

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.09.2023 14:31:18  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

**УТВЕРЖДАЮ:**



**Ректор Трофимов Е.Н.**

**«01» сентябрь 2023**

**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, практико-ориентированной, 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 .
- 8) обобщить предложения студентов и других субъектов образовательных отношений по улучшению качества подготовки специалистов с высшим образованием и научных кадров в вузе;
- 9) 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;

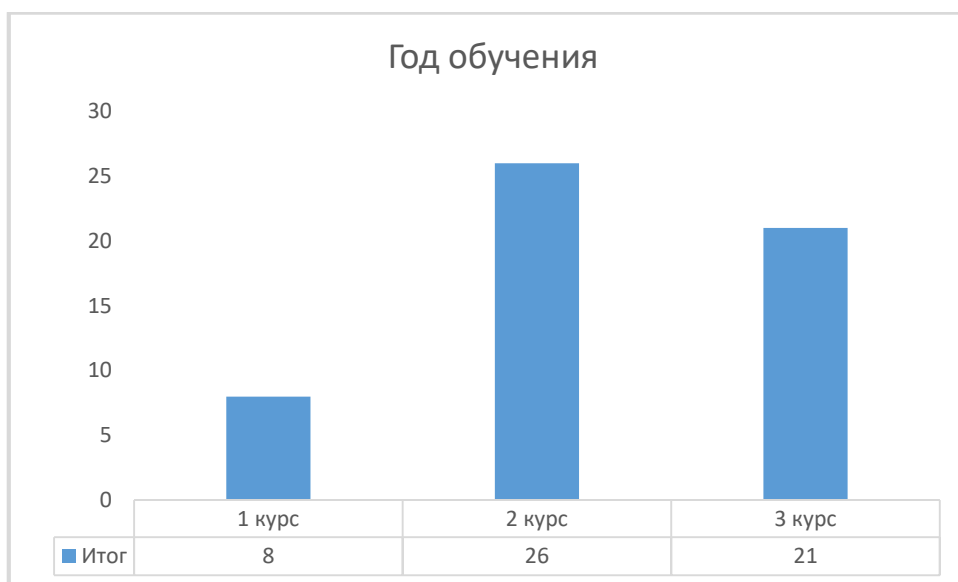
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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»

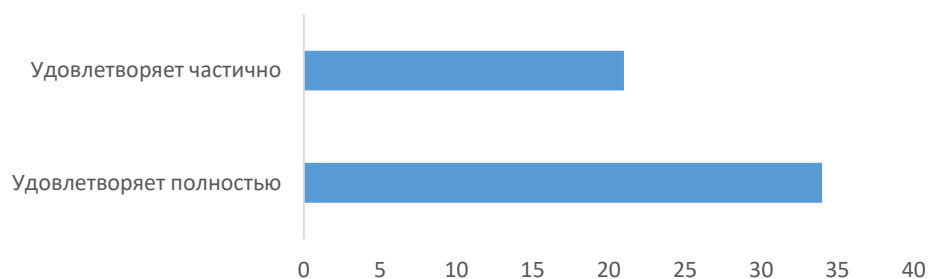
## Специальность - 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Всего обучающихся: 155 чел., из них очно -155, заочно - нет.

Приняли участие в анкетировании – 55 чел. ( 35.4 %)

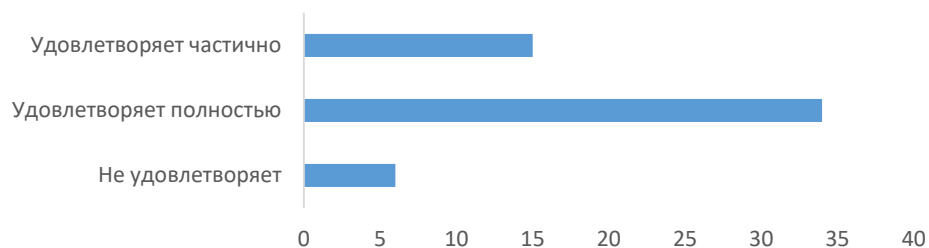


## 2. Удовлетворяет ли Вашим потребностям объем времени, отведенный на лекционные занятия?



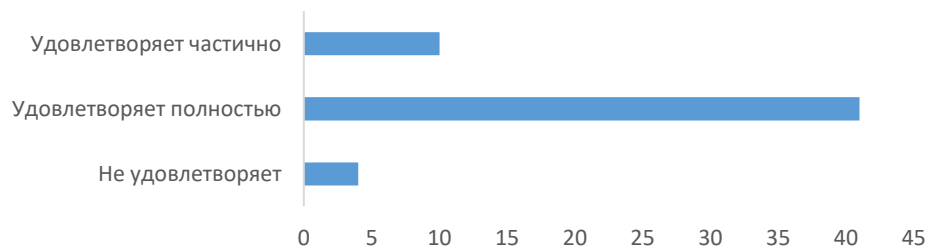
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	34	21

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



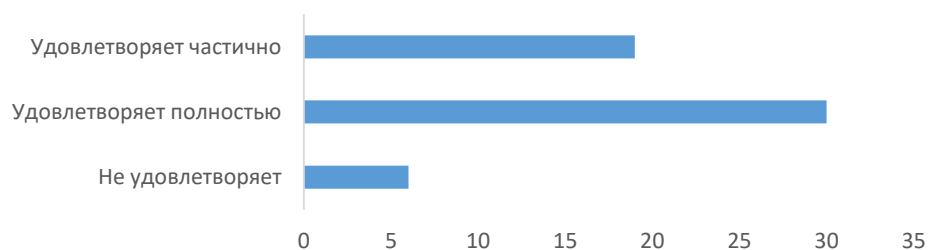
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	6	34	15

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



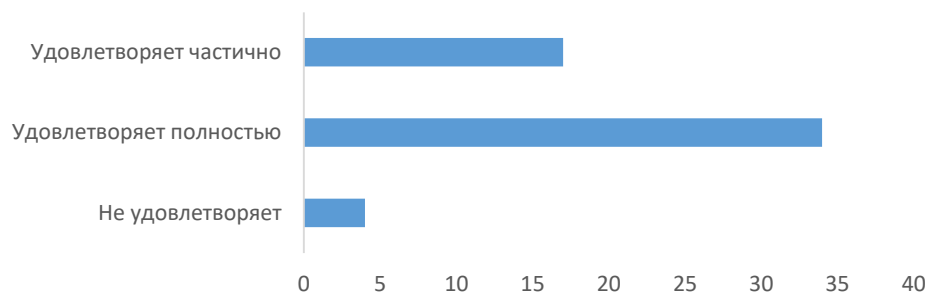
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	41	10

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



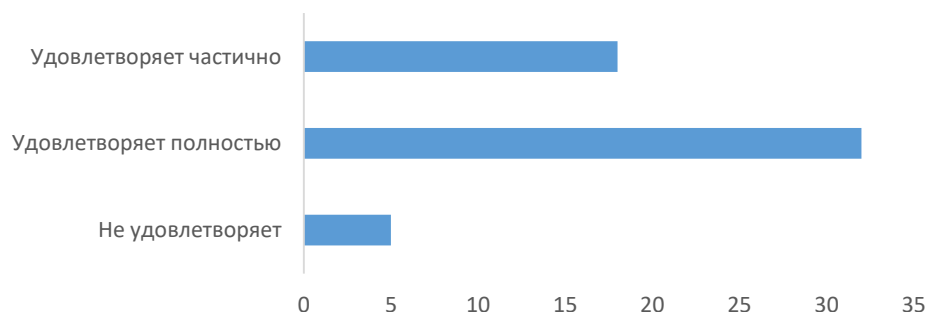
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	6	30	19

### 6. Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?



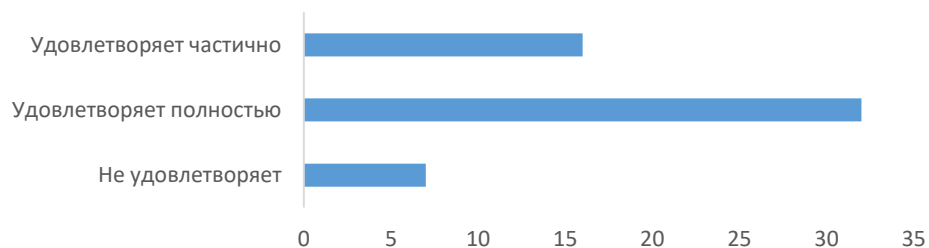
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	34	17

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



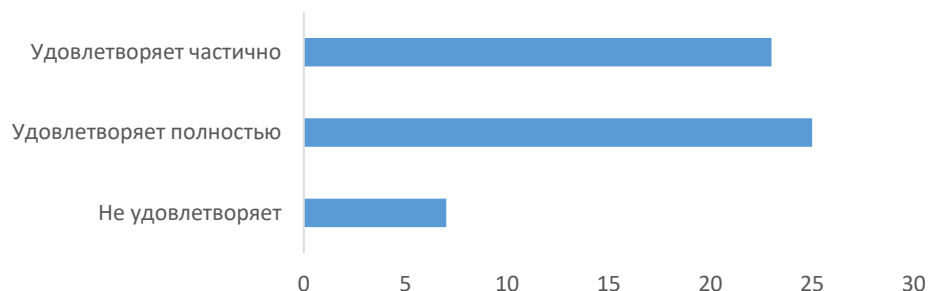
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	32	18

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



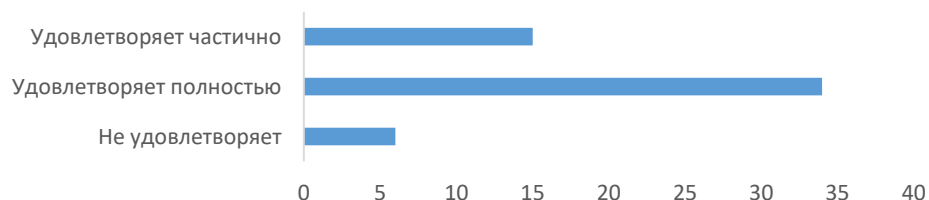
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	7	32	16

9. Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	7	25	23

10. Удовлетворяет ли Вас научно-исследовательская деятельность, проводимая в РМАТ (возможность участия в конференциях, форумах т.п.)?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	6	34	15

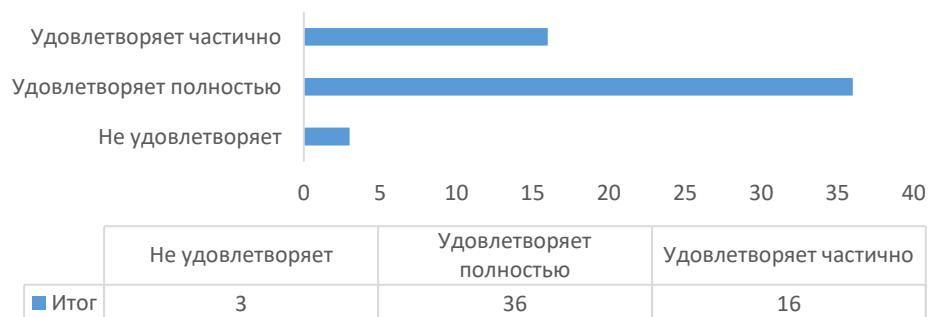
11. Удовлетворяет ли Вас организация в РМАТ доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов



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

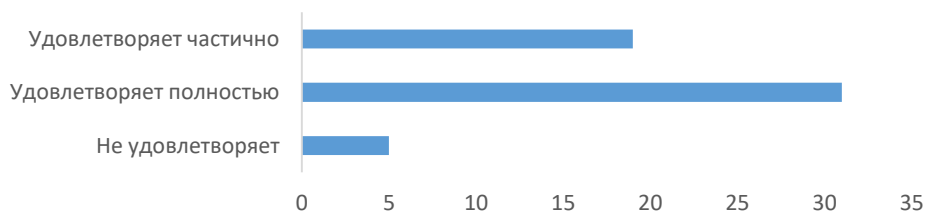


13. Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования?



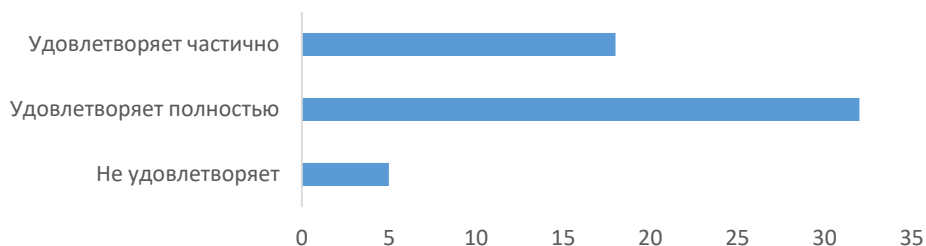


14. Удовлетворяют ли Вас помещения для самостоятельной работы (Вы имеете свободный доступ в эти помещения, они оснащены компьютерной техникой с выходом в сеть «Интернет», подключены к ЭБС, имеется доступ к профессиональным базам и пр.)



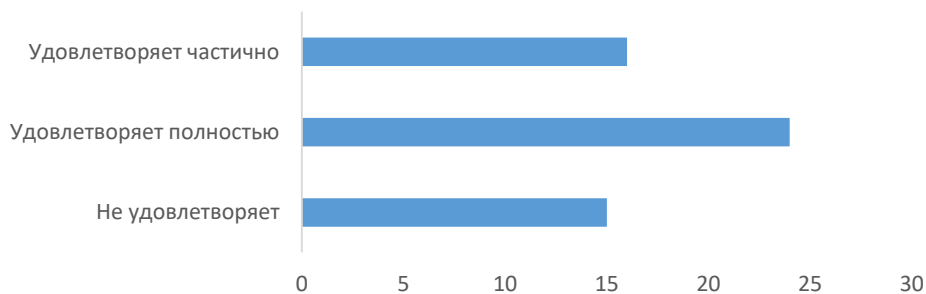
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	31	19

15. Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



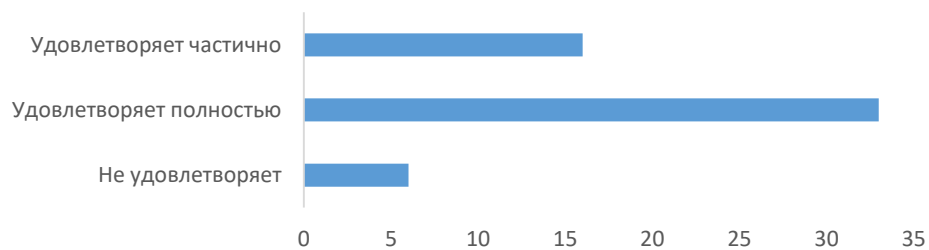
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	32	18

16. Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



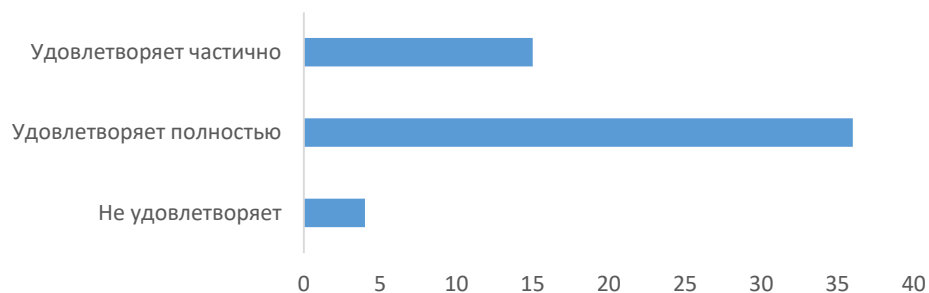
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	15	24	16

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



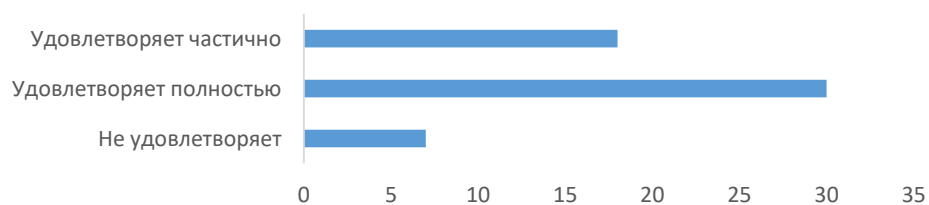
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	6	33	16

18. Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



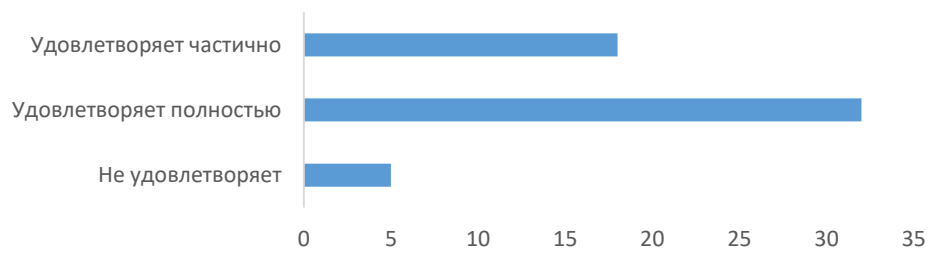
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	36	15

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



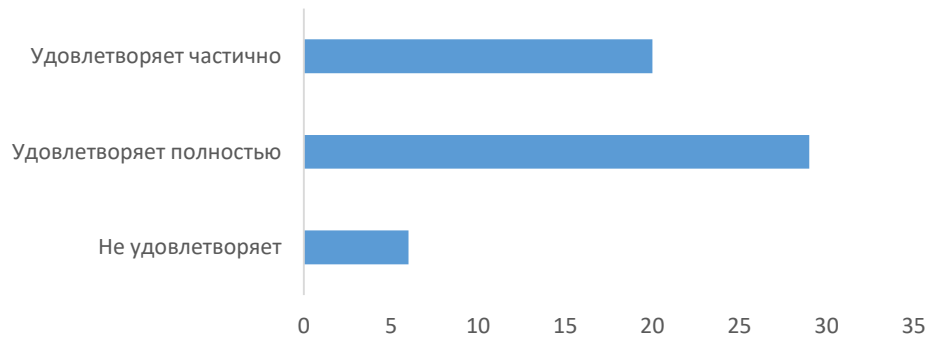
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	7	30	18

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



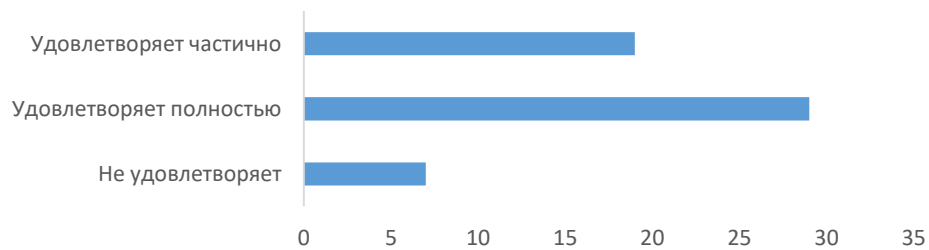
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	32	18

21. Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



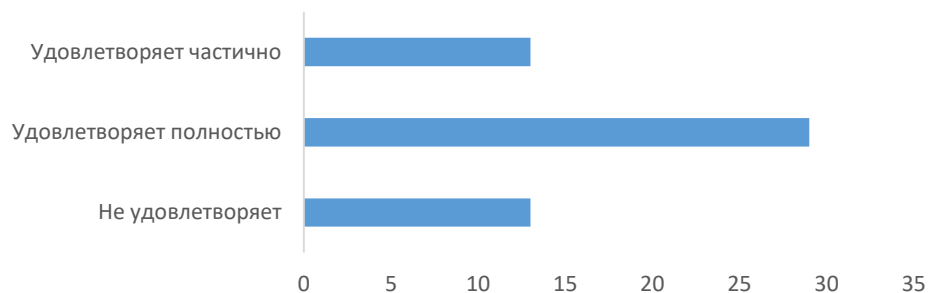
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	6	29	20

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



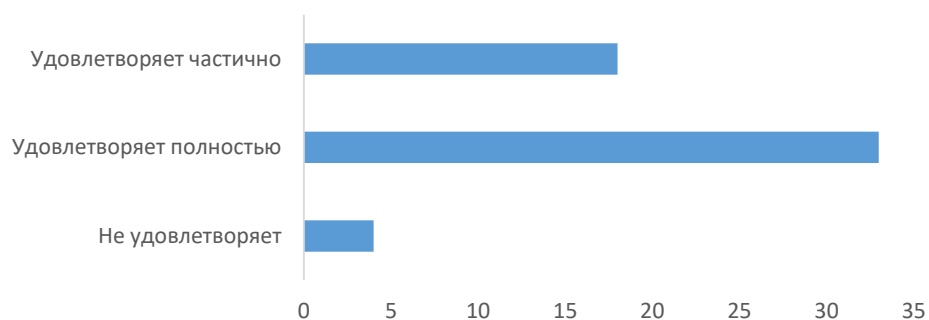
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	7	29	19

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



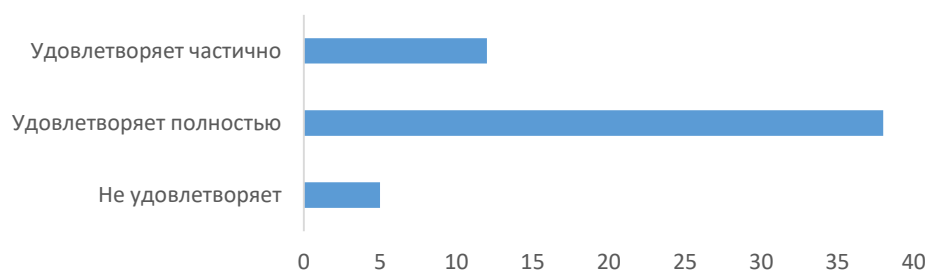
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	13	29	13

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



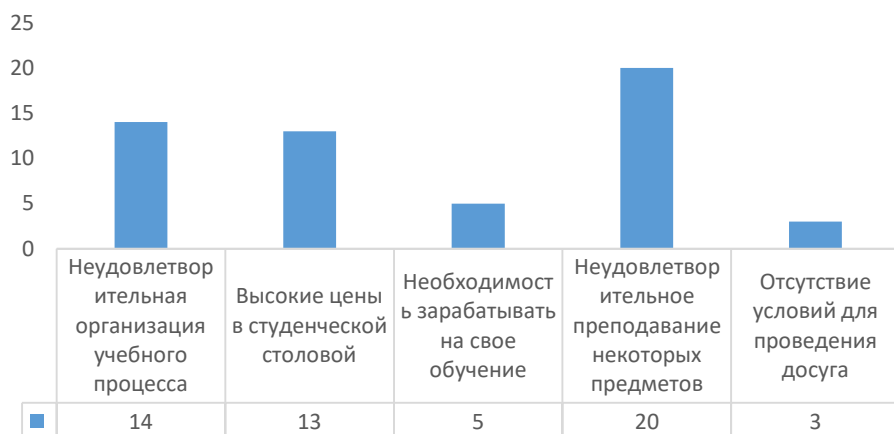
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	33	18

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

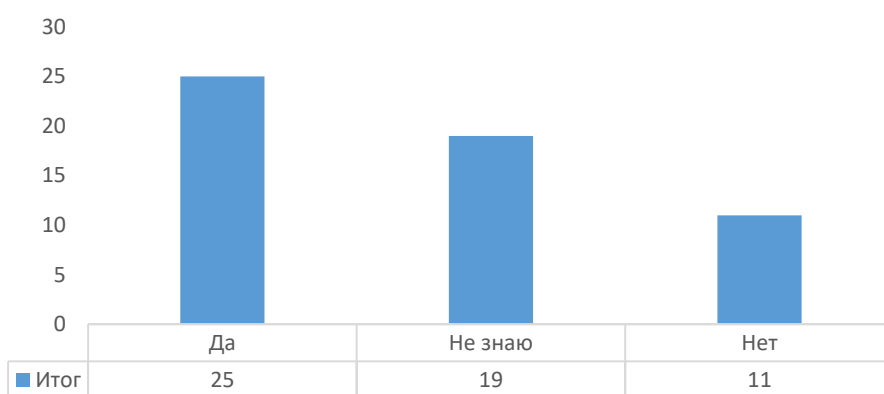


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	38	12

26. Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего?



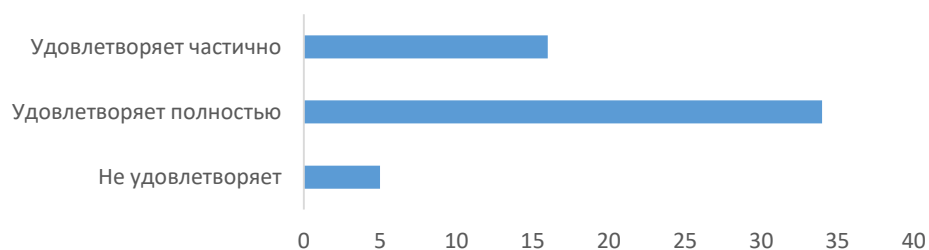
27. Можете ли Вы порекомендовать получение образования в РМАТ родственникам и знакомым?



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

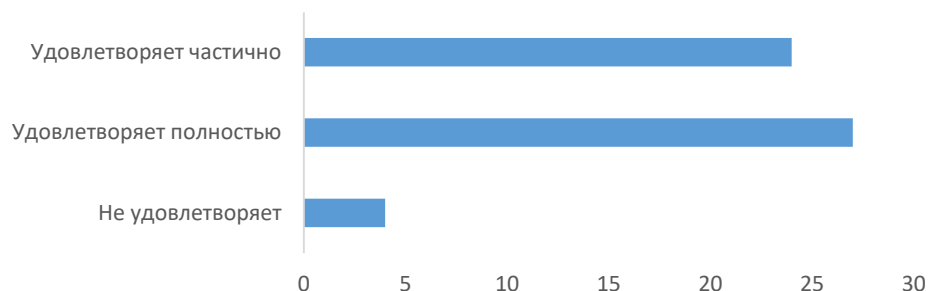


### 29. Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?



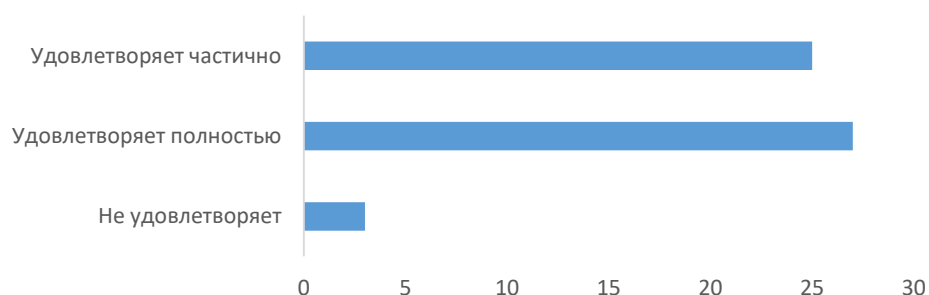
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	34	16

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



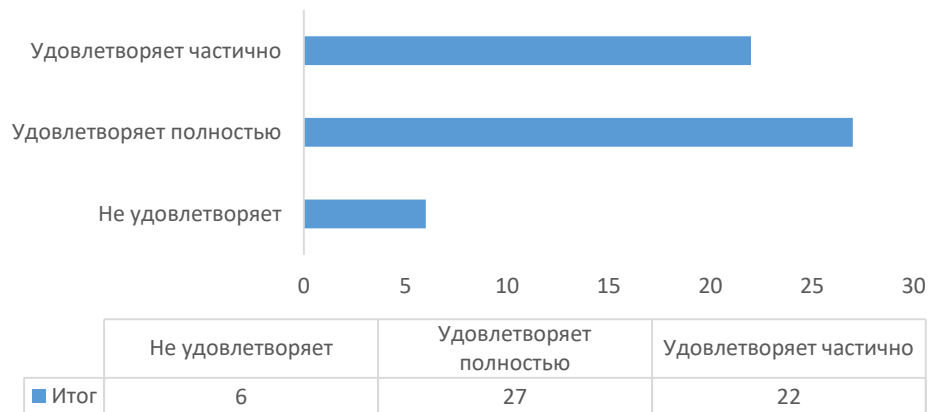
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	27	24

### 31. Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?

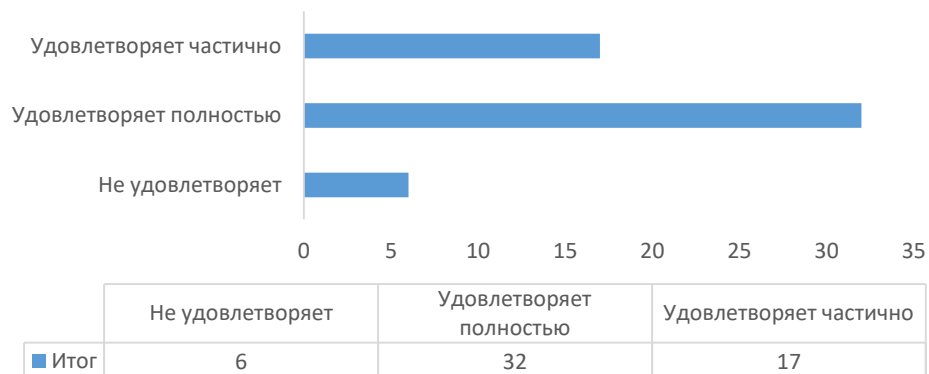


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	3	27	25

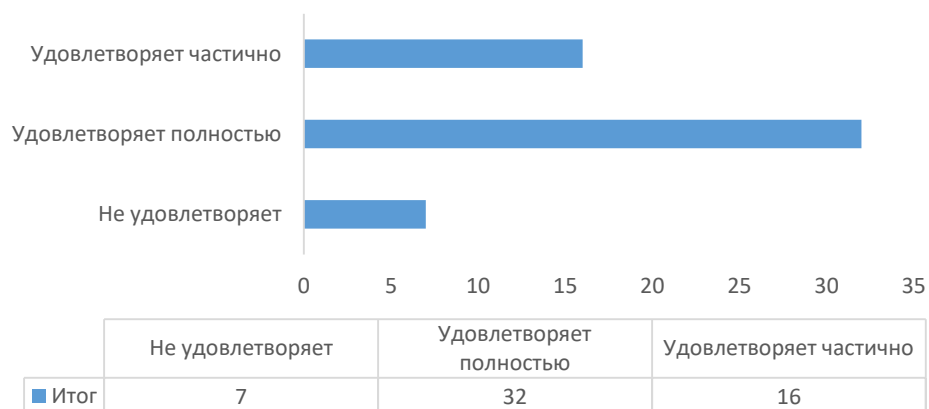
32. Удовлетворяют ли Вас применяемые педагогами (администрацией) технологии разрешения конфликтных ситуаций с преподавателями (при их наличии)?



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



34. Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?



Выводы по опросу студентов можно сделать следующие:

- студенты владеют информацией о своих специальностях, сроках обучения, о дисциплинах, структура программы соответствует их ожиданиям;
- наличие и доступность питьевой воды студентов так же не удовлетворяет, так как отсутствуют у аппаратов с питьевой водой одноразовые стаканчики;
- студенты знают и пользуются ЭИОС, но не всегда, получается, подключиться к ней из любой точки;
- студенты отметили, что не совсем удовлетворены количеством и качеством компьютерного обеспечения учебного процесса (15 чел.), тогда как качеством аудиторий, помещений кафедр, фондом читального зала и библиотеки удовлетворены практически все студенты;
- 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 и могут порекомендовать обучение в Академии по данной специальности своим знакомым и родственникам, друзьям.
- не все студенты данной специальности удовлетворены уровнем преподавания отдельных дисциплин и применяемыми педагогами технологиями обучения,
- наличие и доступность питьевой воды студентов так же не удовлетворяет, так как отсутствуют у аппаратов с питьевой водой одноразовые стаканчики.