



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»



Факультет менеджмента туризма  
Специалитет - 38.05.02 Таможенное дело

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

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 удовлетворенности качеством и условиями образовательного процесса осуществлялась по трем показателям :

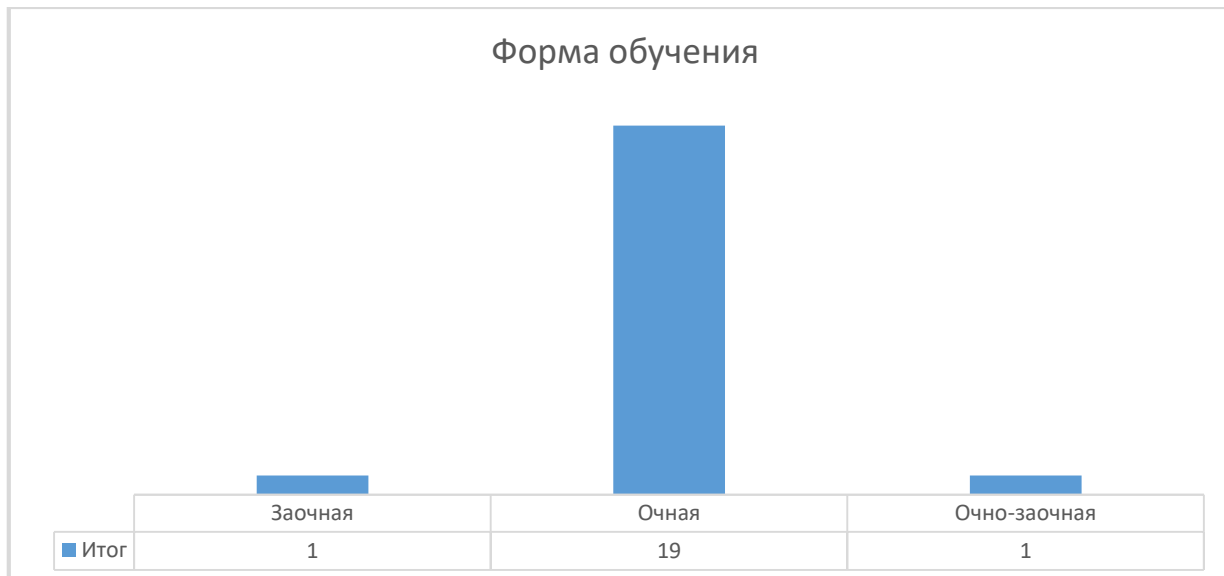
1) «удовлетворены» – в данной ситуации предполагают характер реализации субъектом своих потребностей и интересов, представлений и требований в конкретной области образовательных услуг;

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;

При анализе учитывалась суммарная неудовлетворенность, т. е. «частично удовлетворены» и «не удовлетворены», так как эти показатели представляют собой потенциальные риски в системе управления вузом. Данная суммарность неудовлетворенности 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»

**Всего обучающихся: 37 чел., из них очно -25, заочно – 12.**

**Приняли участие в анкетировании – 21 чел. (57 %)**

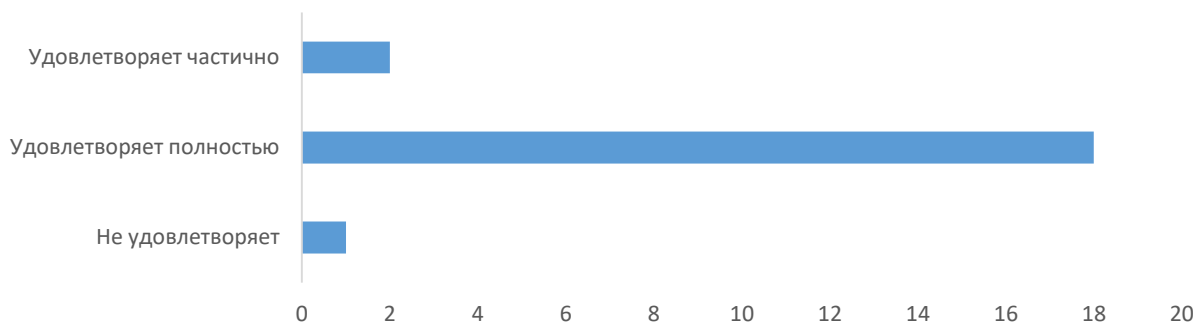


В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы..

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Среди опрошенных студентов отсутствуют неудовлетворенные этими позициями

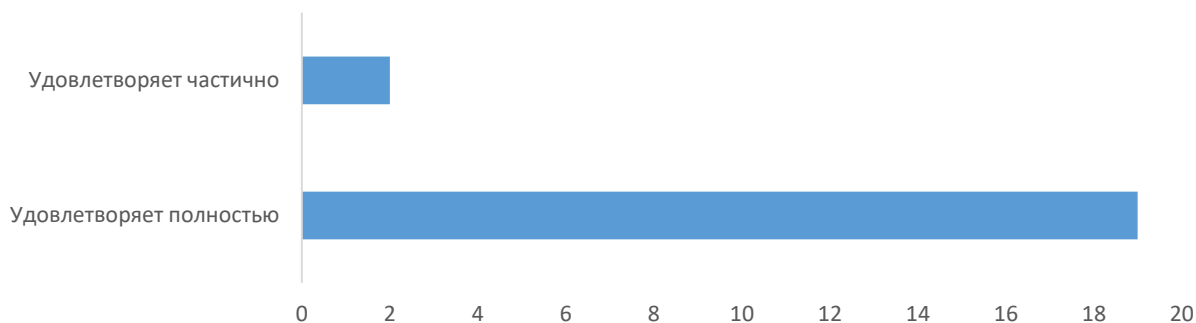
Наличие учебной литературы в библиотечных системах, количество практических занятий, сопровождение самостоятельной работы полностью или частично удовлетворяет также всех опрошенных студентов данного направления.

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



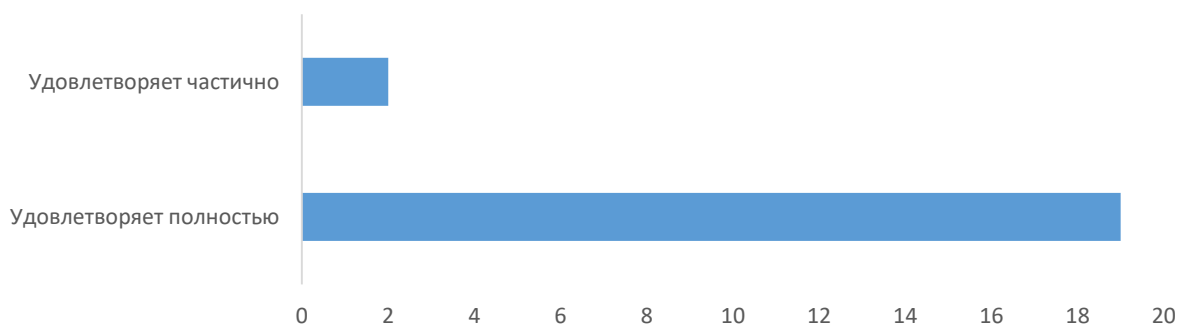
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	18	2

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



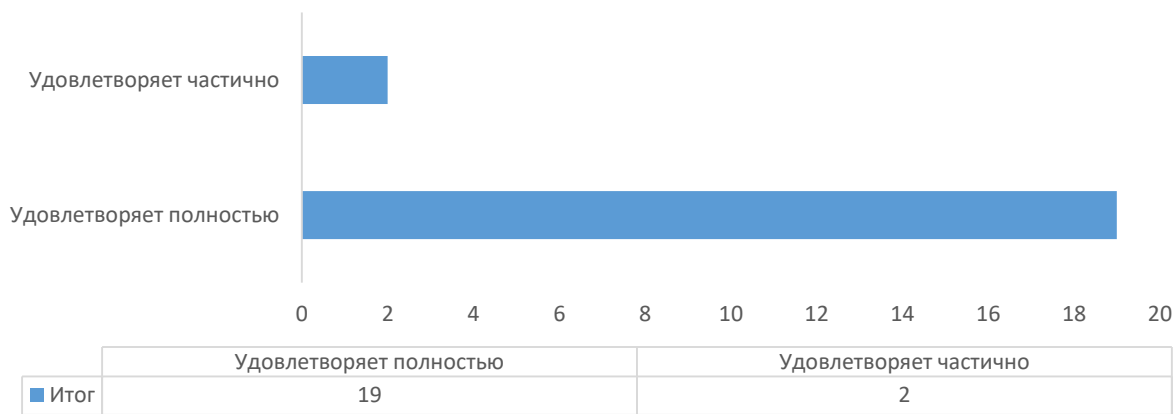
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	19	2

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



	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	19	2

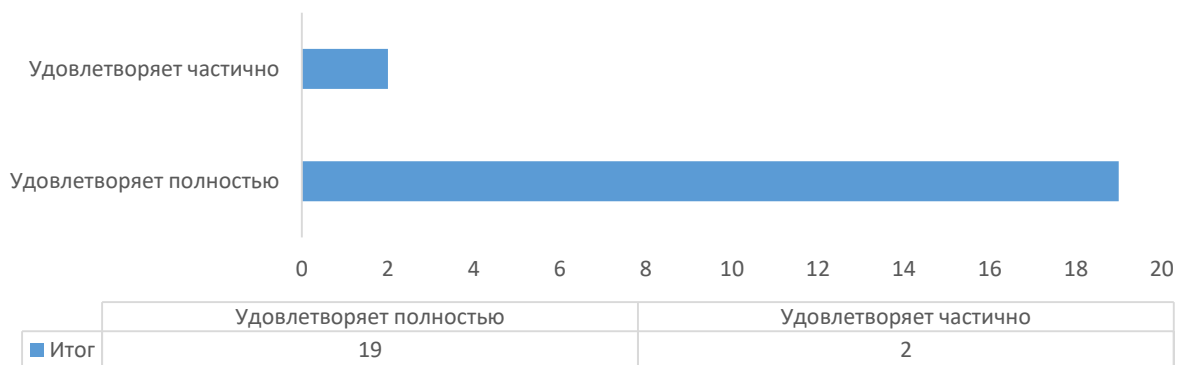
### Удовлетворяет ли Вас количество практических занятий и формы их проведения?



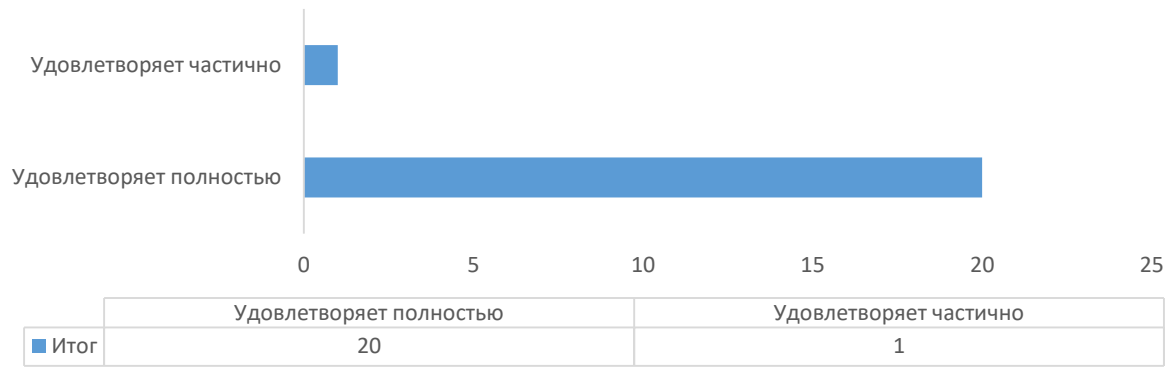
### Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?



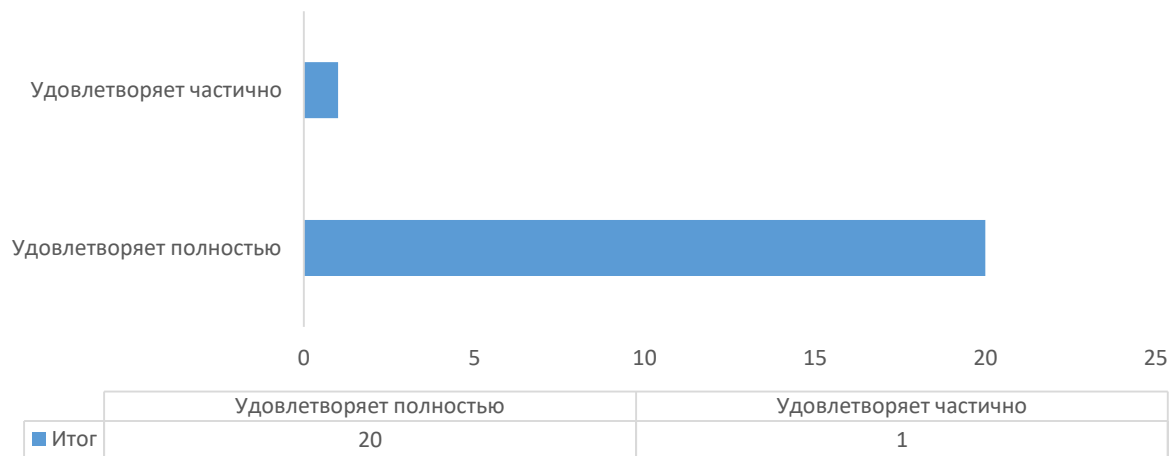
### Удовлетворяет ли Вашим потребностям наличие информации, касающееся учебного процесса, вне учебных мероприятий?



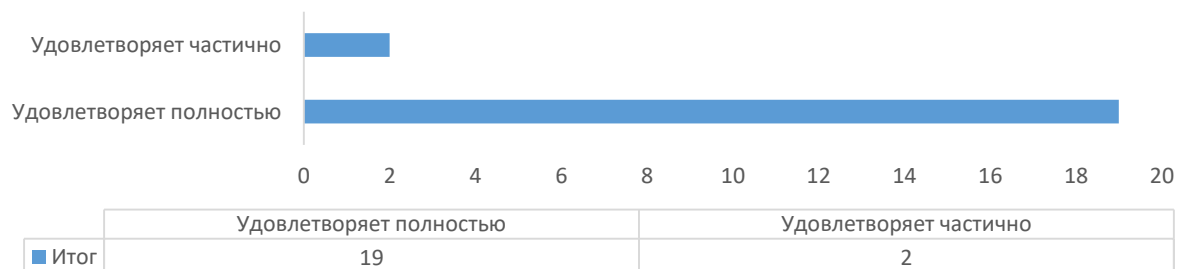
Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть Интернет как внутри ОО, так и вне ее?



Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



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 организация в РМАТ доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации?)**

Удовлетворяет полностью – 21



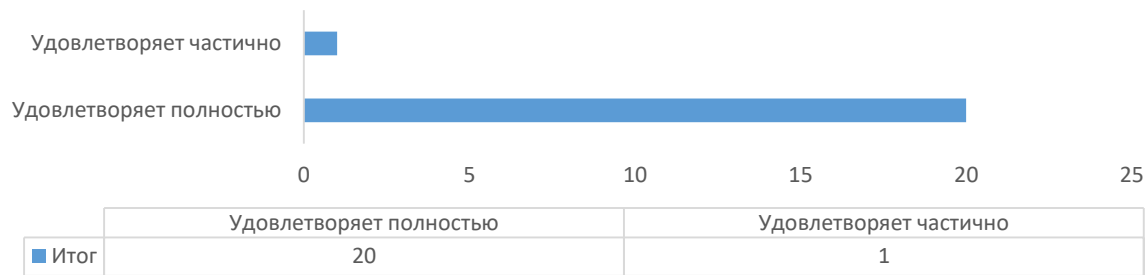
Во втором блоке анкеты отражались вопросы, связанные с учебно-методическим обеспечением программы.

Всех без исключения опрошенных студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях, качество подключения к ЭБС из любой точки, организация и проведение практик

А по вопросам наличия доступной среды, воды, гигиенических помещений 100% удовлетворенность.

Качество лабораторий и аудиторий также удовлетворяет всех студентов.

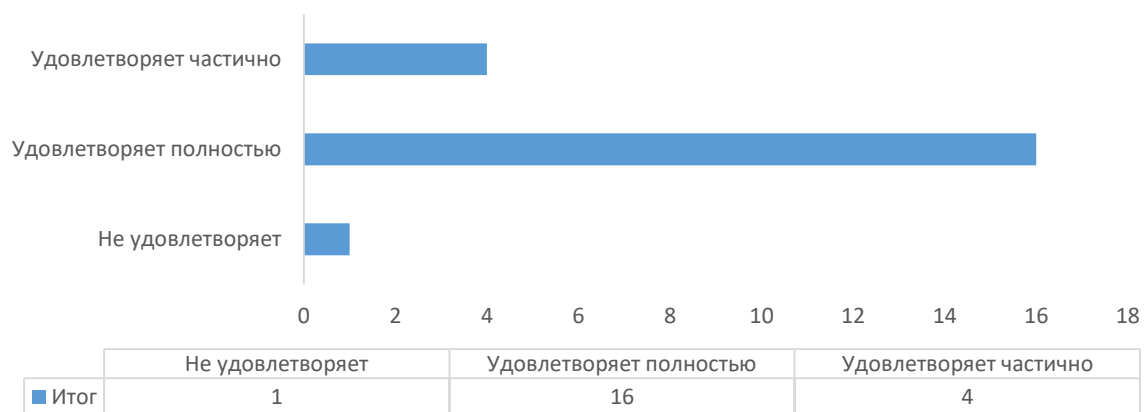
Удовлетворяют ли Вас помещения для самостоятельной работы (Вы имеете свободный доступ в эти помещения, они оснащены компьютерной техникой с выходом в сеть «Интернет», подключены к ЭБС, имеется доступ к профессиональным базам и пр.)



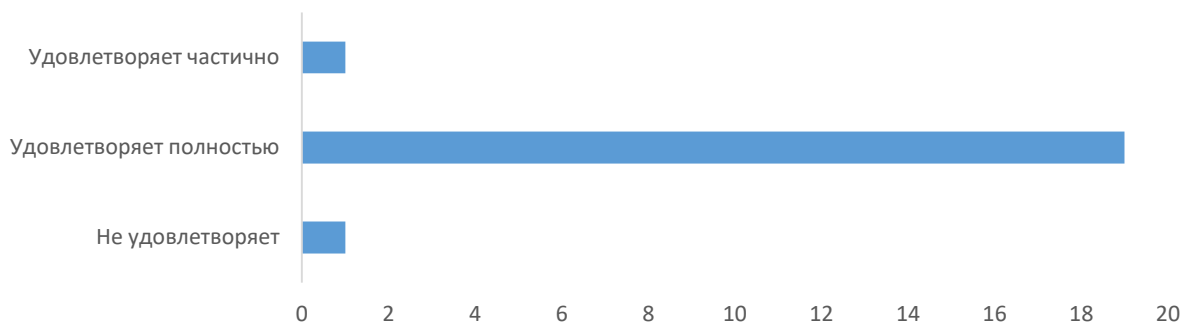
Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях

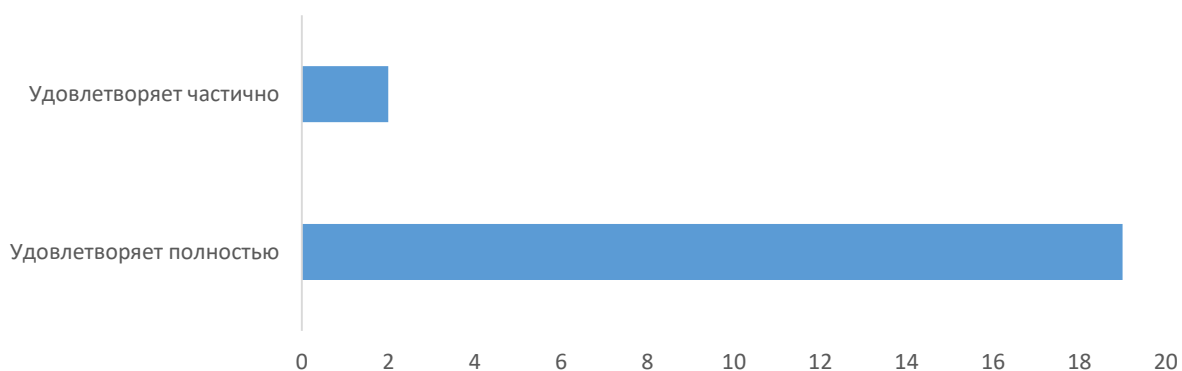


### Удовлетворяет ли Вас возможность творческого самовыражения/развития (спорт., культ. и др. секции)



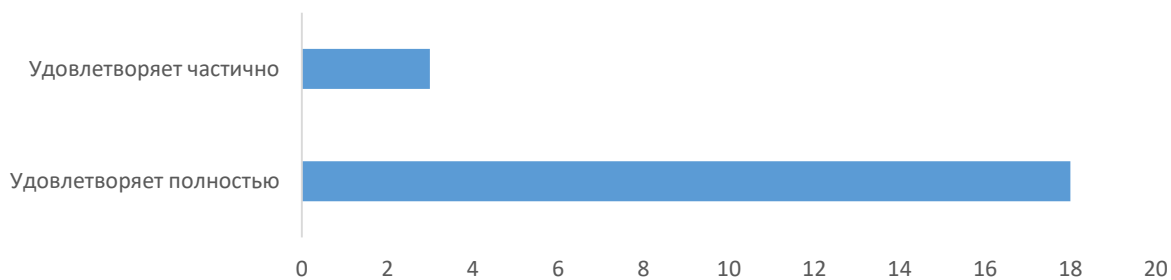
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	19	1

### Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	19	2

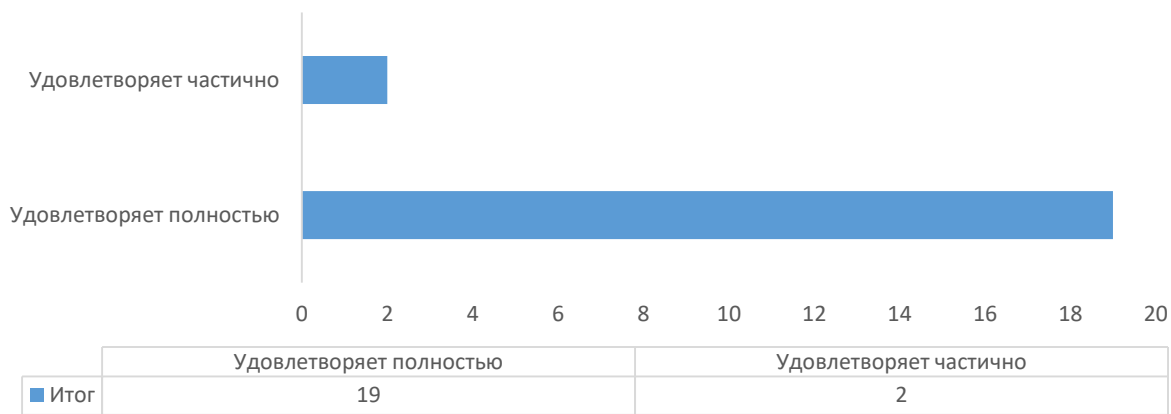
### Удовлетворяет ли Вас оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству вуза)



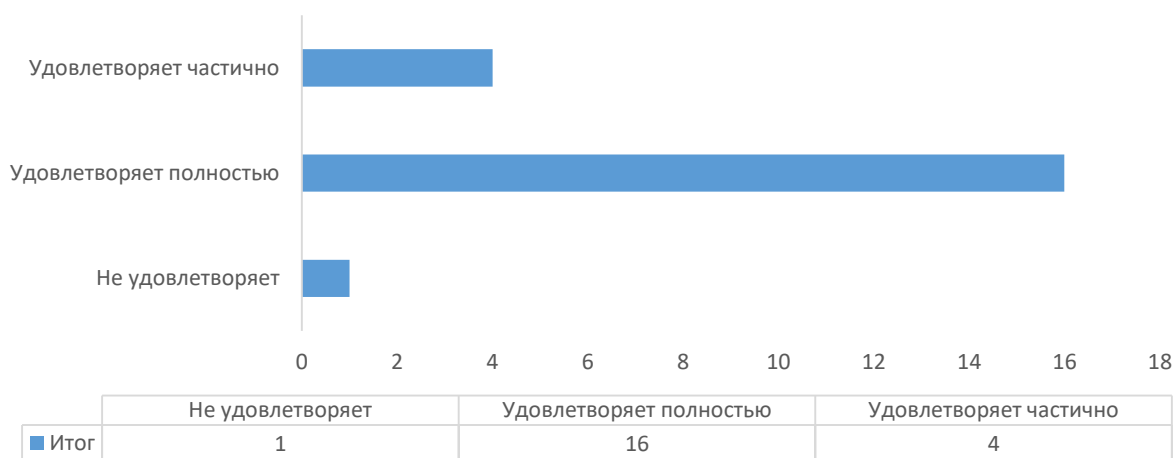
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	18	3



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



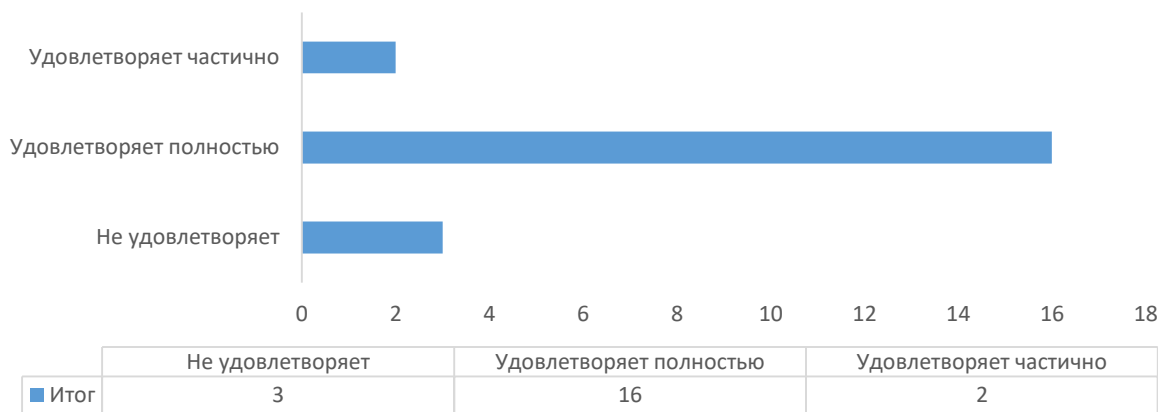
### Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



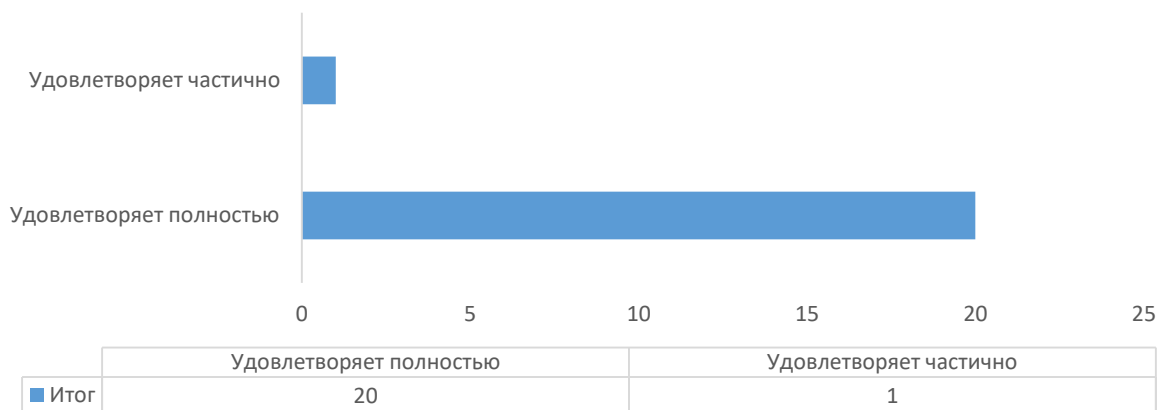
### Удовлетворяет ли Вас наличие комфортных зон отдыха (ожидания), оборудованных соответствующей мебелью?



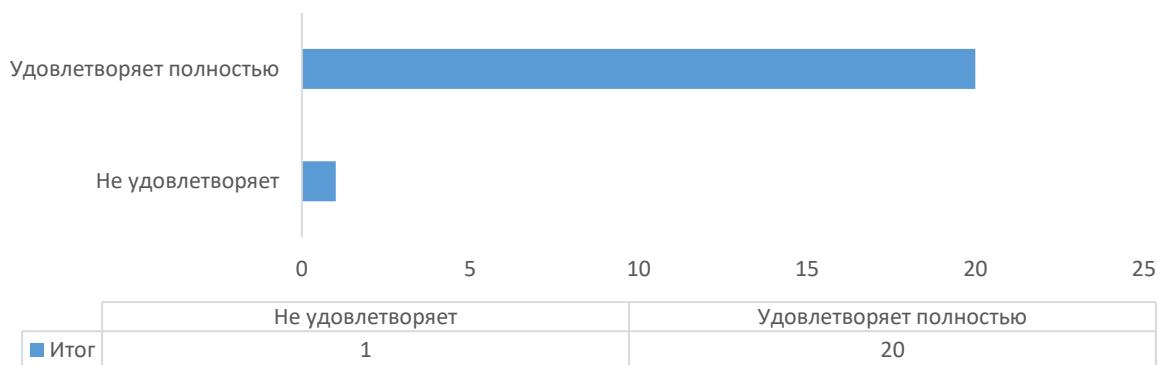
### Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность питьевой воды в РМАТ?



### 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)?



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,

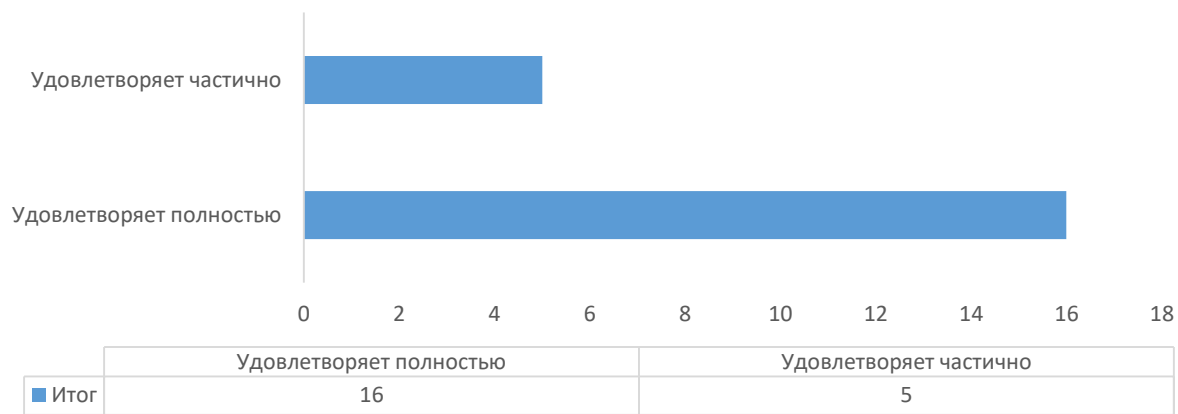
компьютеров и др. техники, возможность творческого самовыражения и развития (спорт., культ. и др. секции), а также отметили полную или частичную удовлетворенность тем, что они обучаются в данной образовательной организации и на данном направлении подготовки.

На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов» (19 чел.), «Высокие цены в студенческой столовой» (34 чел.), «Необходимость зарабатывать на свое обучение»( 18 чел.. ) и «Неудовлетворительная организация учебного процесса (19 чел.).

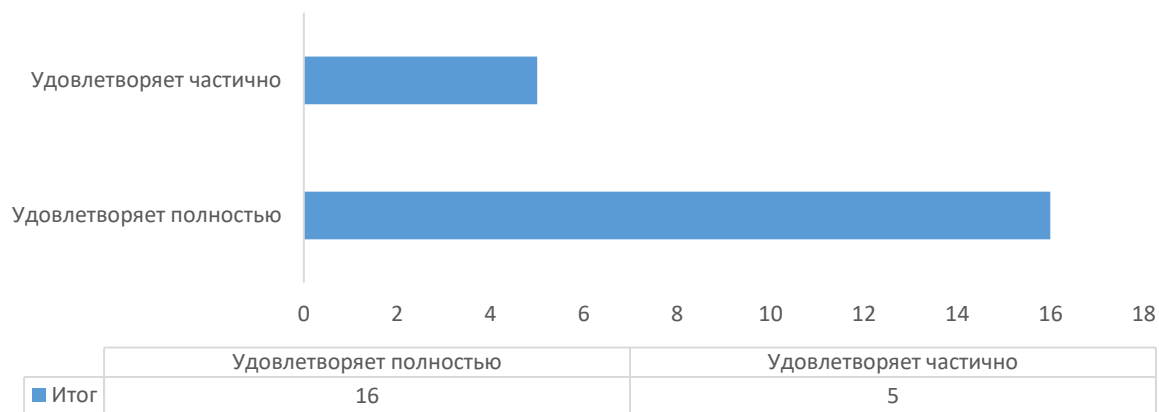
На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым» 17 чел ответили удовлетворительно «да», что составляет 81 % и затруднились ответить только 4 чел.



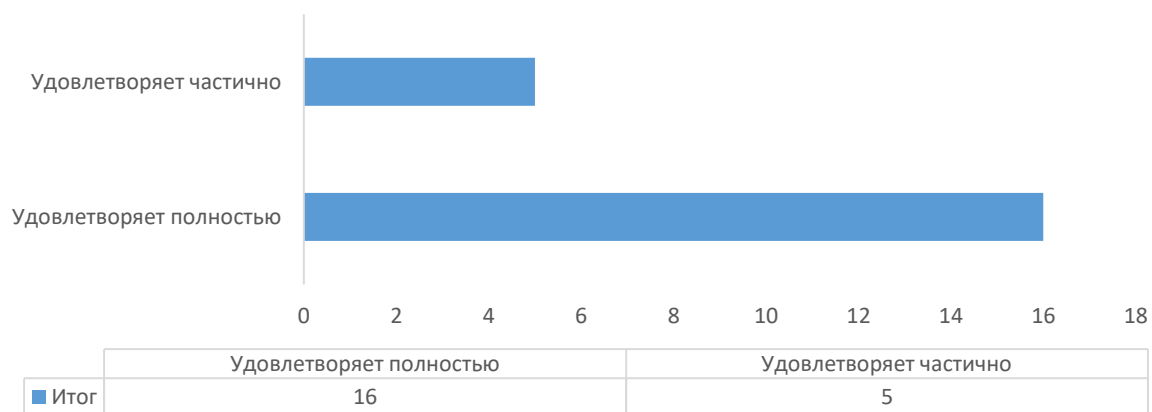
### Удовлетворяет ли Вас то, как складываются (как правило) отношения с преподавателями?

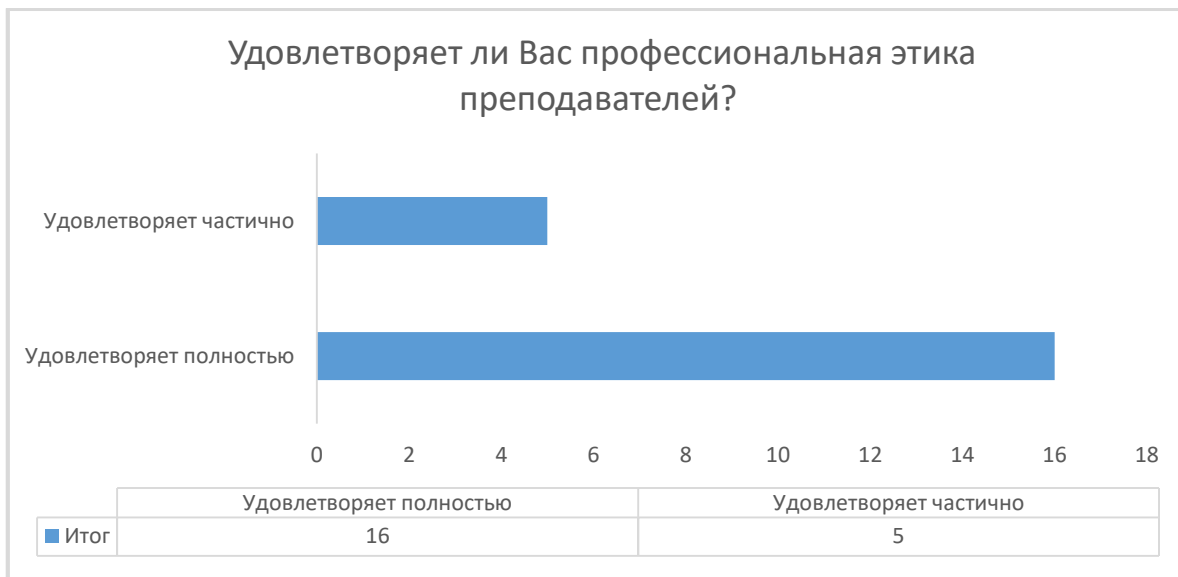


### Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?



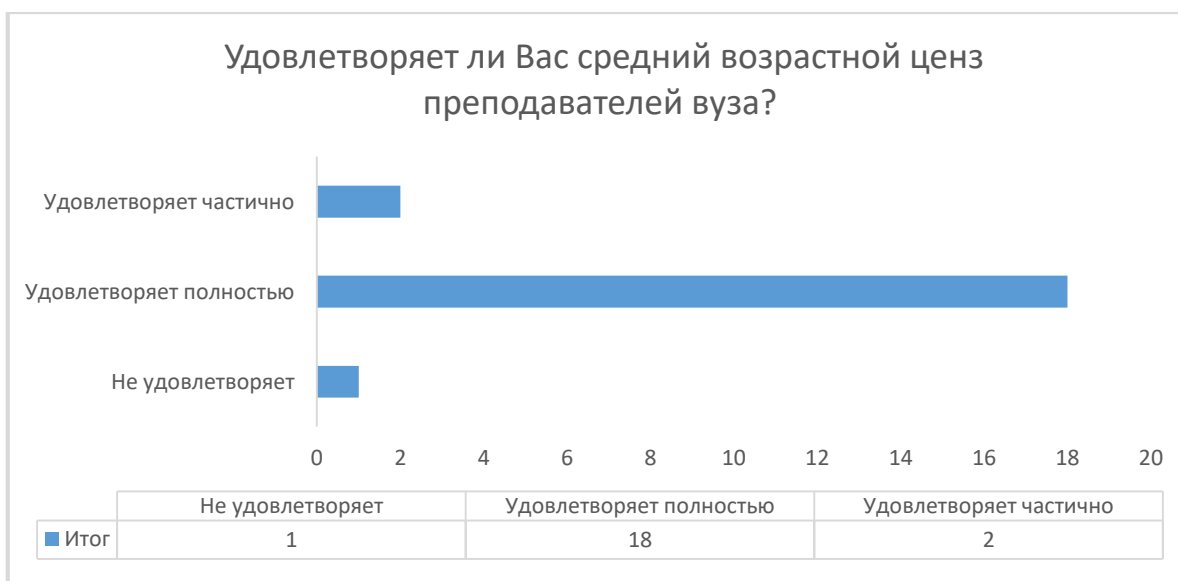
### Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?





## 32. Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?

Удовлетворяет полностью – 21



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.

Профессиональная этика педагогов удовлетворяет 100% опрошенных студентов.

Выводы по опросу студентов можно сделать следующие:

- студенты владеют информацией о своей специальности, 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 знают и пользуются ЭИОС, но не всегда, получается, подключиться к ней из любой точки;
- студенты отметили, что не совсем удовлетворены компьютерным обеспечением учебного процесса
- 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 по специальности «Таможенное дело» 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 удовлетворенности обучающихся должна носить комплексный и системный характер, учитывать все факторы, их взаимовлияние и влияние на уровень удовлетворенности в целом.