



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор Трофимов Е.Н.

«01» мая 2023 г.

Факультет менеджмента туризма

Направление бакалавриата – 38.03.03 Управление персоналом

**Результаты исследования степени удовлетворенности студентов  
образовательным процессом в рамках внутренней системы оценки качества  
образования 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.

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

собранный 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;

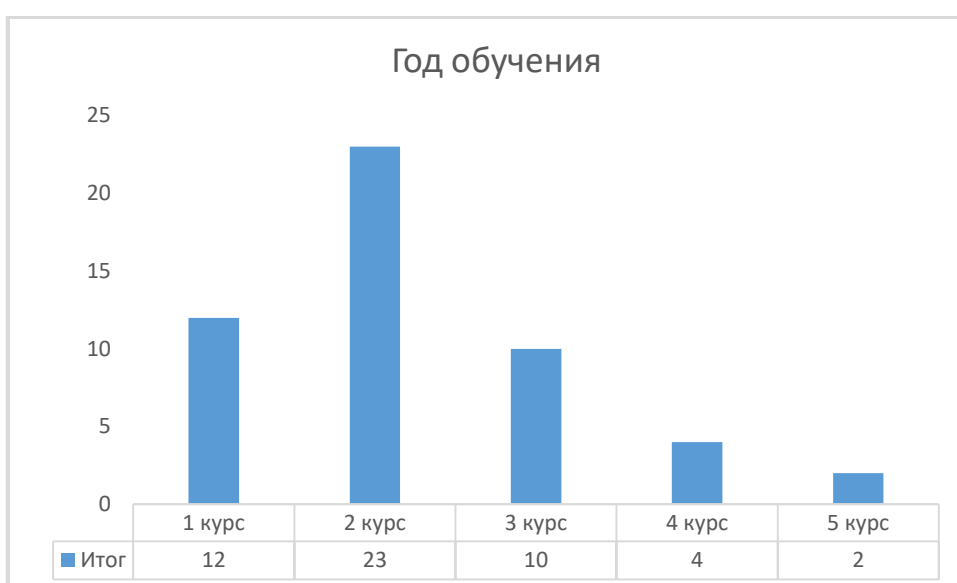
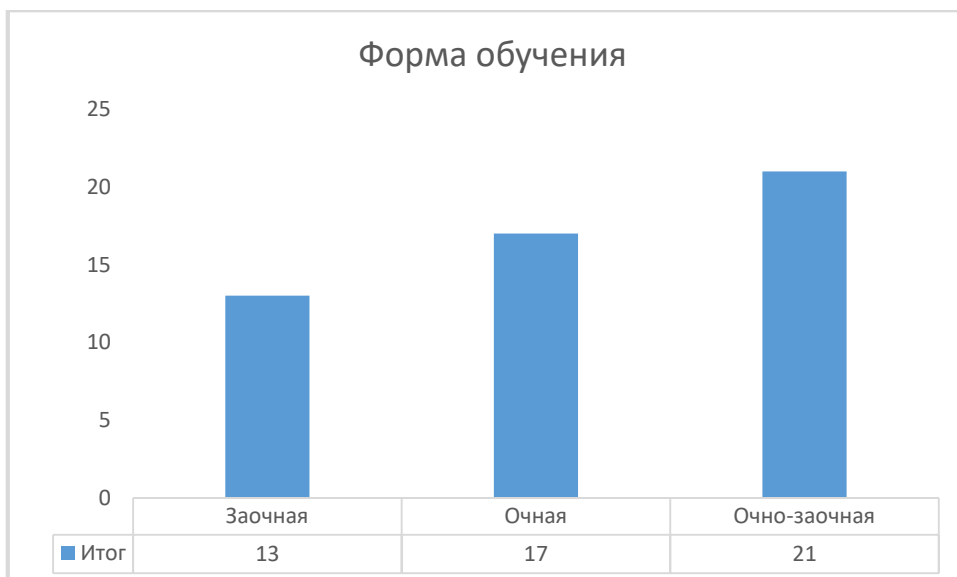
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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»

### **Направление 38.03.03 «Управление персоналом»**

***Всего обучающихся: 106 чел., из них очно -24, заочно – 49, очно/заочно - 33***

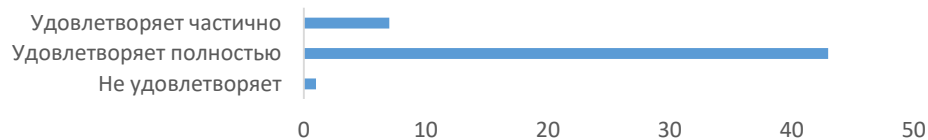
***Приняли участие в анкетировании – 51 чел. (48 %)***



Первый блок вопросов (1-6) касался удовлетворенности структурой программы. Структурой программы и объемом времени, отводимым на разные виды занятий удовлетворены полностью или частично практически все опрошенные студенты ( 2 чел. не удовлетворены). Занятия в дистанционном формате удовлетворяют полностью или частично всех опрошенных студентов.

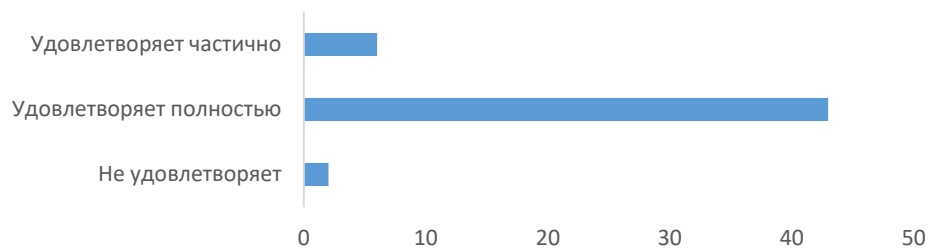
Также литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах вуза удовлетворяет полностью или частично всех студентов. Вполне удовлетворены студенты качеством практических занятий и сопровождением их самостоятельной работы. Все это в целом может свидетельствовать о качестве обучения по данной образовательной программе.

1. Удовлетворяет ли структура образовательной программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин...



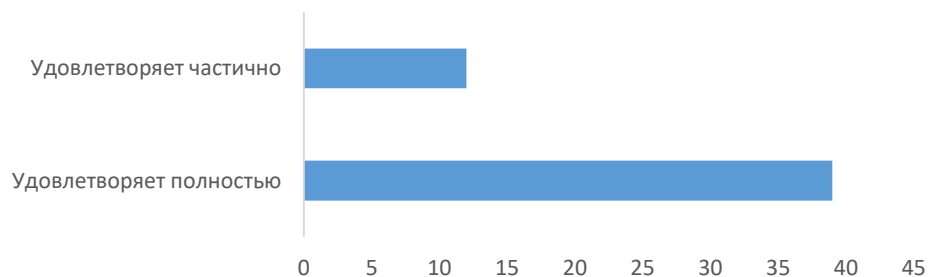
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	43	7

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



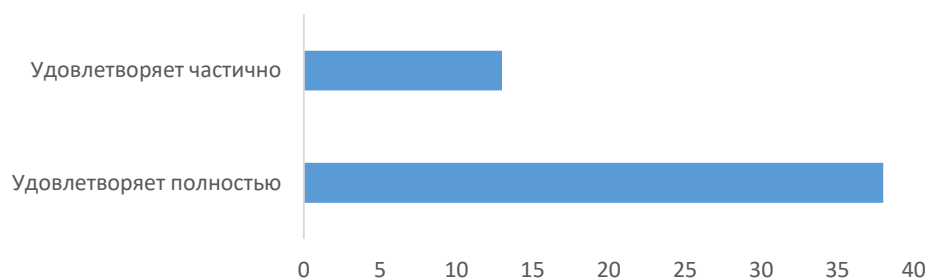
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	43	6

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



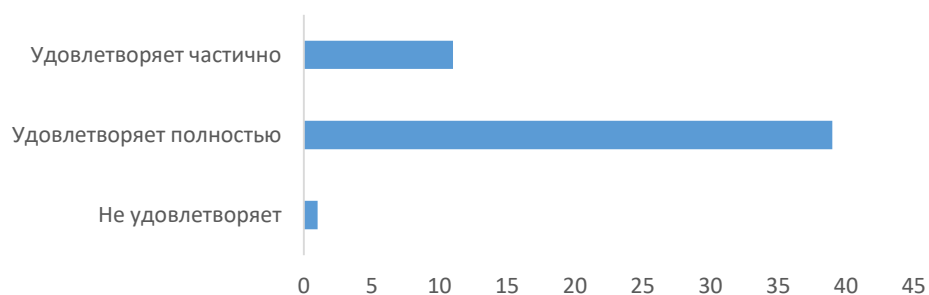
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	39	12

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



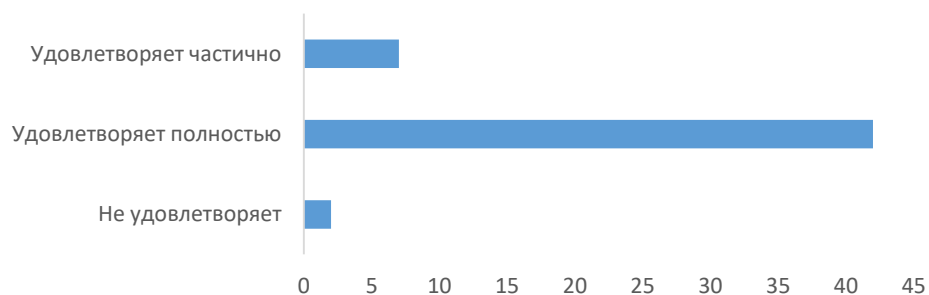
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	38	13

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	39	11

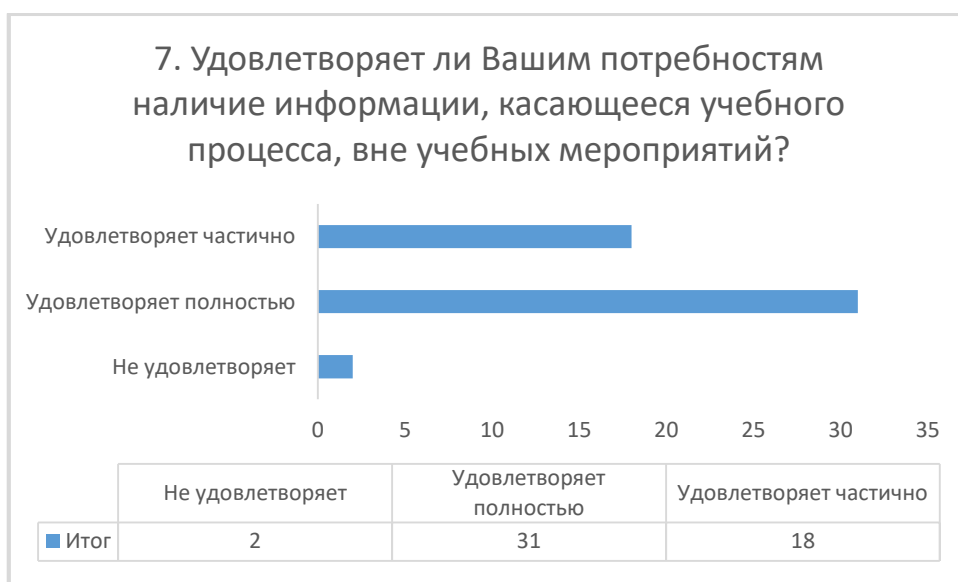
#### 6. Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?



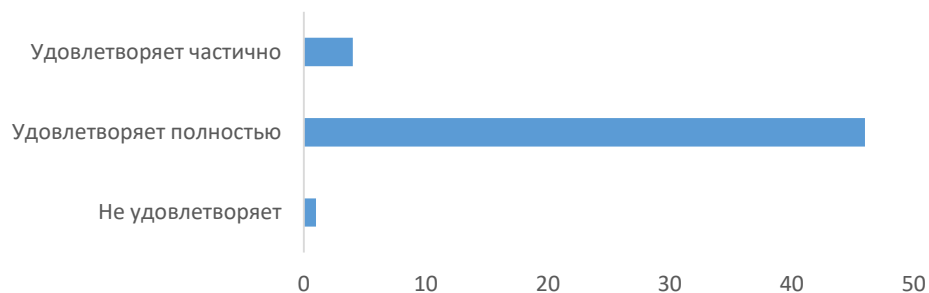
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	42	7

Второй блок вопросов (7-12) касался *удовлетворенности студентов учебно-методическим обеспечением программы.*

Практически всех студентов (за исключением 1-2) удовлетворяет процесс организации всех видов практик, возможностью подключения к ЭБС, а вот наличие в ЭИОС вуза все необходимых методических материалов удовлетворяет только частично  $\frac{1}{4}$  часть опрошенных студентов.. А вот наличие информации об учебных и вне учебных мероприятиях не полностью удовлетворяет треть студентов.

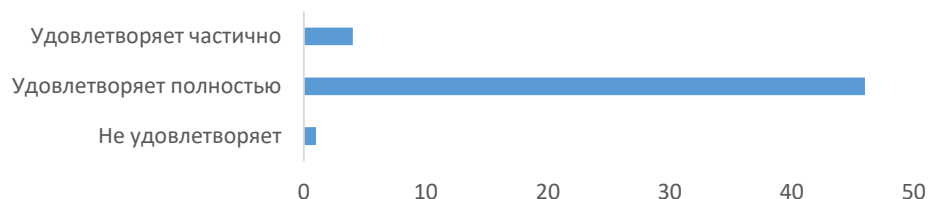


### 9. Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



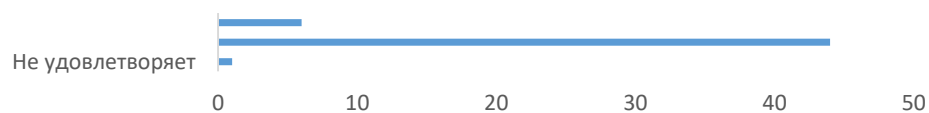
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	46	4

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	46	4

### 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)



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	44	6



Третий блок вопросов (13-27) касался степени *Удовлетворенности условиями реализации программы.*

Качество аудиторий, помещений кафедр, читального зала и др. помещений вполне удовлетворяют студентов, тогда как помещения для самостоятельной работы, доступность Интернета не удовлетворяет около четверти опрошенных студентов, а также количество и качество компьютеров удовлетворяет полностью лишь около половины студентов. Оставшиеся удовлетворены лишь частично.

Безопасность в вузе удовлетворяет практически всех студентов, почти все удовлетворены тем, что они обучаются по данному направлению, в основном удовлетворены возможностью творческого самовыражения, а вот зоны отдыха представляются не совсем комфортными и недостаточно оборудованными практически для половины студентов. Так же не всех полностью удовлетворяет сайт вуза.

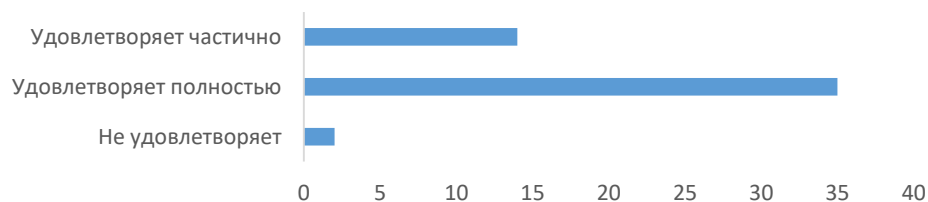
Санитарное состояние санитарно-гигиенических комнат устраивает практически всех студентов. Наличие парковки и доступность проезда удовлетворяют полностью или частично практически всех студентов данного направления, опрошенных в процессе анкетирования.

Из перечисленных проблем студентов больше всех волнует необходимость зарабатывать на свое обучение.

Но не смотря на некоторые критические ответы, почти все студенты порекомендовали бы Академию и данное направление для обучения своим друзьям и знакомым.

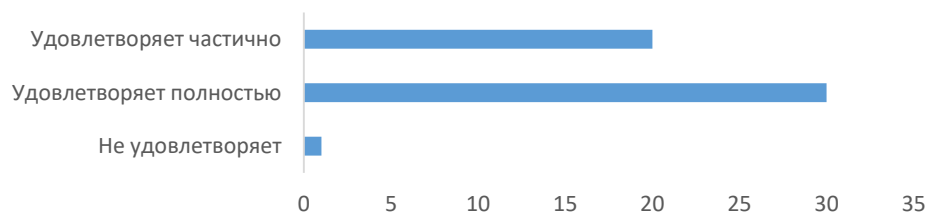


13. Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования?



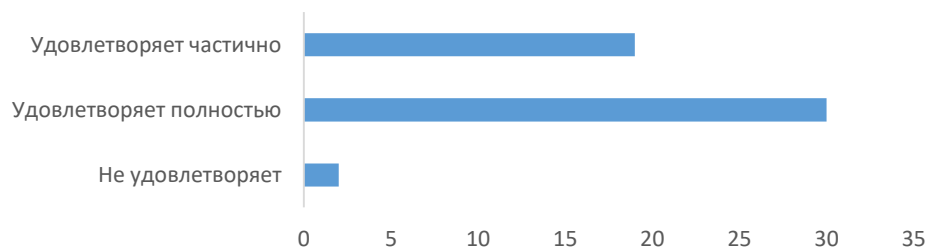
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	35	14

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.)



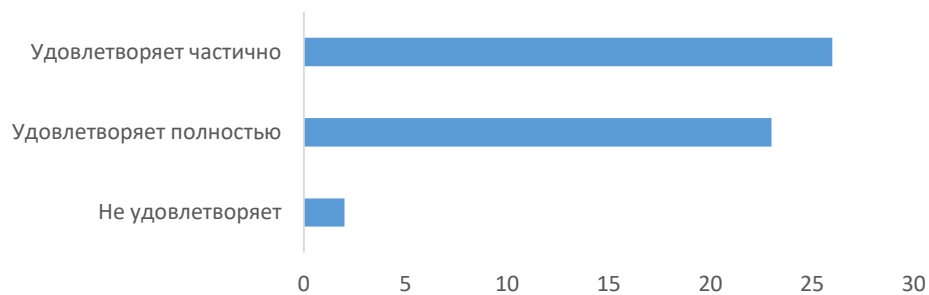
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	30	20

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



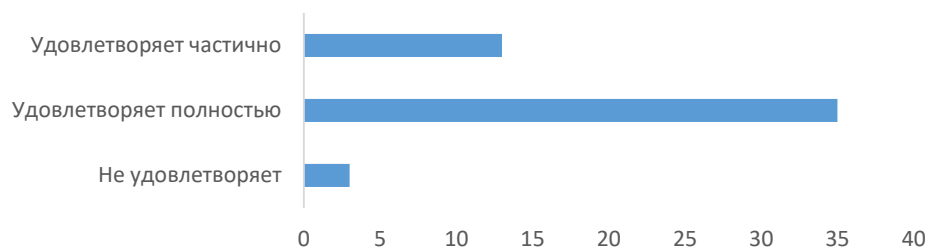
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	30	19

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



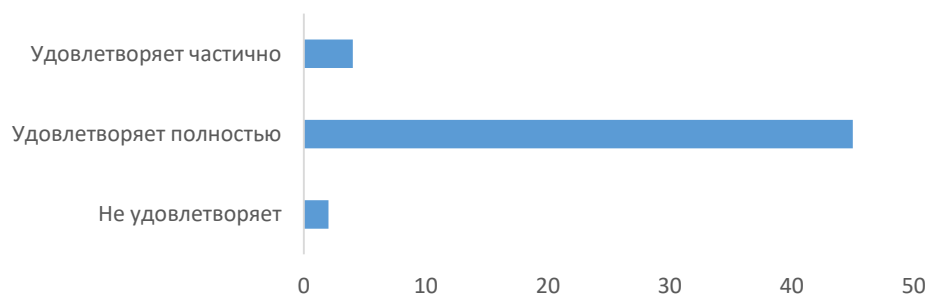
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	23	26

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



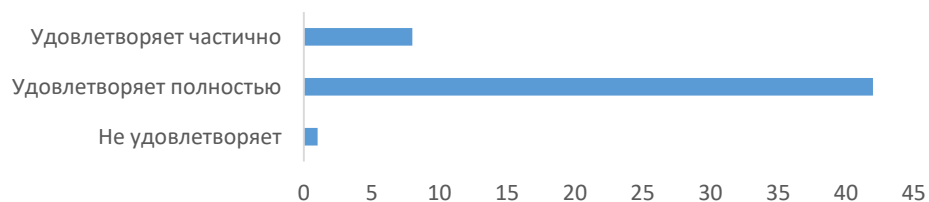
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	3	35	13

### 18. Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



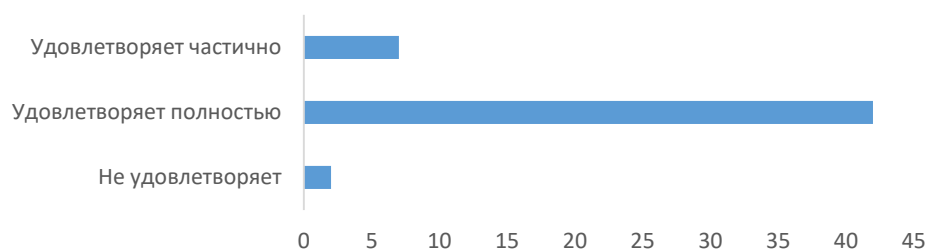
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	45	4

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



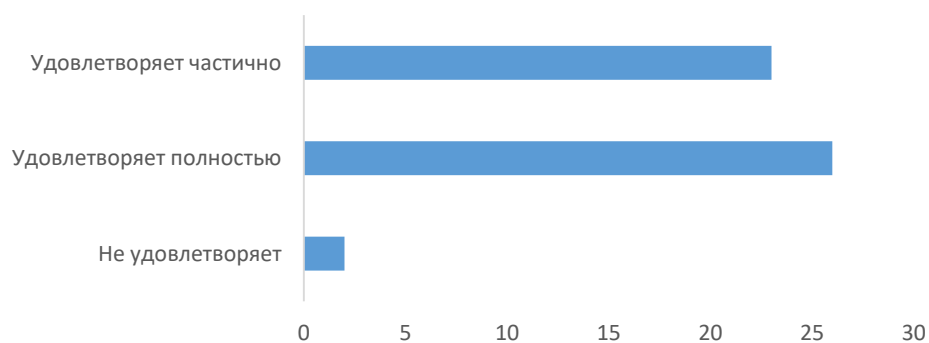
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	42	8

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



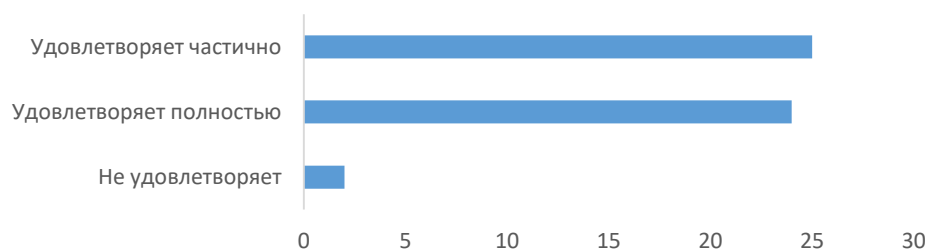
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	42	7

21. Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



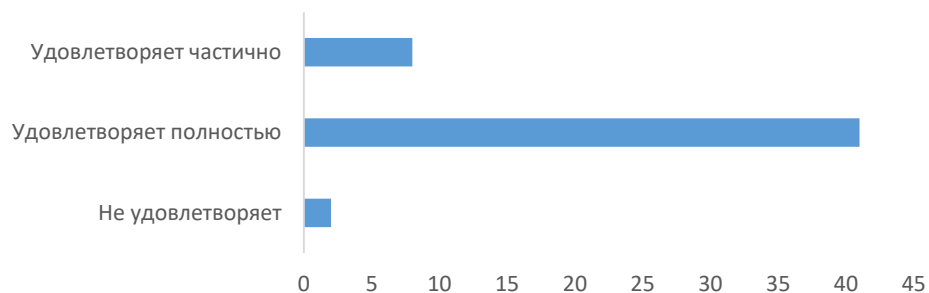
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	26	23

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



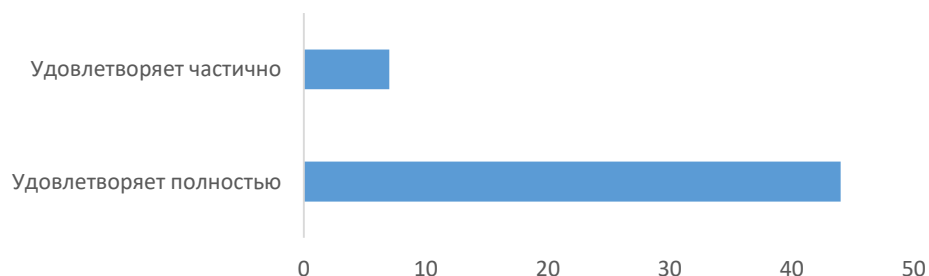
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	24	25

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



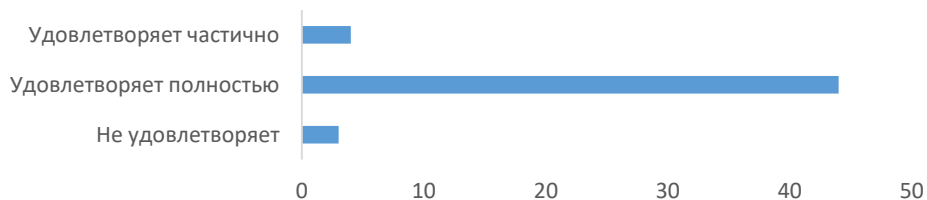
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	41	8

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



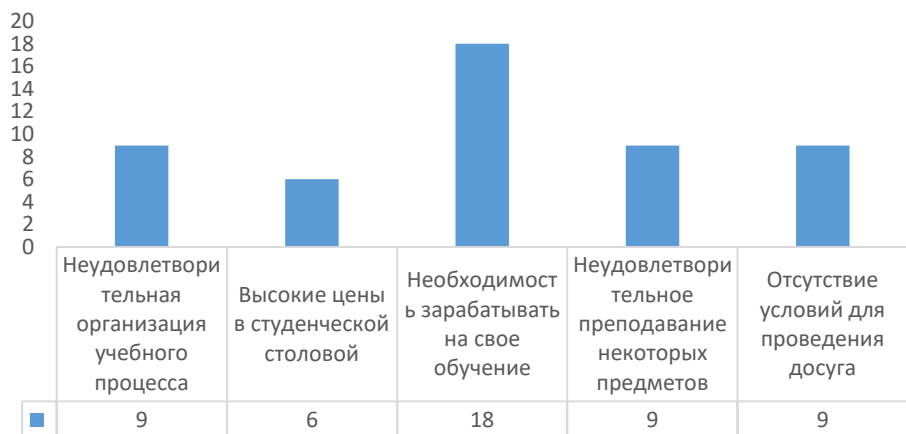
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	44	7

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



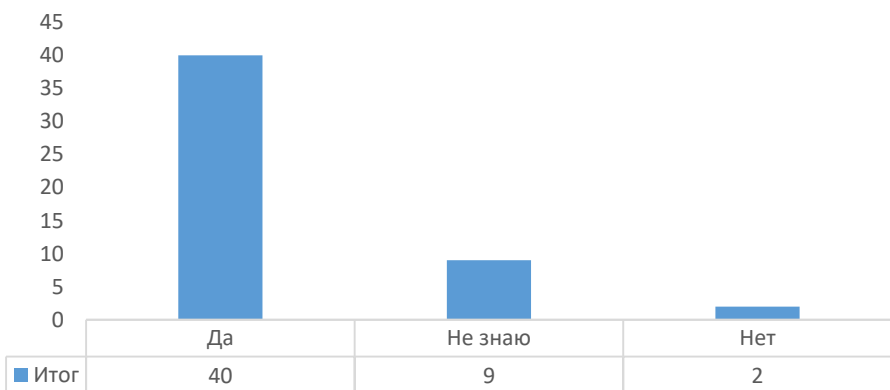
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
Итого	3	44	4

26. Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего?



Итого	9	6	18	9	9
-------	---	---	----	---	---

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



Итого	40	9	2
-------	----	---	---

Четвертый блок вопросов анкеты (28-34) отражал степень удовлетворенности студентов научно-педагогическим составом вуза.

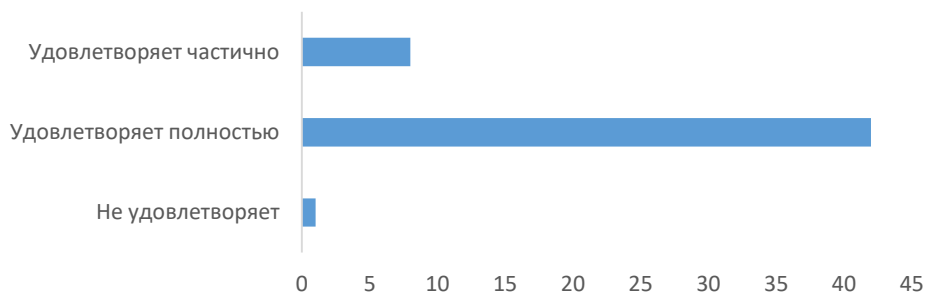
Далеко не все студенты полностью удовлетворены тем, как складываются их отношения с преподавателями. Уровень преподавания в целом удовлетворяет почти всех студентов полностью или частично.

Профессиональная этика, информационная культура преподавателей удовлетворяет полностью (иногда - частично) всех студентов

Возраст, по-мнению, студентов не влияет на качество преподавания, и большинство студентов отмечают, что преподаватели владеют технологиями выхода их конфликтов и конфликтных ситуаций, не ущемляя студентов.

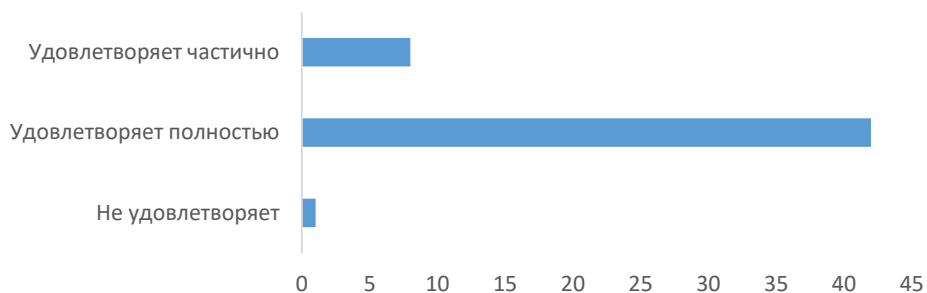


### 30. Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



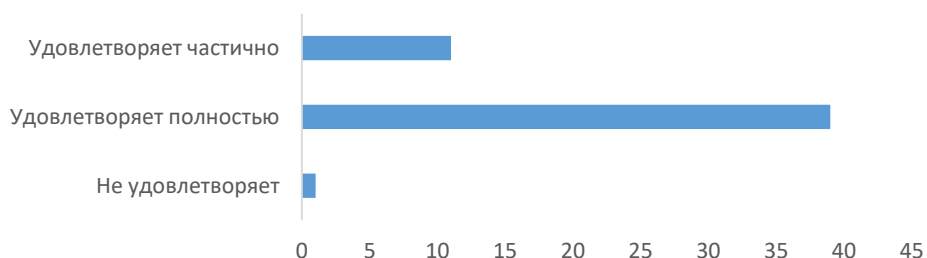
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	42	8

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



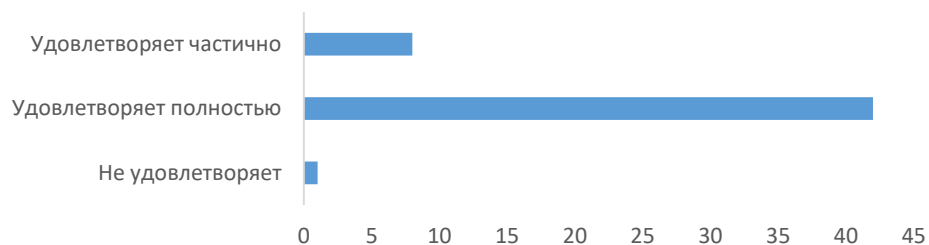
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	42	8

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



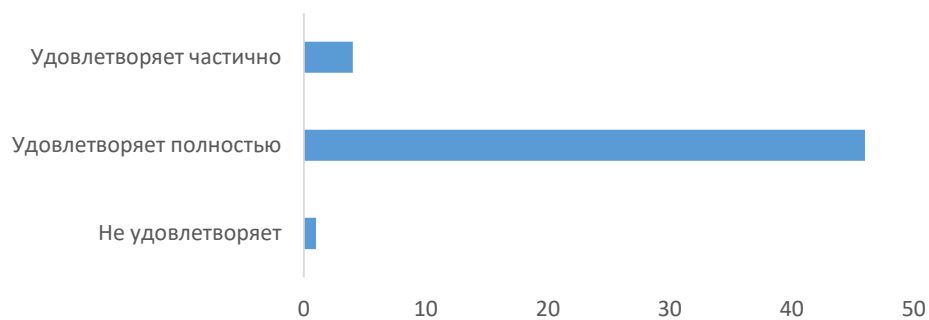
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	39	11

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	42	8

34. Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	46	4