



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

Аналитический отчет

СМК-ОР-5.0-2018

по мониторингу удовлетворенности обучающихся  
СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом СПбУТУиЭ

«28» июня 2018 г.

Протокол № 104/14

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СПбУТУиЭ

О.Г. Смешко

«28» июня 2018 г.



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности обучающихся

СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.

Санкт-Петербург  
2018

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Руководитель службы качества	Меркушова Н.И.	21.06.2018
Проверил	Первый проректор-проректор по УМР и КОС	Авдашкевич С.В.	22.06.2018
Редакция 1	Экземпляр 1	Страниц 20	

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПБУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общие положения .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Цели и задачи .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Методика исследования .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Характеристика респондентов .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Ключевые индикаторы .....</b>	<b>6</b>
5.1. Материально-техническое оснащение .....	6
5.2. Использование современных технических средств и информационных технологий обучения .....	6
5.3. Оценка внеаудиторной деятельности .....	6
5.4. Оценка социально-бытовых условий .....	7
5.5. Оценка условий для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ .....	8
5.6. Оценка организации образовательной деятельности .....	9
5.7. Оценка уровня преподавания .....	13
<b>6. Предложения по улучшению .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Комплексная оценка удовлетворенности обучающимися 1 курса .....</b>	<b>14</b>
<b>8. Выводы .....</b>	<b>17</b>

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

## 1. Общие положения

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

Службой качества университета проведено ежегодное плановое анкетирование обучающихся на основании приказа ректора от 27.04.2018 г. N 71/06 «Об анкетировании обучающихся СПбУТУиЭ». Тематика данного анкетирования – «Оценка обучающимися условий и качества образования в 2017/2018 учебном году».

Анкетирование обучающихся СПбУТУиЭ относится к процессу «Обратная связь с потребителями», а результаты анкетирования являются входными данными для анализа эффективности и результативности СМК СПбУТУиЭ. Общие требования к процедуре анкетирования определены в СТО-СМК -7.2-8.2-67-2015 «Анкетирование потребителей, анализ и мониторинг» (приказ от 26.02.2015 г. No 30/05).

Сроки проведения анкетирования: 27.04.2018 г. – 25.05.2018 г.

## 2. Цели и задачи

Цели анкетирования: определение удовлетворенности обучающихся условиями и качеством обучения; усиление обратной связи с потребителями образовательных услуг. Заявленная цель была реализована посредством выполнения следующих задач: разработка анкетного материала, проведение анкетирования обучающихся, анализ данных, составление аналитического отчета и выводов.

## 3. Методика исследования

В анкетировании принимали участие обучающиеся по образовательным программам: среднего профессионального образования; высшего образования (бакалавриат, магистратура, аспирантура), в том числе по формам обучения: очная; очно -заочная; заочная.

При составлении анкеты учтены рекомендации владельцев процессов университета.

При организации и проведении мониторинга использовались следующие методы:

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

Общий объем выборки составил – 1806 респондентов.

В процентном соотношении в анкетировании приняли участие обучающиеся:

- по уровню образовательных программ бакалавриата – 74,86%;
- магистратуры – 2,33%;
- среднего профессионального образования – 22,37%;
- аспирантура-0,44%.

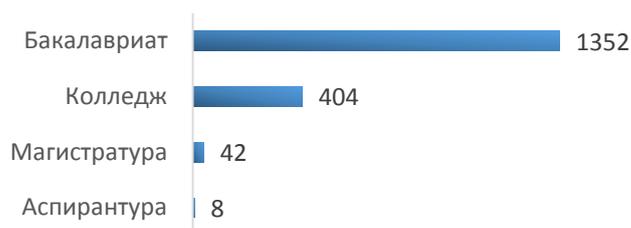


В 2018 году анкета была обновлена с учетом "Методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (утв. Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн)

Исследование было проведено университетом совместно с официально зарегистрированным Роскомнадзором оператором персональных данных **testograf** с учётом таких параметров как курс, уровень образовательной программы и направление обучения, что обеспечило представительство данных. Тематика анкеты охватывает возможности, предоставляемые университетом, оценки уровня удовлетворённости по различным аспектам учебной, научной и внеучебной деятельности, информационной обеспеченности, учебной и социальной инфраструктуры университета, качества преподавания.

#### 4. Характеристика респондентов

Уровень образовательной программы респондентов

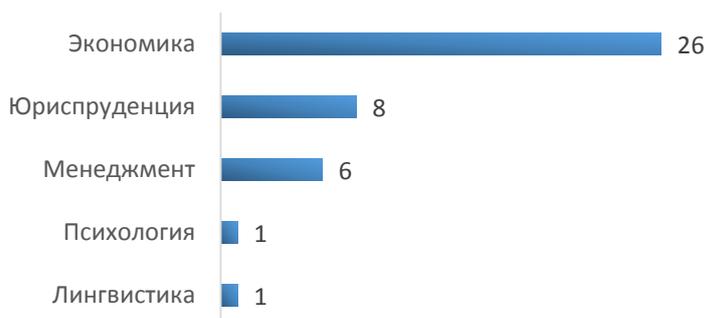


Направления обучения респондентов (Бакалавриат)





### Направления обучения респондентов (Магистратура)



### Направления обучения респондентов (Аспирантура)



### Направления обучения респондентов (Колледж)



### Курс

	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс
Аспирантура	4	3	1	0
Бакалавриат	406	314	434	198
Колледж	138	154	90	22
Магистратура	19	23	0	0

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

## 5. Ключевые индикаторы

### 5.1. Материально-техническое оснащение

1. Оцените по пятибалльной шкале материально-техническое оснащение обучения в Университете



Материально-техническое обеспечение оценивается респондентами достаточно высоко. Доли негативных оценок незначительны.

### 5.2. Использование современных технических средств и информационных технологий в обучении

2. Используются ли в образовательном процессе современные технические средства и информационные технологии обучения

	Не используются	Используются редко	Используются при изучении отдельных дисциплин	Используются постоянно
Использование аудио- и видеоматериалов, программного обеспечения	47	184	774	801
Использование компьютеров и проекционной техники	34	123	712	937

### 5.3. Оценка внеаудиторной деятельности

3. Оцените возможности для самореализации, предоставляемые в Университете



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

**Аналитический отчет**

**по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.**

**СМК-ОР-5.0-2018**



Респонденты склоняются к положительным оценкам уровня информационной поддержки и доступности ключевых возможностей, связанных с научной, культурно-массовой, творческой деятельностью.

**5.4. Оценка социально-бытовых условий**

4-5. Оцените по пятибалльной шкале социально-бытовые условия организации обучения в Университете - УЛК «Лермонтовский» и УГК «Пушкинский».

УЛК «Лермонтовский»	Очень плохо	Плохо	Удовл.	Хорошо	Очень хорошо
Организация питания в вузе	54	74	295	901	482
Организация работы медпункта	82	76	320	874	454
Комфортность и условия работы читальных залов	41	35	228	847	655

УГК «Пушкинский».	Очень плохо	Плохо	Удовл.	Хорошо	Очень хорошо
Организация питания в вузе	60	59	384	793	459
Организация работы медпункта	72	89	372	830	394
Комфортность и условия работы читальных залов	48	33	266	880	520

По вопросам, связанным с социально-бытовыми условиями, положительные оценки преобладают. Доли оценок по УЛК «Лермонтовский» в целом несколько выше, чем по УГК «Пушкинский».



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности обучающихся  
СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.

СМК-ОР-5.0-2018

6. Оцените по пятибалльной шкале социально-бытовые условия организации обучения в Университете

	Очень плохо	Плохо	Удовл.	Хорошо	Очень хорошо
Условия проживания в общежитии	71	71	395	887	382
Комфортность и качество обслуживания в библиотеке	34	27	221	1020	504
Работа административных служб университета (доброжелательность, вежливость, профессионализм)	53	64	264	935	490
Состояние, чистота учебных аудиторий	49	35	270	903	549
Наличие и понятность навигации внутри Университета	34	33	253	959	527
Наличие комфортных зон отдыха внутри Университета	82	111	308	837	468

По социально-бытовым условиям в Университете подавляющее большинство выбирают положительные и удовлетворительные оценки. Максимальная доля положительных оценок в данном блоке – у качества обслуживания в библиотеке.

5.5. Оценка условий для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

7. Отметьте, если Вы являетесь инвалидом или лицом с ОВЗ

	Количество	Доля
Да	19	1%
Нет	1789	99%

8. Оцените следующие составляющие безбарьерной среды



Оценки безбарьерной среды высокие по всем аспектам реализации.

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОП-5.0-2018</b>	

### 5.6. Оценка организации образовательной деятельности

9. Оцените по пятибалльной шкале организацию образовательной деятельности университета

	Очень плохо	Плохо	Удовл.	Хорошо	Очень хорошо
Открытость, полнота и доступность информации о деятельности Университета, размещенной на сайте, информационных стендах	44	53	242	990	477
Открытость, полнота и доступность информации о реализуемых образовательных программах	39	51	232	1056	428
Расписание занятий доступно (размещено на сайте и информационных стендах университета)	41	87	256	915	507
Образовательные программы, востребованные на рынке труда	38	46	179	1083	460
Профессионализм преподавателей	36	41	150	1027	552
Разнообразие методов обучения, использование интерактивных методов обучения	43	60	176	1036	491
Организация лекций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики	69	79	167	980	511
Освоение профессионального программного обеспечения	50	75	219	998	464
Мотивация со стороны преподавателей к самостоятельному изучению дисциплины	78	68	177	1002	481
Оправдались ли ваши ожидания от процесса обучения	40	76	270	870	550

Вклад негативных оценок – низкий, по всем аспектам образовательной деятельности преобладают оценки «хорошо» и «очень хорошо». Максимальные доли положительных оценок – по вопросам, касающимся востребованности образовательных программ на



СМК-ОР-5.0-2018

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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности обучающихся  
СПБТУиЭ за 2017-2018 уч.г.

рынке труда, профессионализма преподавателей, использования разнообразных интерактивных методов обучения.

11. Оцените по пятибалльной шкале организацию процесса прохождения практик во время учебы в Университете



Оценки «хорошо» лидируют по всем позициям. Наибольшие доли положительных оценок наблюдаются по таким аспектам как общая организация практики и возможность самостоятельно выбирать предприятие для её прохождения.

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

## 12. Причины, препятствующие высокому качеству обучения в вузе



В общем массиве доля тех, кто назвал конкретные причины, которые могли бы быть угрозами для повышения качества образования, невелика. Среди рисков для качества обучения в вузе респонденты относительно часто называют нехватку практических занятий, снижение мотивации.

## 13. Приходилось ли Вам в 2017/2018 ч. году сталкиваться со случаями коррупции в вузе?

	Количество
Нет, никогда	1479
Да, однажды приходилось	73
Да, приходилось не раз	56
Мне не приходилось, но знаю о таких случаях со слов других обучающихся Университета	198

## 14. Хотели бы Вы чтобы часть образовательной программы (отдельные дисциплины) изучать с использованием дистанционных образовательных технологий?

	Количество
Да	1418
Нет	388



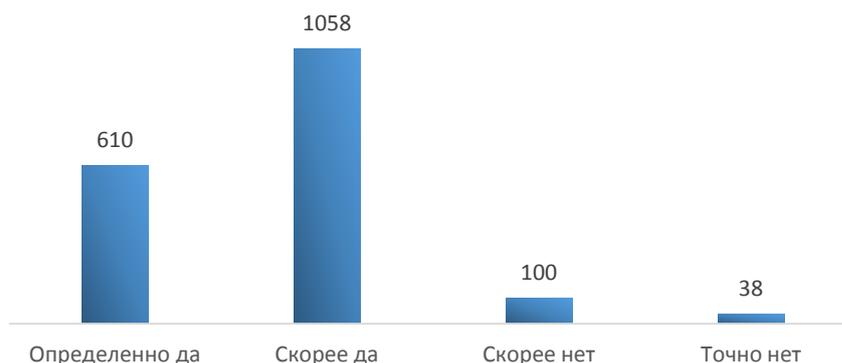
Аудитория обучаемых положительно относится к дистанционным образовательным технологиям и их возможному внедрению в образовательную программу.

15. Знаете ли Вы о возможностях дальнейшего обучения в Университете по программам бакалавриата, магистратуры, аспирантуры, дополнительного образования и международным программам

	Количество
Да	1243
Что-то слышал об этом	515
Нет	48

Подавляющее большинство респондентов владеет информацией о возможностях продолжения обучения.

16. Планируете ли продолжить обучение на следующих уровнях образования (магистратура, аспирантура, профессиональная переподготовка, дополнительное образование)



Большинство опрошенных склоняются к тому, чтобы продолжить образование на следующих уровнях.

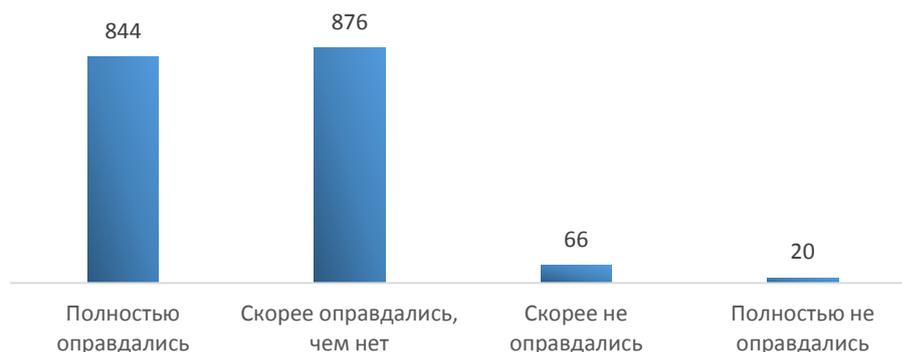
17. Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственникам, знакомым?



	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

Большинство опрошенных готовы рекомендовать обучение в Университете своим друзьям, родственникам, знакомым. Также присутствует весомая группа тех, кто ещё не определился с мнением.

18. Насколько оправдываются Ваши ожидания в результате обучения в Университете?



Доли негативных оценок незначительны. Респонденты считают свои ожидания оправданными.

#### 5.7. Оценка уровня преподавания

Оценка уже изученных дисциплин в 2017/2018 ч. году (впишите наименование дисциплины, ФИО преподавателя, оцените качество преподавания, 1...5 баллов за каждый критерий)

	Материал занятий излагает в доступной форме	Использует интерактивные методы обучения, презентации, аудио и видео материалы	Внимателен к аудитории	Получаемые знания ориентированы к использованию на практике
Среднее значение	4,42	4,42	4,44	4,40

Средние оценки по всем аспектам преподавания достаточно высокие. В этом вопросе респонденты сами выбирали, каких преподавателей и предметы оценивать. Чаще других респонденты оценивали преподавание по дисциплинам КЭАХД, Линейная алгебра, Методы оптимальных решений, Философия, Финансы.

#### 6. Предложения по улучшению

##### Что Вы бы хотели улучшить в Университете?

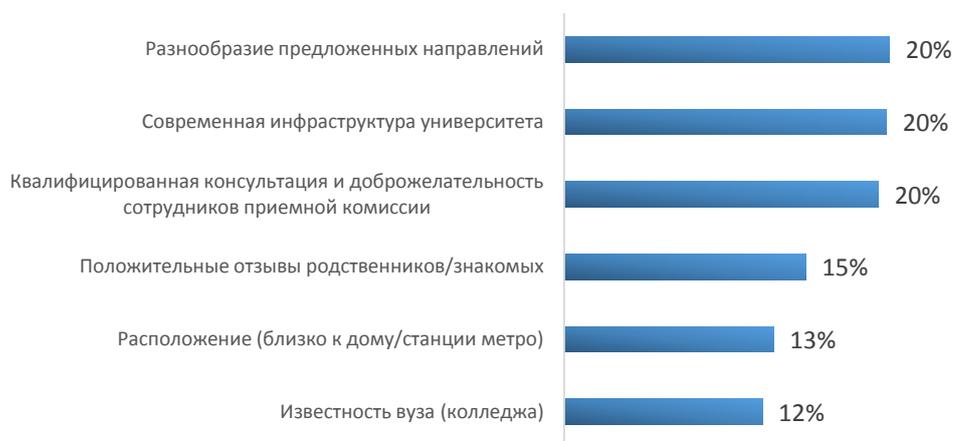
Только 14% оставили комментарий по данному необязательному вопросу. Ряд респондентов сообщили, что менять не стоит ничего, поскольку они «всем довольны», также встречаются ответы, связанные с желанием «улучшить работу учебного отдела», «снизить стоимость обучения», «улучшить систему общепита», «изменить отношение преподавателей к студентам».

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

## 7. Комплексная оценка удовлетворенности обучающимися 1 курса

Первокурсники обладают уникальным взглядом на обстановку и возможности, существующие в Университете.

Причины, повлиявшие на выбор абитуриента  
(Данные Управления по организации набора и профориентации)



В качестве положительных факторов, повлиявших на выбор Университета, респонденты чаще всего называют квалификацию и доброжелательность приёмной комиссии, разнообразие направлений, современную инфраструктуру вуза.

1. Оцените по пятибалльной шкале материально-техническое оснащение обучения в Университете (1 курс, Бакалавриат)



Оценки первокурсников в среднем выше, чем аналогичные значения индикаторов по Университету в целом.



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

**Аналитический отчет**

**по мониторингу удовлетворенности обучающихся  
СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.**

**СМК-ОП-5.0-2018**

2. Используются ли в образовательном процессе современные технические средства и информационные технологии обучения



Применение специализированного оборудования, мультимедийного контента, программного обеспечения, судя по оценкам первокурсников, также, как и в целом по Университету, широко распространено.

3. Оцените возможности для самореализации, предоставляемые в Университете





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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности обучающихся  
СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.

СМК-ОР-5.0-2018

Информационное обеспечение первокурсников реализовано на высоком уровне. Максимум отличных оценок – по возможностям, связанным со спортом, соревнованиями, мастер-классами, тренингами.

4. Оцените по пятибалльной шкале организацию процесса прохождения практик во время учебы в Университете



Доли негативных оценок касательно образовательной деятельности Университета у первокурсников крайне низкие. Максимальные показатели – у четырёх факторов: образовательные программы, востребованные на рынке труда, профессионализм преподавателей, разнообразие и использование интерактивных методов обучения, организация лек-

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

ций, мастер-классов с ведущими учеными и практиками, представителями культуры, политики.

## **8. Выводы**

Всего в исследовании поучаствовало 1806 обучающихся, что говорит о высоком отклике респондентов. Доля прерванных интервью очень низкая. В опросе представлены как обучающиеся на программах бакалавриата, так и в колледже, а также магистранты и аспиранты. При этом большинство – студенты бакалавриата, как самая многочисленная и вовлечённая аудитория.

В числе индикаторов, описывающих материально-техническое оснащение вуза, респонденты особенно хорошо оценивают полноту и доступность библиотечных фондов. Почти 90% сообщают о том, что на занятиях повсеместно или при изучении отдельных дисциплин используется мультимедийное оборудование, современное программное обеспечение, проекторы. Перспективы самореализации в Университете опрошенные оценивают на довольно высоком уровне. Чаще всего о постоянном и качественном предоставлении информации сообщают в контексте мероприятий, связанных с проведением мастер-классов, волонтерских, спортивных и культурных инициатив. Чуть хуже остальных оцениваются показатели информирования о возможностях участвовать в олимпиадах, научных конкурсах и грантах, студенческом самоуправлении, но и здесь в среднем всё благополучно.

При оценке учебных локаций УЛК «Лермонтовский» оценивается в целом несколько лучше, чем УГК «Пушкинский». При этом преобладанием отличных оценок выделяются читальные залы: их удобство и комфорт работы.

Респонденты положительно оценивают уровень работы административных служб, качество навигации внутри корпусов, состояние учебных аудиторий. При значительной доле удовлетворительных оценок по условиям проживания в общежитиях, здесь также немного негативных ответов. Судя по ответам касательно социально-бытовых условий обучения в университете, относительно проблемным моментом является некоторый недостаток комфортных зон отдыха на территории.

1% из опрошенных сообщили о том, что являются инвалидами или лицами с ОВЗ. Большинство таких респондентов утверждают, что решения по безбарьерной среде реализованы в стенах университета в полном объёме или практически полностью.

Опрошенные также склоняются к положительным оценкам по критериям образовательной деятельности. Здесь в лидеры выходят такие показатели как использование интерактивных методов обучения, реализация востребованных программ, профессионализм преподавателей.

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СПбУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

Среди рисков, которые могут негативно влиять на качество обучения, опрошенные называли недостаток возможностей получения практических навыков, снижение мотивации, наличие ненужных в будущей профессиональной деятельности дисциплин.

В целом оценки по показателям лояльности достаточно высокие. Опрошенные в большинстве своём готовы рекомендовать университет для обучения своим знакомым, родственникам, друзьям. Студенты-первокурсники, обучающиеся на различных направлениях бакалавриата, в целом оценивают весь спектр возможностей и условий лучше, чем остальные. Университет соответствует их ожиданиям и удовлетворяет потребности в самореализации, что исключительно важно на начальном этапе становления будущего специалиста.

Результаты анкетирования размещены на сайте СПбУТУиЭ (Раздел: Мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг).

Ниже представлен сравнительный анализ проведенных исследований удовлетворенности обучающихся за период с 2015-2018 гг.

	Результаты второго анкетирования в конце 2017-2018 уч. года	Результаты анкетирования в 2017-2018 уч. году	Результаты анкетирования в 2016-2017 уч. году	Результаты анкетирования в 2015-2016 уч. году	Комментарий
Материально-техническое оснащение Университета	95%	83%	79%	84%	<i>Университет ведет постоянную работу по совершенствованию материально-технической базы обучения.</i>
Качество обучения	От 79% до 87% отмечают хорошее и отличное качество отдельных составляющих обучения	От 80% до 95% отмечают хорошее и отличное качество отдельных составляющих обучения	89% отмечают хорошее и отличное качество обучения	91% отмечают хорошее и отличное качество обучения	<i>В анкетировании 2017-2018 гг. представлен расширенный спектр вопросов о качестве обучения для получения более детальной информации о возможных улучшениях</i>
Условия обучения	От 74 до 78% отмечают хорошие и отличные условия обучения	От 76 до 89% отмечают хорошие и отличные условия обучения	84% отмечают хорошие и отличные условия обучения	86% отмечают хорошие и отличные условия обучения	<i>Как видно, в 2016-2017 гг. наметилось небольшое снижение удовлетворенности условиями обучения. С целью получения дополнительной информации в анкетировании 2017-2018 гг. условиям обучения посвящен расширенный блок вопросов, посвященных общежитию, аудиториям, зонам отдыха, размещению информации и навигации и т.д.</i>



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

Аналитический отчет

по мониторингу удовлетворенности обучающихся  
СПБУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.

СМК-ОР-5.0-2018

Насколько оправдались Ваши ожидания от Университета	47% отмечали, что полностью оправдались. 49% отмечали, что скорее да, чем нет	36% отмечали, что полностью оправдались. 49% отмечали, что скорее да, чем нет	30% отмечали, что полностью оправдались. 53% отмечали, что скорее да, чем нет	33% отмечали, что полностью оправдались, 44% отмечали, что скорее да, чем нет	Данные показывают рост числа удовлетворенных студентов
Готовы ли Вы рекомендовать Университет своим друзьям, родственниками, знакомым?	78% готовы рекомендовать вуз	73% готовы рекомендовать вуз	-	-	Ответы на данный вопрос подтверждают полученные данные об удовлетворенности обучающихся

В 2017-2018 учебном году вопросы анкетирования также касались оценки комплекса условий для самореализации обучающихся:

- Наличие возможности участвовать в студенческом самоуправлении отметили около 94% обучающихся;
- На наличие возможности для занятий в секциях (спортивных, танцевальных, художественных и т.д.) указали также около 95% обучающихся;
- Предоставление возможности посещать мастер-классы, тренинги, дополняющие и расширяющие образовательную программу, отметили 96% обучающихся;
- Наличие возможности участвовать в олимпиадах, научных конкурсах, грантах (в том числе всероссийских и международных) оценили на хорошем и отличном уровне 93% обучающихся;
- Наличие возможности участвовать в физкультурных, спортивных, волонтерских мероприятиях отметили 93% обучающихся;
- На наличие возможности участвовать в конкурсах на получение стипендии Президента и Правительства РФ, Правительства СПб указали 95% обучающихся.

Во втором анкетировании в 2017/2018 учебном году был задан вопрос об организации безбарьерной среды в Университете. Результаты оценки данного аспекта работы СПБУТУиЭ со стороны лиц с ограничениями здоровья показали, что доля положительных оценок выросла с 80% до 84% (ответы «реализовано практически полностью» и «реализовано в полном объеме»).

В качестве пожеланий для повышения качества обучения студенты высказывали следующее:

- усиление практикоориентированности обучения;
- использованию современных технологий обучения;
- повышению требовательности со стороны преподавательского состава.

Данные пожелания свидетельствуют о том, что происходят существенные сдвиги в сознании обучающихся – все большая их часть социально активна и нацелена на получение знаний, которые найдут применение в реальной экономике.

	<b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b>
	<b>Аналитический отчет</b>
	<b>по мониторингу удовлетворенности обучающихся СБУТУиЭ за 2017-2018 уч.г.</b>
<b>СМК-ОР-5.0-2018</b>	

Качество образования невозможно обеспечить при использовании коррупционных схем в образовательной организации. Именно поэтому в анкетирование 2017-2018 уч. года включен вопрос «Приходилось ли Вам в 2017/2018 ч. году сталкиваться со случаями коррупции в вузе?» Распределение ответов респондентов, показало, что подавляющее большинство обучающихся ни разу не сталкивалось с проявлением коррупции в вузе. Тем не менее, руководством СБУТУиЭ было принято решение о размещении телефона для сообщения о коррупционных нарушениях на сайте Университета и разработки соответствующей нормативной документации.

Результаты анкетирования обучающихся используются следующим образом:

- как один из аспектов оценки результативности и эффективности СМК университета, основа для разработки планов развития СМК;
- как основа для разработки плана мероприятий (составления планов на учебный год структурными подразделениями) по оптимизации основных направлений деятельности университета с целью повышения качества предоставляемых услуг, удовлетворенности потребителей.