

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.03.2025 12:07:25

Уникальный программный ключ:

6379ad40ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

УТВЕРЖДАЮ:

**Ректор
Трофимов Е.Н.**

« ____ » _____ 2025г.

**Факультет среднего профессионального образования
Специальность - 43.02.14 Гостиничное дело**

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

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) содержание 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;

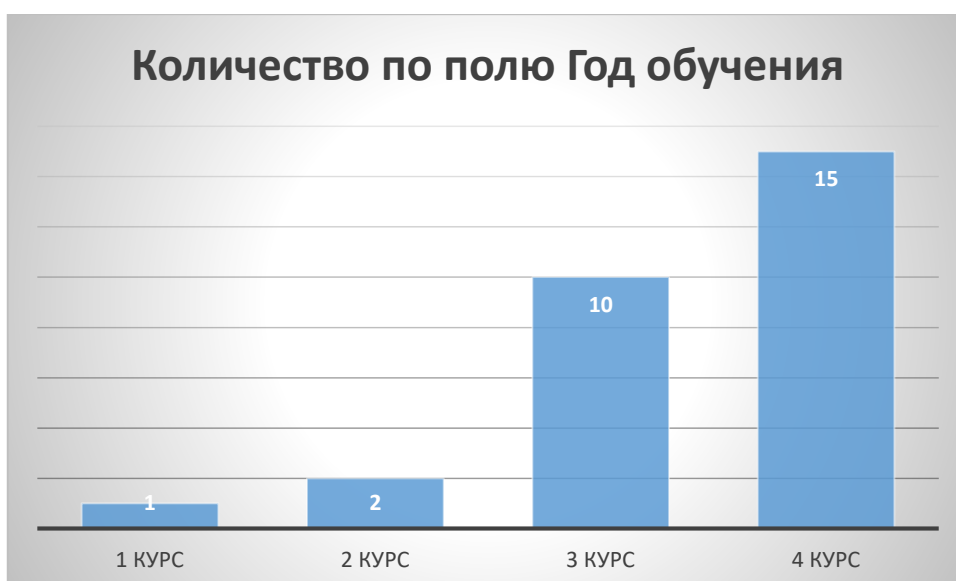
2) «частично удовлетворены» – в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

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 ± 1 %, это связано с округлением десятых долей до «1»

Специальность - 43.02.14 Гостиничное дело

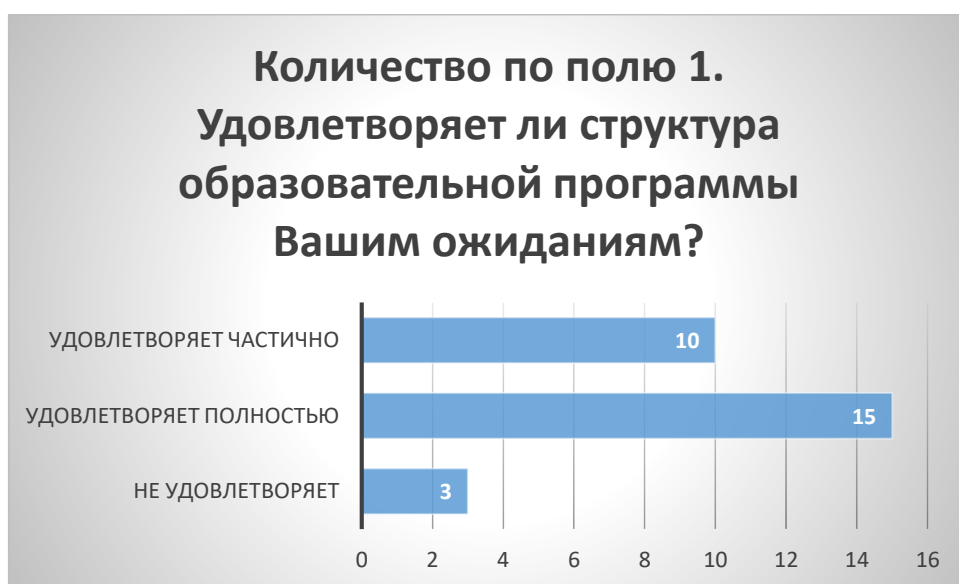
Всего в анкетировании приняли участие 28 человек, из них на очной форме обучения – 25 (89,2 %), на заочной форме – 1 человек (4 %), на очно-заочной форме 2 человека (7 %).



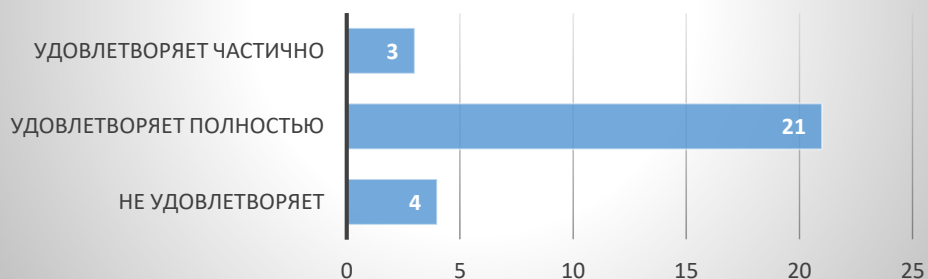
В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы. Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Количество удовлетворенных структурой

программы студентов составило 15 человек, а 10 студентов выражают частичную удовлетворённость. При этом стоит отметить, что большинство опрошенных удовлетворены качеством учебного процесса, проводимого в дистанционном формате – 21 человек (75 %).

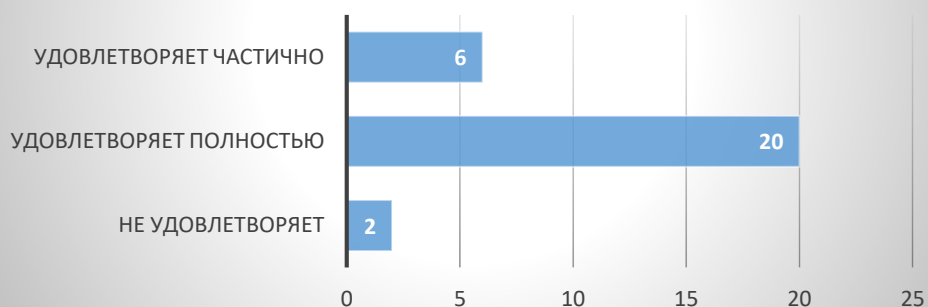
Наличие учебной литературы в библиотечных системах, количество практических занятий, сопровождение самостоятельной работы полностью или частично удовлетворяет также подавляющее большинство студентов данного направления.



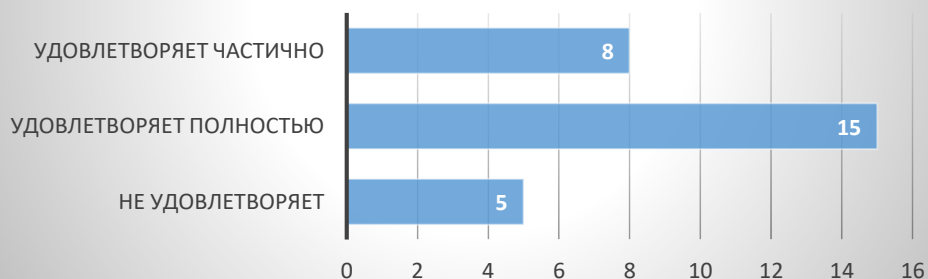
**Количество по полю 3.
Удовлетворяет ли Вас качество
учебного процесса, проводимого в
дистанционном формате?**

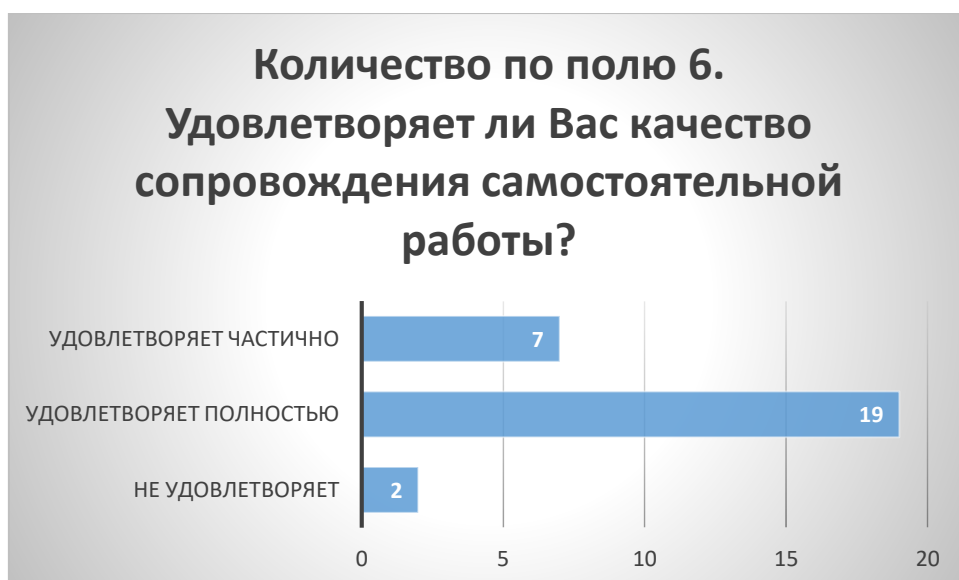


**Количество по полю 4. Удовлетворяет
ли Ваши потребности литература,
имеющаяся в электронно-
библиотечных системах вуза?**



**Количество по полю 5.
Удовлетворяет ли Вас количество
практических занятий и формы их
проведения?**



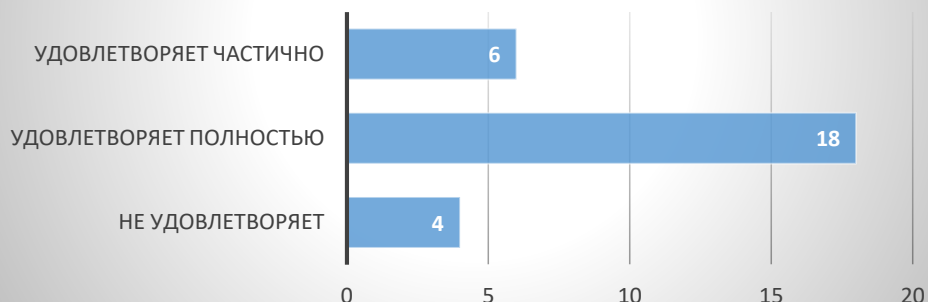


Во втором блоке анкеты отражались вопросы, связанные с учебно-методическим обеспечением программы. Практически всех студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях. Качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет полностью удовлетворяет 18 (64,2 %) обучающихся.

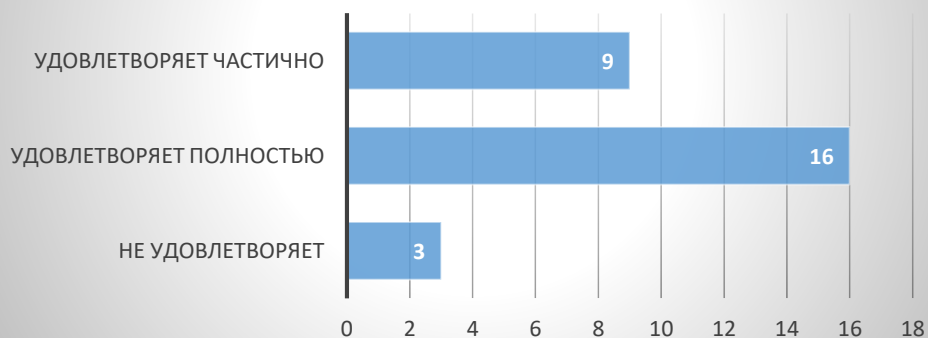
57 % студентов удовлетворены проведением практик, 32 % частично удовлетворены и только 10,7 % остались недовольны. 61 % опрошенных удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.



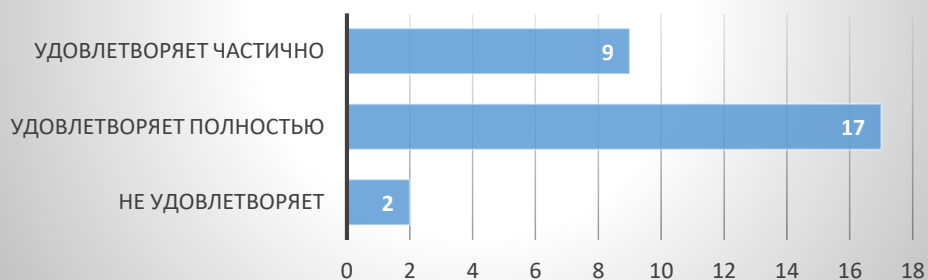
Количество по полю 8. Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть Интернет как внутри ОО, так и вне ее?



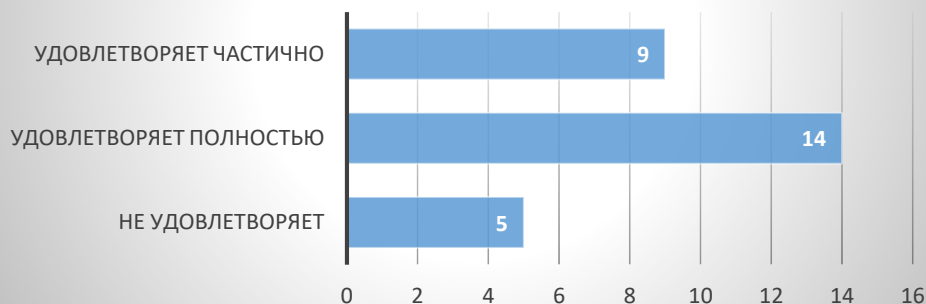
Количество по полю 9. Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



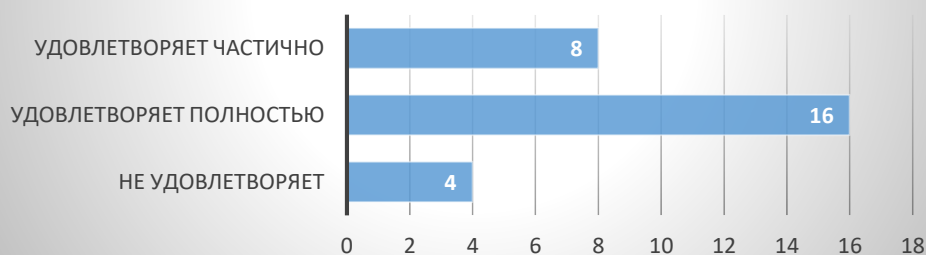
Количество по полю 10. Удовлетворяет ли Вас научно-исследовательская деятельность, проводимая в РМАТ?



Количество по полю 11. Удовлетворяет ли Вас организация в РМАТ доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья?



Количество по полю 12. Удовлетворяет ли Вас наличие в ЭИОС вуза учебно-методических материалов по ООП (наличие УП, рабочих программ дисциплин, программ практик)?



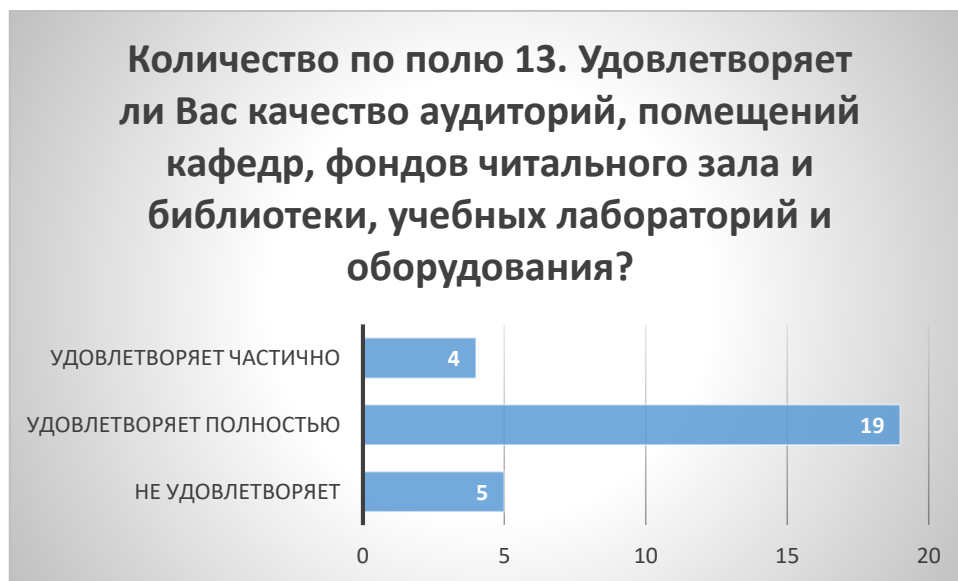
По третьему блоку анкеты, в котором отражались вопросы, связанные с удовлетворенностью условиями, в которых проходит образовательный процесс, подавляющее большинство студентов ответили удовлетворительно на вопросы о качестве аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования, компьютеров и др. техники, возможности 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 и порекомендовали бы получения образования в

РМАТ. Стоит обратить внимание, что 39,2 % студентов частично удовлетворены количеством и качеством компьютеров в учебных аудиториях.

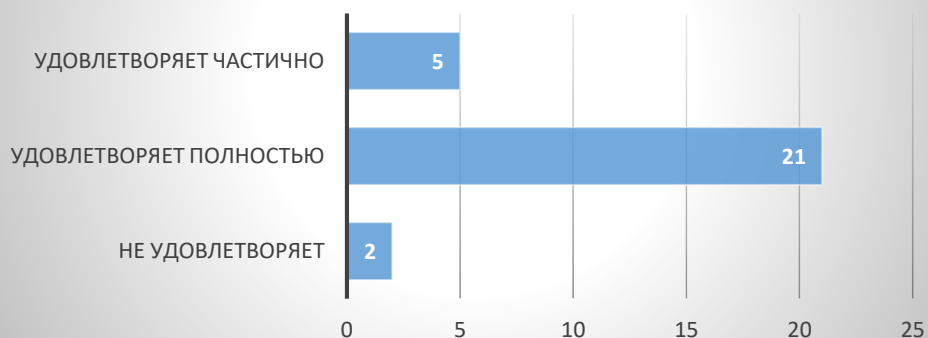
75 % студентов полностью удовлетворены построенной спортивной площадкой, однако только у 39,2 % есть возможность всегда на ней заниматься.

На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали, «Неудовлетворительная организация учебного процесса (часто меняющееся расписание, отсутствие некоторых дисциплин из учебного плана, отсутствие педагогов по некоторым дисциплинам)» (15 чел.), «Высокие цены в студенческой столовой» (4 чел.).

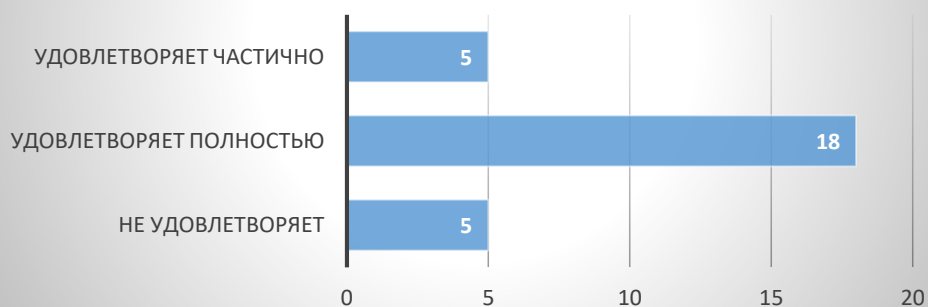
На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым?» 11 человек (39,2 %) ответили удовлетворительно «да», 13 (46,4 %) студента ответили «не знаю».



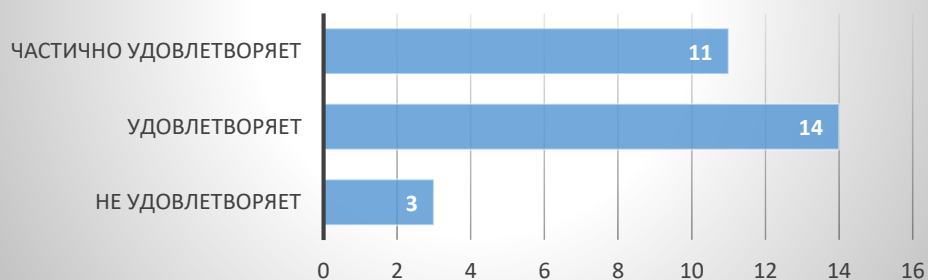
**Количество по полю 14.
Удовлетворяют ли Вас помещения
для самостоятельной работы?**



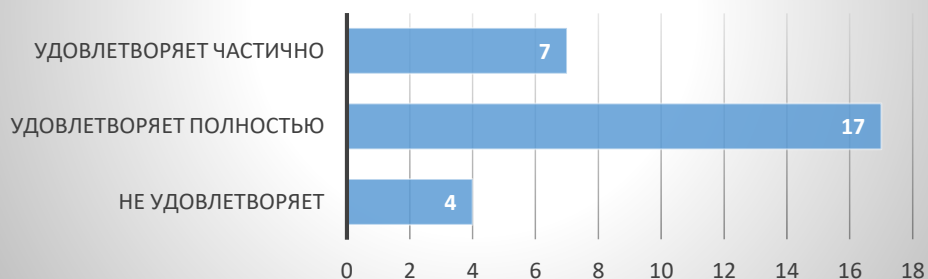
**Количество по полю 15. Удовлетворяет
ли Вас лабораторное оборудование,
необходимое для реализации
программы?**



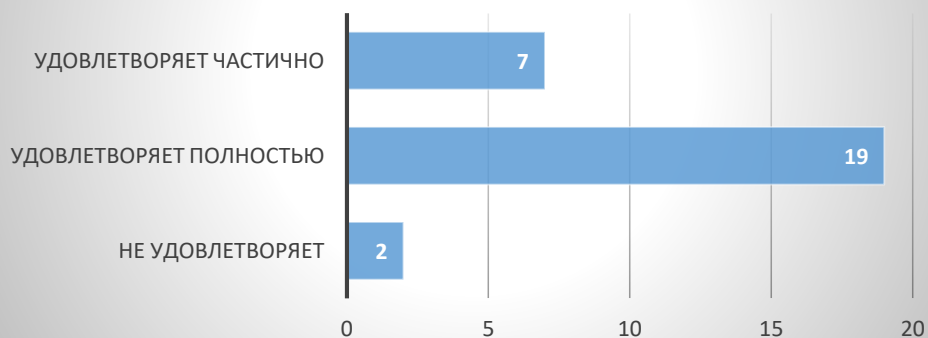
**Количество по полю 16.
Удовлетворяет ли Вас количество и
качество компьютеров в учебных
аудиториях?**



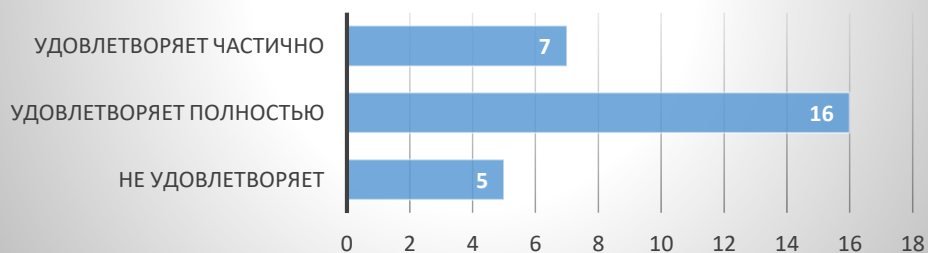
**Количество по полю 17.
Удовлетворяет ли Вас возможность
творческого
самовыражения/развития**



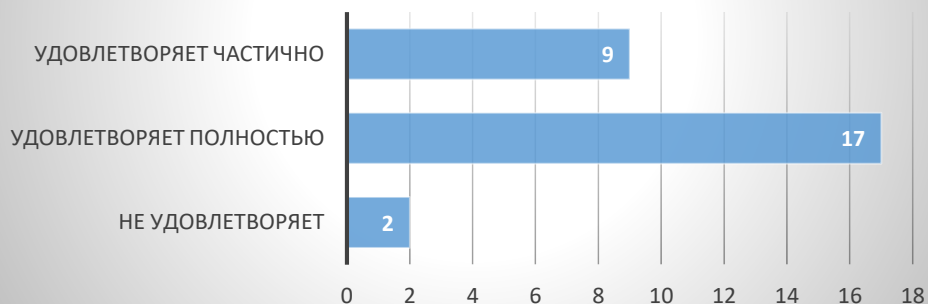
**Количество по полю 18.
Удовлетворяет ли Вас система
безопасности в вузе?**



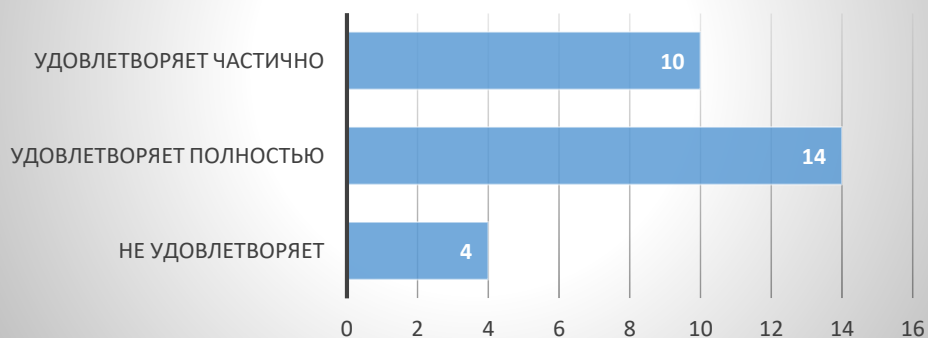
**Количество по полю 19. Удовлетворяет
ли Вас оперативность и
результативность реагирования на
Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к
руководству вуза)**



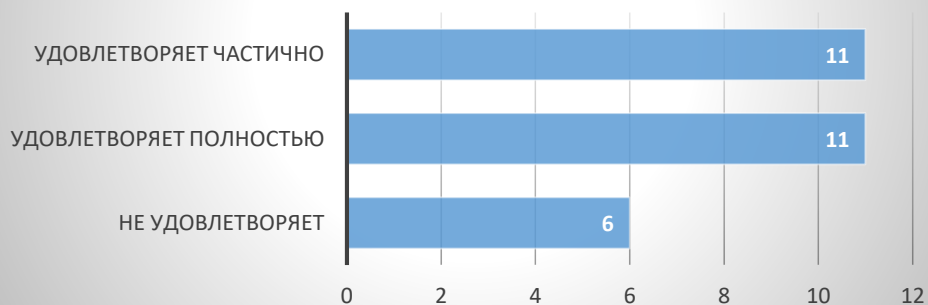
Количество по полю 20. Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в РМАТ и на данном направлении (специальности) подготовки?



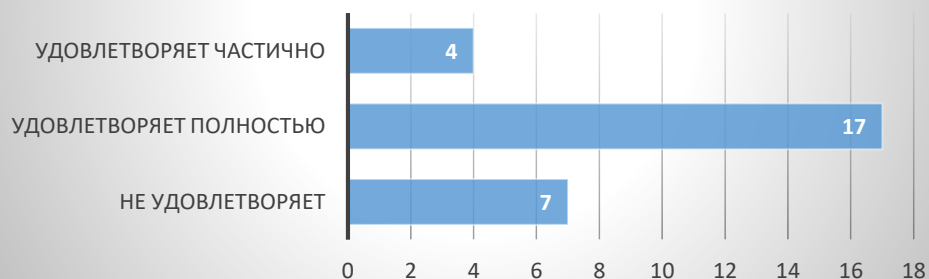
Количество по полю 21. Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



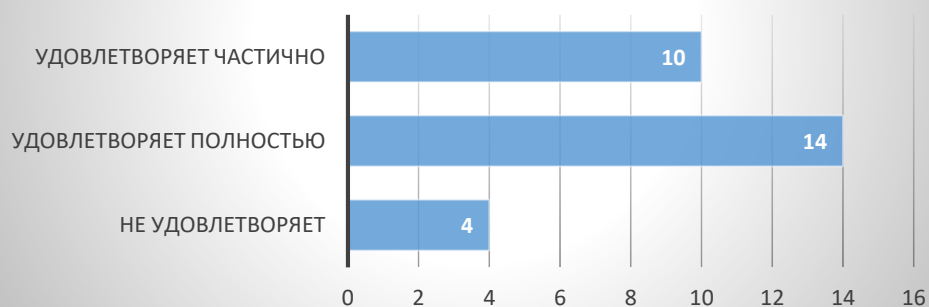
Количество по полю 22. Удовлетворяет ли Вас наличие комфортных зон отдыха (ожидания), оборудованных соответствующей мебелью?



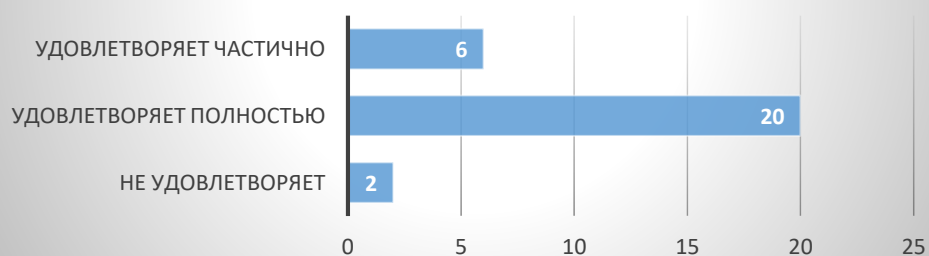
**Количество по полю 23.
Удовлетворяет ли Вас наличие и
доступность питьевой воды в
РМАТ?**



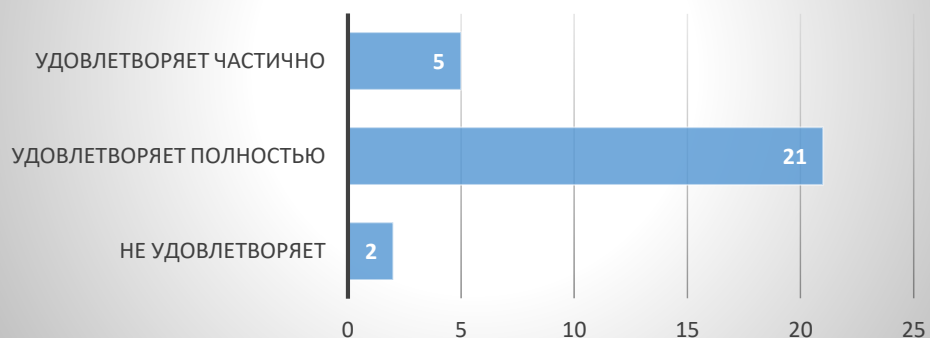
**Количество по полю 24. Удовлетворяет
ли Вас наличие и доступность
санитарно-гигиенических помещений и
их санитарное состояние?**



**Количество по полю 25. Удовлетворяет
ли Вас транспортная доступность
(возможность доехать до организации
на общественном транспорте, наличие
парковки)?**



Количество по полю 26. Удовлетворяет ли Вас построенная спортивная площадка?



Количество по полю 27. Имеете ли Вы возможность заниматься на спортивной площадке когда у Вас есть свободное время?



28. Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего

Высокие цены в студенческой столовой - 4

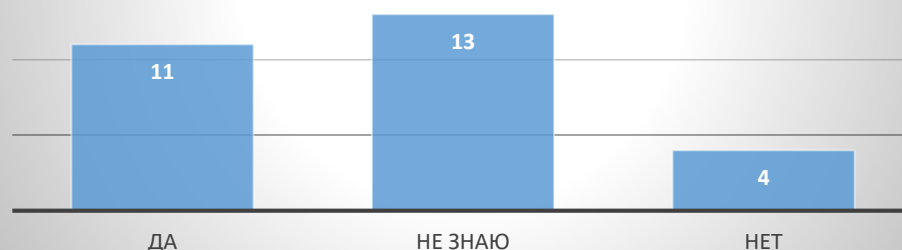
Неудовлетворительная организация учебного процесса (часто меняющееся расписание, отсутствие некоторых дисциплин из учебного плана, отсутствие педагогов по некоторым дисциплинам) - 15

Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов (укажите, пожалуйста, каких именно) - 3

Отсутствие условий для проведения досуга - 3

Необходимость зарабатывать на свое обучение - 3

**Количество по полю 30. Можете ли
Вы порекомендовать получение
образования в РМАТ
родственникам и знакомым?**

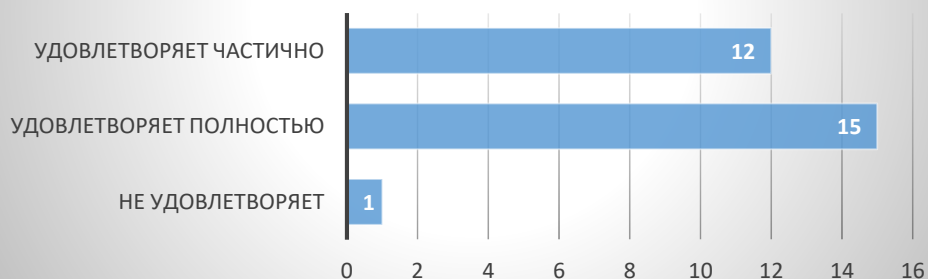


По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный характер. В основном взаимоотношения в учебной и вне учебной деятельности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

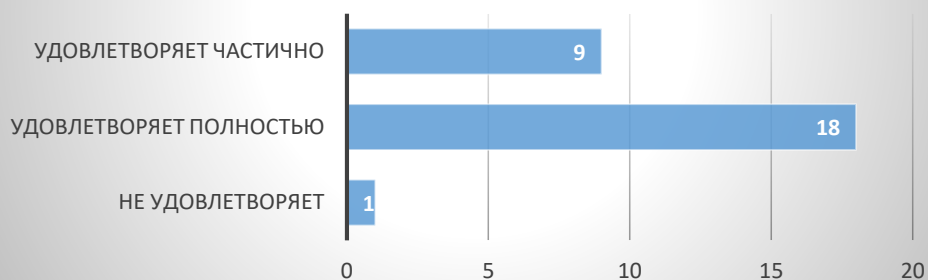
Однако, необходимо обратить внимание на несколько показателей.

42,8 % студентов частично удовлетворены тем, как складываются отношения с преподавателями, а 60,7 % частично удовлетворены уровнем преподавания в вузе в целом.

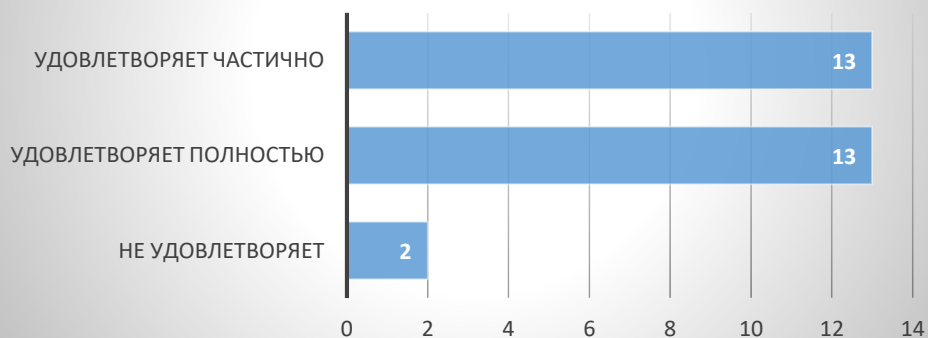
**Количество по полю 31.
Удовлетворяет ли Вас то, как
складываются (как правило)
отношения с преподавателями?**



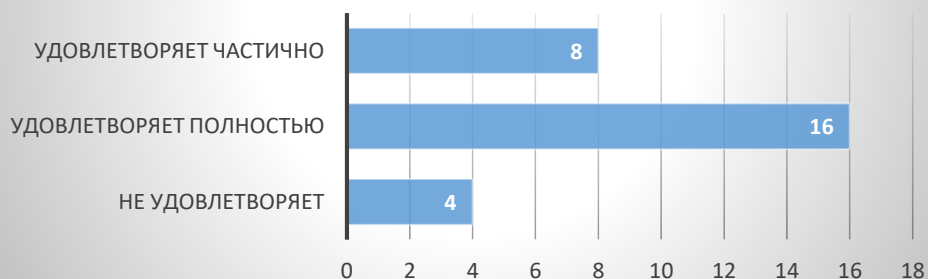
**Количество по полю 32.
Удовлетворяет ли Вас уровень
информационной культуры
большинства преподавателей?**



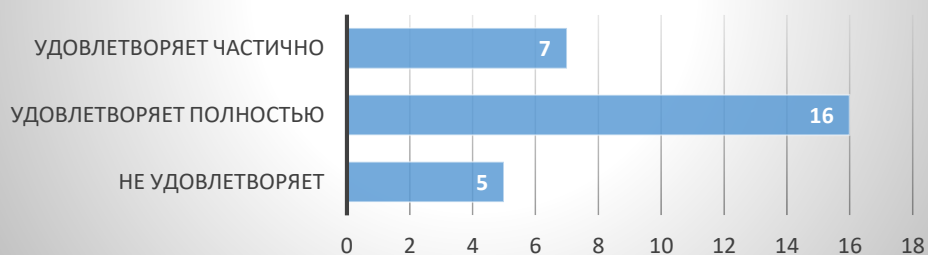
**Количество по полю 33.
Удовлетворяет ли Вас уровень
преподавания в вузе в целом?**



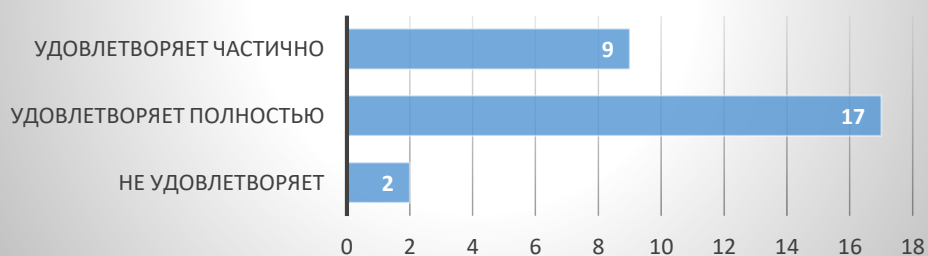
**Количество по полю 36.
Удовлетворяет ли Вас
профессиональная этика
преподавателей?**



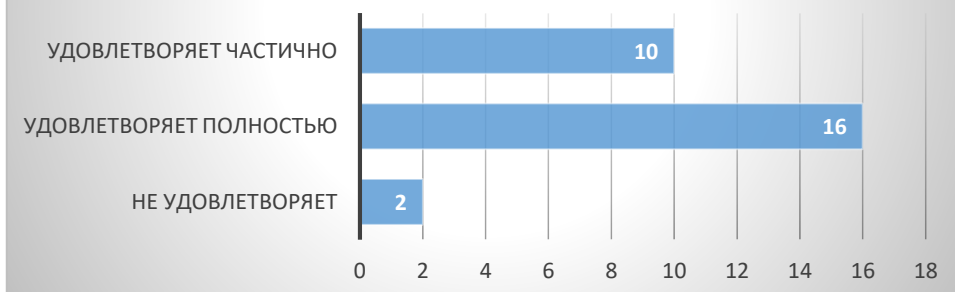
**Количество по полю 37. Удовлетворяют
ли Вас применяемые педагогами
(администрацией) технологии
разрешения конфликтных ситуаций с
преподавателями (при их наличии)?**



**Количество по полю 38. Удовлетворяет
ли Вас то, насколько преподаватели
обновляют содержание дисциплин в
соответствии с изменениями,
происходящими в стране, мире?**



**Количество по полю 39.
Удовлетворяет ли Вас средний
возрастной ценз преподавателей
вуза?**



Что бы Вы хотели изменить в Академии?

Не желаю что-то менять - 15

Открыть постоянную столовую - 8

Побольше скамеек в коридорах - 3

Решить проблему с расписанием - 2

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;

- 71,4 % опрошенных удовлетворены транспортной доступностью;

- 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 они порекомендовали бы обучение в Академии своим друзьям и знакомым.