

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 - 38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

**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;

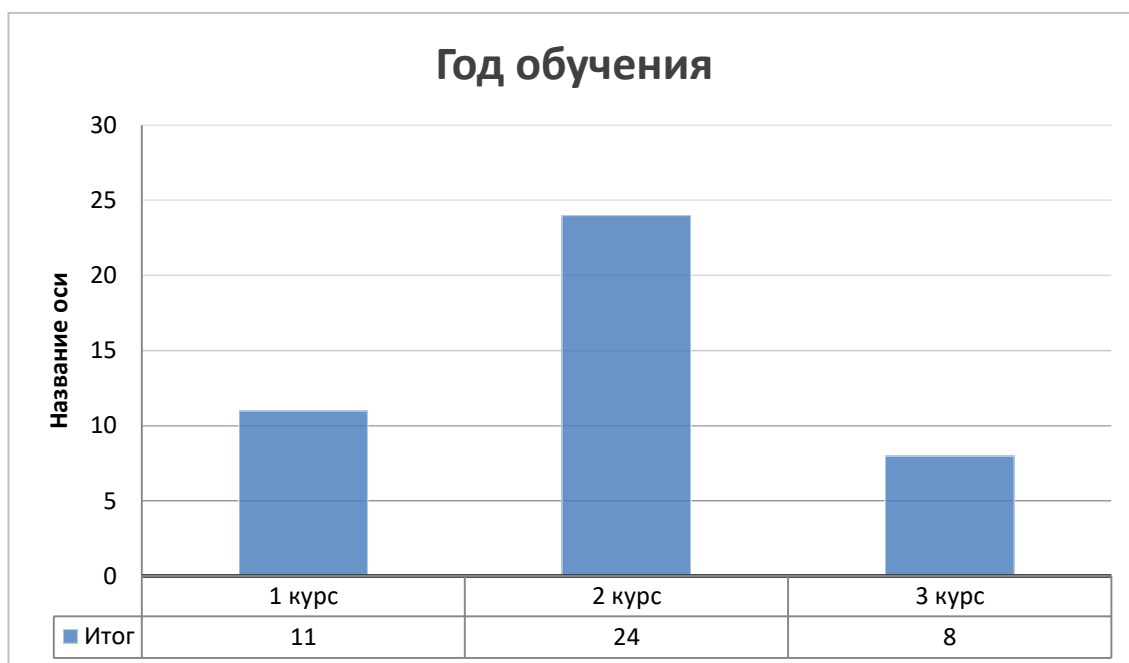
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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 - 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Всего обучающихся: 184 чел., из них очно -183, заочно – 1 чел.

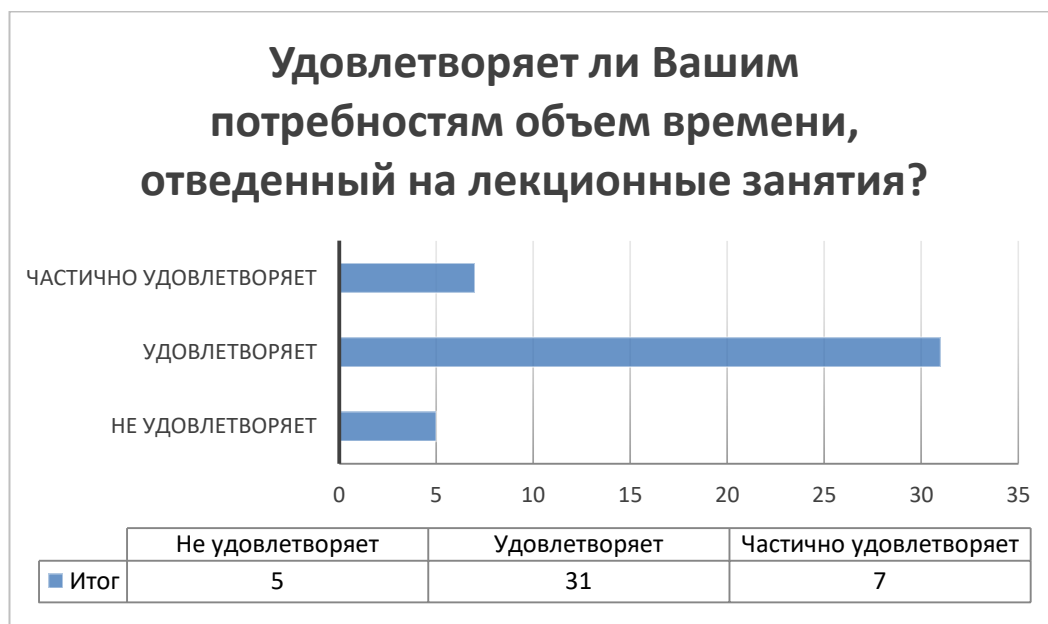
Приняли участие в анкетировании – 43 чел. (23,4%)



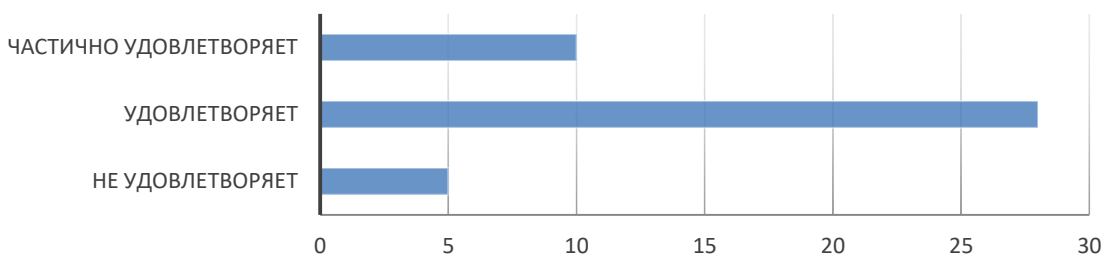
В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Количество неудовлетворенных структурой программы студентов составило 11,6 % от всех опрошенных. 88,3 % опрошенных данный фактор считают удовлетворённым или частично удовлетворённым. При этом стоит отметить, что 67,4 % студентов удовлетворены количеством практических занятий и качеством самостоятельных работ.

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

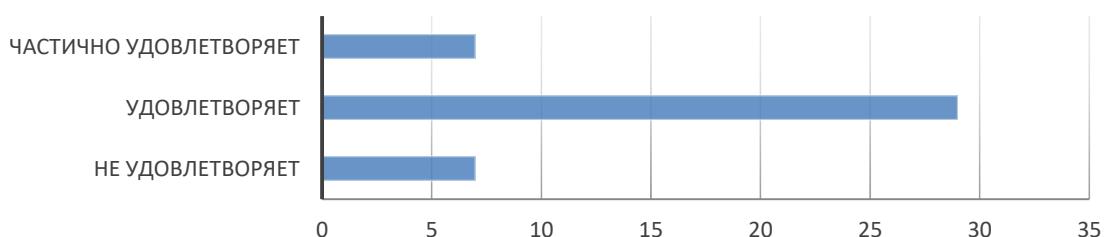


### Удовлетворяет ли Ваши потребности литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах вуза?



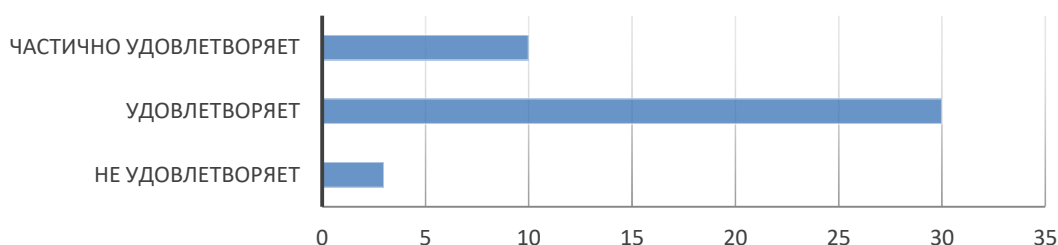
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	28	10

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	29	7

### Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	30	10

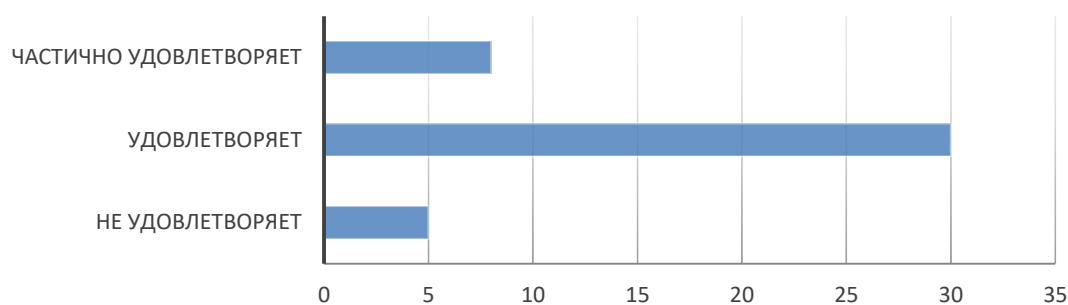
Во втором блоке анкеты отражались вопросы, связанные с учебно-методическим обеспечением программы.

Практически всех студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет, 69,8 % студентов удовлетворены проведением практик, 18,6 % частично удовлетворены. 76,7 % опрошенных удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.



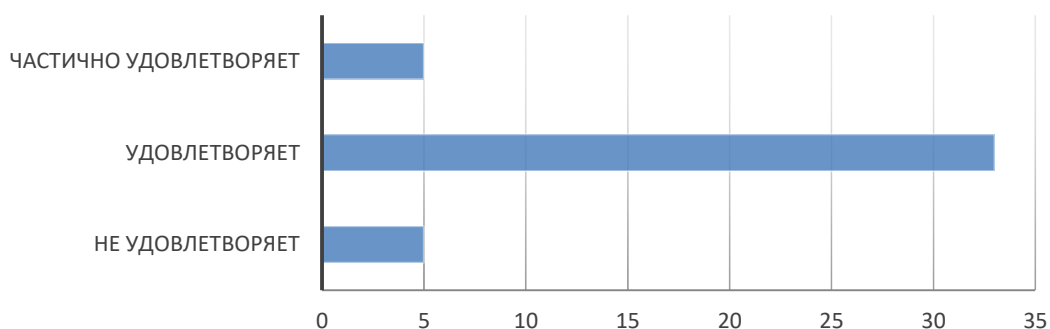


### Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



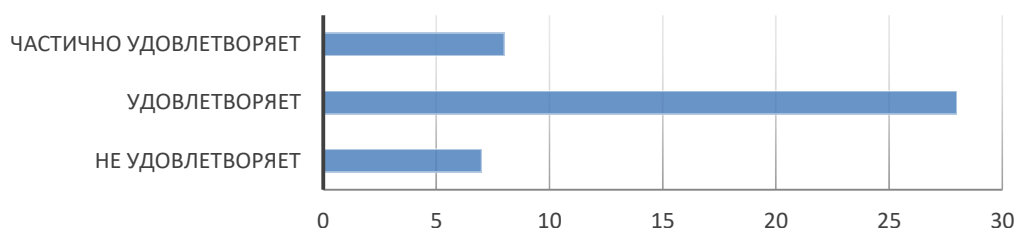
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	30	8

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



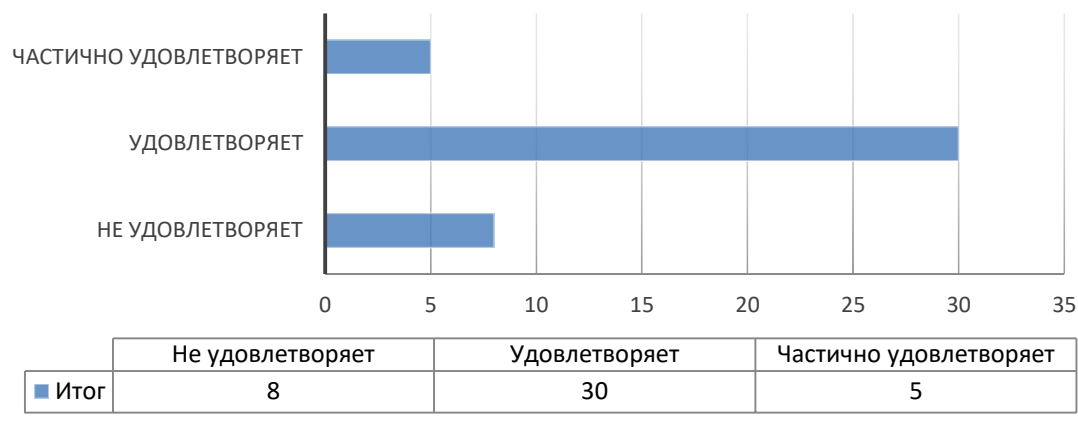
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	33	5

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	28	8

## 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, 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.

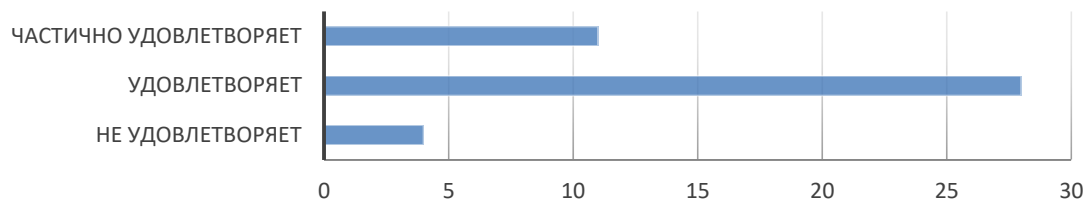
Количество и качество компьютеров, в аудиториях, где проходят занятия, студентов этого направления, устраивает – 48,8 %. При этом 51,1 % частично удовлетворены или не удовлетворены вовсе.

Однако, следует обратить внимание на показатели удовлетворённости оперативности и результативности реагирования на запросы студентов (на кафедру, в деканат, к руководству вуза): 55,8 % опрошенных удовлетворены данным вопросом.

На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Высокие цены в студенческой столовой» (19 чел.), «Необходимость зарабатывать на свое обучение»(15 чел.) и «Неудовлетворительная организация учебного процесса (11 чел.).

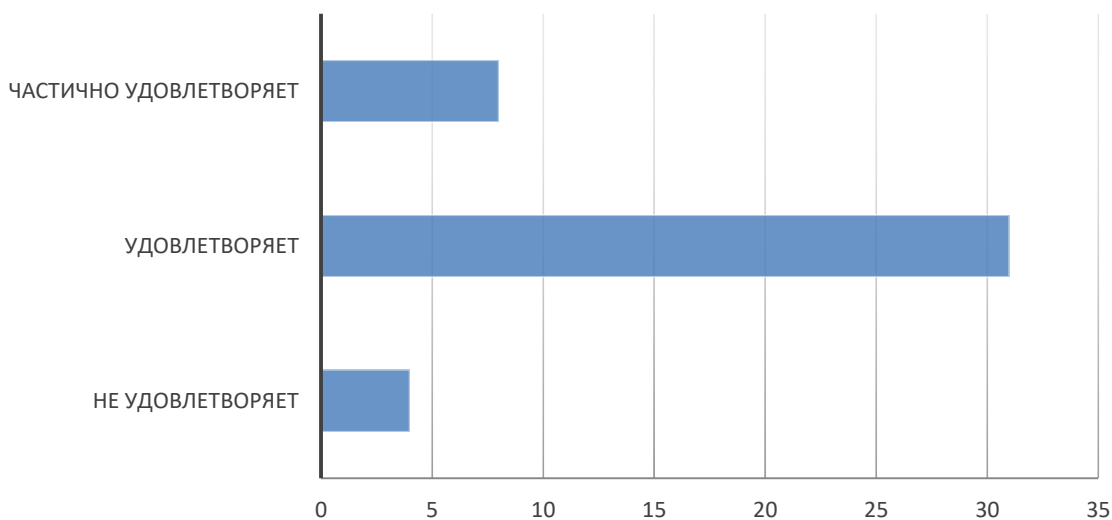
На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым» 21 человек ответили удовлетворительно «да», 15 студентов ответили «не знаю», 7 ответили «нет».

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



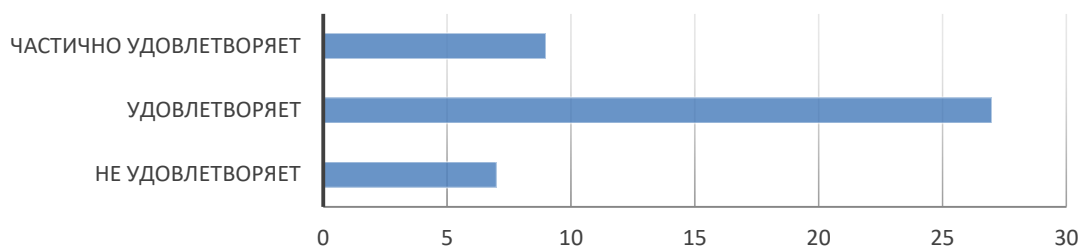
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	28	11

**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.)**



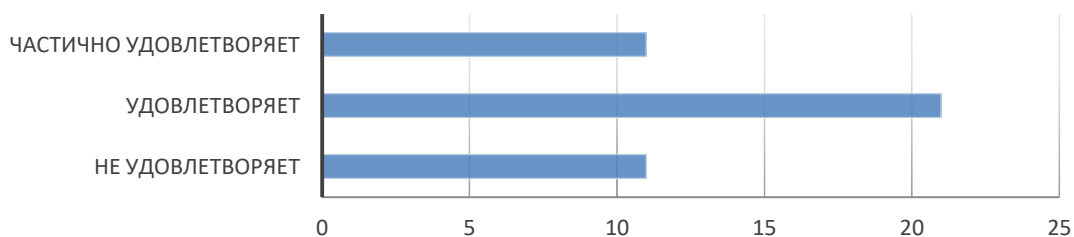
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	31	8

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



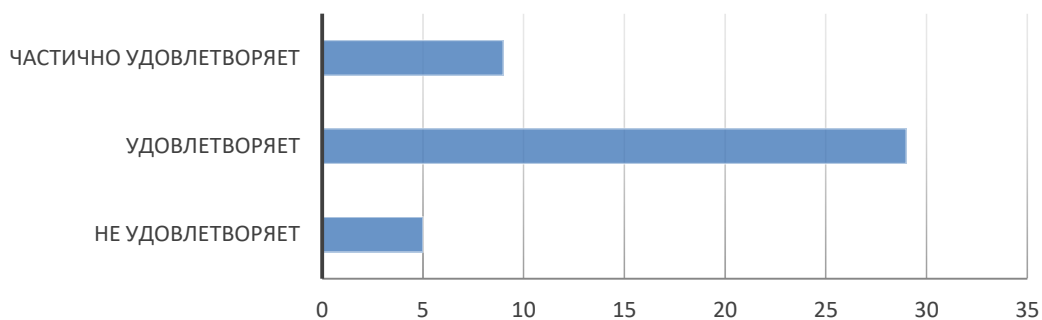
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	27	9

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



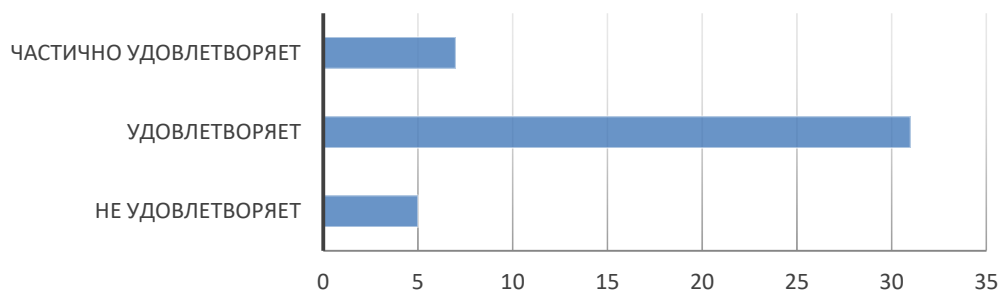
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	11	21	11

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



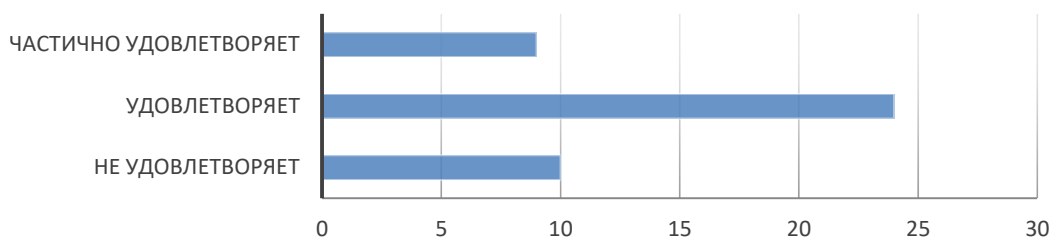
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	29	9

## Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



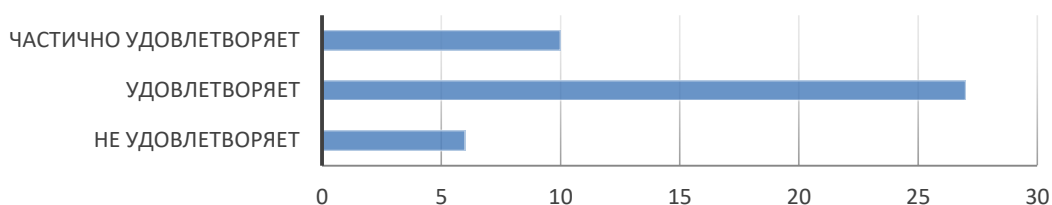
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	31	7

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



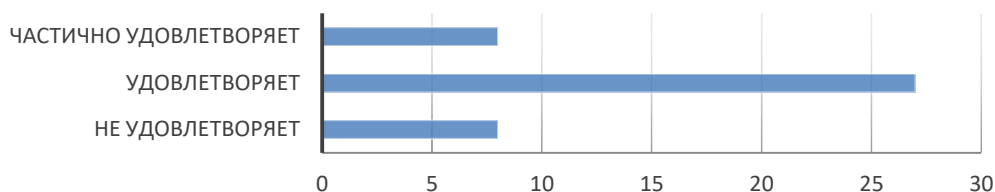
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	10	24	9

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



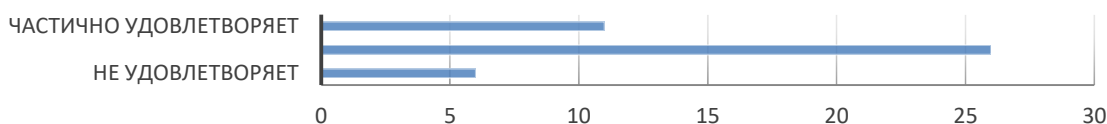
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	27	10

## Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



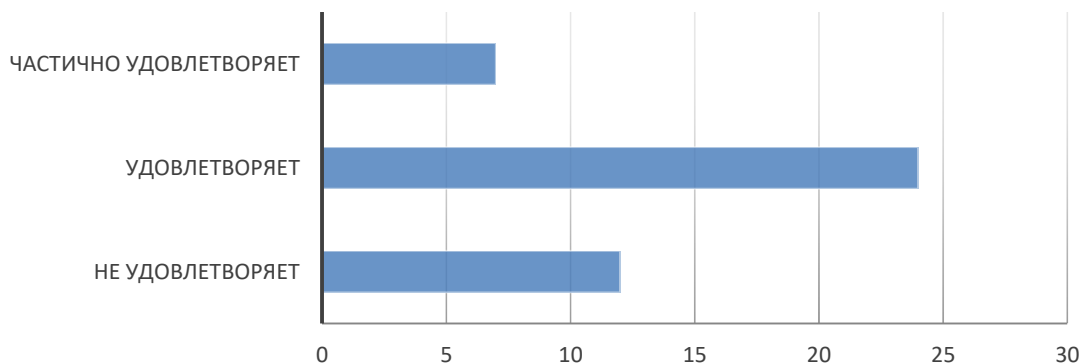
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	27	8

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



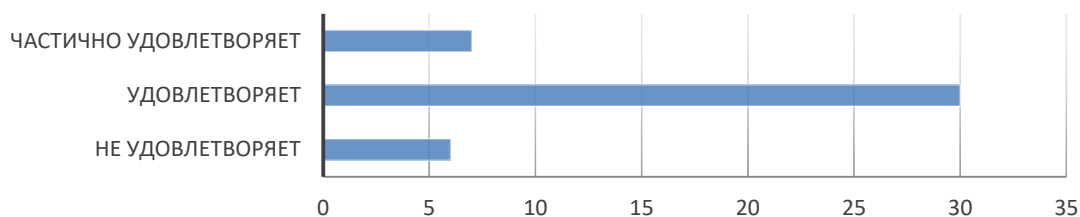
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	26	11

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



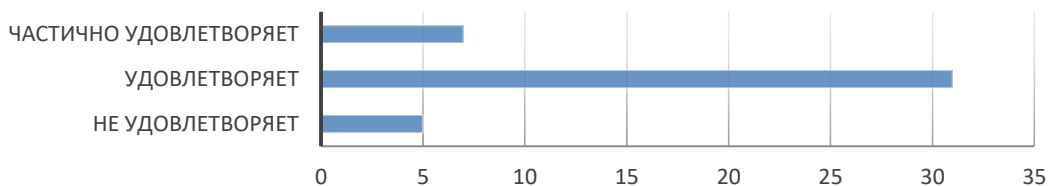
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	12	24	7

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



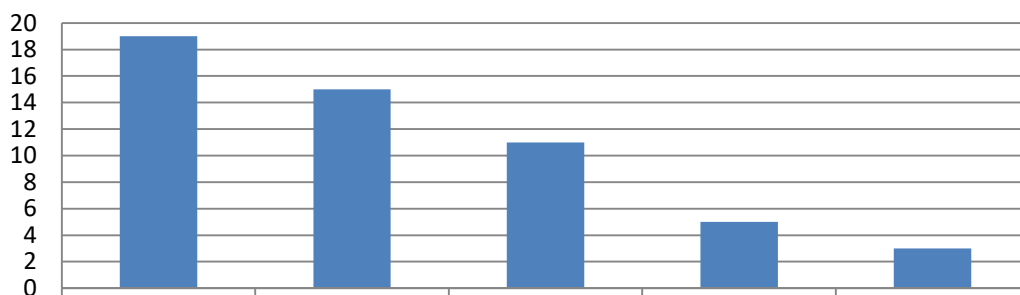
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	30	7

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



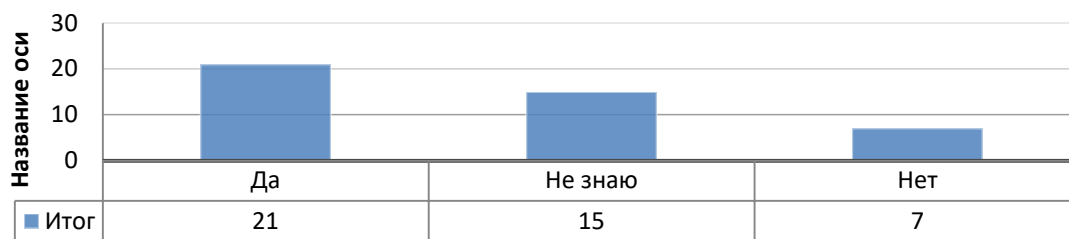
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	31	7

## Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего



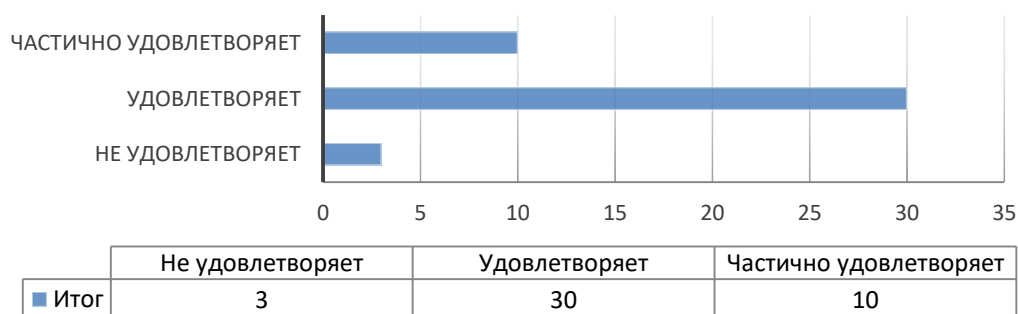
	Высокие цены в студенческой столовой	Необходимость зарабатывать на свое обучение	Неудовлетворительная организация учебного процесса	Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов	Отсутствие условий для проведения досуга
■ Итого	19	15	11	5	3

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

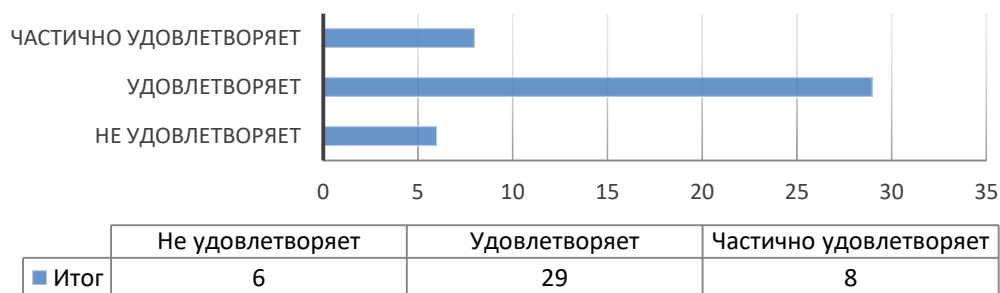


По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный характер. В основном взаимоотношения в учебной и вне учебной деятельности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

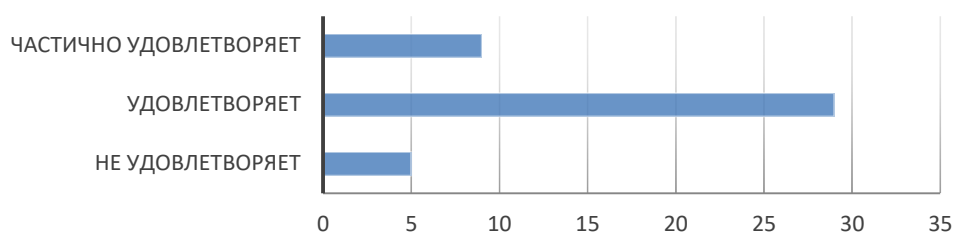


## Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?



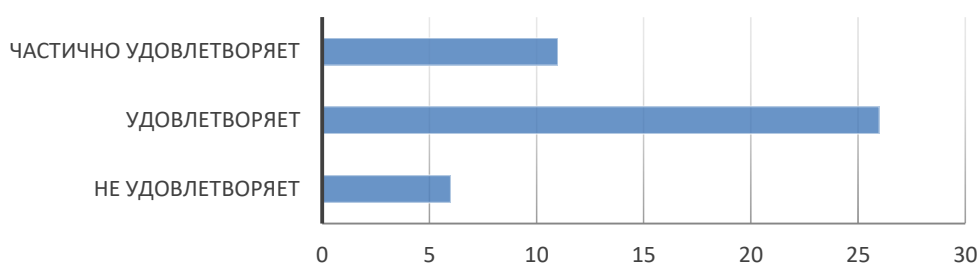


## Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



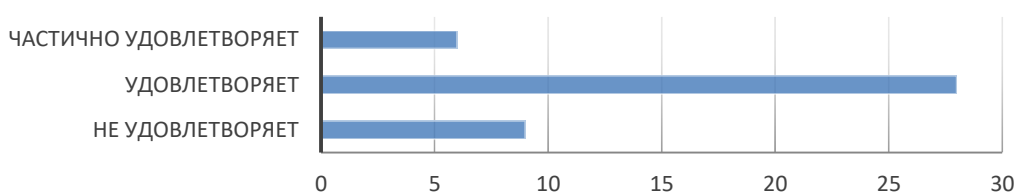
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	29	9

## Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?



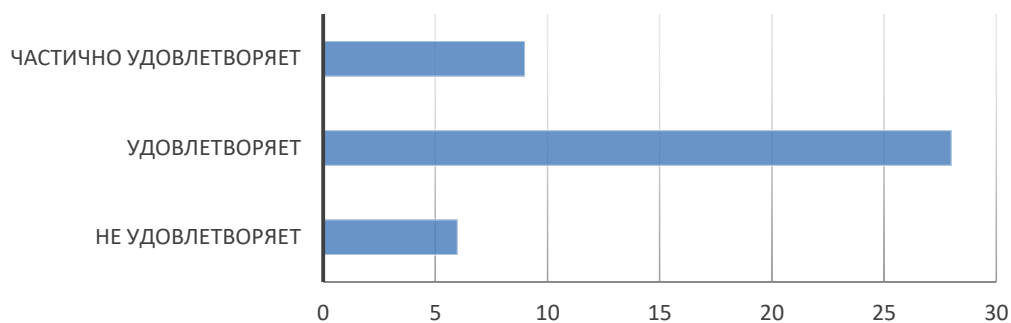
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	26	11

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



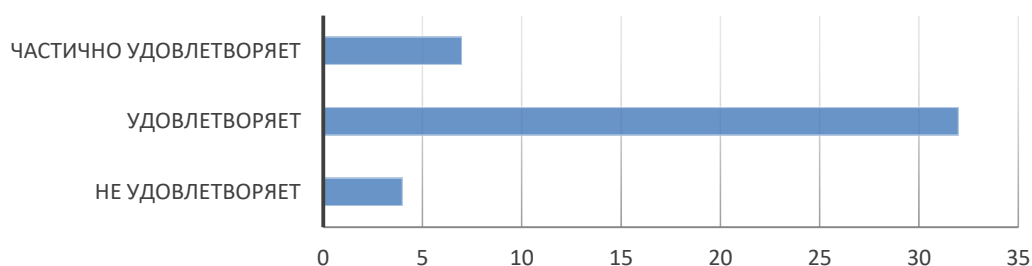
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	9	28	6

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	28	9

### Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	32	7

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

- Организационные моменты, это очень хромает.
- Полностью распустить педагогический состав, а так же высшее учебное руководство, тк ответственность лежащая на них не выполняются. половина преподавателей ощущение что держаться на своей должности в качестве талисмана, нет нормальных мест для практики. нет ничего хорошего в данном учебном заведении помимо нескольких педагогов и курилки для студентов на территории.
- Хотелось бы поменять половину педагогов (компетентности 0) а также наладить нормально работы деканата и учебной части в СПО (а то все в последний момент делается. вся инфа, что нужна рмату, собирается за считанные минуты со студентов. А студенты, которым нужно узнать что-то, просто посылаются куда подальше. О-организованность) "Спасибо" рмату за прекрасные 3 года учебы. На новый год буду просить у Деда Мороза новую нервную систему.

- Увольте Стасишина. Он не может вести нормально информатику. Сам ничего не знает и что-то требует от нас, хотя ничего не объясняет!!!
- Хочу, чтобы Вуз разобрался с преподавателем по информатике Стасишиным Л.А. Он припадает крайне непонятно. Задаёт сделать презентацию и не принимает её. Так же либо не объясняет, что нужно исправить, либо объясняет, но крайне непонятно.
- Стабильность расписания, получение информации, например, о сессии заранее, а не за день/два до её начала.
- Сменить учителя информатики Стасишина Л.А.
- Возможность вешать верхнюю одежду в раздевалки самостоятельно.
- Было бы славно, если бы вода хотя бы платной не была.
- Увольте Стасишина. Он не способен нормально преподавать информатику. Он сам ничего не знает и не понимает в этой дисциплине, а от нас он многое требует и ничего не объясняет. Так же в колледже бывает очень холодно и заниматься невозможно.
- Кол-во мест для проведения досуга.
- Заменить преподавателя по информатике(Стасишина) Он несправедливо оценивает выполненную работу, не объясняет материал.
- Буквально все связанное с преподаванием. Малая часть преподавательского состава имеет знания о своих специальностях и обучают, но большинство из их коллег не имеют такой способности, не умеют обсуждать и идут против дискуссий по поводу своих знаний. НЕ умеют использовать полученные за годы практики и обучения информацию для обучения кого-либо. Обучения так-такого-то нет, ведутся лекции с поверхностными знаниями о специальности. Некоторые из учителей не имеют представления о дисциплине, пытаясь как унижить студентов, так и высмеять их за незнание чего-либо. Не слушают мнения студентов и их вариантов ответа, придерживаясь лишь своего ответа не имеющего другого объяснения. Образование так таковое есть, с малой долей знаний и постоянными нервами, расписание бывает настолько не понятным, что не понятно, чем занимаются люди занимающие должности сверху. Практика, предоставляемая колледжем самая что ни на есть херня, в этом колледже, большую часть обучения занимают специальности гостиничное дело и туризм, и практика естественно идёт у них, у других направлений практика в магазине кассиром считается в вашем мнении, получением практического опыта в логистике? Никогда не посоветую этот колледж, о нем и так не лестно отзываются, есть хорошие преподаватели перекрывающие отрицательное впечатление, но даже так, это учреждение нельзя считать таким каким его выставляют преподаватели. Продажный, подлый колледж, где всем без разницы о том, что происходит с студентами, требуют посещаемости, оценок, денег на оплату, но при этом не могут нормально воспринимать работу студентов, понятно конечно, что учреждение хочет навязать кредит, но такое отношение к людям просто отвратительное. Из всего вашего состава за время обучения лучшие преподаватели, которые внятно объясняют материал, имеют подход к студентам и готовыми заниматься и осуществлять дружеские отношения с студентами являются, Владимир Викторович Ильюк, Степуренко Оксана Анатольевна, Гаврилова Юлия Владимировна, Грачев.
- Цены на еду.
- Бесплатная вода. Снизить цены в столовой и улучшить качество еды.
- Организация учебного процесса.
- Цены в столовой, и возможность совмещать работу и учебу.

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;
- 67,4 % опрошенных удовлетворены уровнем преподавания по данному направлению;
- около 40 опрошенных студентов удовлетворены или частично удовлетворены их отношениями с преподавателями и путями решения конфликтов;
- 72 % 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 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.