


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ М.К.АММОСОВА»**  
(СВФУ)

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор департамента  
по обеспечению качества образования  
 И.П. Богушевич  
«21» февраля 2023 г.

## **Информация о результатах опросов в рамках внутренней системы оценки качества образования за 2022 год**

1. Информация о результатах опросов работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц об удовлетворенности качеством образования
2. Информация о результатах опросов педагогических и научных работников об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательной программы высшего образования
3. Информация о результатах опросов обучающихся об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик

### **в рамках реализации образовательной программы**

#### **01.04.02 Прикладная математика и информатика**

(код, наименование специальности, направления подготовки)

#### **Вычислительные технологии**

(направленность/профиль/специализация)

Начальник ОМКО ДОКО



17.02.2023 г.

Л.Л. Маркова

подпись, дата

Якутск, 2023

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. Информация о результатах опросов обучающихся об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в рамках реализации образовательной программы .....	5
2. Информация о результатах опросов педагогических и научных работников об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательной программы высшего образования .....	13
3. Информация о результатах опросов работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц об удовлетворенности качеством образования по образовательной программе.	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	22

## ВВЕДЕНИЕ

В рамках внутренней системы оценки качества образования университета отделом мониторинга качества образования Департамента по обеспечению качества образования был проведен ряд опросов (июнь, октябрь-декабрь 2022 г.) по тематике: «Удовлетворенность работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц качеством образования»; «Удовлетворенность педагогических и научных работников качеством образования, подготовки обучающихся, условиями и организацией образовательной деятельности»; «Удовлетворенность обучающихся условиями, содержанием и организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик».

Анкетирование проводилось на основании [Положения о порядке проведения анкетирования \(опроса\) в рамках внутренней системы оценки качества образования СВФУ](#). В опросах по образовательным программам высшего образования приняли участие более 500 представителей работодателей организаций Республики Саха (Якутия), 915 научно-педагогических работников, 9145 обучающихся всех уровней и форм обучения. Тип выборки: метод основного массива (не менее 50-60% генеральной совокупности по образовательной программе). В исследовании принимали участие студенты, которые в данный момент находятся в процессе обучения.

Анализ данных опроса производился в разрезе учебных подразделений СВФУ, уровней образования и образовательных программ. Результаты исследований регулярно заслушивались и обсуждались на заседаниях коллегиальных органов СВФУ. Отчеты опубликованы на официальном сайте СВФУ в разделе [«Внутренняя система оценки качества образования»](#).

Настоящий отчет представляет собой информацию о результатах опроса по исследуемой образовательной программе и сформирован исходя из ответов на основные вопросы анкеты (таблица 1). Ответы по всем вопросам анкеты

(основным и дополнительным) анализируются в сводных отчетах в разрезе уровней образования и учебных подразделений СВФУ.

Таблица 1 – Основные вопросы, вошедшие в отчет по образовательной программе

№№	Показатели	Основные вопросы анкеты
<b>Опрос обучающихся. Анкета 1</b>		
1.1	Общая удовлетворенность обучающихся обучением на образовательной программе	9, 10
1.2	Оценка содержания, организации и качества образовательного процесса	13, 17.1, 17.2, 17.4, 17.5, 17.6, 17.7, 17.8, 17.9, 23
1.3	Оценка условий образовательного процесса	17.10, 17.11, 17.12, 17.13, 17.14, 17.15, 23
<b>Опрос обучающихся. Анкета 2</b>		
1.4	Содержание, условия, организация и качество преподавания отдельных дисциплин и практик в рамках реализации образовательной программы	1, 2, 3, 4, 5, 6
<b>Опрос педагогических и научных работников. Раздел 1</b>		
2.1	Удовлетворенность условиями реализации образовательных программ	1, 2, 4
2.2	Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением образовательной программы	9, 10, 11
2.3	Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса в рамках реализации образовательной программы	14, 15
<b>Опрос педагогических и научных работников. Раздел 2</b>		
2.4	Оценка качества образовательной программы и качества подготовки обучающихся по образовательной программе	19, 20, 21
<b>Опрос работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц об удовлетворенности качеством образования по образовательной программе</b>		
3.1	Оценка степени удовлетворенности сотрудничеством с СВФУ	1, 10
3.2	Оценка качества подготовки выпускников в рамках реализации образовательной программы	9, 10

# 1. Информация о результатах опросов обучающихся об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в рамках реализации образовательной программы

## 1.1 Общая удовлетворенность обучающихся обучением на образовательной программе

Для оценки уровня удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса по образовательной программе задавались как общие вопросы, так и вопросы более предметного характера по различным аспектам обучения.

Студенты оценивали, насколько оправдались их ожидания, связанные с выбором учебного заведения. Как видно из представленной диаграммы, ожидания, связанные с выбором учебного заведения, в основном оправдались. В целом по программам высшего образования 17% обучающихся ответили «Гораздо лучше, чем ожидал(а)», 19% - «Да, скорее да, лучше, чем ожидал(а)», 52% - «Да, так как ожидал(а)», 11% - «Скорее нет, ожидал лучшего», 1% - «Нет, хуже, чем ожидал». Ожидания обучающихся по исследуемой образовательной программе в сравнении с общей оценкой представлено на диаграмме 1.

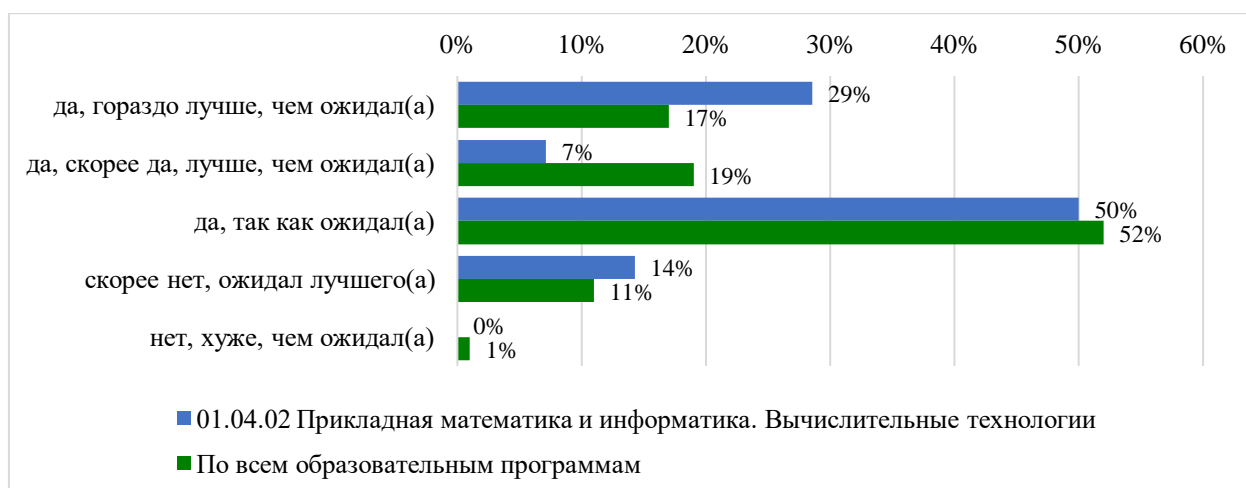


Рисунок 1– Удовлетворенность обучающихся выбором учебного заведения.  
Диаграмма «Распределение ответов на вопрос: оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?»

В качестве общей оценки удовлетворенности качеством получаемого высшего образования по образовательной программе было решено использовать ответ на следующий вопрос «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовке/специальности (из расчета, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов – абсолютной удовлетворенности)». Среднее значение удовлетворенности оценивается по шкале: от 0 до 5,9 баллов - низкий уровень удовлетворенность; от 6 до 7,9 баллов – средний (нейтральный) уровень удовлетворенности; от 8 до 10 баллов – высокий уровень удовлетворенности.

Среднее значение удовлетворенности по всем образовательным программам высшего образования составило 8,0 (нижняя граница высокого уровня удовлетворённости). Среднее значение удовлетворенности качеством получаемого образования по исследуемой образовательной программе показано в сравнении с общей оценкой на рисунке 2.

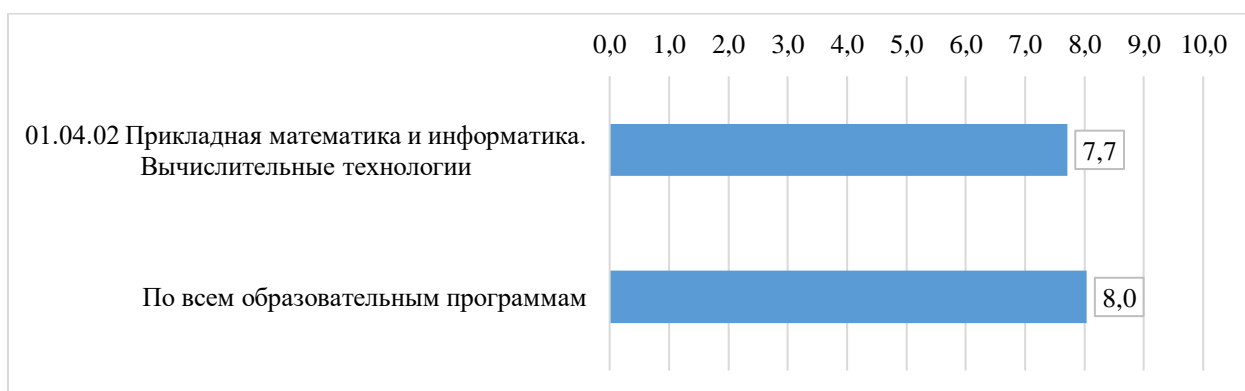


Рисунок 2 – Средняя оценка удовлетворенности обучающихся образовательной программой. Диаграмма «Доли оценок при ответе на вопрос: оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовке/специальности»

## **1.2. Оценка содержания, организации и качества образовательного процесса**

Для оценки удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса проанализированы ответы на нижеперечисленные вопросы:

- вопрос № 11 «Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.п.)»?
- вопрос №17 «Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности показателями по десятибалльной шкале (из расчёта, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов - абсолютной удовлетворенности по данному показателю)», его подпункты: 17.1 - доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса; организация учебного процесса в СВФУ; 17.2 - содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ; 17.4 - качество организации и проведения практик; 17.5 - организация научно-исследовательской деятельности обучающихся; 17.6 - воспитательная работа; работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ;
- открытый вопрос № 23 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)».

В целом по образовательным программам высшего образования 83% опрошенных считают, что структура программы соответствует их ожиданиям. Ответы распределились следующим образом: «Полностью соответствует – 25%; «Скорее да» - 58%; «Затрудняюсь ответить» - 8%; «Скорее нет – 8%»; «Совсем не соответствует» – 1%. Отметим несоответствие лишь 1% респондентов. В ответах на открытый вопрос «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)» были получены конкретные предложения по совершенствованию структуры образовательных программ высшего образования: пересмотреть содержание непрофильных дисциплин; включить новые профильные дисциплины.

Результаты оценки соответствия структуры программы ожиданиям обучающихся исследуемой образовательной программы в сравнении с общей оценкой представлены на рисунке 3.

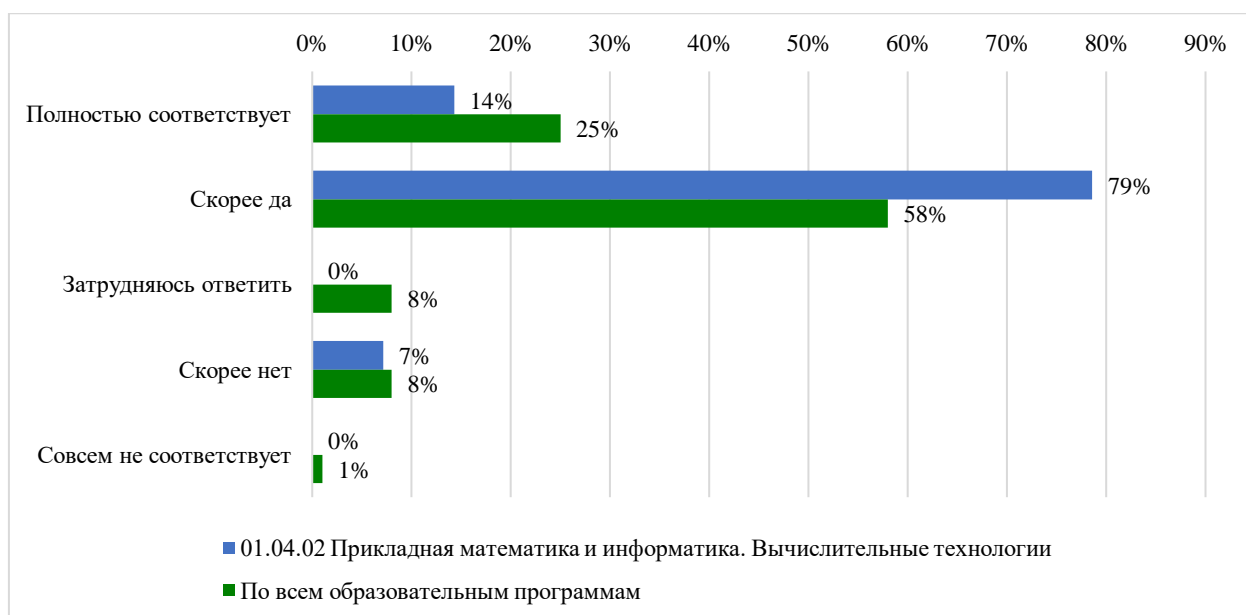


Рисунок 3 – Соответствие структуры программы ожиданиям обучающихся. Диаграмма «Распределение ответов на вопрос: соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям?»

Далее представим показатели удовлетворенности по вопросам 17.1; 17.2; 17.4; 17.5; 17.6; 17.7 (рисунок 4). По университету обучающиеся наиболее высоко оценивают «Работу куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ», «Доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса», «Организация учебного процесса в СВФУ». В своих ответах на открытый вопрос студенты, обучающиеся по программам высшего образования, чаще всего вносили предложения по совершенствованию практической подготовки: увеличению объема практики и практических занятий. Результаты опроса по исследуемой образовательной программе продемонстрированы на рисунке 4 в сравнении со средними значениями по всем программам высшего образования.



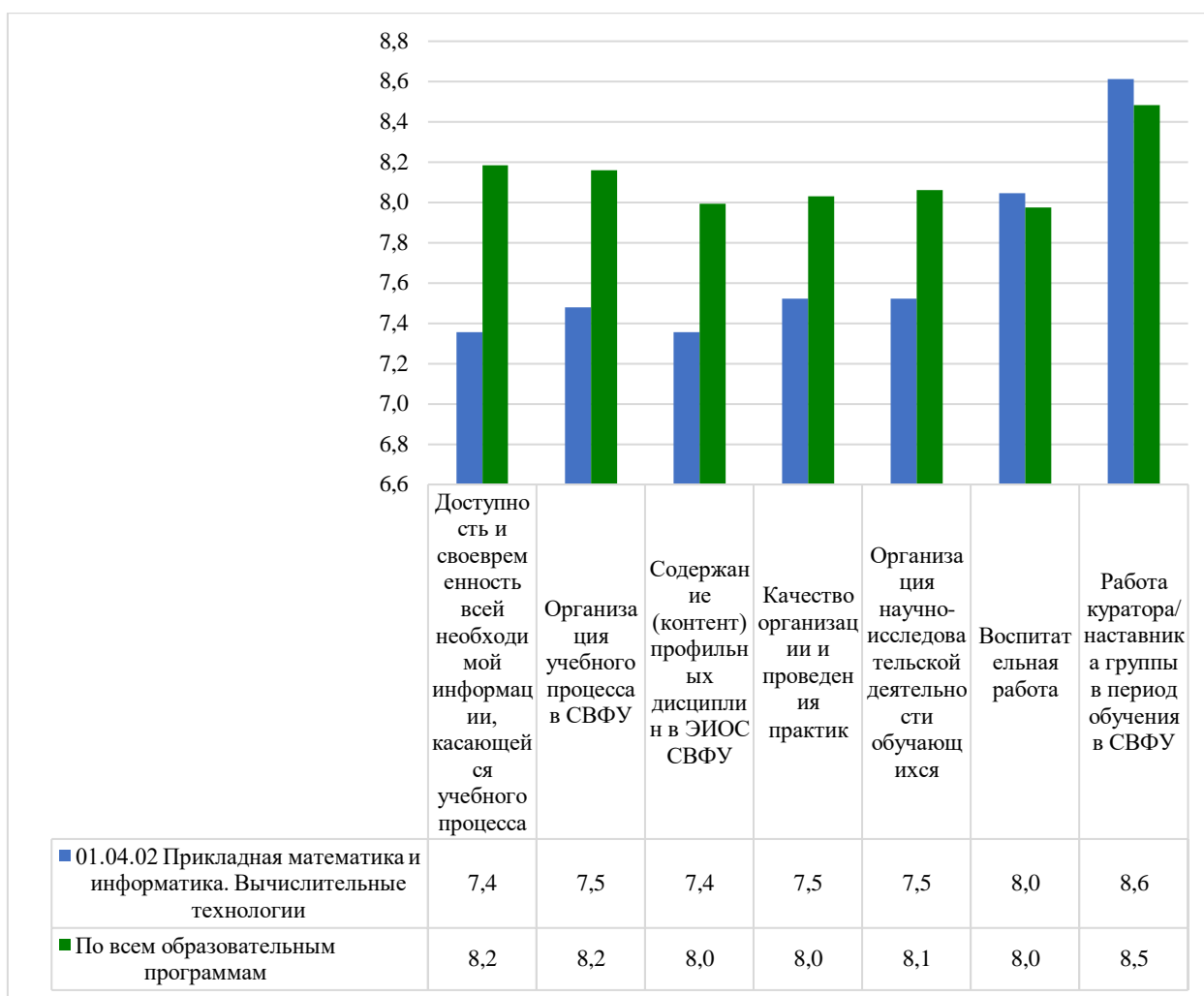


Рисунок 4 – Удовлетворенность обучающихся содержанием, организацией и качеством образовательного процесса университета

### 1.3. Оценка условий образовательного процесса

Для оценки и удовлетворенности условиями образовательного процесса по образовательным программам высшего образования проанализированы ответы на нижеперечисленные вопросы: вопрос №17 «Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности показателями по десятибалльной шкале (из расчёта, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов - абсолютной удовлетворенности по данному показателю)», его подпункты: 17.7 - открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте; 17.9 - Открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте; 17.11 - комфортность условий

предоставления образовательных услуг в СВФУ (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность); 17.14. доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела); 17.15. доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы);

- открытый вопрос № 23 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)».

В целом по университету по показателю «Условия реализации образовательных программ» самое высокое среднее значение отмечается у атрибута «Доброжелательность и вежливость преподавателей». Обучающиеся большинства образовательных программ отмечают, что в СВФУ создана благоприятная для обучения атмосфера. По остальным атрибутам оценки обучающихся зависят от выбранной ими образовательной программы.

В открытом вопросе студенты высказывали интересные предложения по совершенствованию условий образовательного процесса: обустроить дополнительные коворкинг-центры в корпусах СВФУ; по возможности открыть копировальные центры, киоски для канцелярских и других принадлежностей; создать комнаты психологической разгрузки преподавателей и студентов; создать и внедрить в образовательный процесс собственное мобильное приложение.

Результаты опроса по удовлетворенности обучающихся условиями образовательного процесса по исследуемой образовательной программе демонстрируются на рисунке 5 в сравнении со средними значениями по университету по программам высшего образования.

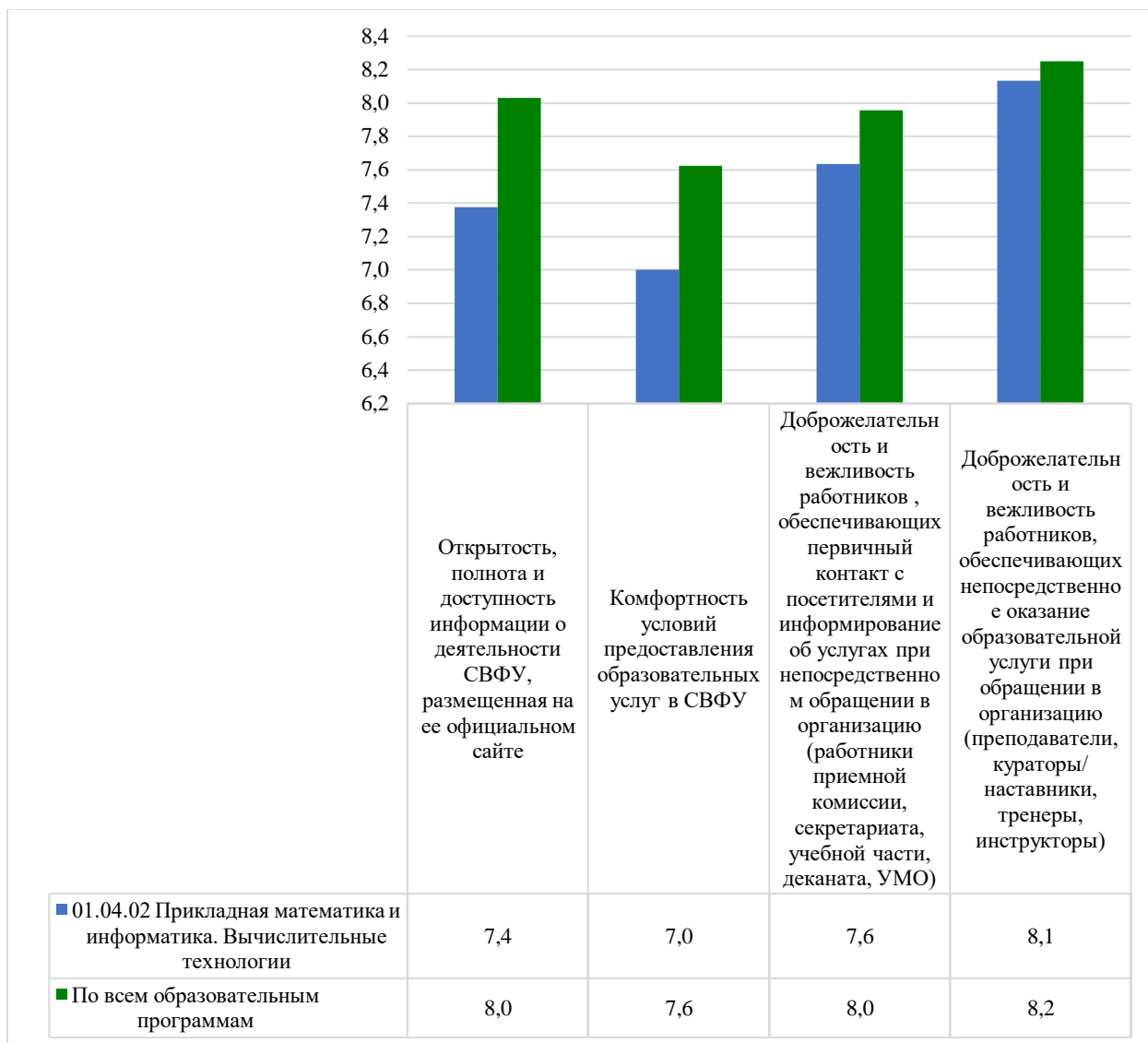


Рисунок 5 – Удовлетворенность обучающихся условиями образовательного процесса по программам высшего образования

#### ***1.4. Содержание, условия, организация и качество преподавания отдельных дисциплин и практик в рамках реализации образовательной программы***

В университете регулярно проводится мониторинг удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин и практик по каждой

образовательной программе. Анкетирование проходит через личные кабинеты обучающихся, где в карточке учета успеваемости после промежуточной аттестации появляется возможность оценить работу преподавателя по всем дисциплинам, практикам выполненного учебного плана.

Вопросы анкеты:

1. Оцените качество преподавания дисциплины (практики) по 5-балльной шкале, где 5 – очень высокий уровень... 1 – крайне низкий уровень, по показателям:
  - 1.1. содержание дисциплины/практики (уровень актуальности информации; связь с другими дисциплинами/практиками; соотношение теоретических знаний и практических навыков; доступность изложения содержания учебного материала преподавателем/ руководителем практики);
  - 1.2. организация образовательного процесса по учебной дисциплине/практике (организация консультаций, занятий/ практики, самостоятельной работы, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации);
  - 1.3. условия образовательного процесса по учебной дисциплине/практике (доступность учебно-методических материалов; полнота размещения учебно-методического обеспечения в ЭИОС СВФУ);
  - 1.4. оперативность и справедливость оценки результатов обучения преподавателем;
  - 1.5. доброжелательность и вежливость преподавателя;
  - 1.6. уровень преподавания по дисциплине /практике в целом.
2. Если считаете нужным, оставьте отзыв о работе преподавателя по указанной дисциплине/практике (пожалуйста, впишите ответ).

В диаграмме на рисунке 6 показаны результаты анкетирования обучающихся об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией

и качеством образовательного процесса по отдельным дисциплинам (модулям) и практикам в рамках реализации образовательных программ высшего образования. Данные представлены по исследуемой образовательной программе и в целом по высшему образованию за 2022 г.

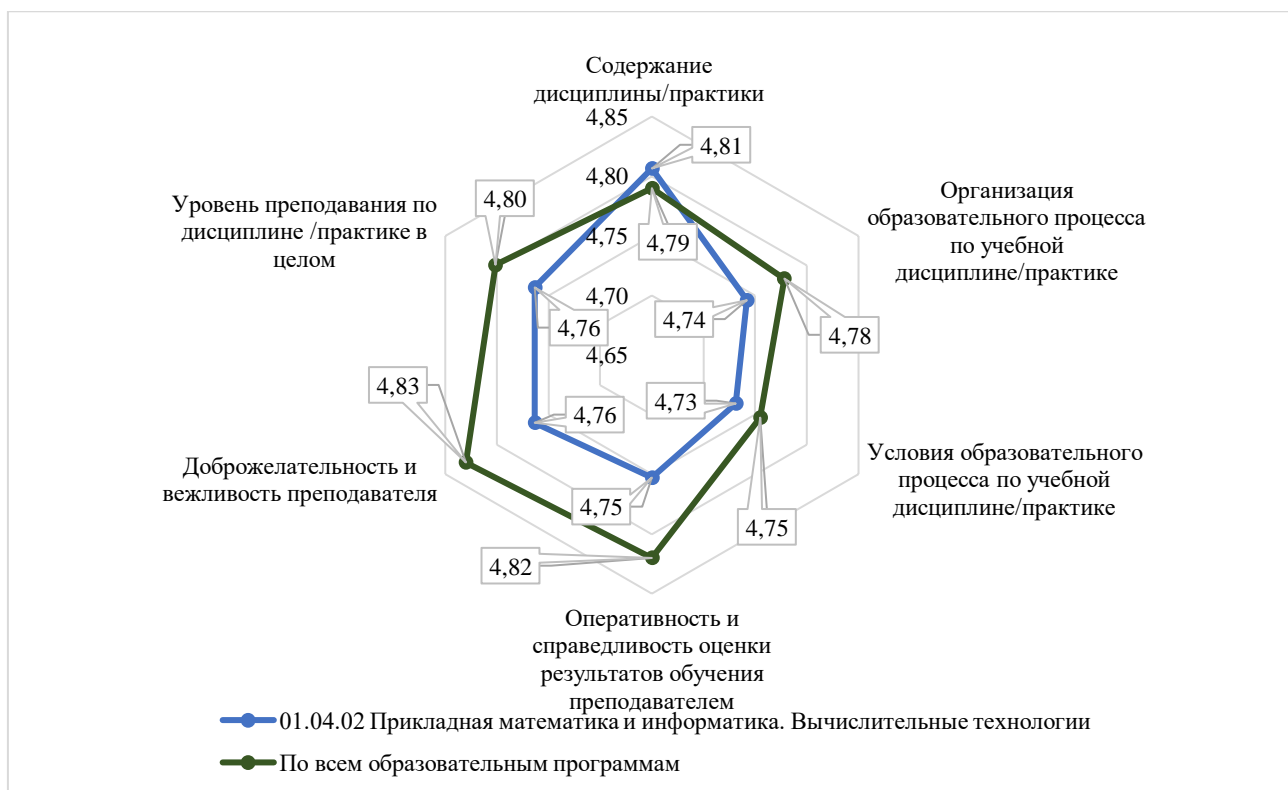


Рисунок 6 – Диаграмма «Содержание, условия, организация и качество преподавания отдельных дисциплин и практик в рамках реализации образовательной программы»

## 2. Информация о результатах опросов педагогических и научных работников об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательной программы высшего образования

Анкета для научно-педагогических работников состоит из вопросов, предназначенных для оценки удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательной программы высшего образования. В структуре анкеты имеются закрытые и открытые вопросы:

- Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемого курса?

- Насколько Вас удовлетворяет качество проводимых в СВФУ научных семинаров, конференций?
- Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?
- Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри СВФУ, так и вне его.
- Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемых программ.
- Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС.
- Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса.
- Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся внеучебных мероприятий.
- Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по образовательной программе.
- Оцените качество образовательной программы.
- Оцените качество подготовки обучающихся по образовательной программе.
- Какие изменения Вы бы предложили для совершенствования образовательной программы? (впишите, пожалуйста, ответ).

### ***2.1. Удовлетворенность условиями реализации образовательной программы***

Показатели оценивались научно-педагогическими работниками по 5-балльной шкале, где оценка 5 – очень высокий уровень... 1 – крайне низкий уровень критерия.

В целом по программам высшего образования средние значения показателей по первой группе вопросов «Удовлетворенность преподавателей условиями реализации образовательной программы» следующие: «Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках

преподаваемого курса?» - 4,1 баллов; «Насколько Вас удовлетворяет качество проводимых в СВФУ научных семинаров, конференций?» - 4,1 баллов; «Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?» - 4,1 баллов. Большинство преподавателей часто используют современные методики ведения занятия, высоко оценивают качество проводимых в СВФУ научных семинаров, конференций, часто проходят обучение на курсах повышения квалификации (82% - высокий уровень удовлетворенности).

На рисунке 7 продемонстрировано среднее значение показателей по исследуемой образовательной программе и в целом по программам высшего образования по удовлетворенности научно-педагогических работников условиями реализации образовательных программ.

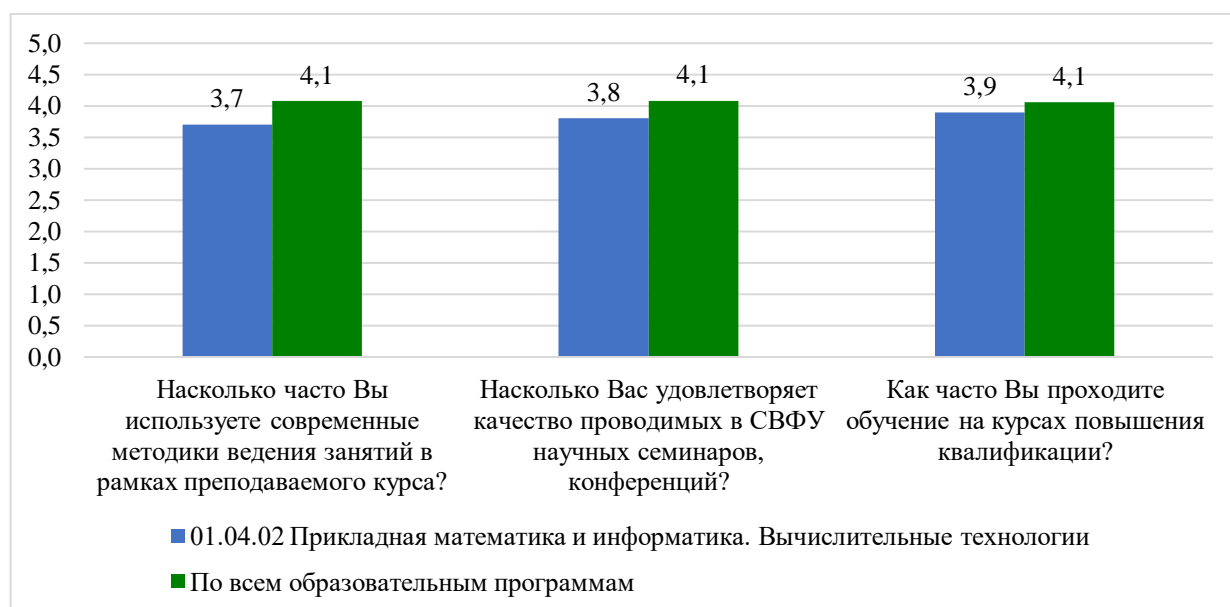


Рисунок 7 – Удовлетворенность преподавателей условиями реализации образовательной программы

## ***2.2. Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением образовательной программы***

Показатели оценивались научно-педагогическими работниками по 5-балльной шкале, где оценка 5 – очень высокий уровень... 1 – крайне низкий уровень критерия.

В целом по программам высшего образования средние значения показателей по второй группе вопросов «Удовлетворенность преподавателей

материально-техническим и учебно-методическим обеспечением образовательных программ»: «Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри СВФУ, так и вне его» - 4,1 балла (82% - высокий уровень удовлетворенности); «Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемых программ» - 3,9 балла (78% - средний уровень удовлетворенности); «Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС» - 4 балла (80% - высокий уровень удовлетворенности).

На рисунке 8 продемонстрировано среднее значение показателей по исследуемой образовательной программе и в целом по программам высшего образования по удовлетворенности преподавателей материально-техническим и учебно-методическим обеспечением образовательной программой.

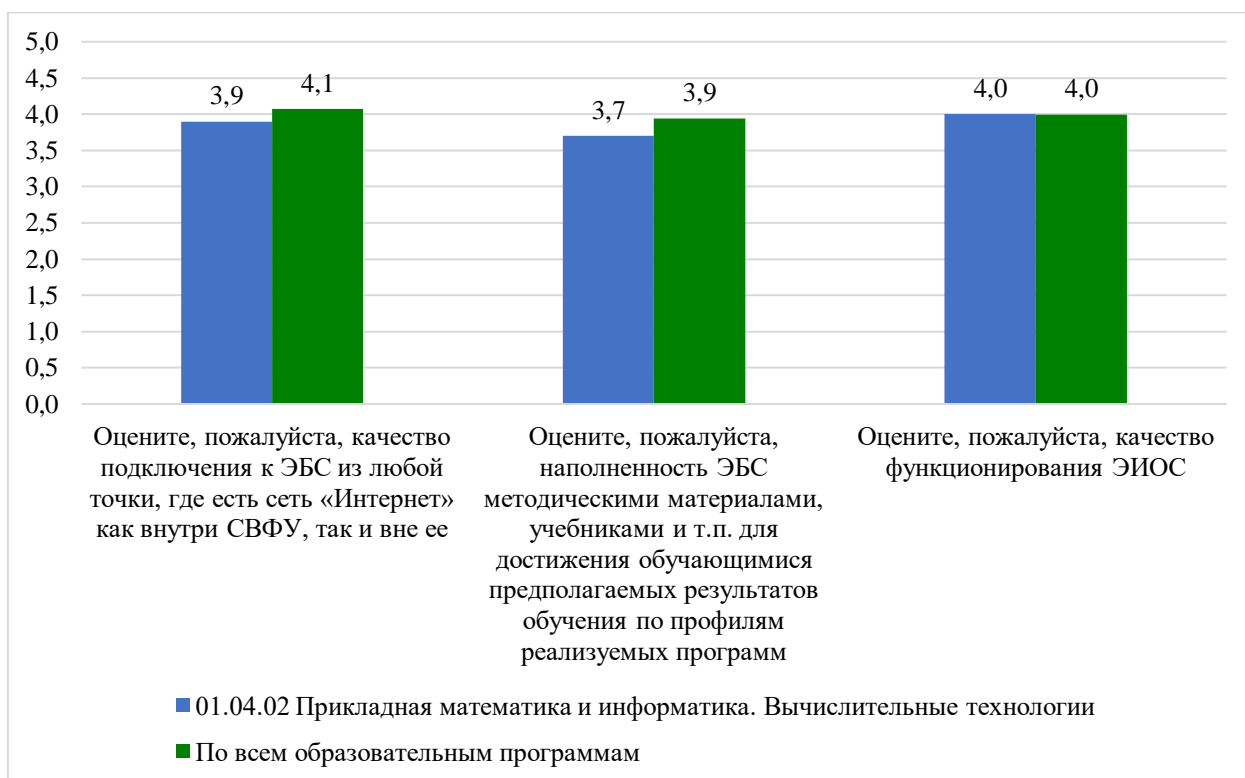


Рисунок 8 – Удовлетворенность преподавателей материально-техническим и учебно-методическим обеспечением образовательных программ



### **2.3. Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса в рамках реализации образовательной программы**

Показатели оценивались научно-педагогическими работниками по 5-балльной шкале, где оценка 5 – очень высокий уровень... 1 – крайне низкий уровень критерия.

В целом по программам высшего образования средние значения показателей по третьей группе вопросов «Удовлетворенность преподавателей условиями организации образовательного процесса»: «Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса» – 4,0 балла (80% - высокий уровень удовлетворенности); «Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся внеучебных мероприятий» - 4,0 балла (80% - высокий уровень удовлетворенности); «Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по образовательной программе» (78% - средний уровень удовлетворенности).

На рисунке 9 продемонстрировано среднее значение показателей по исследуемой образовательной программе и в целом по программам высшего образования по удовлетворенности научно-педагогических работников условиями организации образовательного процесса по образовательной программе.

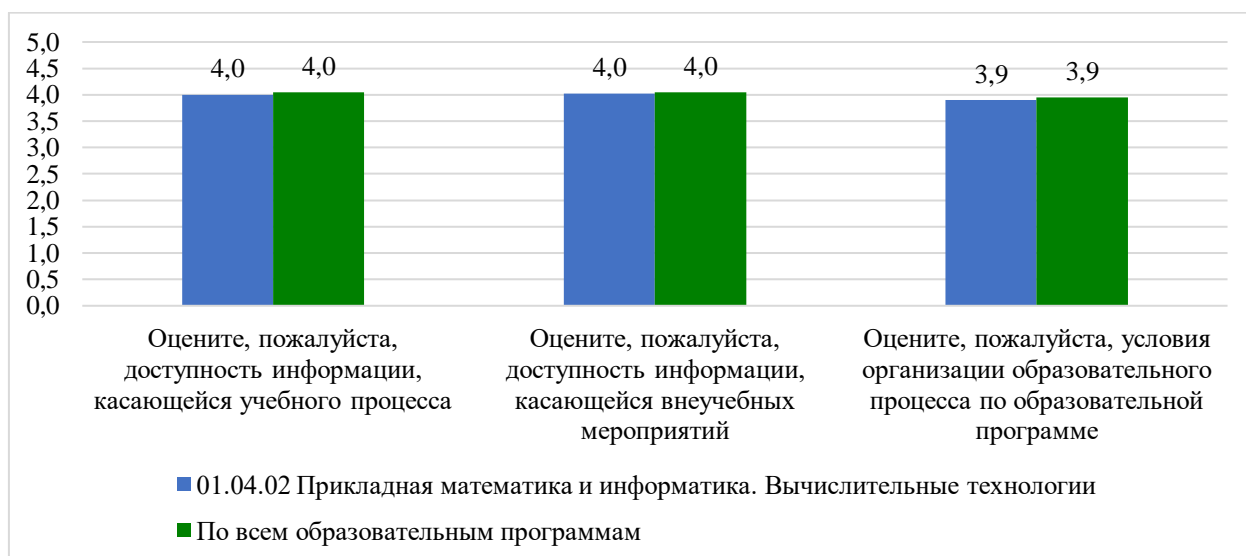


Рисунок 9 – Удовлетворенность преподавателей условиями организации образовательного процесса по образовательной программе

## **2.4. Оценка качества образовательной программы и качества подготовки обучающихся в рамках реализации образовательной программы**

В анкете были предусмотрены вопросы по оценке качества образовательных программ и оценки качества подготовки обучающихся. Преподаватель имел возможность оценить эти параметры по всем образовательным программам (на которых он задействован) по 10-балльной шкале, где 10 – очень высокий уровень... 1 – крайне низкий уровень.

В целом по университету качество реализации образовательных программ высшего образования научно-педагогические работники оценили на 8,45 балла, что соответствует высокой оценке, а качество подготовки обучающихся по образовательной программе – 8,04 баллов, что также соответствует высокому результату.

Ниже на диаграмме (Рисунок 10) для сравнения показаны средние значения показателей по исследуемой образовательной программе и в целом по программам высшего образования.

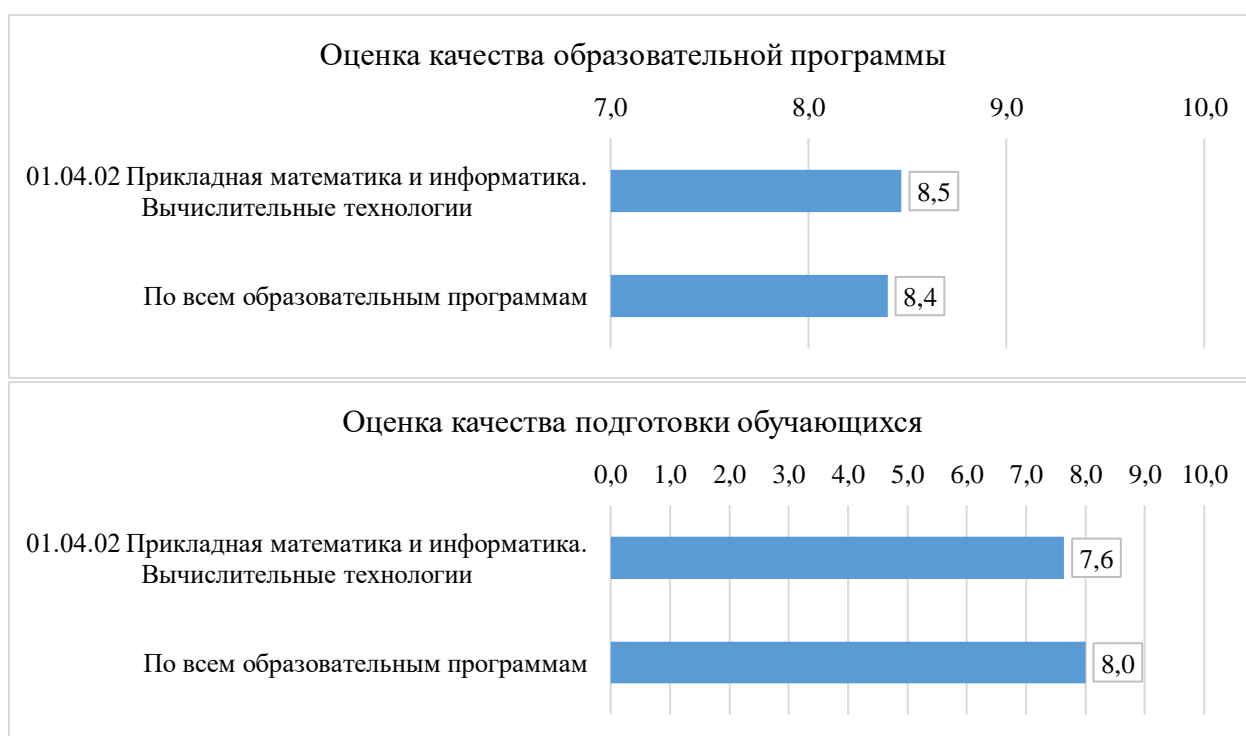


Рисунок 10 – Среднее значение оценки качества образовательной программы и оценки качества подготовки обучающихся по образовательной программе

### **3. Информация о результатах опросов работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц об удовлетворенности качеством образования по образовательной программе**

В анкетировании работодателей по программам высшего образования принимали участие более 500 организаций. В результате работодатели заполнили 1445 анкет по одной или нескольким образовательным программам. Сбор данных осуществлен методом анкетирования в форме интернет-опроса (онлайн опроса) с использованием электронной анкеты. Рассылка ссылок для проведения опроса производилась персонально представителям работодателей, сотрудничающим с выпускающей кафедрой по направлениям: разработка оценочных материалов; актуализация и разработка учебных курсов; преподавание и проведение мастер-классов; практика; участие в работе ГЭК, трудоустройство. Оптимальное количество респондентов по одной образовательной программе 5 - 10. Для достижения необходимого охвата представителей работодателей по некоторым образовательным программам проводилось дополнительное анкетирование.

#### ***3.1. Оценка степени удовлетворенности сотрудничеством с СВФУ***

В целом по всем образовательным программам высшего образования на вопрос «Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с СВФУ?» 95 % респондентов выбрали вариант «Удовлетворен в полной мере», «Удовлетворен». Не удовлетворены сотрудничеством 1%, а затруднились ответить 4% респондентов. Из диаграмм на рисунке 11 видно, что в представители работодателей как в целом по университету, так и по исследуемой образовательной программе в основном удовлетворены сотрудничеством с СВФУ.

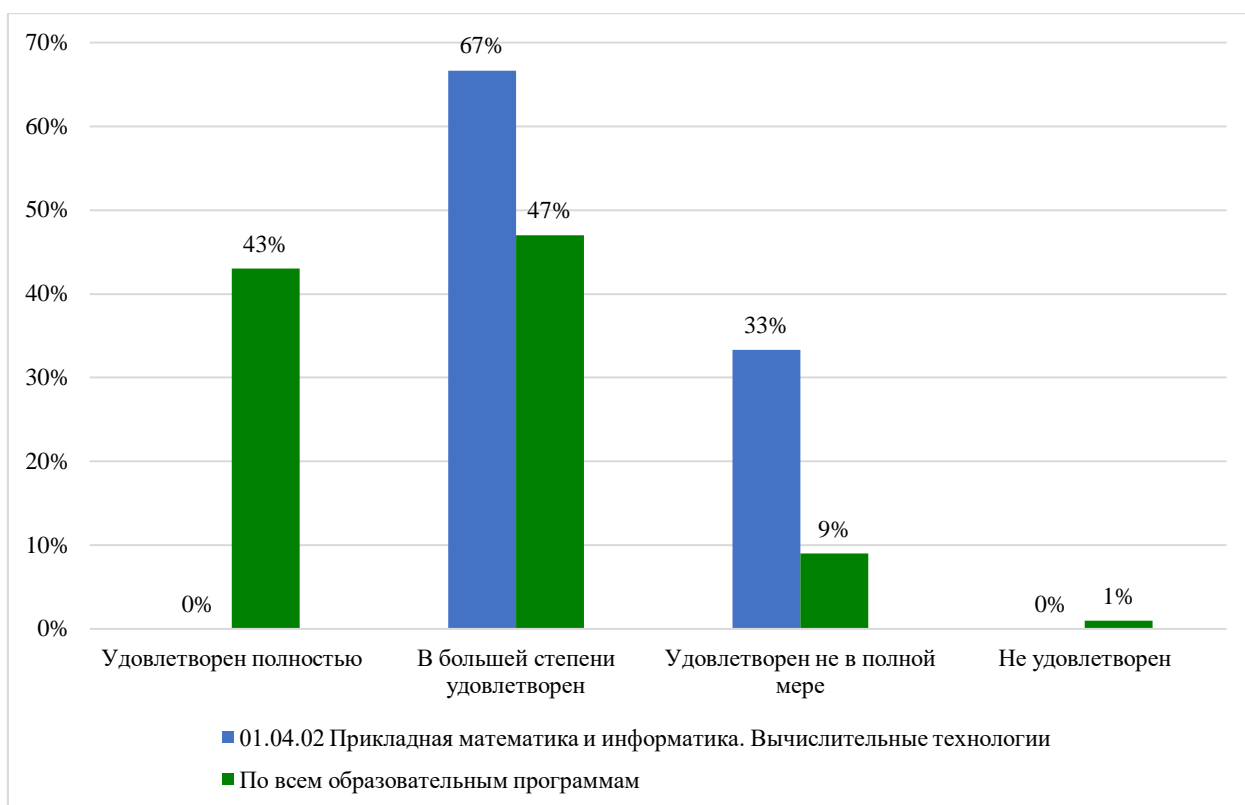


Рисунок 11 – Удовлетворенность работодателей сотрудничеством с СВФУ

### ***3.2. Оценка качества подготовки выпускников в рамках реализации образовательной программы***

В целом по всем образовательным программам высшего образования на вопрос «Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?» ответы распределились следующим образом: 43% - «удовлетворен полностью»; 47% - «в большей степени удовлетворен»; 9% - «удовлетворен не в полной мере»; 1% - «не удовлетворен». Таким образом, 90% респондентов подтвердили, что удовлетворены качеством подготовки выпускников полностью или в большей степени по оцениваемым образовательным программам. На диаграмме (Рисунок 12) представлены результаты опроса по исследуемой образовательной программе и в целом по университету.

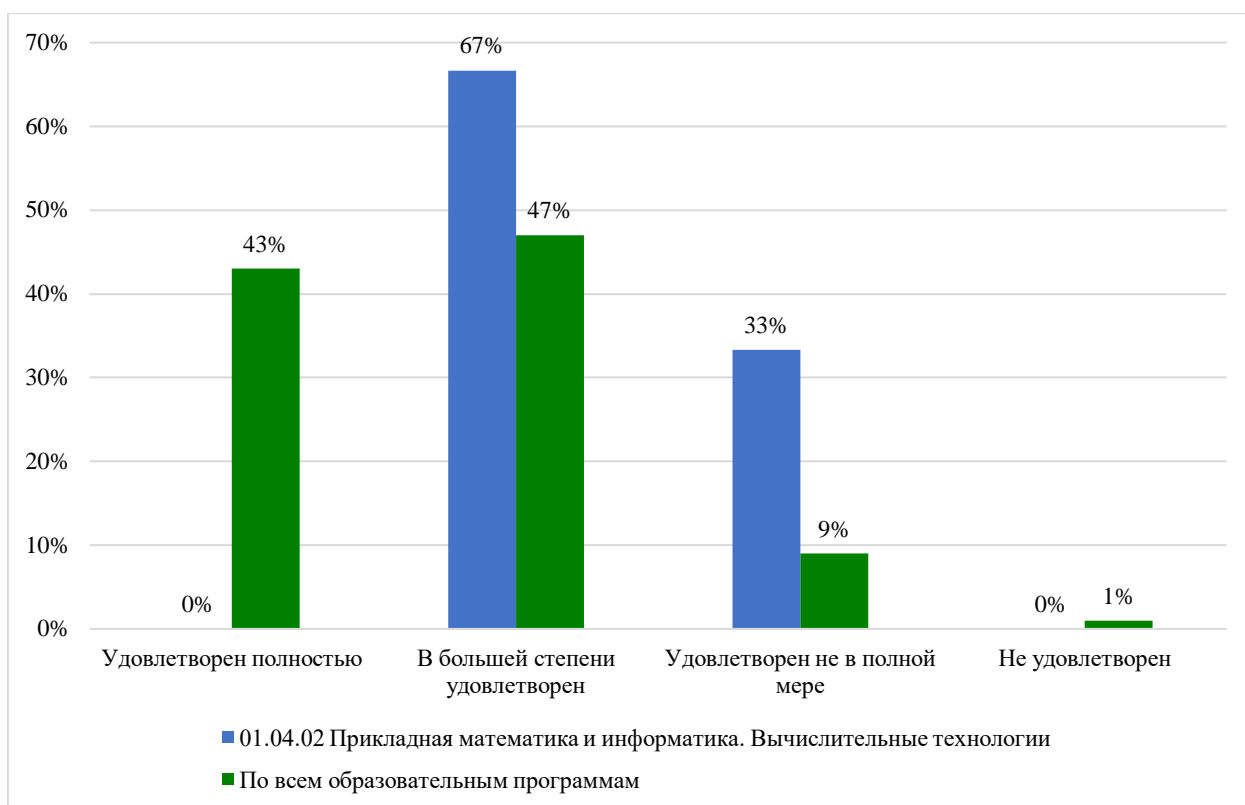


Рисунок 12 – Удовлетворенность работодателей качеством подготовки обучающихся

Ответы на открытый вопрос «Какие компетенции, на Ваш взгляд недостаточно сформированы у выпускников?» показали наиболее важные и значимые для работодателей компетенции обучающихся, нуждающиеся в усилении: некоторые профессиональные и общепрофессиональные компетенции, soft skills – коммуникационные навыки, навыки управления проектами, самостоятельность. Работодатели подчеркнули в ответах важность практической подготовки.

По исследуемой программе 01.04.02 Прикладная математика и информатика. Вычислительные технологии были сформулированы следующие ответы: «Деловая переписка, составление нормативно-правовых актов».

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В целом по результатам анкетирования обучающихся, научно-педагогических работников СВФУ и представителей работодателей наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг.

Результаты опросов заинтересованных лиц регулярно заслушивались и обсуждались на заседаниях коллегиальных органов СВФУ, заседаниях выпускающих кафедр.

В качестве общих выводов по повышению удовлетворенности качеством образования можно отметить следующее:

- в связи с возрастающей потребностью у обучающихся и работодателей, необходимо на регулярной основе пересматривать возможность расширения объема практической подготовки согласно предложениям респондентов;
- ежегодно проводить анализ структуры образовательных программ с учетом предложений обучающихся;
- продолжить работу по формированию компетенций с учетом рекомендаций представителей работодателей.

Проведенный опрос и его анализ показали необходимость дальнейших исследований удовлетворенности заинтересованных лиц, особенно в отношении числа обучающихся, научно-педагогических работников и представителей работодателей, относящихся к числу «частично удовлетворенных», «неудовлетворенных», что позволит минимизировать риски и будет способствовать принятию эффективных управленческих решений.