

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 - 42.02.14 Гостиничное дело

**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;

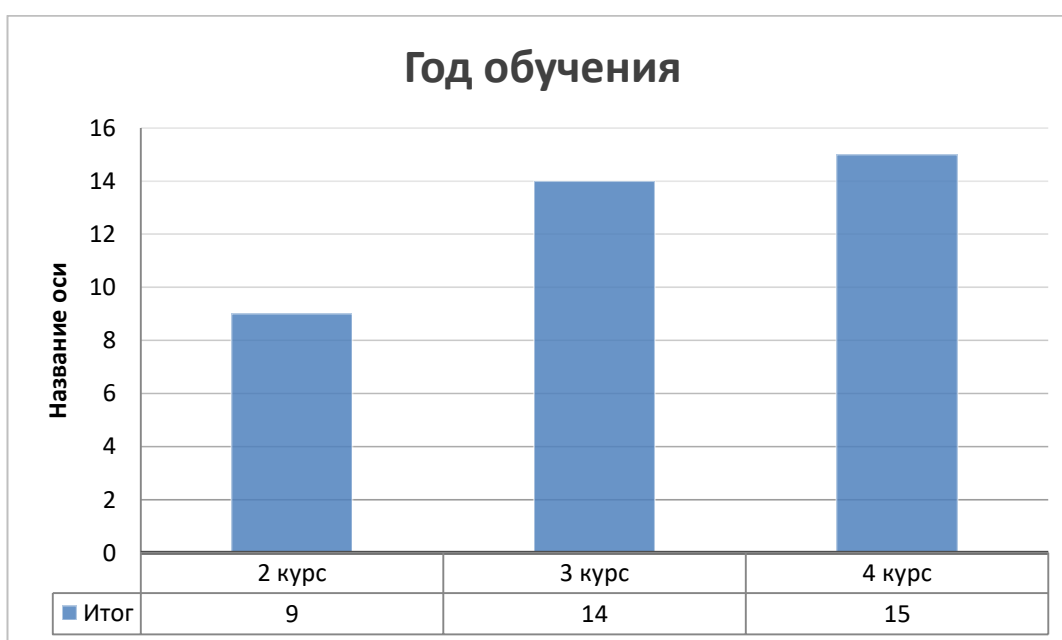
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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 - 42.02.14 Гостиничное дело

Всего обучающихся: 81 чел., из них очно -80, очно-заочно 1.

Приняли участие в анкетировании – 38 чел. (46,9%).



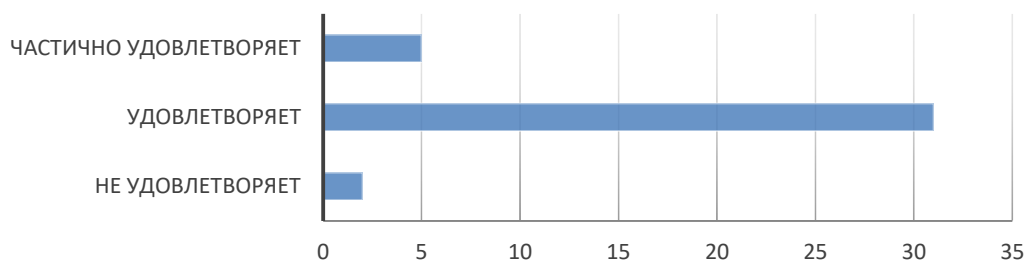
В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Количество удовлетворенных структурой программы студентов составило 17 человек, а 18 студентов выражает частичную удовлетворённость. При этом стоит отметить, что большинство опрошенных 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.

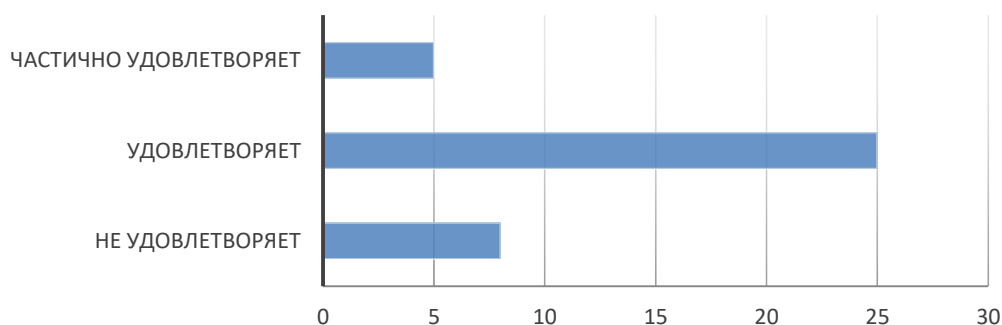


Удовлетворяет ли Вас качество учебного процесса, проводимого в дистанционном формате?



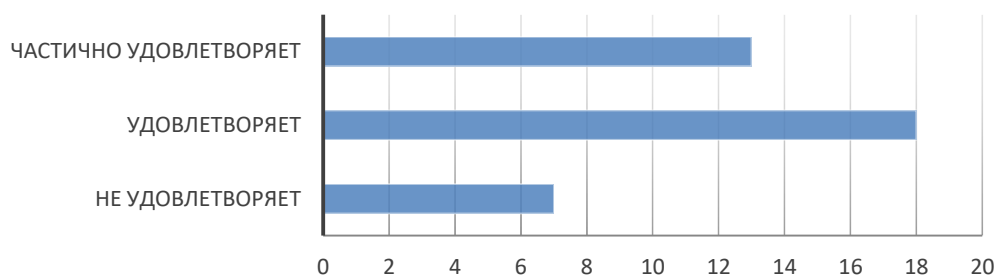
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	31	5

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



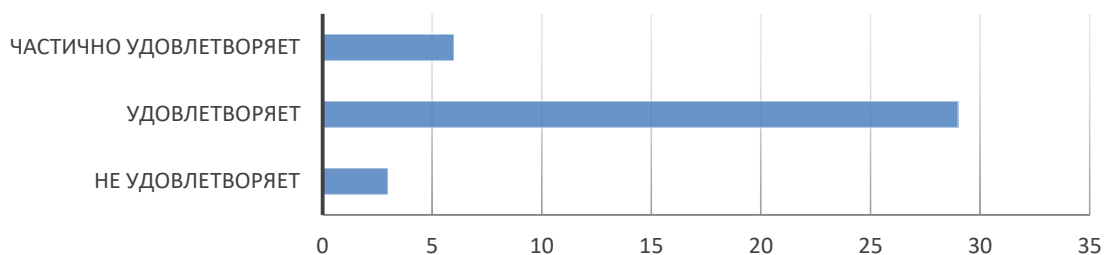
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	8	25	5

Удовлетворяет ли Вас количество практических занятий и формы их проведения?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	18	13

Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?

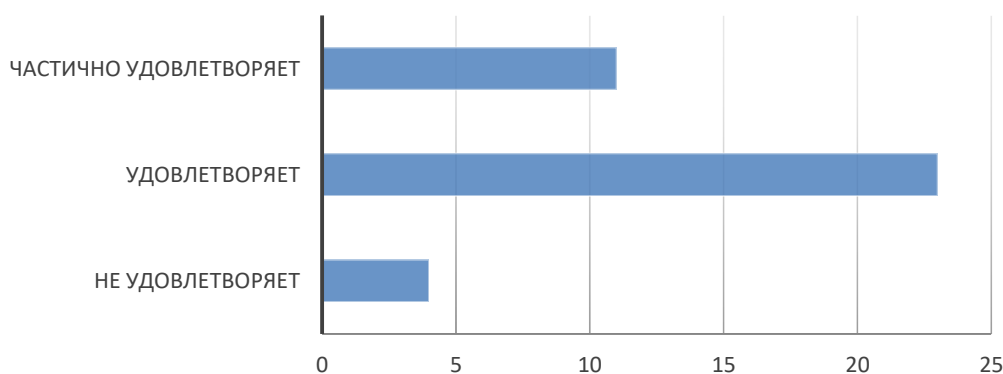


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	29	6

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

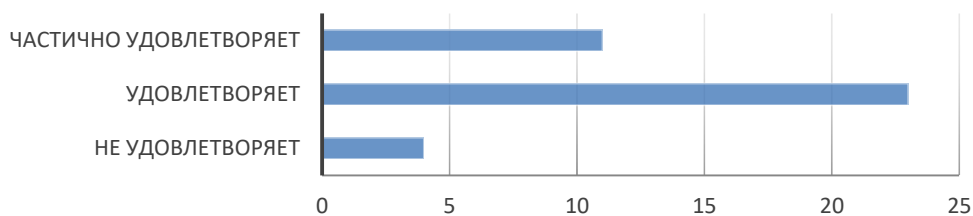
Практически всех студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет, 52,6 % студентов удовлетворены проведением практик, 39,4 % частично удовлетворены. 60,5 % опрошенных удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.

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



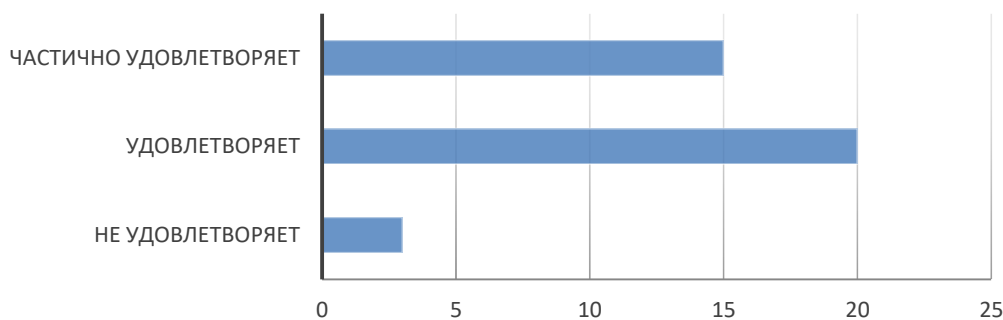
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	23	11

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



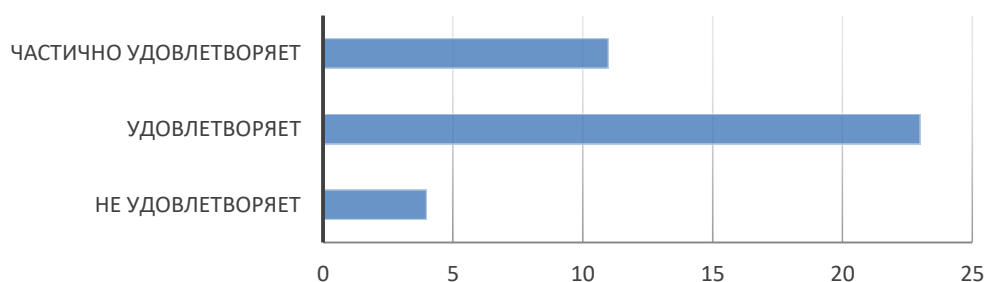
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	23	11

Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



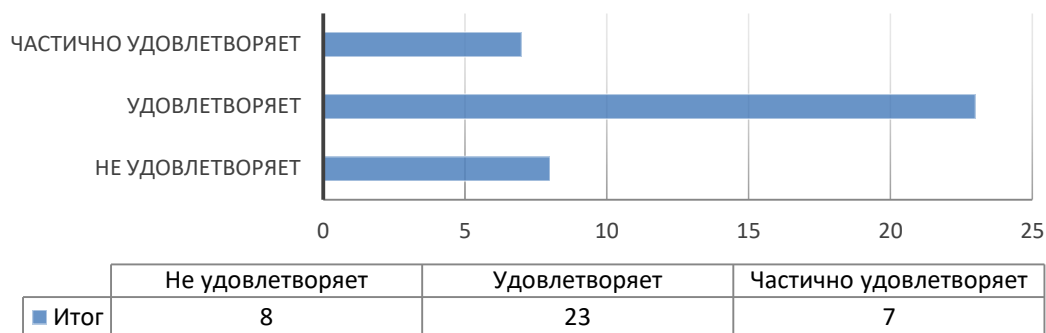
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	20	15

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

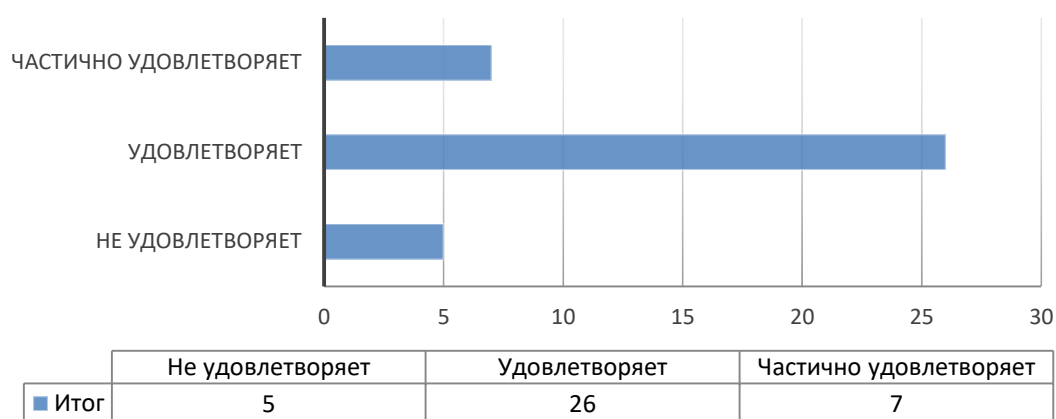


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	4	23	11

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



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



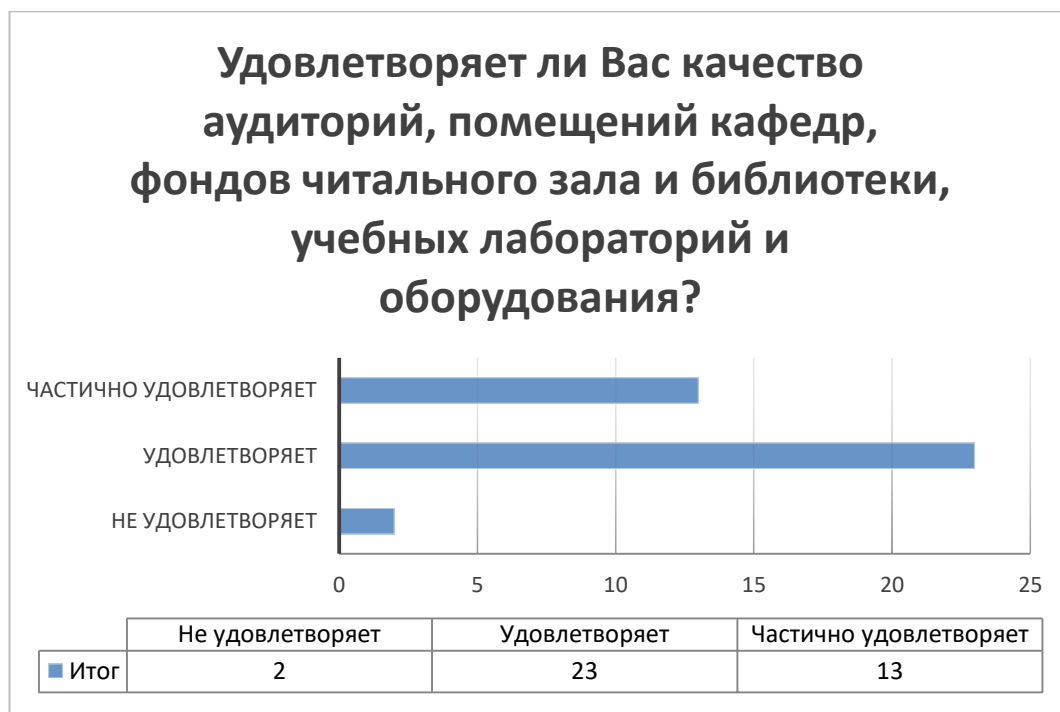
По третьему блоку анкеты, в котором отражались вопросы, связанные с удовлетворенностью условиями, в которых проходит образовательный процесс, подавляющее большинство студентов ответили, что качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования, 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 - 60,5 %.

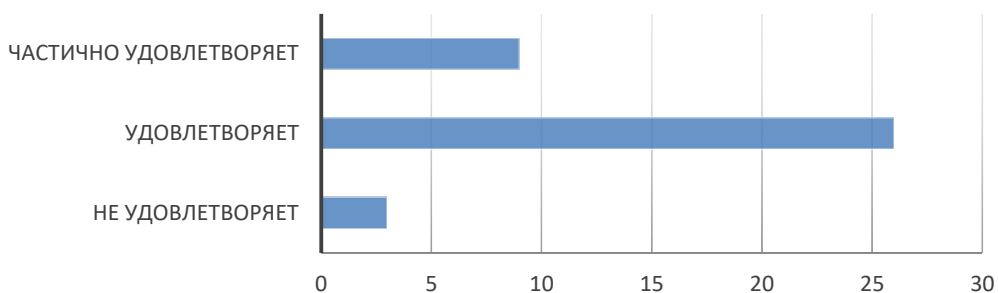
Однако, следует обратить внимание на показатели удовлетворённости оперативности и результативности реагирования на запросы студентов (на кафедру, в деканат, к руководству вуза): 42,1 % опрошенных частично удовлетворены данным вопросом.

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»(12 чел.).

На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым» 17 человек ответили удовлетворительно «да», 17 студентов ответили «не знаю», 10,5 % ответили «нет».

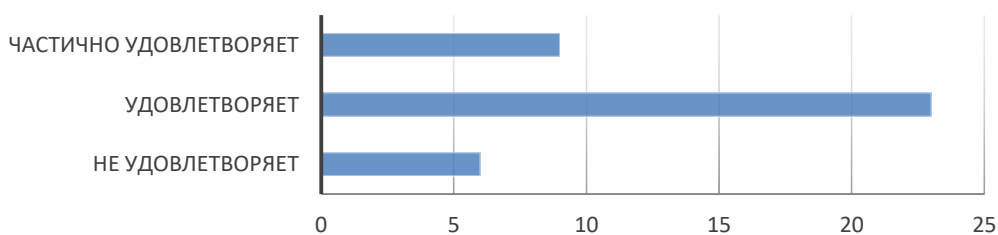


Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



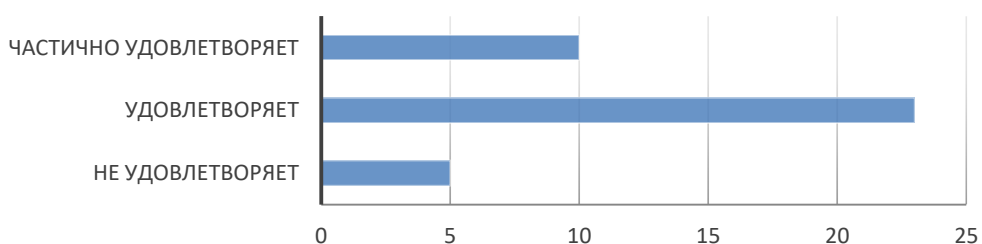
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	26	9

Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



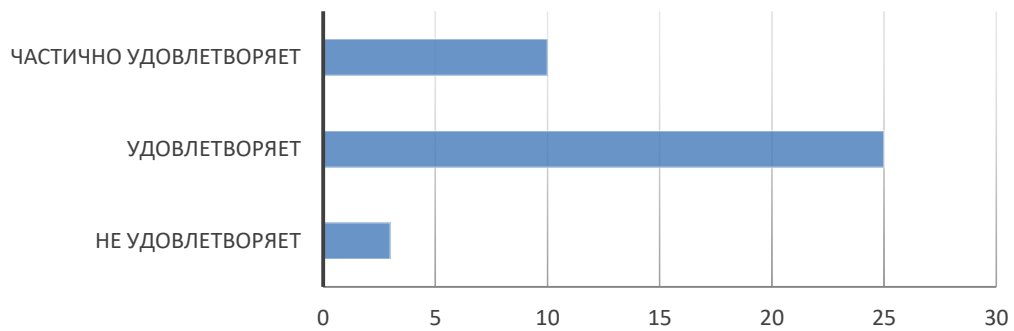
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	23	9

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



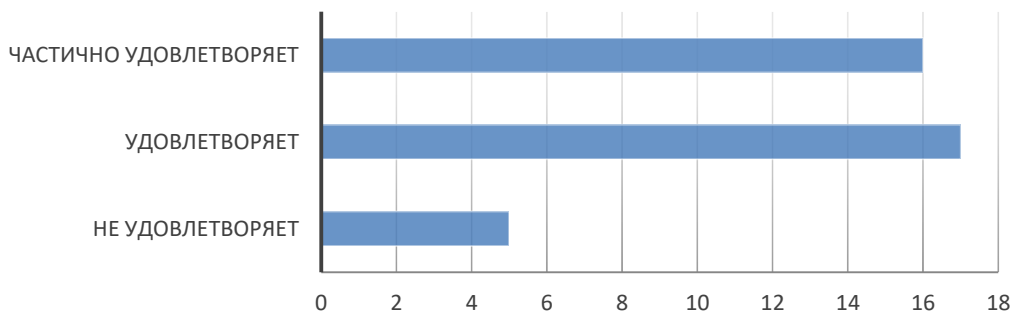
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	23	10

Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



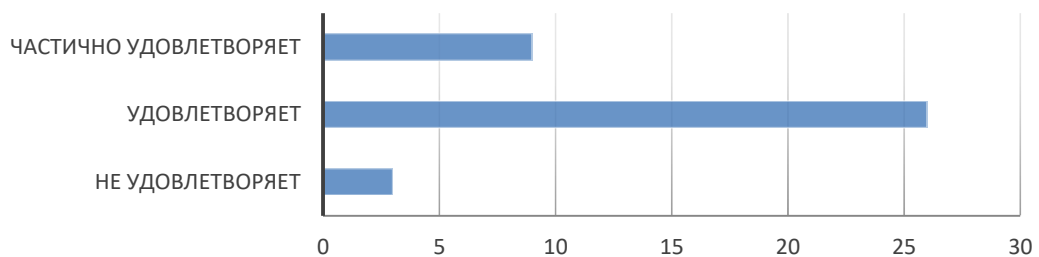
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	25	10

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



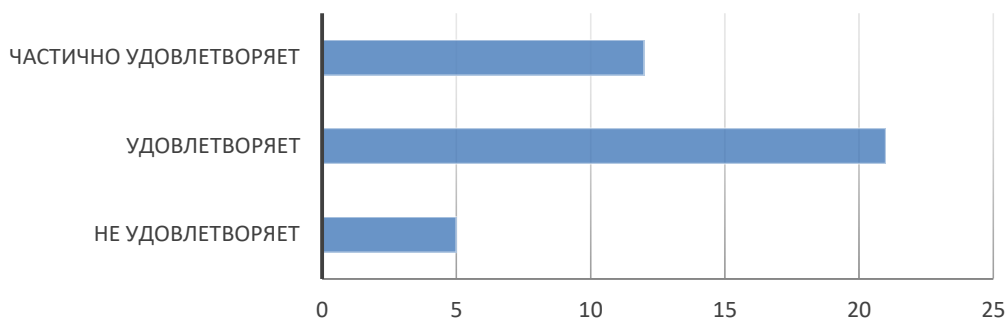
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	17	16

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



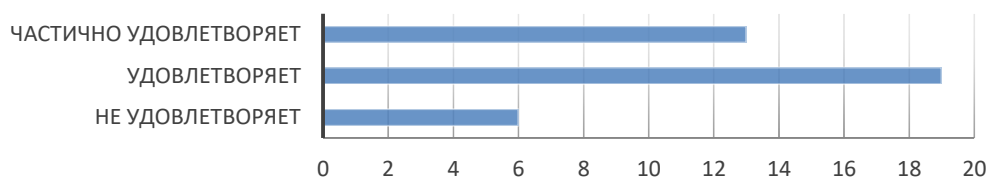
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	26	9

Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



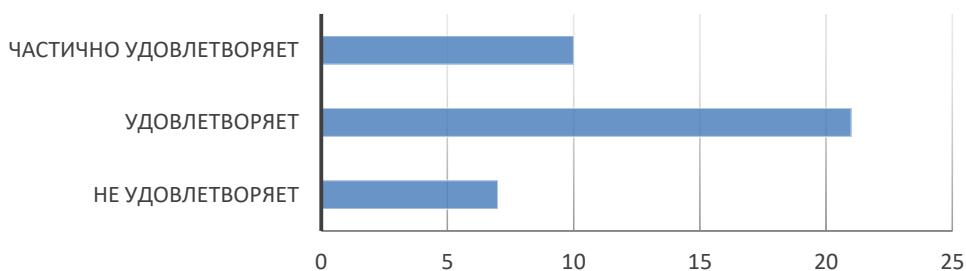
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	21	12

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



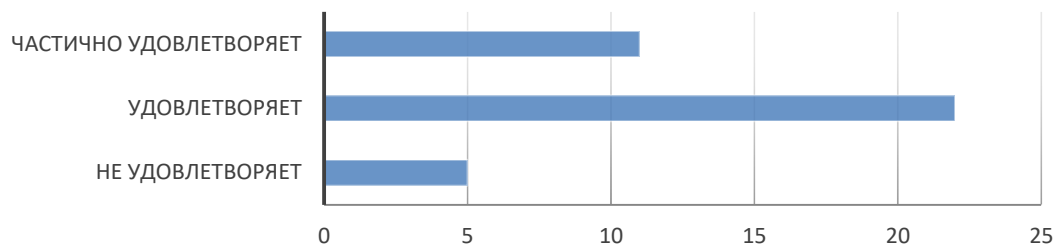
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	19	13

Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность питьевой воды в РМАТ?



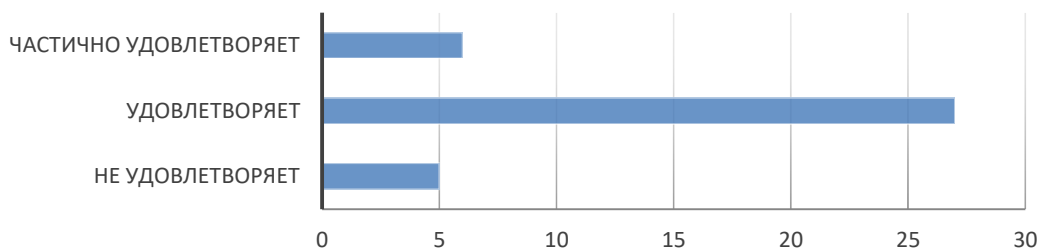
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	7	21	10

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



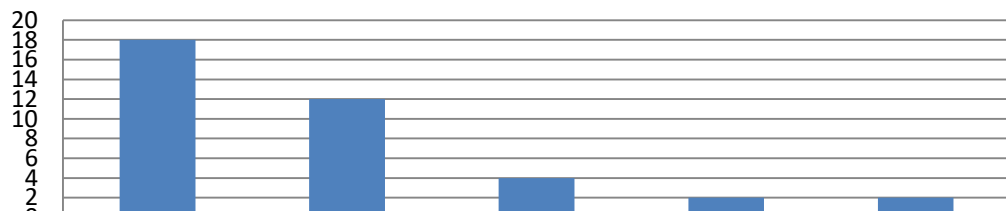
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	22	11

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



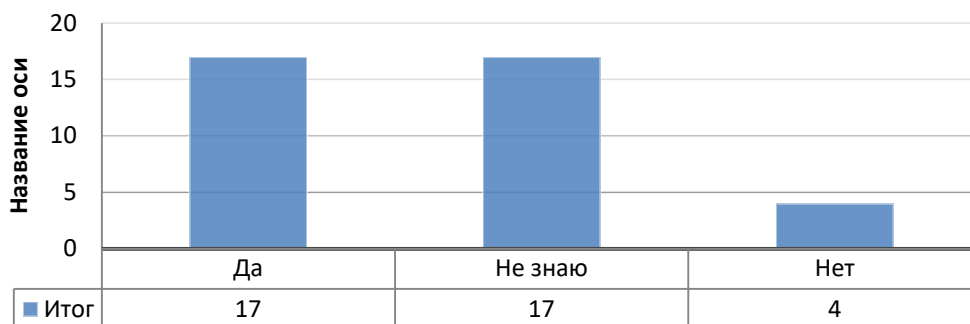
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	5	27	6

Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего



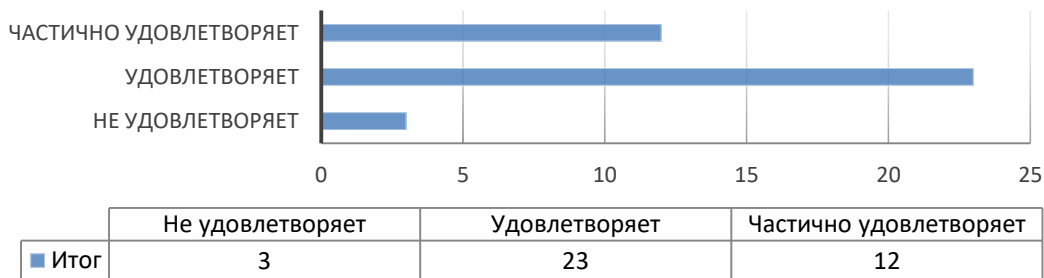
	Высокие цены в студенческой столовой	Необходимость зарабатывать на свое обучение	Неудовлетворительная организация учебного процесса	Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов	Отсутствие условий для проведения досуга
■ Итого	18	12	4	2	2

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.

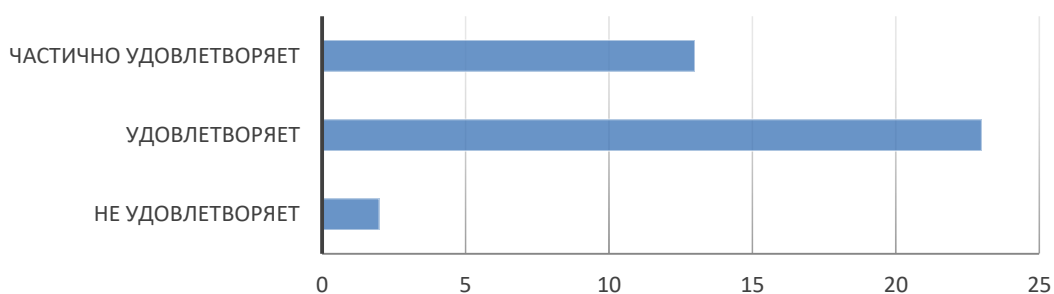
Удовлетворяет ли Вас то, как складываются (как правило) отношения с преподавателями?



Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?

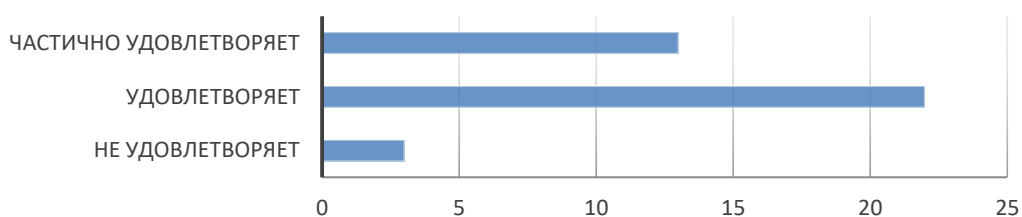


Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



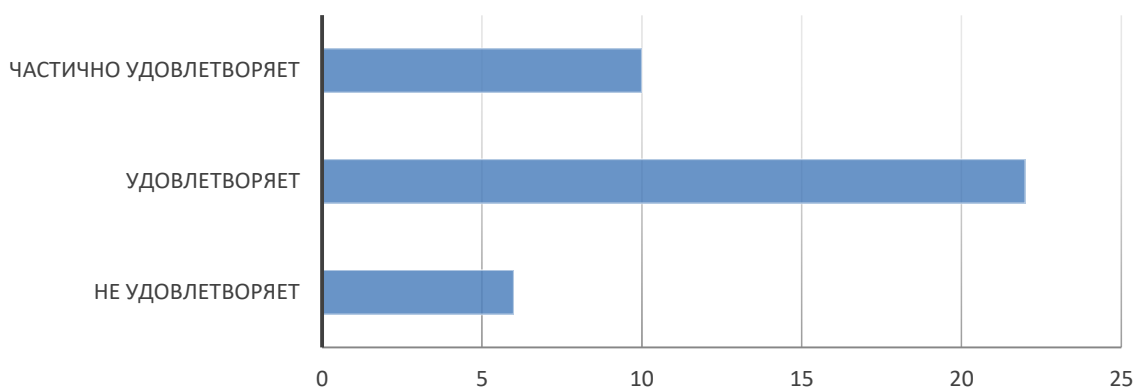
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	2	23	13

Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?



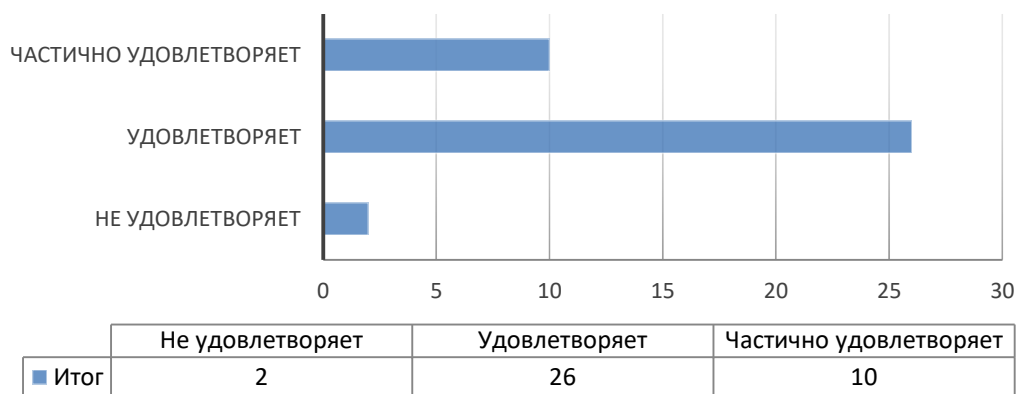
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	3	22	13

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

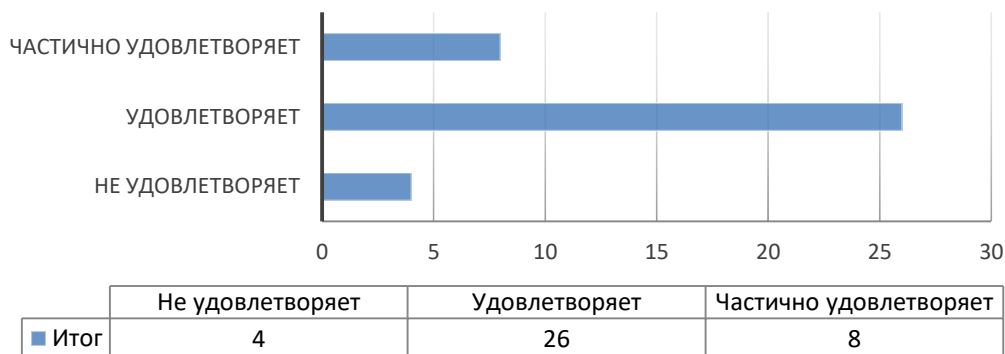


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет	Частично удовлетворяет
■ Итого	6	22	10

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



Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?



35. Что бы Вы хотели изменить в Академии?

- Более лояльное отношение к студентам, которые учатся и работают одновременно
- транспортную доступность.
- Отношение преподавателей к студентам. Мы обязаны профессией только себе, а не им.
- Расширить наличие зон отдыха.
- Отношение к студентам, некоторый преподаватель оставил неприятное впечатление, данный вопрос частично был решён, но не так, как хотелось бы. Если говорить в целом, то Академия мне нравится, нравится руководитель нашей группы и ее команда, несмотря на то, что моя группа является «сложной» по своему характеру, она всё равно старается и работает во благо нам, хочу выразить благодарность Академии.
- Цены в столовой и педагогический состав.
- Я бы хотел, чтобы поставили побольше скамеек для ожидания в 1ук на 2 и 3 этажах.
- Побольше молодых преподавателей из индустрии гостеприимства, которые работали в данном бизнесе.

- Я бы хотела, чтобы физкультура была не в получасовой доступности от колледжа.

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;
- 35 опрошенных студентов удовлетворены или частично удовлетворены их отношениями с преподавателями и путями решения конфликтов;
- 71 % 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.