

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ
В НОВОРОССИЙСКОМ ФИЛИАЛЕ ФИНУНИВЕРСИТЕТА»
1 СЕМЕСТР 2024/25 УЧ.Г.**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

В период с 20 ноября по 20 декабря 2024 года в Финансовом университете при Правительстве РФ была проведена волна мониторингового исследования «Удовлетворённость качеством образования в филиалах Финуниверситета» (УКО). В опросе приняли участие 218 студентов бакалавриата и 16 – магистратуры.

РЕЗЮМЕ

Ключевые выводы по результатам исследования:

- ❖ **Индекс удовлетворенности** студентов Новороссийского филиала **качеством обучения по своему направлению подготовки в Финансовом университете** составляет **0,91*** (от 0 до 1) (чуть понизился по сравнению с весенним замером 2022 года).
- ❖ **Индексы удовлетворенности различными аспектами** учебного процесса достаточно высокие (от 0,85 до 0,92).
- ❖ Студенты в большей степени **удовлетворены преподаванием многих дисциплин** (названо 70 дисциплин, среди лидеров «Менеджмент» и «Экономическая теория»).
- ❖ **Индекс лояльности** студентов Новороссийского филиала **Финуниверситету NPS = 65%** (что выше по сравнению с 2022 годом, где NPS = 49%), **направлению подготовки NPS = 62%**.
- ❖ **Более 85% студентов испытывают гордость** за то, что обучаются в Финансовом университете.
- ❖ **80% студентов «оставили бы всё как есть»**, то есть не стали бы менять вуз или направление подготовки.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ.....	3
2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАЗЛИЧНЫМИ АСПЕКТАМИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА.....	3
3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАНИЕМ ДИСЦИПЛИН	4
4. ЛОЯЛЬНОСТЬ ФИНУНИВЕРСИТЕТУ	6
5. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ФИНУНИВЕРСИТЕТА.....	11

* Полученные результаты здесь и далее будут представлены в форме простых нормированных индексов (от 0 до 1).

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Индекс удовлетворенности студентов Новороссийского филиала качеством обучения по своему направлению подготовки в Финансовом университете составляет 0,91 (весной 2022 года индекс был чуть выше – 0,92) (Рисунок 1).

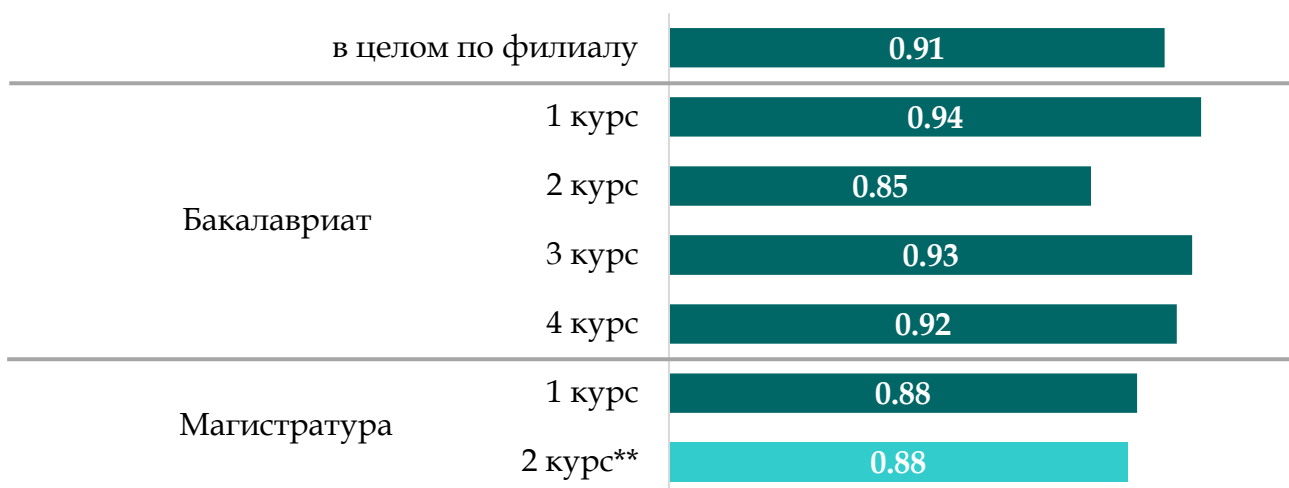


Рисунок 1. Индексы удовлетворенности студентов Новороссийского филиала качеством обучения в Финансовом университете, в целом, по уровням и курсам обучения

Индекс удовлетворенности качеством обучения в бакалавриате очной формы подготовки составляет 0,91, а в магистратуре 0,88, при этом наибольшую удовлетворенность качеством обучения испытывают студенты 1 курса бакалавриата ($I=0,94$).

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАЗЛИЧНЫМИ АСПЕКТАМИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

В целом студенты Новороссийского филиала удовлетворены различными аспектами учебного процесса Финансового университета (Таблица 1), однако у такого аспекта, как «Расписание учебных занятий» самый низкий индекс из представленных = 0,85. При сравнении индексов удовлетворенности по курсам бакалавриата заметно, что более других различными аспектами учебного процесса удовлетворены первокурсники (индексы варьируются от 0,88 до 0,96) и четверокурсники (индексы варьируются от 0,87 до 0,95). Более

** Здесь и далее результат для студентов 2 курса магистратуры нельзя считать репрезентативным, рассчитан на основании мнения менее 10 опрошенных.

притязательными оказались второкурсники: они также не совсем довольны расписанием учебных занятий ($I=0,81$) и практикоориентированностью дисциплин ($I=0,83$). У студентов 1 курса магистратуры результаты противоположные – больше всего они удовлетворены расписанием учебных занятий ($I=0,89$), а меньше – соответствием учебных дисциплин запросам рынка труда ($I=0,81$).

Таблица 1.

Индексы удовлетворенности студентов Новороссийского филиала различными аспектами учебного процесса в Финансовом университете, в целом, по уровням и курсам обучения

	В целом по филиалу	Бакалавриат				Магистратура	
		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс	2 курс**
Актуальность информации, полученной на занятиях	0,92	0,96	0,89	0,92	0,93	0,83	0,81
Теоретическая составляющая дисциплин	0,90	0,95	0,84	0,93	0,91	0,84	0,88
Объем учебной нагрузки	0,89	0,91	0,85	0,90	0,95	0,86	0,88
Интересный формат проведения семинарских занятий	0,89	0,93	0,85	0,90	0,91	0,83	0,75
Соответствие учебных дисциплин запросам рынка труда	0,88	0,95	0,84	0,91	0,87	0,81	0,81
Практикоориентированность дисциплин	0,88	0,91	0,83	0,88	0,90	0,83	0,75
Расписание учебных занятий	0,85	0,88	0,81	0,86	0,92	0,89	0,88

3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАНИЕМ ДИСЦИПЛИН

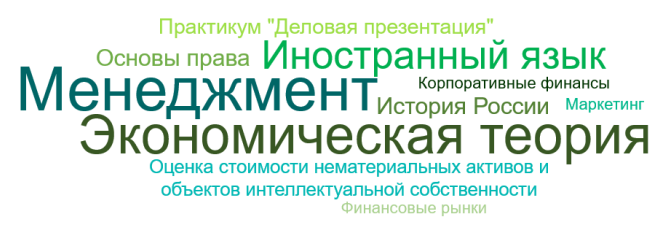
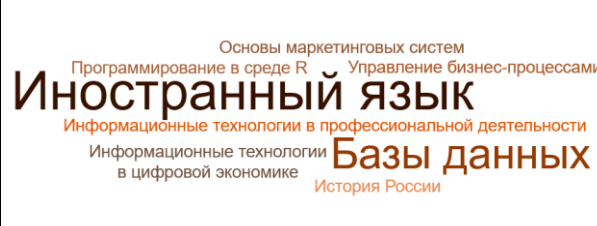
Рассматривая удовлетворенность качеством образования по дисциплинам, можем отметить, что в Новороссийском филиале студенты довольны многими дисциплинами – было указано 70 дисциплин. Удалось составить ТОП-7 чаще всего называемых дисциплин, лидирующими среди них являются «Менеджмент» (29 упоминаний) и «Экономическая теория» (26 упоминаний) (Таблица 2).

Однако, всё же есть дисциплины, которыми студенты более всего не удовлетворены: было указано 8 дисциплин с разным количеством упоминаний.

Удовлетворенность качеством образования (1 семестр 2024/25 уч. г.)
**НОВОРОССИЙСКИЙ ФИЛИАЛ ФИНАНСОВОГО УНИВЕРСИТЕТА ПРИ
 ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Таблица 2.

**Перечень наиболее часто указываемых дисциплин, которыми студенты
 Новороссийского филиала Финуниверситета удовлетворены или не удовлетворены
 больше всего в прошлом учебном году или этом семестре**

Дисциплины, которыми студенты Новороссийского филиала Финуниверситета ...			
удовлетворены больше всего		НЕ удовлетворены больше всего	
			
Дисциплина	Кол-во упоминаний	Дисциплина	Кол-во упоминаний
Менеджмент	29	Иностранный язык	6
Экономическая теория	26	Базы данных	5
Иностранный язык	20	История России	2
История России	13	Программирование в среде R	2
Основы права	13	Основы маркетинговых систем	2
Практикум "Деловая презентация"	12	Информационные технологии в цифровой экономике	2
Оценка стоимости нематериальных активов и объектов интеллектуальной собственности	11	Информационные технологии в профессиональной деятельности	2
Корпоративные финансы	10	Управление бизнес-процессами	2
Маркетинг	10		
Финансовые рынки	10		

4. ЛОЯЛЬНОСТЬ ФИНУНИВЕРСИТЕТУ

Студенты Новороссийского филиала выражают высокий **индекс лояльности Финуниверситету – NPS=65%***** (весной 2022 года NPS=49%) (Рисунок 2). Стоит также отметить, что доля сторонников равна 73%, доля нейтралов – 19%, доля критиков – 8%.

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Финуниверситете своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить высшее образование?

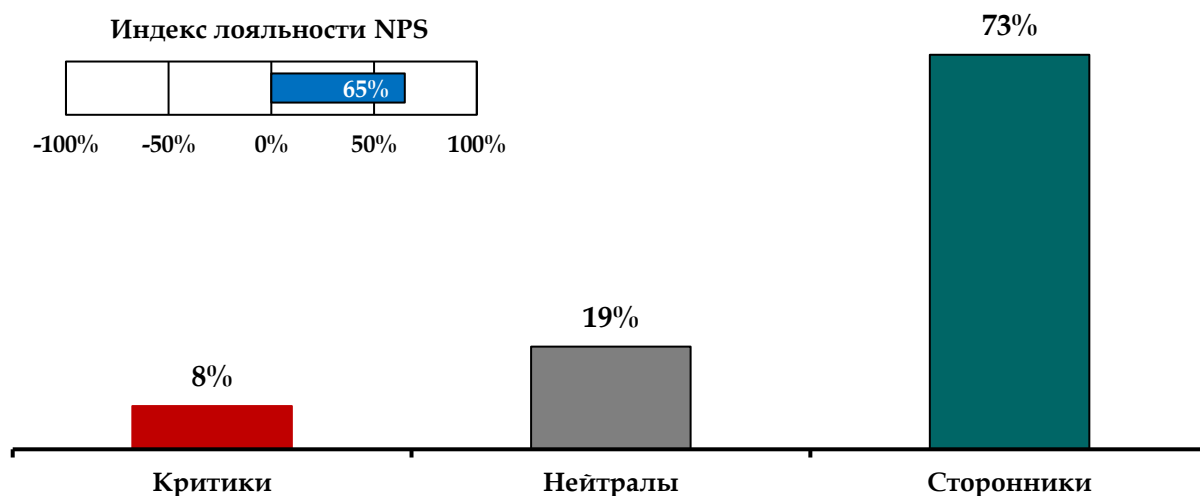


Рисунок 2. Индекс лояльности студентов Новороссийского филиала Финуниверситету

Готовность студентов Новороссийского филиала рекомендовать друзьям / знакомым / коллегам, желающим получить высшее образование, именно своё направление подготовки в Финансовом университете чуть ниже – **NPS=62%** (Рисунок 3). Связано это с наличием большей доли нейтралов (22%) и меньшей доли сторонников (70%).

*** Индекс NPS (Net Promoter Score) – показатель лояльности студентов университету. Студентам предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Финуниверситете своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить высшее образование?». В качестве ответа респонденту необходимо указать число от 0 до 10, где 0 – ни в коем случае не буду рекомендовать, а 10 – обязательно порекомендую. Согласно методике обучающиеся делятся на три группы: «Критики», «Нейтралы» и «Сторонники». 9-10 баллов – сторонники (promoters) университета, 7-8 баллов – нейтральные студенты, 0-6 баллов – критики (detractors). Индекс рассчитывается как % сторонников – % критиков. Полученное значение может варьироваться от -100% до +100%.

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение
ПО ВАШЕМУ НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить
высшее образование?

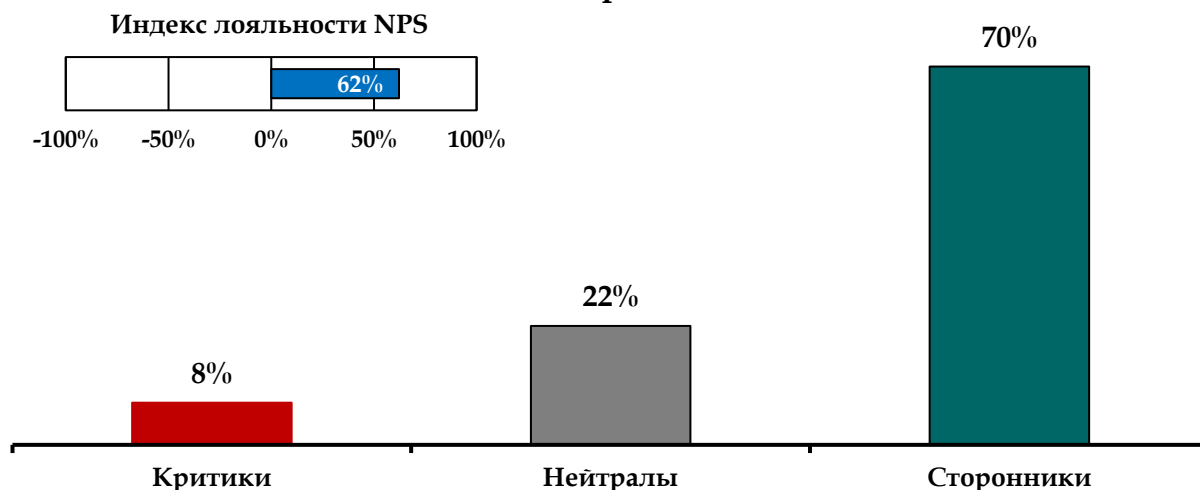


Рисунок 3. Индекс лояльности студентов Новороссийского филиала направлению подготовки в Финуниверситете

Индексы лояльности своему направлению подготовки и Финансовому университету в целом в зависимости от курса обучения бакалавриата студентов Новороссийского филиала представлены в Таблице 3. Самые низкие индексы лояльности направлению подготовки выражают студенты 2 курса бакалавриата (NPS=51%) и 1 курса магистратуры (NPS=36%), аналогично низкие и вузу в целом: 2 курс бакалавриата – NPS=53%; 1 курс магистратуры – NPS=42%. Самые высокие индексы лояльности своему направлению подготовки и вузу в целом у студентов 4 курса бакалавриата (NPS=78% и NPS=77% соответственно).

Таблица 3.

Индексы лояльности студентов Новороссийского филиала Финансовому университету и своему направлению подготовки, по курсам обучения бакалавриата и магистратуры

	Бакалавриат								Магистратура			
	1 курс		2 курс		3 курс		4 курс		1 курс		2 курс**	
	Направление подготовки	Вуз в целом	Направление подготовки	Вуз в целом	Направление подготовки	Вуз в целом	Направление подготовки	Вуз в целом	Направление подготовки	Вуз в целом	Направление подготовки	Вуз в целом
Критики	8%	9%	8%	11%	8%	4%	6%	8%	18%	8%	0%	0%
Нейтралы	27%	22%	33%	24%	20%	17%	9%	7%	27%	42%	50%	33%
Сторонники	66%	69%	59%	64%	73%	80%	84%	85%	54%	50%	50%	66%
NPS												

Во время учебы студенты могут столкнуться с некоторыми проблемами, которые будут влиять на их удовлетворенность обучением и уровень лояльности вузу. Студенты Новороссийского филиала **указали на следующие проблемы:**

- сложность обучения, высокая учебная нагрузка, сложность освоения материала, требование на многих предметах писать статьи за баллы – 5 упоминаний;
- устаревшее материально-техническое и программное обеспечение – 4 упоминания;
- сложности во взаимодействии с преподавателями, опоздания преподавателей, незнание преподаваемого материала – 3 упоминания;
- нехватка практики (практических заданий на занятиях и практики как вида деятельности) – 2 упоминания;
- неудобное расписание, переносы занятий – 2 упоминания;
- несправедливая, непонятная система оценивания знаний студентов – 2 упоминания;
- неактуальная информация – 2 упоминания;

— плохое преподавание конкретных профильных / непрофильных предметов – 2 упоминания.

Более 85% студентов Новороссийского филиала (с той или иной степенью уверенности) ответили, что **испытывают гордость за то, что обучаются в Финансовом университете** (Рисунок 4). Более других разделяют подобное мнение студенты четверокурсники ($I=0,88$), первокурсники и третьекурсники бакалавриата (по $I=0,87$).

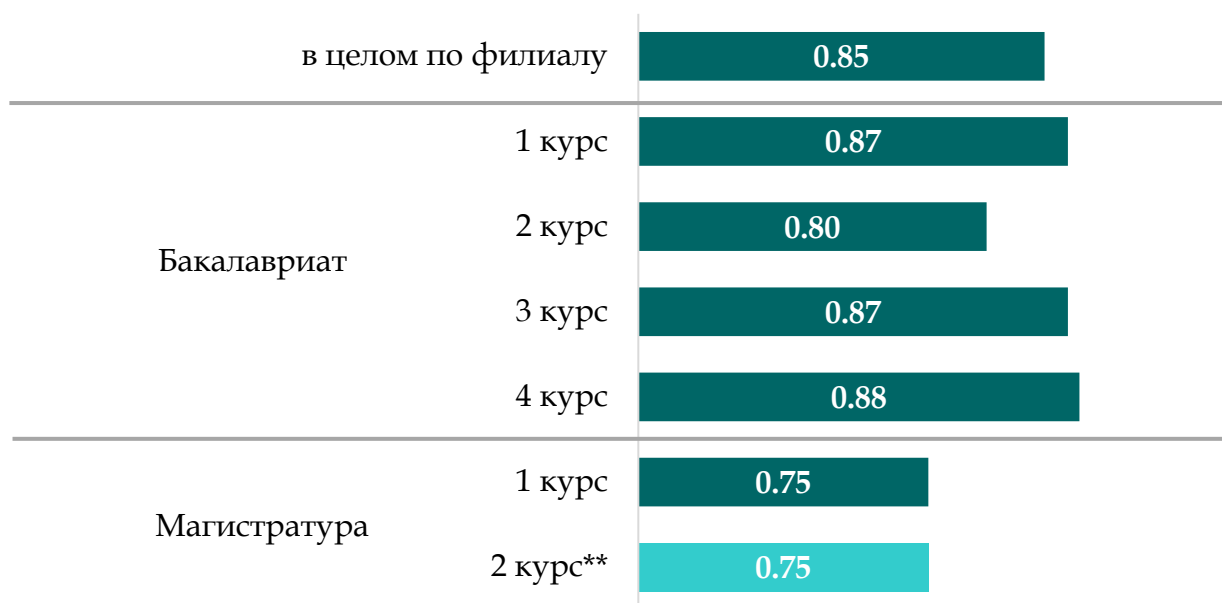


Рисунок 4. Индекс, рассчитанные на основе ответов на вопрос «Испытываете ли Вы гордость за то, что обучаетесь в Финансовом университете?», в целом, по курсам бакалавриата и магистратуры

Далее студентам был задан проективный вопрос – представить, что они вернулись в прошлое и **сделать заново выбор места и направления обучения** (Рисунок 5). В большинстве своём студенты Новороссийского филиала оставили бы всё как есть – 80%. Вторым по популярности ответом стал – «другой вуз, другое направление подготовки» – 7%, а третьим – «свой вуз, свой факультет, другое направление подготовки» – 4% и «другой вуз, свое направление подготовки» – 4%. Следовательно, некоторые студенты задумываются либо о смене направления подготовки, либо о смене университета, если бы была возможность сделать выбор заново.

Удовлетворенность качеством образования (1 семестр 2024/25 уч. г.)
**НОВОРОССИЙСКИЙ ФИЛИАЛ ФИНАНСОВОГО УНИВЕРСИТЕТА ПРИ
 ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос «Если бы Вам представилась возможность заново выбрать место обучения, то что бы Вы выбрали?»

Возможно сменили бы место обучения или направление подготовки более четверти первокурсников магистратуры Новороссийского филиала (Таблица 4), также почти каждый пятый студент 2 курса бакалавриата высказался о смене вуза. По большей части не хотят изменений первокурсники и четверокурсники бакалавриата – 87% и 89% опрошенных оставили бы всё как есть.

Таблица 4.

Распределение ответов на вопрос «Если бы Вам представилась возможность заново выбрать место обучения, то что бы Вы выбрали?», по курсам обучения бакалавриата и магистратуры

	Бакалавриат				Магистратура	
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс	2 курс**
Оставил бы всё как есть	87%	77%	75%	89%	50%	75%
Свой вуз, свой факультет, другое направление подготовки	0%	4%	3%	4%	25%	0%
Свой вуз, другой факультет	2%	0%	7%	0%	0%	0%
Другой вуз, свое направление подготовки	2%	11%	5%	0%	0%	0%
Другой вуз, другое направление подготовки	7%	4%	9%	4%	8%	25%
Другой вуз, в другой стране	2%	4%	0%	2%	8%	0%
Другое	0%	0%	2%	0%	8%	0%

5. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

Корпоративные ценности – главные принципы и убеждения, которыми студенты и сотрудники вуза руководствуются в повседневной университетской жизни. В рамках исследования студенты оценили ряд суждений, отражающих соответствие поведения и разделяемых ценностей (Таблица 5). Высокие индексные значения рассчитаны для следующих суждений: «Я всегда вежлив и уважительно отношусь ко всем в университете» ($I=0,99$), «Я соблюдаю все нормы приличия в университете» ($I=0,96$) и «Я стремлюсь сохранить и укрепить положительный образ университета» ($I=0,94$). Самые низкие индексы получены по таким суждениям, как: «Я регулярно посещаю профориентационные мероприятия, проводимые вузом» ($I=0,62$) и «Я активно принимаю участие в университетских мероприятиях, посвященных проблемам экологии» ($I=0,61$). Причем, самые низко оцененные ценности менее других разделяют студенты-первокурсники магистратуры (0,49 и 0,55 соответственно), но также у них низкий показатель у суждения «Я активно принимаю участие во внеучебных досуговых, спортивных мероприятиях, сообществах» ($I=0,62$). Это объясняется тем, что студенты магистратуры зачастую не имеют времени и возможности принимать участие в мероприятиях вуза, проводимых в основном днем (в рабочее время).

Таблица 5.
 Корпоративные ценности, разделяемые студентами Новороссийского филиала, в целом, по уровням и курсам обучения

	В целом по филиалу	Бакалавриат				Магистратура	
		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс	2 курс**
Я всегда вежлив и уважительно отношусь ко всем в университете	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00	0,98	1,00
Я соблюдаю все нормы приличия в университете (например, не использовать нецензурную лексику в стенах университета)	0,96	0,94	0,96	0,97	0,97	0,96	1,00
Я стремлюсь сохранить и укрепить положительный образ университета	0,94	0,97	0,94	0,94	0,95	0,92	0,88

**Удовлетворенность качеством образования (1 семестр 2024/25 уч. г.)
НОВОРОССИЙСКИЙ ФИЛИАЛ ФИНАНСОВОГО УНИВЕРСИТЕТА ПРИ
ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

	В целом по филиалу	Бакалавриат				Магистратура	
		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс	2 курс**
Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи военным, раненым, нуждающимся в медицинской технике, реализуемых университетом	0,73	0,72	0,67	0,82	0,75	0,61	0,31
Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи, реализуемых университетом (помощь животным, сиротам, домам престарелых)	0,70	0,65	0,69	0,77	0,74	0,59	0,50
Я активно принимаю участие во внеучебных досуговых, спортивных мероприятиях, сообществах	0,68	0,65	0,69	0,72	0,72	0,44	0,50
Я активно принимаю участие в научно-исследовательских мероприятиях, проектах университета, в создании чего-то нового	0,67	0,62	0,67	0,72	0,67	0,67	0,31
Я регулярно посещаю профориентационные мероприятия, проводимые вузом (ярмарка вакансий, встречи с работодателями и т. д.)	0,62	0,61	0,61	0,64	0,66	0,49	0,44
Я активно принимаю участие в университетских мероприятиях, посвященных проблемам экологии (сбор макулатуры, электроники и т. д.)	0,61	0,58	0,66	0,63	0,62	0,55	0,25

Отчет подготовлен главным специалистом
учебно-научной социологической лаборатории Кафедры социологии
Факультета социальных наук и массовых коммуникаций
Финансового университета при Правительстве Российской Федерации
Антонюк Валерией Павловной
e-mail: VPAntonyuk@fa.ru