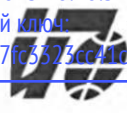


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: \_\_\_\_\_  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.09.2023 16:46:54  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc40cc52545



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

УТВЕРЖДАЮ:  
  
Ректор Трофимов Е.Н.  
« 1 » марта 2023



**Результаты исследования степени удовлетворенности студентов  
условиями и качеством обучения в вузе в рамках внутренней системы  
оценки качества образования в РМАТ.**

В национальной доктрине образования России до 2025 г. определены основные направления совершенствования законодательства в области образования, и она является основой для разработки программ развития образования (далее – доктрина). В доктрине определены основные цели и задачи образования. Во-первых, это блок целей и задач, определяющих процесс культурнодуховной и нравственной социализации личности через систему образования. Во-вторых, это блок целей и задач, направленных на профессионально-трудовую социализацию личности через систему образования. В-третьих, это блок целей и задач, связанных с организацией учебного процесса в соответствии с требованиями современного общества, достижениями современной науки через создание образовательных программ, «обеспечивающих индивидуализацию образования, личностноориентированное обучение и воспитание» и «реализующих информационные технологии в образовании и развитие открытого образования». В-четвёртых, блок целей и задач, ориентированных на «подготовку высокообразованных людей и высококвалифицированных специалистов, способных к профессиональному росту и профессиональной мобильности в условиях информатизации общества и развития новых наукоёмких технологий».

В образовательном процессе активное участие принимают следующие субъекты образовательных (общественных) отношений: студенты, аспиранты, персонал вуза (научно-педагогические работники и сотрудники), работодатели, государство в лице представителей федеральных и местных органов управления образованием, выпускники вуза, родители студентов.

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.

Образовательный процесс в вузе 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 бакалавра, специалиста или магистра о высшем образовании в рамках направления или 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) содержанием 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 и аспирантов в РМАТ;
- 2) повышение качества и эффективности профессиональной деятельности преподавателей;
- 3) повышение качества обучения и воспитания студентов и аспирантов, 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, аспирантов 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;

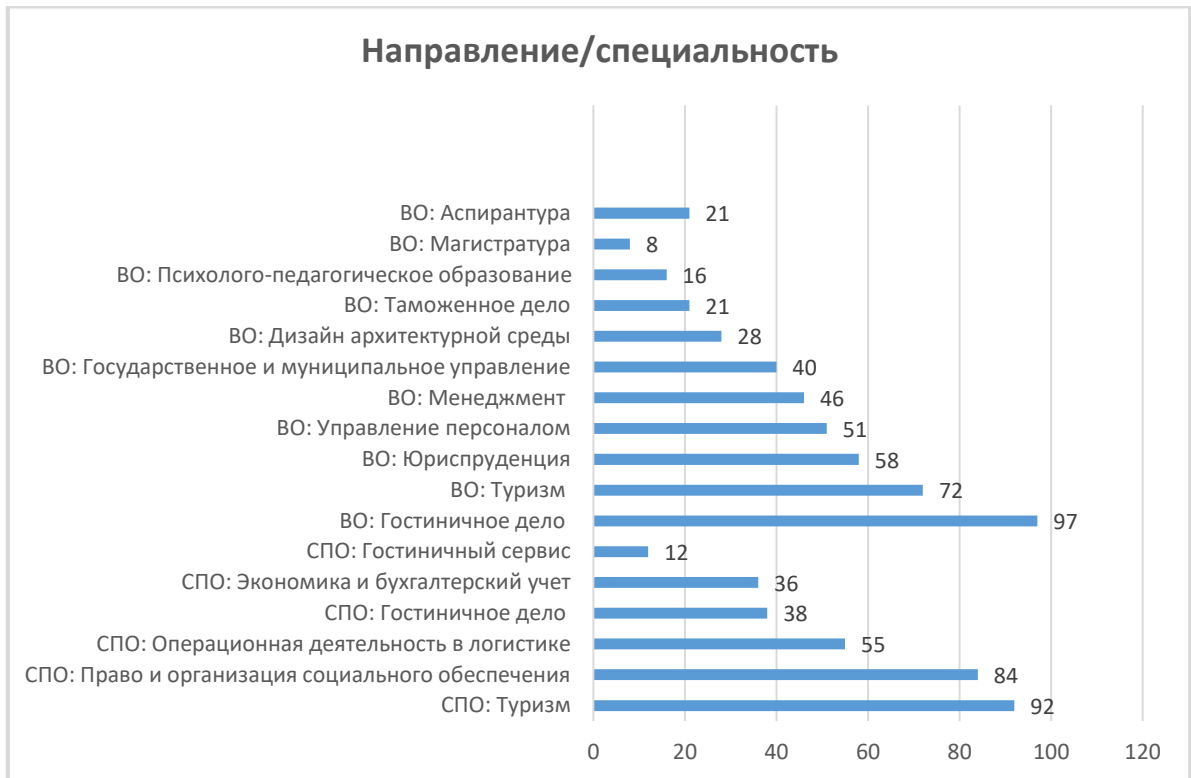
2) «частично удовлетворены» – в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

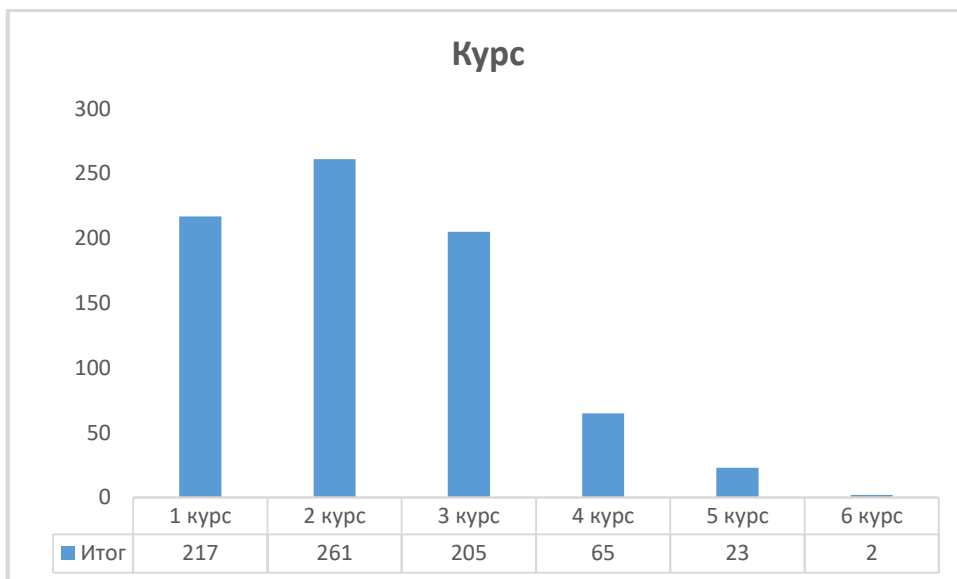
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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»

Респондентами являлись студенты факультета менеджмента туризма всех уровней образования (бакалавры, специалисты и магистры) и форм обучения с 1-го по 5 курс и студенты факультета СПО

## Анкеты студентов (775)



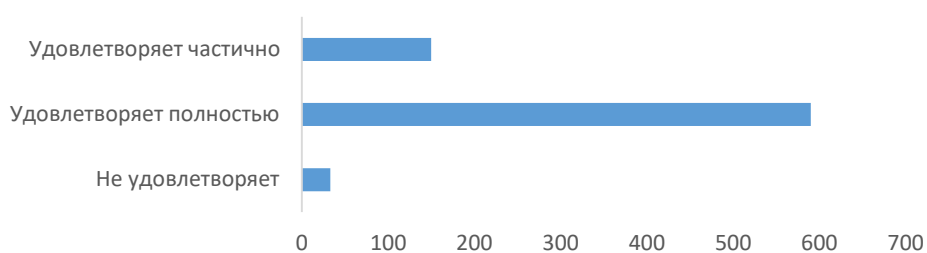


В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия полностью или частично удовлетворяет абсолютное большинство студентов.

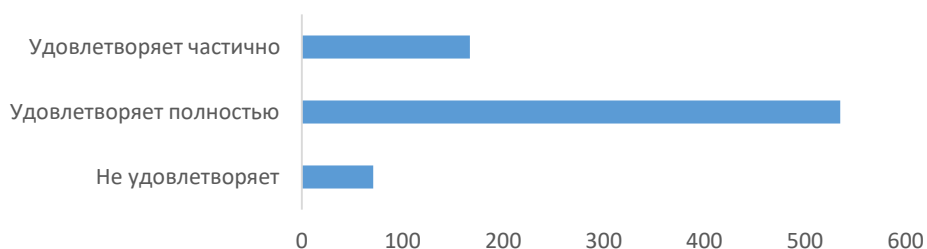
Наличие учебной литературы в библиотечных системах, количество практических занятий, сопровождение самостоятельной работы полностью или частично удовлетворяет подавляющее большинство студентов.

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



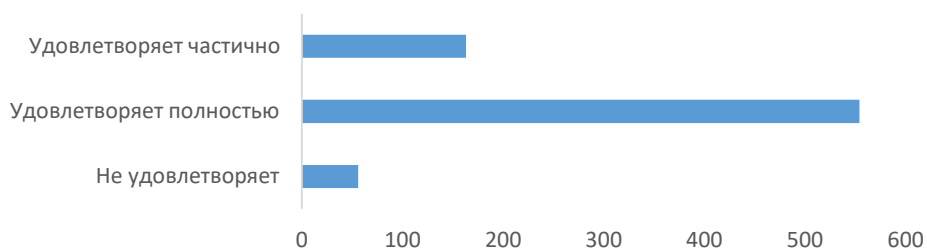
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	33	590	150

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

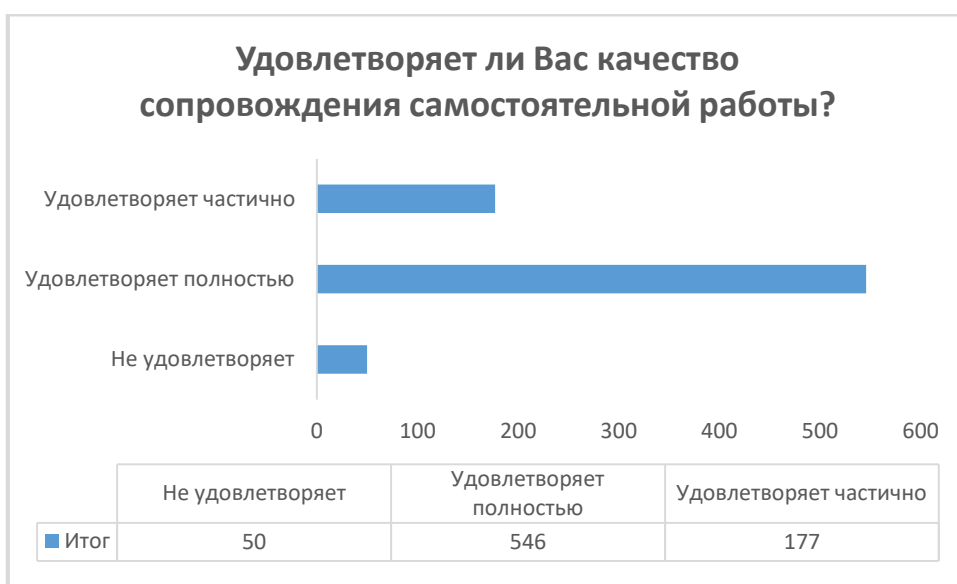


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	71	535	167

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



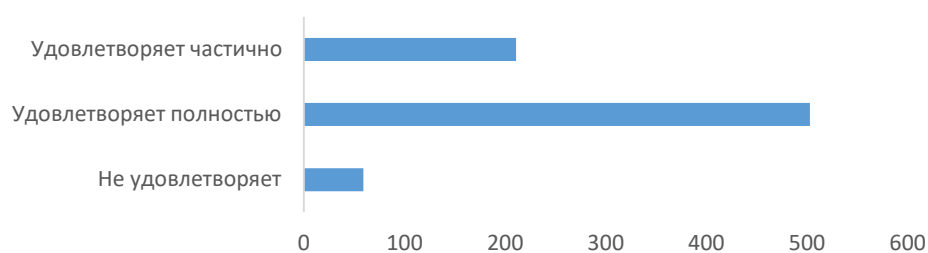
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	56	554	163



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

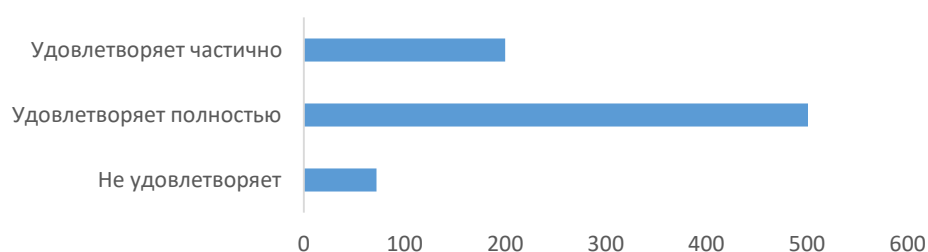
Практически всех студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет, почти нет неудовлетворенных проведением практик (6.9%), столько же процентов не удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.

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



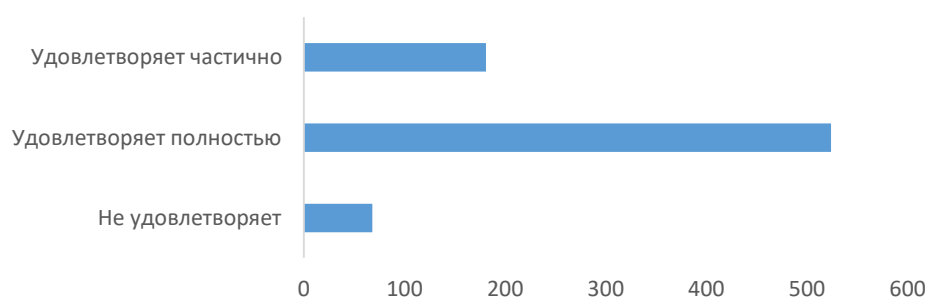
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	59	503	211

### 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	72	501	200

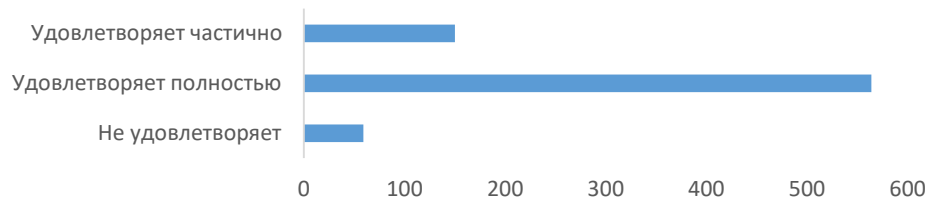
### Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	68	524	181

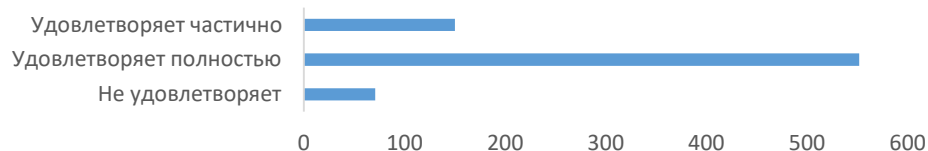


**Удовлетворяет ли Вас научно-исследовательская деятельность, проводимая в РМАТ (возможность участия в конференциях, форумах т.п.)?**



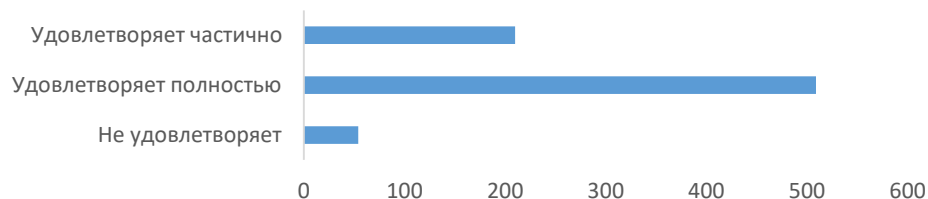
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	59	564	150

**Удовлетворяет ли Вас организация в РМАТ доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов**



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	71	552	150

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	54	509	210

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.

Но около 20 % не удовлетворены качеством компьютеров в аудиториях РМАТ.

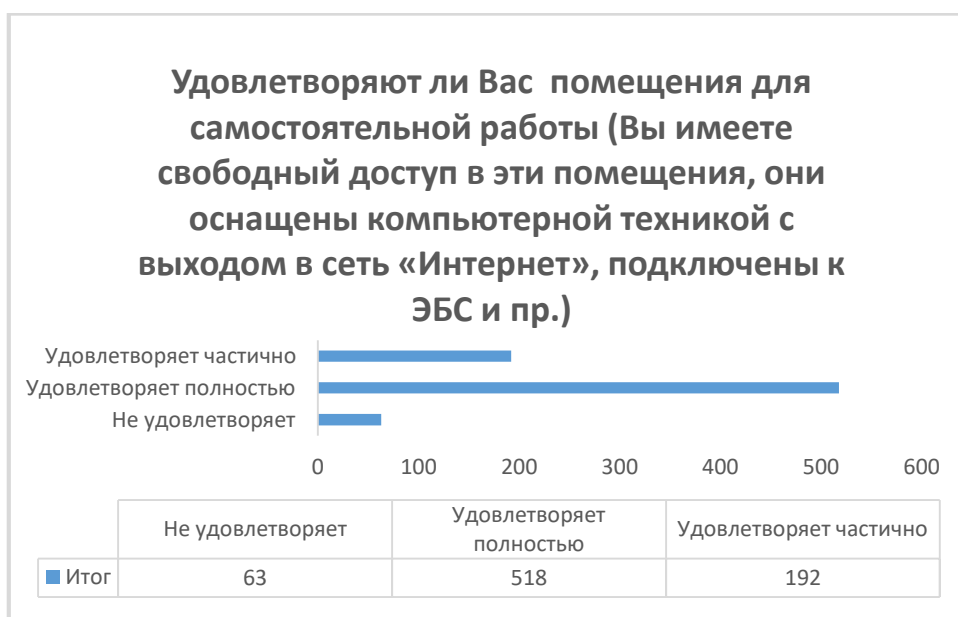
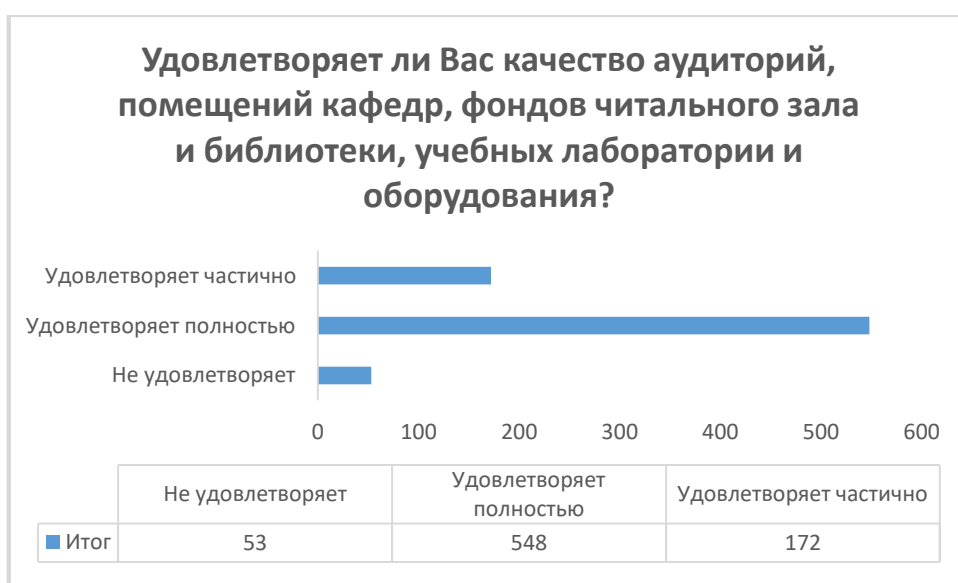
Не совсем удовлетворяет студентов оперативность и результативность реагирования на их запросы руководства кафедр и факультетов.

Также не все удовлетворены доступностью и качеством питьевой воды. В Академии.

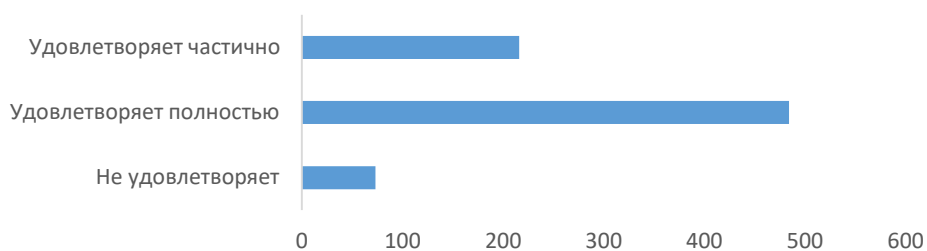
На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов», «Высокие цены в студенческой столовой», «Необходимость зарабатывать на свое обучение», «Неудовлетворительная организация образовательного процесса на факультете СПО.

На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым» большинство – более 500 чел. 48 чел ответили «да», что составляет 82.2 %.

Т. е. в социуме студентов (когда они были ещё в статусе абитуриентов) сложилось представление от людей ближайшего окружения о качестве обучения и насыщенности студенческой жизни в Академии, возможностях трудоустройства после его окончания.

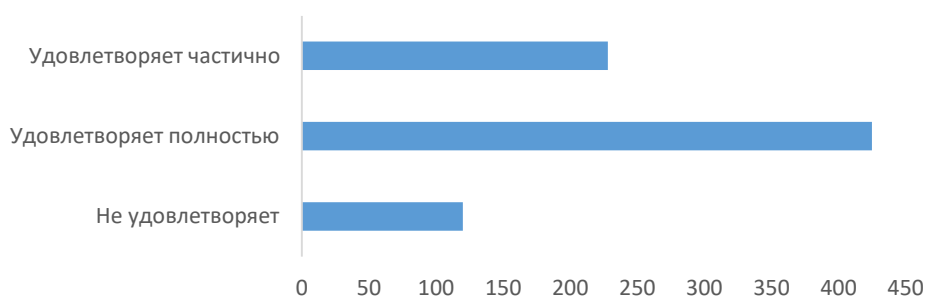


### Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



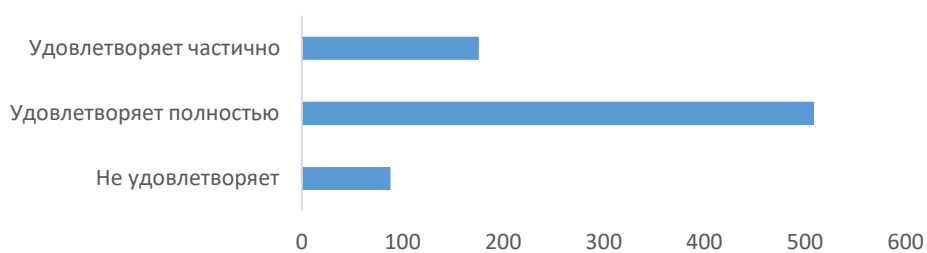
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	73	484	216

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



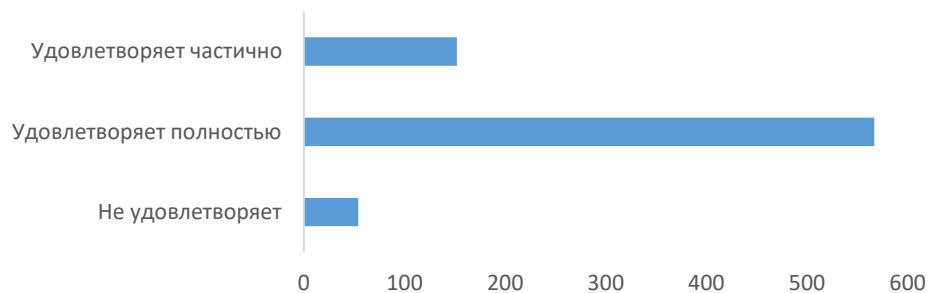
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	120	425	228

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



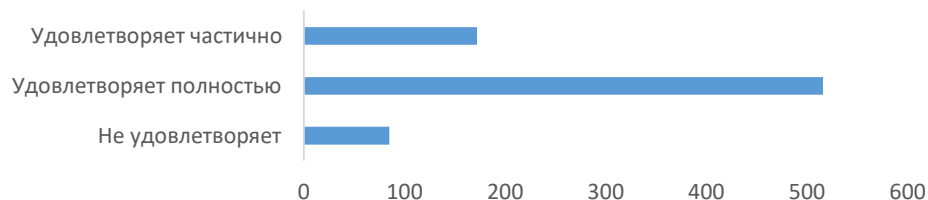
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	88	509	176

### Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



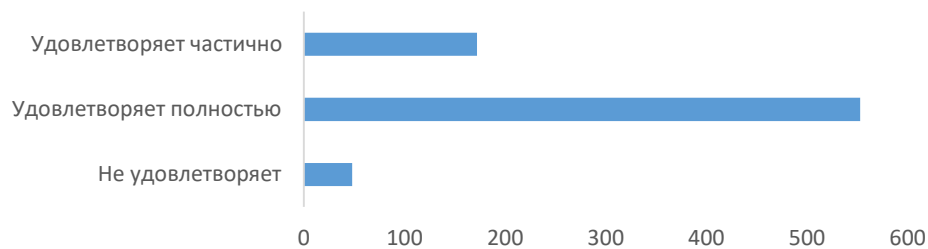
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	54	567	152

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



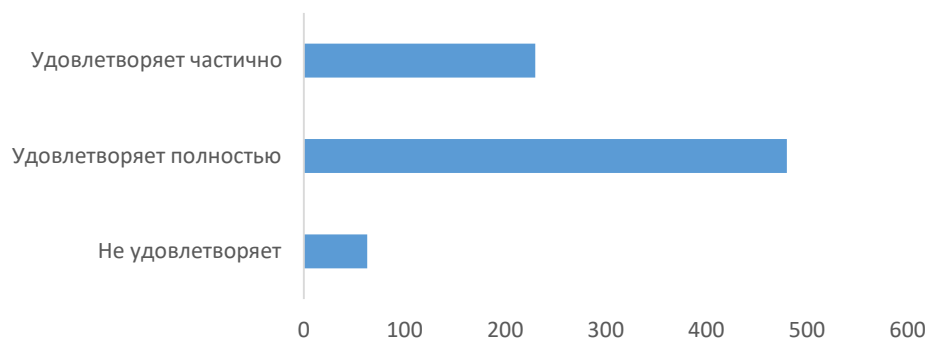
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	85	516	172

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



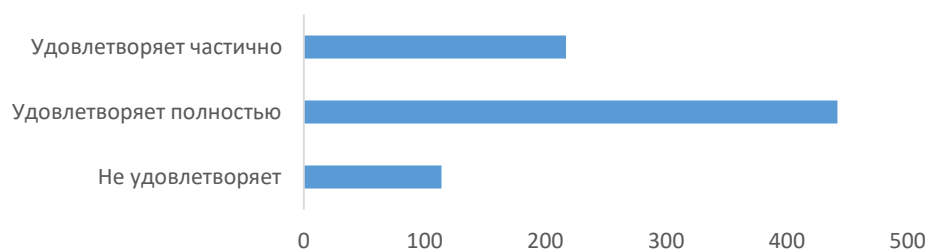
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	48	553	172

### Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



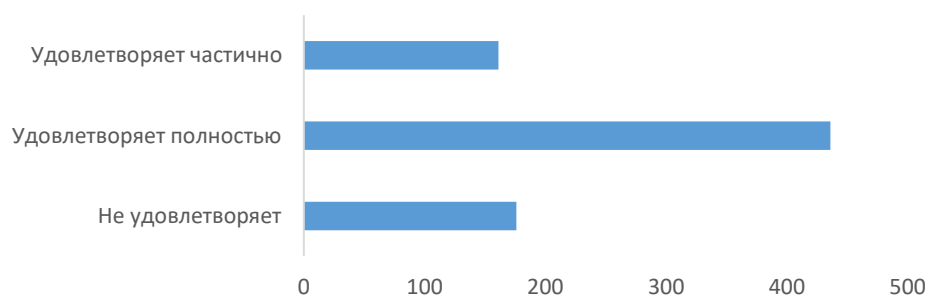
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	63	480	230

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



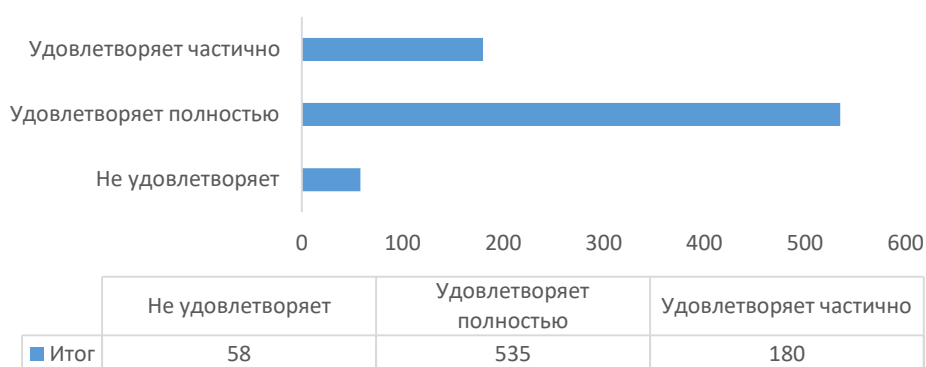
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	114	442	217

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	176	436	161

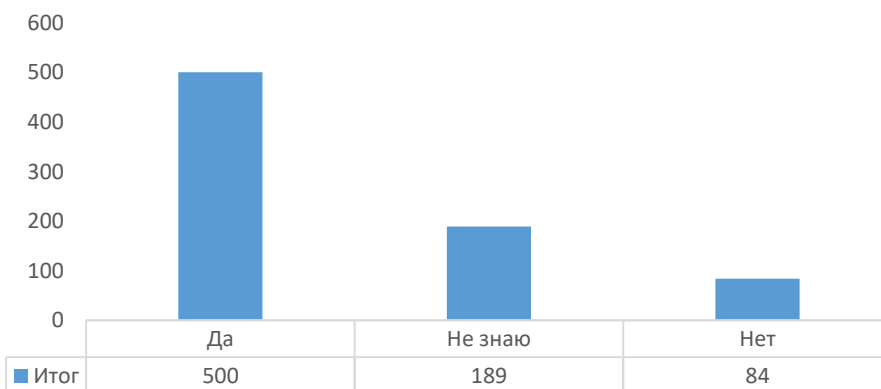
### Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их санитарное состояние?



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



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



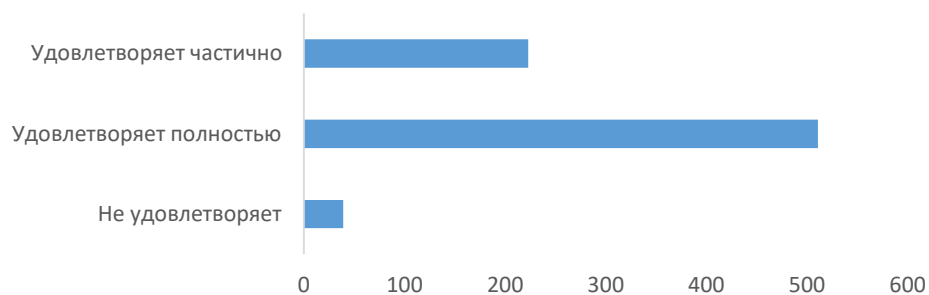
По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный

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 .

Достаточно достойно оценили студенты актуальность и востребованность учебной информации; объективность оценок и уважительное отношение к студентам. Несколько ниже уровень оценок, выставленных опрошенными, за способность преподавателей заинтересовать студентов в процессе обучения и за доступность прохождения практики на производстве.

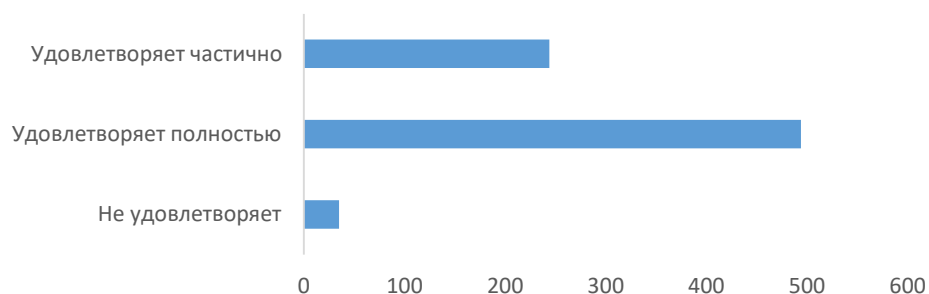


### Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



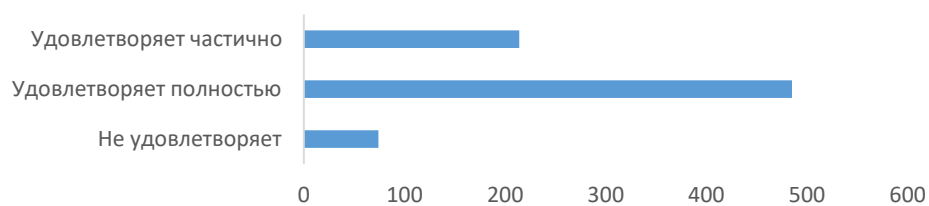
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	39	511	223

### Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	35	494	244

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



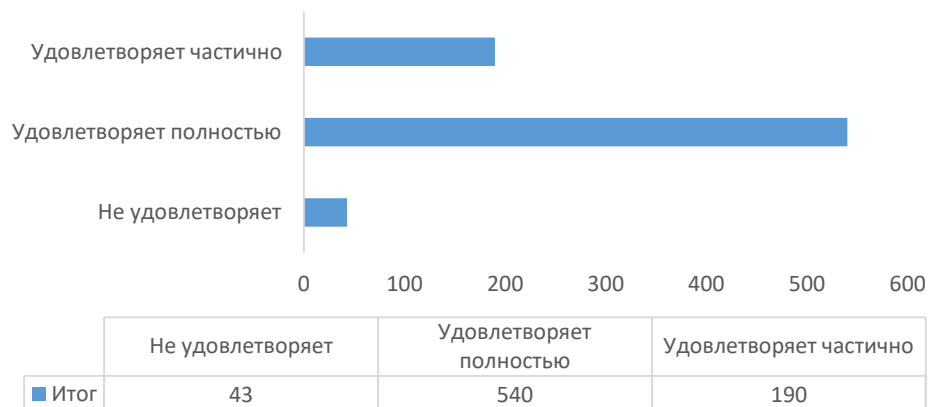
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	74	485	214



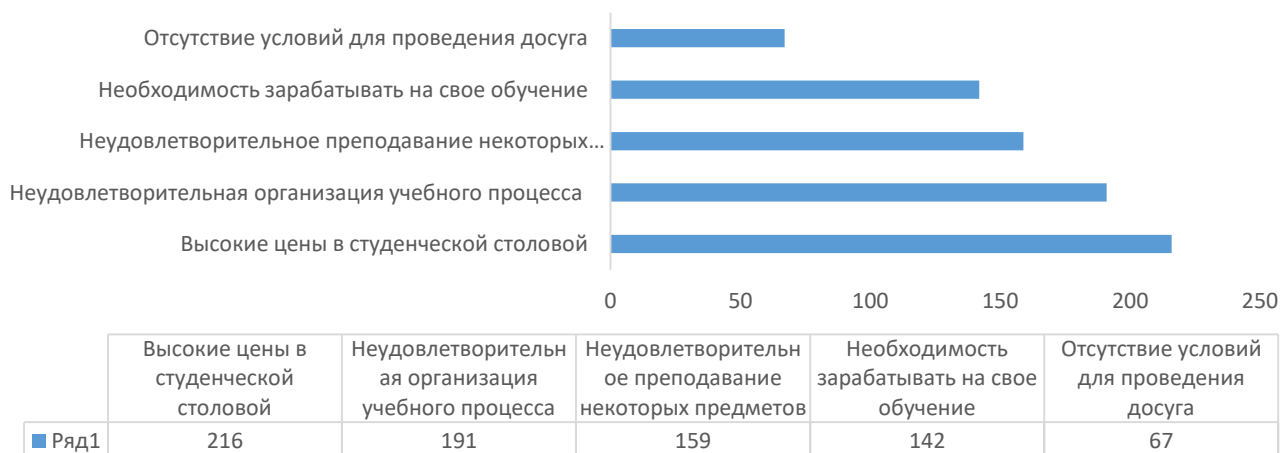
### Удовлетворяет ли Вас то, насколько преподаватели обновляют содержание дисциплин в соответствии с изменениями, происходящими в обществе, стране, мире?



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



### Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего?



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 практически всех специальностей и направлений отметили, что удовлетворены компьютерным обеспечением учебного процесса, качеством аудиторий, помещений кафедр, фондом читального зала и библиотеки;

- 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.

- практика студентов, по мнению большинства из них, оценивается высоко поскольку по её результатам получены полезные для будущей профессиональной деятельности умения и навыки. Однако 40 % опрошенных удовлетворены организацией практики не полностью, так как с работой ознакомились, но ничего интересного не получили, а 7 % ответили, что качество не соответствует их ожиданиям, так как было потеряно время на ненужный, неинтересный труд. Поэтому руководителям практики следует обратить внимание на содержательность заданий, их структурированность по видам деятельности и направленность на формирование профессиональных компетенций, а также возможно преобразование методов руководства и форм отчётности студентов.

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.