

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.06.2024 11:18:34  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

УТВЕРЖДАЮ:



**Факультет среднего профессионального образования**

**Специальность - 43.02.14 «Гостиничное дело»**

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

. 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.

Для объективной оценки качества высшего образования Министерством науки и высшего образования рекомендовано вузам России использовать систему внутренней оценки качества образования.

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 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;

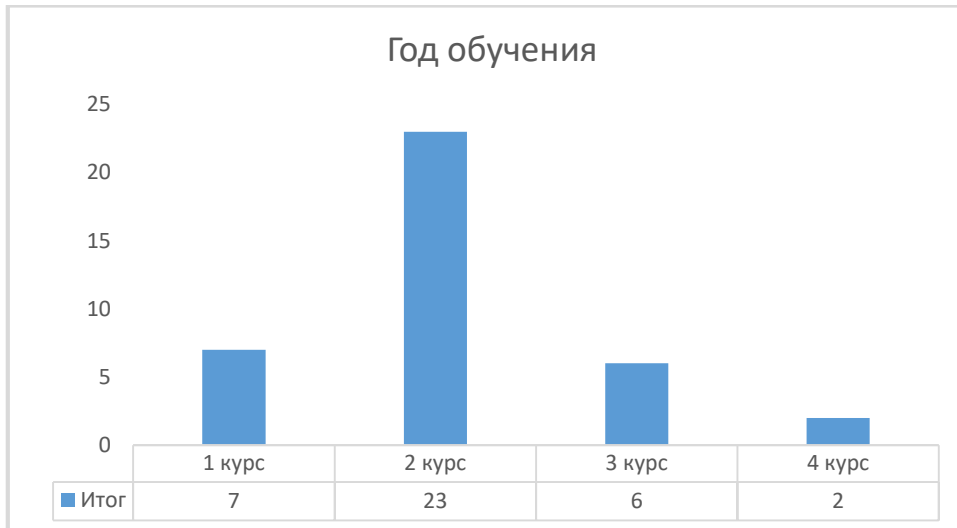
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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  $\pm 1\%$ , это связано с округлением десятых долей до «1»

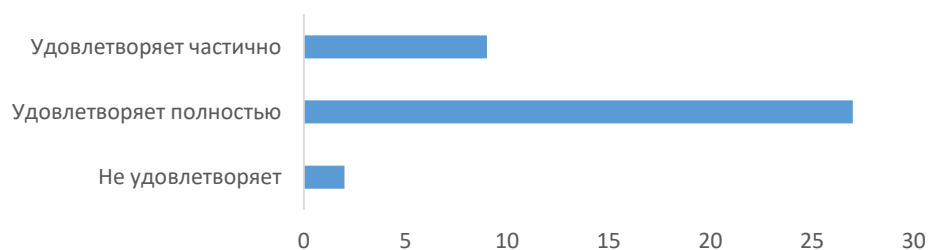
## Специальность - ... «Гостиничное дело»

Всего обучающихся: 114 чел., из них очно -112, заочно – 2.

Приняли участие в анкетировании – 38 чел. ( 33.3 %)

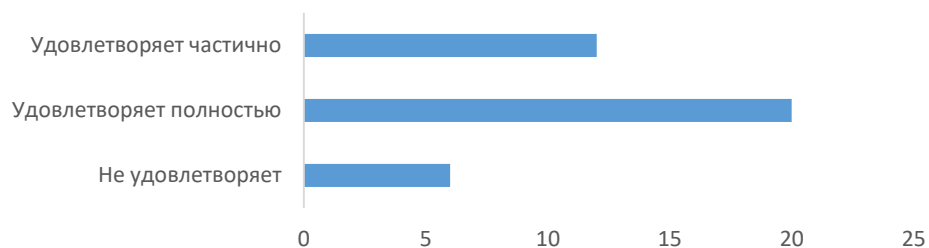


## 2. Удовлетворяет ли Вашим потребностям объем времени, отведенный на лекционные занятия?



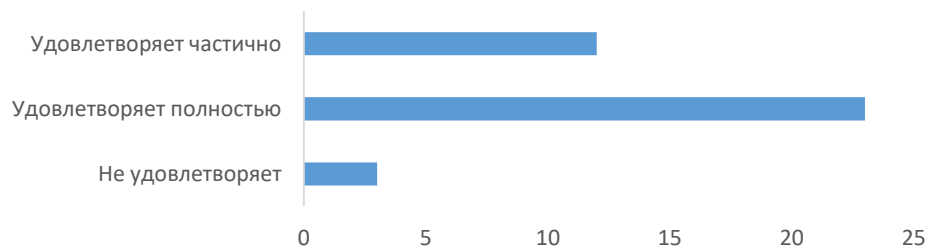
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	27	9

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



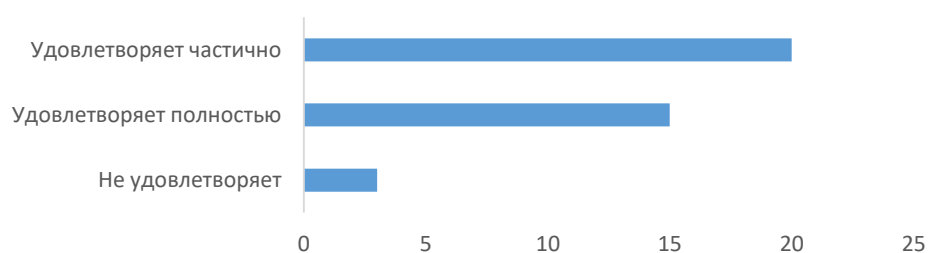
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	6	20	12

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



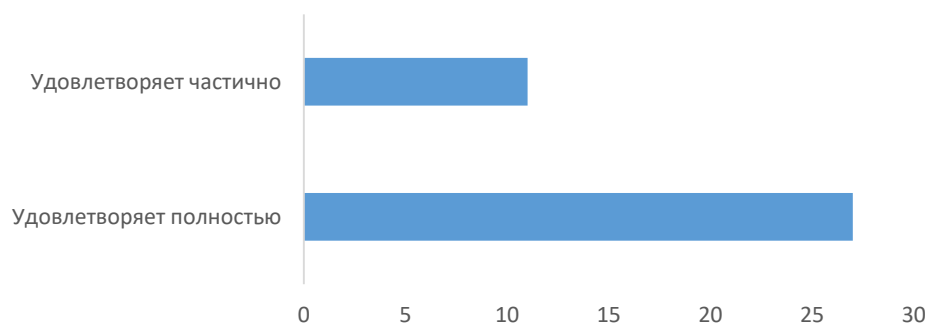
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	3	23	12

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



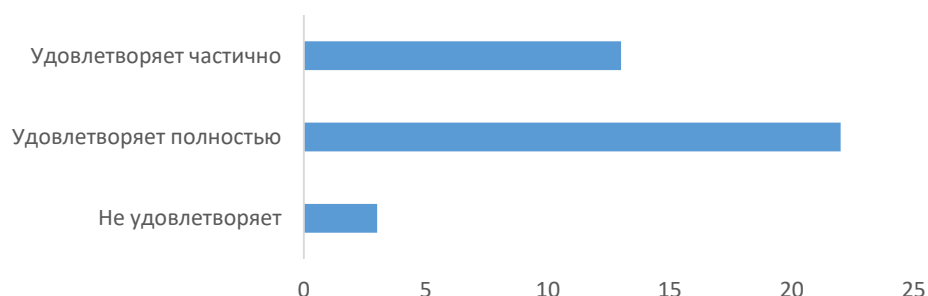
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	3	15	20

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



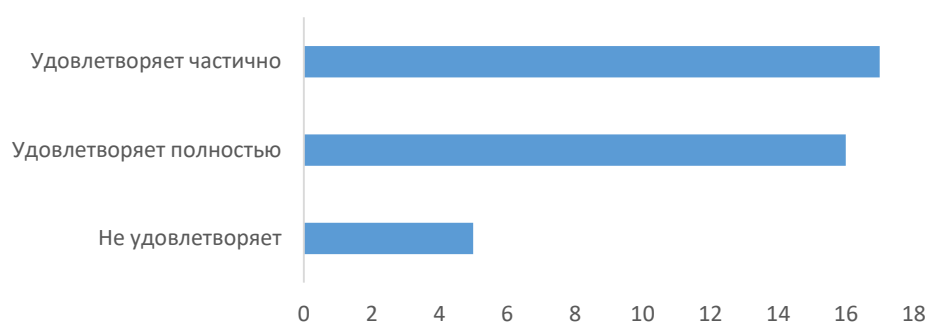
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	27	11

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



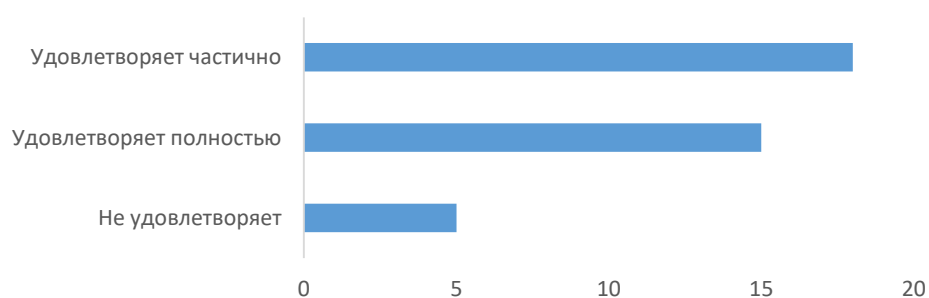
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	3	22	13

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



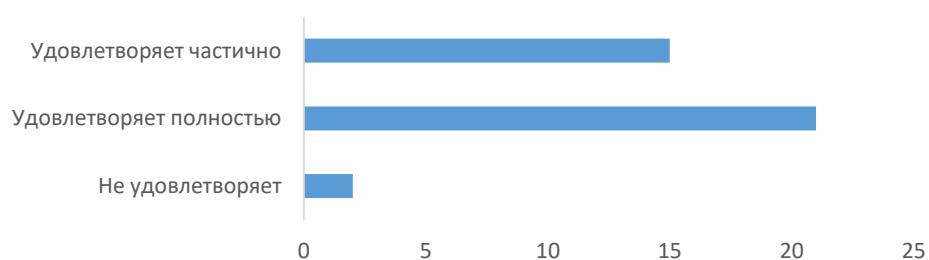
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	16	17

9. Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



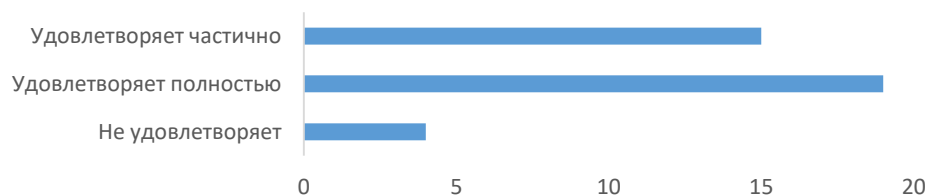
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	15	18

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



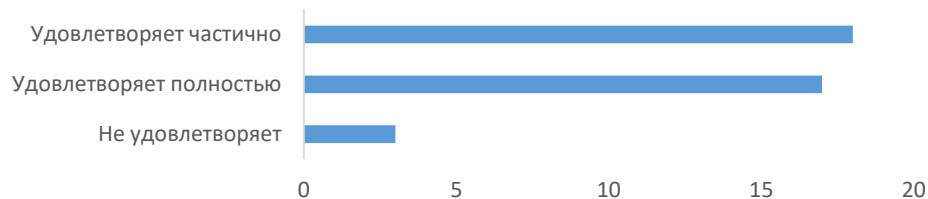
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	21	15

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



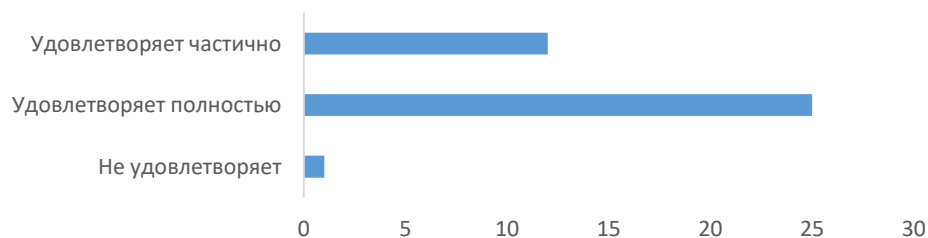
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	19	15

12. 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	3	17	18

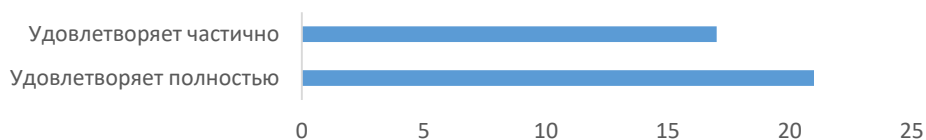
13. Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования?



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	25	12

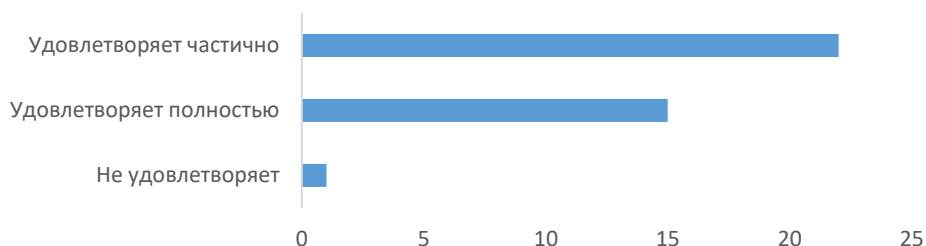


14. Удовлетворяют ли Вас помещения для самостоятельной работы (Вы имеете свободный доступ в эти помещения, они оснащены компьютерной техникой с выходом в сеть «Интернет», подключены к ЭБС, имеется доступ к профессиональным базам и пр.)



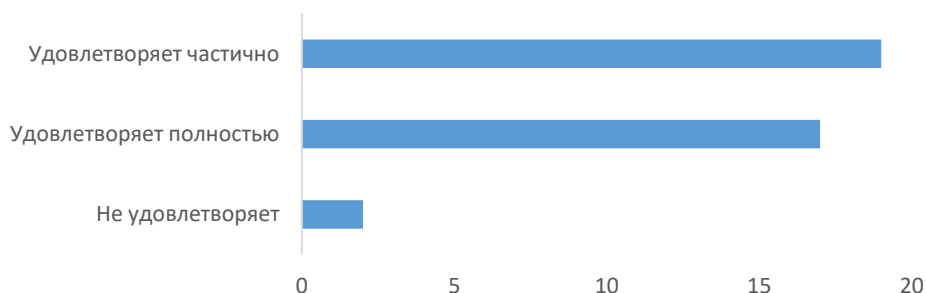
	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	21	17

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



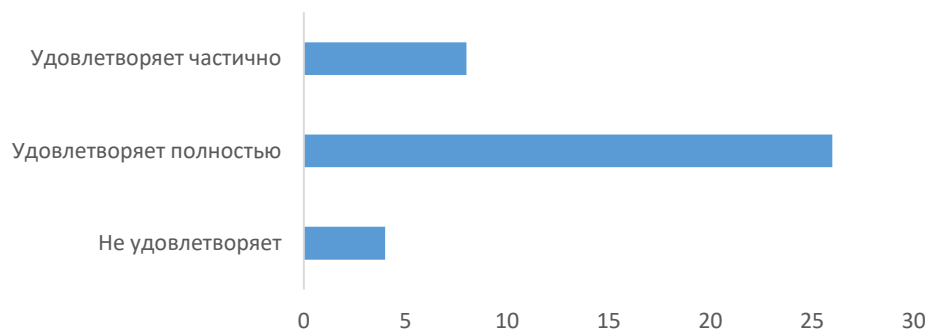
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	15	22

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



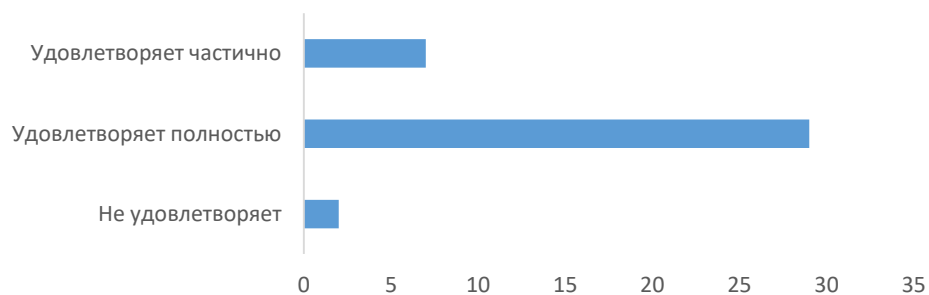
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	17	19

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



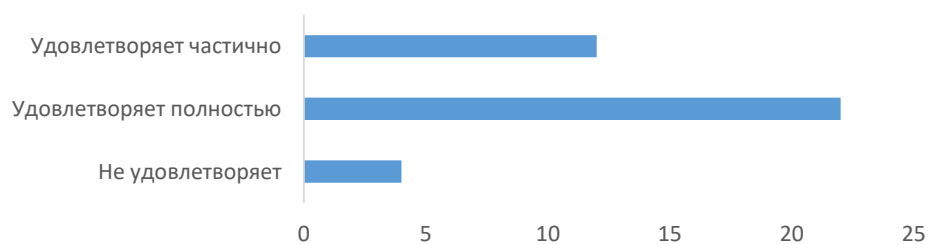
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	26	8

18. Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



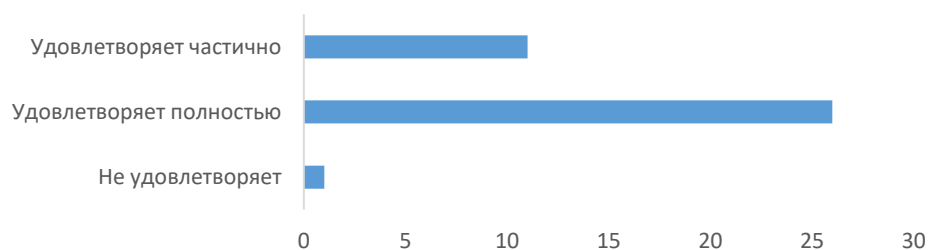
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	29	7

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



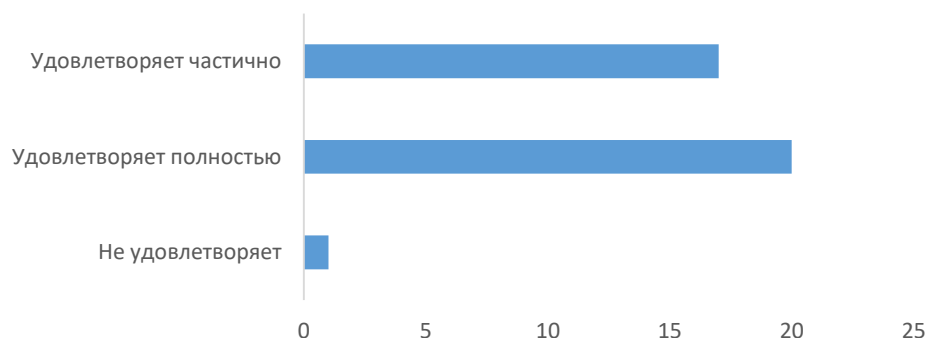
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	22	12

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



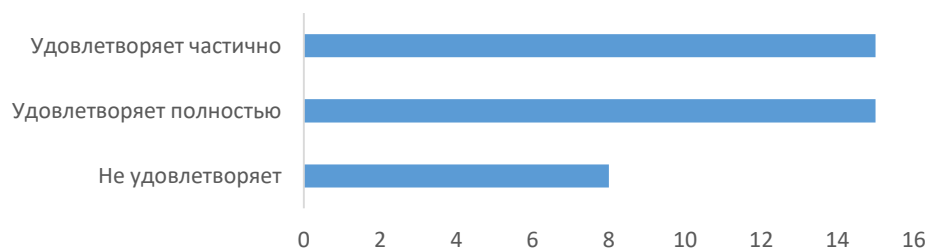
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	26	11

21. Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



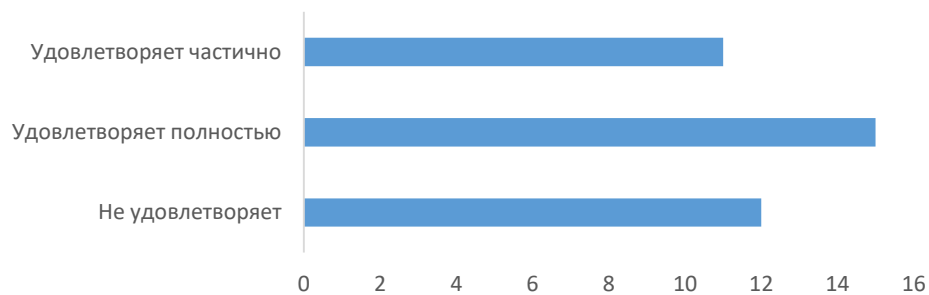
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	20	17

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



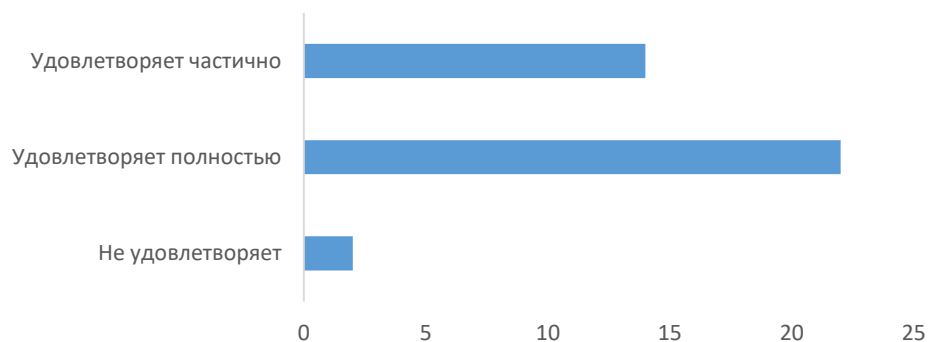
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	8	15	15

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



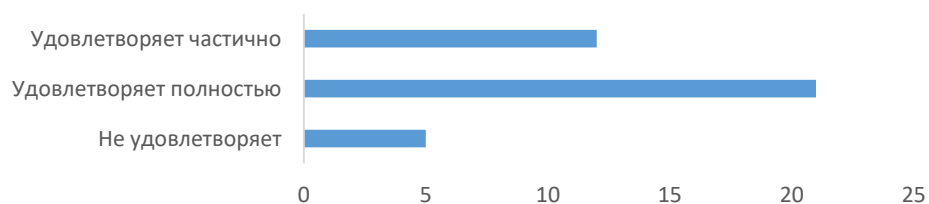
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	12	15	11

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



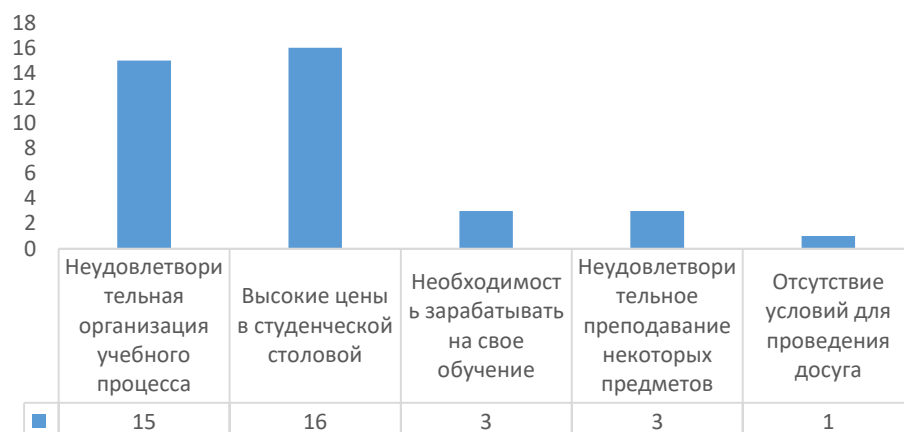
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	2	22	14

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

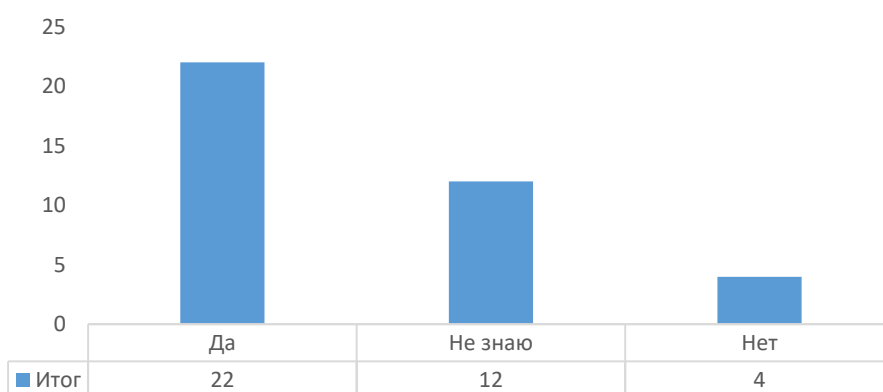


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	5	21	12

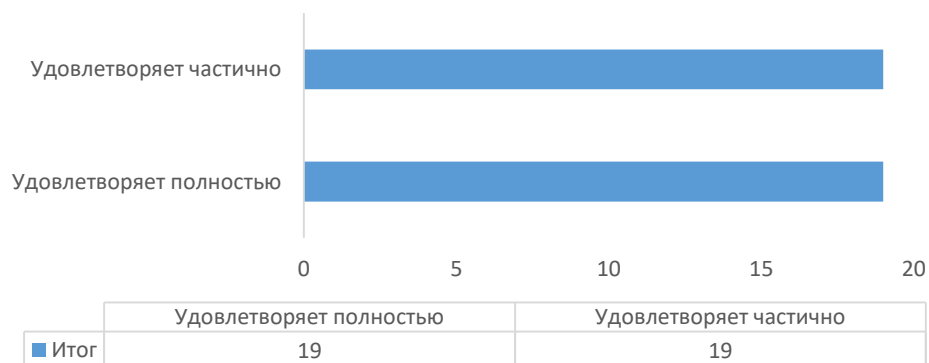
26. Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего?



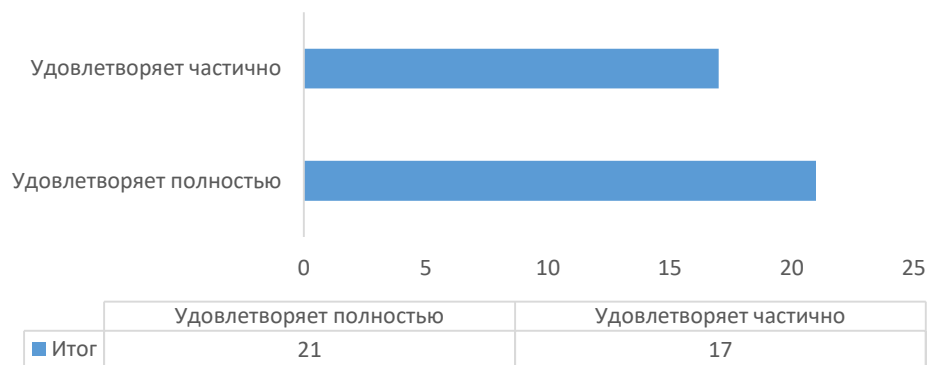
27. Можете ли Вы порекомендовать получение образования в РМАТ родственникам и знакомым?



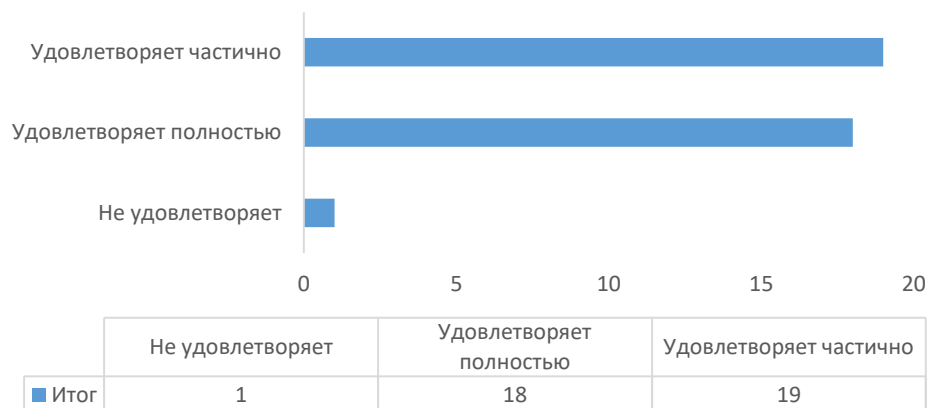
28. Удовлетворяет ли Вас то, как складываются (как правило) отношения с преподавателями?



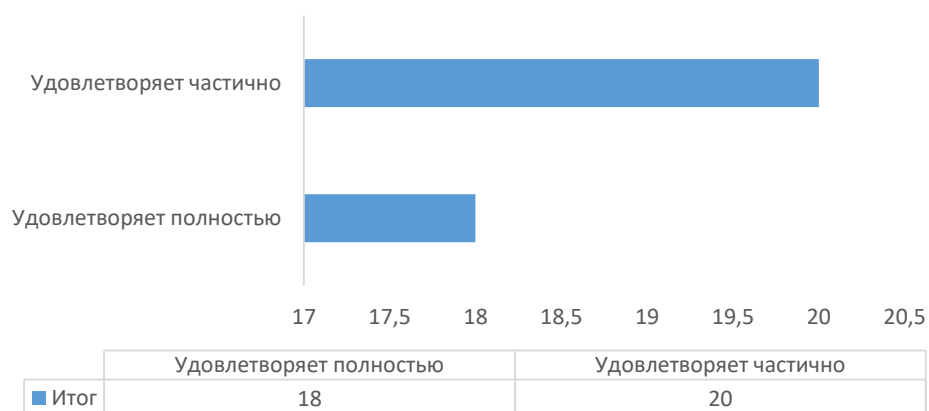
### 29. Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?



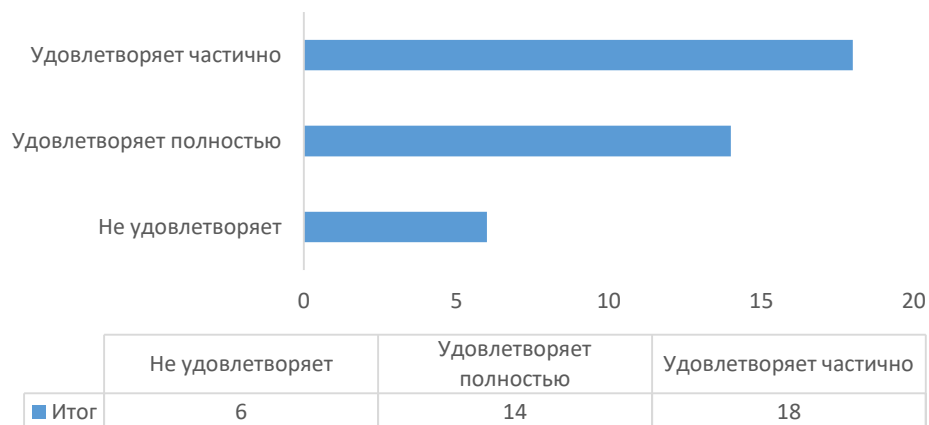
### 30. Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



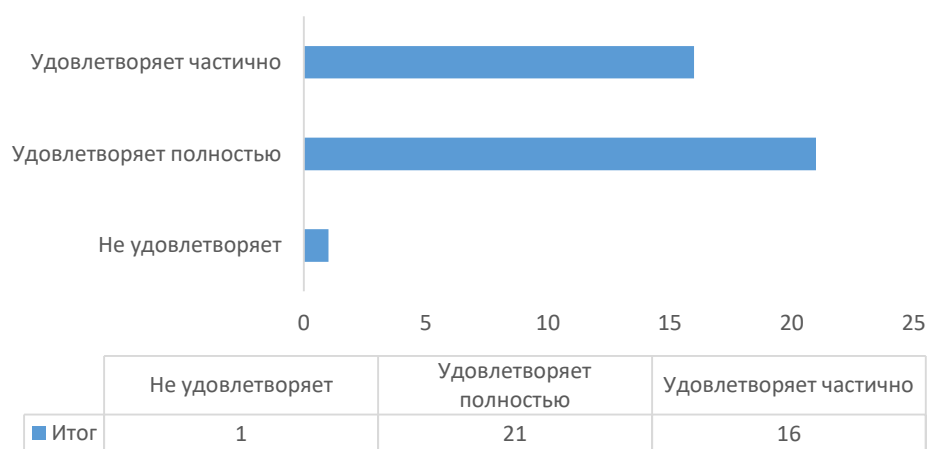
### 31. Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?



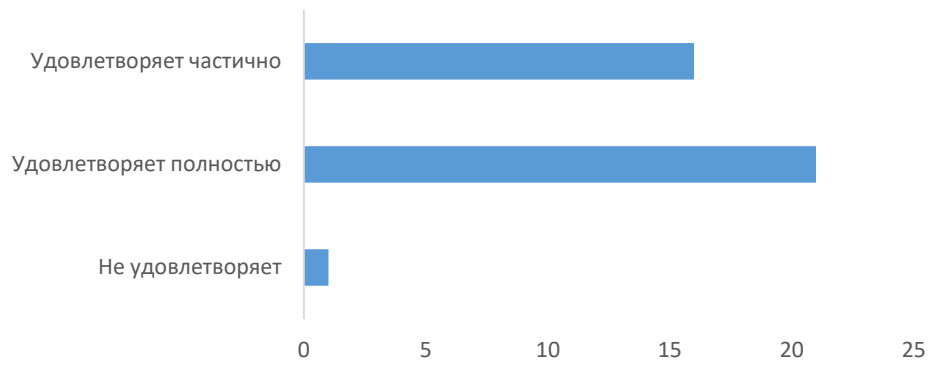
32. Удовлетворяют ли Вас применяемые педагогами (администрацией) технологии разрешения конфликтных ситуаций с преподавателями (при их наличии)?



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



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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	1	21	16