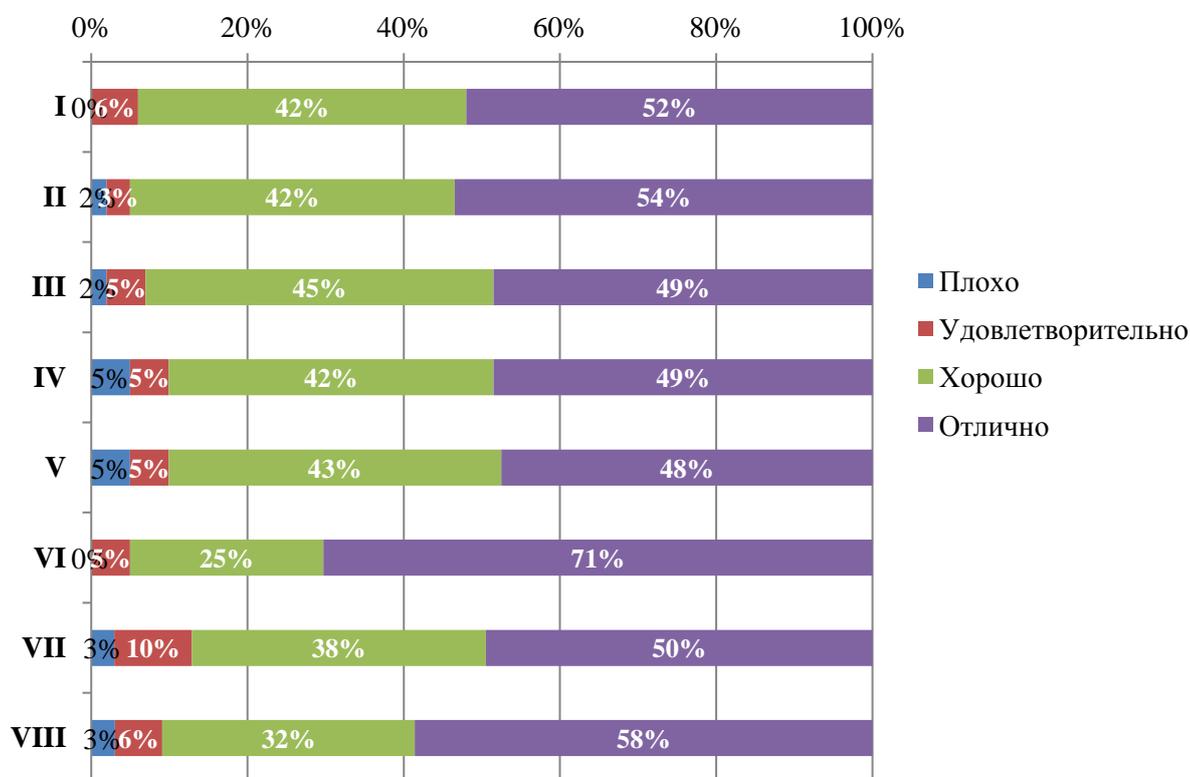


Рис.5.6.2 Оценка качества образовательной деятельности в аспирантуре

Как видно из диаграммы (рис.5.6.2) большая часть респондентов оценивает образовательную деятельность «хорошо» ($\approx 34\%$ в среднем) и «отлично» ($\approx 54\%$ в среднем), что является очень высоким показателем удовлетворенности потребителей.

Оценка работы научного руководителя

Респондентам было предложено оценить работу научного руководителя по следующим параметрам (рис.5.6.3):

- Доступность консультаций научного руководителя (I)
- Регулярность общения с руководителем (II)



- Заинтересованность научного руководителя в вашей эффективной работе над диссертацией (III)
- Рецензирование статей и выступлений на конференциях (IV)
- Участие научного руководителя в совместной работе над текстом НКР (V)
- Контроль всего процесса обучения в аспирантуре (VI)
- Руководство педагогической практикой (VII)
- Руководство научно-исследовательской практикой (VIII)
- Профессионализм научного руководителя (IX)

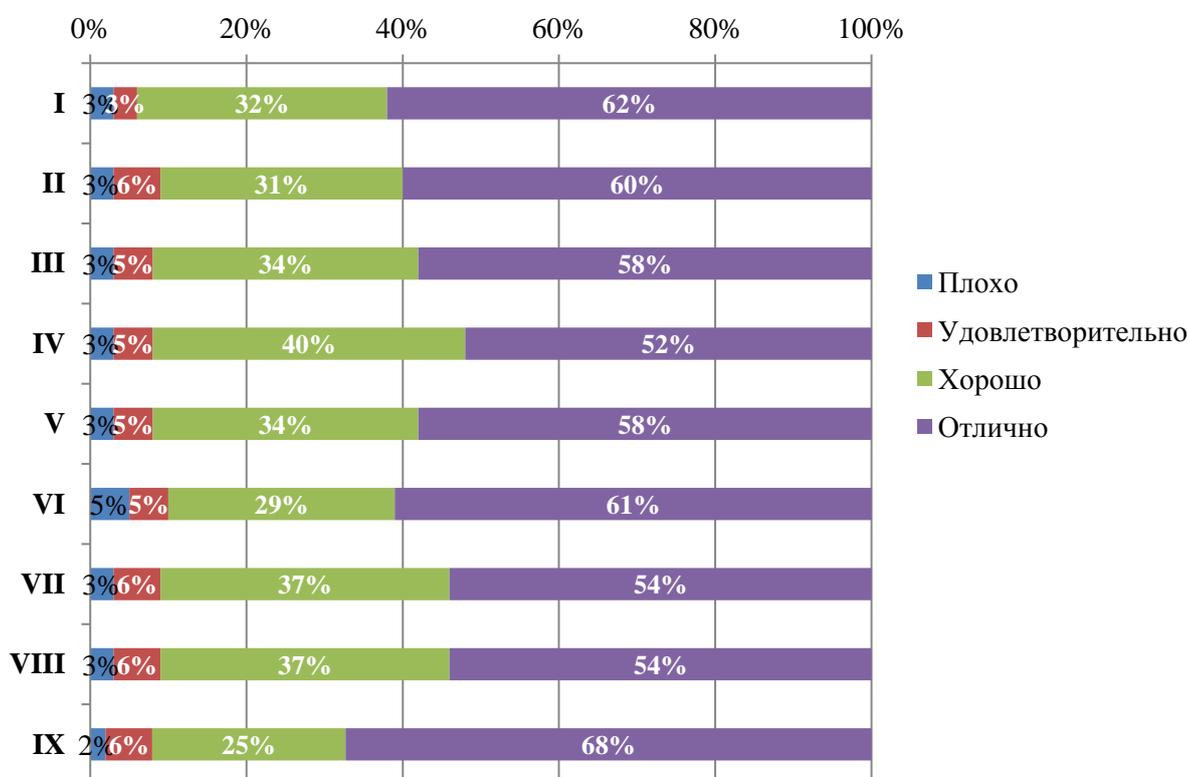


Рис.5.6.3 Оценка качества работы научного руководителя

Оценка работы преподавателей дисциплин

Респондентам было предложено оценить работу преподавателей по следующим параметрам (рис. 5.6.4):

- Владение материалом по дисциплине (I)
- Содержательная значимость излагаемого материала для аспиранта (II)
- Разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (III)
- Обратная связь (взаимодействие с преподавателем) (IV)



- Мотивация со стороны преподавателей к профессиональному и личностному развитию аспиранта (V)

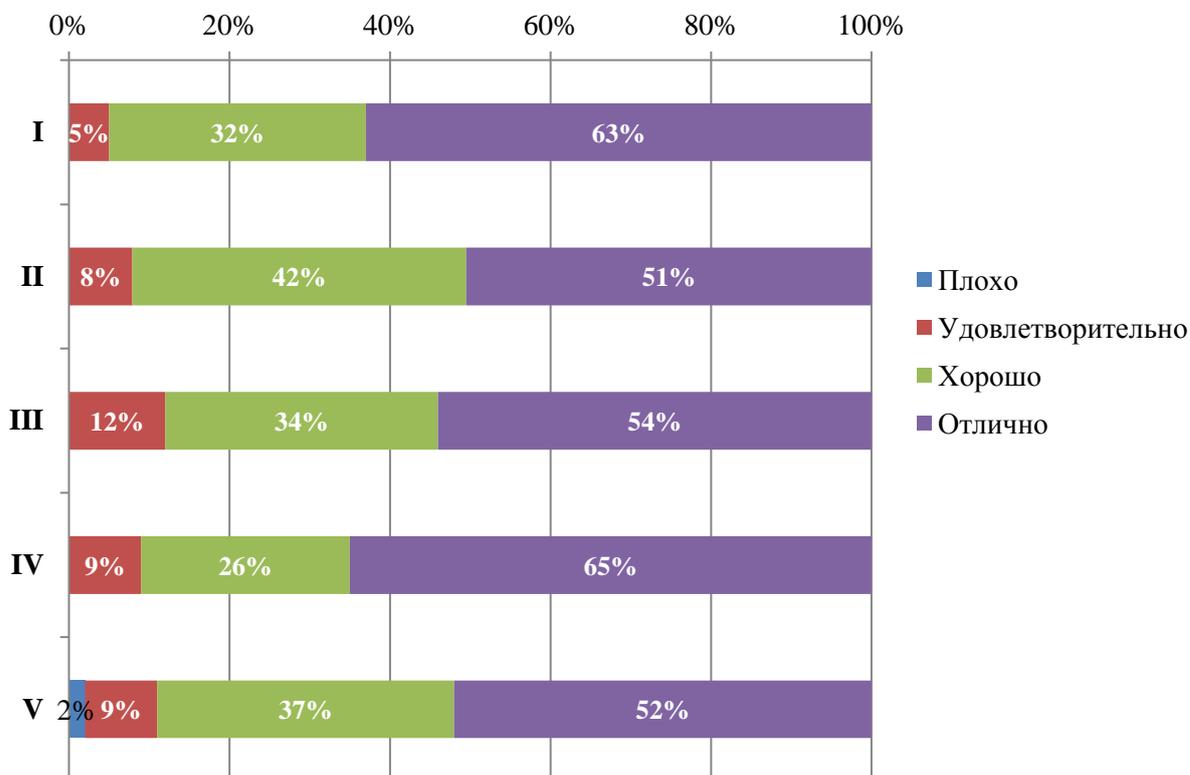


Рис. 5.6.4 Оценка качества работы преподавателей аспирантуры

Оценка образовательной программы

Аспирантам предлагалось оценить образовательную программу по следующим параметрам (рис.5.6.5):

- Качество образовательной программы (набор дисциплин расширяет теоретические знания, содержание РПД отвечает запросам) (I)
- Материально-техническая оснащенность учебных аудиторий (II)
- Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия, электронные библиотеки) (III)



Рис.5.6.5 Оценка качества образовательной программы

Как видно из диаграммы (рис.5.6.5) образовательные программы подавляющее большинство аспирантов оценивают «отлично» и «хорошо».

Общая оценка качества аспирантуры

Показатель соответствия ожиданий представлен на рис.5.6.6:

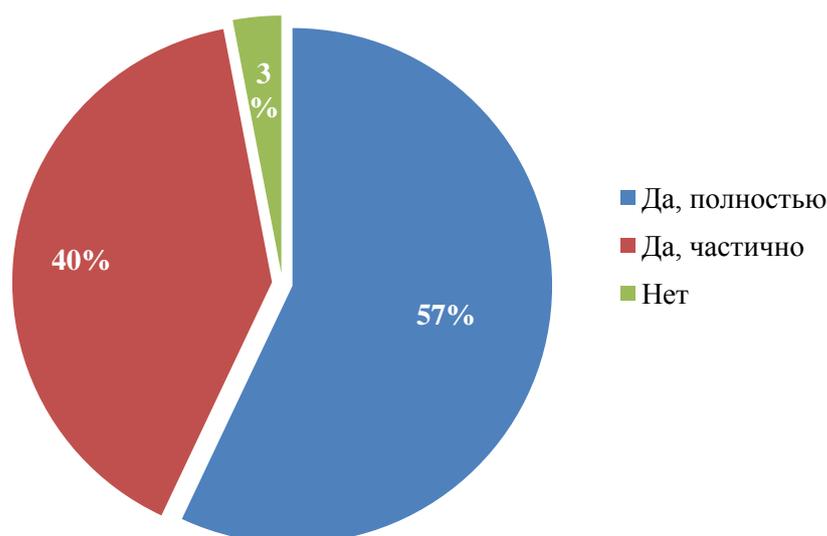


Рис.5.6.6 Уровень оправдания ожиданий от обучения в аспирантуре

82% опрошенных готовы посоветовать аспирантуру СПбУТУиЭ родственникам и (или) знакомым, что свидетельством о высоком уровне потребительской лояльности.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Аспиранты оставили предложения и пожелания и предложения, а также благодарности сотрудникам университета за организацию обучения. Основным пожеланием является более активное привлечение аспирантов к конференциям и написания профильных научных статей, а также увеличение времени личного общения с научным руководителем. Отдельно обучающиеся отметили совместное написание статей ВАК.

5.7. Колледж

В исследовании приняли участие 428 обучающихся в колледже СПбУТУиЭ

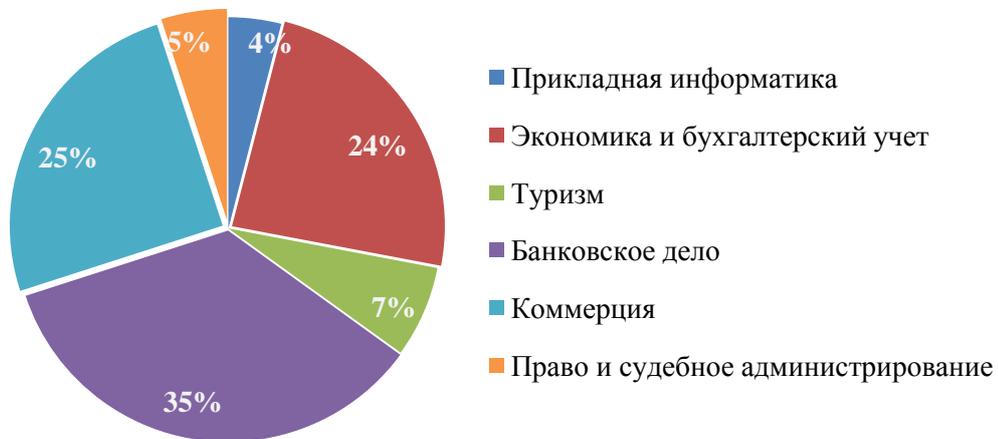


Рис. 5.7.1. Распределение респондентов колледжа по специальностям

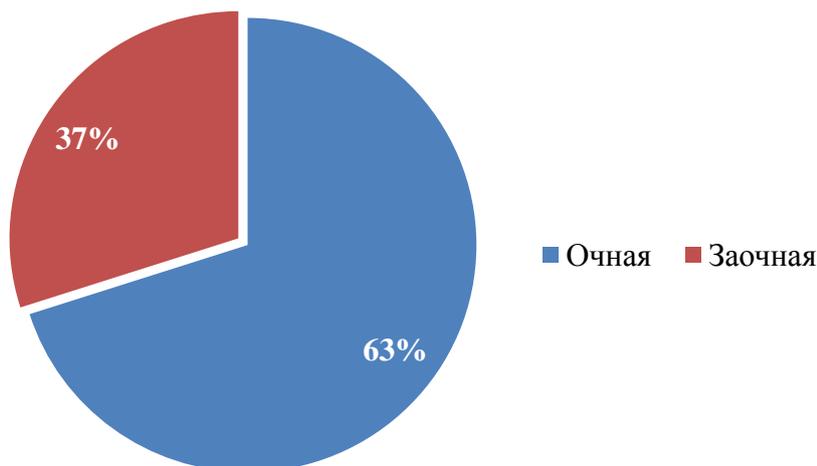


Рис.5.7.2 Распределение респондентов колледжа по форме обучения

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся колледжа не владеют иностранными 25,23% опрошенных (428 чел.). Как видно из диаграммы (рис.5.7.3), многие обучающиеся владеют более чем одним иностранным языком.

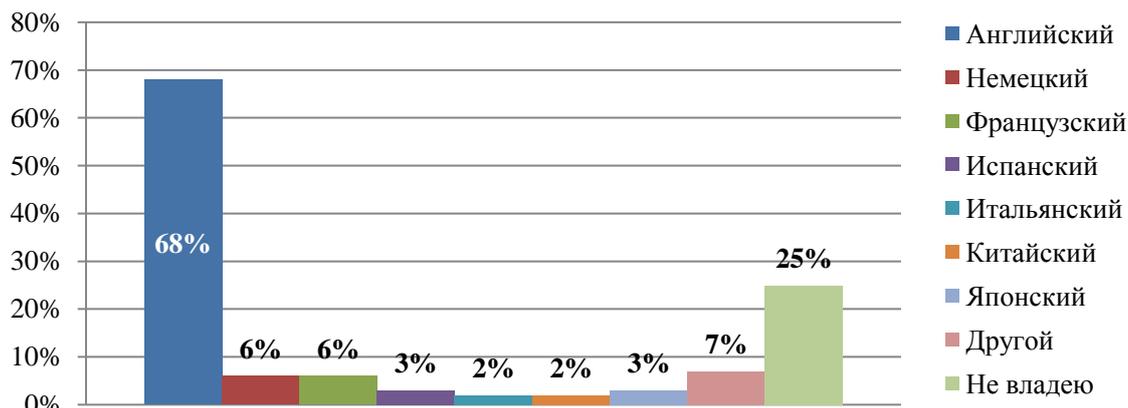


Рис.5.7.3 Диаграмма владения иностранными языками студентами колледжа

Среди респондентов, выбравших вариант «Другой», есть студенты владеющие азербайджанским (8 чел.), армянским (3 чел.), польским (1 чел.), талышским (1 чел.), румынским (1 чел.), турецким (3 чел.), узбекским (4 чел.), украинским (2 чел.), чеченским (1 чел.), языками.

Английским языком обучающиеся колледжа владеют 295 чел. (рис.5.7.4):

- на базовом уровне – 41,82% (179 чел.)
- на среднем – 21,02% (90 чел.)
- на продвинутом – 3,73% (16 чел.)
- свободное владение – 2,33% (10 чел.)

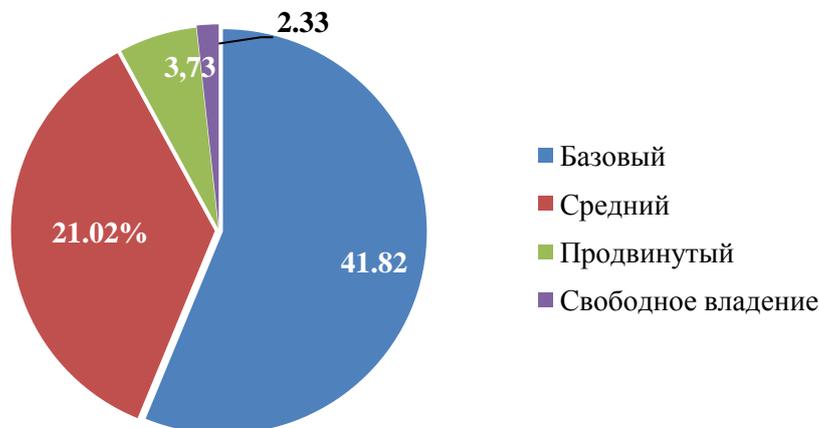


Рис.5.7.4 Уровень владения английским языком студентов колледжа

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка материально-технического оснащения университета

Обучающимся колледжа было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.7.5):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);
- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).

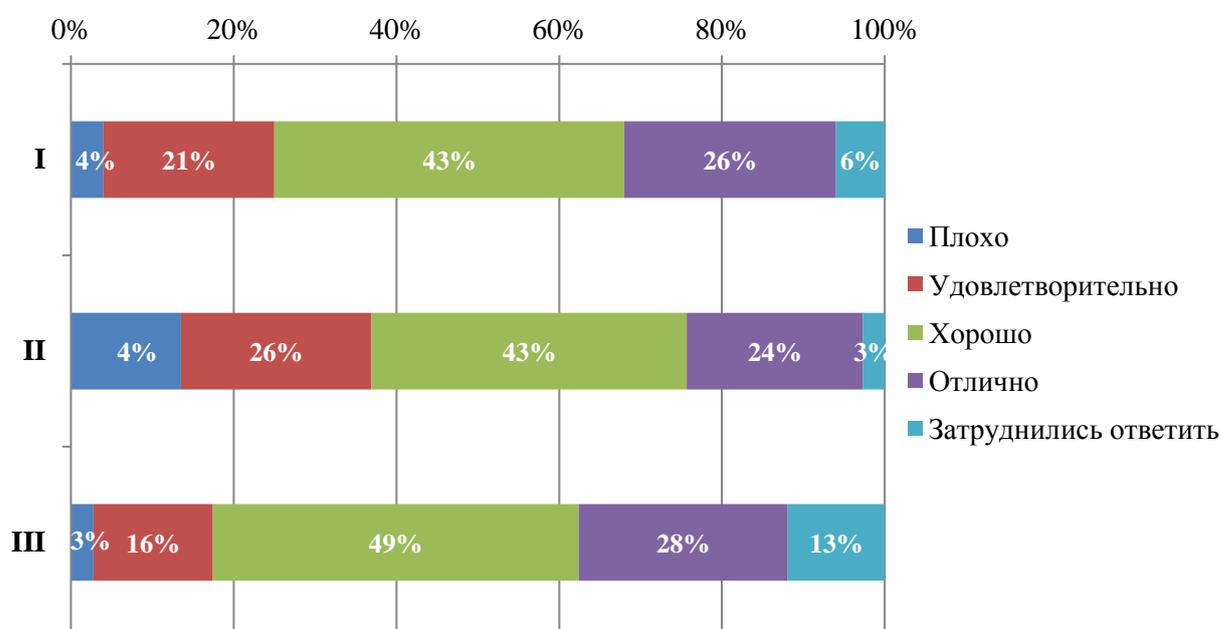


Рис.5.7.5 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися колледжа

Как видно из диаграммы (рис. 5.7.5) обучающиеся колледжа оценивают МТО университета положительно (в среднем 60% ответов «хорошо» и «отлично»).

Оценка социально-бытовых условий обучения в университете

Обучающимся колледже было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.7.6) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);



- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

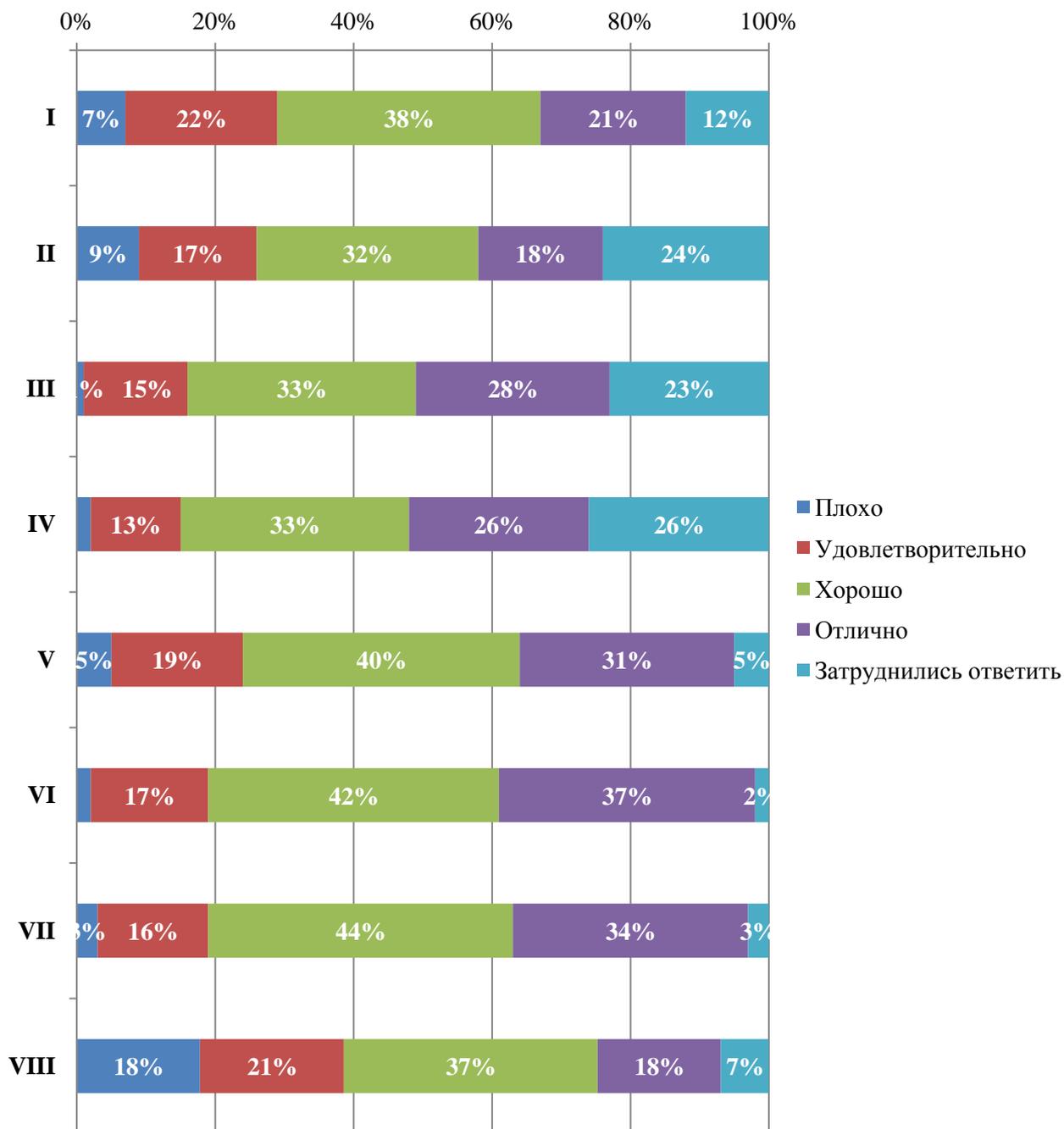


Рис.5.7.6 Оценка социально-бытовых условий обучения в университете обучающимися колледжа

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общежитие университета (УГК «Пушкинский»)

На данный момент в учебно-гостиничном комплексе «Пушкинский» (далее – УГК) проживают 33 студентов колледжа (7,71%), а ранее проживали 29 человек (4,63%).

Оценка условий проживания в УГК проходила по трём критериям:

- комфортабельность, удобство жилых помещений (I);
- комфортабельность, удобство помещений общего пользования (II);
- взаимодействие с персоналом общежития (доброжелательность, профессионализм) (III).

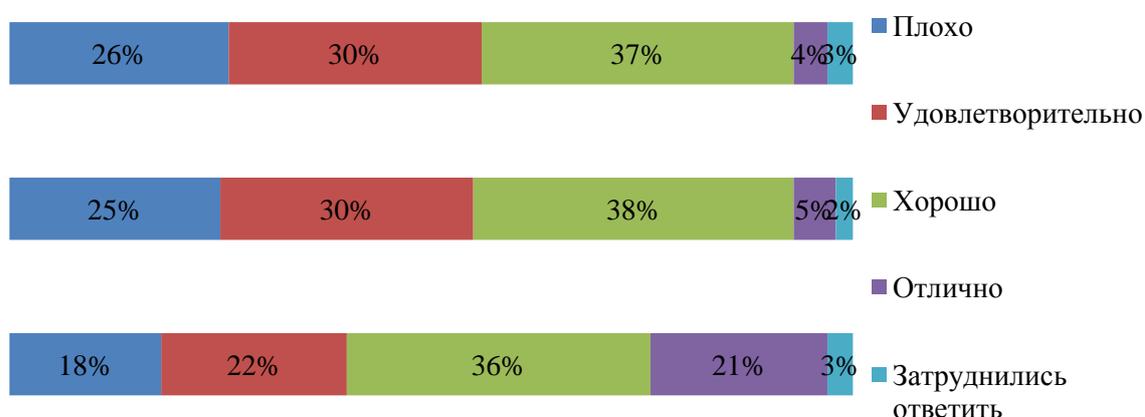


Рис.5.7.7 Оценка качества проживания в УГК «Пушкинский» обучающихся колледжа

Как видно из диаграммы (рис.5.7.7) многих респондентов не устраивает комфортабельность и удобство жилых помещений (50% негативных оценок), а также комфортабельность, удобство помещений общего пользования (более 55% негативных оценок).

Обеспечение безбарьерной среды

Из обучающихся колледжа в опросе приняли участие 10 человек с ОВЗ (табл.5.7.1)

Таблица 5.7.1 Оценка удовлетворенности безбарьерной средой

	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично	Затруднились
Оборудование прилегающей территории	1	5	4		
Доступность аудиторий учебных объектов Университета/филиала		1	1	1	
Оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии	1	7	8	1	3
Наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий	1	8	7	2	1

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка работы Университета в условиях пандемии

Обучающимся колледжа предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.7.8) по следующим параметрам:

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции: входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

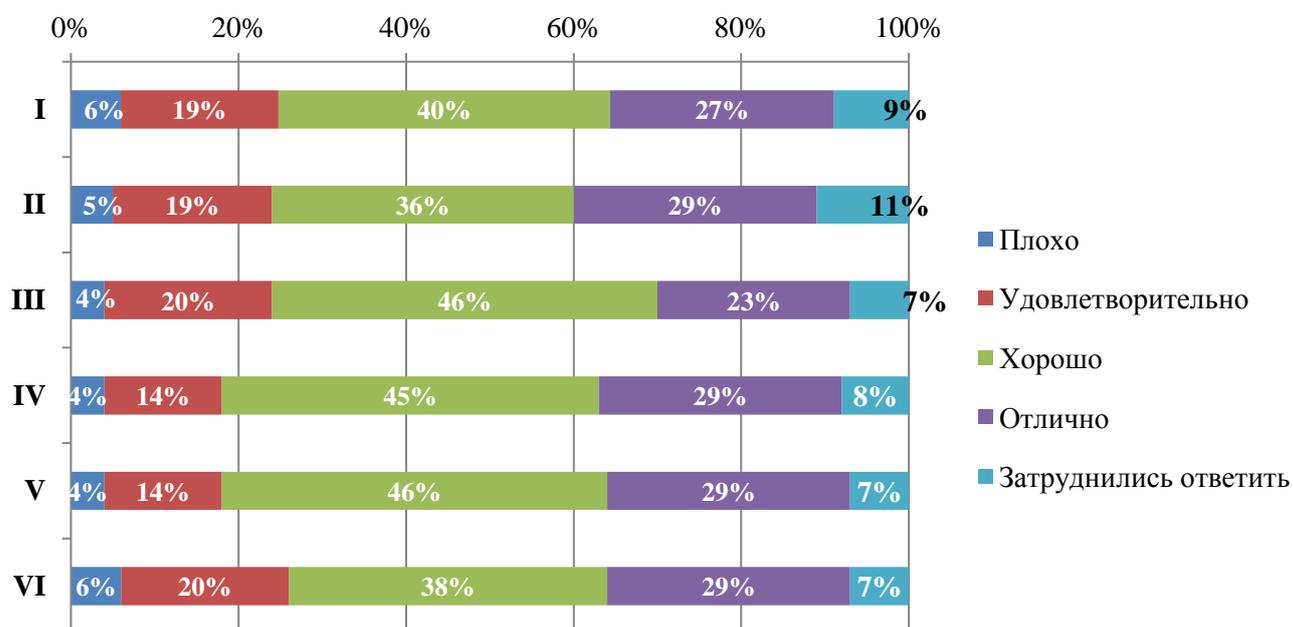


Рис.5.7.8 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися колледжа

В результате опроса выяснилось, что 84,35% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 56,30% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 43,22% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

67,28% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка возможностей самореализации в Университете

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.7.9):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)
- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

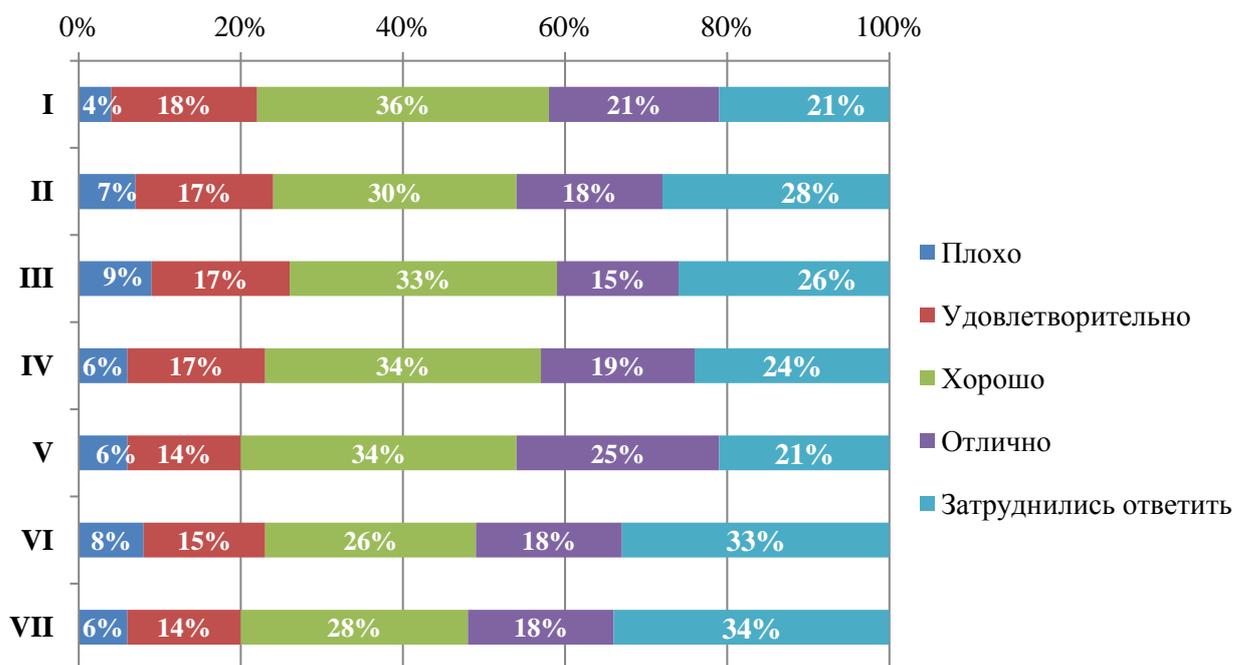


Рис.5.7.9 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися колледжа

Оценка организации образовательной деятельности Университета

Респонденты колледжа оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) (I)



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

СМК-ОР-5.0-2022

- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося (II)
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах (III)
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) (IV)
- профессионализм преподавателей (V)
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (VI)
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (VII)
- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины (VIII)
- освоение профессионального программного обеспечения (IX)

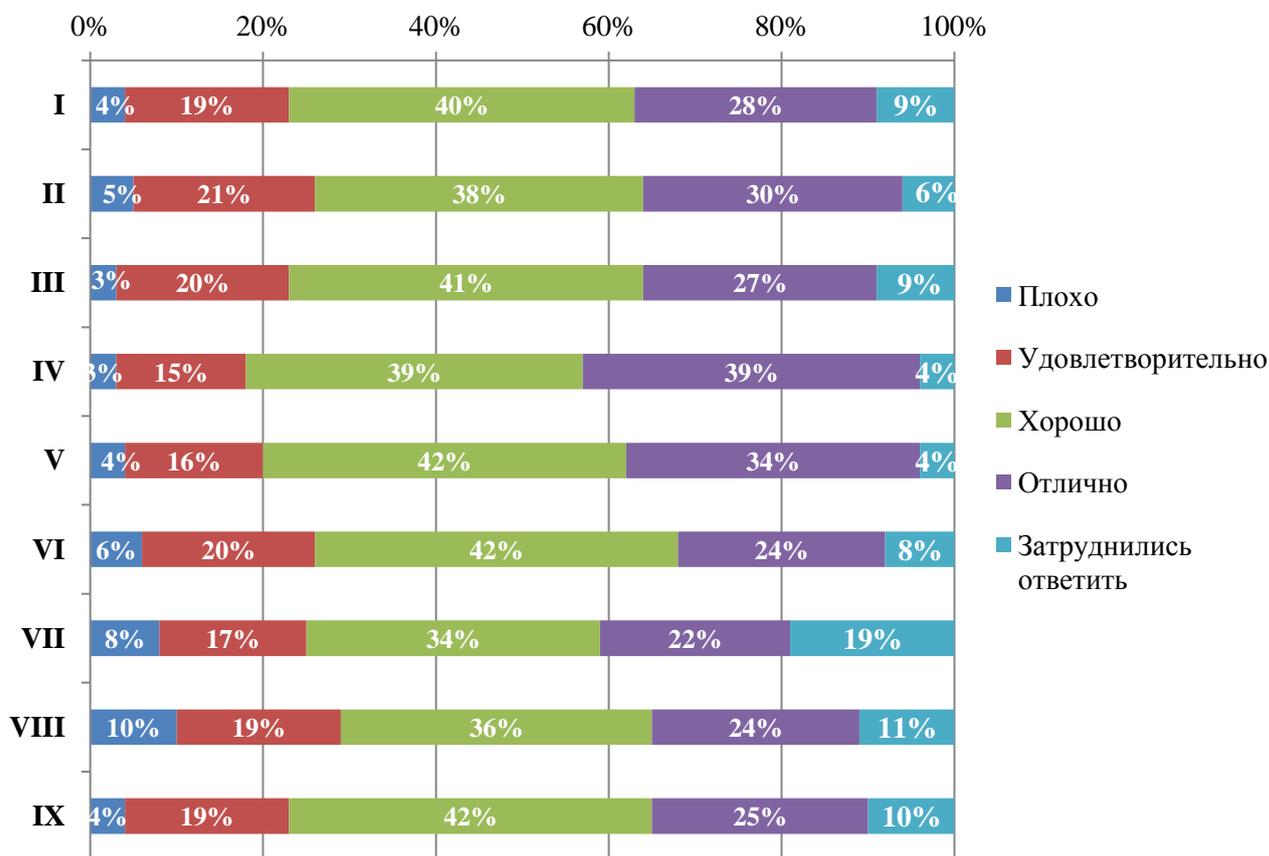


Рис.5.7.10 Оценка организации образовательной деятельности в университете обучающимися колледжа

Как видно из диаграммы (рис.5.7.10) мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины не удовлетворяет 11% обучающихся колледжа.

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы



Респонденты колледж оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.7.11):

- 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)

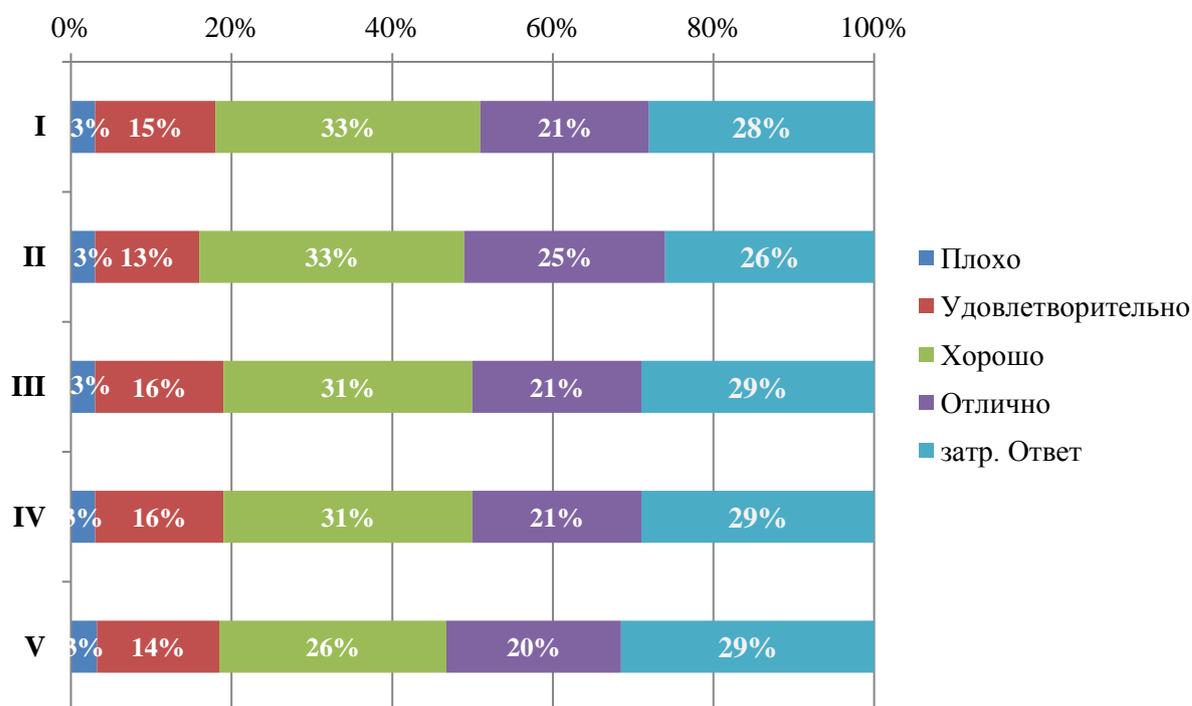


Рис.5.7.11 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися колледж

63,76% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 25,93% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общая удовлетворенность и лояльность

89,95% обучающихся колледжа никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

65,89% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 9,6% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 75,93% респондентов ответили положительно.

Оценка оправдания ожиданий на диаграмме (рис.5.7.12)

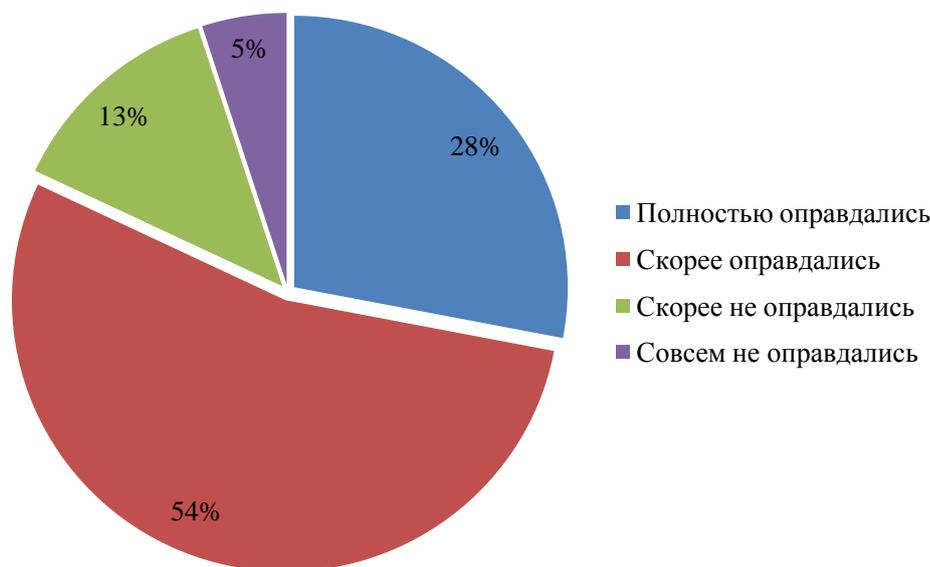


Рис.5.7.12 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов колледжа

Как видно из диаграммы (рис.5.7.12) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.8 Алтайский институт экономики

В исследовании приняли участие 309 обучающихся Алтайского института экономики (далее – АИЭ) (197 бакалавров и 112 студентов СПО).

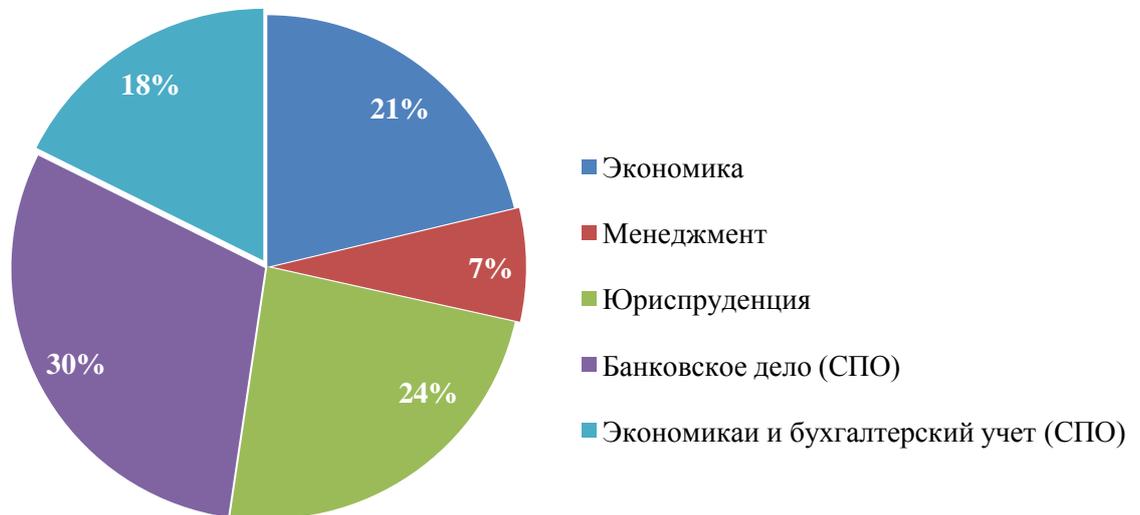


Рис. 5.8.1. Распределение респондентов АИЭ по специальностям

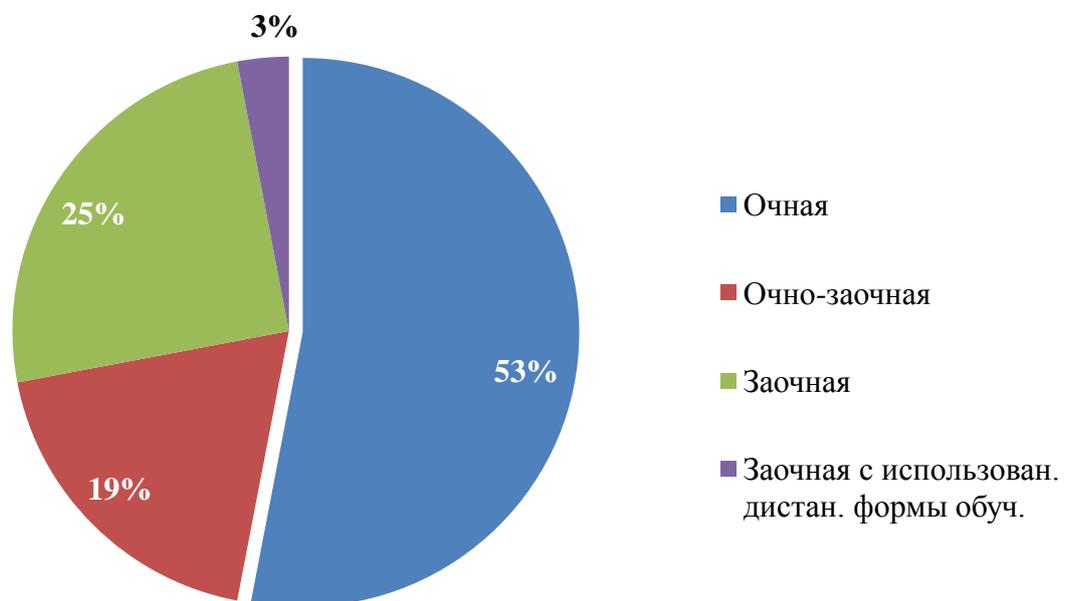


Рис.5.8.2 Распределение респондентов АИЭ по форме обучения



Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся АИЭ не владеют иностранными только 30%. Как видно из диаграммы (рис.5.8.3), многие обучающиеся владеют более чем одним иностранным языком.

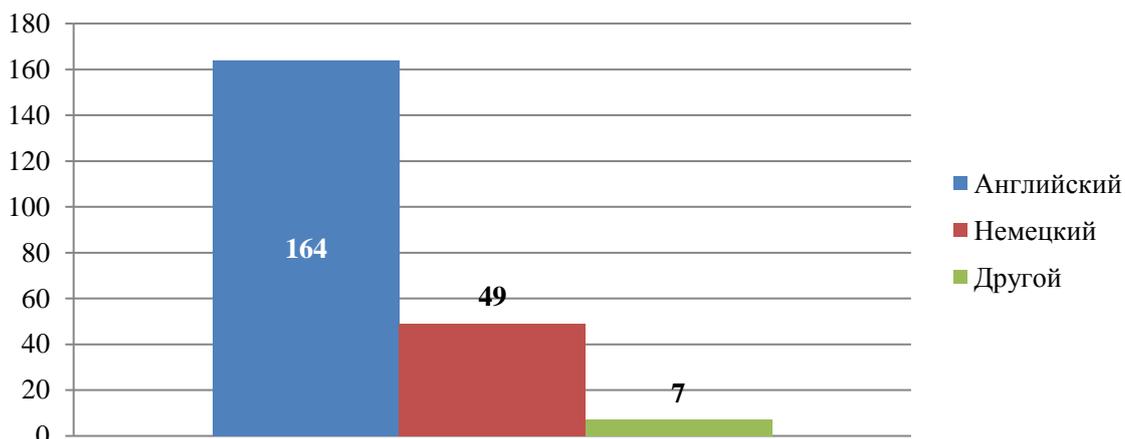


Рис.5.8.3 Диаграмма владения иностранными языками студентами АИЭ

Среди респондентов, выбравших вариант «Другой», есть студенты владеющие: французским, немецким, японским, китайским, польским, азербайджанским, грузинским, турецким языками.

Английским языком обучающиеся АИЭ владеют 164 чел. (рис.5.8.4):

- на базовом уровне – 73% (120 чел.)
- на среднем – 22% (35 чел.)
- на продвинутом – 4% (7 чел.)
- свободное владение-1% (2чел)

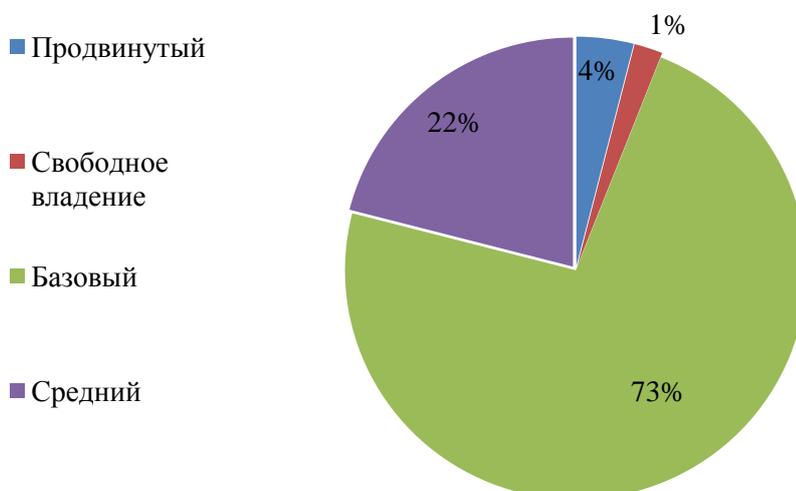


Рис.5.8.4 Уровень владения английским языком студентов АИЭ

Оценка материально-технического оснащения филиала

Обучающимся АИЭ было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.8.5):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);
- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).

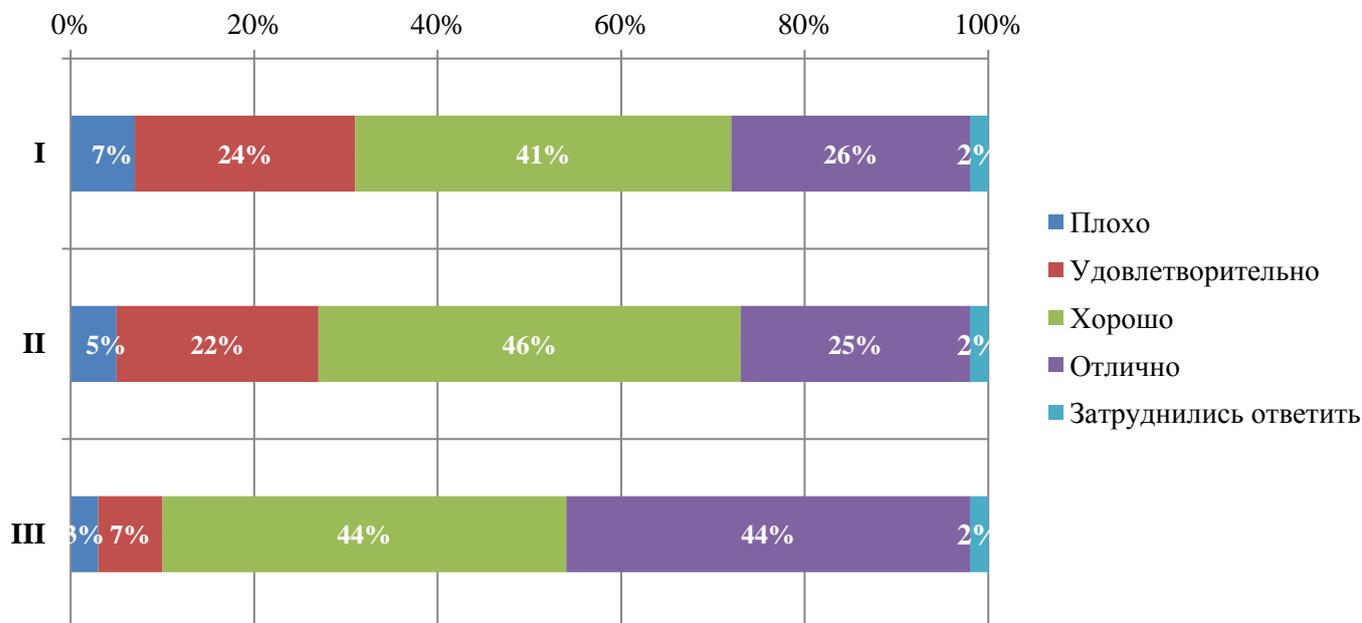


Рис.5.8.5 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися АИЭ

Как видно из диаграммы (рис. 5.8.5) обучающиеся АИЭ оценивают МТО университета положительно (в среднем более 60% ответов «хорошо» и «отлично»).

Оценка социально-бытовых условий обучения в филиале

Обучающимся АИЭ было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.8.6) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

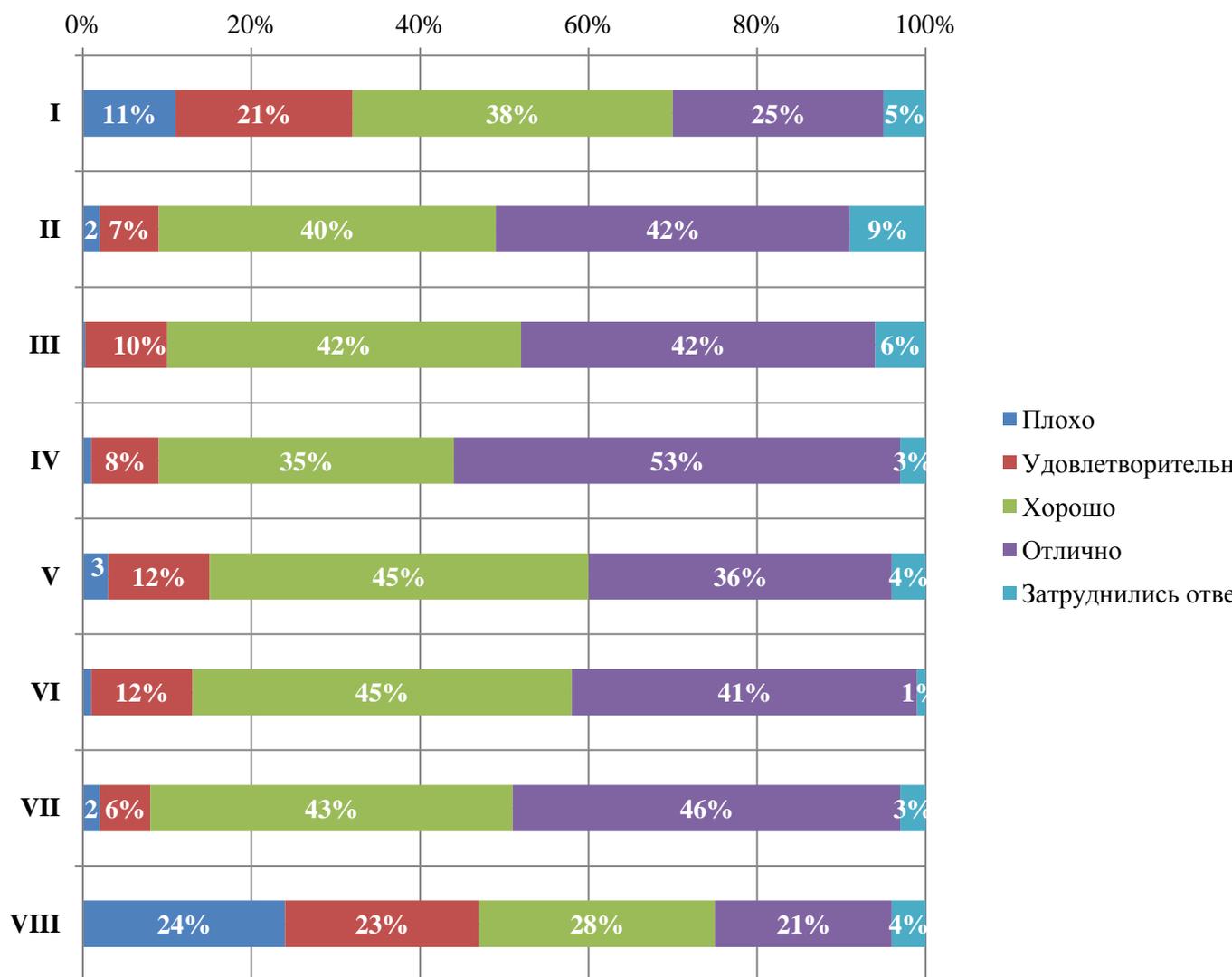


Рис.5.8.6 Оценка социально-бытовых условий обучения в университете обучающимися АИЭ

Как видно из диаграммы (рис.5.8.6), обучающиеся АИЭ не довольны наличием в филиале комфортных зон отдыха (более 20% негативных оценок).

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Обеспечение безбарьерной среды

Из обучающихся АИЭ в опросе приняли участие 4 человека с ОВЗ (табл. 5.8.1)

Таблица 5.8.1 Оценка удовлетворенности безбарьерной средой

	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Оборудование прилегающей территории			2	2
Доступность аудиторий учебных объектов Университета/филиала			2	2
Оборудование учебных аудиторий специальными техническими средствами в зависимости от нозологии			2	2
Наличие возможности предоставления образовательных услуг с использованием дистанционных технологий			2	2

Оценка работы филиала в условиях пандемии

Обучающимся АИЭ предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.8.7) по следующим параметрам:

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции: - входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

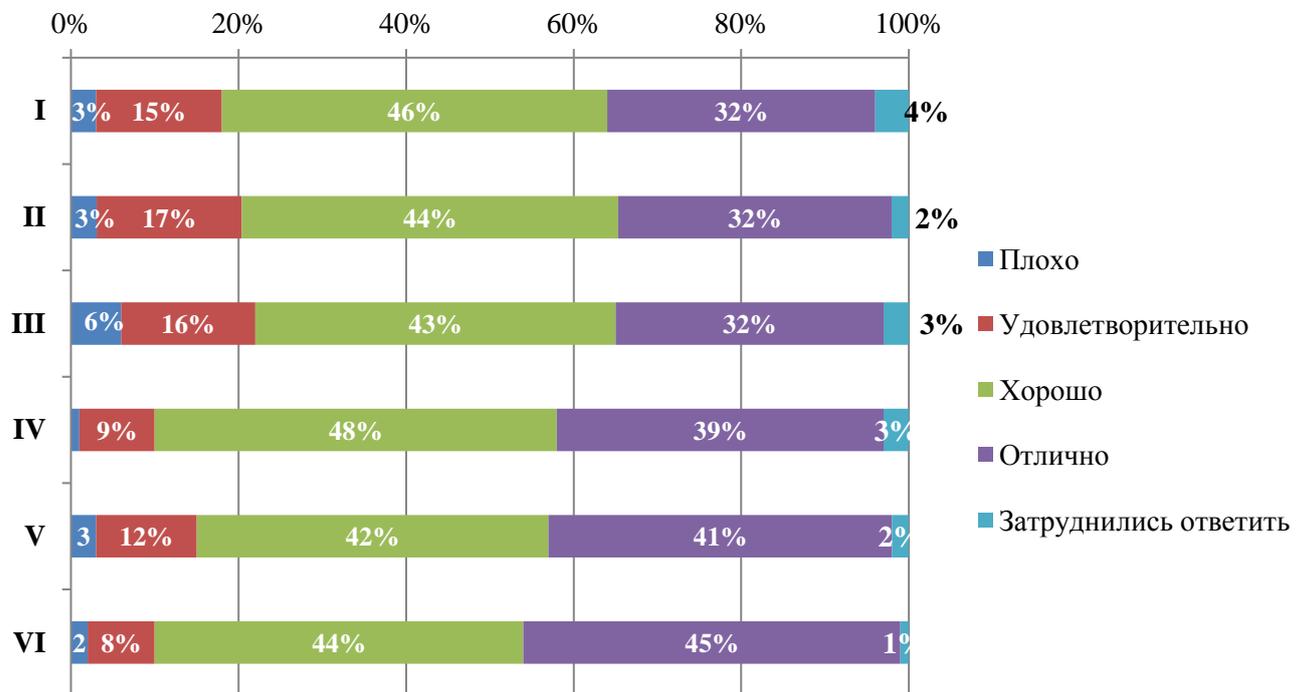


Рис.5.1.7 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися АИЭ

В результате опроса выяснилось, что 94% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 84% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 58% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

61% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

Оценка обучения по программам академического обмена

4% респондентов проходили обучение в зарубежных вузах-партнерах Университета (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий.

3% оценили этот опыт на «хорошо» и «отлично».

3% респондентов хотели бы поучаствовать в программах академического обмена.

1% хорошо осведомлены о наличии возможности участия в программах академического обмена в университете.

Оценка возможностей самореализации в филиале

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.8.8):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

Как видно из диаграммы (рис.5.8.8) часть студентов ($\approx 20\%$ в среднем) затруднились оценить качество возможностей самореализации в университете, что свидетельствует об их неучастии в творческой и научной деятельности.

Возможным вариантов решения возникшей проблемы является популяризация и информирование студентов со стороны директора АИЭ, заведующих кафедрами и преподавателей профильных предметов, а также внутренняя реклама творческого развития со стороны помощника проректора по воспитательной работе.

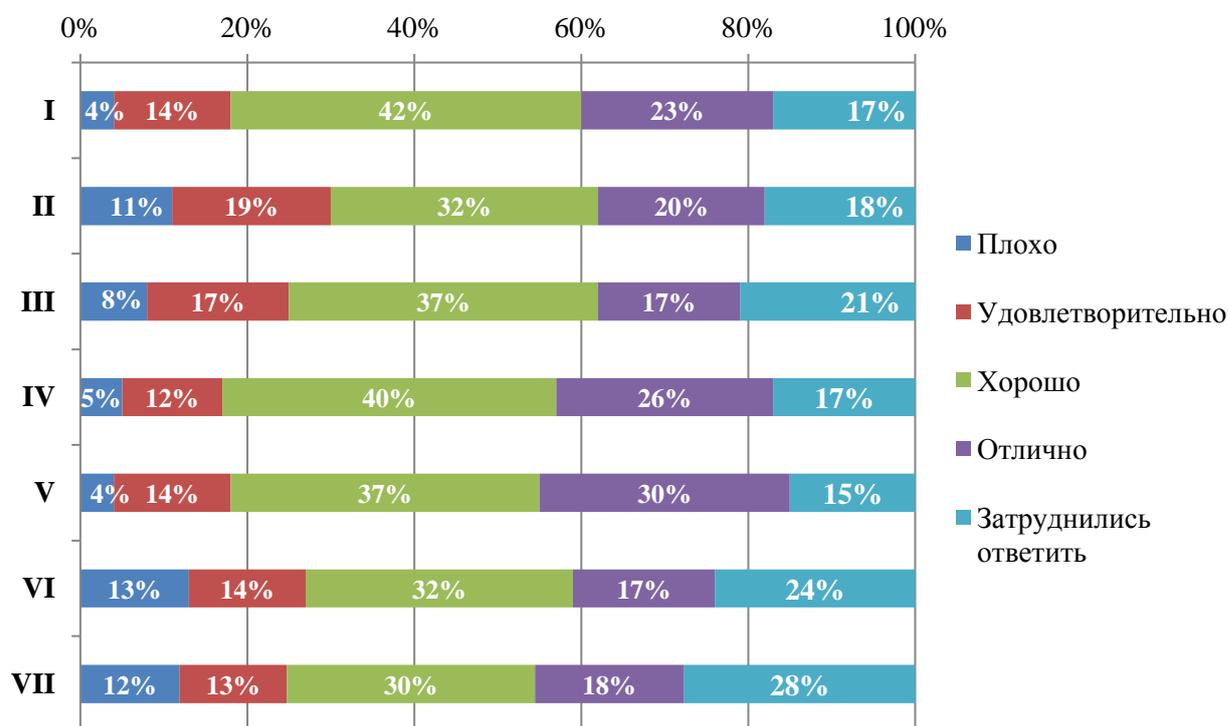


Рис.5.8.8 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися АИЭ

Оценка организации образовательной деятельности филиала

Респонденты АИЭ оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:



- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) (I)
- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося (II)
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах (III)
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) (IV)
- профессионализм преподавателей (V)
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (VI)
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (VII)
- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины (VIII)
- освоение профессионального программного обеспечения (IX)

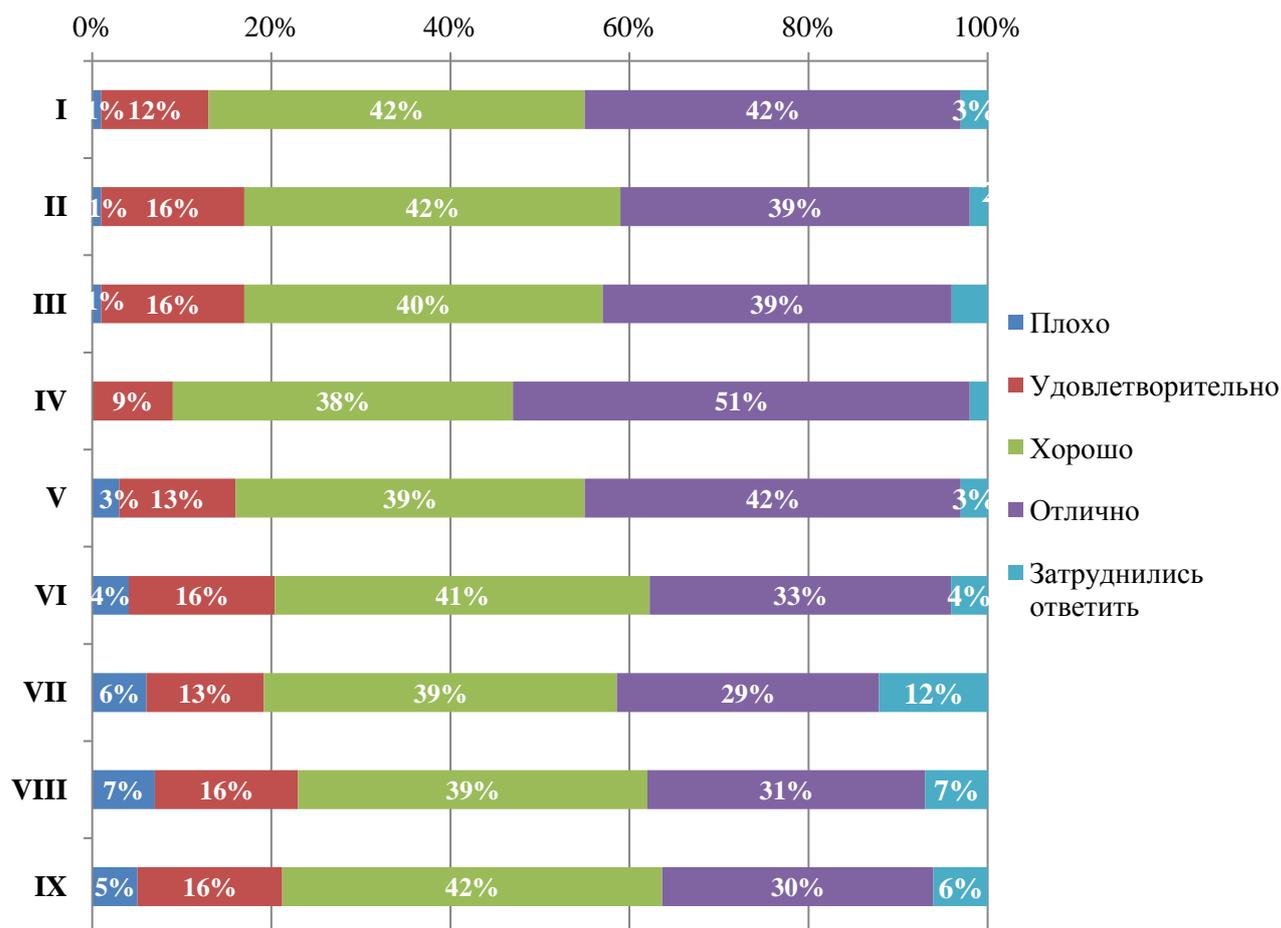


Рис.5.8.9 Оценка организации образовательной деятельности в филиале
Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы



Респонденты АИЭ оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.8.10):

- 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)

Студенты-первокурсники, которые еще не успели пройти практическую подготовку в 2021-2022 г., выбрали вариант «Затрудняюсь ответить», а т.к. это самый массивный поток студентов (первокурсники статистически наиболее активно участвуют в опросах).

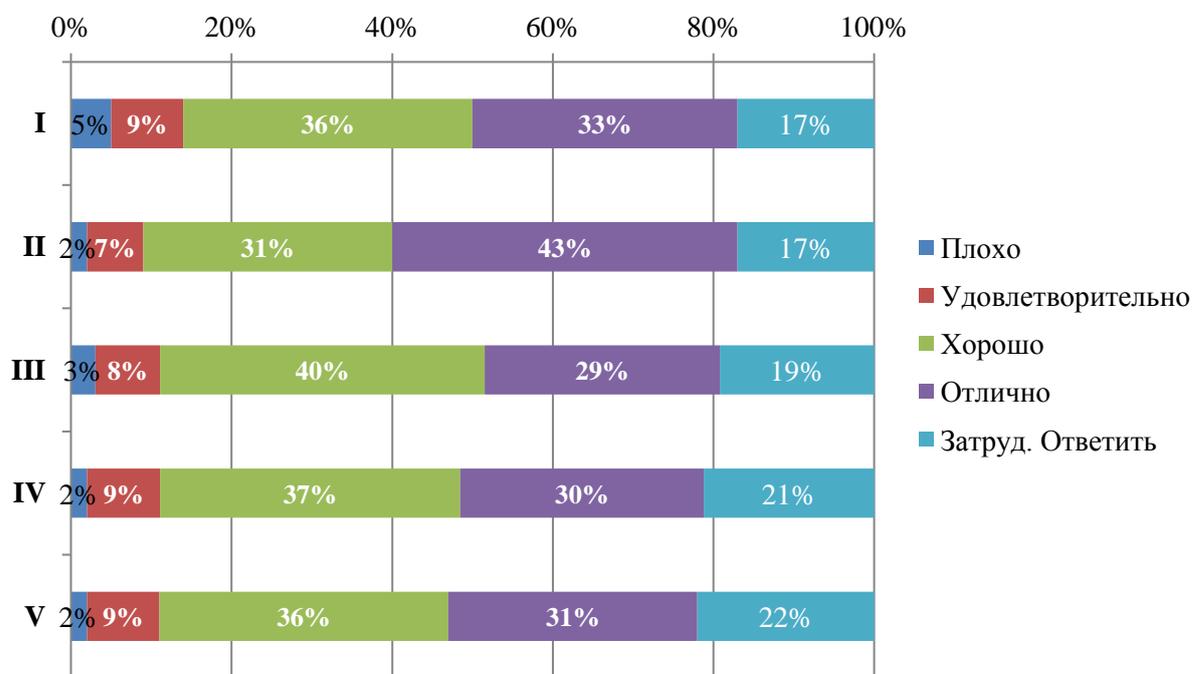


Рис.5.8.10 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися АИЭ

55,98% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 34,62% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики.

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Общая удовлетворенность и лояльность

96,44% обучающихся АИЭ никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

49,19% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования (из них 8,1% - в этом году).

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 80,90% респондентов ответили положительно.

Оценка оправдания ожиданий на диаграмме (рис.5.8.11)

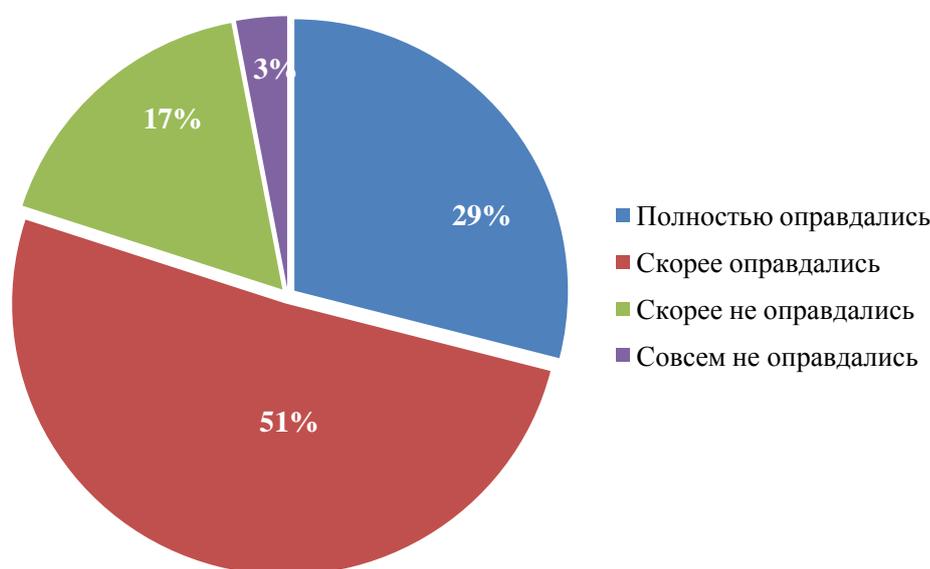


Рис.5.8.11 Уровень оправдания ожиданий от обучения в университете студентов АИЭ

Как видно из диаграммы (рис.5.8.11) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

5.9 Смоленский институт экономики

В исследовании приняли участие 39 обучающихся Смоленского института экономики (далее – СИЭ).



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год

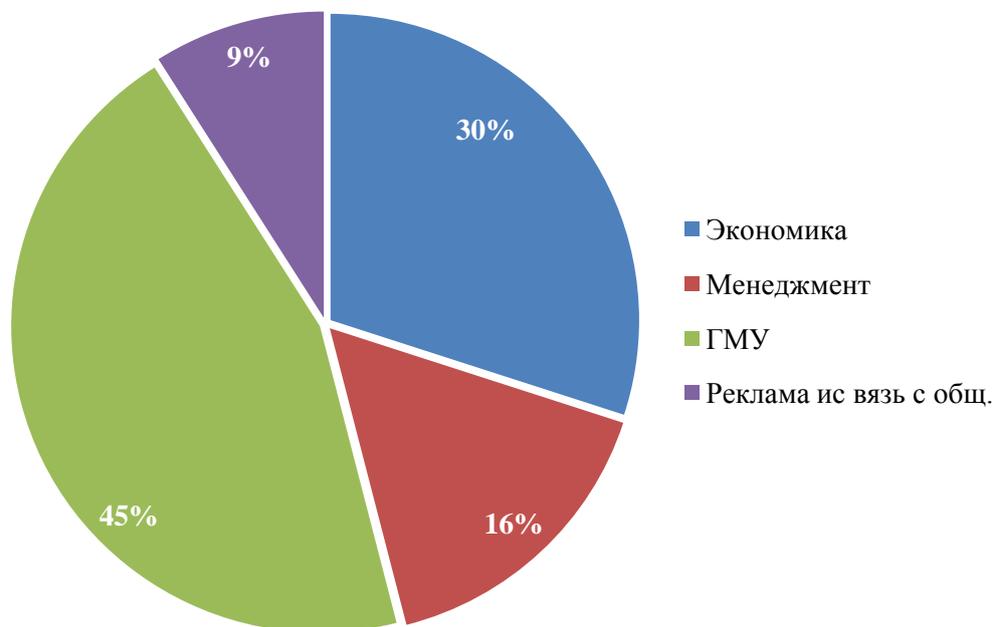


Рис. 5.9.1. Распределение респондентов СИЭ по специальностям

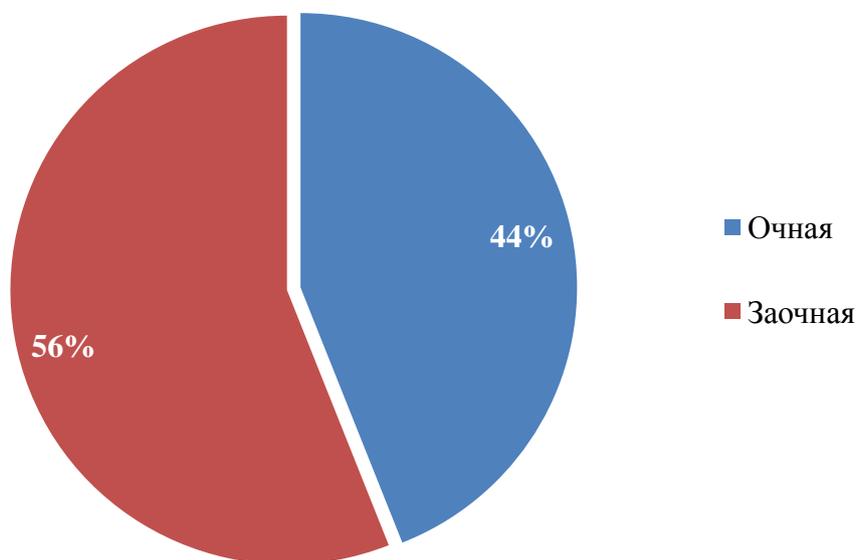


Рис.5.9.2 Распределение респондентов СИЭ по форме обучения

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Владение обучающимися иностранными языками

Из обучающихся СИЭ не владеют иностранными языками 38% опрошенных (39 чел.).

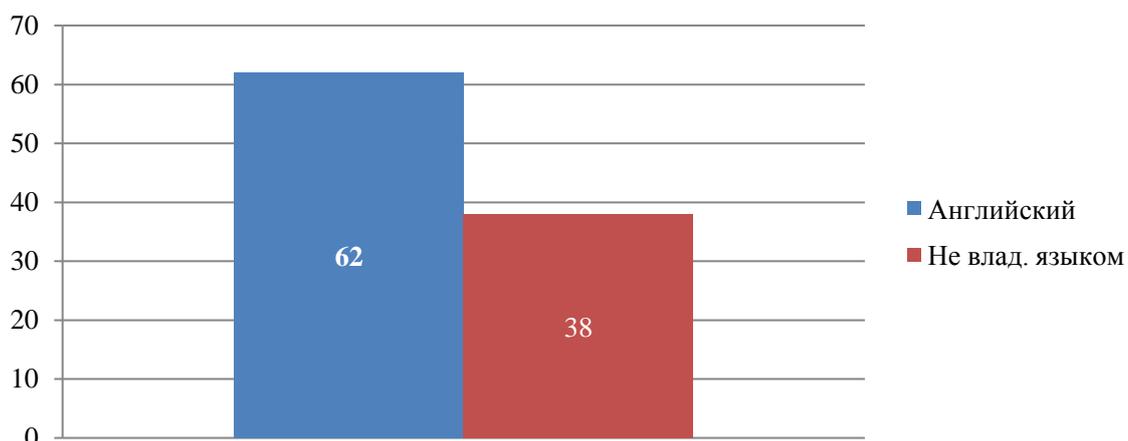


Рис.5.9.3 Диаграмма владения иностранными языками студентами СИЭ

Английским языком обучающиеся СИЭ владеют 24 чел. (рис.5.9.4):

- на базовом уровне – 80% (20 чел.)
- на среднем – 16% (3 чел.)
- Со словарем – 4% (1 чел.)

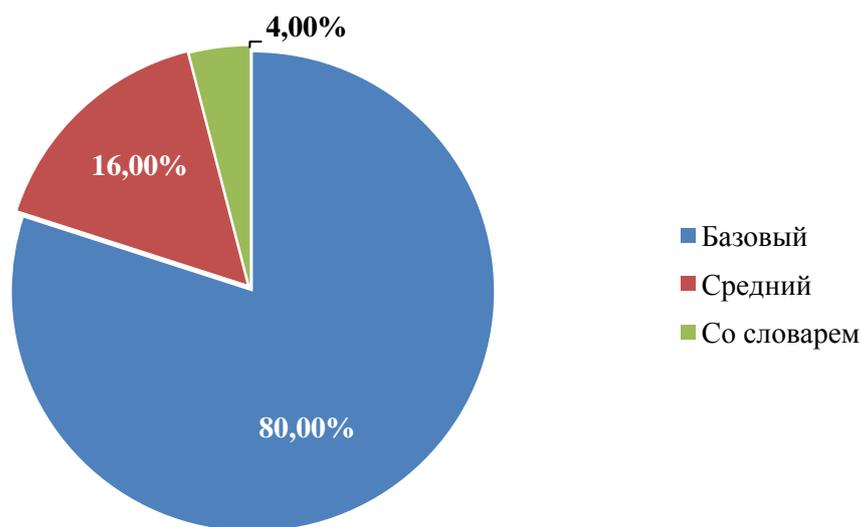


Рис.5.9.4 Уровень владения английским языком студентов СИЭ

	ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»
	Аналитический отчет
	по мониторингу удовлетворенности студентов за 2021-2022 уч.год
СМК-ОР-5.0-2022	

Оценка материально-технического оснащения филиала

Обучающимся СИЭ было предложено поставить оценки материально-техническому оснащению (далее – МТО) университета по трем категориям (рис. 5.9.5):

- обеспеченность учебными аудиториями, в том числе для занятий физической культурой и спортом (I);
- оснащенность учебных аудиторий мультимедийным оборудованием (II);
- полнота и доступность библиотечных фондов университета, включая информационные подписные ресурсы (III).

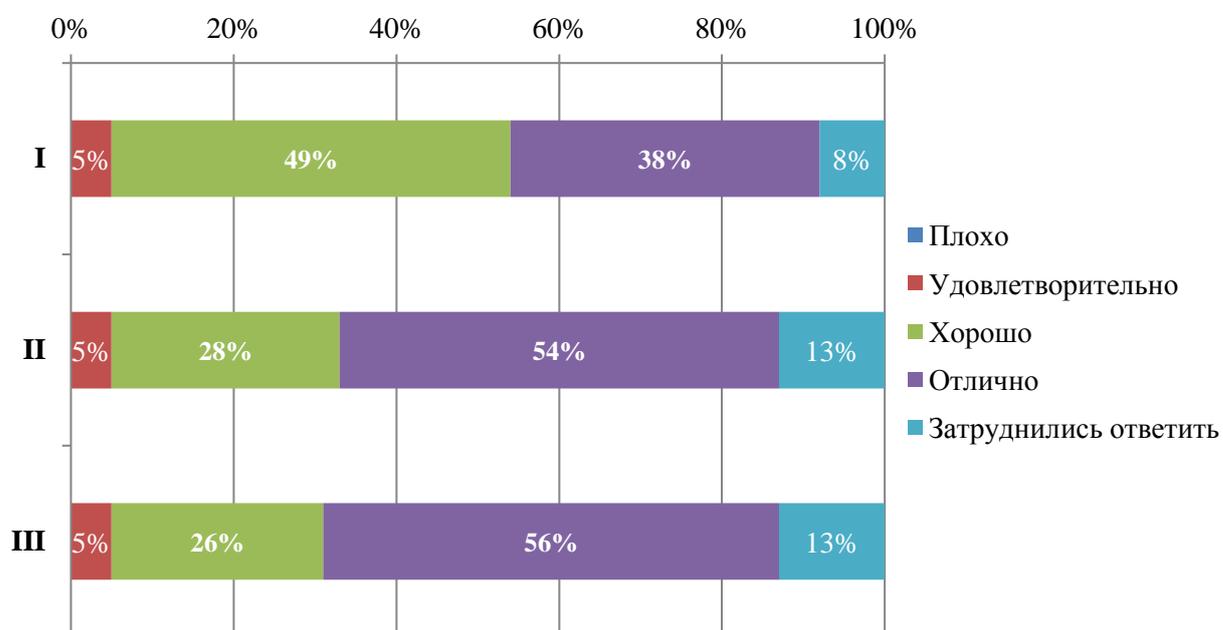


Рис.5.9.5 Оценка материально-технического оснащения университета обучающимися СИЭ

Как видно из диаграммы (рис. 5.9.5) обучающиеся СИЭ оценивают МТО филиала положительно (в среднем более 80% ответов «хорошо» и «отлично»).

Оценка социально-бытовых условий обучения в филиале

Обучающимся СИЭ было предложено поставить оценки социально-бытовые условия обучения в университете (рис. 5.9.6) по следующим показателям:

- организация питания (I);
- организация работы медпункта (II);
- комфортность и условия работы читальных залов (III);
- комфортность и качество обслуживания в библиотеке (IV);
- работа административных служб университета/филиала (доброжелательность, профессионализм) (V);



- состояние, чистота учебных аудиторий (VI);
- наличие и понятность навигации в учебных корпусах (VII);
- наличие комфортных зон отдыха (VIII).

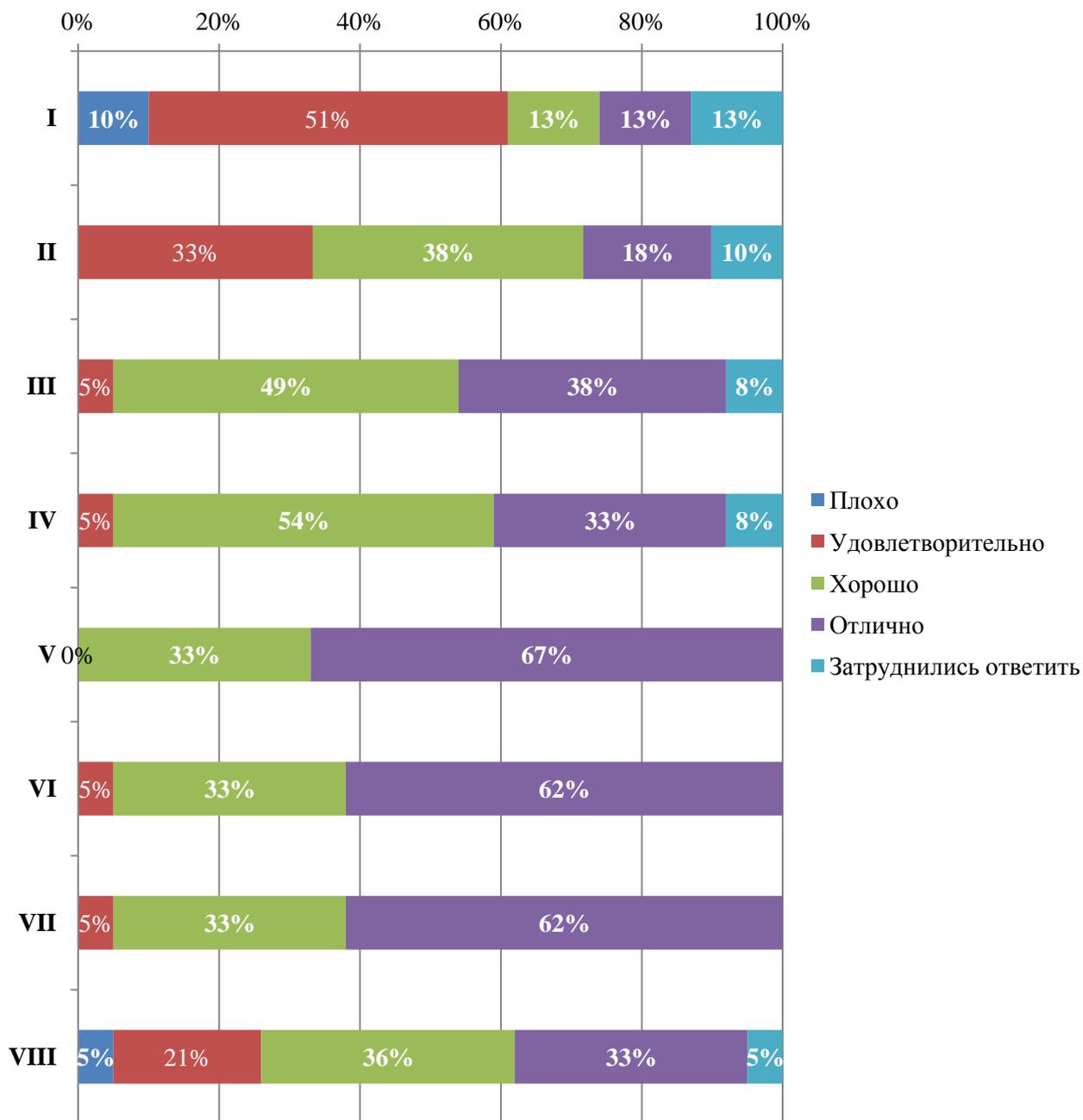


Рис.5.9.6 Оценка социально-бытовых условий обучения
в университете обучающимися СИЭ

Оценка работы филиала в условиях пандемии

Обучающимся СИЭ предлагалось оценить качество работы университета во время пандемии новой коронавирусной инфекции (рис. 5.9.7) по следующим параметрам:

- доступность информации об организации учебного процесса при переходе на дистанционное обучение в условиях пандемии (I);
- качество реализации онлайн занятий (исключая оценку качества интернета) (II);
- качество обратной связи при сопровождении учебных дисциплин и консультаций преподавателей (III);
- доступность и открытость информации о пандемии и мерах профилактики, введенных в Университете/филиале (IV);
- оснащение Университета/филиала необходимыми средствами защиты и профилактики (V);
- качество проведения университета/филиала мероприятий по предотвращению распространения коронавирусной инфекции:- входной контроль температуры- масочный режим и контроль его соблюдения- меры профилактики (проветривание, обработка рук и поверхностей антисептиком) (VI);

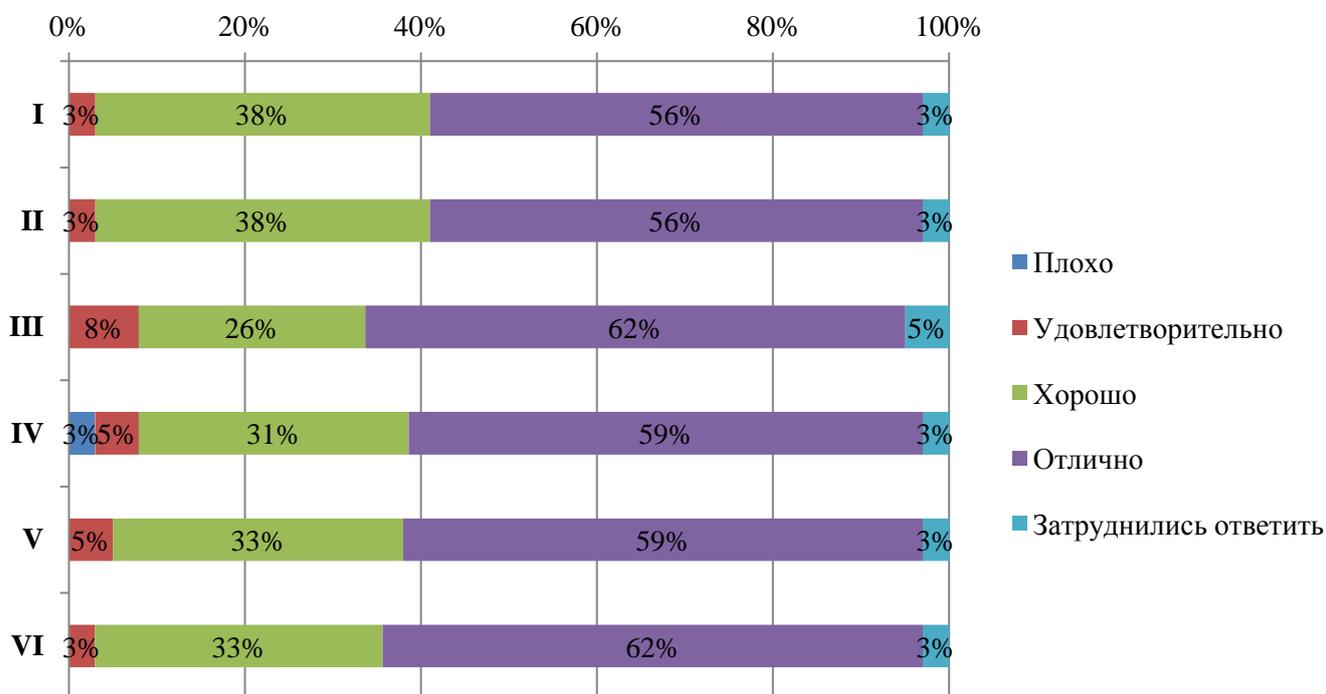


Рис.5.9.7 Оценка работы университета в условиях пандемии обучающимися СИЭ



В результате опроса выяснилось, что 90% респондентов носят индивидуальные средства защиты (маски и перчатки), 79,02% - регулярно обрабатывает руки антисептиком, 64,29% - своевременно сообщили о наличии у себя признаков заболевания.

31% респондентов выразили желание, чтобы после окончания пандемии отдельные дисциплины образовательных программ изучались с использованием дистанционных образовательных технологий.

Оценка обучения по программам академического обмена

3% респондентов проходили обучение в зарубежных вузах-партнерах Университета (в рамках программы обмена), в том числе с применением дистанционных технологий.

100% оценили этот опыт «удовлетворительно».

3% хорошо осведомлены о наличии возможности участия в программах академического обмена в университете.

Оценка возможностей самореализации в филиале

Респонденты оценивали возможности для самореализации по следующим параметрам (рис.5.9.8):

- Возможность участвовать в студенческом самоуправлении (I)
- Возможность для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) (II)
- Возможность посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу (III)
- Возможность участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) (IV)
- Возможность участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях (V)
- Возможность участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб (VI)
- Возможность участия в программах обмена с зарубежными вузами-партнерами (VII)

Как видно из диаграммы (рис.5.9.8) большая часть студентов затруднились оценить качество возможностей самореализации в университете, что свидетельствует об их неучастии в творческой и научной деятельности.

Возможным вариантов решения возникшей проблемы является популяризация и информирование студентов со стороны директора СИЭ, заведующих кафедрами и преподавателей профильных предметов, а также внутренняя реклама творческого развития со стороны помощника проректора по воспитательной работе.

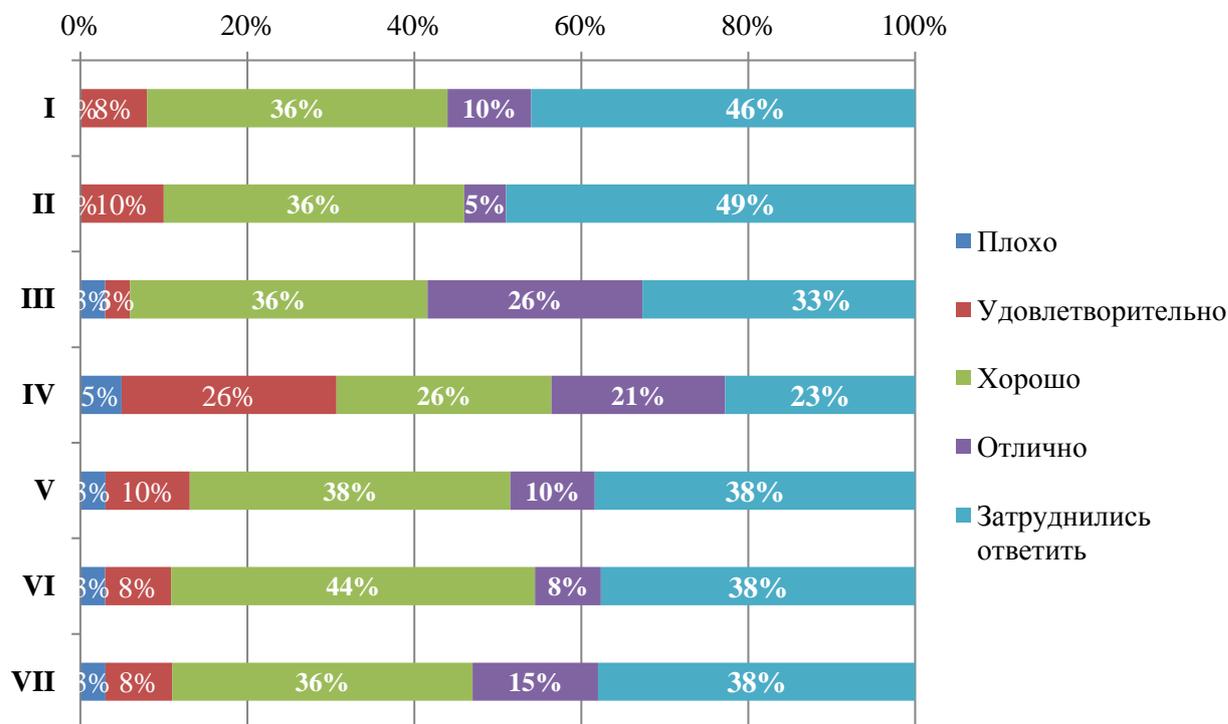


Рис.5.9.8 Оценка возможностей самореализации в университете обучающимися СИЭ

Оценка организации образовательной деятельности филиала

Респонденты СИЭ оценивали организацию образовательной деятельности по следующим критериям:

- открытость, полнота и доступность информации об Университете (сайт, информационные стенды) (I)
- понятность, доступность информации на образовательном портале университета, личном кабинете обучающегося (II)
- открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах (III)
- расписание занятий доступно (сайт, информационные стенды) (IV)
- профессионализм преподавателей (V)
- разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения (VI)
- организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (VII)
- мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины (VIII)
- освоение профессионального программного обеспечения (IX)

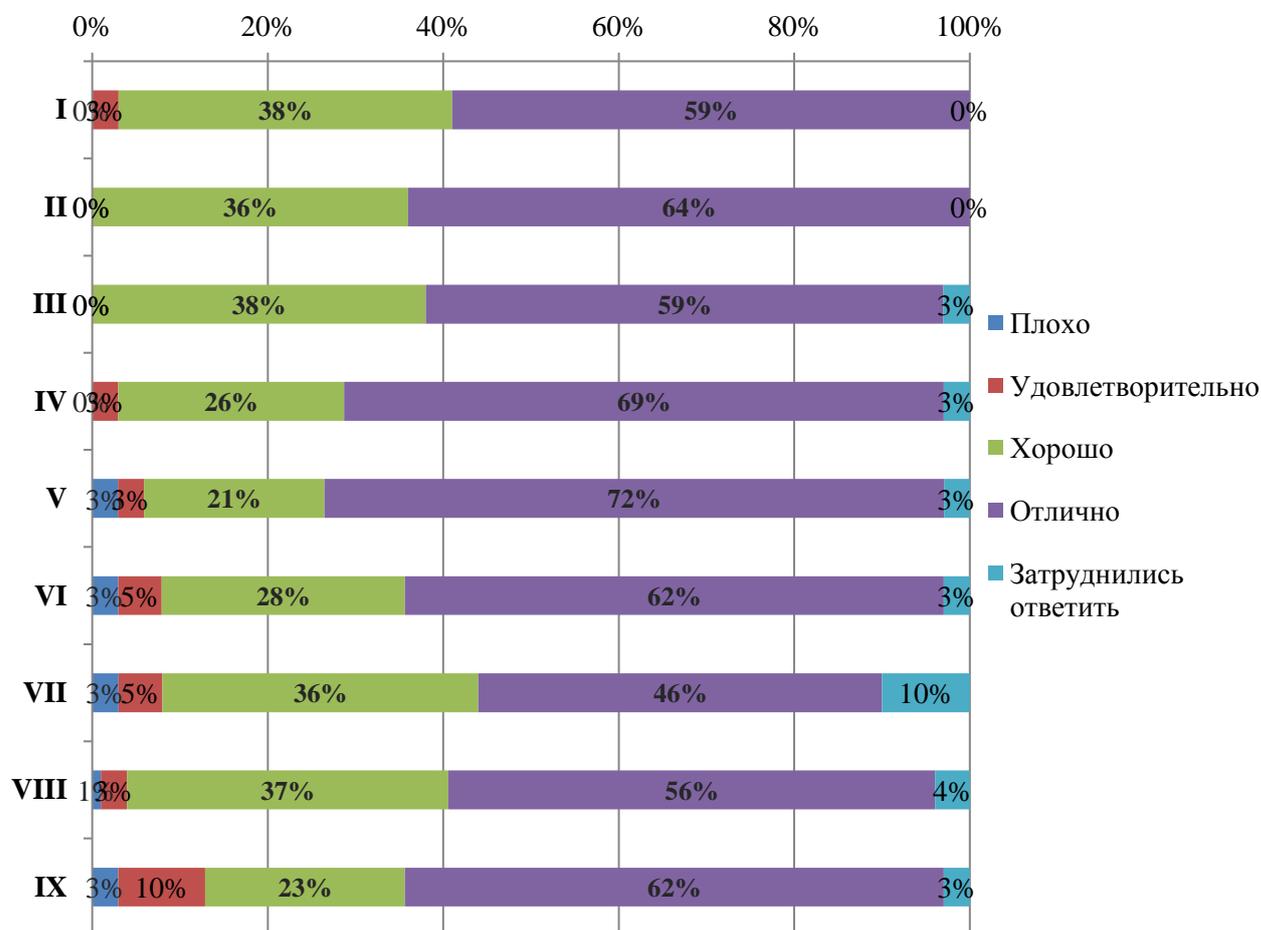


Рис.5.8.9 Оценка организации образовательной деятельности в филиале

Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы

Респонденты СИЭ оценивали организацию практики во время учебы по следующим параметрам (рис.5.9.10):

- 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)



Рис.5.9.10 Оценка организации процесса прохождения практик во время учебы обучающимися СИЭ

71,79% респондентов не узнавали о возможности трудоустройства на предприятии по месту прохождения практики. Для 23,08% была перспектива трудоустройства по итогам производственной практики.



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год

Общая удовлетворенность и лояльность

94,87% обучающихся СИЭ никогда не сталкивались с коррупцией в университете.

56,41% опрошенных планируют продолжить обучение на следующих ступенях образования.

На вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?» 87,17% респондентов ответили положительно.

Оценка оправдания ожиданий на диаграмме (рис.5.9.11)



Рис.5.9.11 Уровень оправдания ожиданий от обучения в филиале студентов СИЭ

Как видно из диаграммы (рис.5.9.11) удовлетворение ожиданий потребителя находится на высоком уровне, что свидетельствует о правильной политике выстраивания ожиданий во время приемной кампании и рекламы. Рекомендации по работе с ожиданиями находятся в разделе «Рекомендации по улучшению».

6. Выводы

Самым активным направлением подготовки стала юриспруденция (10,73% общего числа опрошенных), как и в 2020 г. очная форма обучения отвечала активнее остальных (58,31%).

Согласно опросу, студентов не устраивает уровень комфорта зон отдыха (25% охарактеризовала зоны отдыха как «плохие»).



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

**по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год**

Комфортабельность и удобство жилых и общественных помещений УГК «Пушкинский», а также качество взаимодействия с персоналом более 10% опрошенных оценили отрицательно, что говорит о необходимости повышения качества помещений и компетенций сотрудников.

К работе университета в условиях пандемии у студентов претензий не оказалось, в основном оценки «хорошо» и «отлично».

Опрошенные отметили недостаток мотивации со стороны преподавателей к самостоятельному изучению предметов (7% оценок «плохо»), а также недостаток организации лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики (8% оценок «плохо»).

С коррупцией в университете столкнулись 6% опрошенных, что говорит об эффективности антикоррупционной политики СПбУТУиЭ.

Более 50% обучающихся хотели бы продолжить обучение.

У 50% ожидания об университете «скорее оправдались», у 33% ожидания «полностью оправдались».

Студенты отметили нехватку мест для отдыха и питания, а также высокие цены в студенческой столовой.

Студенты рекомендуют усилить рекламную кампанию и увеличить количество мероприятий (открытых лекций, практикумов и т.п.). Студенты отмечают, что им не хватает определенности и однозначности правил и порядков, а также заметили проблемы с доведением информации.

7. Рекомендации по улучшению.

1. Повышение лояльности:

1.1. Инвестиции в создание благоприятной и комфортной среды для реализации процесса непрерывного образования: льготы при поступлении на ВО для выпускников СПО колледжа и филиалов, помощь с релокацией.

1.2. Развитие сотрудничества с выпускниками университета: членство в Ассоциации выпускников, регулярные мероприятия в онлайн и оффлайн формате.

1.3. Улучшение зон отдыха и повышение качества сопутствующих услуг

1.4. Разработка и реализация мероприятий по повышению информирования студентов о научной и внеучебной деятельности, о возможностях творчества и волонтерства в университете.



СМК-ОР-5.0-2022

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

Аналитический отчет

**по мониторингу удовлетворенности студентов
за 2021-2022 уч.год**

2. Повышение качества образования

2.1. Разработка и реализация программы мотивации для преподавателей в целях повышения качества реализации образовательных программ

2.2. Разработка и реализация образовательных мероприятий с участием специалистов и представителей бизнес-сообщества

3. Работа с ожиданиями

3.1. Проведение маркетинговых исследований среди потенциальных абитуриентов и анализ рынка с целью определения приблизительных ожиданий потребителя

3.2. Построение рекламной и приемной кампаний в соответствии с результатами маркетингового исследования

3.3. Отслеживание смены ожиданий в процессе обучения у студентов.