

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о документе  
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 - 43.02.10 Туризм**

**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) 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;

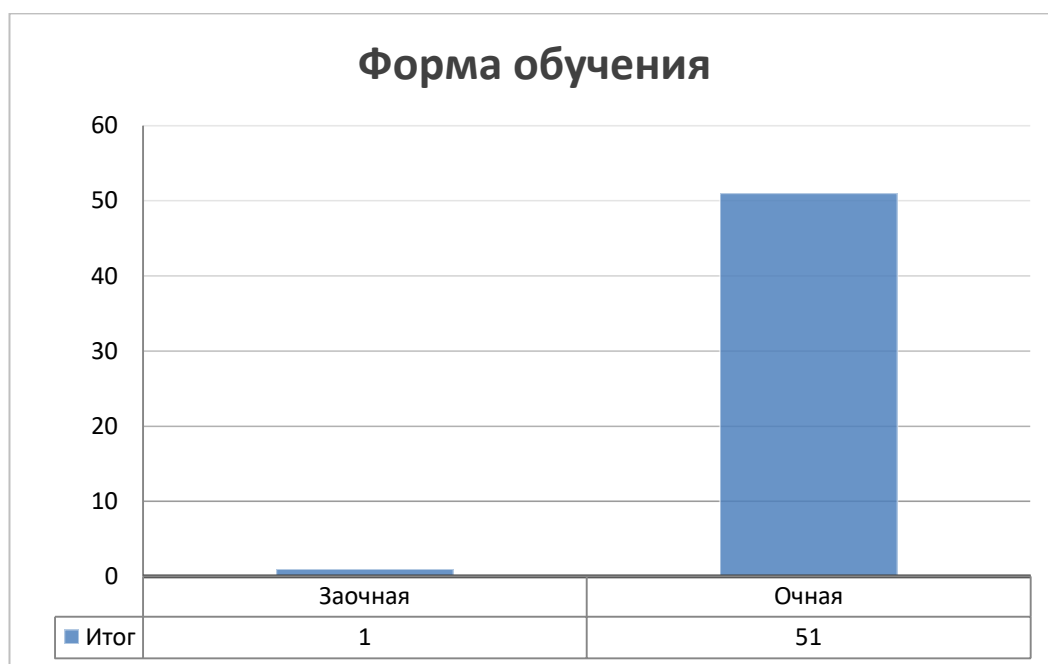
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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  $\pm 1\%$ , это связано с округлением десятых долей до «1»

## Специальность - 43.02.10 Туризм

Всего обучающихся: 116 чел., из них очно -110, заочно – 6 чел.

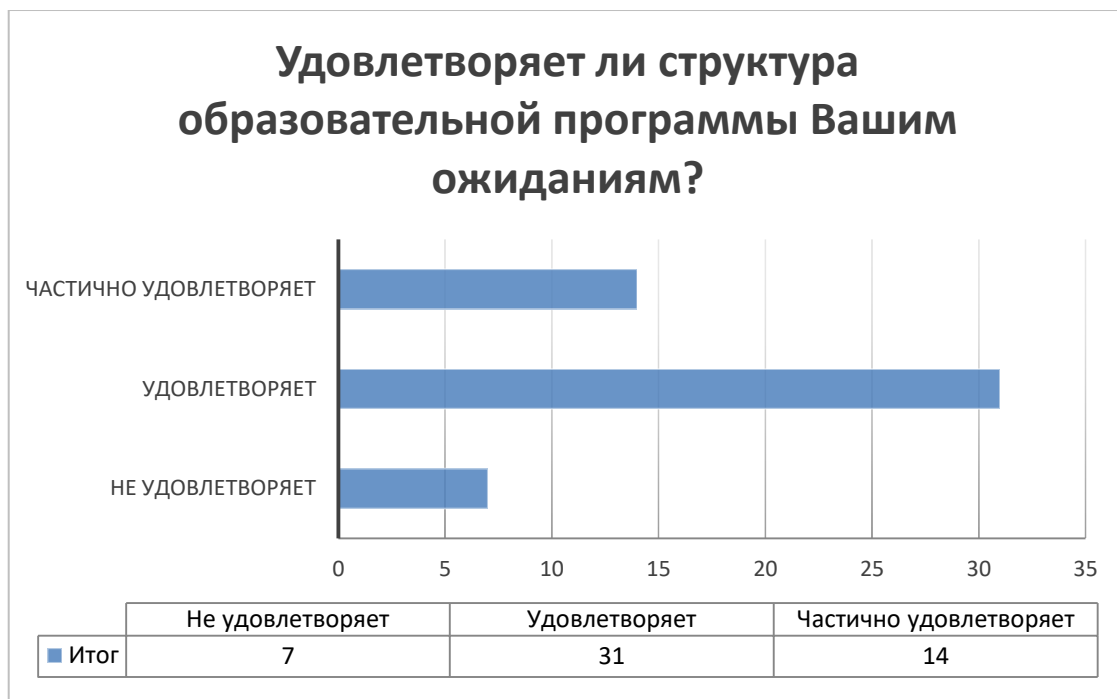
Приняли участие в анкетировании – 52 чел. (44,8%)



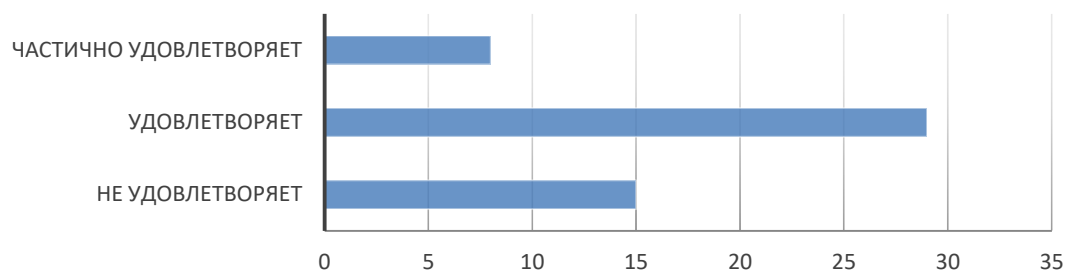
В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Количество неудовлетворенных структурой программы студентов составило 13,4 % от всех опрошенных. При этом стоит отметить, что 44,2 % опрошенных не удовлетворены качеством учебного процесса, проводимого в дистанционном формате.

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

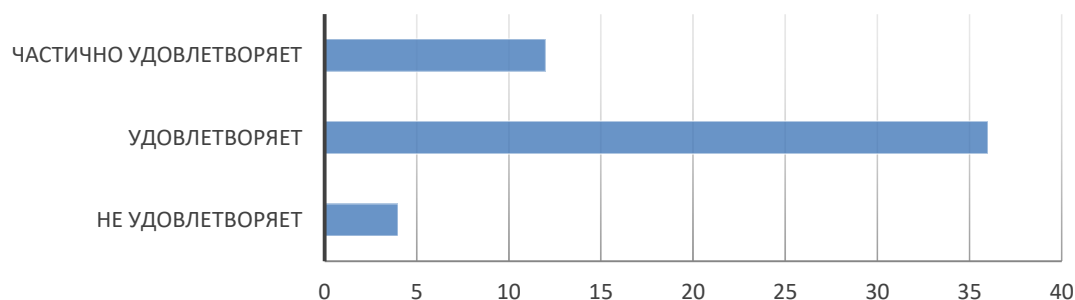


## Удовлетворяет ли Вас качество учебного процесса, проводимого в дистанционном формате?



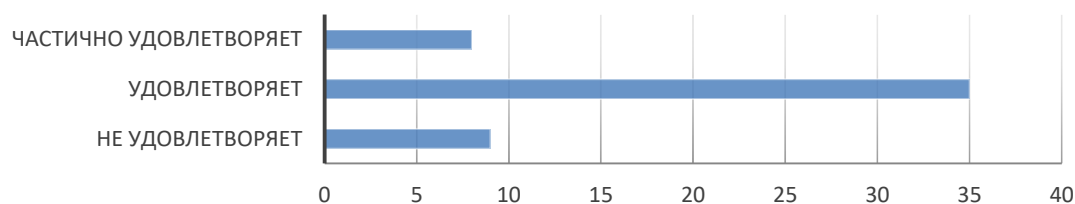
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	15	29	8

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



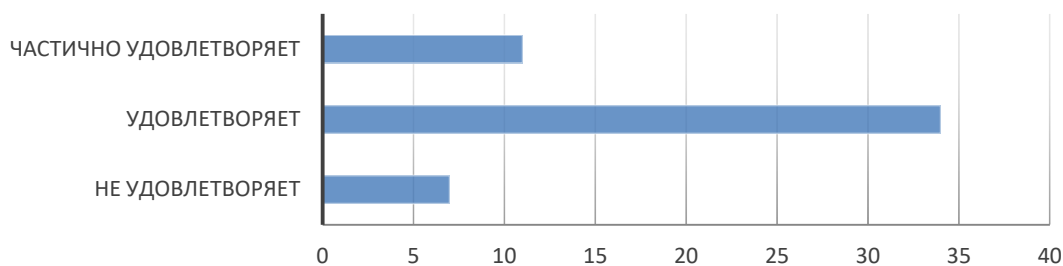
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	36	12

## Удовлетворяет ли Вас количество практических занятий и формы их проведения?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	9	35	8

## Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?

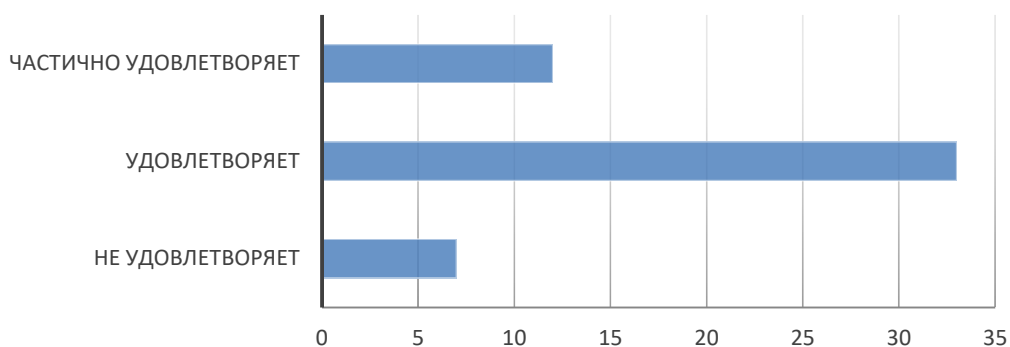


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	34	11

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, 62 % студентов удовлетворены проведением практик, 71 % удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.

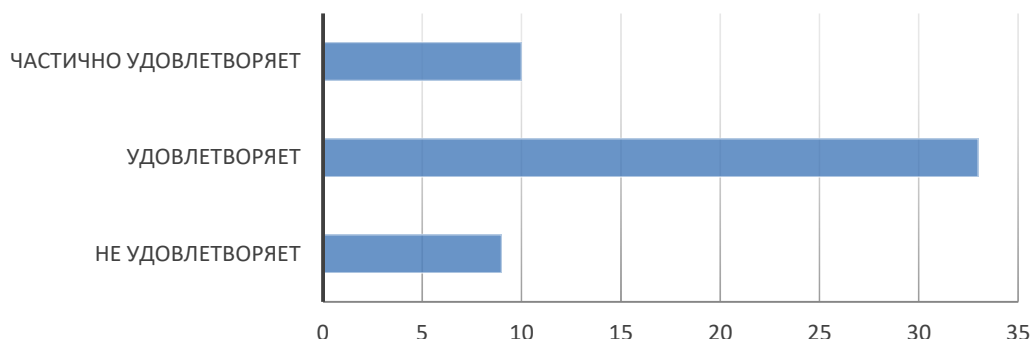
## Удовлетворяет ли Вашим потребностям наличие информации, касающееся учебного процесса, вне учебных мероприятий?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	33	12

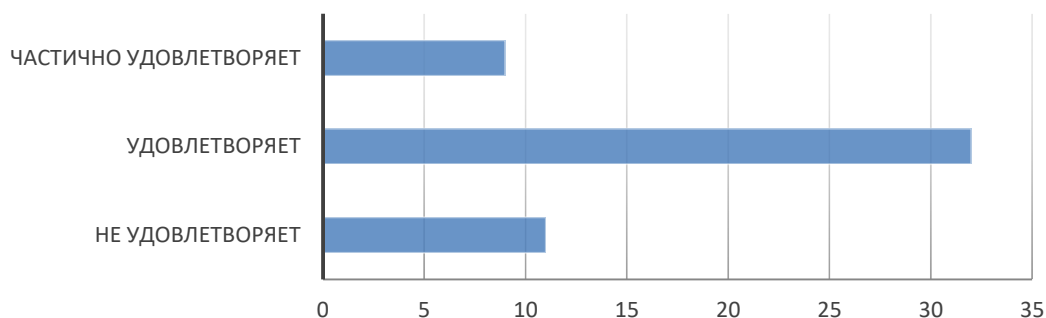


### Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть Интернет как внутри ОО, так и вне ее?



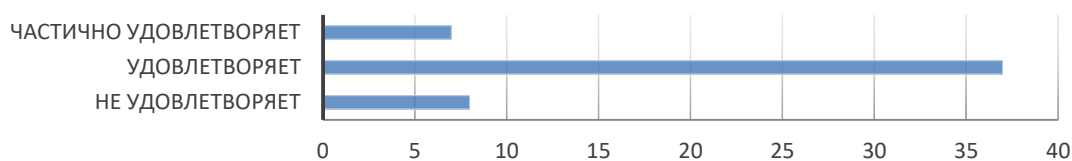
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	9	33	10

### Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



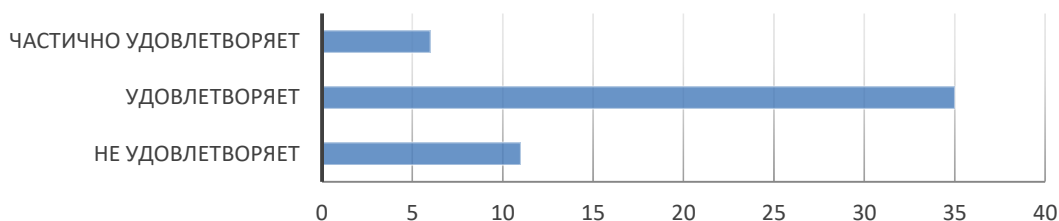
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	11	32	9

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



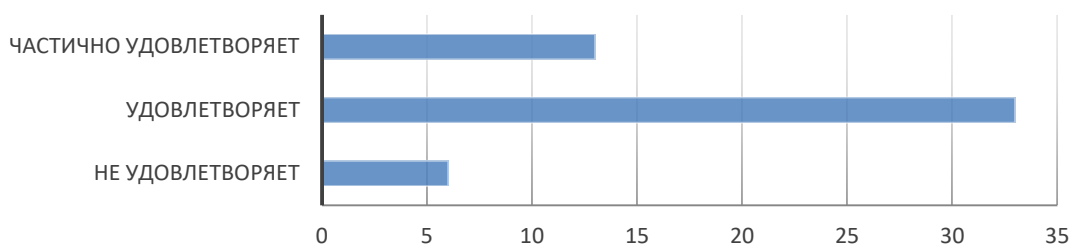
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	37	7

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	11	35	6

### 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	6	33	13

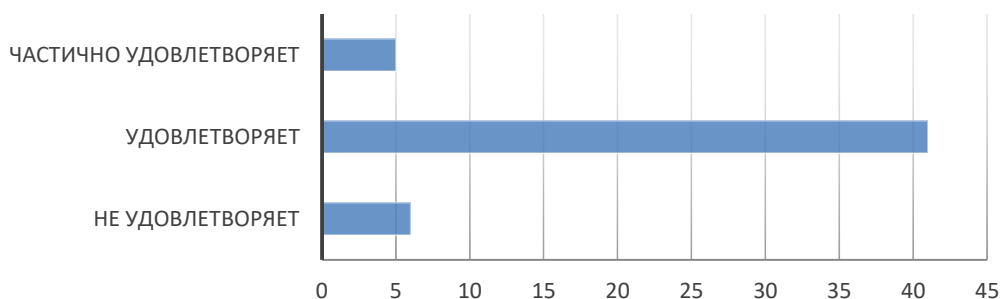
По третьему блоку анкеты, в котором отражались вопросы, связанные с удовлетворенностью условиями, в которых проходит образовательный процесс, подавляющее большинство студентов ответили, что качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования, 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.

Однако количество и качество компьютеров, в аудиториях, где проходят занятия студенты этого направления не устраивает 19 %.

На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Высокие цены в студенческой столовой» (13 чел.), «Необходимость зарабатывать на свое обучение»(15 чел.) и «Неудовлетворительная организация учебного процесса (11 чел.)».

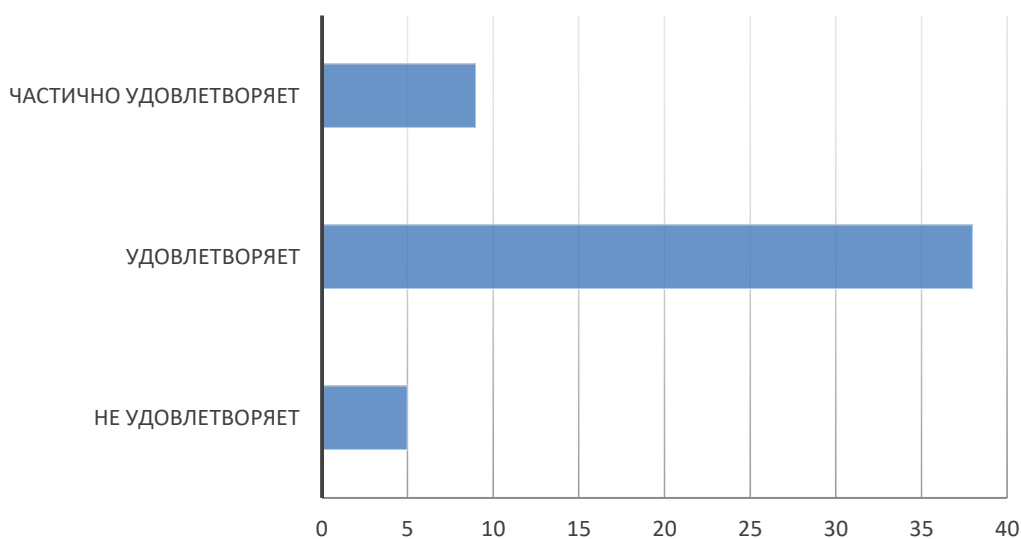
На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым» 30 из 52 человек ответил удовлетворительно «да», что составляет 57,7 %.

**Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования?**



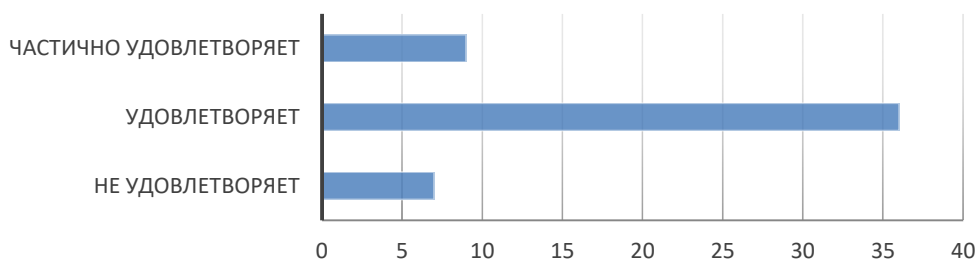
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	41	5

**Удовлетворяют ли Вас помещения для самостоятельной работы (Вы имеете свободный доступ в эти помещения, они оснащены компьютерной техникой с выходом в сеть «Интернет», подключены к ЭБС, имеется доступ к профессиональным базам и пр.)**



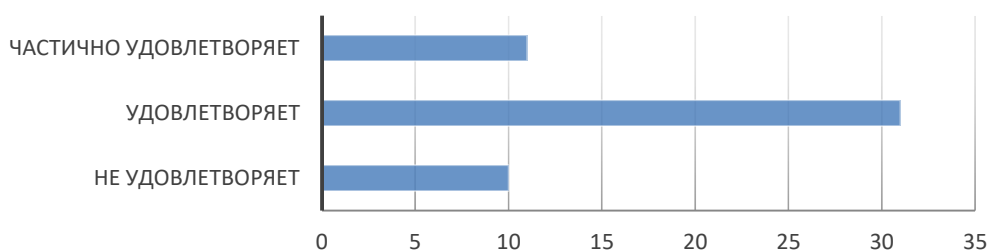
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	38	9

### Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



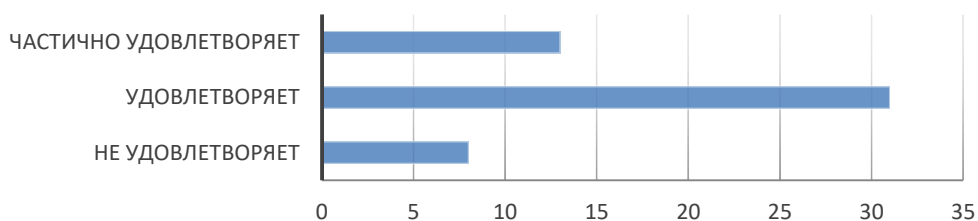
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	36	9

### Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



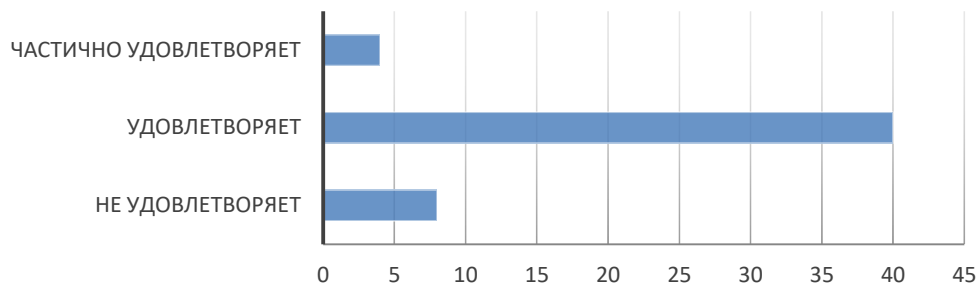
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	10	31	11

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



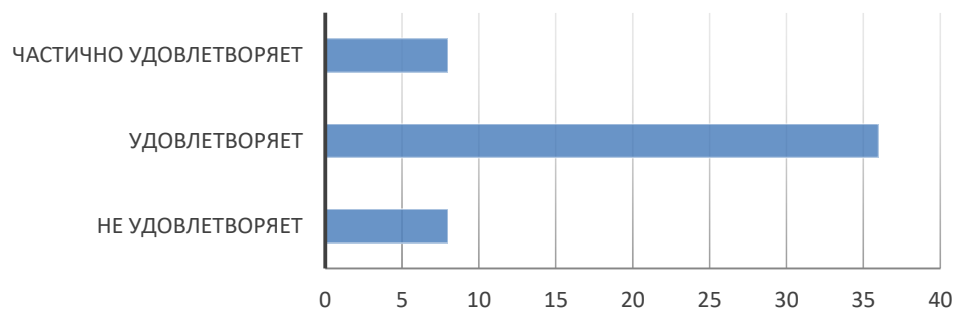
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	31	13

## Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



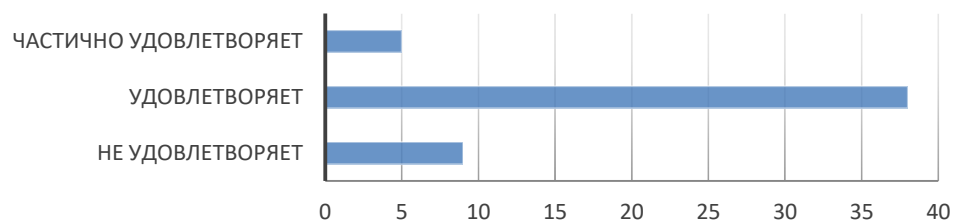
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	40	4

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



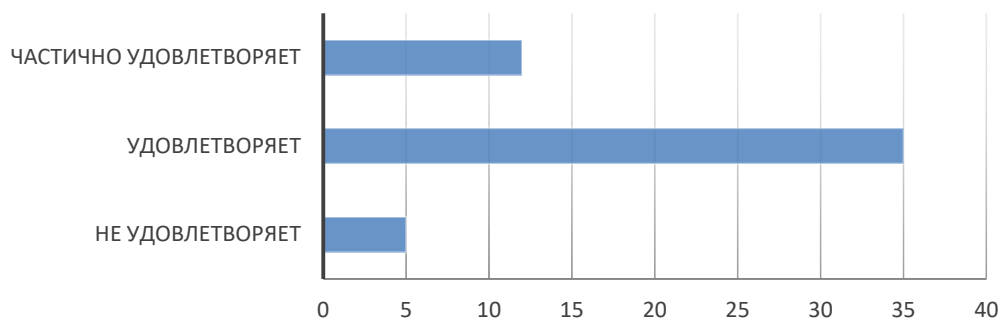
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	36	8

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



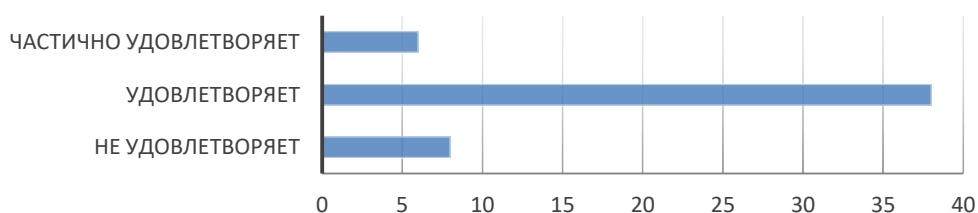
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	9	38	5

## Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



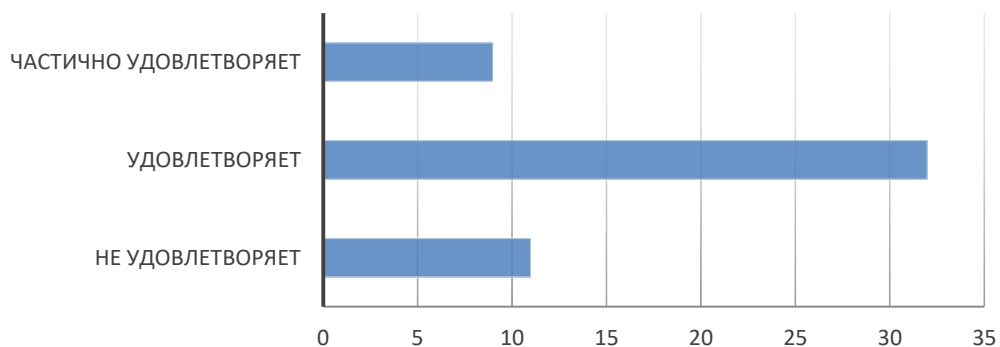
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	35	12

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



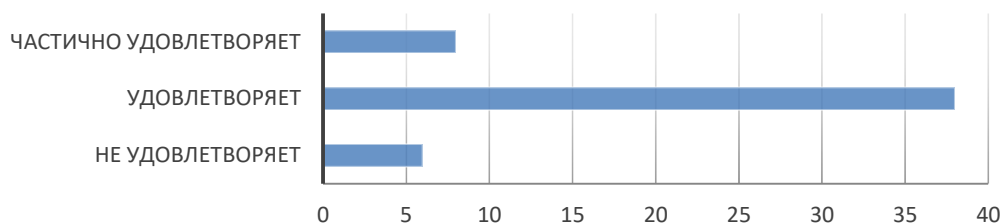
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	38	6

## Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность питьевой воды в РМАТ?



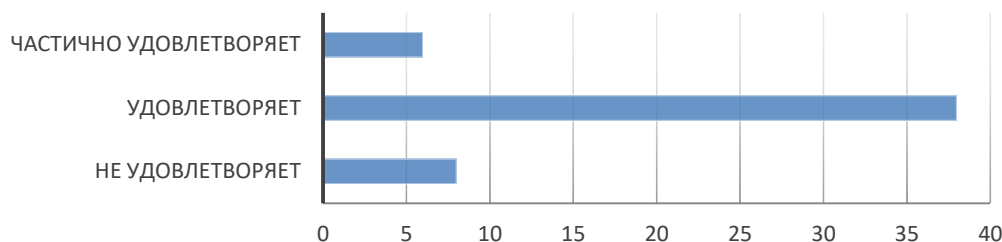
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	11	32	9

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



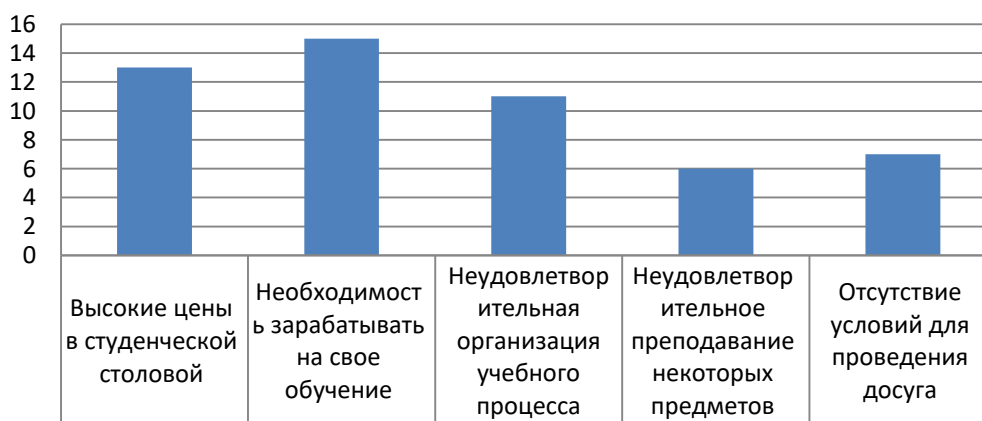
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	38	8

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



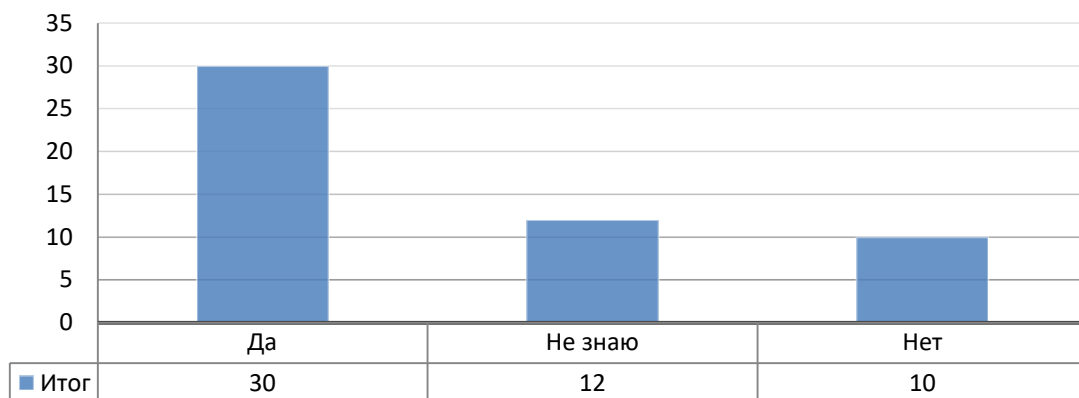
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	38	6

## Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего



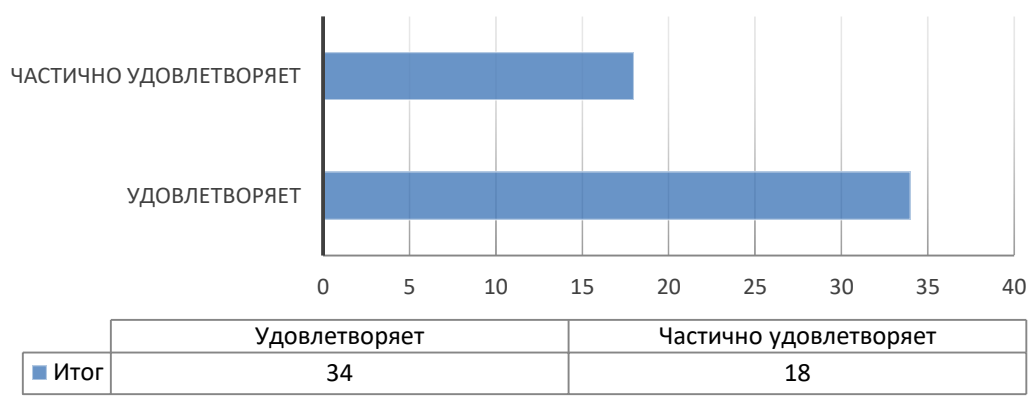
■ Итого	13	15	11	6	7
---------	----	----	----	---	---

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



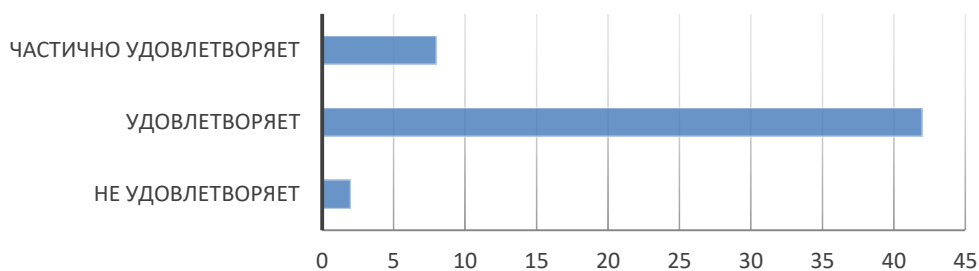
По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный характер. В основном взаимоотношения в учебной и вне учебной деятельности 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?



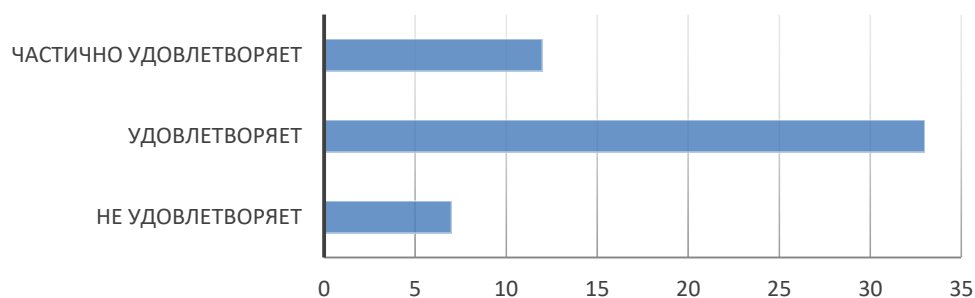


## Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?



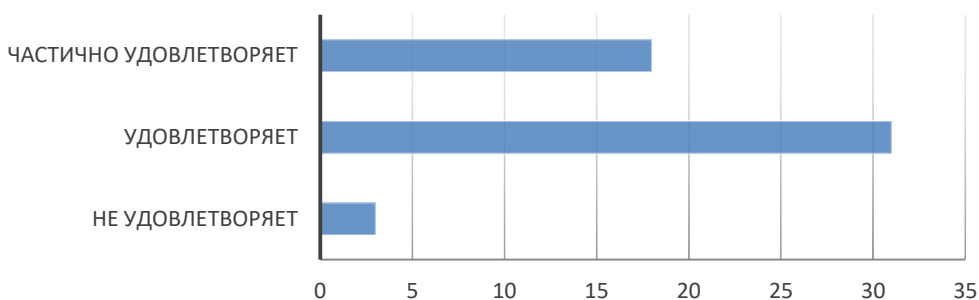
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	42	8

## Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



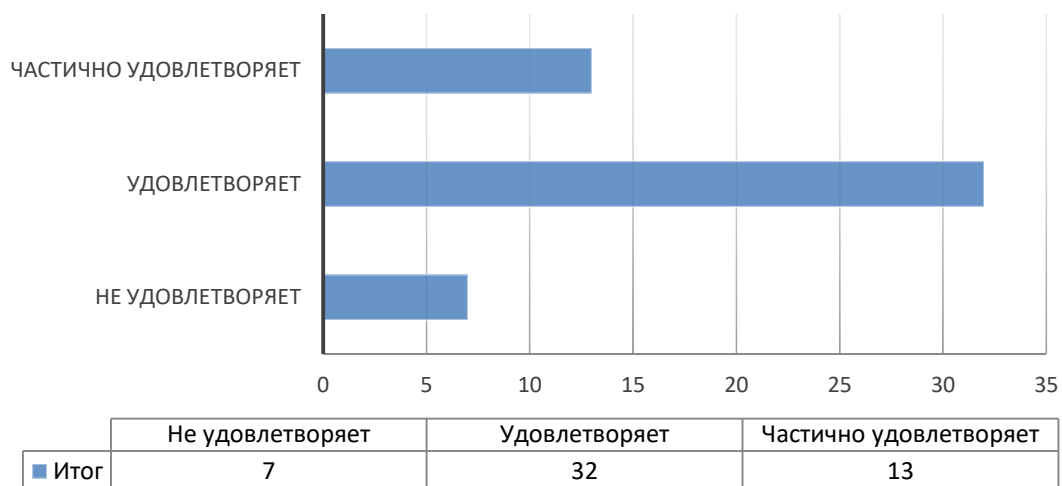
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	33	12

## Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?

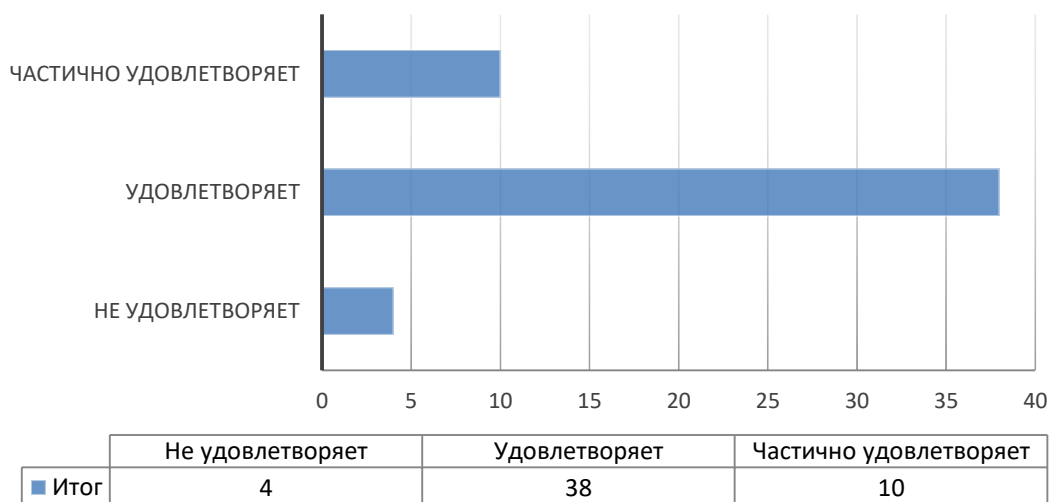


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	31	18

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



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





### 35. Что бы Вы хотели изменить в Академии?

- Изменить введение некоторых дисциплин, проследить, чтобы пары строго по учебному плану и все задания, которые дистанционные, были выгружены для студентов вовремя, а не в последний момент, как это происходит практически всегда.
- Уважение к студентам! Нормальное отношение! Оповещение обо всём и сразу, а не за день (а то и меньше) до чего-либо!
- Ухудшились средства личной гигиены в туалетные комнаты, а именно очень некачественная туалетная бумага (неприятный запах, дискомфорт).
- Цены в столовой. Принтер для распечатки докладов, для тех, у кого нет возможности печатать дома.
- Цены в столовой. Платная вода.
- Отношение кафедры к обучающимся.
- В самой академии ничего, а в преподавательском составе чуть больше хорошего отношения к студентам.
- Хотелось бы столы поудобнее и сушилки для рук нормальные.
- В столовой не хватает на всех табуреток.
- 1) Техника. 2) Добавить очистители воздуха и кондиционеры в самые душные аудитории.
- Наличие места для отдыха и досуга!
- Добавить кулер с бесплатной водой, уменьшить цену в столовой и хватит менять расписание почти каждый день, тем более отправлять их вечером, я не успеваю делать дз и из-за этого получаю от преподавателя.
- Провести ремонт актового зала!!!
- Хотелось бы видеть места, где студенты могут отдохнуть в перерыв, как минимум большее количество кресел на этажах и тем более на 1 этаже. Так же не устраивают камеры, которые направлены на женский туалет. Напомню, что в академии присутствуют несовершеннолетние. Это уже похоже на что-то незаконное. Хотелось бы, чтоб обратили внимание на педагогические навыки большинства преподавателей. Многие не умеют работать с детьми и тем более с подростками. Так же хотелось бы, чтоб учебная часть в срок выполняла свои прямые обязанности и больше прислушивалась к студентам.
- Сделайте нормальные условия для практики каждому без исключения студенту, особенно на направлении туризма. Практика в отеле не совсем то, что многие хотят.

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;
- почти половина опрошенных студентов (15 человек не удовлетворены качеством учебного процесса, проводимого в дистанционном формате);
- от 32 до 34 студентов удовлетворяет их отношение с преподавателями и пути решения конфликтов;
- 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.