

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.07.2024 14:55:11

Уникальный программный ключ:

c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор Трофимов Е.Н.

« ____ » _____ **2024 г.**

Факультет среднего профессионального образования

Специальность - 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Результаты исследования степени удовлетворенности студентов
образовательным процессом в рамках внутренней системы оценки качества
образования в вузе.**

Для объективной оценки качества высшего образования Министерством науки и высшего образования рекомендовано вузам России использовать систему внутренней оценки качества образования. Внутренняя система оценки качества образования (далее - ВСОКО) - оценочная процедура, осуществляемая уполномоченными подразделениями вуза для получения и анализа объективной информации в отношении его образовательной деятельности, реализуемых им образовательных программ и подготовки обучающихся в целях определения соответствия предоставляемого образования нормативным требованиям и направлений возможных улучшений образовательной деятельности в вузе.

Поскольку в Академии существует и успешно развивается такой уровень образования как среднее профессиональное образование, то целесообразно выявить степень удовлетворенности образовательным процессом и студентов факультета СПО.

Образовательный процесс включает в себя помимо организации и ведения учебного процесса различные направления научной, воспитательной, методической, практикоориентированной, организационной, социально-досуговой и др. видов деятельности, которая осуществляется деканатами, кафедрами, научными лабораториями и центрами, преподавателями и сотрудниками, которые в своей совокупности призваны сформировать профессионального специалиста.

Студент, пришедший в вуз, хочет получить не только диплом в рамках специальности, а получить качественное образование.

«Существует два термина: «качество обучения» и «качество образования», данные термины частично различны между собой, так как они обладают следующими особенностями. Термин «качество обучения» включает в себя результат учебного процесса: организация учебно-методического процесса, состояние материально-

технической базы, уровень квалификации профессорско-преподавательского состава и интеллектуальный потенциал студентов высшего учебного заведения. Говоря о «качестве образования», следует отметить, что данный термин состоит из вышеперечисленных показателей «качества обучения», а также включает в себя востребованность выпускника высшего учебного заведения в профессиональной деятельности и его оценку с точки зрения работодателя.

Основной целью ВСОКО является формирование вузом объективной самооценки качества профессиональной подготовки обучающихся в вузе по результатам освоения образовательных программ с целью повышения их эффективности в отношении (2):

- формирования вовлеченности обучающихся в образовательный процесс;
- постоянного развития и внедрения в учебный процесс современных техник, технологий, методик, в том числе и цифрового формата;
- повышения компетентности и уровня квалификации научно-педагогических работников, участвующих в реализации образовательных программ;
- удовлетворенности педагогов и обучающихся условиями образовательного процесса в вузе;
- эффективного управления образовательной деятельностью на основе выявленных критериев и показателей качества образовательного процесса;
- повышения мотивации обучающихся и научно-педагогических работников в постоянном развитии и совершенствовании образовательной деятельности в вузе;
- повышения качества учебного процесса,
- включения и активизации воспитательной составляющей в образовательном процессе.

Получить объективную информацию об отношении участников образовательного процесса к различным процессам внутри вуза, к преподавателям и руководству возможно, применив метод анкетирования, который является самым распространенным способом получения обратной связи. Налаженная обратная связь с обучающимися и преподавателями – это важная составляющая успеха деятельности образовательной организации.

Цель нашего исследования – это изучение удовлетворенности обучающихся:

- 1) содержанием образовательных программ;
- 2) качеством реализации образовательных программ;
- 3) условиями обеспечения образовательного процесса;
- 4) качеством преподавания и подготовки студентов, аспирантов;

Основные задачи исследования:

- 1) совершенствование системы управления подготовкой студентов в РМАТ;
- 2) повышение качества и эффективности профессиональной деятельности преподавателей;
- 3) повышение качества обучения и воспитания студентов, повышение их самоорганизации.
- 4) выявление факторов, влияющих на характер оценок и уровень удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством подготовки высококвалифицированных кадров в соответствии с требованиями современного общества;
- 5) формирование банка данных для последующего сравнительного анализа;
- 6) эффективное управление научно-образовательной деятельностью с учётом сильных и слабых сторон вуза, возникающих проблем и предполагаемых рисков со своевременным их разрешением.
- 7) обобщить предложения студентов и других субъектов образовательных отношений по улучшению качества подготовки специалистов с высшим образованием и научных кадров в вузе;
- 8) сформировать в соответствии с результатами исследования и анализа анкетирования рекомендации руководителям подразделений по совершенствованию образовательного процесса в РМАТ.

Методика исследования:

Наше исследование проводилось методом электронного анкетирования. Анкеты для преподавателей и студентов размещались на сайте РМАТ и носили анонимный характер. Анкета заполнялась респондентом, подсчет ответов происходил автоматически. Обработка собранной информации по анкетированию обучающихся проводилась путем анализа полученных ответов и построения диаграмм по каждому вопросу в соответствии с направлением или специальностью, а также обзора пожеланий, высказанных в конце каждого блока анкеты. Затем результаты переводились в проценты от количества опрошенных и округлялись до целых чисел, что более наглядно позволяло выявить и оценить основные тенденции относительно круга поставленных в анкете вопросов.

Также был сделан анализ по совокупности ответов студентов и аспирантов обучающихся по всем реализуемым направлениям и специальностям в РМАТ.

Анализ результатов исследования осуществлялся с использованием таких методологических подходов как системный, процессный, институциональный, диалектический, сравнительно-социологический, риск-ориентированное управление.

Оценка уровня удовлетворённости качеством и условиями образовательного процесса осуществлялась по трем показателям :

1) «удовлетворены» – в данной ситуации предполагают характер реализации субъектом своих потребностей и интересов, представлений и требований в конкретной области образовательных услуг;

2) «частично удовлетворены» – в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

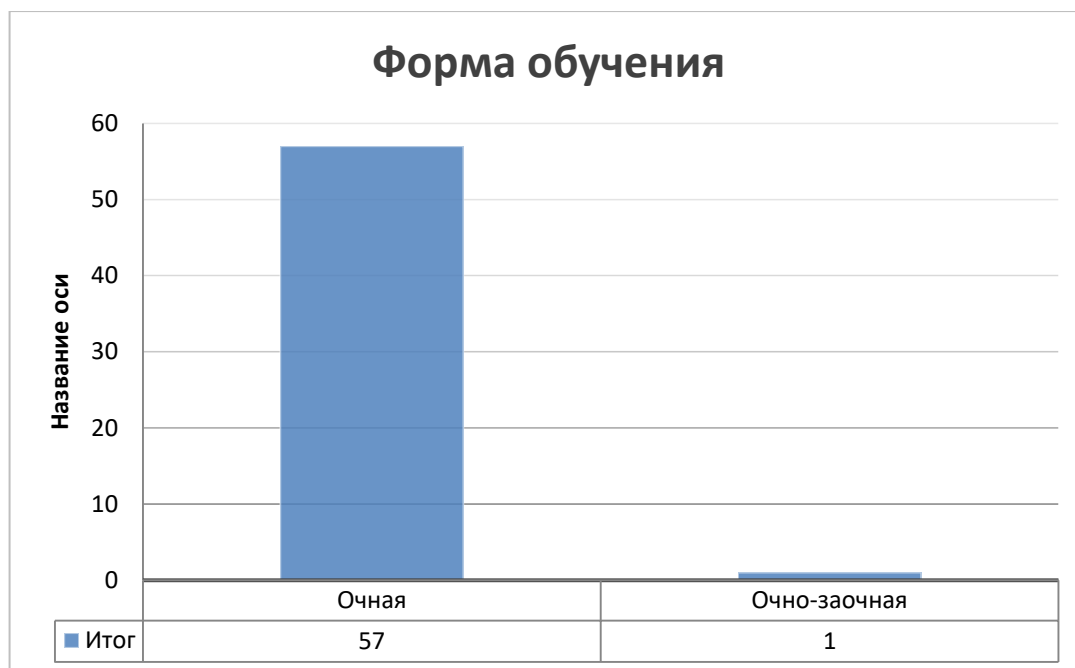
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

При анализе учитывалась суммарная неудовлетворённость, т. е. «частично удовлетворены» и «не удовлетворены», так как эти показатели представляют собой потенциальные риски в системе управления вузом. Данная суммарность неудовлетворённости отражает несоответствие системы потребностей и интересов, представлений и требований субъектов образовательных отношений качеству и условиям образовательного процесса в РМАТ. При расчёте % от числа опрошенных погрешность может составлять $\pm 1\%$, это связано с округлением десятых долей до «1»

Специальность - 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Всего обучающихся: 103 чел., из них очно -98, заочно 5.

Приняли участие в анкетировании – 58 чел. (56,3%).

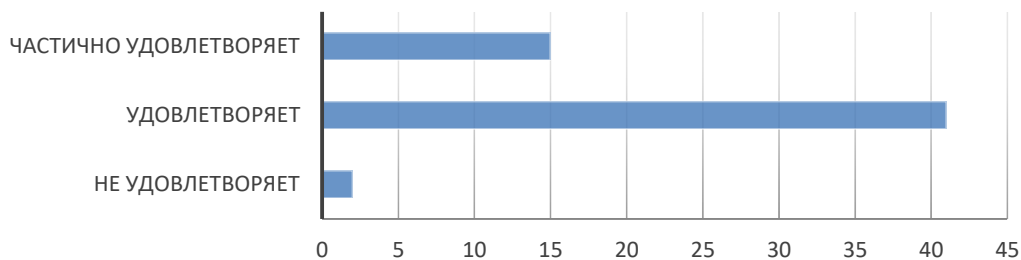


В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, времени, отведенном на лекционные занятия. Количество удовлетворенных структурой программы студентов составило 41 человек, а 15 студентов выражает частичную удовлетворённость. При этом стоит отметить, что большинство опрошенных удовлетворены качеством учебного процесса, проводимого в дистанционном формате – 65,5 %.

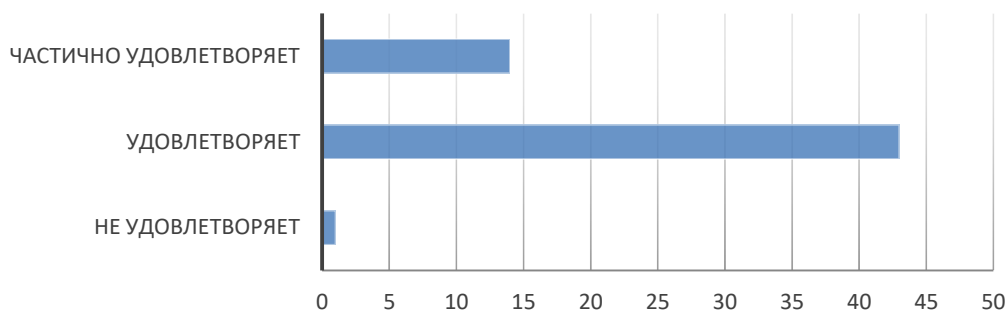
Наличие учебной литературы в библиотечных системах, количество практических занятий, сопровождение самостоятельной работы полностью или частично удовлетворяет также подавляющее большинство студентов данного направления.

Удовлетворяет ли структура образовательной программы Вашим ожиданиям?



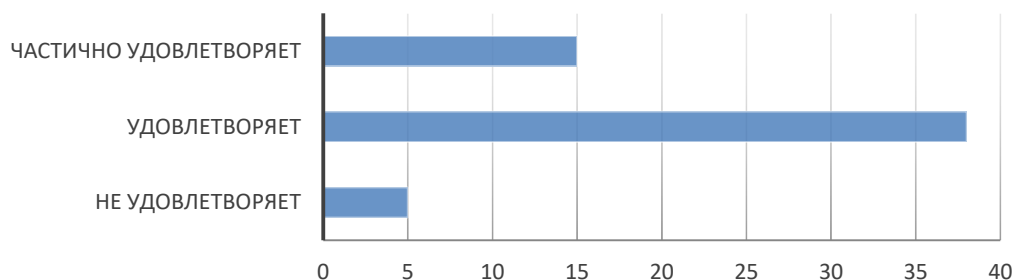
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	41	15

Удовлетворяет ли Вашим потребностям объем времени, отведенный на лекционные занятия?



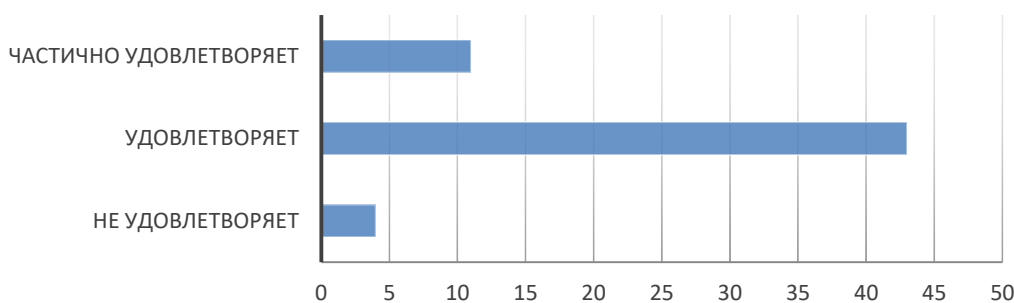
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	1	43	14

Удовлетворяет ли Вас качество учебного процесса, проводимого в дистанционном формате?



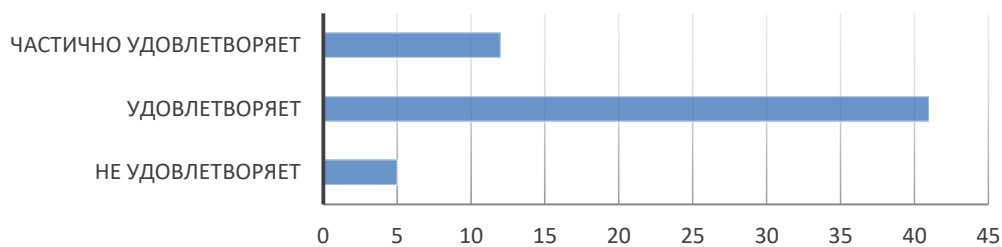
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	38	15

Удовлетворяет ли Ваши потребности литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах вуза?

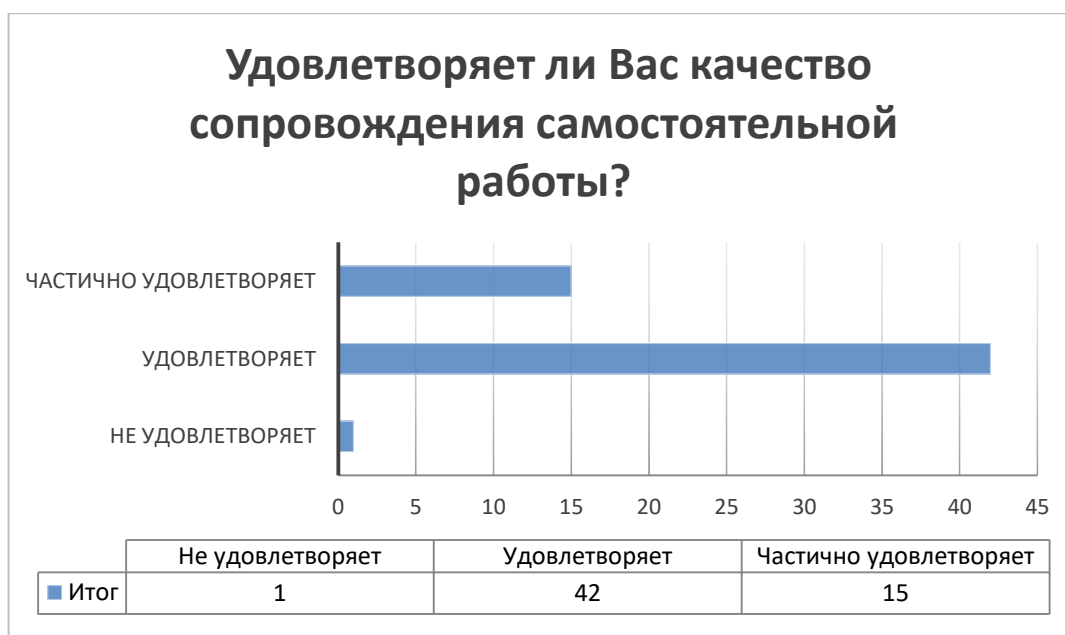


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	43	11

Удовлетворяет ли Вас количество практических занятий и формы их проведения?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	41	12

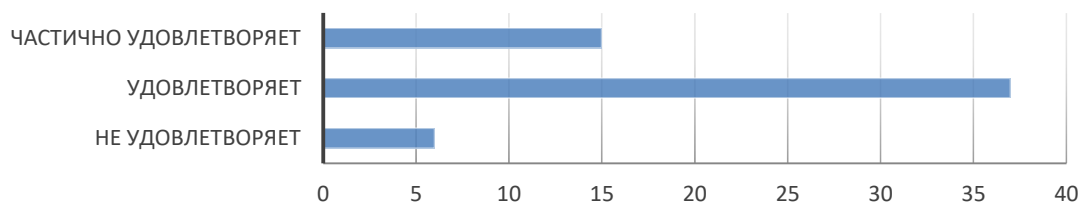


Во втором блоке анкеты отражались вопросы, связанные с учебно-методическим обеспечением программы.

Практически всех студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет, 72,4 % студентов удовлетворены проведением практик, 22,4 % частично удовлетворены. 77,6 % опрошенных удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.

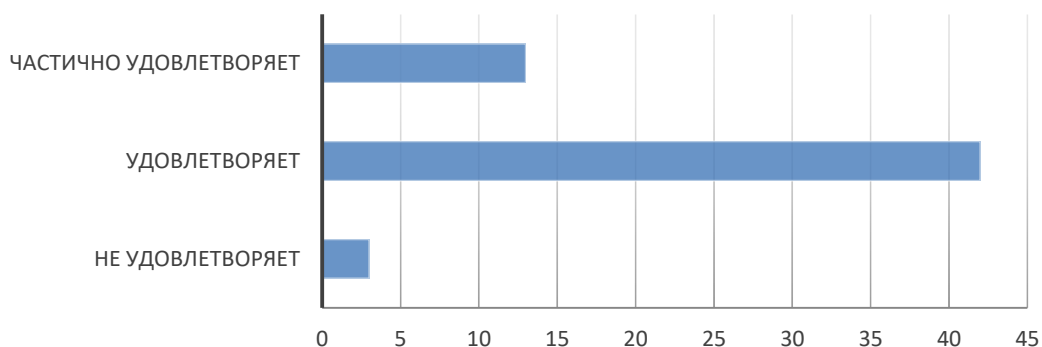


Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть Интернет как внутри ОО, так и вне ее?



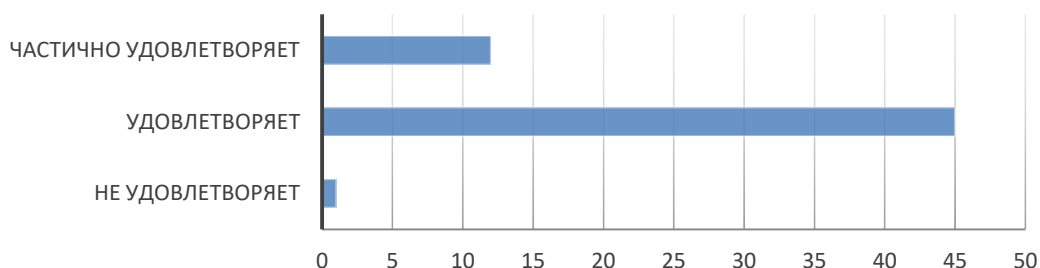
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	37	15

Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



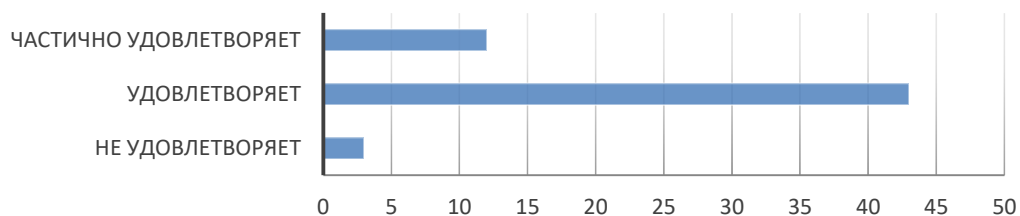
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	42	13

Удовлетворяет ли Вас научно-исследовательская деятельность, проводимая в РМАТ?



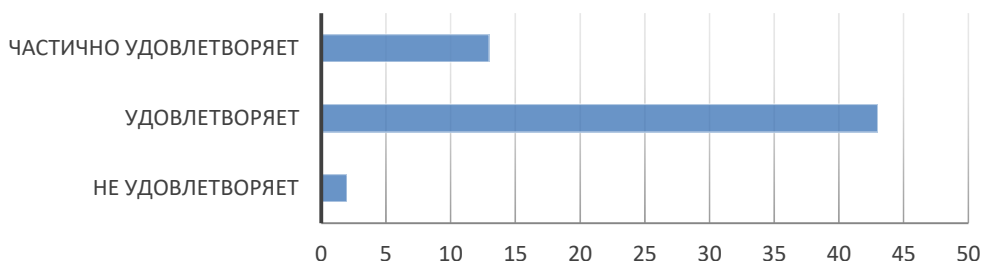
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	1	45	12

Удовлетворяет ли Вас организация в РМАТ доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	43	12

Удовлетворяет ли Вас наличие в ЭИОС вуза учебно-методических материалов по ООП (наличие УП, рабочих программ дисциплин, программ практик)?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	43	13

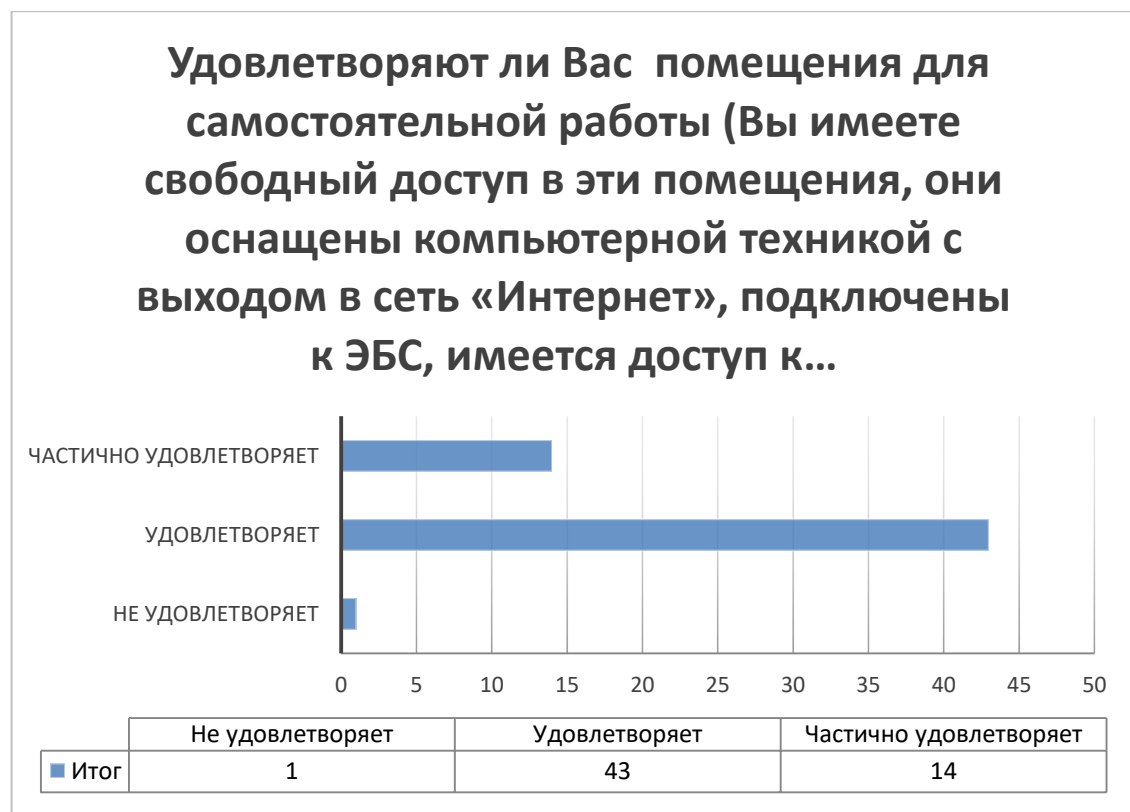
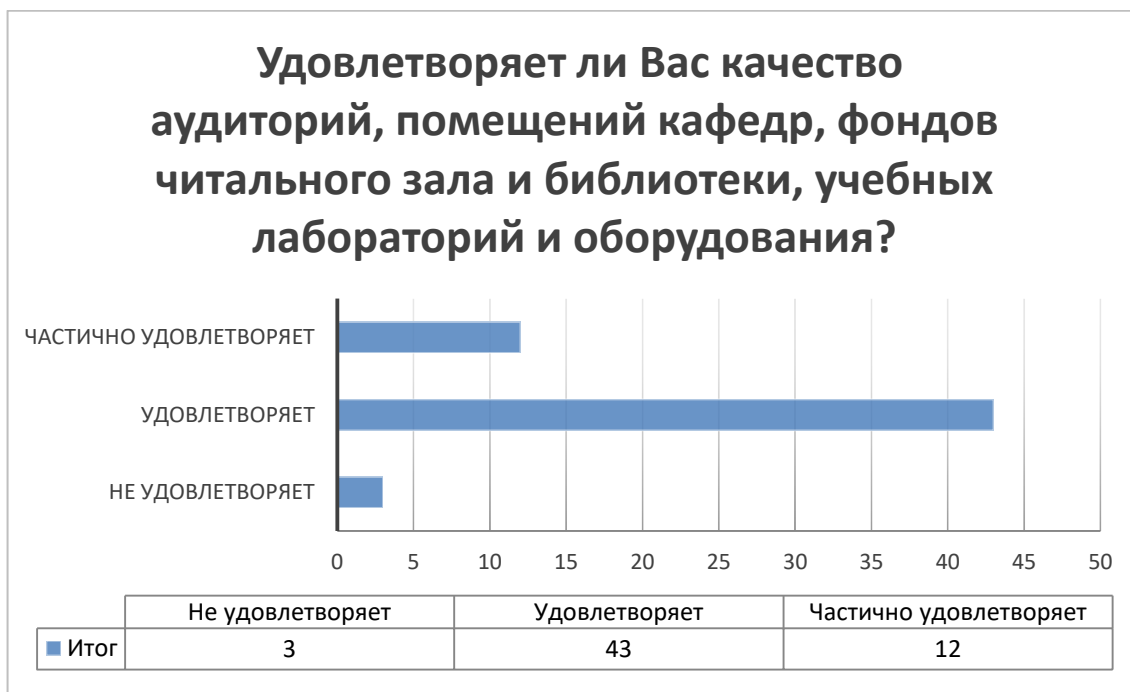
По третьему блоку анкеты, в котором отражались вопросы, связанные с удовлетворенностью условиями, в которых проходит образовательный процесс, подавляющее большинство студентов ответили, что качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования, компьютеров и др. техники, возможность творческого самовыражения и развития (спорт., культ. и др. секции), а также отметили полную или частичную удовлетворенность тем, что они обучаются в данной образовательной организации и на данном направлении подготовки.

Количество и качество компьютеров, в аудиториях, где проходят занятия, студентов этого направления, устраивает – 53,4 %.

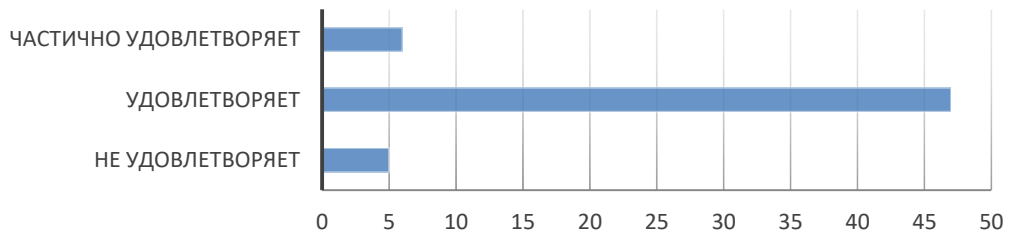
Следует обратить внимание на высокие показатели удовлетворённости оперативности и результативности реагирования на запросы студентов (на кафедру, в деканат, к руководству вуза): 67,2 % опрошенных частично удовлетворены данным вопросом.

На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Высокие цены в студенческой столовой» (18 чел.), «Необходимость зарабатывать на свое обучение»(21 чел.).

На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым» 39 человек ответили удовлетворительно «да», 16 студентов ответили «не знаю», 3 ответили «нет».

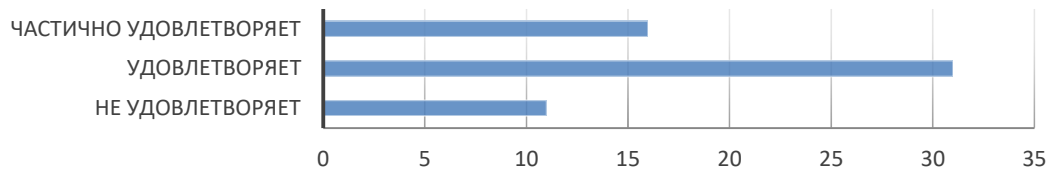


Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



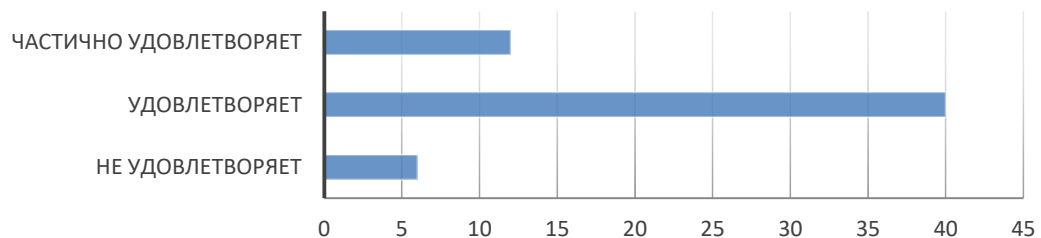
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	47	6

Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



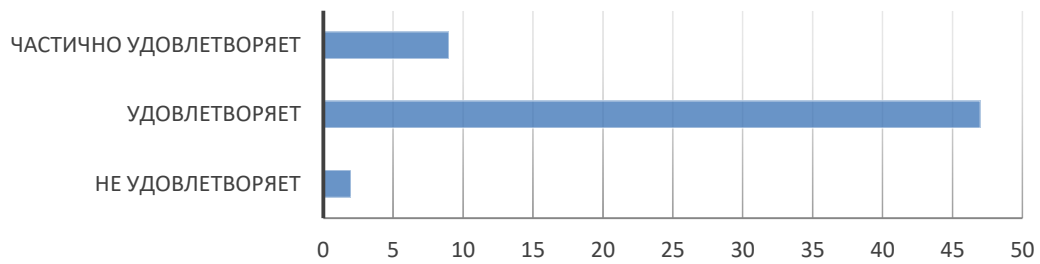
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	11	31	16

Удовлетворяет ли Вас возможность творческого самовыражения/развития (спорт., культ. и др. секции)



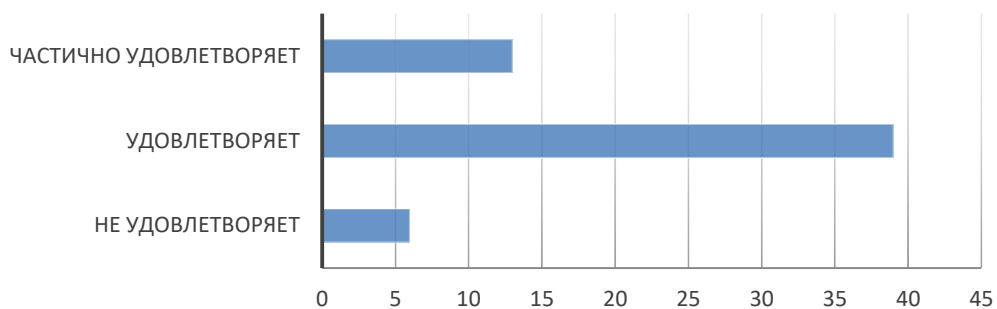
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	40	12

Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



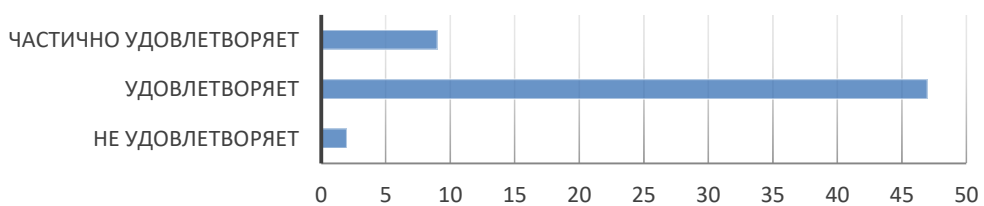
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	47	9

Удовлетворяет ли Вас оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедре, в деканат, к руководству вуза)



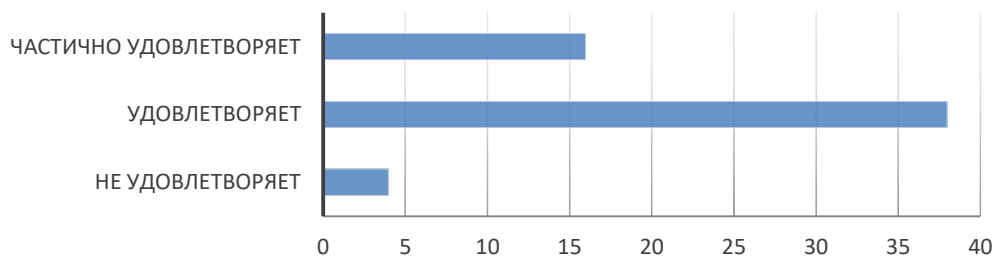
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	39	13

Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в РМАТ и на данном направлении (специальности) подготовки?



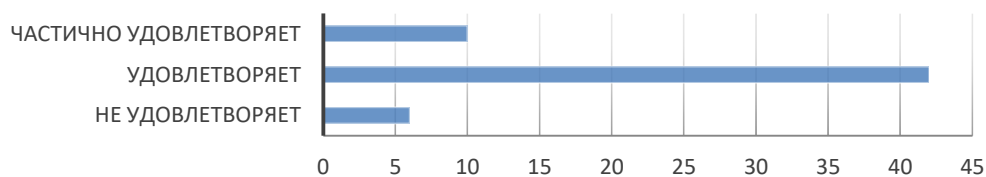
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	47	9

Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



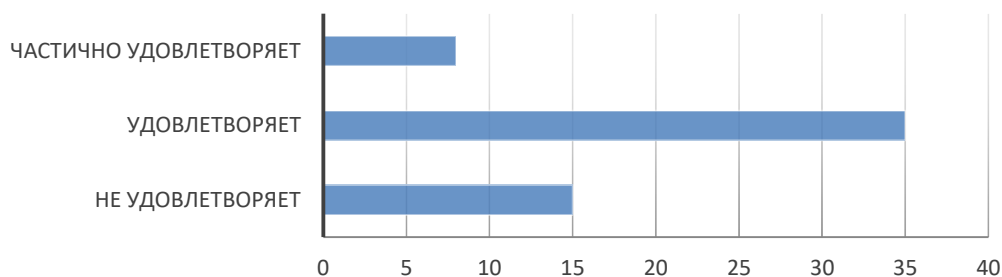
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	38	16

Удовлетворяет ли Вас наличие комфортных зон отдыха (ожидания), оборудованных соответствующей мебелью?



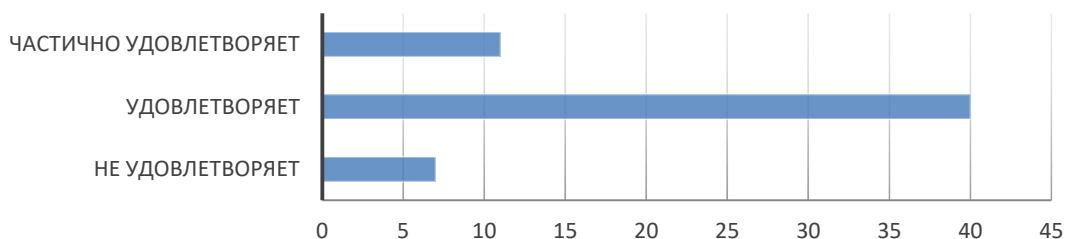
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	42	10

Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность питьевой воды в РМАТ?



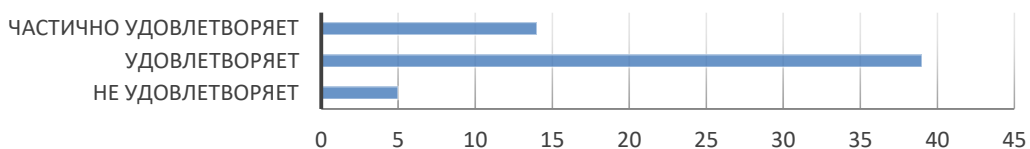
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	15	35	8

Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их санитарное состояние?



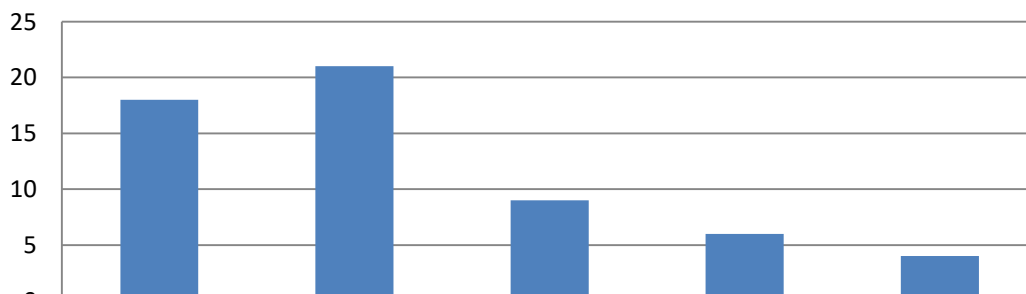
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	40	11

Удовлетворяет ли Вас транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)?



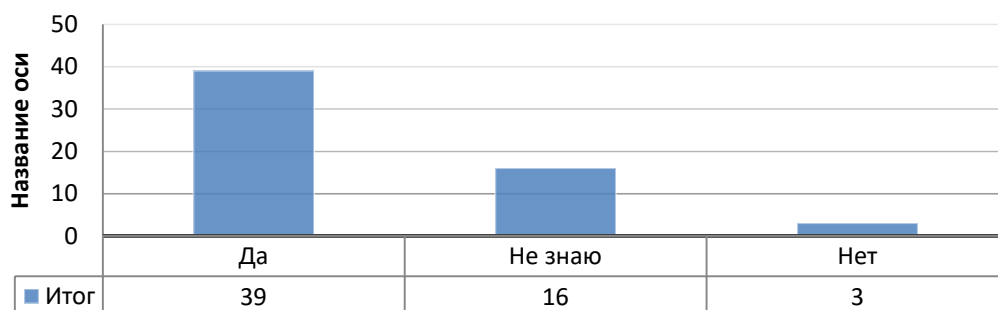
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	39	14

Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего



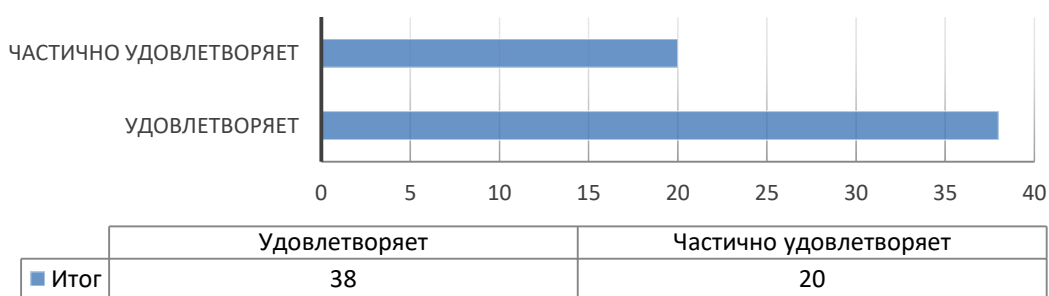
	Высокие цены в студенческой столовой	Необходимость зарабатывать на свое обучение	Неудовлетворительная организация учебного процесса	Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов	Отсутствие условий для проведения досуга
■ Итого	18	21	9	6	4

Можете ли Вы порекомендовать получение образования в РМАТ родственникам и знакомым?

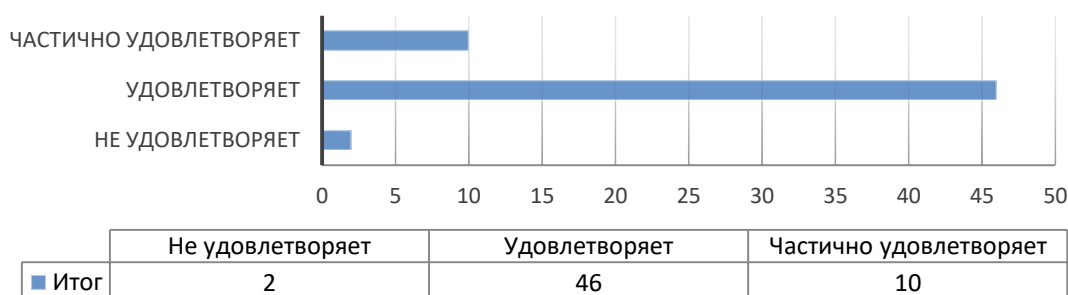


По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный характер. В основном взаимоотношения в учебной и вне учебной деятельности складываются без конфликтов, студенты находят понимание на кафедрах и факультетах Академии, что способствует их комфортному пребыванию в стенах вуза и удовлетворенности образовательным процессом.

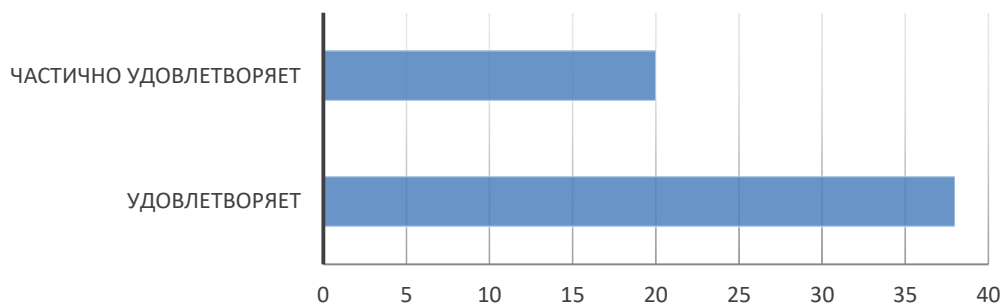
Удовлетворяет ли Вас то, как складываются (как правило) отношения с преподавателями?



Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?

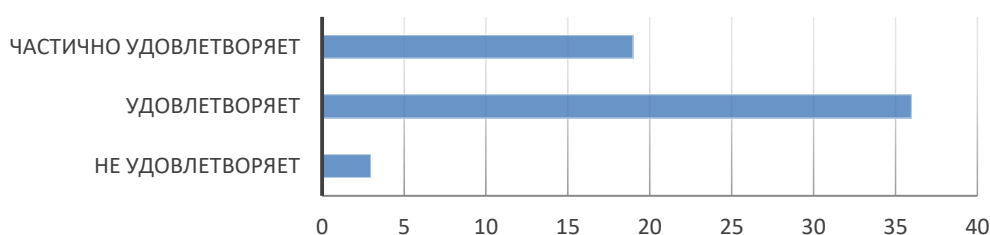


Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



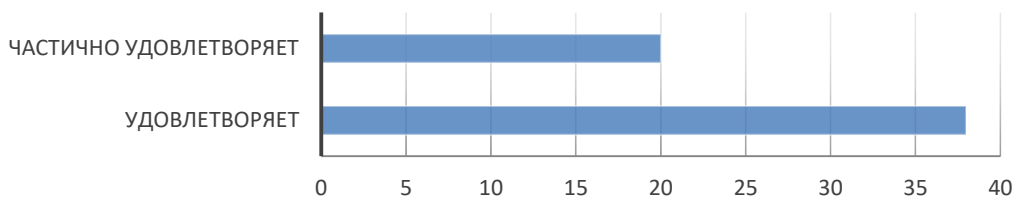
	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	38	20

Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?



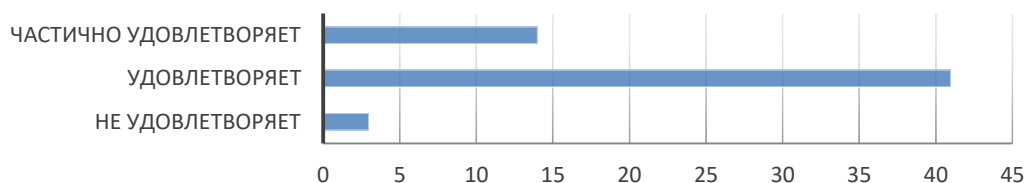
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	36	19

Удовлетворяют ли Вас применяемые педагогами (администрацией) технологии разрешения конфликтных ситуаций с преподавателями (при их наличии)?



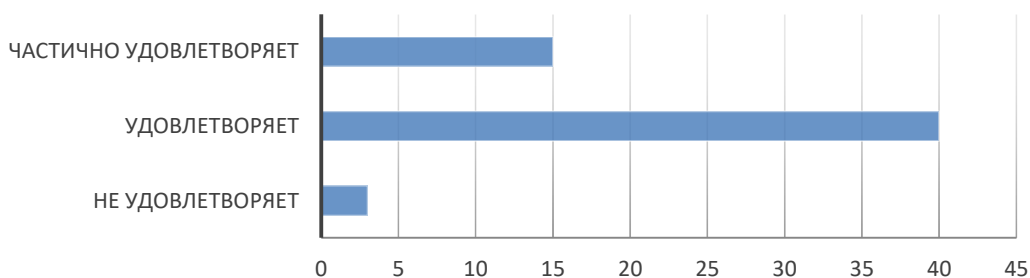
	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	38	20

Удовлетворяет ли Вас то, насколько преподаватели обновляют содержание дисциплин в соответствии с изменениями, происходящими в обществе, стране, мире?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	41	14

Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	40	15

35. Что бы Вы хотели изменить в Академии?

- Понизить цены в кафетерии.
- Чтобы во втором корпусе было тепло!!
- Хотелось бы больше мест для отдыха.
- Цены уменьшить.
- Учителя по информатике.
- Бесплатная вода в кулере.
- Больше практики, выездных занятий, мероприятий.
- Цены на еду в столовой и злых гардеробщиц.
- Уволить историчку (кондрашкину ой).
- Цены в столовой.
- Количество часов для некоторых пар. Отношение некоторых преподавателей к студентам. Сделать платную воду бесплатной.
- В общежитии хотелось бы поменять окна, потому что очень сильно дует, починить душевые кабинки, починить шкафы. В самом здании РМАТа можно было бы поставить больше скамеек, на перемене сидеть негде.
- Что было тепло во 2 корпусе.

- Поставьте питьевой фонтан.
- Ещё одну общагу.
- Учителя географии.
- Снизьте цены в столовой
- Поменять компьютеры и цены на обучение.
- Побольше перемены.
- Снизить цены на питание. Снизить цену на обучение.
- Цены в столовой и в кафетерии.
- Сделать бесплатную питьевую воду, сменить некоторых преподавателей. Прекратить рекламу высшего образования среди студентов и предлагать им брать кредиты для получения высшего образования в РМАТ.
- Я хочу чтобы в некоторых туалетах освещение было лучше, в нашей столовой не было высоких цен и вместо скамеек поставили мягкие диванчики (ученики устают сидеть на плоской поверхности, у учеников могут появиться мышечные зажимы и развиться сколиоз, я бы хотела чтоб студентам было комфортно. Ну и клавиатуры с мышками поменять.
- Проводить небольшие интерактивы на переменах
- Чтобы не было холодно в кабинете, преподаватели хорошо относились.
- Расписание пар, не всегда узнаем некоторую информацию.

В целом можно отметить, что все вопросы, которые сформулированы в анкете, имеют для студентов большое значение и поэтому вариативность оценки несущественная, что опрошенные студенты единодушны в выражаемом мнении.

Выводы по опросу студентов можно сделать следующие:

- студенты владеют информацией о своих специальностях, направлениях, сроках обучения, о дисциплинах, структура программы соответствует их ожиданиям;
- практика, как понимают сами студенты – это важная часть образовательного процесса, которая формирует профессиональную компетентность будущих выпускников, поэтому к ней у них особые требования и ожидания; Студенты ответили, что практика организована в академии, но различными способами. Большая часть проходит на тех местах, которые предлагаются вузом, и лишь незначительная масса студентов находят места практик самостоятельно;
- студенты знают и пользуются ЭИОС, но не всегда, получается, подключиться к ней из любой точки;
- студенты отметили, что не совсем удовлетворены компьютерным обеспечением учебного процесса;
- 60,5 % опрошенных удовлетворены уровнем преподавания по данному направлению;
- 38 опрошенных студентов удовлетворены или частично удовлетворены их отношениями с преподавателями и путями решения конфликтов;
- 67,2 % опрошенных удовлетворены транспортной доступностью;
- 25,9 % опрошенных студентов не удовлетворяет доступность питьевой воды.
- выбор профессии - это очень важный шаг, который во многом может определить будущую жизнь, материальное состояние, а также удовлетворенность собой и условиями жизни и как показало анкетирование студенты в большинстве своем частично или полностью удовлетворены выбранной специальностью и выбранным вузом, поскольку он и порекомендовали бы обучение в Академии на направлении «Туризм» своим друзьям и знакомым.

Целесообразно провести более детальное изучение причин и факторов, под влиянием которых у студентов сформировалось выраженное ими мнение. При этом необходимо учитывать, что деятельность по оценке удовлетворённости обучающихся должна носить комплексный и системный характер, учитывать все факторы, их взаимовлияние и влияние на уровень удовлетворенности в целом.