

**УТВЕРЖДАЮ**

**Ректор университета**

  
\_\_\_\_\_ **С.Г. Емельянов**

« 01 » декабря **20 22** г.

**ОТЧЕТ**  
**об оценке удовлетворенности потребителей**  
**и других заинтересованных деятельностью ЮЗГУ сторон**  
**за 2022 год**

**№ ОТ УП/16–2022**

# Содержание

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Организация оценки удовлетворённости потребителей   | 3  |
| 1.1 | Общие положения   | 3  |
| 2   | Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг в 2022 г.  | 6  |
| 2.1 | Результаты оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в 2022 г.   | 4  |
| 2.2 | Результаты оценки удовлетворенности российских студентов качеством образовательных услуг в 2022 г.  | 7  |
| 2.3 | Результаты оценки удовлетворенности аспирантов качеством образовательных услуг в 2022 г.  | 10 |
| 2.4 | Результаты оценки удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг   | 11 |
| 2.5 | Сопоставление результатов оценки удовлетворенности российских и иностранных студентов качеством образовательных услуг   | 12 |
| 2.6 | Анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг   | 14 |
| 2.7 | Выводы по результатам анализа результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в 2022 г.  | 15 |
| 3   | Оценка удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности в 2022 г.   | 16 |
| 4   | Оценка удовлетворённости персонала работой в университете в 2022 г.   | 22 |
| 5   | Оценка удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин в 2022 г.  | 24 |
| 6   | Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2022 г.   | 26 |
| 7   | Выводы и предложения  | 28 |
| 7.1 | Выводы по результатам анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг ЮЗГУ  | 28 |
| 7.2 | Предложения по результатам анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг ЮЗГУ   | 28 |
|     | Приложение А (справочное) Перечень вопросов (претензий), предложений, высказанных обучающимися в ходе анкетирования по оценке удовлетворенности и зафиксированных в анкетах             | 30 |
|     | Приложение Б (справочное) Перечень вопросов (претензий), предложений, высказанных работниками университета в ходе анкетирования по оценке удовлетворенности и зафиксированных в анкетах | 31 |
|     | Приложение В (справочное) Перечень лучших и худших преподавателей, а также дисциплин лучшего и худшего качества по мнениям опрошенных обучающихся                                       | 32 |

# 1 Организация оценки удовлетворенности потребителей

## 1.1 Общие положения

Поддержание высокой степени удовлетворенности потребителей продукции и услуг университета и заинтересованных сторон – одна из ключевых измеримых целей в области качества, показатели которой документированы в Целях в области качества и Целевых показателях университета в области качества.

Анкетирование потребителей проводится в университете ежегодно на протяжении 15 лет.

Оценка удовлетворенности обучающихся, работодателей и персонала осуществляется анкетированием по методике оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон М 02.001–2016 на двух уровнях: университетский – общая удовлетворённость обучением в университете, удовлетворенность персонала; уровень кафедры – оценка удовлетворённости студентов преподаванием дисциплин и работодателей качеством подготовки выпускников.

Оценка удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг ежегодно организуется отделом менеджмента качества с привлечением уполномоченных по качеству структурных подразделений университета.

Оценка удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности ежегодно организуется отделом менеджмента качества с привлечением уполномоченных по качеству структурных подразделений.

Опрос обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ в отношении удовлетворенности показателями, характеризующими общий критерий: «Доступность услуг для инвалидов» (установленным призом Минобрнауки России от 31.07.2020 №860), организован центром сопровождения инклюзивного образования.

Оценка удовлетворенности персонала работой в университете ежегодно организуется отделом менеджмента качества посредством анкетирования всех категорий персонала университета (АУП, ППС, УВП, ПОП, НР) при взаимодействии с уполномоченными по качеству структурных подразделений.

Оценка удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин проводится посредством анкетирования в течение учебного года уполномоченными по качеству кафедр среди российских и иностранных обучающихся очной, заочной и очно-заочной форм обучения по всем дисциплинам, закреплёнными за кафедрами приказом ректора университета.

Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников по направлениям подготовки (специальностям) проводится ежегодно уполномоченными по качеству выпускающих кафедр университета. Оценку проводят анкетированием представителя предприятия, непосредственно руководящего работой выпускника и способного оценить уровень компетенций выпускника, сформулировать области для улучшений.

Критерии, по которым проводится анкетирование, определены методикой оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон М 02.001–2016. Критерии оценки удовлетворенности обучающихся условиями осуществления образовательной деятельности, установлены приказом Минобрнауки России от 31.07.2020 №860.

Результаты оценки удовлетворённости отражены в ОТ УП/16–2022 Отчете по оценке удовлетворенности потребителей и других заинтересованных деятельностью ЮЗГУ сторон за 2022 г., утвержденном ректором университета, рассматриваются на заседаниях кафедр, ученых советов факультетов, выводы и решения оформляются протоколами. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

## 1.2 Цели проведения исследования

Исследование удовлетворенности потребителей проводится в рамках выполнения требований п. 9.1.2 «Удовлетворенность потребителей» ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования» и проводится в следующих целях:

1 Оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон:

- обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг;
- обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности;
- работодателей выпускниками университета;
- персонала работой в ЮЗГУ.

2 Выявление узких мест, создание информационно-аналитического базиса для определения приоритетных направлений текущего и перспективного планирования мероприятий, направленных на совершенствование деятельности университета.

## 1.3 Основные статистические характеристики исследования

**Период проведения исследования:** 2021-2022 учебный год.

**Субъект исследования:** отдел менеджмента качества, кафедры, структурные подразделения, участвующие в изучении удовлетворенности персонала, центр сопровождения инклюзивного образования.

**Объект исследования:** российские и иностранные студенты очной, заочной и очно-заочной форм обучения всех курсов обучения, аспиранты, персонал, работодатели.

**Общее количество респондентов:** определяется по статистической формуле расчета размера выборки исходя из общего количества студентов ЮЗГУ в соответствии с методикой оценки. Необходимое минимальное количество респондентов, позволяющее обеспечить уровень достоверности полученных данных 95% и доверительную погрешность  $\pm 5\%$  - 450 человек. Фактически опрошено – 1037 человек, что является репрезентативным значением по отношению к генеральной совокупности.

Формирование выборочной совокупности осуществлялось на основе случайного стратифицированного многоступенчатого отбора. В составе выборочной совокупности учитывались следующие критерии:

- для студентов: формы обучения и уровень профессиональной подготовки, факультет, курс обучения.
- для персонала: категория, возраст

Распределение численности единиц наблюдения в подсовокупностях осуществлялось на основе принципа пропорциональности, по которому численность единиц наблюдения в подсовокупностях определялась пропорционально численности респондентов.

В результате в выборку вошли:

– При оценке удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг:

| <b>Респонденты</b>   | <b>Количество респондентов, чел.</b> |
|--|--------------------------------------|
| Российские студенты очной формы обучения                       | 798                                  |
| Иностранные студенты очной формы обучения                      | 103                                  |
| Российские студенты заочной формы, очно-заочной формы обучения | 124                                  |
| Аспиранты  | 12                                   |
| <b>Всего</b>   | <b>1037</b>                          |

– При оценке удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности: 665 человек.

– При оценке удовлетворенности обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ в отношении удовлетворенности показателями, характеризующими общий критерий: «Доступность услуг для инвалидов» (установленным призом Минобрнауки России от 31.07.2020 г. №860): 52 человека.

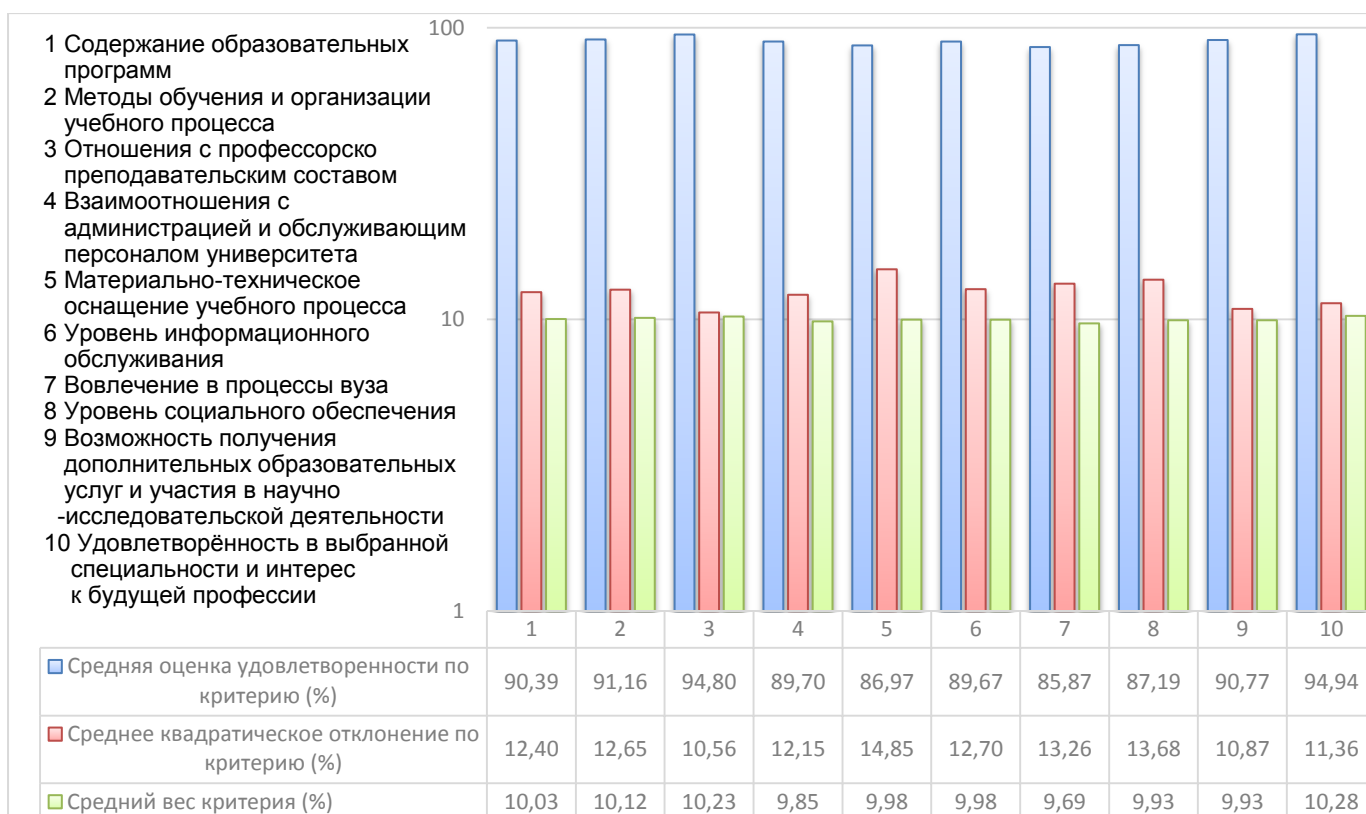
– При оценке удовлетворенности персонала работой в университете:

| <b>Респонденты</b>                      | <b>Количество респондентов, чел.</b> |
|---|--------------------------------------|
| Административно-управленческий персонал | 90                                   |
| Профессорско-преподавательский состав   | 152                                  |
| Научные работники                       | 4                                    |
| Учебно-вспомогательный персонал         | 76                                   |
| Прочий обслуживающий персонал           | 94                                   |
| <b>Всего</b>                            | <b>416</b>                           |

## 2 Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг в 2022 г.

### 2.1 Результаты оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в 2022 г.

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг – 90,15%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг средней оценки удовлетворённости составляет 12,45%. Графическое представление полученных результатов приведено на рисунке 1.



**Рисунок 1 – Распределение удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по критериям анкеты**

Все опрошенные обучающиеся независимо от возраста, формы обучения, выбранного направления подготовки (специальности) высоко оценивают качество предоставляемых образовательных услуг.

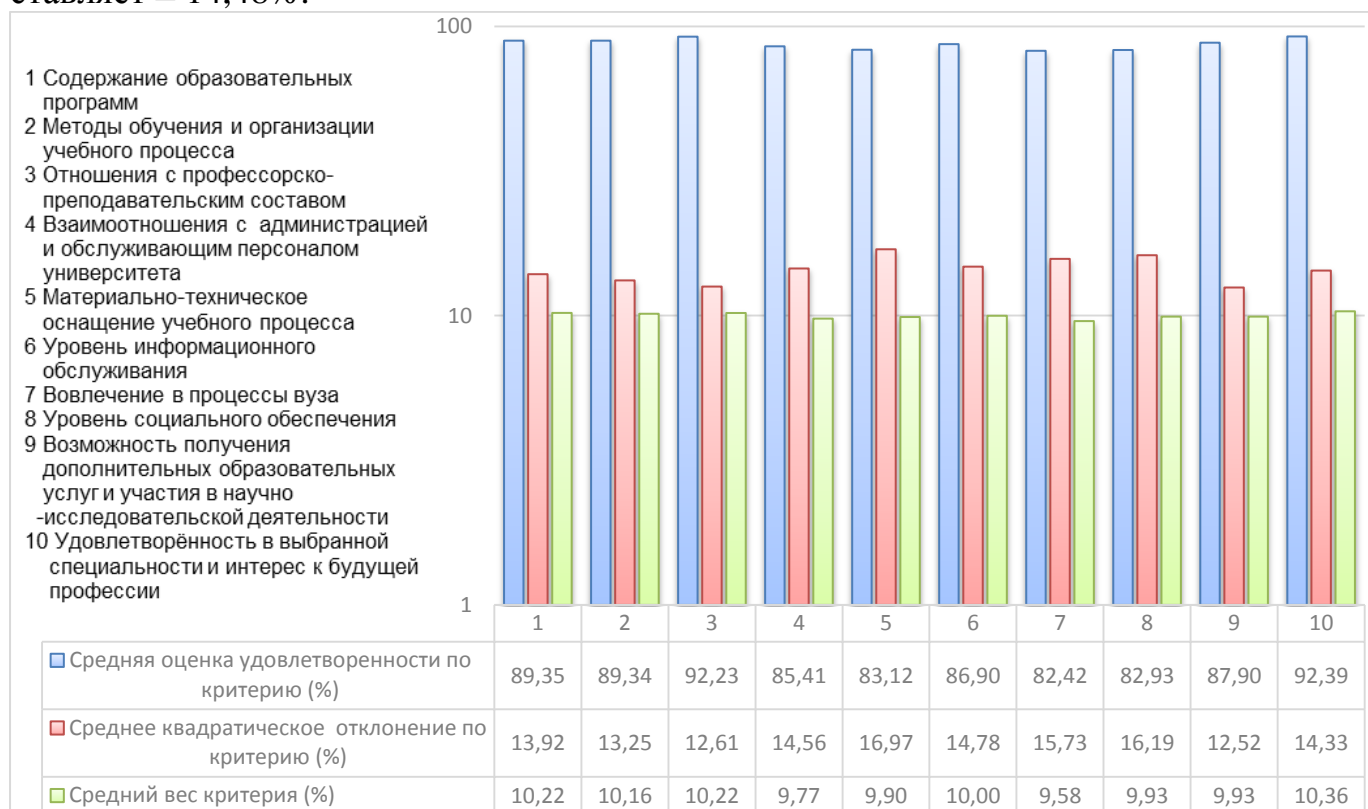
Детальный анализ по критериям анкеты показал, что в наибольшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Это позволяет сделать вывод о том, что у большинства опрошенных студентов университета складываются позитивные представления о своей будущей профессии, чему способствуют высококвалифицированный персонал и общая позитивная обстановка в университете. В наименьшей степени опрошенные удовлетворены критериями «Вовлечение в процессы вуза» и «Материально-техническое оснащение учебного процесса».

В целом можно отметить, что все критерии анкеты имеют для респондентов достаточно высокую важность и вариативность оценок весьма незначительная, что свидетельствует о том, что опрошенные студенты единодушны в выражаемом мнении.

Сопоставление уровня удовлетворенности и уровня значимости по каждому критерию анкеты показало, что приоритетными направлениями для дальнейшего планирования мероприятий по повышению уровня удовлетворённости студентов являются критерии «Уровень социального обеспечения», «Материально-техническое оснащение учебного процесса и «Уровень информационного обслуживания».

## 2.2 Результаты оценки удовлетворенности российских студентов качеством образовательных услуг в 2022 г.

Удовлетворённость *российских студентов* складывается из оценок удовлетворённости студентов *очной и заочной* форм обучения и составляет 87,20%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг общей оценки удовлетворённости составляет  $\pm 14,48\%$ .



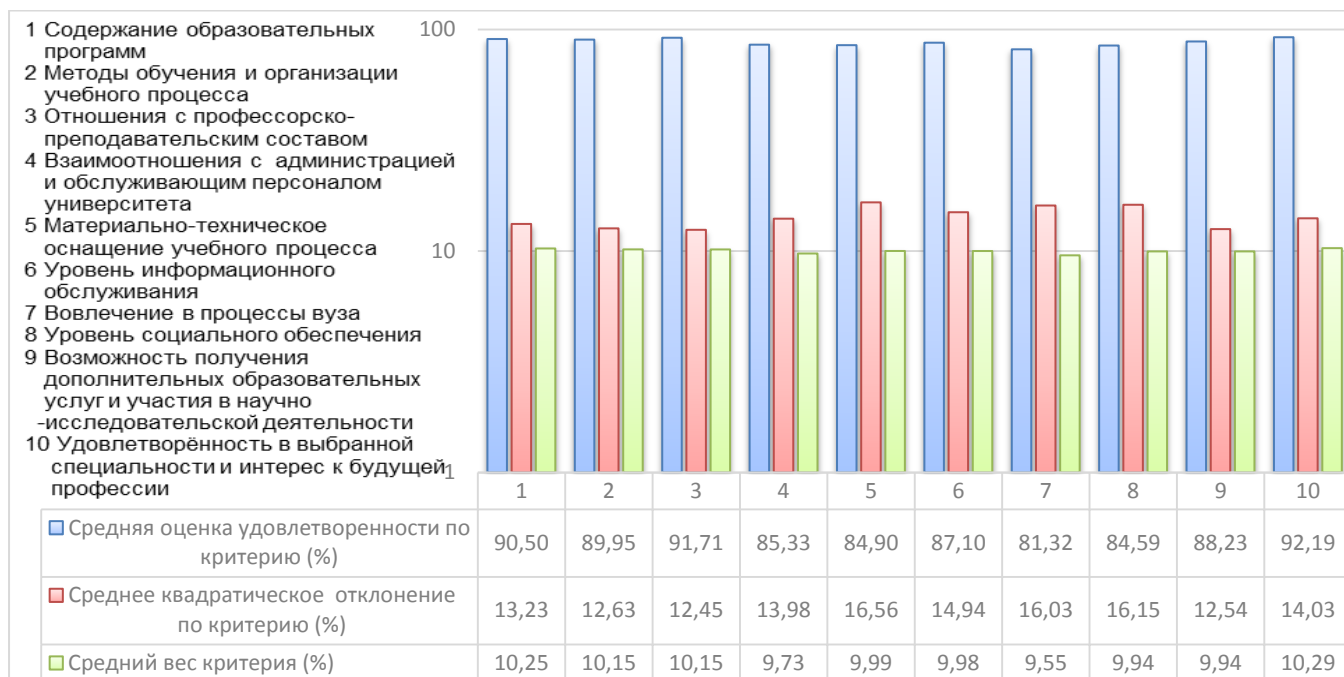
**Рисунок 2 – Распределение удовлетворённости российских студентов качеством образовательных услуг**

В наибольшей степени *российские студенты* удовлетворены критерием «Удовлетворенность в выбранной специальности» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом», уровень удовлетворённости по данным критериям – 92,39% и 92,23%.

Российские студенты также высоко оценивают показатель деятельности «Содержание образовательных программ» (критерий относится к группе приоритетных по важности для респондентов).

В наименьшей степени студенты удовлетворены критерием «Вовлечение в процессы университета» – 82,42% (критерий с средним уровнем приоритета).

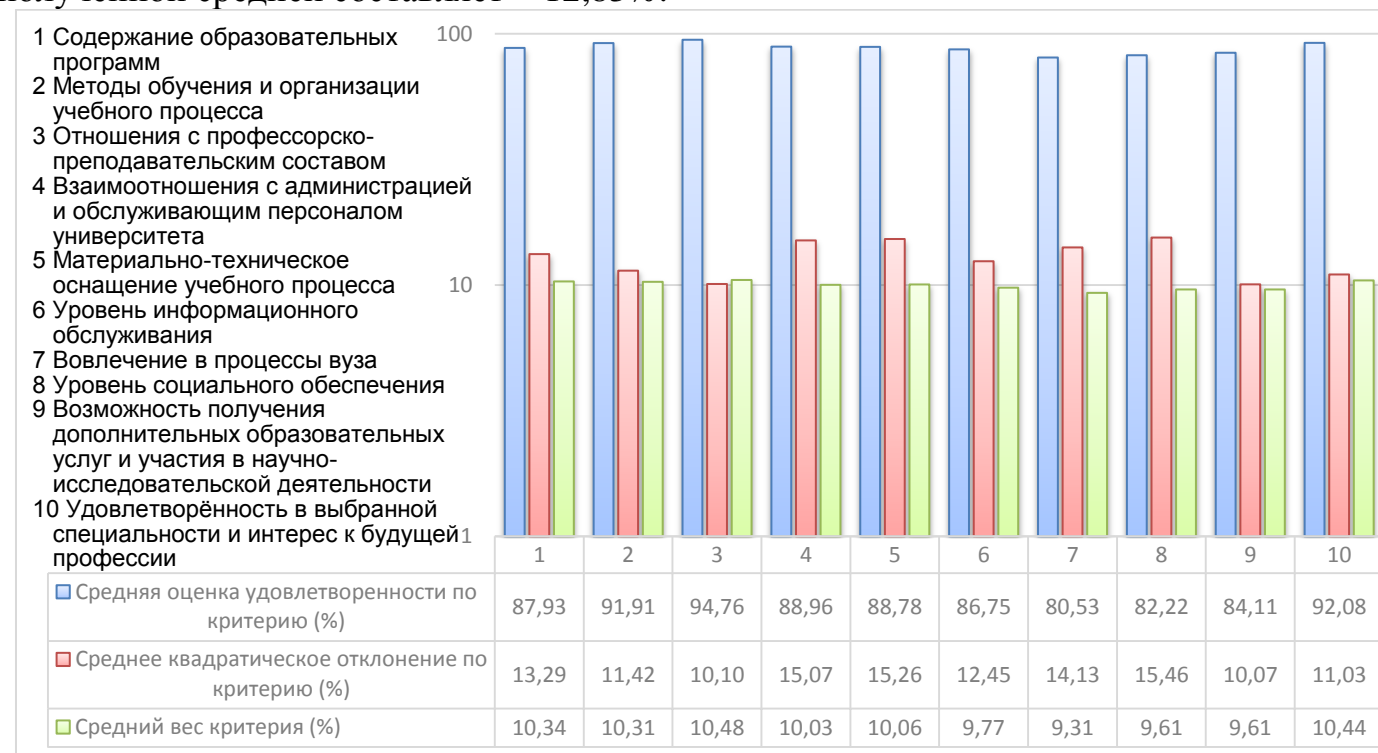
Удовлетворённость *российских студентов очной* формы обучения составляет 87,58%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет 14,25%.



**Рисунок 3 – Распределение удовлетворенности российских студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг**

С учетом того, что наиболее важные для респондентов критерии «Удовлетворенность в выбранной специальности», «Отношения с профессорско-преподавательским составом» и «Содержание образовательных программ» получили максимальную оценку удовлетворенности (92,19%, 91,71% и 90,50% соответственно), внимание следует обратить на критерий «Материально-техническое оснащение учебного процесса», который находится в средней группе по важности, но получил относительно невысокую оценку удовлетворенности.

Оценка удовлетворённости российских студентов заочной и очно-заочной форм обучения составляет 87,80%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 12,83\%$ .



**Рисунок 4 – Распределение удовлетворённости российских студентов заочной и очно-заочной форм обучения качеством образовательных услуг**



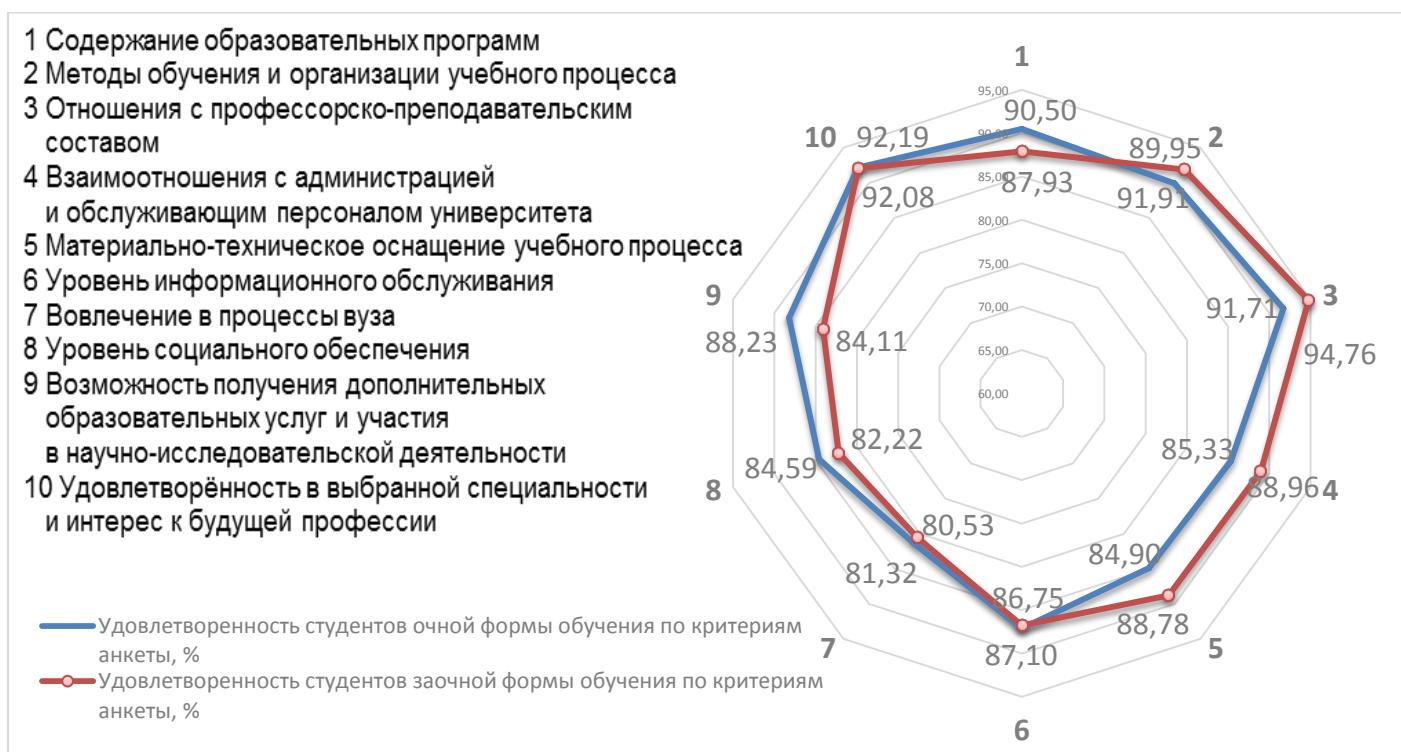
Графическое представление средней оценки удовлетворённости по каждому критерию приведено на рисунке 4.

В наибольшей степени *российские* студенты *заочной и очно-заочной* форм обучения удовлетворены критерием «Отношения с профессорско-преподавательским составом», уровень удовлетворённости по данному критерию – 94,76% (данный критерий имеет максимальную важность для респондентов). На высоком уровне находится также критерий «Удовлетворенность в выбранной специальности» – 92,08%. В наименьшей степени студенты *заочной и очно-заочной* форм обучения удовлетворены критерием «Вовлечение в процессы университета» – 80,53% (критерий с низким уровнем важности).

Проведенные исследования показали, что приоритетными направлениями для улучшения являются критерии:

- «Содержание образовательных программ»;
- «Уровень социального обеспечения».

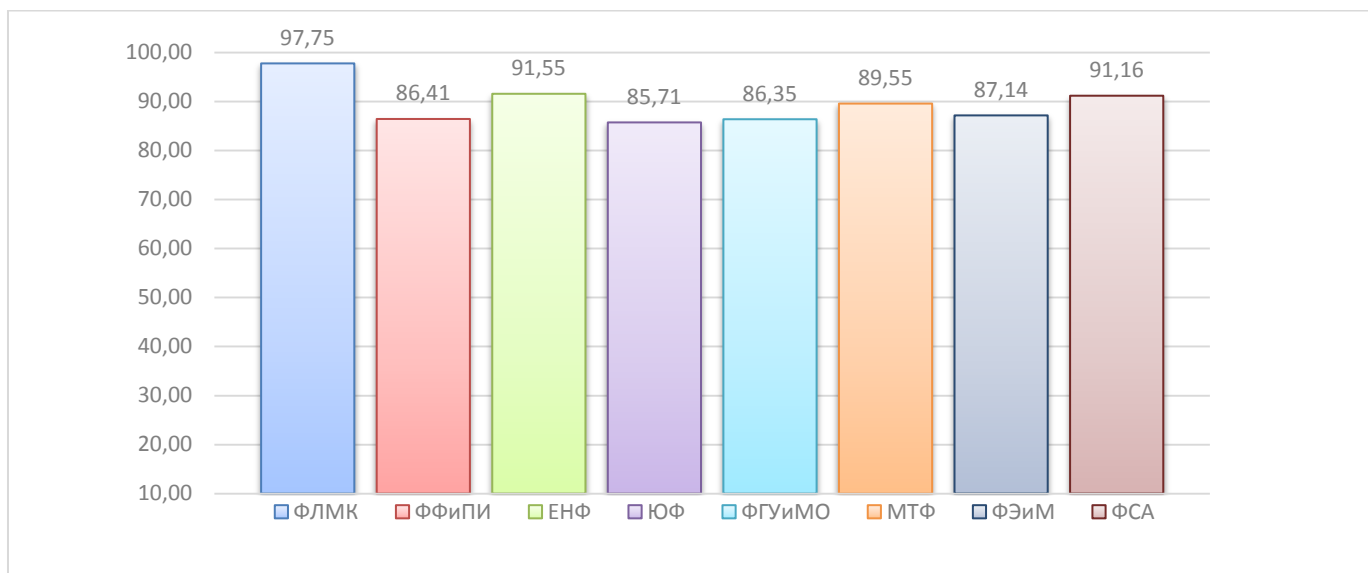
Сопоставление результатов оценки удовлетворенности *российских* студентов, обучающихся по *очной и заочной* формам обучения, приведено на рисунке 5.



**Рисунок 5 – Сопоставление степени удовлетворенности российских студентов очной и заочной форм обучения**

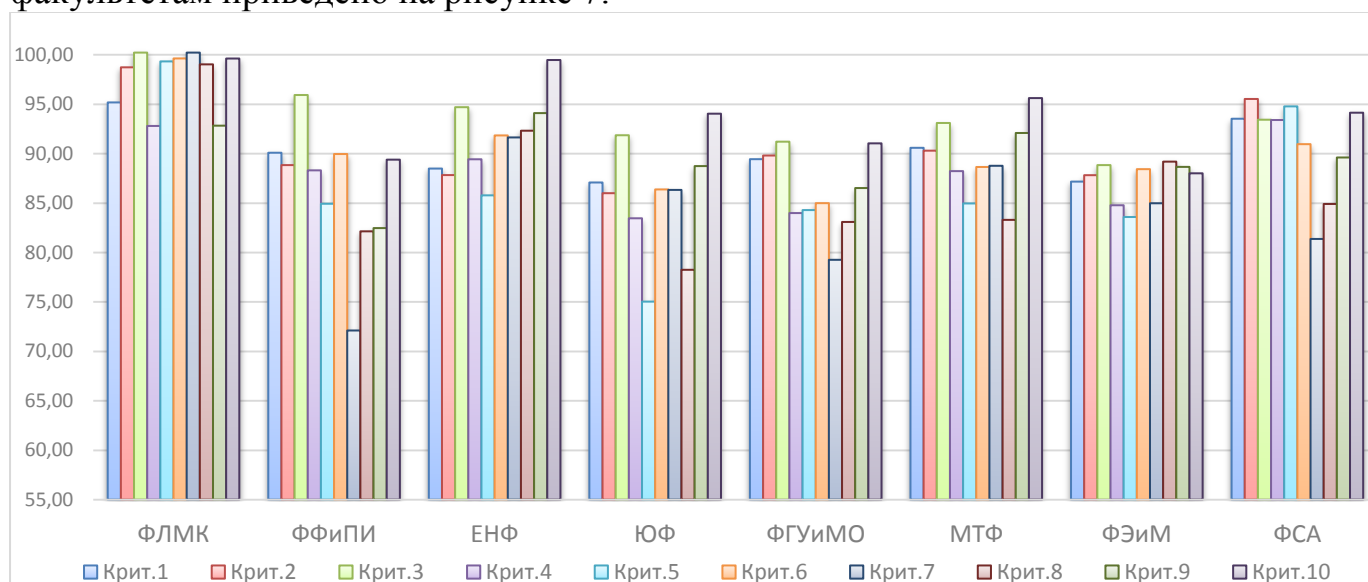
У опрашиваемых всех форм обучения сложилось согласованное высокое мнение о критериях «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Несколько ниже оценка обучающихся очной, заочной и очно-заочной форм обучения по критериям «Вовлечение в процессы университета».

Среднее значение удовлетворенности *российских* обучающихся *очной и заочной* и *очно-заочной* форм обучения по факультетам представлено на рисунке 6.



**Рисунок 6 – Среднее значение удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам**

Результаты оценки удовлетворенности *российских* студентов обучающихся *очной, заочной и очно-заочной* форм обучения качеством предоставляемых услуг по факультетам приведено на рисунке 7.



**Рисунок 7 – Уровень удовлетворённости российских студентов очной и заочной форм обучения качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам**

На основе полученных данных можно сделать вывод, что обучающиеся на различных факультетах студенты в большей степени удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг. Все факультеты получили высокую оценку удовлетворенности и имеют близкие значения. Наибольшую оценку получил факультет лингвистики и межкультурной коммуникации (97,75%), наименьшую – юридический факультет (85,71%).

### **2.3 Результаты оценки удовлетворенности аспирантов качеством образовательных услуг в 2022 г.**

Общая оценка удовлетворённости *аспирантов* составляет 95,84%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 5,35$ .

Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 8.

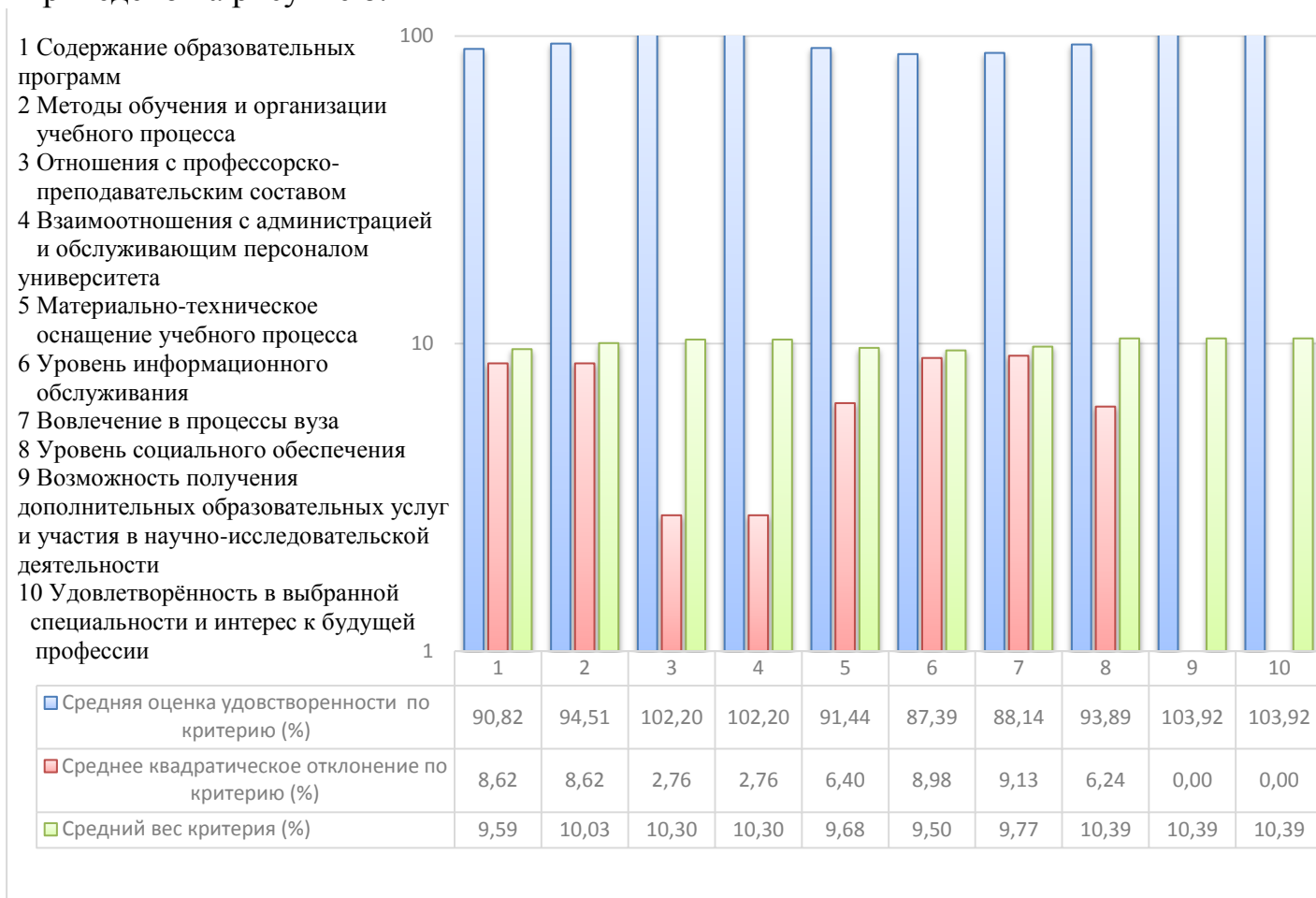


Рисунок 8 – Распределение удовлетворенности аспирантов качеством образовательных услуг

В наибольшей степени *аспиранты* удовлетворены критерием «Возможность получения дополнительных образовательных услуг» и «Удовлетворенность в выбранной специальности» – с одинаковым показателем 103,92% (критерии относятся к группе приоритетных по важности для респондентов).

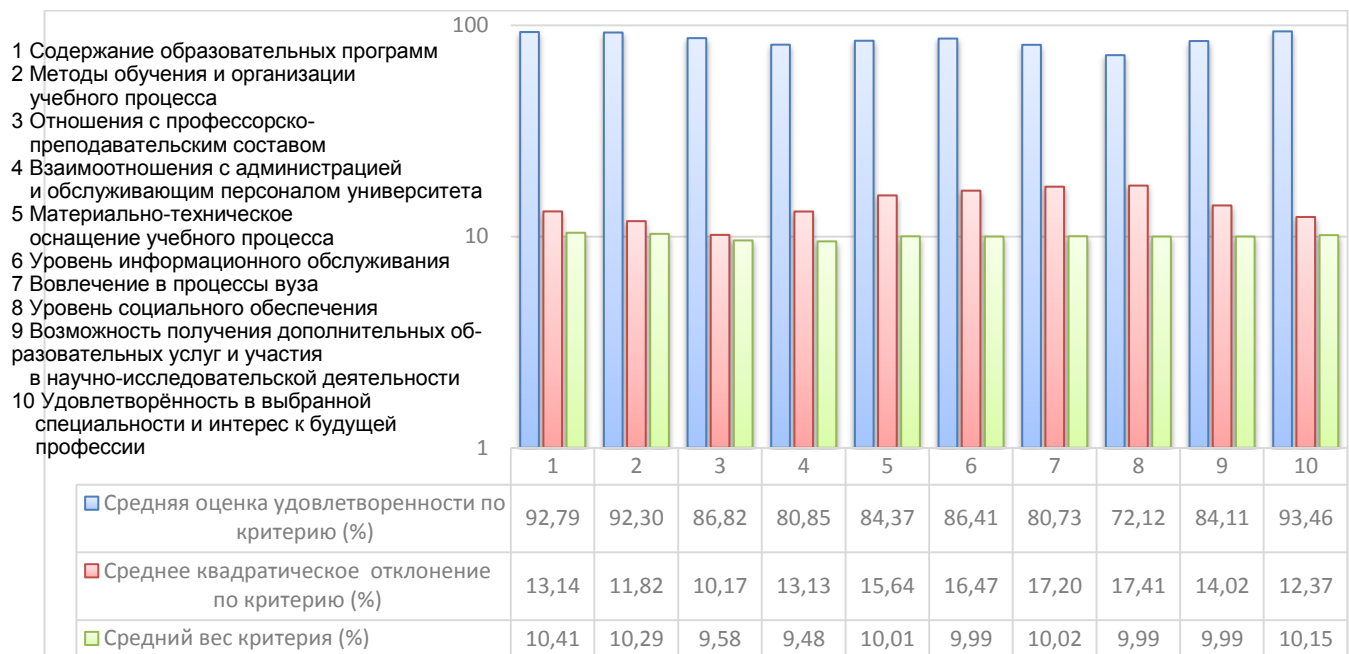
В наименьшей степени студенты удовлетворены критерием «Уровень информационного обслуживания» – 87,39% (критерий со средним уровнем приоритета).

#### 2.4 Результаты оценки удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *иностранных* студентов составляет 85,39%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет  $\pm 14,14\%$ . Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 9.

В наибольшей степени *иностранные студенты* удовлетворены критерием «Удовлетворенность в выбранной специальности» – 93,46% (критерий относится к группе приоритетных по важности для респондентов).

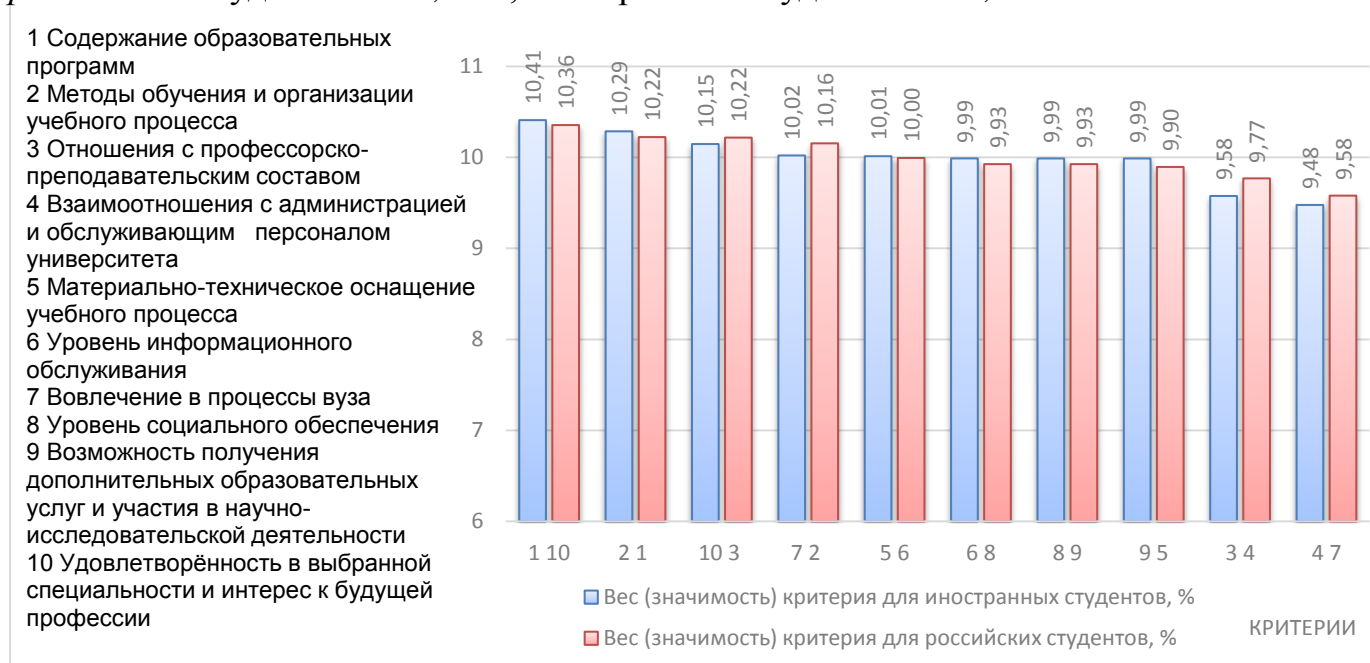
В наименьшей степени студенты удовлетворены критерием «Уровень социального обеспечения» – 72,12% (критерий с высоким уровнем приоритета).



**Рисунок 9 – Распределение удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг**

## 2.5 Сопоставление результатов оценки удовлетворенности российских и иностранных студентов качеством образовательных услуг

Сопоставив результаты оценки удовлетворенности *российских* и *иностранных* студентов (рис. 10, 11), можно отметить, что уровень удовлетворенности иностранных студентов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг на 1,81% ниже уровня удовлетворенности российских студентов. Удовлетворенность *российских* студентов – 87,20%, *иностранных* студентов – 85,39%.



**Рисунок 10 – Сопоставление значимости критериев анкеты для иностранных и российских студентов**

По результатам анализа распределения важности критериев для российских и иностранных респондентов можно сделать следующие выводы:

– Наиболее значимыми российские студенты отметили критерии: «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», «Содержа-

ние образовательных программ», «Отношения с профессорско-преподавательским составом»; иностранные студенты – критерии «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организации учебного процесса».

– наименее значимыми для российских студентов являются критерии: «Вовлечение в процессы университета», «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом», а для иностранных студентов – «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом», «Отношения с профессорско-преподавательским составом».

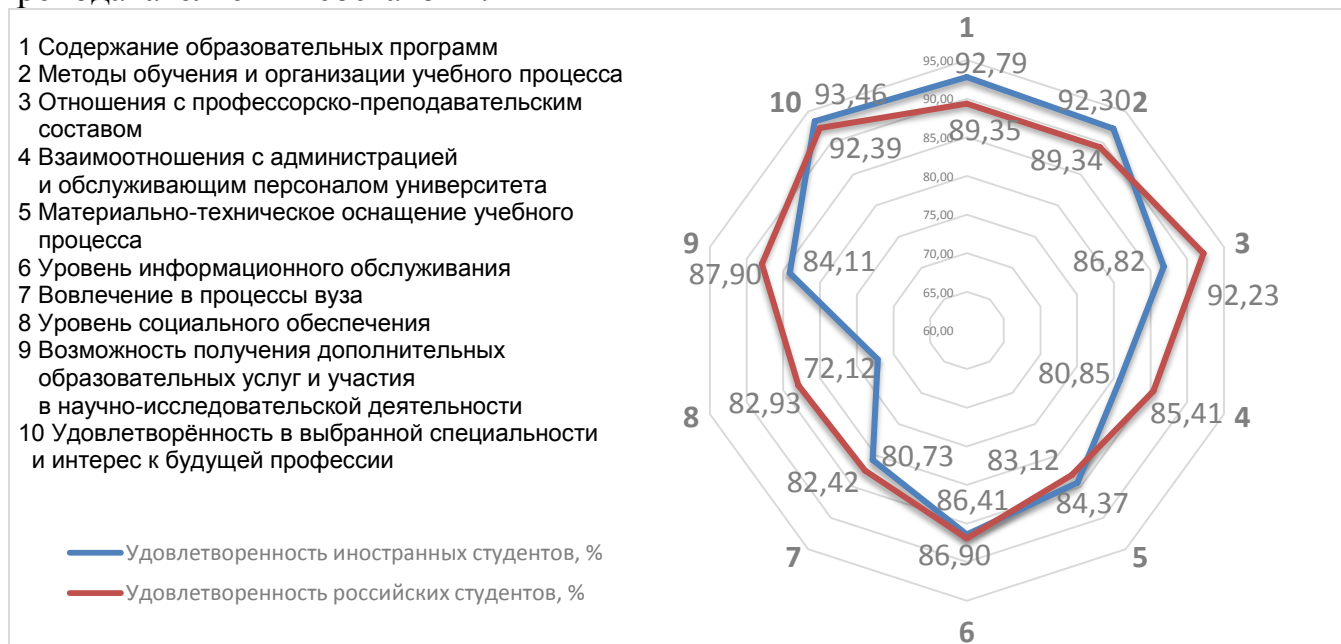


Рисунок 11 – Сопоставление степени удовлетворённости российских и иностранных студентов

По четырем критериям анкеты из десяти значения уровня удовлетворенности иностранных студентов превышают значения оценок российских студентов, по остальным шести – наоборот. Наибольший разрыв составляют критерии «Уровень социального обеспечения», «Методы обучения и организации учебного процесса». Минимальный разрыв по критерию «Уровень информационного обслуживания». По критерию «Удовлетворенность в выбранной специальности», «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организации учебного процесса», «Материально-техническое оснащение учебного процесса» удовлетворенность иностранных студентов выше уровня удовлетворенности российских студентов. По критериям «Отношения с профессорско-преподавательским составом», «Уровень информационного обслуживания», «Возможность получения дополнительных образовательных услуг», «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом», «Вовлечение в процессы университета», «Уровень социального обеспечения» уровень удовлетворённости российских студентов выше уровня удовлетворённости иностранных студентов.

В связи с высокой степенью удовлетворённости критериями, имеющими наибольшую важность для респондентов, для повышения общего уровня удовлетворённости студентов университета необходимо обратить внимание на критерии из средней группы важности: «Вовлечение в процессы университета», «Материально-техническое оснащение учебного процесса», «Уровень социального обеспечения».

В наибольшей степени студенты удовлетворены критериями «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», «Содержание образовательных программ», «Отношения с профессорско-преподавательским со-



ставом». Резервом для повышения уровня удовлетворенности является развитие критериев: «Возможность получения дополнительных образовательных услуг» и «Взаимоотношение с администрацией и обслуживающим персоналом университета».

## 2.6 Анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг

Для определения основных тенденций динамики уровня удовлетворенности различных категорий студентов качеством образовательных услуг проведен сравнительный анализ за период 2012-2022 гг. Графическое представление динамики уровня удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг приведено на рисунке 12.

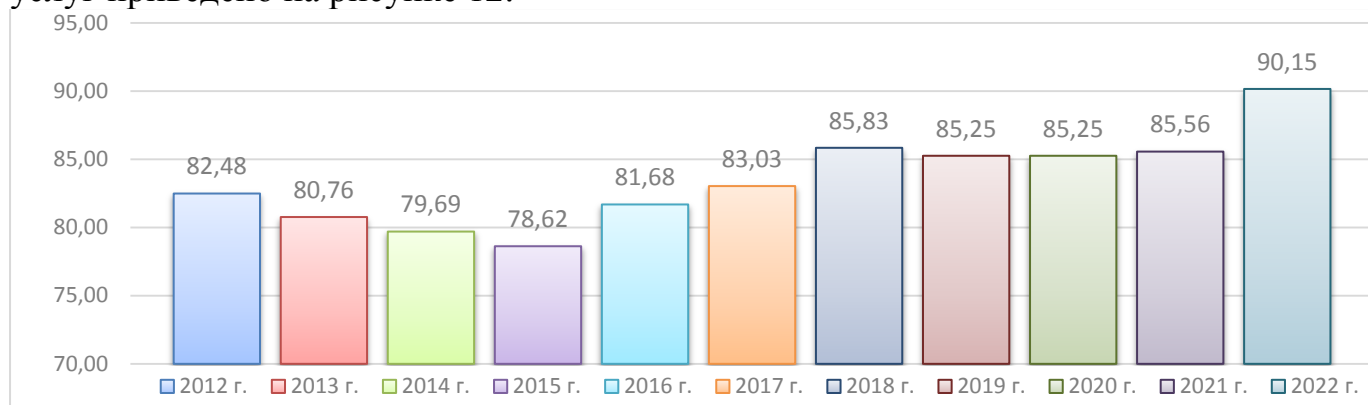


Рисунок 12– Динамика показателей оценки удовлетворённости обучающихся в университете 2012-2022 гг.

Анализ динамики в разрезе критериев анкеты позволил детализировать полученные выводы. Графическое представление динамики показателей оценки удовлетворенности российских и иностранных студентов, опрошенных по критериям анкеты, приведено на рисунке 13.

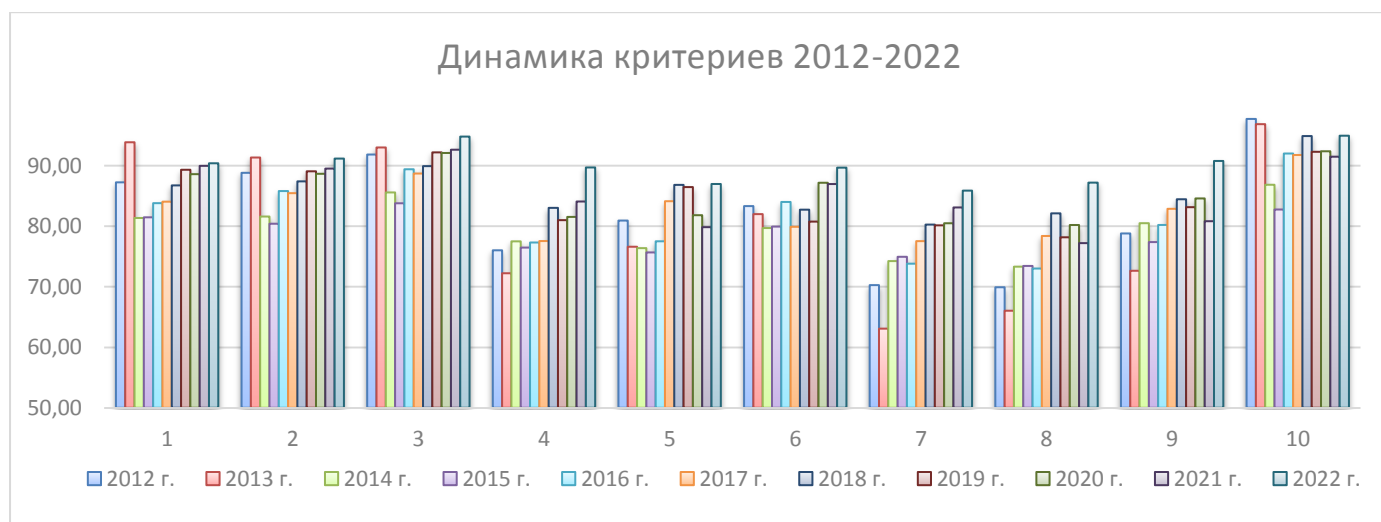


Рисунок 13 – Динамика удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг по критериям анкеты за 2012–2022 гг.

По сравнению с 2021 годом уровень удовлетворенности в 2022 году вырос по всем критериям на 4,34%. (Рисунок 12). Наибольший рост наблюдается по критериям: «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом» (+5,35%) «Материально-техническое оснащение учебного процесса» (+6,44%), «Уровень социального обеспечения» (+9,93%), «Возможность получения дополнительных обра-

зовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» (+9,85%). Наименьший рост по сравнению с 2021 годом наблюдается по критерию «Содержание образовательных программ» (0,30%).

Уровень удовлетворенности российских студентов очной формы обучения по сравнению с 2021 г. увеличился на 1,6% (с 85,98% до 87,58%). По сравнению с 2021 годом, уровень удовлетворенности иностранных студентов незначительно вырос на 0,7% (с 84,73% до 85,39%).

## ***2.7 Выводы по результатам анализа результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в 2022 г.***

Все опрошенные обучающиеся независимо от возраста, формы обучения, выбранного направления подготовки (специальности) высоко оценивают качество предоставляемых образовательных услуг. Уровень удовлетворённости обучающихся ЮЗГУ в 2022 г. составляет 90,15% (при целевом значении 80%), в том числе:

– уровень удовлетворенности российских студентов очной формы обучения – 87,58%;

– уровень удовлетворенности российских студентов заочной и очно-заочной формы обучения – 87,80%;

– уровень удовлетворенности иностранных студентов – 85,39%.

Детальный анализ по критериям анкеты показал, что в наибольшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Это позволяет сделать вывод о том, что у большинства опрошенных студентов университета складываются позитивные представления о своей будущей профессии, чему способствуют высококвалифицированный персонал и общая позитивная обстановка в университете. В наименьшей степени опрошенные удовлетворены критериями «Материально-техническое оснащение учебного процесса» и «Уровень социального обеспечения».

В целом можно отметить, что все критерии анкеты имеют для респондентов достаточно высокую важность и вариативность оценок весьма незначительная, что свидетельствует о том, что опрошенные студенты единодушны в выражаемом мнении.

Сопоставление уровня удовлетворенности и уровня значимости по каждому критерию анкеты показало, что приоритетными направлениями для дальнейшего планирования мероприятий по повышению уровня удовлетворённости студентов являются критерии «Уровень социального обеспечения», «Материально-техническое оснащение учебного процесса» и «Уровень информационного обслуживания». Также стоит отметить, что по сравнению с 2021 годом удовлетворенность по показателям «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организация учебного процесса» незначительно увеличилась на 0,30% и 1,40%, что можно свидетельствует о стабильном уровне удовлетворенности данными критериями.

Целесообразно запланировать мероприятия по дальнейшему совершенствованию деятельности в рамках приоритетных критериев.

### 3 Оценка удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности в 2022 г.

Анкетирование проводилось в соответствии с критериями и подкритериями, определенными приказом Минобрнауки России от 31.07.2020 №860.

Приказом Минобрнауки России от 31.07.2020 №860 утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования, в том числе:

– показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»;

– показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

– показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»;

– показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников»;

– показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций».

С учетом требований приказа Минобрнауки России от 31.07.2020 №860 разработана анкета для оценки удовлетворенности студентов и аспирантов, включающая следующие вопросы:

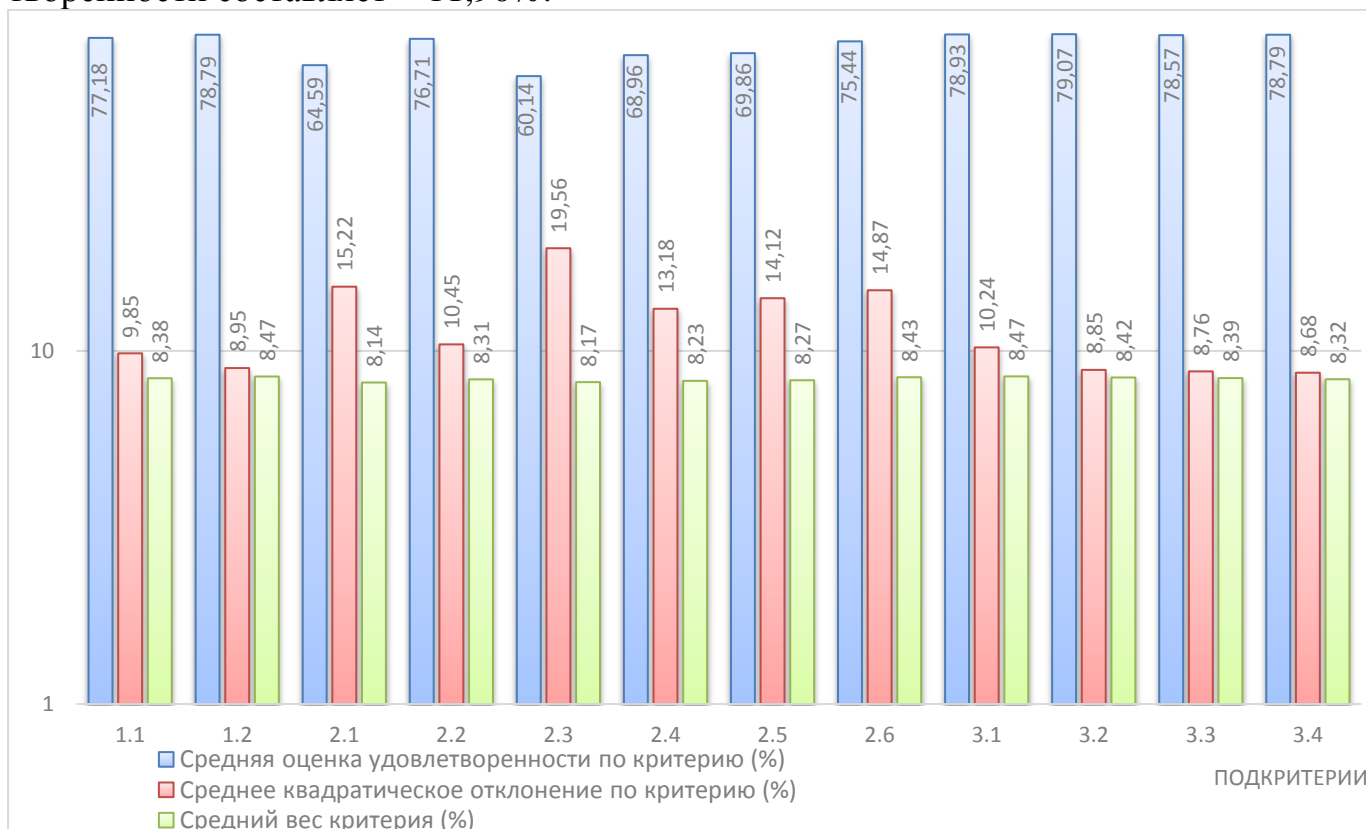
|     |   |
|-----|---|
| 1   | Открытость и доступность информации о деятельности университета   |
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности университета, размещённой на информационных стендах в помещениях университета   |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности университета, размещённой на сайте университета   |
| 2   | Комфортность условий осуществления образовательной деятельности   |
| 2.1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью  |
| 2.2 | Наличие и понятность навигации внутри университета  |
| 2.3 | Наличие и доступность питьевой воды   |
| 2.4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений   |
| 2.5 | Санитарное состояние помещений университета   |
| 2.6 | Транспортная доступность (возможность доехать до университета на общественном транспорте, наличие парковки)   |
| 3   | Доброжелательность, вежливость работников университета  |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость работников университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование обучающегося при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии, секретариата, деканата, учебного отдела и других структурных подразделений) |
| 3.2 | Доброжелательность, вежливость профессорско-преподавательского состава в рамках ведения образовательной деятельности на территории университета   |
| 3.3 | Доброжелательность, вежливость работников деканата, учебно-методического управления, учебно-вспомогательного состава кафедры, работников других структурных подразделений в рамках ведения образовательной деятельности на территории университета                            |
| 3.4 | Доброжелательность, вежливость работников университета при использовании дистанционных форм взаимодействия в рамках ведения образовательной деятельности  |



|   |   |
|---|---|
| 4 | Организационные условия обучения в университете   |
| 5 | Условия оказания образовательных услуг в университете в целом   |
| 6 | Готовность рекомендовать ЮЗГУ родственникам и знакомым (возможность рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) |

По результатам анкетирования степень удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности составила 84,68%. При этом общий уровень удовлетворенности общими критериями – 95,44%, а удовлетворенности показателями, характеризующими общие критерии (далее по тексту – подкритериями), определяющими составляющие удовлетворенности каждого из критериев, – на уровне 73,92%.

Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг общей оценки удовлетворенности составляет  $\pm 11,90\%$ .



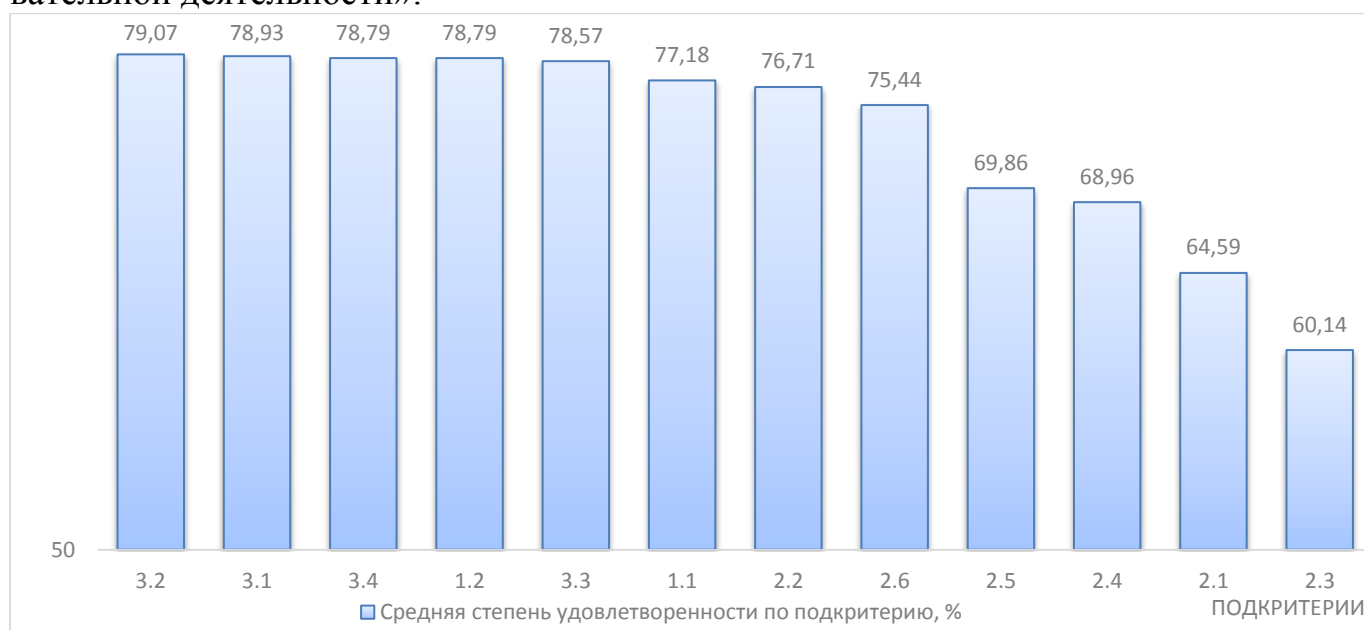
**Рисунок 14 – Распределение удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности по всем подкритериям анкеты**

В наибольшей степени студенты удовлетворены подкритерием 3.2 «Доброжелательность, вежливость профессорско-преподавательского состава в рамках ведения образовательной деятельности на территории университета» – 79,07%, а также подкритерием 3.1 «Доброжелательность, вежливость работников университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование обучающегося при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии, секретариата, деканата, учебного отдела и других структурных подразделений)» – с показателем 78,93%.

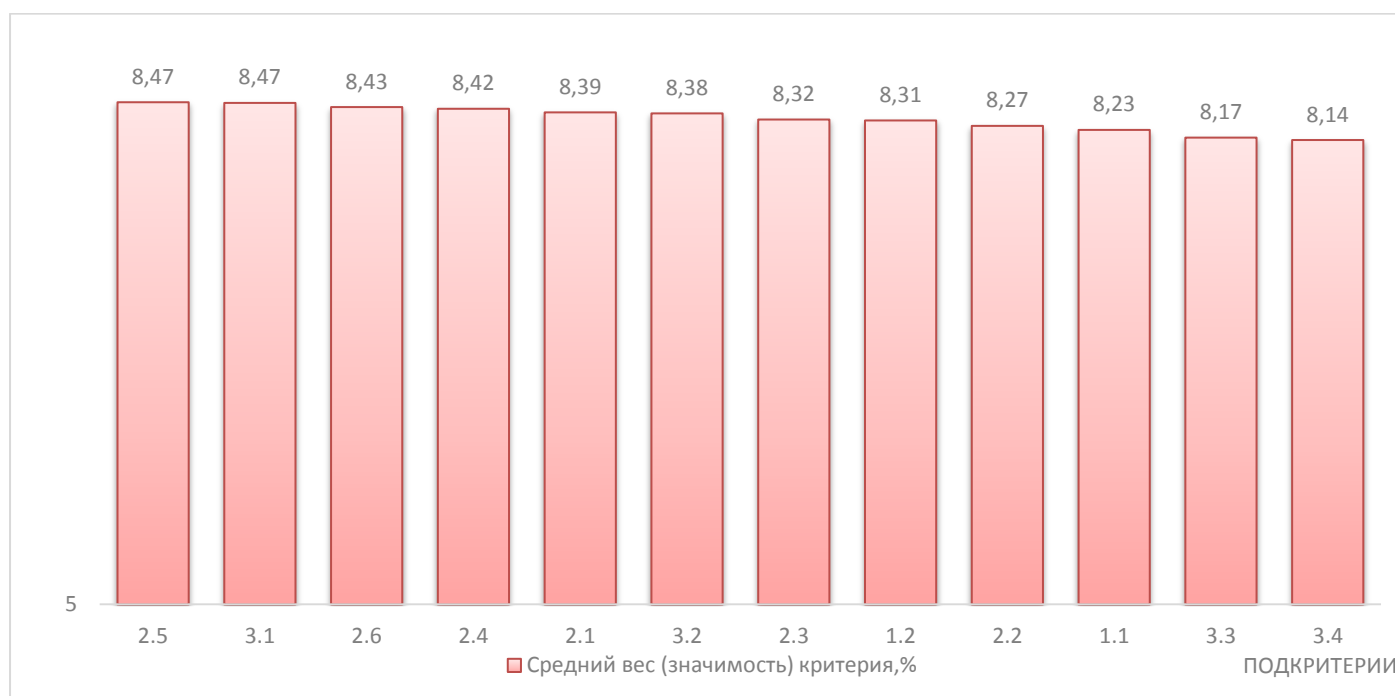
В наименьшей степени удовлетворены подкритерием 2.3 «Наличие и доступность питьевой воды» – 60,14%.

При этом для студентов наиболее важный подкритерий 2.5 «Санитарное состояние помещений университета» и 3.1 «Доброжелательность, вежливость работников

университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование обучающегося при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии, секретариата, деканата, учебного отдела и других структурных подразделений)», а наименее важный – 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников университета при использовании дистанционных форм взаимодействия в рамках ведения образовательной деятельности».



**Рисунок 15 – Ранжирование подкритериев анкеты по степени удовлетворенности**

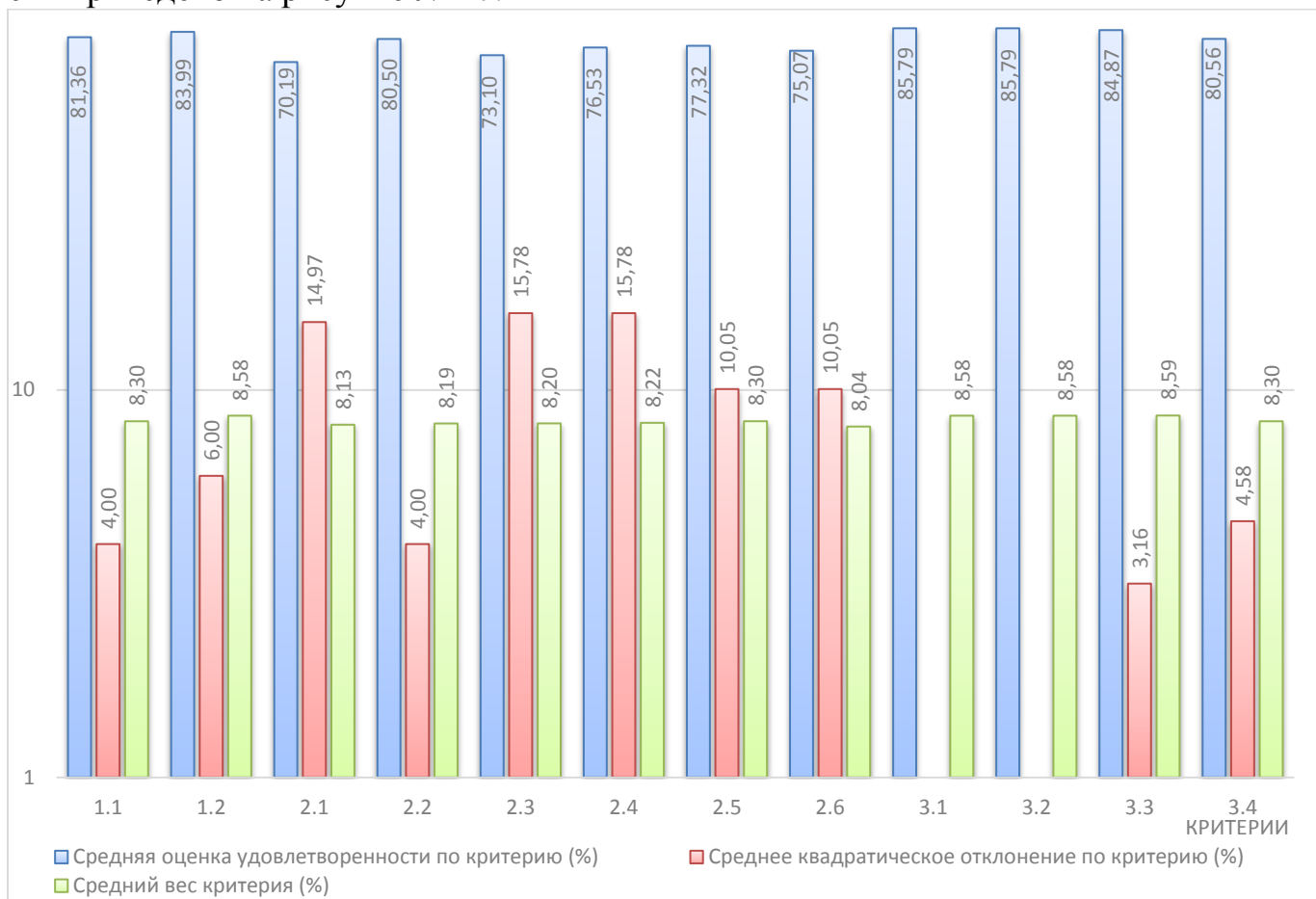


**Рисунок 16 – Ранжирование подкритериев анкеты по среднему весу (значимости)**

Были получены следующие результаты оценки удовлетворенности аспирантов качеством условий осуществления образовательной деятельности: степень удовлетворенности *аспирантов* – 89,79%. При этом общий уровень удовлетворенности критериями – 100,00%, а удовлетворенность подкритериями, определяющими составляющие удовлетворенности каждым из критериев, на уровне 79,59%.

Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг общей оценки удовлетворенности составляет  $\pm 11,90\%$ .

Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке № 17.



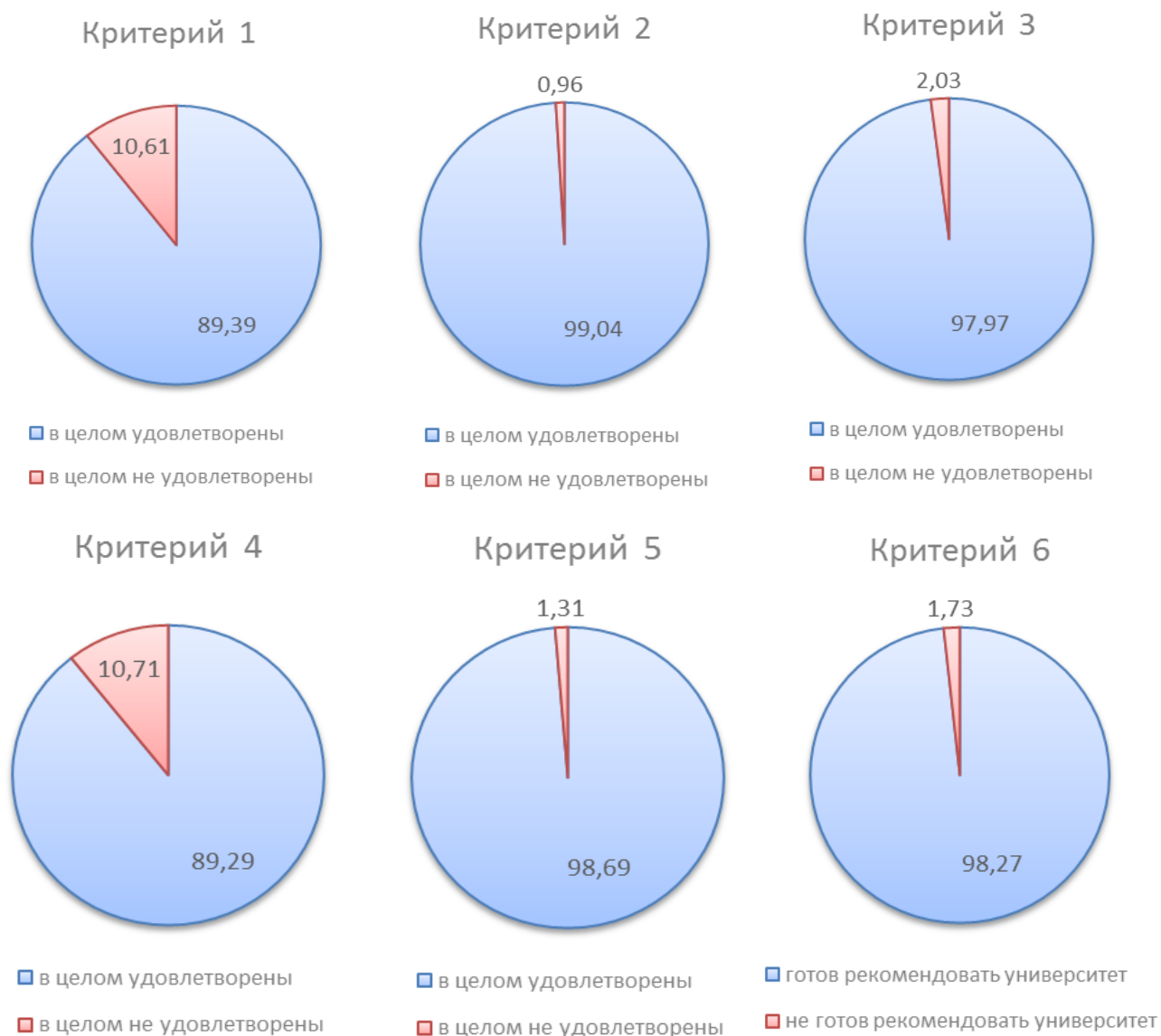
**Рисунок 17 – Распределение удовлетворённости аспирантов качеством условий осуществления образовательной деятельности по всем подкритериям анкеты**

В наибольшей степени *аспиранты* удовлетворены подкритерием 3.1 «Доброжелательность, вежливость работников университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование обучающегося при непосредственном обращении в университет (работники приемной комиссии, секретариата, деканата, учебного отдела и других структурных подразделений)» и 3.2 «Доброжелательность, вежливость профессорско-преподавательского состава в рамках ведения образовательной деятельности на территории университета» – с одинаковым показателем 85,79%.

В наименьшей степени удовлетворены подкритерием 2.1 «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью» – 70,19%, а также 2.3 «Наличие и доступность питьевой воды» – 73,10%.

При этом для аспирантов наиболее важный подкритерий 3.3 «Доброжелательность, вежливость работников деканата, учебно-методического управления, учебно-вспомогательного состава кафедры, работников других структурных подразделений в рамках ведения образовательной деятельности на территории университета», а наименее важный – 2.6 «Транспортная доступность (возможность доехать до университета на общественном транспорте, наличие парковки)».

Среднее квадратическое отклонение оценок удовлетворенности по критериям анкеты равно нулю, что свидетельствует о полной согласованности мнений респондентов в оценке данных критериев.



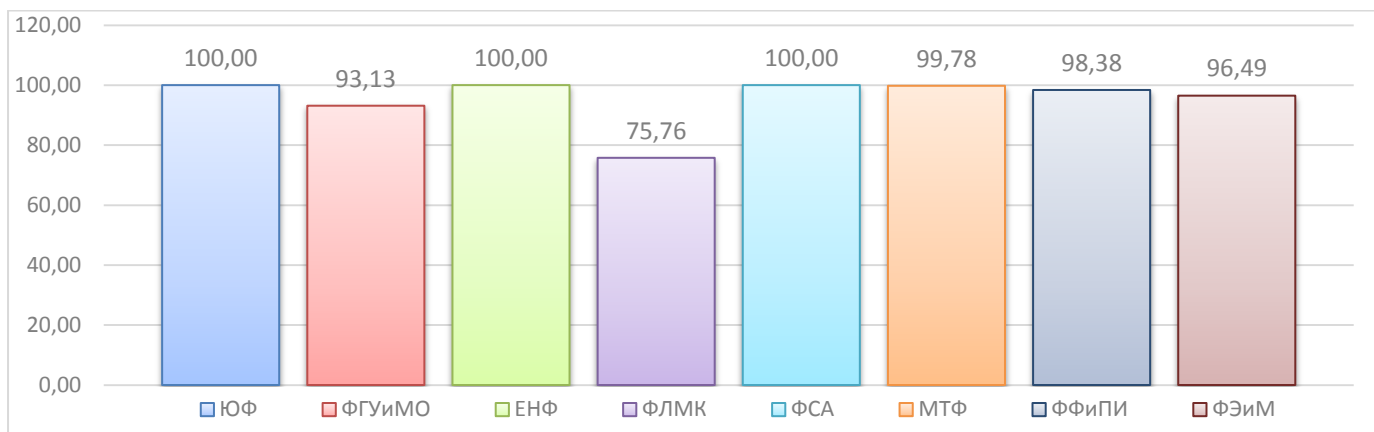
**Рисунок 18 – Уровень удовлетворенности студентов по критериям анкеты**

В наибольшей степени студенты удовлетворены критерием «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» – 99,04%, «Условия оказания образовательных услуг в университете в целом» – 98,69% и «Готовность рекомендовать ЮЗГУ родственникам и знакомым» (возможность рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации), уровень удовлетворённости которым – 98,27%.

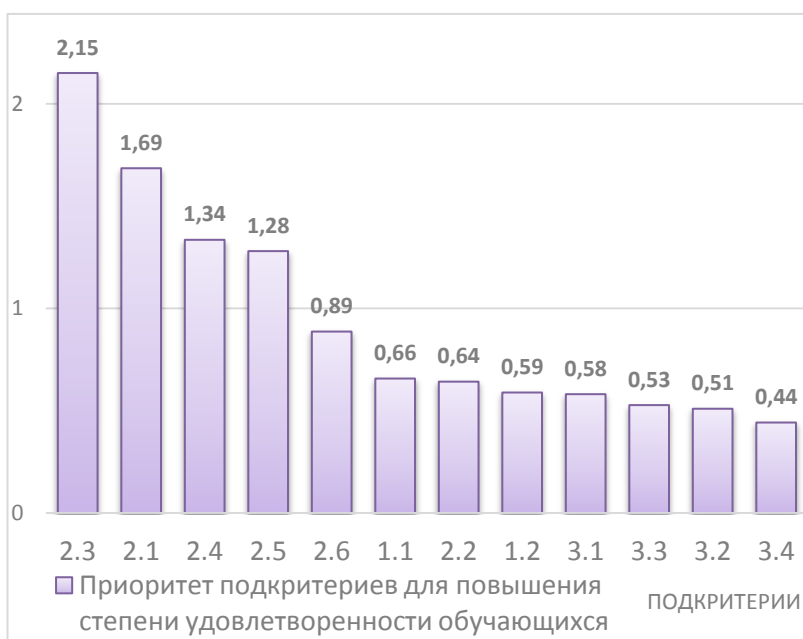
Наименьшая удовлетворенность по критериям «Организационные условия обучения в университете» – 89,29% и «Открытость и доступность информации о деятельности университета» – 89,39%.

Результаты оценки удовлетворенности студентов качеством условий осуществления образовательной деятельности по факультетам приведено на рисунке 19.

На основе полученных данных можно сделать вывод, что обучающиеся на различных факультетах студенты удовлетворены качеством условий осуществления образовательной деятельности. Большая часть факультетов получили высокую оценку удовлетворенности и имеют близкие значения. Максимальную оценку получили юридический факультет, естественно-научный факультет и факультет строительства и архитектуры (100,00%), наименьшую – факультет лингвистики и межкультурной коммуникации (75,76%).



**Рисунок 19 – Среднее значение удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности по факультетам**



Сопоставление удовлетворенности обучающихся подкритериями анкеты и важности данных подкритериев позволяет сделать вывод о том, что для повышения удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности необходимо проводить мероприятия по совершенствованию деятельности в рамках подкритериев: 2.3 «Наличие и доступность питьевой воды», 2.1 «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудован-

ной соответствующей мебелью», 2.4 «Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений».

На основе полученных данных можно сделать вывод, что обучающиеся на различных факультетах студенты в большей степени удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг.

Информация по результатам анализа данных об удовлетворенности обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего и среднего профессионального образования, в рамках реализации отдельных образовательных программ представлена в приложениях к настоящему отчету по образовательным программам высшего образования, закрепленным за кафедрами университета. Отчеты кафедр об оценке удовлетворенности потребителей могут быть представлены на информационных страницах кафедр официального сайта университета.

Опрос обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ в отношении удовлетворенности показателями, характеризующими общий критерий: «Доступность услуг для инвалидов» (установленным призом Минобрнауки России от 31.07.2020 №860), организован центром сопровождения инклюзивного образования. Уровень удовлетворенности данной категории обучающихся составил 97,8%. Основные пожелания респондентов связаны с расширением применения дистанционных технологий.

## 4 Оценка удовлетворенности персонала работой в университете в 2022 г.

Оценка удовлетворенности персонала работой в ЮЗГУ проводится посредством анкетирования всех категорий персонала. При анкетировании использовалась анкета формы АУП 1.0, содержащая 10 основных критериев для оценки по десяти-балльной цифровой шкале степени удовлетворенности работников. Анкета позволяет определить для респондентов наиболее важные (значимые) критерии и определить степень удовлетворенности данными критериями.

Основной принцип проведенного анкетирования – его конфиденциальность: сведения о выставленных оценках не доступны другим участникам анкетирования, что исключает влияние участников на оценки друг друга и повышает объективность полученных результатов. Анкетирование позволяет получить реальную картину удовлетворенности опрашиваемых респондентов.

В 2022 году получены следующие результаты: удовлетворенность всех категорий персонала работой в университете – 79,61%, при нормативе 75%; вариативность оценок опрашиваемых (разброс индивидуальных оценок вокруг средней оценки удовлетворенности) составляет  $\pm 19,14\%$ .

В наибольшей степени персонал удовлетворен ролью вуза в обществе (90,06%) (критерий относится к группе приоритетных по важности для респондентов), морально-психологическим климатом (87,77%) (самый важный для респондентов) и деятельностью администрации университета (85,57%) (критерий со средним уровнем приоритета).

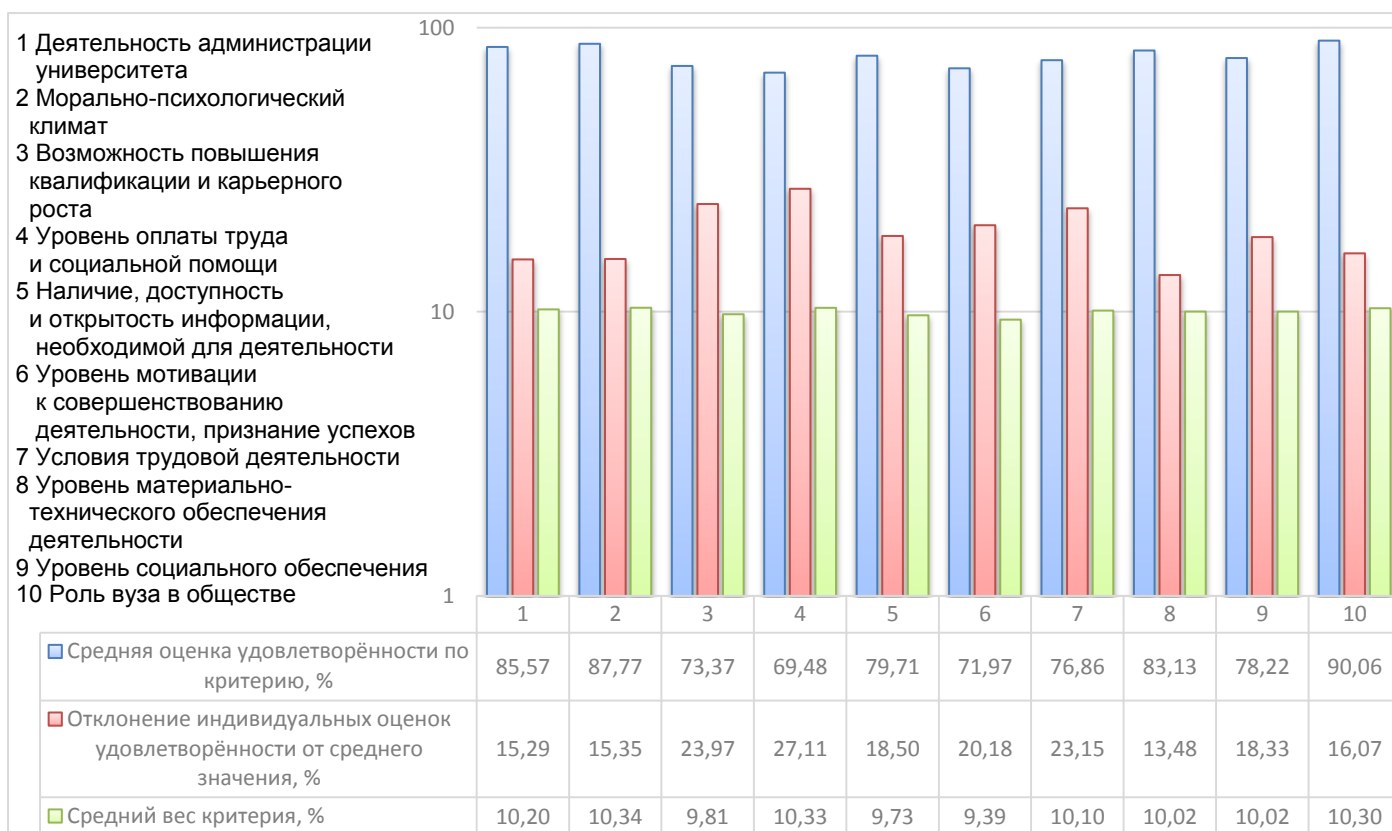
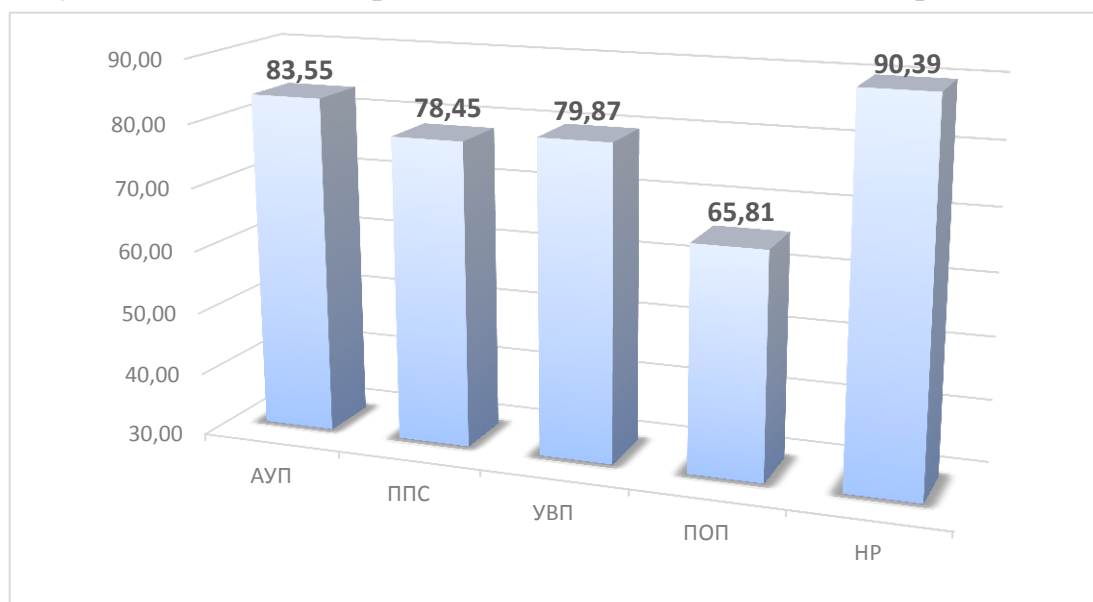


Рисунок 21 – Распределение удовлетворенности персонала работой в университете

По сравнению с 2021 годом произошла переоценка респондентами значимости критериев. Если раньше наиболее важным респонденты признавали «Уровень оплаты труда и социальной помощи», то в 2022 году этот критерий занял второе место, уступив критерию «Морально-психологический климат». Критерий «Уровень соци-

ального обеспечения», отмеченный в 2021 году как наименее важный, в 2022 году занимает седьмую позицию. Также повысилась значимость для респондентов критерия «Роль вуза в обществе» (перемещение с шестой позиции на третью).



**Рисунок 22 – Распределение удовлетворённости работой в университете по категориям персонала**

Стратификация данных по категориям персонала показывает, что в наибольшей степени качеством созданных в ЮЗГУ условий труда удовлетворены научные работники – 90,39%, в наименьшей – прочий обслуживающий персонал – 65,81%. Уровень удовлетворенности административно-управленческого, учебно-вспомогательного персонала, профессорско-преподавательского состава составляет 83,55%, 79,87% и 78,45% соответственно.

Сопоставление степени удовлетворенности критериями и важности данных критериев для респондентов позволяет сделать вывод, что приоритетными направлениями для повышения удовлетворенности являются критерии:

- «Уровень оплаты труда и социальной помощи»;
- «Возможность повышения квалификации и карьерного роста»;
- «Условия трудовой деятельности».

Информация по результатам анализа данных об удовлетворенности научно-педагогических работников университета об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации отдельных образовательных программ представлена в приложениях к настоящему отчету по образовательным программам высшего образования, закрепленным за кафедрами университета. Отчеты кафедр об оценке удовлетворенности потребителей могут быть представлены на информационных страницах кафедр официального сайта университета.



## 5 Оценка удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин в 2022 г.

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством преподавания дисциплин, закрепленных за кафедрами, в 2021-2022 учебном году составил 89,17% при нормативе 85%.

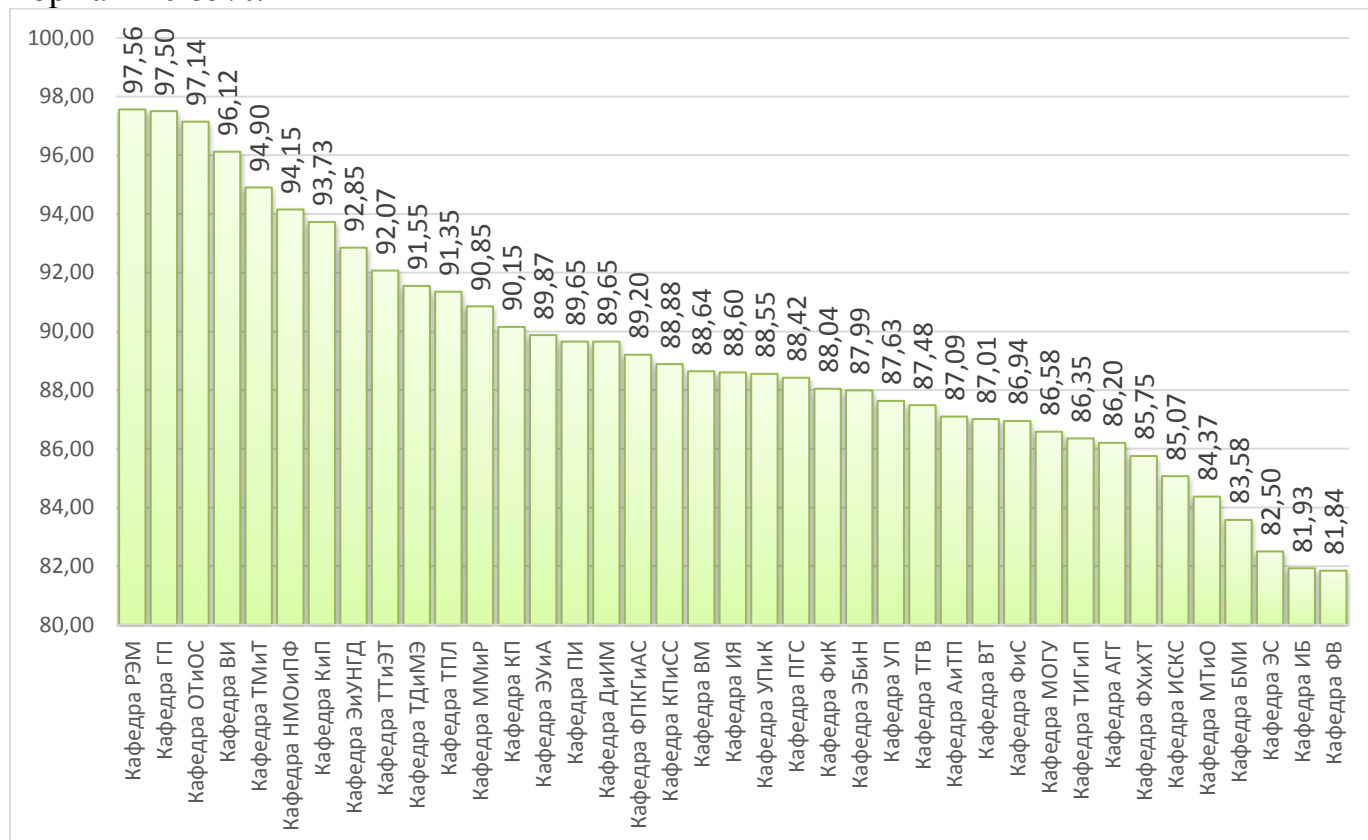


Рисунок 23 – Ранжирование кафедр по уровню удовлетворенности обучающихся качеством преподавания дисциплин в 2021-2022 учебном году

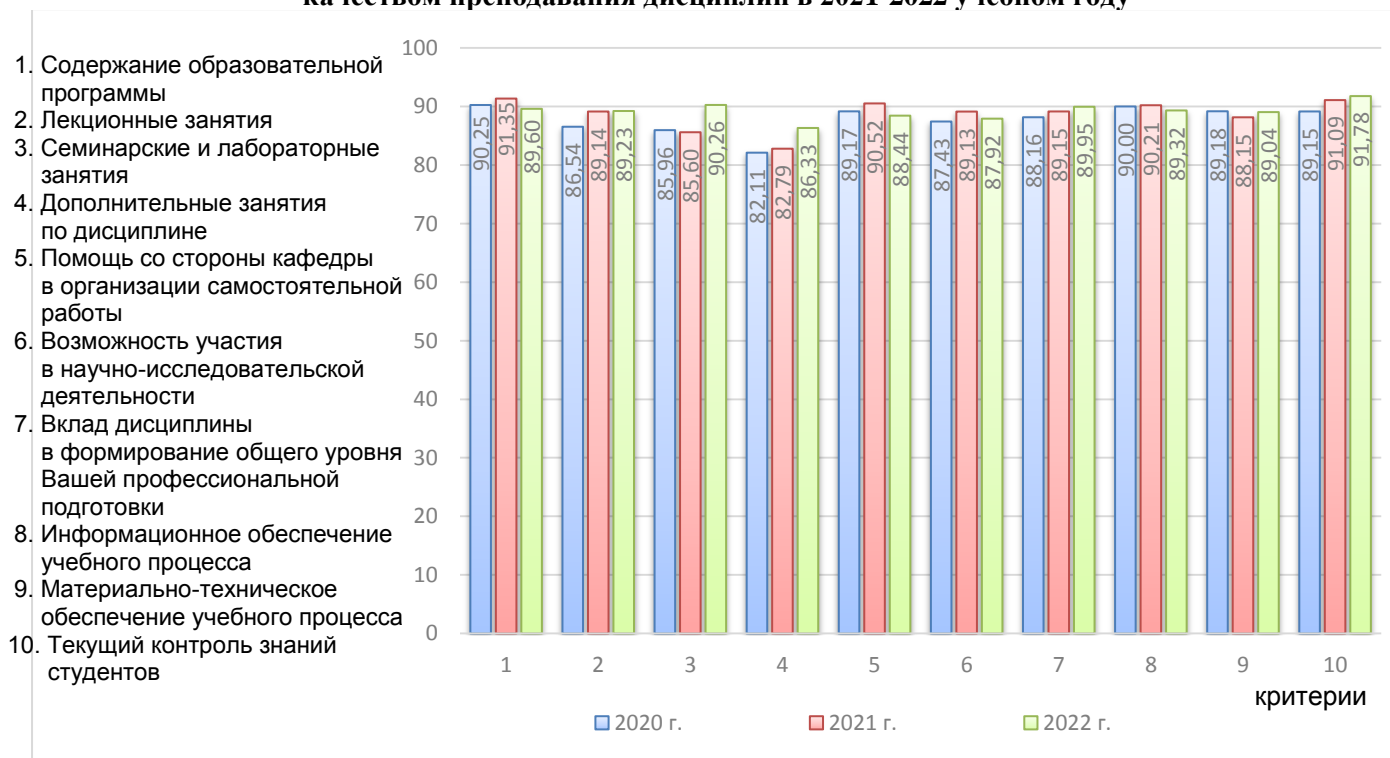


Рисунок 24 – Динамика удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин в 2020-2022 гг.



Анализ динамики удовлетворенности обучающихся в разрезе критериев за последние 3 года показал стабильно высокий уровень удовлетворенности (87,80%, 88,71%, 89,19% соответственно). В 2022 году наблюдается незначительный рост уровня удовлетворенности студентов преподаванием дисциплин (+0,47%).

Наибольший рост уровня удовлетворенности по сравнению с 2020-2021 учебным годом достигнут по критерию «Семинарские и лабораторные занятия» (удовлетворенность по данному критерию выросла по сравнению с прошлым учебным годом на 4,66%) и по критерию «Дополнительные занятия по дисциплине» – на 3,54%.

В качестве приоритетных направлений для улучшения, исходя из распределения значимости критериев для респондентов, можно определить критерии «Лекционные занятия», «Материально-техническое обеспечение учебного процесса», «Содержание образовательной программы».

Детальный анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся, осваивающих образовательные программы, закрепленные за кафедрами университета, преподаванием отдельных дисциплин (модулей) и практик приведен в отчетах кафедр по оценке удовлетворенности потребителей. Результаты анкетирования рассмотрены на заседаниях кафедр, заседаниях ученых советов факультетов, отражены в соответствующих протоколах коллегиальных органов управления. Мероприятия по совершенствованию деятельности по результатам оценки удовлетворенности потребителей включены в планы работ кафедр на 2021-2022 учебный год.

Отчеты кафедр об оценке удовлетворенности потребителей могут быть представлены на информационных страницах кафедр официального сайта университета.

## 6 Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2022 г.

Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников университета в 2022 году составила 90,69%, при нормативе 85%. Вариативность оценок, опрашиваемых (разброс индивидуальных оценок вокруг средней оценки удовлетворенности) составляет  $\pm 1,52\%$ .

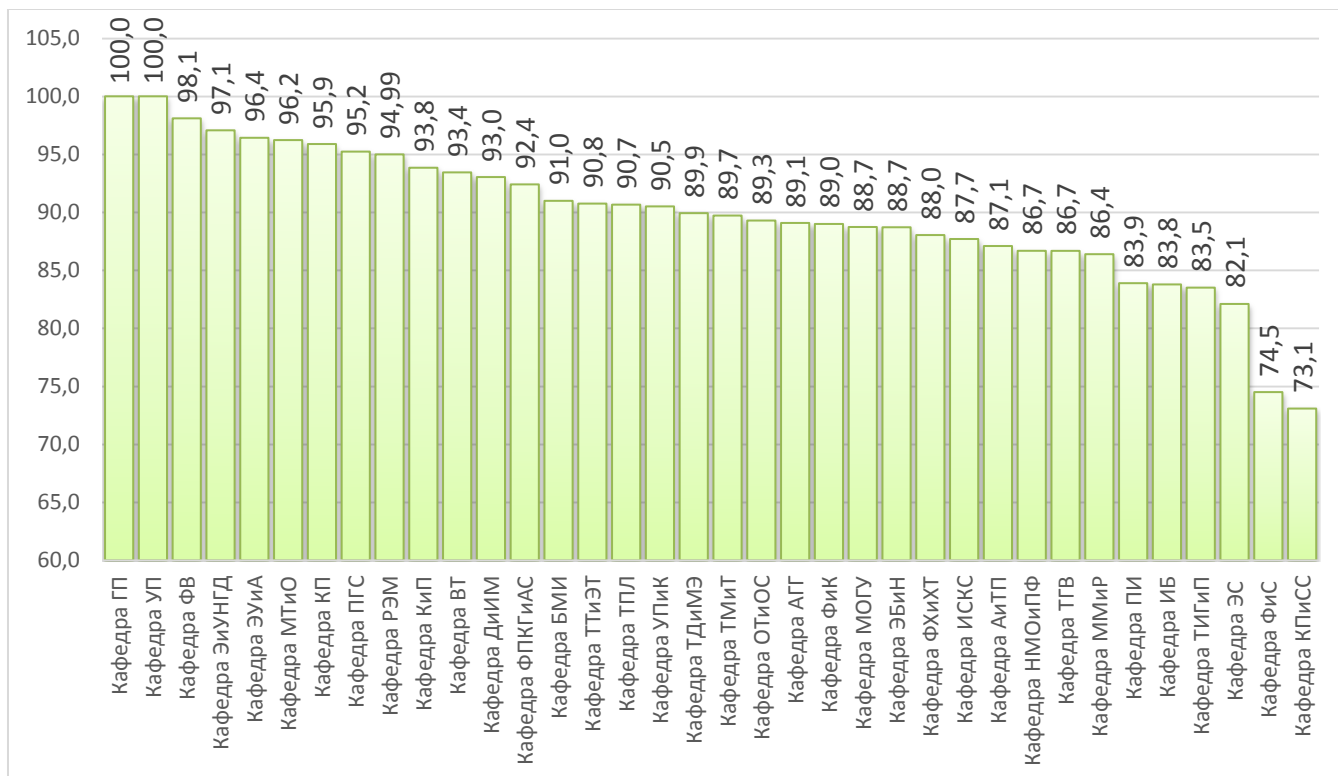


Рисунок 25 – Ранжирование кафедр по уровню удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2021-2022 учебном году

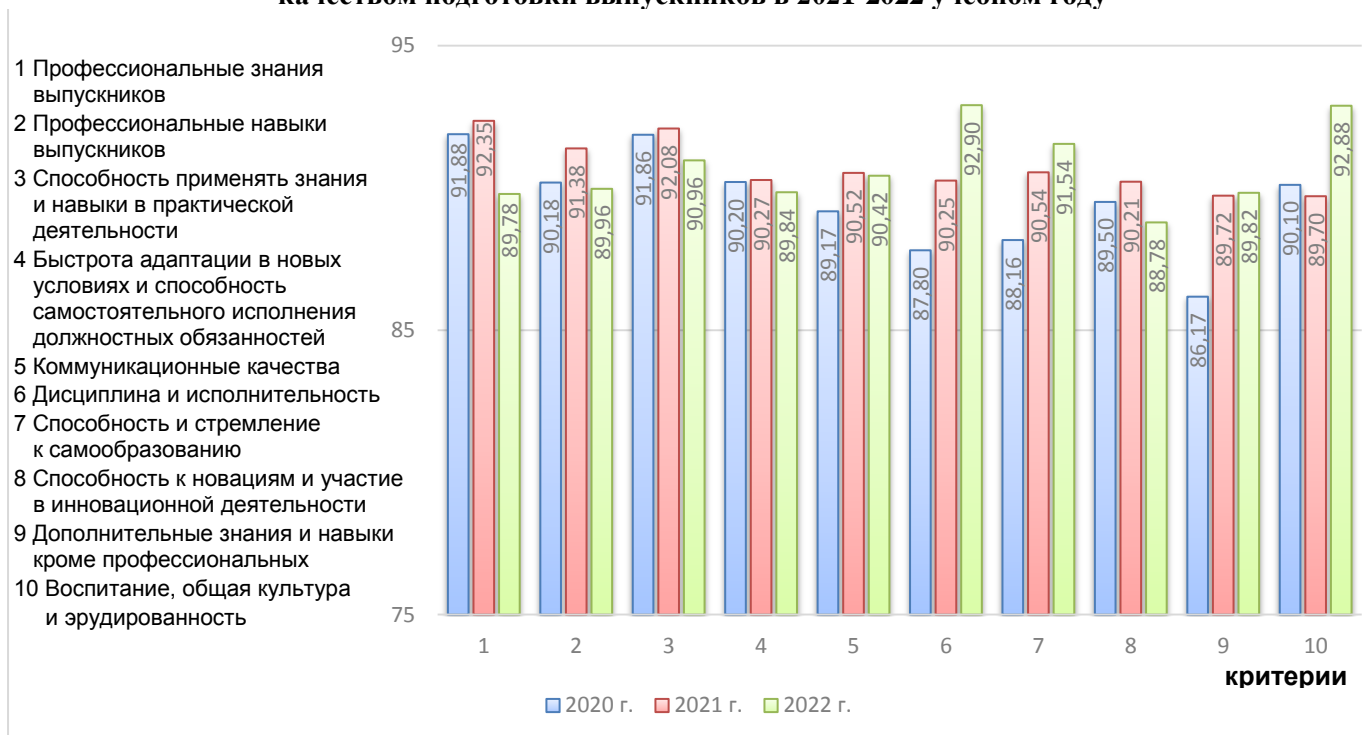
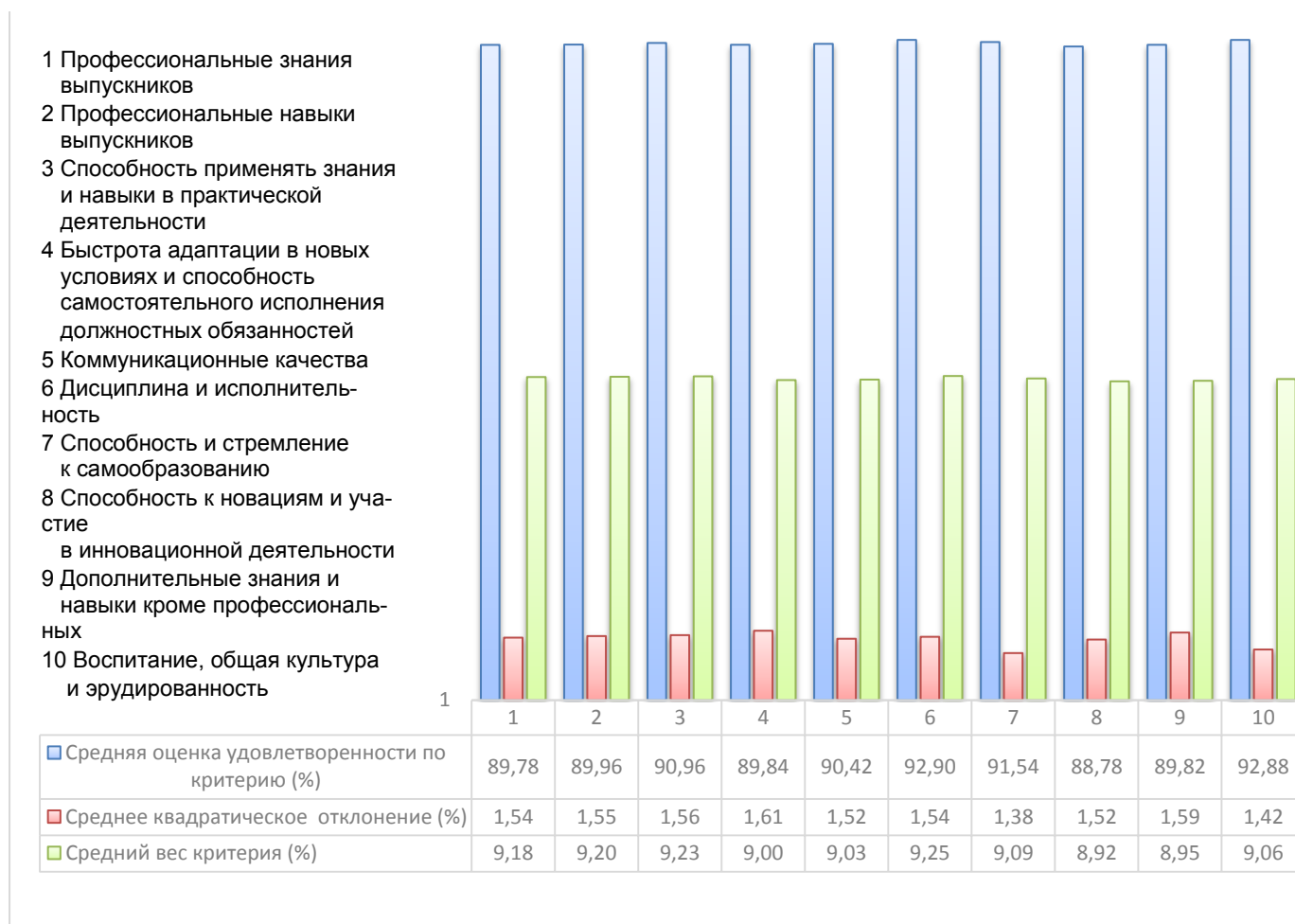


Рисунок 26 – Динамика удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2012-2022 гг.

В наибольшей степени работодатели удовлетворены дисциплиной и исполнительностью (92,90%) (критерий относится к группе приоритетных по важности для респондентов), в наименьшей – способность к новациям и участие в инновационной деятельности (88,78%).

Для работодателей важны также профессиональные навыки выпускников и способность применять знания и навыки в практической деятельности.

Детальный анализ результатов удовлетворенности работодателей по направлениям подготовки и специальностям приведен в отчетах кафедр по оценке удовлетворенности потребителей. Результаты анкетирования рассмотрены на заседаниях кафедр, заседаниях ученых советов факультетов, отражены в соответствующих протоколах. Мероприятия по совершенствованию деятельности по результатам оценки удовлетворенности потребителей включены в планы работ кафедр на 2022-2023 учебный год.



**Рисунок 27– Распределение удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников в 2021-2022 учебном году**

Информация по результатам анализа данных об удовлетворенности работодателей качеством образования в рамках основных профессиональных образовательных программ высшего и среднего профессионального образования представлена в приложениях к настоящему отчету по образовательным программам высшего образования, закрепленным за кафедрами университета. Отчеты кафедр об оценке удовлетворенности потребителей могут быть представлены на информационных страницах кафедр официального сайта университета.

## **7 Выводы и предложения**

### **7.1 Выводы по результатам анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг ЮЗГУ**

В 2022 году была проведена оценка удовлетворенности:

- обучающихся качеством образовательных услуг;
- обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности;
- персонала работой в университете;
- обучающихся преподаванием дисциплин;
- работодателей качеством подготовки выпускников.

Оценка удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон проводилась посредством анкетирования, позволяющего обеспечить уровень достоверности полученных данных 95% и доверительную погрешность  $\pm 5\%$ .

Проведенное исследование позволило получить систематизированную информацию, выявить наиболее проблемные вопросы и наметить направления для повышения уровня удовлетворенности потребителей.

Статистическая обработка полученных в процессе анкетирования данных позволила получить следующие результаты:

– Оценка удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин 89,17% (2021 год – 88,71%) (при целевом значении на 2022 год  $\geq 85\%$ ).

– Оценка удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности составила 84,68%, при этом общий уровень удовлетворенности общими критериями – 95,44%.

– Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников 90,69% (2021 год – 90,7%) (при целевом значении на 2022 г.  $\geq 85\%$ ).

– Оценка удовлетворенности персонала работой в университете – 79,61% (2021 год – 79,06%) (при целевом значении на 2022 г.  $\geq 75\%$ ).

– Оценка удовлетворенности обучающихся качеством предоставления образовательных услуг в университете 90,15% (2021 год – 85,56%) (при целевом значении на 2022 г.  $\geq 80\%$ ).

В 2022 году оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников осуществлялась в тестовом режиме с применением цифровой карьерной среды «Факультетус», позволившей получить данные по укрупненным группам направлений подготовки. К недостаткам применения данной системы можно отнести недостаточный охват респондентов, а также невозможность получить оценку удовлетворенности непосредственно по отдельным направлениям подготовки (специальностям).

### **7.2 Предложения по результатам анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных услуг ЮЗГУ**

7.2.1 Рассмотреть на заседаниях ректората, ученых советов факультетов, заседаниях кафедр результаты оценки удовлетворенности потребителей университета.

7.2.2 Включить в планы работы факультетов и кафедр мероприятия по оценке удовлетворенности потребителей и анализу результатов исследования на 2022-2023 учебный год.

7.2.3 Включить в планы работы факультетов и кафедр мероприятия по устранению выявленных в результате оценки удовлетворенности 2021-2022 учебного года недостатков и развитию направлений, определенных в качестве приоритетных по результатам исследований, изложенных в настоящем отчете.

7.2.4 Изучение степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2023 году провести в непосредственном контакте с представителями работодателей.

7.2.5 Выдержки из отчета разместить на информационном портале ОМК <http://www.swsu.ru/omk> в разделе «Удовлетворённость потребителей».

**Исполнитель:**

Начальник ОМК

(должность)



(подпись)

Т.В. Дмитракова

(инициалы, фамилия)

28.11.2022 г.

(дата)

**Согласовано:**

Проректор по науке  
и международной  
деятельности

(должность)



(подпись)

Д.В. Титов

(инициалы, фамилия)

28.11.2022 г.

(дата)

## Приложение А (справочное)

### Перечень вопросов (претензий), предложений, высказанных обучающимися в ходе анкетирования по оценке удовлетворенности и зафиксированных в анкетах

1. Ремонт, больше выбора еды в столовой, хорошие отношения преподавателей со студентами.
2. Пополнение реактивов и улучшение качества оборудования.
3. Улучшение качества оборудования и реактивов.
4. Лавочки и парты в лекционных аудиториях сделать удобнее, чтобы неудобства не отвлекали от темы.
5. Ускорить процесс получения пропусков в ВУЗ; сделать медпункт в здании ВУЗа.
6. Материально-техническое оснащение учебного процесса: обновление устаревших компьютеров, плохо работают с современным софтом. Аудитории оснащены слишком твердыми скамьями, что плохо сказывается на здоровье.
7. Уровень социального обеспечения: среди доступной в буфетах еды находится слишком большое количество вредного питания (жареные пирожки, только газировки), добавление соков, минералок и т.д.
8. Улучшение информационной среды университета.
9. Оплата по карте в буфете.
10. Идти навстречу студентам, не игнорировать студентов.
11. Некоторые преподаватели плохо адаптированы к новой системе образования и придерживаются старых методов что не совсем корректно. А так же приятнее работать с новым оборудованием. По типу больших интерактивных досок и компьютеров.
12. Сделать больший акцент на получение практических навыков.
13. Заменить оборудование на более новое в нижнем корпусе университета на ул. Челюскинцев. Актуальной информации по специальностям в университете достаточно, но отработка практических навыков сильно затрудняется из-за древнего оборудования которое не может обеспечить студента опытом работы в современных сферах
14. Минимизация количества онлайн занятий. Живое общение с преподавателем.
15. Бесплатные обеды!!!!стипендию в МРОТ!!!!
16. Установить терминал безналичного расчета в столовой и буфете.
17. Установить банковский терминал в корпусе на Челюскинцев изменить учебный план: очень много самостоятельной работы и мало пар живых - перераспределите часы.
18. Очень мало занятий с преподавателями - сделайте больше очных занятий.
19. Увеличить число пар в аудиториях с преподавателями.
20. Усилить контроль за работой буфета (ул. Челюскинцев) - еда заканчивается в уже в 14.00, а по субботам вообще не работает. Учимся во вторую смену и по субботам без еды и воды.
21. Сделайте для буфета субботу рабочим днем (четыре пары без еды тяжело). Упростите порядок получения рассрочки оплаты обучения, очень сложно платить по семестрам, дорого.
22. Увеличить число занятий в аудиториях и уменьшить количество самостоятельной работы по предметам.
23. Использование более современного оборудования, для удобства получения знаний и проведения опытов.
24. Оснащение аудиторий инновационным оборудованием, установление необходимых компьютерных программ на каждый ПК.
25. Надеюсь, что и дальше будет оставаться такая благоприятная обстановка в стенах нашего ВУЗа!
26. Такое анкетирование проводилось, и видимо всем всё равно на этот пункт. Иногда возникает такое чувство, что это для галочки, и никто ничего не смотрит. Спасибо за понимание!
27. Больше возможности проводить занятия в online формате.
28. Что иностранцы могут участвовать в большем количестве мероприятий.
29. Бесплатное питание для студентов.
30. Сделать ремонт в верхнем корпусе - мягкие диваны.
31. Организация соблюдения всех внутренних актов университета преподавательским составом.
32. Улучшить материально-техническую базу.

*Примечание – предложения приведены с сохранением стилистики авторов.*

## **Приложение Б** (справочное)

### **Перечень вопросов (претензий), предложений, высказанных работниками университета в ходе анкетирования по оценке удовлетворенности и зафиксированных в анкетах**

1. Меньше сокращений.
2. «И еще прибавки. В жуткие времена живем. Кошмар!» (Гарри Поттер и принц полукровка).
3. Привести в порядок туалеты, парадный вход гл. корпуса (при ливнях вся вода собирается под дверь, образуется 10-см. лужа, которую не перепрыгнуть, убрать спиленные 2 месяца назад сухие ветки – очень портят вид), в гардеробе спрятать подальше траурный венок, он стоит там на видном месте.
4. Наладить отопление в зимнее время в корпусе на Еремина 1а.
5. Не снижать заданной планки!!!
6. Обновить материально-техническую базу.
7. Улучшение материально-технического оснащения рабочего места.
8. Повысить уровень оплаты труда молодых сотрудников (до 35 лет).
9. Сделать ремонт на Челюскинцев, сделать современную столовую.
10. Установить терминал безналичного расчета в столовой и буфете. Наладить работу гардероба.
11. Выделять средства, для необходимого оборудования, материалов, приборов, с целью обеспечения качественного проведения учебных занятий.
12. Уменьшить количество отчетности для преподавателей, пополнение материально-технической базы.
13. Организовать места досуга для студентов на территории ВУЗа.
14. Повысить зарплату сотрудникам ВУЗа это повысит мотивацию к продуктивной деятельности.
15. Привести в порядок парковочные места и дороги подъезда к ним.
16. Уровень заработной платы в целом по ВУЗам в России ниже нельзя придумать! В государственных учреждениях дежурный электрик получает больше чем научный работник в ВУЗе.
17. Деятельностью удовлетворена, работа администрации проводится в полном объеме.
18. Выполнить фактически Майские Указы Президента РФ.
19. Менеджеры не должны лезть в науку, а ученые не должны заниматься менеджментом. ВУЗУ необходимы современные лаборатории и адекватная оплата труда.
20. Так держать и не убавлять темпа!
21. Требуется улучшение обеспечения проекторами, ноутбуками и расходниками (бумагой).
22. Увеличить количество парковочных мест в корпусе на ул. Челюскинцев.
23. Разнообразить ассортимент в столовой по ул. Челюскинцев 19.
24. Повысить размер з/п ППС в соответствии с выполняемыми дополнительными обязанностями. Улучшить кол-во и ассортимент продукции в буфете в корпусе №1 на ул. Челюскинцев.
25. Упростить процедуру закупки товаров для структурных подразделений.
26. Просим восстановить асфальтовое покрытие на территории университета и посодействовать в восстановлении покрытия по пути следования от автобусной остановки и парковки авто к университету, а также в восстановлении разрушенной остановки.
27. Более активное привлечение сотрудников к ЗОЖ за счет организации спортивных секций для сотрудников.
28. Больше уделять времени целостности предприятия, взаимопомощи друг другу, поддержке.
29. Увеличение з/п, повышение качества работы Приемной комиссии, замена рабочего оборудования: ПК, серверов.
30. Повысить з/п.
31. Усилить работу профсоюза.
32. Повысить з/п преподавателям, оплачивать статьи скопус и ВАК полностью. Оборудовать хороший тренажерный зал для студентов и преподавателей. Ввести с 1 сентября специализации по видам спорта (волейбол, баскетбол, дзюдо легкая атлетика и т.д.).

*Примечание – предложения приведены с сохранением стилистики авторов.*

## Приложение В (справочное)

### Перечень лучших и худших преподавателей, а также дисциплин лучшего и худшего качества по мнениям опрошенных обучающихся

#### 1. Перечень лучших дисциплин и преподавателей в 2021-2022 учебном году по мнению опрошенных обучающихся:

##### • По результатам опроса обучающихся юридического факультета

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- ИГПР (ПД-12) (Петрищева Н.В.)
- История государства и права зарубежных стран (Картамышева Н. В.)
- Консервативность (ЮР-02 б)
- Конституционное право (ЮР-02б) (В.В. Яценко)
- Конституционное право зарубежных стран (ЮР-04 б) (Масуфранова Е.А.)
- Либеральность (ЮР-02 б)
- Правоохранительные органы (ПД-12) (Кухарев Ю.С.)
- Противодействие коррупции (ПД-12, аспирантура 1 курс) (Яковлева Е.О.)
- Противодействие коррупции (ЮР-13 б) (Яковлева Е.О.)
- ТГП (ПД-12) (Кузнецова Т.Л.)
- Теория государства и права (ЮР-13 б)
- Теория государства и права (ЮР-13 б) (Хущёв Е.Г.)
- Трудовое право (ЮР-92б)
- Уголовное право (ЮР-01 б, ЮР-02 б, ЮР-04 б, НБ-92)
- Уголовное право (ЮР-04 б) (Панина Ю.А.)
- Уголовное процессуальное право (ЮР-92б)
- Уголовный процесс (ЮР-04 б) (Чистилина Д.О.)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Кузнецова Т.Л. (ПД-12)
- Масуфранова Е.А. (ЮР-03 б)
- Панина Ю.А., Яценко В.В., Масуфранова Е.А., Чистилина Д.О. (ЮР-04б)
- Чистилина Д.О. (ПД-12)

##### • По результатам опроса обучающихся факультета государственного управления и международных отношений

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- ИГПР (ПД-12) (Петрищева Н.В.)
- Иностранный язык (второй) (английский) (МО-01б) (Джонатан Каванаг)
- Иностранный язык (китайский) (МО-01 б) (Букреева Т. Н.)
- Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности (Дин Шуи)
- Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности (МО-91б)
- Испанский (МО-01б) (Переверзев А.В.)
- Моделирование производственной деятельности энергетических компаний
- Основы ВЭД (ТД-01) (Владимир В.К.)
- Проектный менеджмент в электроэнергетике (ЭМ-11м) (Нехороших И.Н.)
- Россия в глобальной политике (МО-91б)
- Энергетический менеджмент (ЭМ-01 м) (Нехороших И.Н.)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Алябьева К.В. (ТД-93)
- Беляева О.В. (МЭ-91)
- Бороздин А.Н. (ТД-93)
- Будникова А.С. (МО-11 б)
- Деркач Н.Е. (ТД-93)
- Добринова Т.В. (ТД-11 з)
- Емельянова О.В. (МО-11 б)
- Каванаг Джонатан
- Калужских А. Г. (ПЖ-01 б)
- Ковалева А.Е. (ПЖ-01 б)
- Котова О.В. (ГУ-91 б)



- Кузьмина В.М. (МО-116, МЭ-91)
- Лаптев Р.А. (ТД-93)
- Лю Яи
- Остимук О.В. (МЭ-91)
- Пархомчук М.А. (МО-82 б)
- Припадчева И.В. (ГУ-916)
- Пьяникова Э.А.
- Рогов Р.А. (ТД-93)
- Сентищева Е.А. (МЭ-91)
- Солодухина О.И. (ТД-93)
- Старых С.А. (ТД-93)
- Тимофеева О.Г.
- Тихомиров М.А. (ТД-93)
- Уколова Г.Б. (ЭК-926)
- Чистилина Д.О. (ПД-12)

• **По результатам опроса обучающихся естественно-научного факультета**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- Аналитическая химия (ХТ-01 б)
- Английский язык (ХО-11 м)
- Компьютерные технологии в химии (ХО-11 м)
- Современные методы исследования веществ и материалов (ХО-11 м)
- Физическая химия (ХТ-81 б) (Пожидаева С.Д.)
- Химия новых функциональных материалов (ХО-11 м)

• **По результатам опроса обучающихся механико-технологического факультета**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- Безопасность труда (ТБ-91 б)
- Гидрогазодинамика (ТБ-01)
- Инжиниринг и реинжиниринг (СМ-816) (Аникеева О.В.)
- Конструирование изделий легкой промышленности (КИ-91 б) (Колесникова Е.В.)
- КСО (ТБ-91 б)
- Материалы для изделий легкой промышленности (КИ-916) (Добровольская Т.А.)
- Оценка профессиональных рисков (ТБ-81 б)
- Региональная экология (ТБ-81)
- СУОТ (ТБ-816)
- Теплофизика (ТБ-01)
- Управление техносферной безопасностью (ТБ-91 б)
- Физкультура (ТБ-01)
- Физкультура (ТБ-816)
- Физкультура Бекетов А.Н. (ЭС-11 б)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Андреева О.А. (КИ-11 б)
- Беседин О.А. (КИ-11 б)
- Карпова Г.Г. (КИ-11 б)
- Картамышева Н.В. (КИ-11 б)
- Янкив К.Ф. (КИ-11 б)

• **По результатам опроса обучающихся факультета фундаментальной и прикладной информатики**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- Все пройденные дисциплины преподавались на высочайшем уровне (аспирант 11.06.01, Эл-91 а)
- Дисциплины Бондаря О.Г. (КС-81 б)
- Дисциплины Брежневой Е.О. (КС-81)
- Дисциплины Усенкова В.Н. (КС-81)
- Кадровый состав вуза высококвалифицированный (аспирант 11.06.01, Эл-91 а)
- Экология (ИТ-91 б)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Бабанин И.Г. (ИТ-81 б)
- Брежнева Е.О. (КС-01 б)
- Дмитриев В.И. (ИТ-91 б)

- Русанова Е.В.
- Севрюков А.Е. (ИТ-81 б)
- Усенков В.Н. (ИТ-81 б)
- Хмелевская А.В. (ИТ-91 б)

- **По результатам опроса обучающихся факультета экономики и менеджмента**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- Социологические методы изучения личности (СЛ-11 м)
- Методология и методы социологически исследований (СЛ-11 м)
- Социализация личности (СЛ-11 м)
- Дисциплины Килимовой Л.В. (СЛ-11 м)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Каменский Е.Г. (СЛ-01б)
- Нишнианидзе О.О. (СЛ-01)

## 2. Перечень худших дисциплин и преподавателей в 2021-2022 учебном году по мнению опрошенных обучающихся:

- **По результатам опроса обучающихся факультета государственного управления и международных отношений**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- Введение в технологию пищевого производства (ПЖ-01 б) (Михайлова С.А.)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Машкина Н.А.

- **По результатам опроса обучающихся факультета экономики и менеджмента**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- Социализация личности (СЛ-11 м)

- **По результатам опроса механико-технологического факультета**

Дисциплины (индекс группы респондента, преподаватель):

- История (КИ-11 б)
- Детали машин (ТБ-01)
- Информатика (ТБ-01)
- Архитектоника (КИ-91 б) (Будникова О.В.)
- Информатика (ТБ-01 б, иностранный студент)
- Физвоспитание (ТБ-81)
- Контроль среды обитания (ТБ-81 б)
- Надзор и контроль в сфере безопасности (ТБ-81 б)
- Основы теории подготовки (АХ-90 б) (Кузнецова Т.Л.)

Преподаватели (индекс группы респондента):

- Аникеева Н.П. (КИ-11 б)