

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования «Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)
Ярославский филиал Финуниверситета

Результаты опросов обучающихся по образовательной программе высшего
образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и
муниципальное управление, профиль «Государственное и муниципальное
управление»

Ярославского филиала Финуниверситета (1 курс, очная форма обучения) об
удовлетворенности условиями, содержанием,
организацией и качеством образовательного процесса в целом
и отдельных дисциплин (модулей) и практик в 2024 году

Ярославль, 2024

Актуальность проведения опросов обучающихся, осваивающих образовательную программу высшего образования, обусловлена важностью системного мониторинга их мнения об условиях, содержании, организации и качестве образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик. Это является одной из форм контроля выполнения требований законодательства по реализации государственной политики в области образования. Обучающиеся являются активными участниками образовательной деятельности и имеют право участвовать в оценке условий ее осуществления. Мнение обучающихся, осваивающих образовательную программу, имеет основополагающее значение при оценке качества образования, так как именно на формирование у них всего спектра компетенций, предусмотренных реализуемыми образовательными стандартами, должна быть нацелена вся деятельность образовательной организации.

Внутренняя независимая оценка качества образования (далее – ВНОКО) проводится в целях получения информации об уровне освоения обучающимися образовательной программы или ее компонентов (дисциплин, модулей, практик, научно-исследовательской работы и др.), предоставления участникам отношений сведений о качестве подготовки обучающихся.

Анкетирование обучающихся, осваивающих образовательную программу, для мониторинга их мнения о качестве образования является одной из важнейших форм контроля выполнения требований реализуемых образовательных стандартов высшего образования и комплексной системой наблюдения за состоянием и динамикой качества образования в Ярославском филиале Финуниверситета.

Анализ удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик позволяет провести оценку с позиции студентов филиала качества образования по различным направлениям подготовки. Также по итогам проведенного анкетирования определены мероприятия по повышению удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в Ярославском филиале Финуниверситета.

В опросе, проведенном в декабре 2024 года, приняли участие 26 обучающихся 1 курса очной формы обучения, осваивающие образовательную программу по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Государственное и муниципальное управление».

Целью анкетирования являлось получение объективной информации об условиях, содержании, организации и качестве образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик для последующего планирования и реализации комплекса мер по повышению качества образования.

Задачами анкетирования ставились:

- выявление факторов, влияющих на условия, содержание, организацию и качество образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в процессе реализации образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Государственное и муниципальное управление»;

- предоставление всем участникам образовательных отношений и заинтересованным сторонам достоверной информации об условиях, содержании, организации и качестве образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в процессе реализации данной образовательной программы;

- совершенствование системы управления образовательной деятельностью на основе мониторинга условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик оцениваемой образовательной программы.

Методика проведения опроса предполагает, что обучающимся, осваивающим образовательную программу, предоставляется возможность самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, на оценку конкретными обучающимися условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик не могли повлиять мнения, высказанные другими респондентами.

Респонденты оценивали общую удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик по 40 показателям, объединенным в четыре блока (таблица 1):

Таблица 1 – Критериальные показатели оценки удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик при освоении образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Государственное и муниципальное управление»

Укрупненные блоки показателей	Критериальные показатели оценки удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик
Удовлетворенность обучающихся условиями образовательного процесса	1. В учебной организации аудитории и помещения для занятий позволяют качественно осваивать образовательную программу
	2. Я удовлетворен чистотой и порядком в образовательной организации
	3. Рабочие места обучающихся в учебных аудиториях обеспечены всем необходимым для качественного освоения образовательной программы
	4. Научно-педагогические работники и административно-управленческий персонал образовательной организации доброжелательны и вежливы

	<p>5. Пребывание в образовательной организации в ходе учебных занятий, промежуточной аттестации, на научных и иных внеучебных мероприятиях я оцениваю как комфортное</p> <p>6. В образовательной организации в отношении меня не имело место проявление каких-либо фактов коррупционной направленности</p> <p>7. Я удовлетворен имеющимися в образовательной организации электронно-библиотечными ресурсами и работой библиотеки</p> <p>8. Я удовлетворен доступностью актуального учебного плана, актуальных рабочих программ дисциплин и практик</p> <p>9. Я удовлетворен работой личного кабинета в электронной информационно-образовательной среде организации</p> <p>10. Я удовлетворен организацией питания в образовательной организации</p>
<p>Удовлетворенность обучающихся содержанием образовательного процесса</p>	<p>11. Расписание учебных занятий и промежуточных аттестаций меня устраивают</p> <p>12. Я считаю, что взаимодействие между обучающимися и научно-педагогическими работниками в образовательной организации хорошо организовано</p> <p>13. Я считаю, что оценка моих знаний и навыков осуществляется объективно и справедливо</p> <p>14. Я всегда при необходимости получаю конструктивную обратную связь от преподавателей и сотрудников организации</p> <p>15. У меня есть возможность получить дополнительные образовательные услуги через систему ДПО</p> <p>16. Я всегда имею возможность высказывать свое мнение в ходе учебных занятий и свои предложения руководству образовательной организации</p> <p>17. Я чувствую, что мои предложения по совершенствованию образовательной деятельности важны для сотрудников и руководства образовательной организации</p> <p>18. Ответственное отношение к учебе и разумная инициатива обучающихся у нас поощряются</p> <p>19. Мое взаимодействие с преподавателями и другими сотрудниками филиала свободно и открыто</p> <p>20. Вся необходимая информация об осуществлении образовательной и научной деятельности в филиале доступна обучающимся, доводится своевременно и четко</p>
<p>Удовлетворенность обучающихся организацией и качеством образовательного процесса</p>	<p>21. Я считаю, что все дисциплины учебного плана обеспечивают мое качественное образование по осваиваемой образовательной программе</p> <p>22. Содержание учебного плана и проведение занятий мотивируют меня к еще более ответственному изучению материала, т.к. обеспечивают мое формирование как высоко квалифицированно специалиста в будущем</p> <p>23. В ходе учебных занятий и подготовки к промежуточной аттестации я осознаю актуальность и значимость в современных условиях изучаемого материала</p> <p>24. В ходе учебных занятий я осознаю, что преподаватели являются высоко квалифицированными и компетентными специалистами в области преподаваемых дисциплин</p>

	25. В реализации образовательной программы принимают участие квалифицированные преподаватели-практики
	26. В ходе занятий активно используются практико-ориентированные задания и примеры (кейсы) из деятельности конкретных организаций
	27. Я имею возможность применять знания, получаемые при освоении отдельных дисциплин в ходе участия в научных мероприятиях
	28. Основная масса учебных занятий проводится преподавателями с применением современного оборудования и цифровых образовательных технологий
	29. Я считаю, что получаемые теоретические знания являются достаточными для последующего успешного освоения практического материала и будущей профессиональной деятельности
	30. Я считаю, что формируемые практические навыки являются достаточными для последующего успешного освоения учебных дисциплин учебного плана, а также для будущей профессиональной деятельности
Удовлетворенность обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством отдельных дисциплин (модулей) и практик	31. Меня удовлетворяют взаимоотношения, сложившиеся с конкретными преподавателями в ходе освоения материала отдельных дисциплин
	32. Я очень заинтересовался материалом отдельных дисциплин и хотел бы углубить свои знания в данной области самостоятельно или в системе дополнительного образования, существующей в филиале
	33. Материал конкретных учебных дисциплин логично структурирован, что способствует его успешному усвоению
	34. Мне понятна роль каждой учебной дисциплины в общей структуре образовательной программы и ее значение для меня в будущей профессиональной деятельности
	35. Я удовлетворен состоянием и наличием вычислительной техники и программного обеспечения, используемыми при изучении отдельных дисциплин
	36. Я удовлетворен наличием и состоянием спортивного зала и спортивного оборудования
	37. Я удовлетворен возможностью получения консультаций от преподавателей по отдельным дисциплинам
	38. Я удовлетворен соотношением теоретического (лекционного) и практического материала по дисциплинам
	39. Я считаю, что получаемые при изучении отдельных дисциплин знания и навыки уже сейчас есть возможность эффективно использовать
	40. Я не испытываю проблем с получением доступа к рекомендованным по учебным дисциплинам источникам основной и дополнительной литературы
<i>Оценочная 5-балльная шкала результатов опроса</i>	
Степень удовлетворенности	Соответствующее степени удовлетворенности значение в баллах (по 5-балльной шкале)
Полная неудовлетворенность	До 2

Неудовлетворенность	До 3
Частичная неудовлетворенность	До 3,5
Частичная удовлетворенность	До 4,3
Полная удовлетворенность	До 5

После завершения опроса была произведена обработка полученных данных. При обработке результатов анкетирования получены средние арифметические оценки по каждому изучаемому показателю по 4 укрупненным группам и выведена общая удовлетворенность обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик при освоении ими образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Государственное и муниципальное управление»

Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. Результаты оценки показателей представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик при освоении образовательной программы

№ п/п	Согласны ли Вы с утверждением	Доля обучающихся, выбравших вариант ответа, в % от общего числа опрошенных				
		Абсолютно согласен (5 баллов)	Скорее согласен (4 балла)	Не совсем согласен (3 балла)	Затрудняюсь ответить (2 бала)	Абсолютно не согласен (1 балл)
<i>Удовлетворенность обучающихся условиями осуществления образовательного процесса</i>						
1.	В учебной организации аудитории и помещения для занятий позволяют качественно осваивать образовательную программу	75	19	3	-	3
2.	Я удовлетворен чистотой и порядком в образовательной организации	91	3	3	-	3
3.	Рабочие места обучающихся в учебных аудиториях обеспечены всем необходимым для качественного освоения образовательной программы	76	11	3	7	3
4.	Научно-педагогические работники и административно-управленческий персонал образовательной организации доброжелательны и вежливы	68	23	3	3	3
5.	Пребывание в образовательной организации в ходе учебных занятий, промежуточной аттестации, на научных и иных внеучебных мероприятиях я оцениваю как комфортное	79	7	7	-	7
6.	В образовательной организации в отношении меня не имело место проявление каких-либо фактов	79	7	11	-	3

	коррупционной направленности					
7.	Я удовлетворен имеющимися в образовательной организации электронно-библиотечными ресурсами и работой библиотеки	87	7	3	-	3
8.	Я удовлетворен доступностью актуального учебного плана, актуальных рабочих программ дисциплин и практик	68	15	11	3	3
9.	Я удовлетворен работой личного кабинета в электронной информационно-образовательной среде организации	71	19	7	-	3
10.	Я удовлетворен организацией питания в образовательной организации	64	15	3	7	11
<i>Удовлетворенность обучающихся организацией и качеством образовательного процесса</i>						
11.	Расписание учебных занятий и промежуточных аттестаций меня устраивают	56	19	7	11	7
12.	Я считаю, что взаимодействие между обучающимися и научно-педагогическими работниками в образовательной организации хорошо организовано	71	15	7	-	7
13.	Я считаю, что оценка моих знаний и навыков осуществляется объективно и справедливо	71	15	11	-	3
14.	Я всегда при необходимости получаю конструктивную обратную связь от преподавателей и сотрудников организации	75	15	7	-	3
15.	У меня есть возможность получить дополнительные образовательные услуги через систему ДПО	64	15	7	11	3
16.	Я всегда имею возможность высказывать свое мнение в ходе учебных занятий и свои предложения руководству образовательной организации	68	19	7	3	3
17.	Я чувствую, что мои предложения по совершенствованию образовательной деятельности важны для сотрудников и руководства образовательной организации	71	11	11	-	7
18.	Ответственное отношение к учебе и разумная инициатива обучающихся у нас поощряются	68	15	3	7	7
19.	Мое взаимодействие с преподавателями и другими сотрудниками филиала свободно и открыто	72	19	3	3	3
20.	Вся необходимая информация об осуществлении образовательной и научной деятельности в филиале доступна обучающимся, доводится своевременно и четко	80	7	7	3	3
<i>Удовлетворенность обучающихся содержанием образовательного процесса</i>						
21.	Я считаю, что все дисциплины учебного плана обеспечивают мое качественное образование по осваиваемой образовательной программе	68	15	7	3	7
22.	Содержание учебного плана и проведение занятий мотивируют меня к еще более ответственному изучению материала, т.к. обеспечивают мое формирование как	75	15	7	-	3

	высоко квалифицированно специалиста в будущем					
23.	В ходе учебных занятий и подготовки к промежуточной аттестации я осознаю актуальность и значимость в современных условиях изучаемого материала	71	15	7	-	7
24.	В ходе учебных занятий я осознаю, что преподаватели являются высоко квалифицированными и компетентными специалистами в области преподаваемых дисциплин	79	7	7	-	7
25.	В реализации образовательной программы принимают участие квалифицированные преподаватели-практики	72	15	3	7	3
26.	В ходе занятий активно используются практико-ориентированные задания и примеры (кейсы) из деятельности конкретных организаций	71	11	11	-	7
27.	Я имею возможность применять знания, получаемые при освоении отдельных дисциплин в ходе участия в научных мероприятиях	76	11	7	3	3
28.	Основная масса учебных занятий проводится преподавателями с применением современного оборудования и цифровых образовательных технологий	72	15	7	3	3
29.	Я считаю, что получаемые теоретические знания являются достаточными для последующего успешного освоения практического материала и будущей профессиональной деятельности	75	11	11	-	3
30.	Я считаю, что формируемые практические навыки являются достаточными для последующего успешного освоения учебных дисциплин учебного плана, а также для будущей профессиональной деятельности	71	19	7	-	3
<i>Удовлетворенность обучающихся условиями, содержанием и качеством отдельных дисциплин (модулей) и практик</i>						
31.	Меня удовлетворяют взаимоотношения, сложившиеся с конкретными преподавателями в ходе освоения материала отдельных дисциплин	72	15	3	3	7
32.	Я очень заинтересовался материалом отдельных дисциплин и хотел бы углубить свои знания в данной области самостоятельно или в системе дополнительного образования, существующей в филиале	67	11	15	-	7
33.	Материал конкретных учебных дисциплин логично структурирован, что способствует его успешному усвоению	72	11	7	7	3
34.	Мне понятна роль каждой учебной дисциплины в общей структуре образовательной программы и ее значение для меня в будущей профессиональной деятельности	72	11	3	7	7
35.	Я удовлетворен состоянием и наличием вычислительной техники и программного обеспечения, используемыми при	75	7	11	-	7

	изучении отдельных дисциплин					
36.	Я удовлетворен наличием и состоянием спортивного зала и спортивного оборудования	83	7	7	-	3
37.	Я удовлетворен возможностью получения консультаций от преподавателей по отдельным дисциплинам	71	23	3	-	3
38.	Я удовлетворен соотношением теоретического (лекционного) и практического материала по дисциплинам	76	15	3	3	3
39.	Я считаю, что получаемые при изучении отдельных дисциплин знания и навыки уже сейчас есть возможность эффективно использовать	67	11	19	-	3
40.	Я не испытываю проблем с получением доступа к рекомендованным по учебным дисциплинам источникам основной и дополнительной литературы	76	7	7	3	7

Обобщенные результаты анкетирования обучающихся в баллах представлены в таблице 3 путем расчета средневзвешенного значения, рассчитанного для каждого показателя по 5-балльной шкале.

Таблица 3 – Обобщенные результаты анкетирования обучающихся на предмет удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик при освоении образовательной программы

№ п/п	Согласны ли Вы с утверждением	Результаты анкетирования, в баллах
1.	В учебной организации аудитории и помещения для занятий позволяют качественно осваивать образовательную программу	4,8
2.	Я удовлетворен чистотой и порядком в образовательной организации	4,9
3.	Рабочие места обучающихся в учебных аудиториях обеспечены всем необходимым для качественного освоения образовательной программы	4,5
4.	Научно-педагогические работники и административно-управленческий персонал образовательной организации доброжелательны и вежливы	4,6
5.	Пребывание в образовательной организации в ходе учебных занятий, промежуточной аттестации, на научных и иных внеучебных мероприятиях я оцениваю как комфортное	4,5
6.	В образовательной организации в отношении меня не имело место проявление каких-либо фактов коррупционной направленности	4,6
7.	Я удовлетворен имеющимися в образовательной организации электронно-библиотечными ресурсами и работой библиотеки	4,7
8.	Я удовлетворен доступностью актуального учебного плана, актуальных рабочих программ дисциплин и практик	4,4
9.	Я удовлетворен работой личного кабинета в электронной информационно-образовательной среде организации	4,5

10.	Я удовлетворен организацией питания в образовательной организации	4,1
<i>Удовлетворенность обучающихся условиями образовательного процесса (средние значения)</i>		4,5
11.	Расписание учебных занятий и промежуточных аттестаций меня устраивают	4
12.	Я считаю, что взаимодействие между обучающимися и научно-педагогическими работниками в образовательной организации хорошо организовано	4,4
13.	Я считаю, что оценка моих знаний и навыков осуществляется объективно и справедливо	4,5
14.	Я всегда при необходимости получаю конструктивную обратную связь от преподавателей и сотрудников организации	4,6
15.	У меня есть возможность получить дополнительные образовательные услуги через систему ДПО	4,2
16.	Я всегда имею возможность высказывать свое мнение в ходе учебных занятий и свои предложения руководству образовательной организации	4,4
17.	Я чувствую, что мои предложения по совершенствованию образовательной деятельности важны для сотрудников и руководства образовательной организации	4,3
18.	Ответственное отношение к учебе и разумная инициатива обучающихся у нас поощряются	4,3
19.	Мое взаимодействие с преподавателями и другими сотрудниками филиала свободно и открыто	4,5
20.	Вся необходимая информация об осуществлении образовательной и научной деятельности в филиале доступна обучающимся, доводится своевременно и четко	4,5
<i>Удовлетворенность обучающихся содержанием образовательного процесса (средние значения)</i>		4,3
21.	Я считаю, что все дисциплины учебного плана обеспечивают мое качественное образование по осваиваемой образовательной программе	4,3
22.	Содержание учебного плана и проведение занятий мотивируют меня к еще более ответственному изучению материала, т.к. обеспечивают мое формирование как высоко квалифицированно специалиста в будущем	4,5
23.	В ходе учебных занятий и подготовки к промежуточной аттестации я осознаю актуальность и значимость в современных условиях изучаемого материала	4,4
24.	В ходе учебных занятий я осознаю, что преподаватели являются высоко квалифицированными и компетентными специалистами в области преподаваемых дисциплин	4,5
25.	В реализации образовательной программы принимают участие квалифицированные преподаватели-практики	4,4
26.	В ходе занятий активно используются практико-ориентированные задания и примеры (кейсы) из деятельности конкретных организаций	4,4
27.	Я имею возможность применять знания, получаемые при освоении отдельных дисциплин в ходе участия в научных мероприятиях	4,5
28.	Основная масса учебных занятий проводится преподавателями с	4,5

	применением современного оборудования и цифровых образовательных технологий	
29.	Я считаю, что получаемые теоретические знания являются достаточными для последующего успешного освоения практического материала и будущей профессиональной деятельности	4,5
30.	Я считаю, что формируемые практические навыки являются достаточными для последующего успешного освоения учебных дисциплин учебного плана, а также для будущей профессиональной деятельности	4,5
<i>Удовлетворенность обучающихся организацией и качеством образовательного процесса (средние значения)</i>		4,4
31.	Меня удовлетворяют взаимоотношения, сложившиеся с конкретными преподавателями в ходе освоения материала отдельных дисциплин	4,4
32.	Я очень заинтересовался материалом отдельных дисциплин и хотел бы углубить свои знания в данной области самостоятельно или в системе дополнительного образования, существующей в филиале	4,3
33.	Материал конкретных учебных дисциплин логично структурирован, что способствует его успешному усвоению	4,4
34.	Мне понятна роль каждой учебной дисциплины в общей структуре образовательной программы и ее значение для меня в будущей профессиональной деятельности	4,3
35.	Я удовлетворен состоянием и наличием вычислительной техники и программного обеспечения, используемыми при изучении отдельных дисциплин	4,4
36.	Я удовлетворен наличием и состоянием спортивного зала и спортивного оборудования	4,6
37.	Я удовлетворен возможностью получения консультаций от преподавателей по отдельным дисциплинам	4,5
38.	Я удовлетворен соотношением теоретического (лекционного) и практического материала по дисциплинам	4,5
39.	Я считаю, что получаемые при изучении отдельных дисциплин знания и навыки уже сейчас есть возможность эффективно использовать	4,3
40.	Я не испытываю проблем с получением доступа к рекомендованным по учебным дисциплинам источникам основной и дополнительной литературы	4,4
<i>Удовлетворенность обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством отдельных дисциплин (модулей) и практик (средние значения)</i>		4,4
<i>Удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) практик (средние значения показателей удовлетворенности по каждой из четырех групп)</i>		4,4

Таким образом, основная цель применения ВНОКО – формирование объективной независимой внутренней оценки качества подготовки обучающихся в Финуниверситете по результатам освоения образовательных программ, а также повышение их эффективности.

Выводы по результатам проведенного опроса:

1) В целом результаты опроса свидетельствуют о полной удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик при освоении образовательной программы (средний балл по итогам оценки составил 4,4)

2) В наибольшей степени обучающиеся полностью удовлетворены условиями, содержанием, организацией и качеством отдельных дисциплин (модулей) и практик (средний балл по итогам оценки показателей группы составил 4,4, что, вместе с тем, говорит о полной удовлетворенности обучающихся).

3) Отмечается также полная удовлетворенность обучающихся условиями образовательного процесса и содержанием образовательного процесса (средний балл по итогам оценки показателей групп составил 4,4 и 4,4 балла соответственно).

Обращает внимание ряд значений частных показателей, оценка которых характеризует уровень удовлетворенности обучающихся как полная:

- удовлетворенность работой личного кабинета в электронной информационно-образовательной среде организации;
- удовлетворенность имеющимися в образовательной организации электронно-библиотечными ресурсами и работой библиотеки;
- уверенность, что предложения обучающихся по совершенствованию образовательной деятельности важны для сотрудников и руководства образовательной организации;
- доступность информации об осуществлении образовательной и научной деятельности в филиале.

На основе сформулированных выводов был подготовлен План мероприятий по повышению удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик при освоении, реализуемых в Ярославском филиале Финуниверситета образовательных программ высшего образования.

Заведующий кафедрой
«Государственное и муниципальное
управление и медиакоммуникации»,
канд.экон.наук, доцент



К.Ю. Проскурнова