



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор Трофимов Е.Н.

« 01 » август 2023 г.

Факультет менеджмента туризма

Направление бакалавриата – 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

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

«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.

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.

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;

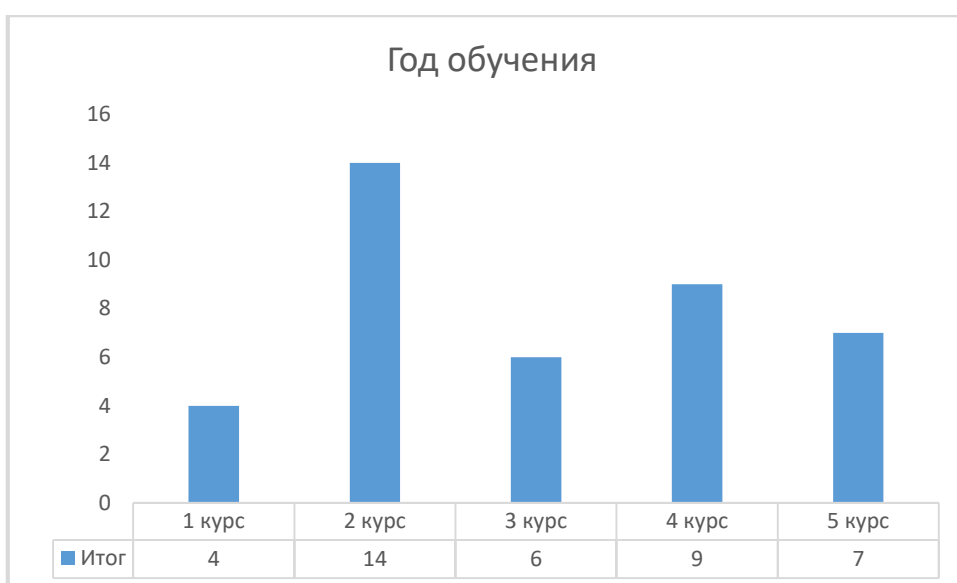
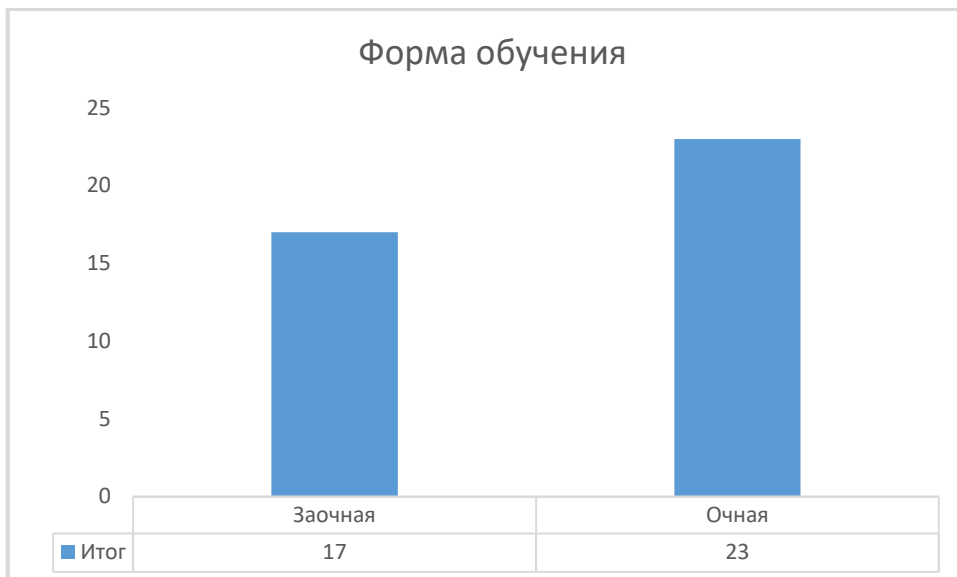
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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»

### **Направление бакалавриата – 38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

***Всего обучающихся: 55 чел., из них очно - 31, заочно – 24.***

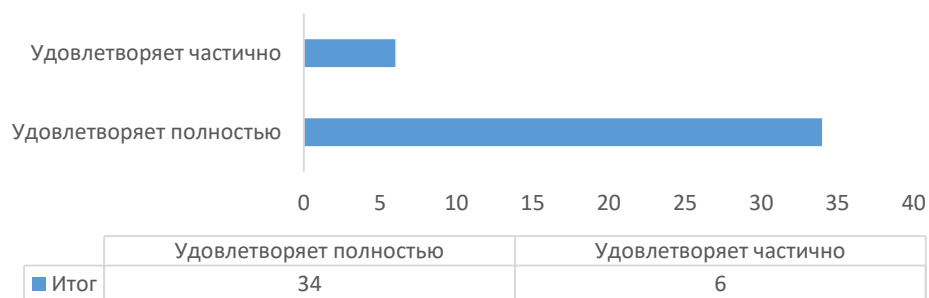
***Приняли участие в анкетировании – 40 чел. ( 72.7 %)***



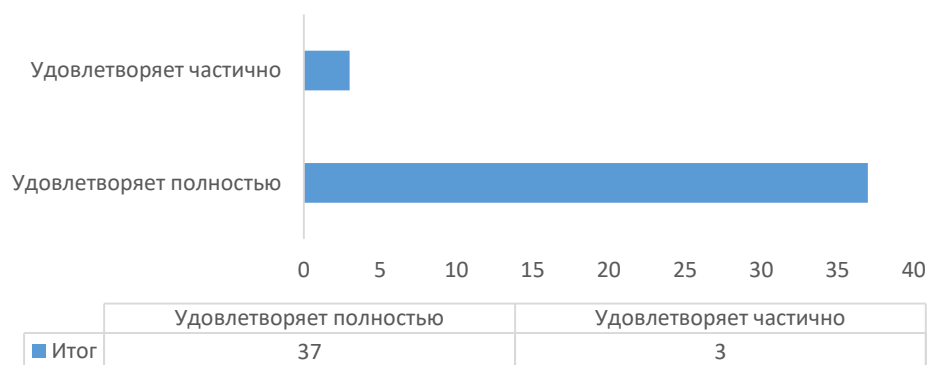
Первый блок вопросов (1-6) касался удовлетворенности структурой программы. Структурой программы и объемом времени, отводимым на разные виды занятий удовлетворены полностью или частично все опрошенные студенты. Занятия в дистанционном формате также удовлетворяют полностью или частично всех опрошенных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

Фонд литературы, имеющийся 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.

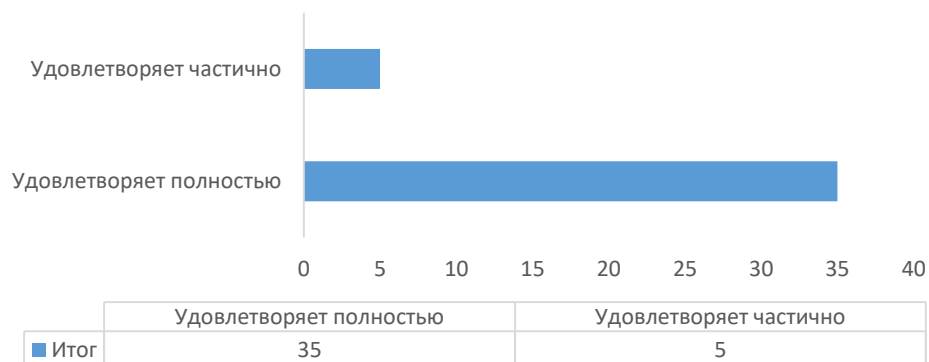
1. Удовлетворяет ли структура образовательной программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности...



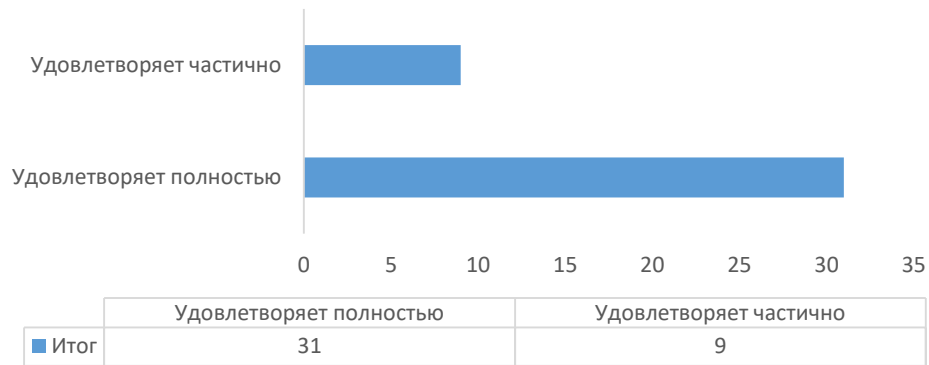
2. Удовлетворяет ли Вашим потребностям объем времени, отведенный на лекционные занятия?



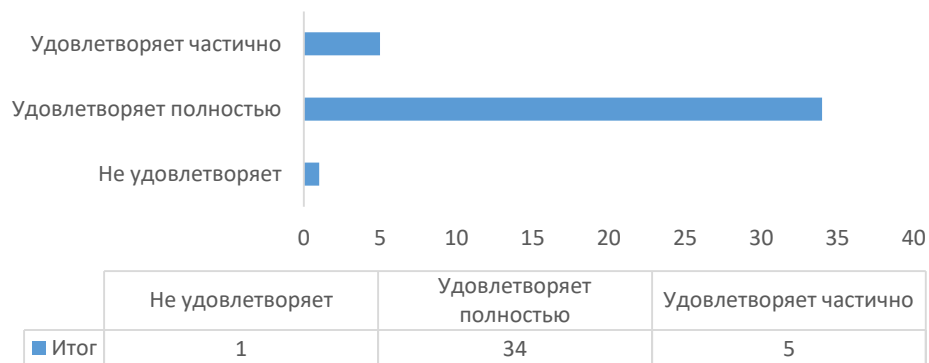
3. Удовлетворяет ли Вас качество учебного процесса, проводимого в дистанционном формате?



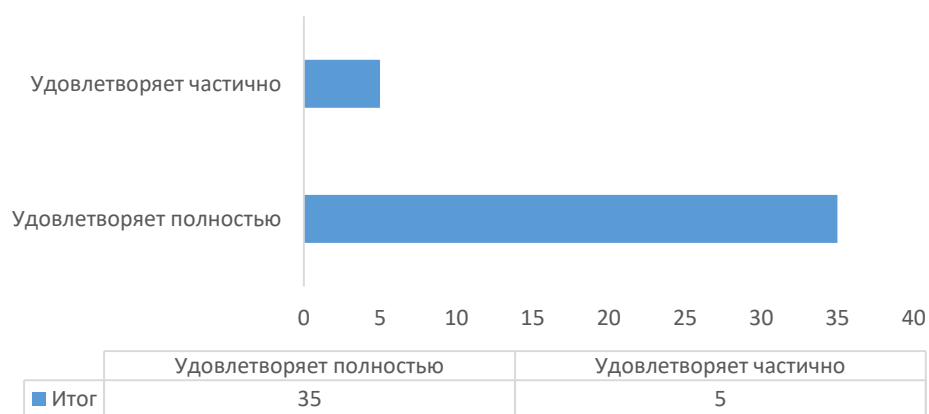
#### 4. Удовлетворяет ли Ваши потребности литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах вуза?



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

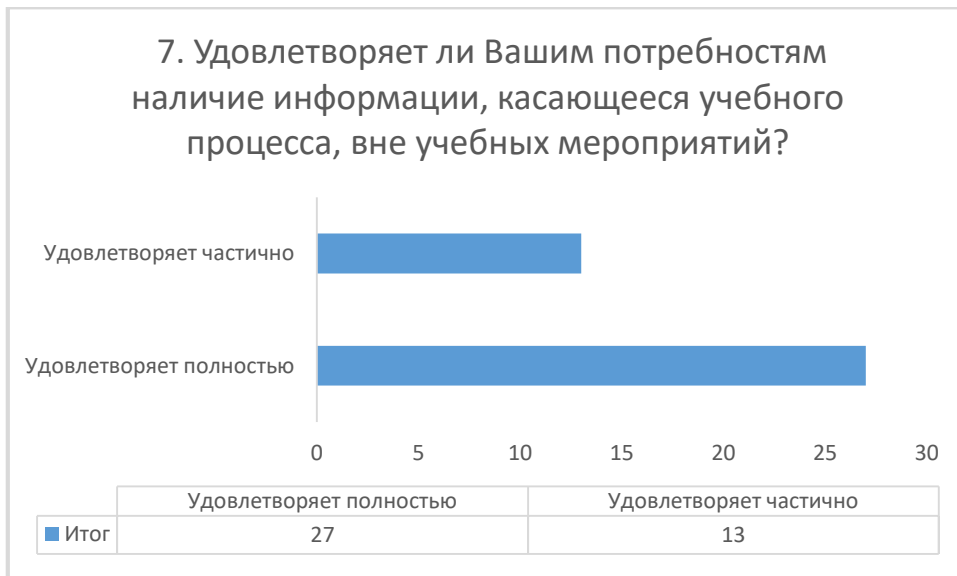


#### 6. Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?

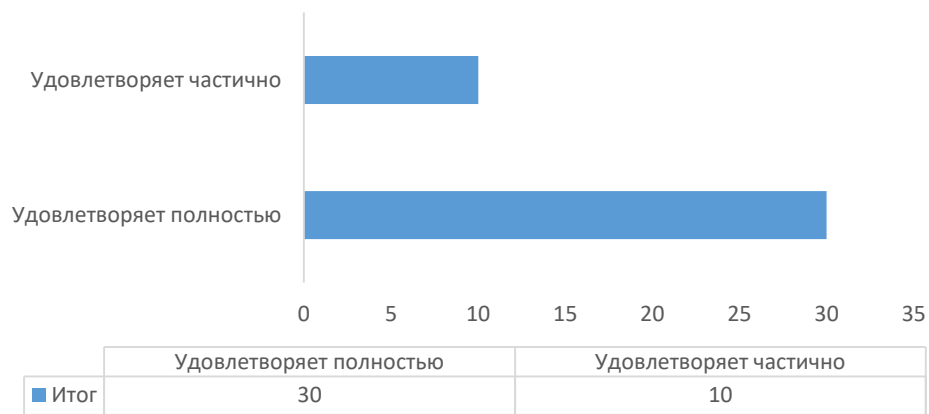


Второй блок вопросов (7-12) касался *удовлетворенности студентов учебно-методическим обеспечением программы.*

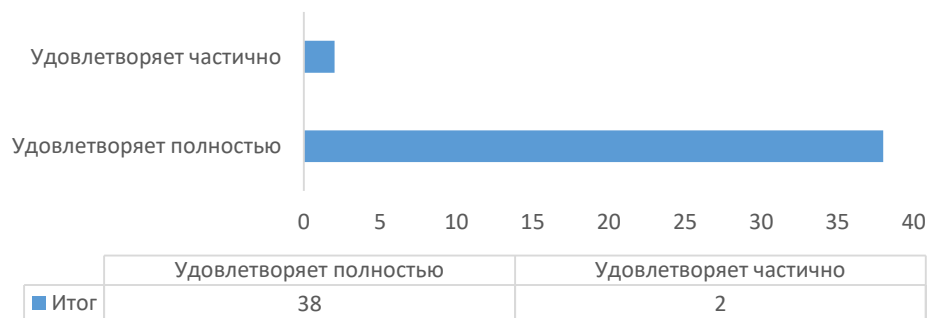
Практически всех студентов (за исключением 1-2) удовлетворяет процесс организации всех видов практик, возможностью подключения к ЭБС, а вот наличие в ЭИОС вуза все необходимых методических материалов удовлетворяет только частично  $\frac{1}{4}$  часть опрошенных студентов.. А вот наличие информации об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



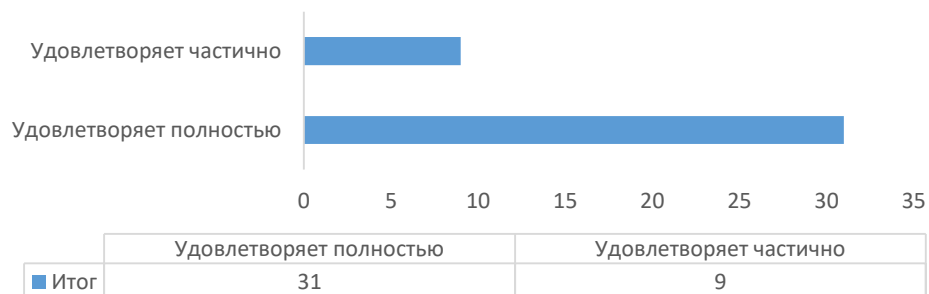
### 9. Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



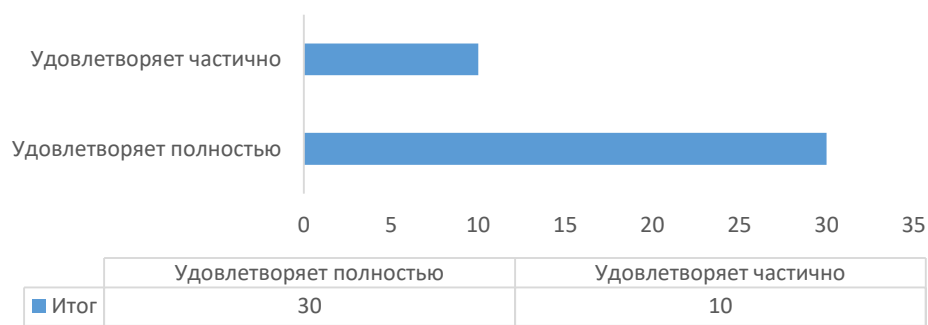
### 10. Удовлетворяет ли Вас научно-исследовательская деятельность, проводимая в РМАТ (возможность участия в конференциях, форумах т.п.)?



### 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 )?



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, возможность участия в НИР, доступность среды для лиц с ОВЗ удовлетворяет по большей части полностью или частично всех опрошенных студентов. Безопасность в вузе удовлетворяет всех студентов, все полностью 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 для незначительного количества студентов. Так же всех полностью удовлетворяет сайт вуза.

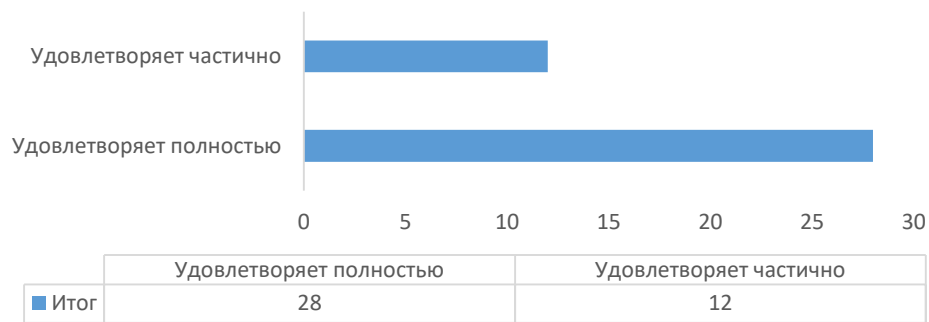
Санитарное состояние санитарно-гигиенических комнат устраивает практически всех студентов. Наличие парковки и доступность проезда удовлетворяют полностью или частично практически всех студентов данного направления, опрошенных в процессе анкетирования.

Из перечисленных проблем студентов больше всех волнует необходимость зарабатывать на свое обучение и высокие цены в студенческой столовой.

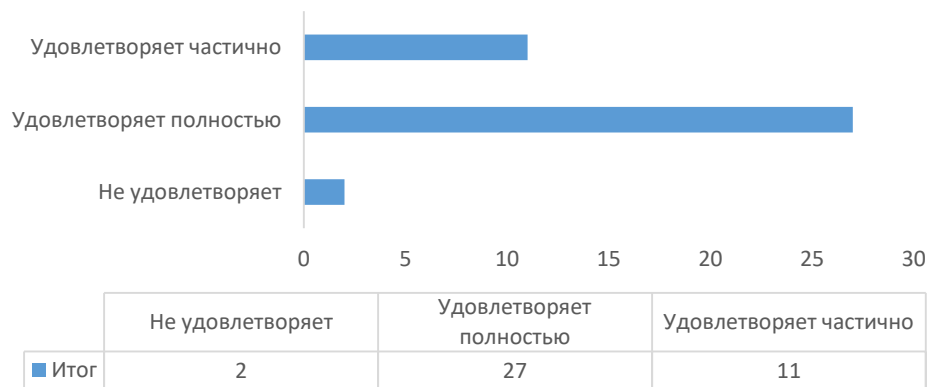
Но не смотря на некоторые критические ответы, почти все студенты (около 90%) точно порекомендовали бы Академию и данное направление для обучения своим друзьям и знакомым.



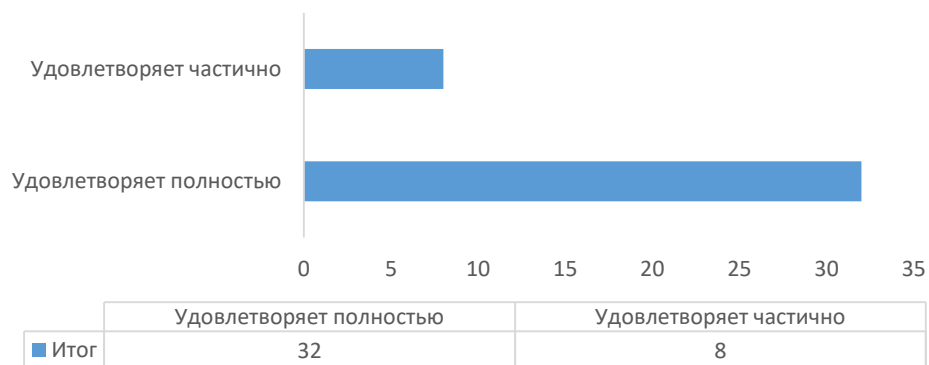
13. Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования?



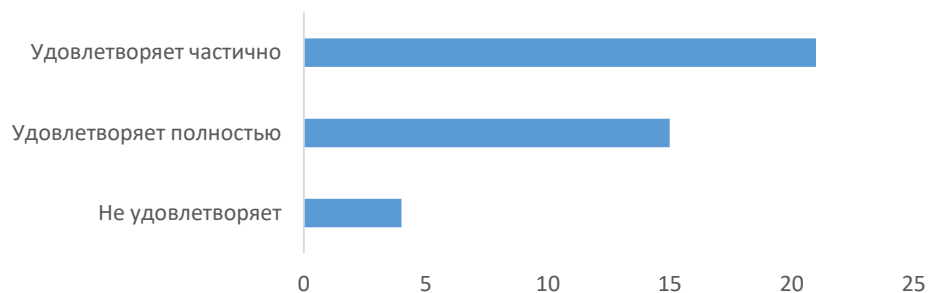
14. Удовлетворяют ли Вас помещения для самостоятельной работы (Вы имеете свободный доступ в эти помещения, они оснащены компьютерной техникой с выходом в сеть «Интернет», подключены к ЭБС, имеется доступ к профессиональным базам и пр.)



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

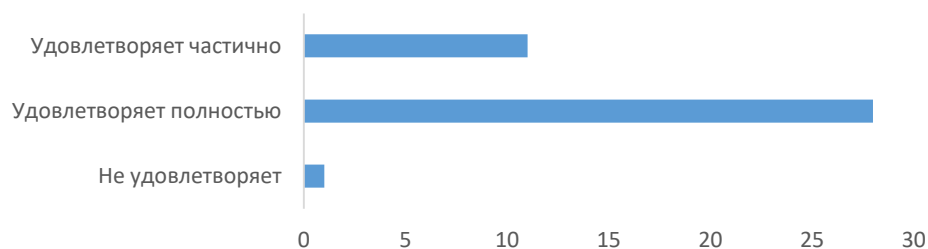


### 16. Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



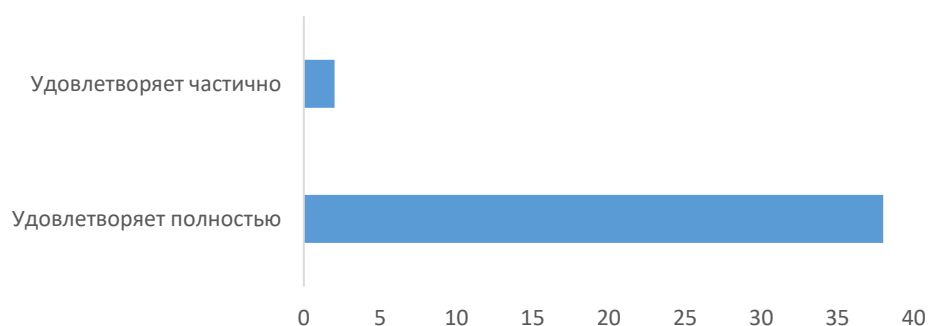
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	15	21

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



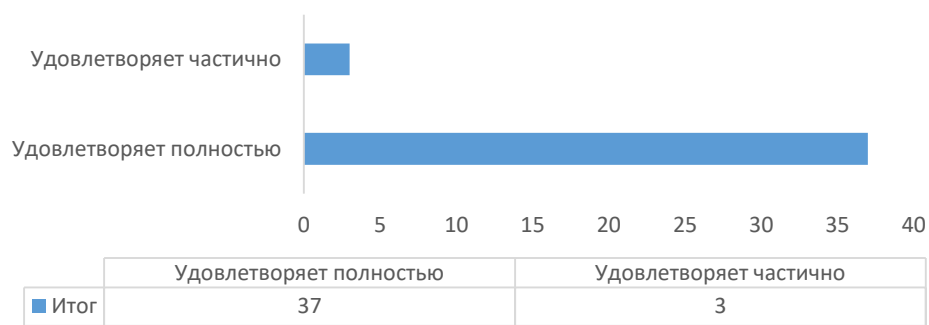
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	28	11

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

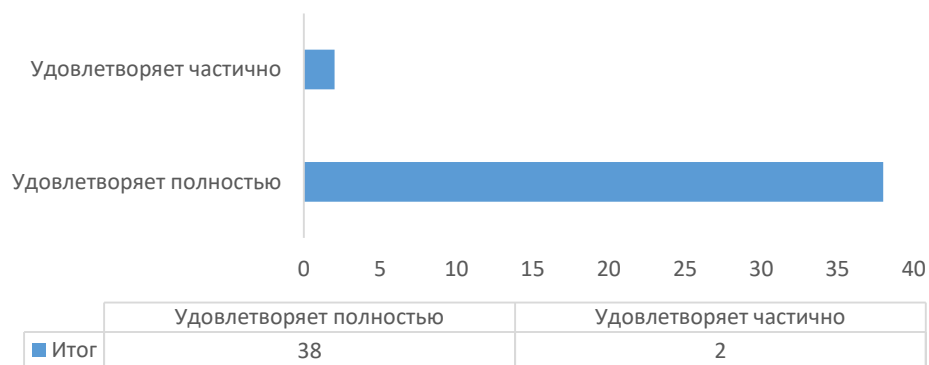


	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	38	2

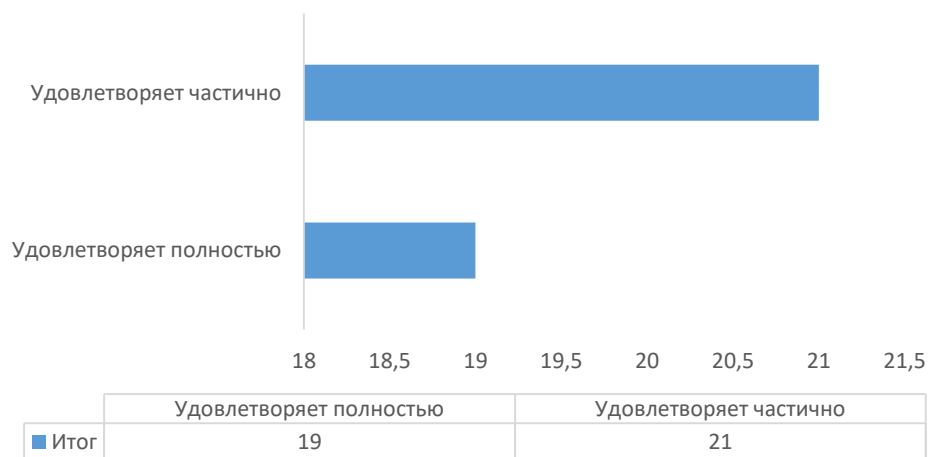
19. Удовлетворяет ли Вас оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству вуза)



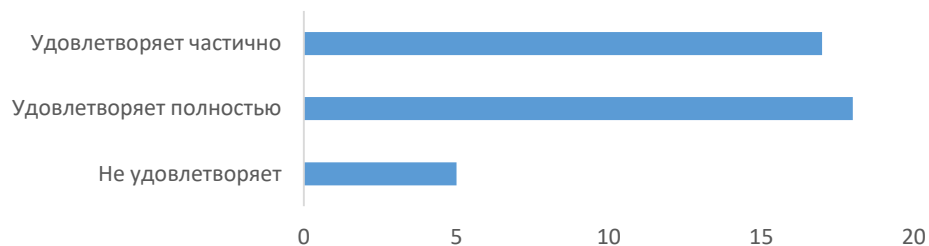
20. Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в РМАТ и на данном направлении (специальности) подготовки?



21. Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?

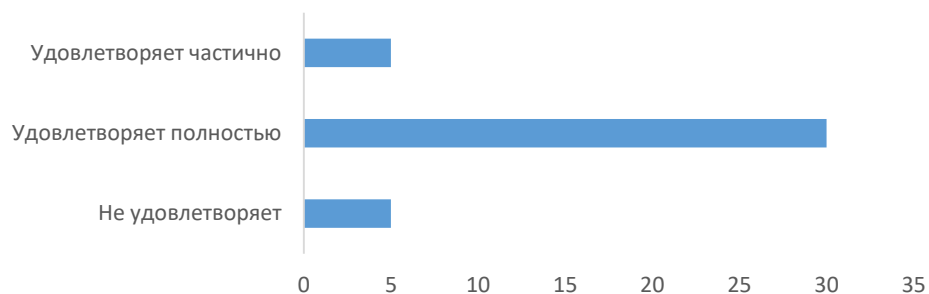


## 22. Удовлетворяет ли Вас наличие комфортных зон отдыха (ожидания), оборудованных соответствующей мебелью?



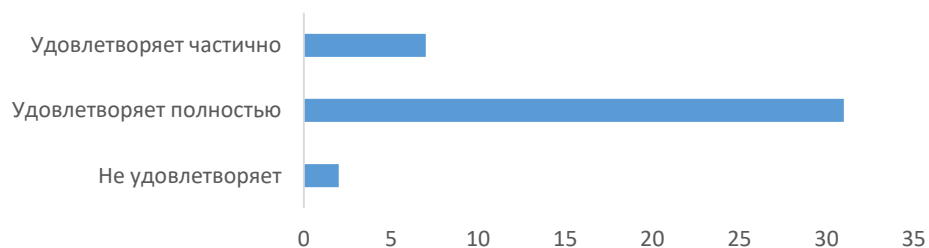
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	18	17

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



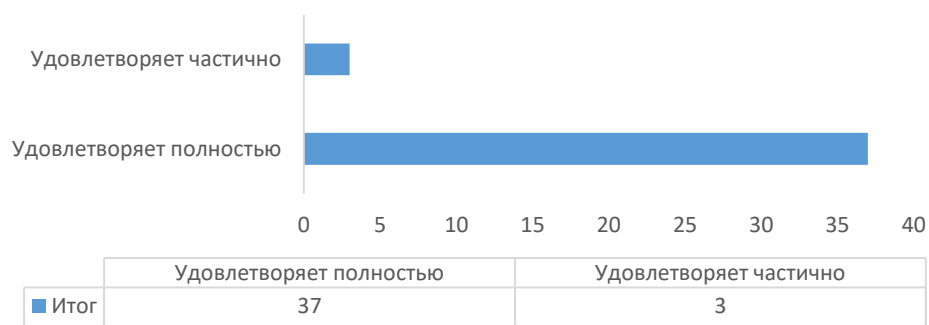
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	30	5

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

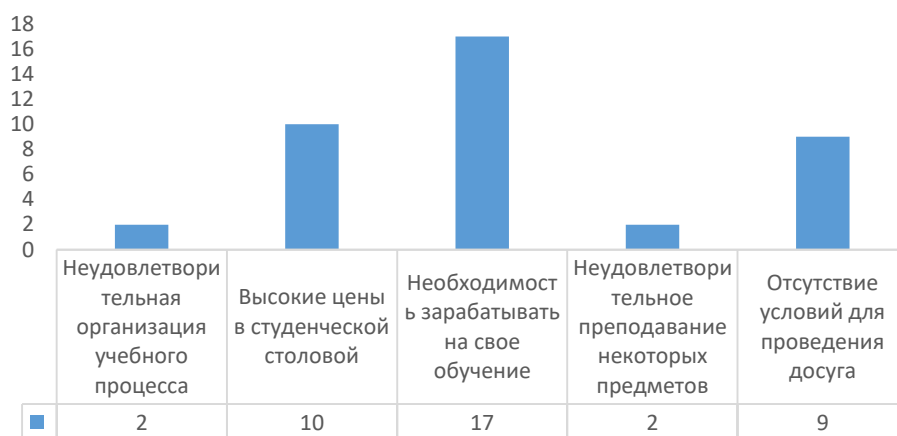


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	31	7

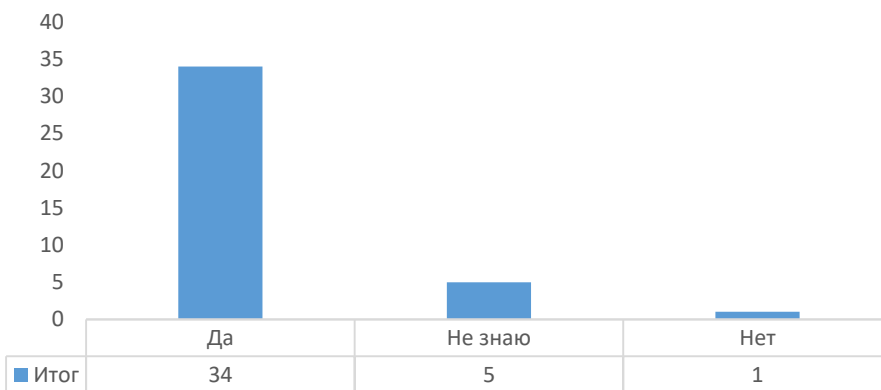
25. Удовлетворяет ли Вас транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)?



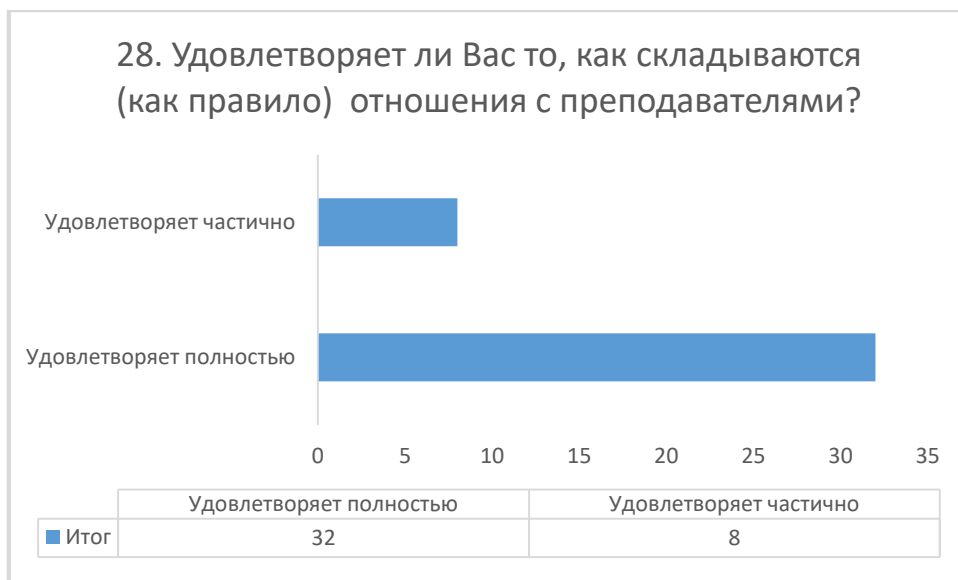
26. Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего?



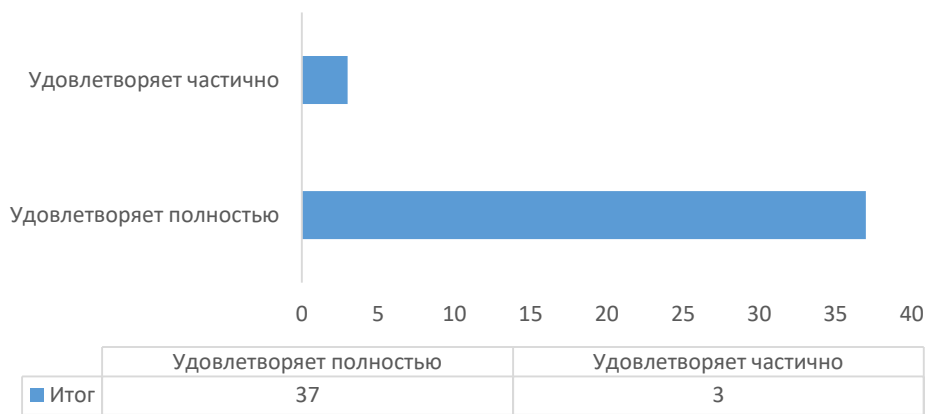
27. Можете ли Вы порекомендовать получение образования в РМАТ родственникам и знакомым?



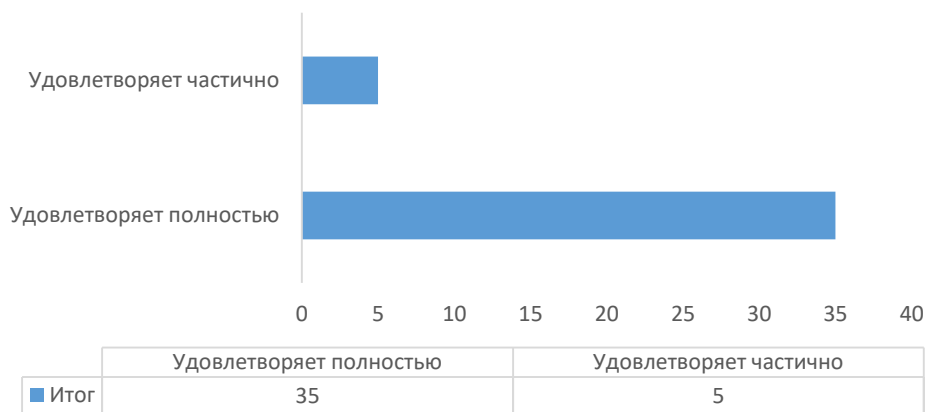
Четвертый блок вопросов анкеты (28-34) отражал степень удовлетворенности студентов научно-педагогическим составом вуза. На вопросы данного блока студенты ответили однозначно очень положительно на все вопросы. Неудовлетворенных нет. И отношения с педагогами, и уровень преподавания в целом вызывают у студентов полное или частичное ( в малом количестве случаев) удовлетворение. 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



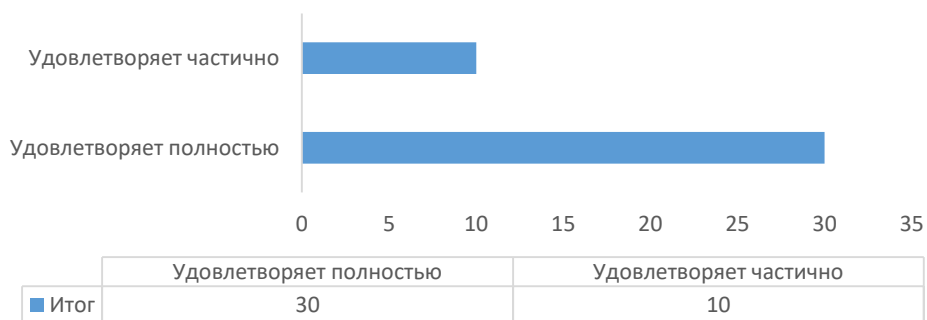
### 30. Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



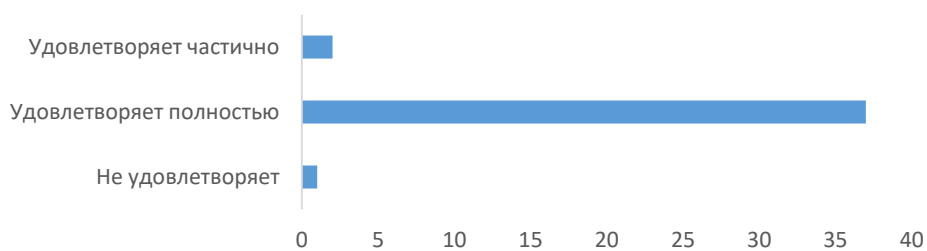
### 31. Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?



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

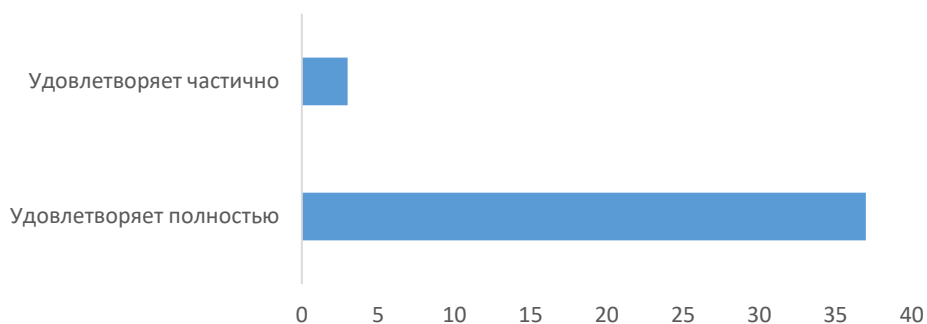


33. Удовлетворяет ли Вас то, насколько преподаватели обновляют содержание дисциплин в соответствии с изменениями, происходящими в обществе, стране, мире?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	37	2

34. Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?



	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	37	3