

**Отдел учебно-методического обеспечения, мониторинга
качества образования**

**Оценка и мониторинг
удовлетворенности студентов и
выпускников качеством
образовательного процесса
(Факультет экономики и управления
(направление подготовки «Менеджмент»))**

2018 – 2019 уч. г.

Архангельск

2019

СОДЕРЖАНИЕ

1 Результаты анкетирования студентов 4 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент») на предмет удовлетворенности качеством образовательного процесса	3
2 Сводная таблица итогов удовлетворенности студентов 4 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент») качеством образовательного процесса.....	18
3 Заключение	23
4 Результаты анкетирования студентов 5 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент», заочная форма обучения) на предмет удовлетворенности качеством образовательного процесса	25
5 Сводная таблица итогов удовлетворенности студентов 5 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент», заочная форма обучения) качеством образовательного процесса.....	41
6 Заключение	44

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ (НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ «МЕНЕДЖМЕНТ») НА ПРЕДМЕТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Объект оценки: студенты 4 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент»)

Генеральная совокупность – 5 человек, выборочная совокупность – 5 человек (100%)

Дата анкетирования: 2019 г.;

Результаты оценки обработаны на ПК с использованием прикладного пакета Microsoft Office Excel, методами описательной статистики.

Таблица 1

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
<i>I. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБУЧЕНИЯ</i>						
1. Удовлетворенность качеством обучения в целом (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	60,0 (3)	40,0 (2)	-	
2. Удовлетворенность качеством проведения преподавателями всех видов занятий в целом (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
2.1. Удовлетворенность чтением лекций (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	
2.2. Удовлетворенность качеством проведения практических занятий (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-	
2.3. Удовлетворенность качеством проведения лабораторных занятий (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	-	
2.4. Удовлетворенность содержанием обучения (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	60,0 (3)	20,0 (1)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
3. Удовлетворенность организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса (приказы, служебные распоряжения)) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-	
4. Удовлетворенность информацией о содержании учебного плана и программ по дисциплинам (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	
5. Удовлетворенность учебно-методической оснащенностью в целом (учебно-методические издания, методические рекомендации, рабочие тетради, средства наглядности и т.д.). (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	
5.1. Удовлетворенность методическим обеспечением дисциплин и практик (рабочие программы дисциплин и программ практик в целом). (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
5.2. Удовлетворенность количеством необходимой учебной литературы на бумажных носителях (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5
-	-	-	100,0 (5)	-	-	
5.3. Удовлетворенность количеством необходимой учебной литературы на электронных носителях (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5
-	-	-	100,0 (5)	-	-	
5.4. Удовлетворенность наличием научной литературы (монографии, книги и т.п.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 0% 20% 80%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5
-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	-	
5.5. Удовлетворенность наличием подписной литературы на электронных носителях (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 0% 20% 80%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5
-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
5.6. Удовлетворенность наличием литературы на иностранном языке (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 0% 20% 80%</p> <p>1 2 3 4 5</p>
-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	-	
<i>6. Удовлетворенность условиями образовательного процесса</i>						
6.1. Удовлетворенность количеством ПК используемых в учебном процессе (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 40% 40% 20%</p> <p>1 2 3 4 5</p>
-	-	40,0 (2)	40,0 (2)	20,0 (1)	-	
6.2. Удовлетворенность количеством мест в читальном зале (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 0% 20% 80%</p> <p>1 2 3 4 5</p>
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	
6.3. Удовлетворенность количеством точек доступа к электронно-информационным ресурсам (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 20% 20% 60%</p> <p>1 2 3 4 5</p>
-	-	20,0 (1)	60,0 (3)	20,0 (1)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее не удовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
6.4. Удовлетворенность социальной защищенностью, безопасностью (охрана, социально-психологическая помощь, предоставление льгот и др.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 100%</p> <p>Legend: 1 (blue), 2 (red), 3 (green), 4 (purple), 5 (cyan)</p>
-	-	-	100,0 (5)	-	-	
7. Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 20% 20% 60%</p> <p>Legend: 1 (blue), 2 (red), 3 (green), 4 (purple), 5 (cyan)</p>
-	-	60,0 (3)	20,0 (1)	20,0 (1)	-	
8. Удовлетворенность оснащенностью лабораторий (муляжи, фантомы, тренажеры, микроскопы, приборы) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 20% 20% 60%</p> <p>Legend: 1 (blue), 2 (red), 3 (green), 4 (purple), 5 (cyan)</p>
-	-	20,0 (1)	60,0 (3)	20,0 (1)	-	
9. Удовлетворенность оснащенностью лекционных аудиторий (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 20% 40% 40%</p> <p>Legend: 1 (blue), 2 (red), 3 (green), 4 (purple), 5 (cyan)</p>
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-	

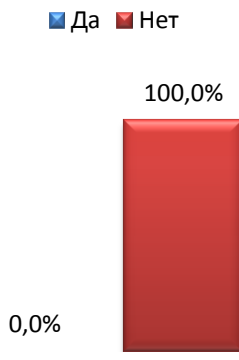
% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
10. Удовлетворенность оснащённостью кафедр на клинических базах (материально-техническое обеспечение, санитарно-гигиеническое состояние) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	20,0 (1)	60,0 (3)	-	
11. Удовлетворенность условиями проведения учебной, производственной практик (определение мест прохождения практики, наличие информации о необходимой документации, консультационная поддержка со стороны руководителей практик и др.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-	
12. Удовлетворенность организацией и проведением экзамена, зачета (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	
13. Удовлетворенность организацией и проведением консультаций (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	60,0 (3)	40,0 (2)	-	

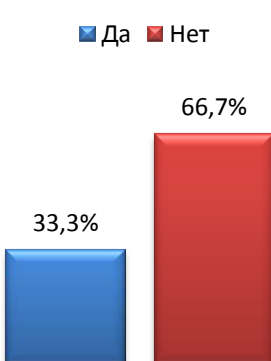
14. Удовлетворенность организацией и проведением обработок (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>Круговая диаграмма(%)</p>
-	-	-	40,0 (2)	60,0 (3)	-	
II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ КЛИМАТОМ В ВУЗЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ДЕКАНАТОМ						
% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее не удовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
15. Удовлетворенность взаимодействием с деканатом в целом (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	60,0 (3)	40,0 (2)	-	
16. Удовлетворенность доступностью руководства (возможность решить проблемы напрямую, присутствие на рабочем месте в обозначенное время и т.п.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	60,0 (3)	40,0 (2)	-	
17. Удовлетворенность оперативностью принимаемых решений (информирование о принятии решения, определенный срок принятия решения, объективность) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	80,0 (4)	20,0 (1)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
18. Удовлетворенность эффективностью решений (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	100,0 (5)	-	-	
19. Удовлетворенность доброжелательностью (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	40,0 (2)	60,0 (3)	-	
20. Удовлетворенность внимательностью (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	60,0 (3)	40,0 (2)	-	
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТНОШЕНИЯМИ ВНУТРИ УНИВЕРСИТЕТА						
22. Удовлетворенность отношениями студент – учебное управление (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	50,0 (1)	50,0 (1)	3	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
23. Удовлетворенность отношениями студент – бухгалтерия (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	25,0 (1)	50,0 (2)	25,0 (1)	1	
24. Удовлетворенность отношениями студент – библиотека (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	20,0 (1)	60,0 (3)	-	
25. Удовлетворенность отношениями студент – преподаватель (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	
26. Удовлетворенность отношениями студент – учебно-вспомогательный персонал (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	40,0 (2)	60,0 (3)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
27. Удовлетворенность отношениями между студентами (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	50,0 (2)	50,0 (2)	1	

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВНЕУЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
% студентов, ответивших на вопросы анкеты		Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)
да	нет		
28. Принимаете ли Вы участие во внеучебной деятельности (% ответивших/абсолютное число ответивших)			
40,0 (2)	60,0 (3)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты		Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)
да	нет		
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРОВЕДЕНИЕМ СПОРТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И РАБОТой СЕКЦИЙ			
36. Посещаете ли Вы спортивные секции в вузе? (% ответивших/абсолютное число ответивших)			
60,0 (3)	40,0 (2)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Столбчатая диаграмма(%)										
1 – нет времени	2 – отсутствие привычки	3- отсутствие нужной секции	4 – состояние здоровья	5 - плохая организация секции											
37. Причины ответа «нет» (% ответивших/абсолютное число ответивших)- возможен выбор нескольких вариантов ответов					<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>37.1</td> <td>37.2</td> <td>37.3</td> <td>37.4</td> <td>37.5</td> </tr> </table>	1	0	0	0	0	37.1	37.2	37.3	37.4	37.5
1	0	0	0	0											
37.1	37.2	37.3	37.4	37.5											
-	1	-	-	-											
% студентов, ответивших на вопросы анкеты			Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)											
да		нет													
39. Удовлетворенность культурно-массовыми мероприятиями, проводимыми в вузе					<p>■ Да ■ Нет</p> <table border="1"> <tr> <td>80,0</td> <td>20,0</td> </tr> <tr> <td>0,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> </table>	80,0	20,0	0,0%	100,0%						
80,0	20,0														
0,0%	100,0%														
39. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия, проводимые в вузе (% ответивших/абсолютное число ответивших)															
80,0 (4)		20,0 (1)	-												
% студентов, ответивших на вопросы анкеты				Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)										
1 – нет времени	2 – отсутствие привычки и желания	3 – отсутствие информации													
40. Причины ответа «нет» (% ответивших/абсолютное число ответивших) - возможен выбор нескольких вариантов ответов				<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>40.1</td> <td>40.2</td> <td>40.3</td> </tr> </table>	1	0	0	40.1	40.2	40.3					
1	0	0													
40.1	40.2	40.3													
1	-	-	-												
IV. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ															
% студентов, ответивших на вопросы анкеты			Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)											
да		нет													
42. Занимаетесь ли Вы научными исследованиями (% ответивших/абсолютное число ответивших)				<p>■ Да ■ Нет</p> <table border="1"> <tr> <td>60,0</td> <td>40,0</td> </tr> <tr> <td>0,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> </table>	60,0	40,0	0,0%	100,0%							
60,0	40,0														
0,0%	100,0%														
42. Занимаетесь ли Вы научными исследованиями (% ответивших/абсолютное число ответивших)															
60,0 (3)		40,0 (2)	-												

43. Посещаете ли вы СНК (% ответивших/абсолютное число ответивших)					
20,0 (1)	80,0 (4)				
% студентов, ответивших на вопросы анкеты				Столбчатая диаграмма(%)	
1 – нет времени	2 – отсутствие желания	3 – отсутствие информации со стороны кафедры	Нет ответа (чел.)		
44. Причины ответа «нет» (% ответивших/абсолютное число ответивших) - возможен выбор нескольких вариантов ответов					
2	-	-	-		

V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ						
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПИТАНИЯ						
% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее неудовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
53. Удовлетворенность качеством блюд (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	20,0 (1)	80,0 (4)	-	-	
54. Удовлетворенность ассортиментом блюд (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
20,0 (1)	-	20,0 (1)	40,0 (2)	20,0 (1)	-	

<p style="text-align: center;">% студентов, ответивших на вопросы анкеты</p>						<p style="text-align: center;">Нет ответа (чел.)</p>	<p style="text-align: center;">Круговая диаграмма(%)</p>
<p style="text-align: center;">1 балл – совсем не удовлетворен</p>	<p style="text-align: center;">2 балла – скорее недоволен</p>	<p style="text-align: center;">3 балла – скорее удовлетворен, чем нет</p>	<p style="text-align: center;">4 балла – вполне удовлетворен</p>	<p style="text-align: center;">5 баллов – удовлетворен полностью</p>	<p style="text-align: center;">Нет ответа (чел.)</p>		
<p style="text-align: center;">55. Удовлетворенность стоимостью блюд в столовой/буфете (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							<p style="text-align: center;">0% 0% 100%</p>
<p style="text-align: center;">20,0 (1)</p>	-	<p style="text-align: center;">20,0 (1)</p>	<p style="text-align: center;">60,0 (3)</p>	-	-		
<p style="text-align: center;">56. Удовлетворенность интерьером столовой/буфета (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							<p style="text-align: center;">0% 0% 0% 33% 67%</p>
-	-	<p style="text-align: center;">20,0 (1)</p>	<p style="text-align: center;">80,0 (4)</p>	-	-		
<p style="text-align: center;">57. Удовлетворенность графиком и организацией работы (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							<p style="text-align: center;">0% 0% 0% 33% 67%</p>
<p style="text-align: center;">20,0 (1)</p>	-	-	<p style="text-align: center;">80,0 (4)</p>	-	-		
<p style="text-align: center;">58. Удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями столовой/буфета (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							<p style="text-align: center;">0% 0% 0% 33% 67%</p>
-	-	<p style="text-align: center;">40,0 (2)</p>	<p style="text-align: center;">60,0 (3)</p>	-	-		

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее недоволен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
59. Удовлетворенность отношением со стороны персонала столовой/буфета (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 100%</p>
-	-	40,0 (2)	60,0 (4)	-	-	

VI. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫБРАННОЙ ПРОФЕССИЕЙ						
% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее недоволен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
60. Удовлетворенность уровнем предполагаемой заработной платы (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 25% 25% 50%</p>
-	-	20,0 (1)	60,0 (4)	20,0 (1)	-	
61. Удовлетворенность возможностью карьерного роста (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<p>0% 0% 0% 50% 50%</p>
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)												
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее недоволен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью														
62. Удовлетворенность возможностью самореализации (% ответивших/абсолютное число ответивших)						<table border="1"> <caption>Круговая диаграмма(%) для вопроса 62</caption> <thead> <tr><th>Рейтинг</th><th>Процент</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2</td><td>0%</td></tr> <tr><td>3</td><td>25%</td></tr> <tr><td>4</td><td>0%</td></tr> <tr><td>5</td><td>75%</td></tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Процент	1	0%	2	0%	3	25%	4	0%	5	75%
Рейтинг	Процент																	
1	0%																	
2	0%																	
3	25%																	
4	0%																	
5	75%																	
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-													
63. Удовлетворенность престижем профессии в обществе						<table border="1"> <caption>Круговая диаграмма(%) для вопроса 63</caption> <thead> <tr><th>Рейтинг</th><th>Процент</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2</td><td>0%</td></tr> <tr><td>3</td><td>25%</td></tr> <tr><td>4</td><td>25%</td></tr> <tr><td>5</td><td>50%</td></tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Процент	1	0%	2	0%	3	25%	4	25%	5	50%
Рейтинг	Процент																	
1	0%																	
2	0%																	
3	25%																	
4	25%																	
5	50%																	
-	-	20,0 (1)	40,0 (2)	40,0 (2)	-													

**Модель определения уровней удовлетворенности
потребителей образовательных услуг**

Уровень удовлетворенности	Интервалы (балл)
очень низкий (ОНиз)	$0 < n \leq 1$
Низкий (Низ)	$1 < n \leq 2$
Удовлетворительный (Уд)	$2 < n \leq 3$
Хороший (Хор)	$3 < n \leq 4$
Максимальный (Макс)	$4 < n \leq 5$

**ОЦЕНКА И МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
ФАКУЛЬТЕТА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ (НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ
«МЕНЕДЖМЕНТ») КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Таблица 3

Критерии и показатели	Средний балл /Уровень удовлетворенности				
	2015-2016 УЧ.Г. 21 человек (100,0%)	2016-2017 УЧ.Г. 5 человек (100,0%)	2017-2018 УЧ.Г. 5 человек (100%)	2018-2019 УЧ.Г. 5 человек (100%)	Динамика
I. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБУЧЕНИЯ					
1. Удовлетворенность качеством обучения в целом	4,5 максимальный	4,2 максимальный	4,4 максимальный	4,4 Макс	=
2. Удовлетворенность качеством проведения преподавателями всех видов занятий в целом	4,6 максимальный	4,5 максимальный	4,4 максимальный	4,2 Макс	-
2.1 Удовлетворенность чтением лекций	4,5 максимальный	4,2 максимальный	4,6 максимальный	4,2 Макс	-
2.2. Удовлетворенность качеством проведения практических занятий	4,5 максимальный	4,2 максимальный	3,8 хороший	4,2 Макс	+
2.3. Удовлетворенность качеством проведения лабораторных занятий	4,4 максимальный	4,3 максимальный	3,4 хороший	3,8Хор	+
2.4. Удовлетворенность содержанием обучения (то, чему учат)	4,5 максимальный	4,4 максимальный	4,2 максимальный	4,0 Хор	-
3. Удовлетворенность организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса)	4,3 максимальный	4,4 максимальный	3,8 хороший	4,2 Макс	+
4. Удовлетворенность информацией о содержании учебного плана и программ по дисциплинам	4,5 максимальный	4,6 максимальный	4,2 максимальный	4,2 Макс	=
5. Удовлетворенность учебно-	4,4	4,4	4,4	4,2 Макс	-

методической оснащенностью в целом (учебно-методические издания, методические рекомендации, рабочие тетради, средства наглядности и т.д.).	максимальный	максимальный	максимальный		
5.1. Удовлетворенность методическим обеспечением дисциплин и практик (рабочие программы дисциплин и программ практик в целом).	4,4 максимальный	4,2 максимальный	4,4 максимальный	4,2 Макс	-
5.2. Удовлетворенность количеством необходимой актуальной учебной литературы на бумажных носителях	4,5 максимальный	4,2 максимальный	5,0 максимальный	4,0 Хор	-
5.3. Удовлетворенность количеством необходимой учебной литературы на электронных носителях	4,7 максимальный	4,4 максимальный	5,0 максимальный	4,0 Хор	-
5.4. Удовлетворенность наличием научной литературы (монографии, книги и т.п.)	4,5 максимальный	4,4 максимальный	4,8 максимальный	3,8 Хор	-
5.5. Удовлетворенность наличием подписной литературы на бумажных и электронных носителях (журналы, бюллетени)	4,5 максимальный	4,2 максимальный	4,6 максимальный	3,8 Хор	-
5.6. Удовлетворенность наличием литературы на иностранном языке	4,4 максимальный	4,4 максимальный	4,6 максимальный	3,8 Хор	-
5.7. Удовлетворенность качеством используемых электронных образовательных ресурсов (курсы на платформе Moodle)	-	-	5,0 максимальный	4,4 Макс	-
6.1. Удовлетворенность количеством ПК используемых в образовательном процессе	-	-	-	3,8 Хор	
6.2. Удовлетворенность количеством мест в читальном зале	4,6 максимальный	4,6 максимальный	4,4 максимальный	4,2 Макс	-
6.3. Удовлетворенность количеством точек доступа к электронно-информационным ресурсам	4,7 максимальный	4,8 максимальный	4,2 максимальный	4,0 Хор	-
6.4. Удовлетворенность социальной защищенностью, безопасностью (охрана, социально-психологическая помощь, предоставление льгот и др.)	4,6 максимальный	4,6 максимальный	4,6 максимальный	4,0 Хор	-
7. Удовлетворенность	4,2	4,4	3,6 хороший	3,6 Хор	=

санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей	максимальный	максимальный			
8. Удовлетворенность оснащенностью лабораторий (муляжи, фантомы, тренажеры, микроскопы, приборы)	4,3 максимальный	4,2 максимальный	3,2 хороший	4,0 Хор	+
9. Удовлетворенность оснащенностью лекционных аудиторий	4,2 максимальный	4,4 максимальный	4,0 хороший	4,2 Макс	+
10. Удовлетворенность оснащенностью кафедр на клинических базах (материально-техническое обеспечение, санитарно-гигиеническое состояние)	4,4 максимальный	4,3 максимальный	4,2 максимальный	4,4 Макс	+
11. Удовлетворенность условиями проведения учебной, производственной практик (определение мест прохождения практики, наличие информации о необходимой документации, консультационная поддержка со стороны руководителей практик и др.)	4,6 максимальный	4,2 максимальный	4,8 максимальный	4,2 Макс	-
12. Удовлетворенность организацией и проведением экзаменов, зачетов	4,5 максимальный	4,4 максимальный	5,0 максимальный	4,8 Макс	-
13. Удовлетворенность организацией и проведением консультаций	4,6 максимальный	4,2 максимальный	5,0 максимальный	4,4 Макс	-
14. Удовлетворенность организацией и проведением отработок	4,5 максимальный	4,2 максимальный	5,0 максимальный	4,6 Макс	-
Итоговый балл:	4,5 <i>максимальный</i>	4,3 <i>максимальный</i>	4,4 <i>максимальный</i>	4,1 Макс	-
II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ КЛИМАТОМ В ВУЗЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ДЕКАНАТОМ					
15. Удовлетворенность взаимодействием в целом	4,7 максимальный	4,8 максимальный	5,0 максимальный	4,4 Макс	-
16. Удовлетворенность доступностью руководства (возможность решить проблемы напрямую, присутствие на рабочем месте в обозначенное время и т.п.)	4,7 максимальный	4,6 максимальный	5,0 максимальный	4,4 Макс	-
17. Удовлетворенность оперативностью принимаемых решений	4,6 максимальный	4,6 максимальный	5,0 максимальный	4,2 Макс	-
18. Удовлетворенность эффективностью решений	4,5 максимальный	4,4 максимальный	5,0 максимальный	4,0 Хор	-
19. Удовлетворенность доброжелательностью	4,6 максимальный	4,8 максимальный	5,0 максимальный	4,6 Макс	-

20. Удовлетворенность внимательностью	4,6 максимальный	4,6 максимальный	5,0 максимальный	4,4 Макс	-
Итоговый балл:	4,6 максимальный	4,7 максимальный	5,0 максимальный	4,3 Макс	-
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТНОШЕНИЯМИ ВНУТРИ УНИВЕРСИТЕТА					
22. Удовлетворенность отношениями студент – учебное управление	4,7 максимальный	4,3 максимальный	5,0 максимальный	4,5 Макс	-
23. Удовлетворенность отношениями студент - бухгалтерия	4,5 максимальный	4,3 максимальный	5,0 максимальный	4,0 Хор	-
24. Удовлетворенность отношениями студент - библиотека	4,6 максимальный	4,1 максимальный	5,0 максимальный	4,4 Макс	-
25. Удовлетворенность отношениями студент – преподаватель	4,7 максимальный	4,8 максимальный	5,0 максимальный	4,8 Макс	-
26. Удовлетворенность отношениями студент – учебно-вспомогательный персонал	4,6 максимальный	4,8 максимальный	5,0 максимальный	4,6 Макс	-
27. Удовлетворенность отношениями между студентами	4,7 максимальный	4,6 максимальный	4,8 максимальный	4,5 Макс	-
Итоговый балл:	4,6 максимальный	4,4 максимальный	5,0 максимальный	4,5 Макс	-
V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ					
Удовлетворенность организацией питания					
53. Удовлетворенность качеством блюд	4,1 максимальный	3,8 хороший	5,0 максимальный	3,8 Хор	-
54. Удовлетворенность ассортиментом блюд	4,2 максимальный	4,0 хороший	5,0 максимальный	3,4 Хор	-
55. Удовлетворенность стоимостью блюд	4,1 максимальный	3,5 хороший	3,2 хороший	3,2 Хор	=
56. Удовлетворенность интерьером столовой/буфета	4,1 максимальный	4,0 хороший	4,6 максимальный	3,8 Хор	-
57. Удовлетворенность графиком и организацией работы столовой/буфета	4,3 максимальный	3,8 хороший	4,6 максимальный	3,4 Хор	-
58. Удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями в столовой, буфете	4,3 максимальный	4,0 хороший	4,2 максимальный	3,6 Хор	-
59. Удовлетворенность отношением со стороны персонала столовой	4,3 максимальный	4,0 хороший	3,8 хороший	3,6 Хор	=
Итоговый балл:	4,2 максимальный	3,9 хороший	4,3 максимальный	3,5 Хор	-
VI. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫБРАННОЙ ПРОФЕССИЕЙ					
60. Удовлетворенность уровнем предполагаемой заработной платы	4,3 максимальный	4,3 максимальный	4,0 хороший	4,0 Хор	=
61. Удовлетворенность возможностью карьерного роста	4,5 максимальный	4,0 хороший	4,0 хороший	4,2 Макс	+
62. Удовлетворенность	4,4	4,0 хороший	4,0 хороший	4,2 Макс	+

возможностью самореализации	максимальный				
63. Удовлетворенность престижем профессии в обществе	4,3 максимальный	4,3 максимальный	4,0 хороший	4,2 Макс	+
<i>Итоговый балл:</i>	<i>4,3 максимальный</i>	<i>4,1 максимальный</i>	<i>4,0 хороший</i>	<i>4,2 Макс</i>	<i>+</i>
<i>Общий средний итоговый балл:</i>	<i>4,4 максимальный</i>	<i>4,3 максимальный</i>	<i>4,7 максимальный</i>	<i>4,1 Макс</i>	<i>-</i>

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В опросе принимали участие 5 студентов факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент»), что составляет 100,0% от генеральной совокупности.

Результаты исследования студентов факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент»), свидетельствуют в целом о максимальном уровне удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса (4,1).

Блок «**Удовлетворенность качеством обучения**»: в целом удовлетворенность качеством обучения соответствует максимальному уровню удовлетворенности (4,1), по большинству критериев отмечен максимальный уровень удовлетворенности. Хороший уровень удовлетворенности отмечен по следующим критериям:

- удовлетворенность качеством проведения лабораторных занятий (3,8);
- удовлетворенность содержанием обучения (то, чему учат) (4,0);
- удовлетворенность количеством необходимой актуальной учебной литературы на бумажных носителях (4,0);
- удовлетворенность социальной защищенностью, безопасностью (охрана, социально-психологическая помощь, предоставление льгот и др.) (4,0);
- удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей (3,6);
- удовлетворенность оснащенностью лабораторий (муляжи, фантомы, тренажеры, микроскопы, приборы) (4,0).

По большинству критериев выявлена отрицательная динамика.

Блок «**Удовлетворенность психологическим климатом в вузе**»: в целом удовлетворенность психологическим климатом в вузе соответствует максимальному уровню удовлетворенности (4,4), по большинству критериев отмечен максимальный уровень удовлетворенности. Хороший уровень удовлетворенности наблюдается по следующим критериям:

- удовлетворенность эффективностью решений (4,0);
- удовлетворенность эффективностью решений (4,0);
- удовлетворенность отношениями студент – бухгалтерия (4,0).

По всем критериям выявлена отрицательная динамика.

Блок **«Удовлетворенность качеством внеучебной деятельности»:** Большинство респондентов (3 человека) отмечают, что участвуют во внеучебной деятельности.

60,0% (3 человека) респондентов не посещают спортивные секции в вузе. Основные причины – отсутствие времени (1 человек).

Также в качестве главных причин указывают нехватку времени респонденты, не посещающие культурно-массовые мероприятия вуза (20,0% (1 человек)).

Спортивные секции посещают 3 человека из опрошенных респондентов. Культурно-массовые мероприятия посещают 4 человека. Данные показатели не являются репрезентативными, поэтому в отчете они не отображаются.

Блок **«Удовлетворенность качеством научной деятельности».** По итогам опроса 3 студента занимаются научной деятельностью, 1 студент является членом СНК.

Основная причина, обозначенная респондентами, не интересующимися НИРС: отсутствие времени (2 человека).

Блок **«Удовлетворенность условиями социального обеспечения».** Из 5 респондентов 1 студент проживает в общежитии.

В целом удовлетворенность организацией питания соответствует хорошему уровню удовлетворенности (3,5). По всем критериям отмечен хороший уровень удовлетворенности. В отношении большинства критериев выявлена отрицательная динамика.

Блок **«Удовлетворенность выбранной профессией».** В целом удовлетворенность выбранной профессией соответствует максимальному уровню удовлетворенности (4,2). Хороший уровень удовлетворенности отмечен по критерию «Удовлетворенность уровнем предполагаемой заработной платы»(4,0). По остальным критериям отмечен максимальный уровень удовлетворенности.

По большинству показателей наблюдается отрицательная динамика по сравнению с предыдущим учебным годом.

Также студентам был задан вопрос: **«Могли бы Вы рекомендовать обучение в СГМУ (на вашем факультете) своим родственникам, друзьям, знакомым, потенциальным абитуриентам?».** 5 студентов дали положительный ответ, 0 – отрицательный.

Итоги исследования удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса рекомендуется рассмотреть на заседаниях ученого совета факультета, уделив особое внимание вопросу о внеучебной деятельности, о научной деятельности студентов и о социальном обеспечении студентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ (НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ «МЕНЕДЖМЕНТ», ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ) НА ПРЕДМЕТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

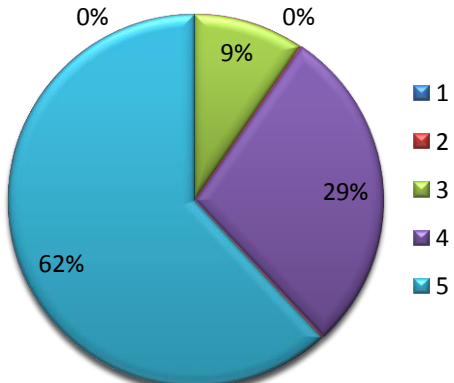
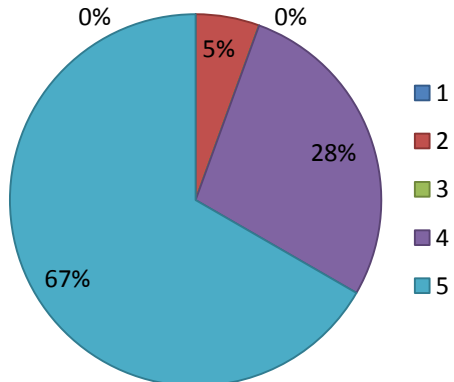
Объект оценки: студенты 5 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент», заочная форма обучения)

Генеральная совокупность – 21 человек, выборочная совокупность – 21 человек (100,0%)

Дата анкетирования: 2019 г.;

Результаты оценки обработаны на ПК с использованием прикладного пакета Microsoft Office Excel, методами описательной статистики.

Таблица 1

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее не удовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
<i>I. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБУЧЕНИЯ</i>						
1. Удовлетворенность качеством обучения в целом (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	9,5 (2)	28,6 (6)	61,9 (13)	-	
2. Удовлетворенность качеством проведения преподавателями всех видов занятий в целом (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	5,6 (1)	-	27,8 (5)	66,7 (12)	3	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее не удовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
2.1. Удовлетворенность чтением лекций (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	4,8 (1)	-	33,3 (7)	61,9 (13)	-	
2.2. Удовлетворенность качеством проведения практических занятий (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	42,9 (9)	57,1 (12)	-	
2.3. Удовлетворенность качеством проведения лабораторных занятий (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	40,0 (8)	60,0 (12)	1	
2.4. Удовлетворенность содержанием обучения (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	5,0 (1)	30,0 (6)	65,0 (13)	1	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
3. Удовлетворенность организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса (приказы, служебные распоряжения)) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	4,8 (1)	19,0 (4)	19,0 (4)	57,1 (12)	-	
4. Удовлетворенность информацией о содержании учебного плана и программ по дисциплинам (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	5,0 (1)	-	30,0 (6)	65,0 (13)	1	
5. Удовлетворенность учебно-методической оснащенностью в целом (учебно-методические издания, методические рекомендации, рабочие тетради, средства наглядности и т.д.). (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	10,0 (2)	35,0 (7)	55,0 (11)	1	
5.1. Удовлетворенность методическим обеспечением дисциплин и практик (рабочие программы дисциплин и программ практик в целом). (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	4,8 (1)	33,3 (7)	61,9 (13)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
5.2. Удовлетворенность количеством необходимой учебной литературы на бумажных носителях (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	4,8 (1)	33,3 (7)	61,9 (13)	-	
5.3. Удовлетворенность количеством необходимой учебной литературы на электронных носителях (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	38,1 (8)	61,9 (13)	-	
5.4. Удовлетворенность наличием научной литературы (монографии, книги и т.п.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	4,8 (1)	38,1 (8)	57,1 (12)	-	
5.5. Удовлетворенность наличием подписной литературы на электронных носителях (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	33,3 (7)	66,7 (14)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее неудовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
5.6. Удовлетворенность наличием литературы на иностранном языке (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
5,0 (1)	-	5,0 (1)	45,0 (9)	45,0 (9)	1	
<i>6. Удовлетворенность условиями образовательного процесса</i>						
6.1. Удовлетворенность количеством ПК используемых в учебном процессе (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
9,5 (2)	-	14,3 (3)	23,8 (5)	52,4 (11)	-	
6.2. Удовлетворенность количеством мест в читальном зале (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	5,0 (1)	35,0 (7)	60,0 (12)	1	
6.3. Удовлетворенность количеством точек доступа к электронно-информационным ресурсам (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
4,8 (1)	4,8 (1)	9,5 (2)	33,3 (7)	47,6 (10)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее не удовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
6.4. Удовлетворенность социальной защищенностью, безопасностью (охрана, социально-психологическая помощь, предоставление льгот и др.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
4,8 (1)	4,8 (1)	4,8 (1)	28,6 (6)	57,1 (12)	-	
7. Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	5,0 (1)	10,0 (2)	35,0 (7)	50,0 (10)	1	
8. Удовлетворенность оснащенностью лабораторий (муляжи, фантомы, тренажеры, микроскопы, приборы) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	5,3 (1)	-	42,1 (8)	52,6 (10)	2	
9. Удовлетворенность оснащенностью лекционных аудиторий (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	22,2 (4)	27,8 (5)	50,0 (9)	3	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
<p><i>10. Удовлетворенность оснащённостью кафедр на клинических базах (материально-техническое обеспечение, санитарно-гигиеническое состояние) (% ответивших/абсолютное число ответивших)</i></p>						
-	-	-	41,2 (7)	58,8 (10)	4	
<p><i>11. Удовлетворенность условиями проведения учебной, производственной практик (определение мест прохождения практики, наличие информации о необходимой документации, консультационная поддержка со стороны руководителей практик и др.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)</i></p>						
-	-	5,6 (1)	27,8 (5)	66,7 (12)	3	
<p><i>12. Удовлетворенность организацией и проведением экзамена, зачета (% ответивших/абсолютное число ответивших)</i></p>						
-	-	-	35,0 (7)	65,0 (13)	1	
<p><i>13. Удовлетворенность организацией и проведением консультаций (% ответивших/абсолютное число ответивших)</i></p>						
-	-	4,8 (1)	28,6 (6)	66,7 (14)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
14. Удовлетворенность организацией и проведением отработок (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	5,0 (1)	30,0 (6)	65,0 (13)	1	
II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ КЛИМАТОМ В ВУЗЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ДЕКАНАТОМ						
15. Удовлетворенность взаимодействием с деканатом в целом (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	4,8 (1)	23,8 (5)	71,4 (15)	-	
16. Удовлетворенность доступностью руководства (возможность решить проблемы напрямую, присутствие на рабочем месте в обозначенное время и т.п.) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	23,8 (5)	76,2 (5)	-	
17. Удовлетворенность оперативностью принимаемых решений (информирование о принятии решении, определенный срок принятия решения, объективность) (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	4,8 (1)	-	23,8 (5)	71,4 (15)	-	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
18. Удовлетворенность эффективностью решений (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	4,8 (1)	23,8 (5)	71,4 (15)	-	
19. Удовлетворенность доброжелательностью (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	4,8 (1)	19,0 (4)	76,2 (16)	-	
20. Удовлетворенность внимательностью (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	28,6 (4)	71,4 (17)	-	
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТНОШЕНИЯМИ ВНУТРИ УНИВЕРСИТЕТА						
22. Удовлетворенность отношениями студент – учебное управление (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	5,3 (1)	31,6 (6)	63,2 (12)	2	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
23. Удовлетворенность отношениями студент – бухгалтерия (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	5,3 (1)	31,6 (6)	63,2 (12)	2	
24. Удовлетворенность отношениями студент – библиотека (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	31,6 (6)	68,4 (13)	2	
25. Удовлетворенность отношениями студент – преподаватель (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	28,6 (6)	71,4 (15)	-	
26. Удовлетворенность отношениями студент – учебно-вспомогательный персонал (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	33,3 (6)	66,7 (12)	3	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлет ворен	2 балла – скорее неудовлет ворен	3 балла – скорее удовлетво рен, чем нет	4 балла – вполне удовлет ворен	5 баллов – удовлет ворен полност ью		
27. Удовлетворенность отношениями между студентами (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	40,0 (8)	60,0 (12)	1	

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВНЕУЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
% студентов, ответивших на вопросы анкеты		Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)
да	нет		
28. Принимаете ли Вы участие во внеучебной деятельности (% ответивших/абсолютное число ответивших)			
5,3 (1)	94,7 (18)	2	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты		Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)
да	нет		
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРОВЕДЕНИЕМ СПОРТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И РАБОТОЙ СЕКЦИЙ			
36. Посещаете ли Вы спортивные секции в вузе? (% ответивших/абсолютное число ответивших)			
15,8 (3)	81,2 (16)	2	

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Столбчатая диаграмма(%)												
1 – нет времени	2 – отсутствие привычки	3- отсутствие нужной секции	4 – состояние здоровья	5 - плохая организация секции													
37. Причины ответа «нет» (% ответивших/абсолютное число ответивших)- возможен выбор нескольких вариантов ответов					<table border="1"> <caption>Столбчатая диаграмма(%)</caption> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Число ответов</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>37.1</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>37.2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>37.3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>37.4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>37.5</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Число ответов	37.1	10	37.2	2	37.3	1	37.4	0	37.5	0
Категория	Число ответов																
37.1	10																
37.2	2																
37.3	1																
37.4	0																
37.5	0																
10	2	1	-	-													
% студентов, ответивших на вопросы анкеты				Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)												
да		нет															
39. Удовлетворенность культурно-массовыми мероприятиями, проводимыми в вузе					<table border="1"> <caption>Столбчатая диаграмма(%)</caption> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Число ответов</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Да</td> <td>5,9%</td> </tr> <tr> <td>Нет</td> <td>94,1%</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Число ответов	Да	5,9%	Нет	94,1%						
Категория	Число ответов																
Да	5,9%																
Нет	94,1%																
39. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия, проводимые в вузе (% ответивших/абсолютное число ответивших)																	
5,9 (1)		94,1 (16)		4													
% студентов, ответивших на вопросы анкеты				Нет ответа	Столбчатая диаграмма(%)												
1 – нет времени	2 – нет желания	3- отсутствие информации															
40. Причины ответа «нет» (% ответивших/абсолютное число ответивших) - возможен выбор нескольких вариантов ответов					<table border="1"> <caption>Столбчатая диаграмма(%)</caption> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Число ответов</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>40.1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>40.2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>40.3</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Категория	Число ответов	40.1	11	40.2	0	40.3	2				
Категория	Число ответов																
40.1	11																
40.2	0																
40.3	2																
11	-	2	-	-													

IV. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ						
% студентов, ответивших на вопросы анкеты				Нет ответа (чел.)	Столбчатая диаграмма(%)	
да	нет					
42. Занимаетесь ли Вы научными исследованиями (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
6,3 (1)	93,8 (15)			5		
43. Посещаете ли вы СНК (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	100,0 (13)			8		
% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Столбчатая диаграмма(%)	
1 – нет времени	2 – нет желания	3- отсутствие информации со стороны кафедры	Нет ответа			
44. Причины ответа «нет» (% ответивших/абсолютное число ответивших) - возможен выбор нескольких вариантов ответов						
10	-	1	-			

V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ						
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПИТАНИЯ						
% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее неудовлетворен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
53. Удовлетворенность качеством блюд (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	21,1 (4)	36,8 (7)	42,1 (8)	2	

<p align="center">% студентов, ответивших на вопросы анкеты</p>						<p align="center">Нет ответа (чел.)</p>	<p align="center">Круговая диаграмма(%)</p>
<p align="center">1 балл – совсем не удовлетворен</p>	<p align="center">2 балла – скорее недоволен</p>	<p align="center">3 балла – скорее удовлетворен, чем нет</p>	<p align="center">4 балла – вполне удовлетворен</p>	<p align="center">5 баллов – удовлетворен полностью</p>	<p align="center">Нет ответа (чел.)</p>		
<p align="center">54. Удовлетворенность ассортиментом блюд (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							
-	-	21,1 (4)	26,3 (5)	52,6 (10)	2		
<p align="center">55. Удовлетворенность стоимостью блюд в столовой/буфете (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							
-	10,5 (2)	10,5 (2)	36,8 (7)	42,1 (8)	2		
<p align="center">56. Удовлетворенность интерьером столовой/буфета (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							
-	-	22,2 (4)	38,9 (7)	38,9 (7)	3		
<p align="center">57. Удовлетворенность графиком и организацией работы (% ответивших/абсолютное число ответивших)</p>							
-	-	10,5 (2)	42,1 (8)	47,4 (9)	2		

% студентов, ответивших на вопросы анкеты						Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее недоволен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью	Нет ответа (чел.)		
58. Удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями столовой/буфета (% ответивших/абсолютное число ответивших)							
-	-	15,8 (3)	42,1 (8)	42,1 (8)	2		
59. Удовлетворенность отношением со стороны персонала столовой/буфета (% ответивших/абсолютное число ответивших)							
-	-	5,3 (1)	52,6 (10)	42,1 (8)	2		

VI. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫБРАННОЙ ПРОФЕССИЕЙ							
% студентов, ответивших на вопросы анкеты						Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее недоволен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью	Нет ответа (чел.)		
60. Удовлетворенность уровнем предполагаемой заработной платы (% ответивших/абсолютное число ответивших)							
-	-	10,0 (2)	35,0 (7)	55,0 (11)	1		

% студентов, ответивших на вопросы анкеты					Нет ответа (чел.)	Круговая диаграмма(%)
1 балл – совсем не удовлетворен	2 балла – скорее недоволен	3 балла – скорее удовлетворен, чем нет	4 балла – вполне удовлетворен	5 баллов – удовлетворен полностью		
61. Удовлетворенность возможностью карьерного роста (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	-	30,0 (6)	70,0 (14)	1	
62. Удовлетворенность возможностью самореализации (% ответивших/абсолютное число ответивших)						
-	-	5,0 (1)	20,0 (4)	75,0 (15)	1	
63. Удовлетворенность престижем профессии в обществе						
-	-	5,0 (1)	25,0 (5)	70,0 (14)	1	

**Модель определения уровней удовлетворенности
потребителей образовательных услуг**

Уровень удовлетворенности	Интервалы (балл)
очень низкий (ОНиз)	$0 < n \leq 1$
Низкий (Низ)	$1 < n \leq 2$
Удовлетворительный (Уд)	$2 < n \leq 3$
Хороший (Хор)	$3 < n \leq 4$
Максимальный (Макс)	$4 < n \leq 5$

**ОЦЕНКА И МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
ФАКУЛЬТЕТА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ (НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ
«МЕНЕДЖМЕНТ») КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Таблица 3

Критерии и показатели	Средний балл /Уровень удовлетворенности		Динамика
	2017-2018 Уч.Г. 23 человека (100%)	2018-2019 Уч.Г. 21 человек (100%)	
I. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБУЧЕНИЯ			
1. Удовлетворенность качеством обучения в целом	4,4 максимальный	4,5 Макс	+
2. Удовлетворенность качеством проведения преподавателями всех видов занятий в целом	4,5 максимальный	4,6 Макс	+
2.1 Удовлетворенность чтением лекций	4,6 максимальный	4,5 Макс	-
2.2. Удовлетворенность качеством проведения практических занятий	4,6 максимальный	4,6 Макс	=
2.3. Удовлетворенность качеством проведения лабораторных занятий	4,4 максимальный	4,6 Макс	+
2.4. Удовлетворенность содержанием обучения (то, чему учат)	4,6 максимальный	4,6 Макс	=
3. Удовлетворенность организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса)	4,3 максимальный	4,3 Макс	=
4. Удовлетворенность информацией о содержании учебного плана и программ по дисциплинам	4,6 максимальный	4,6 Макс	=
5. Удовлетворенность учебно-методической оснащённостью в целом (учебно-методические издания, методические рекомендации, рабочие тетради, средства наглядности и т.д.).	4,2 максимальный	4,5 Макс	+

5.1. Удовлетворенность методическим обеспечением дисциплин и практик (рабочие программы дисциплин и программ практик в целом).	4,4 максимальный	4,6 Макс	+
5.2. Удовлетворенность количеством необходимой актуальной учебной литературы на бумажных носителях	4,2 максимальный	4,6 Макс	+
5.3. Удовлетворенность количеством необходимой учебной литературы на электронных носителях	4,4 максимальный	4,6 Макс	+
5.4. Удовлетворенность наличием научной литературы (монографии, книги и т.п.)	4,3 максимальный	4,5 Макс	+
5.5. Удовлетворенность наличием подписной литературы на бумажных и электронных носителях (журналы, бюллетени)	4,1 максимальный	4,7 Макс	+
5.6. Удовлетворенность наличием литературы на иностранном языке	4,2 максимальный	4,3 Макс	+
5.7. Удовлетворенность качеством используемых электронных образовательных ресурсов (курсы на платформе Moodle)	4,2 максимальный	4,5 Макс	+
6.1 Удовлетворенность количеством ПК используемых в образовательном процессе	-	4,1 Макс	
6.2. Удовлетворенность количеством мест в читальном зале	4,4 максимальный	4,6 Макс	+
6.3. Удовлетворенность количеством точек доступа в сеть Интернет	4,0 хороший	4,1 Макс	+
6.4. Удовлетворенность социальной защищенностью, безопасностью (охрана, социально-психологическая помощь, предоставление льгот и др.)	4,3 максимальный	4,3 Макс	=
7. Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных, лабораторных аудиторий и площадей	4,0 хороший	4,3 Макс	+
8. Удовлетворенность оснащенностью лабораторий (муляжи, фантомы, тренажеры, микроскопы, приборы)	3,8 хороший	4,4 Макс	+
9. Удовлетворенность оснащенностью лекционных аудиторий	4,2 максимальный	4,3 Макс	+
10. Удовлетворенность оснащенностью кафедр на клинических базах (материально-техническое обеспечение, санитарно-гигиеническое состояние)	4,3 максимальный	4,6 Макс	+

11. Удовлетворенность условиями проведения учебной, производственной практик (определение мест прохождения практики, наличие информации о необходимой документации, консультационная поддержка со стороны руководителей практик и др.)	4,4 максимальный	4,6 Макс	+
12. Удовлетворенность организацией и проведением экзаменов, зачетов	4,7 максимальный	5,0 Макс	+
13. Удовлетворенность организацией и проведением консультаций	4,7 максимальный	4,7 Макс	=
14. Удовлетворенность организацией и проведением отработок	4,6 максимальный	4,6 Макс	=
Итоговый балл:	4,3 максимальный	4,5 Макс	+
II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ КЛИМАТОМ В ВУЗЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ДЕКАНАТОМ			
15. Удовлетворенность взаимодействием в целом	5,0 максимальный	4,7 Макс	-
16. Удовлетворенность доступностью руководства (возможность решить проблемы напрямую, присутствие на рабочем месте в обозначенное время и т.п.)	5,0 максимальный	4,8 Макс	-
17. Удовлетворенность оперативностью принимаемых решений	4,9 максимальный	4,6 Макс	-
18. Удовлетворенность эффективностью решений	4,9 максимальный	4,7 Макс	-
19. Удовлетворенность доброжелательностью	5,0 максимальный	4,7 Макс	-
20. Удовлетворенность внимательностью	5,0 максимальный	4,7 Макс	-
Итоговый балл:	4,9 максимальный	4,7 Макс	-
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТНОШЕНИЯМИ ВНУТРИ УНИВЕРСИТЕТА			
22. Удовлетворенность отношениями студент – учебное управление	4,7 максимальный	4,6 Макс	-
23. Удовлетворенность отношениями студент - бухгалтерия	4,7 максимальный	4,6 Макс	-
24. Удовлетворенность отношениями студент - библиотека	4,5 максимальный	4,7 Макс	+
25. Удовлетворенность отношениями студент – преподаватель	4,9 максимальный	4,7 Макс	-
26. Удовлетворенность отношениями студент – учебно-вспомогательный персонал	4,6 максимальный	4,7 Макс	+
27. Удовлетворенность отношениями между студентами	4,9 максимальный	4,6 Макс	+

Итоговый балл:	4,7 максимальный	4,6 Макс	-
V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ Удовлетворенность организацией питания			
53. Удовлетворенность качеством блюд	3,9 хороший	4,2 Макс	+
54. Удовлетворенность ассортиментом блюд	4,0 хороший	4,3 Макс	+
55. Удовлетворенность стоимостью блюд	3,8 хороший	4,1 Хор	+
56. Удовлетворенность интерьером столовой/буфета	3,9 хороший	4,2 Макс	+
57. Удовлетворенность графиком и организацией работы столовой/буфета	4,2 максимальный	4,4 Макс	+
58. Удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями в столовой, буфете	3,8 хороший	4,3 Макс	+
59. Удовлетворенность отношением со стороны персонала столовой	4,2 максимальный	4,4 Макс	+
Итоговый балл:	4,0 хороший	4,3 Макс	+
VI. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫБРАННОЙ ПРОФЕССИЕЙ			
60. Удовлетворенность уровнем предполагаемой заработной платы	4,0 хороший	4,5 Макс	+
61. Удовлетворенность возможностью карьерного роста	4,1 максимальный	4,7 Макс	+
62. Удовлетворенность возможностью самореализации	4,1 максимальный	4,7 Макс	+
63. Удовлетворенность престижем профессии в обществе	4,2 максимальный	4,7 Макс	+
Итоговый балл:	4,1 максимальный	4,6 Макс	+
Общий средний итоговый балл:	4,1 максимальный	4,3 Макс	+

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В опросе принимали участие 21 студент 5 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент», заочная форма обучения), что составляет 100,0% от генеральной совокупности. По сравнению с прошлым годом абсолютное количество опрошенных уменьшилось с 23 студентов до 21, но увеличился объем выборки (2018 г. – 88,5%, 2019 г. – 100,0%).

Результаты исследования студентов 5 курса факультета экономики и управления (направление подготовки «Менеджмент», заочная форма обучения), свидетельствуют в целом о максимальном уровне удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса (4,3).

Блок «Удовлетворенность качеством обучения»: в целом удовлетворенность качеством обучения соответствует максимальному уровню удовлетворенности (4,5), по всем критериям

отмечен максимальный уровень удовлетворенности. По большинству критериев наблюдается положительная динамика.

Блок **«Удовлетворенность психологическим климатом в вузе»:** в целом удовлетворенность психологическим климатом в вузе соответствует максимальному уровню удовлетворенности (4,7), по всем критериям отмечен максимальный уровень удовлетворенности. По большинству критериев наблюдается отрицательная динамика.

Блок **«Удовлетворенность качеством внеучебной деятельности»:** Большинство респондентов (18 человек) отмечают, что не участвуют во внеучебной деятельности.

81,2% (16 человек) респондентов не посещают спортивные секции в вузе. Основные причины – отсутствие времени (10 человек).

Также в качестве главных причин указывают нехватку времени респонденты, не посещающие культурно-массовые мероприятия вуза (94,1% (16 человек)).

Спортивные секции посещают 3 человека из опрошенных респондентов. Культурно-массовые мероприятия посещает 1 человек. Данные показатели не являются репрезентативными, поэтому в отчете они не отображаются.

Блок **«Удовлетворенность качеством научной деятельности».** По итогам опроса 6,3% (1 человек) респондентов занимается научной деятельностью, никто не является членом СНК.

Основная причина, обозначенная респондентами, не интересующимися НИРС: отсутствие времени (10 человек).

Блок **«Удовлетворенность условиями социального обеспечения».** Из 21 респондентов 4 человека проживают в общежитии.

В целом удовлетворенность организацией питания соответствует хорошему уровню удовлетворенности (4,3). По большинству критериев отмечен максимальный уровень удовлетворенности. По критерию «Удовлетворенность стоимостью блюд» отмечен хороший уровень удовлетворенности (4,1). По всем критериям наблюдается положительная динамика.

Блок **«Удовлетворенность выбранной профессией».** В целом удовлетворенность выбранной профессией соответствует максимальному уровню удовлетворенности (4,6). По всем критериям отмечен максимальный уровень удовлетворенности. Положительная динамика наблюдается по всем критериям.

Также студентам был задан вопрос: **«Могли бы Вы рекомендовать обучение в СГМУ (на вашем факультете) своим родственникам, друзьям, знакомым, потенциальным абитуриентам?».** 18 студентов дали положительный ответ, 1 – отрицательный, 2 студента не ответили.

Итоги исследования удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса рекомендуется рассмотреть на заседаниях ученого совета факультета, уделив особое внимание вопросу о внеучебной деятельности, о научной деятельности студентов и о социальном обеспечении студентов.