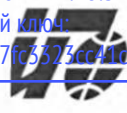


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: _____
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.06.2024 11:18:34
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc40cc52545



**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) 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 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;
б) 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;

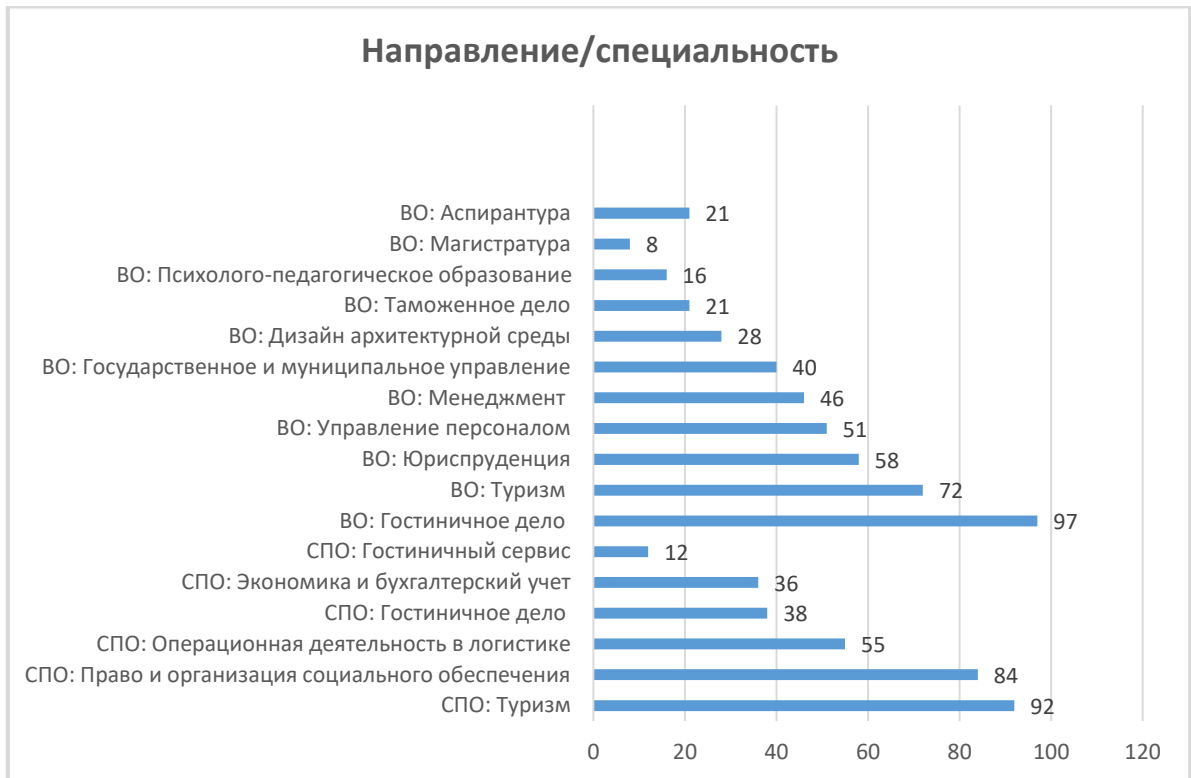
2) «частично удовлетворены» – в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

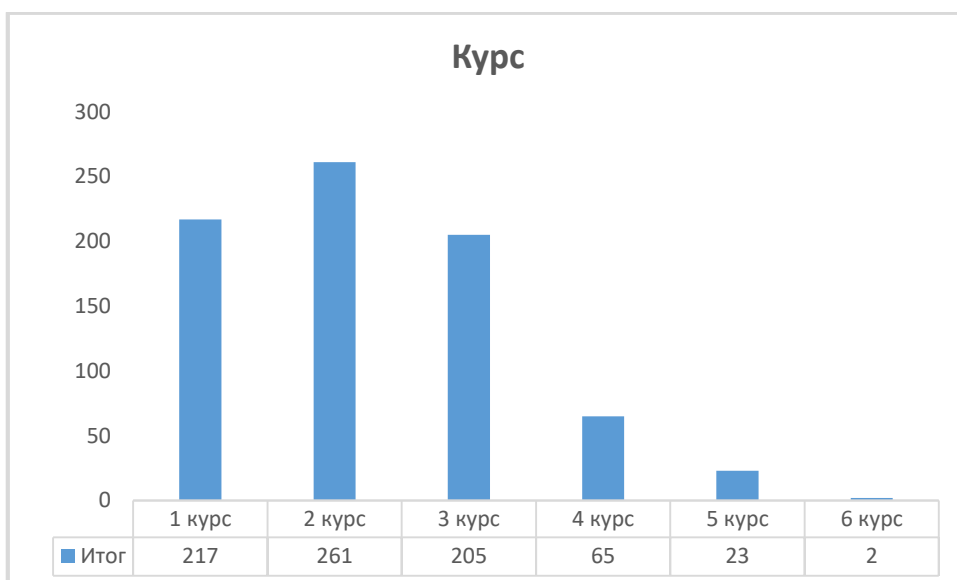
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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)



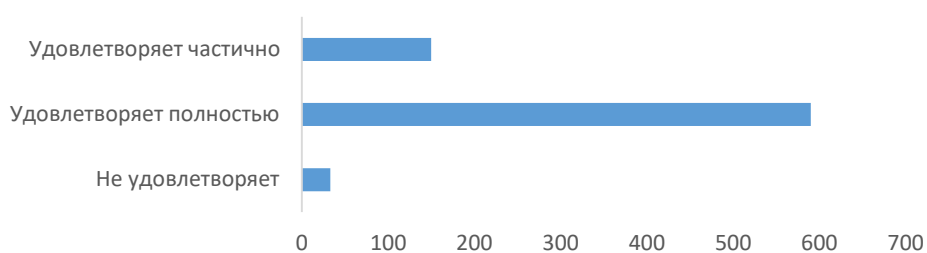


В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

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.

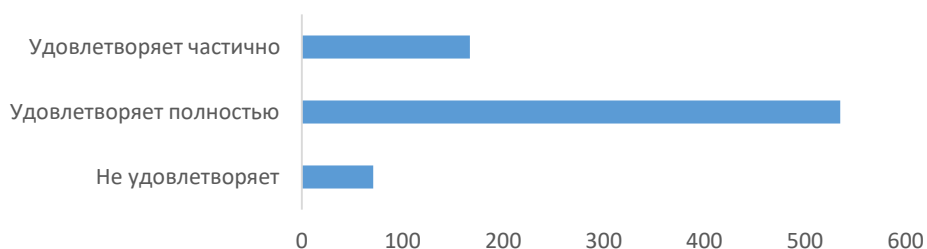
Наличие учебной литературы в библиотечных системах, количество практических занятий, сопровождение самостоятельной работы полностью или частично удовлетворяет подавляющее большинство студентов.

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



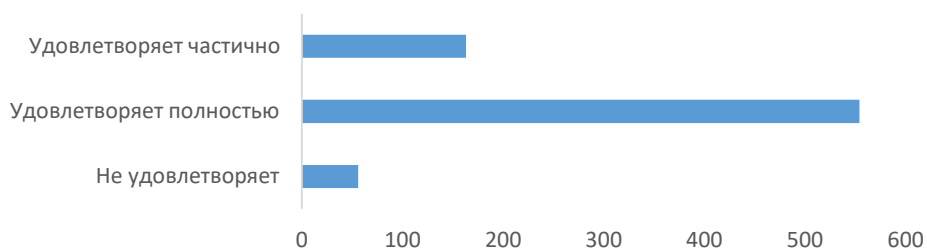
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	33	590	150

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

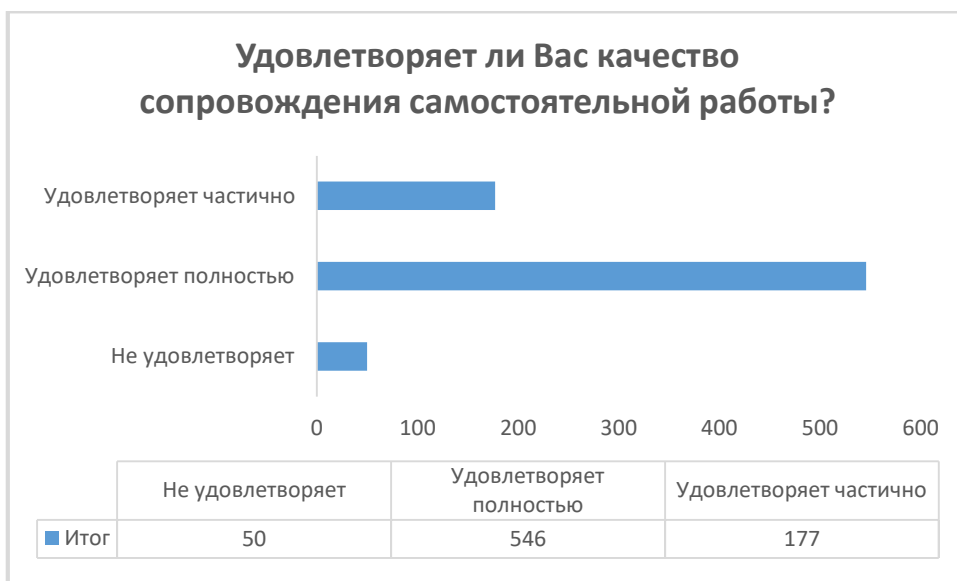


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	71	535	167

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



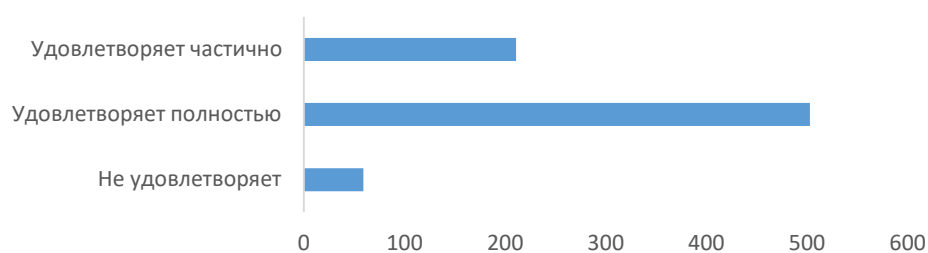
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	56	554	163



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

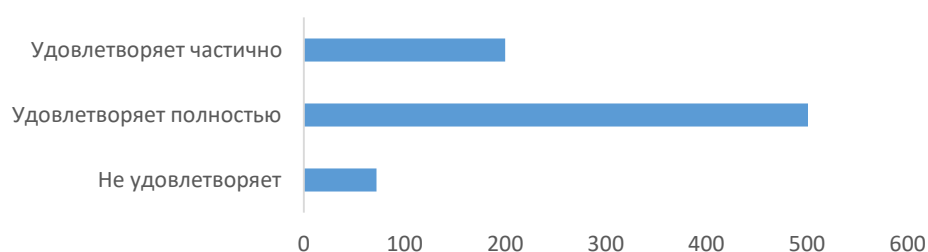
Практически всех студентов удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет, почти нет неудовлетворенных проведением практик (6.9%), столько же процентов не удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой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

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



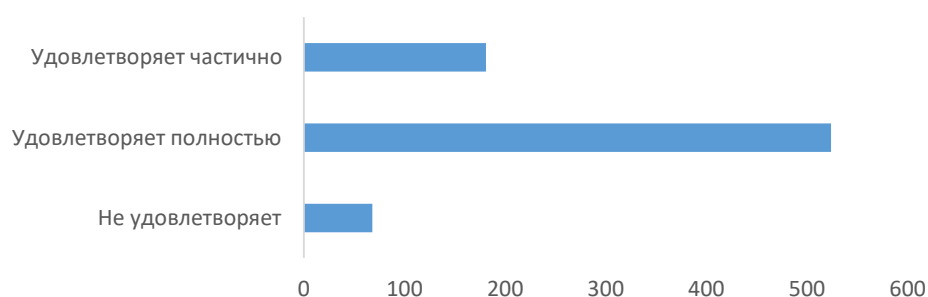
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	59	503	211

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



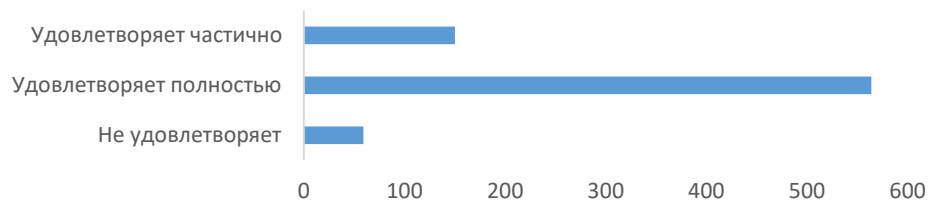
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	72	501	200

Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



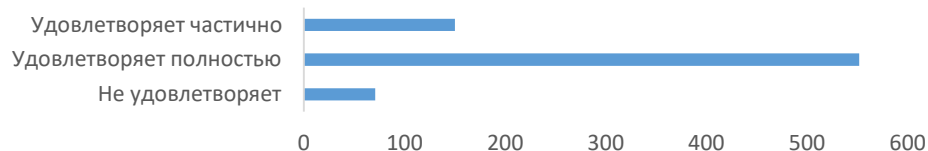
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	68	524	181

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



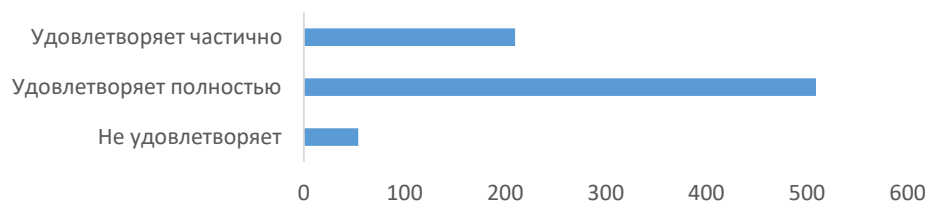
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	59	564	150

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.

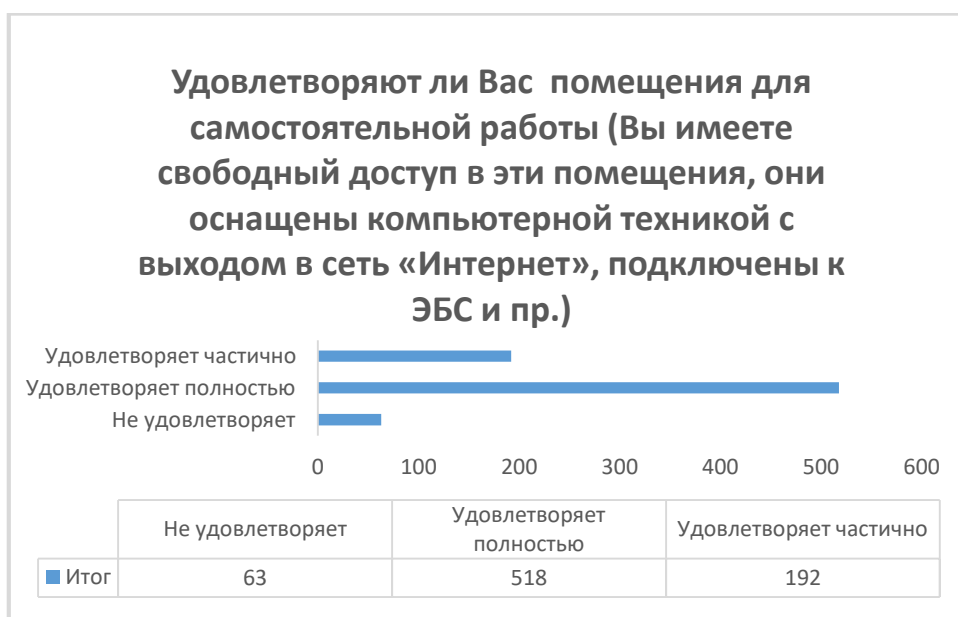
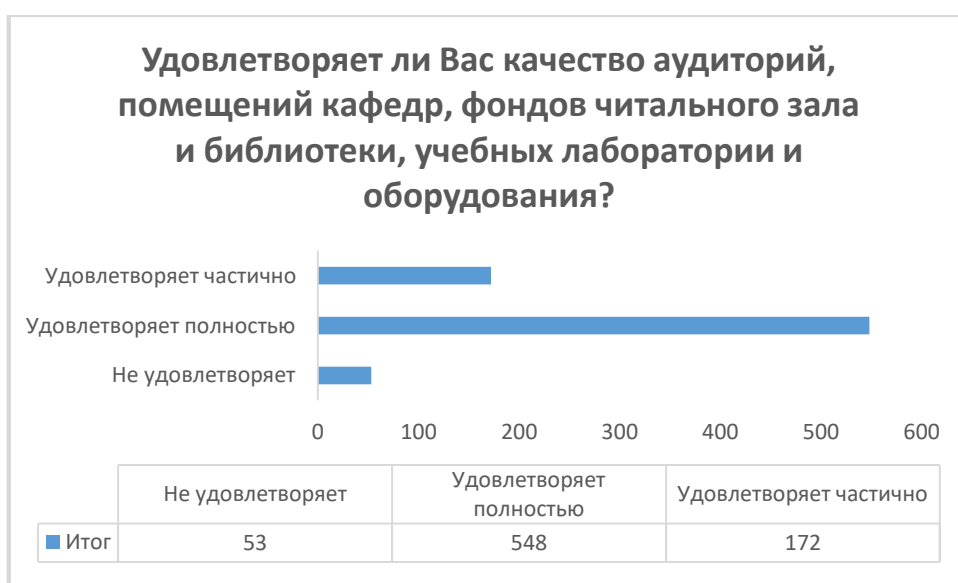
Не совсем удовлетворяет студентов оперативность и результативность реагирования на их запросы руководства кафедр и факультетов.

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

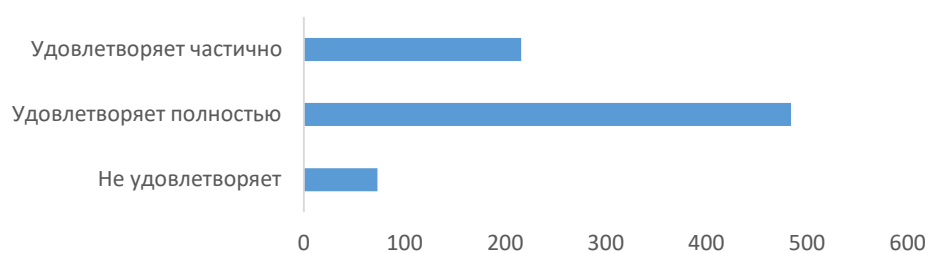
На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Неудовлетворительное преподавание некоторых предметов», «Высокие цены в студенческой столовой», «Необходимость зарабатывать на свое обучение», «Неудовлетворительная организация образовательного процесса на факультете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

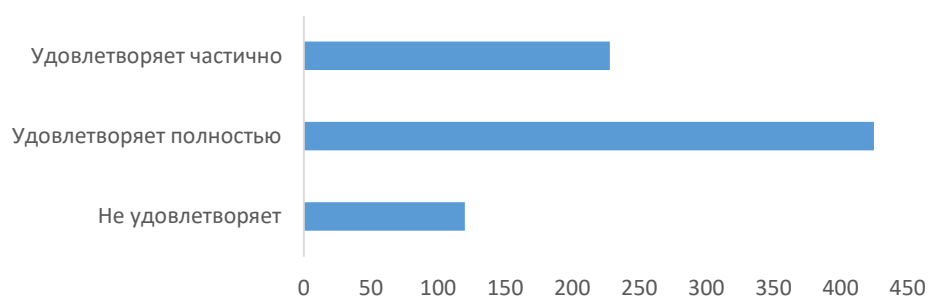


Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



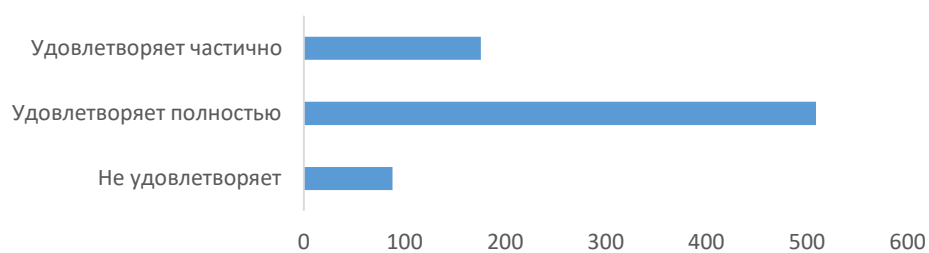
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	73	484	216

Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



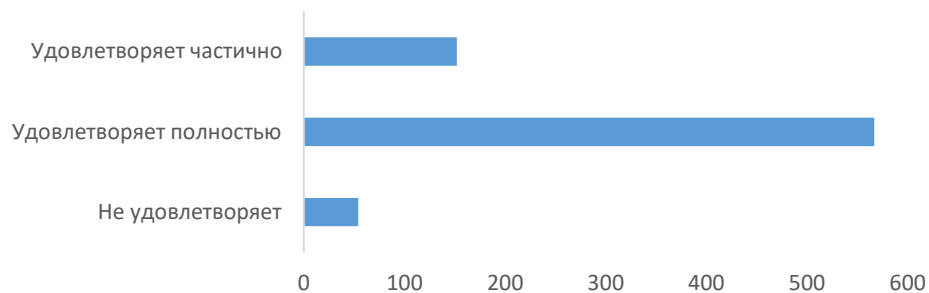
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	120	425	228

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



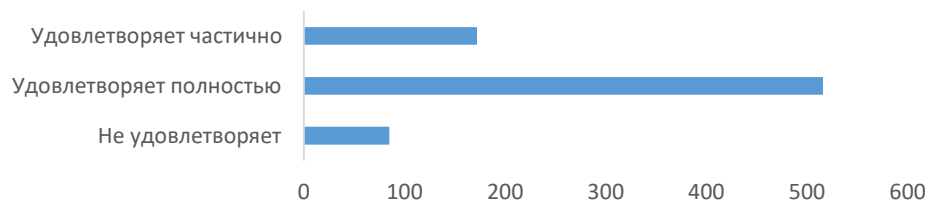
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	88	509	176

Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



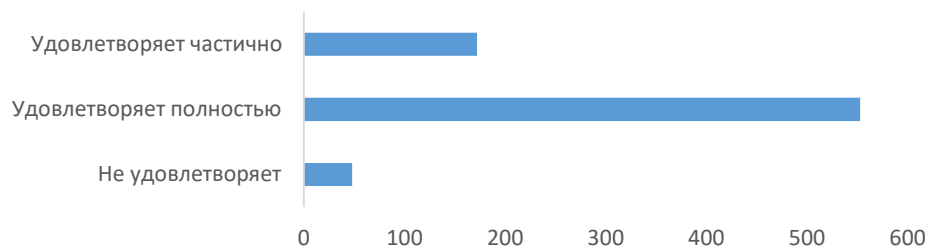
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	54	567	152

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



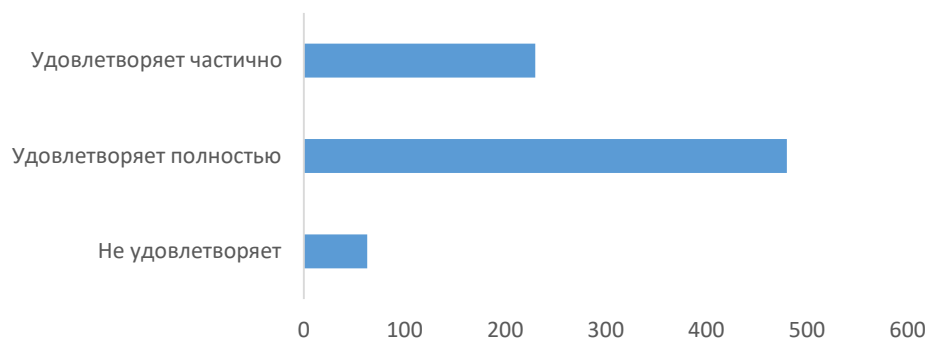
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	85	516	172

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



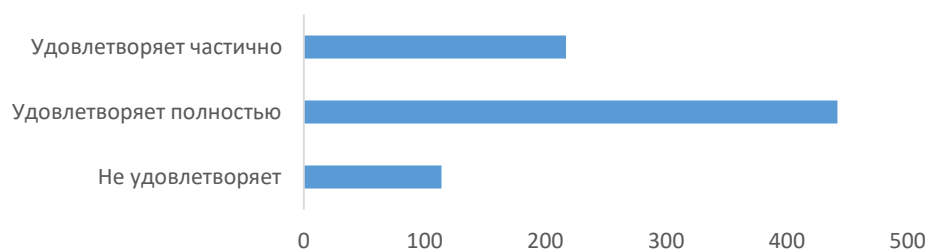
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	48	553	172

Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



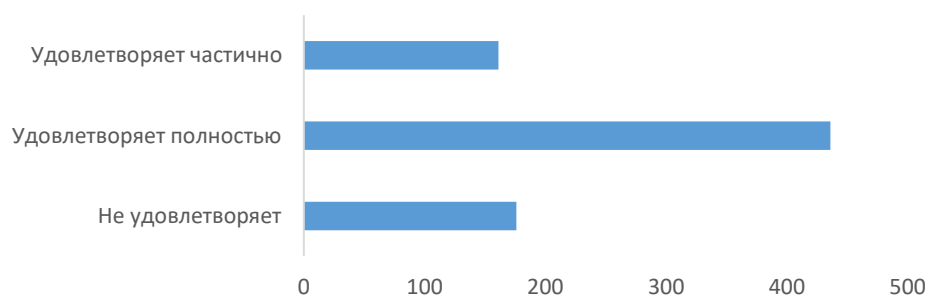
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	63	480	230

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



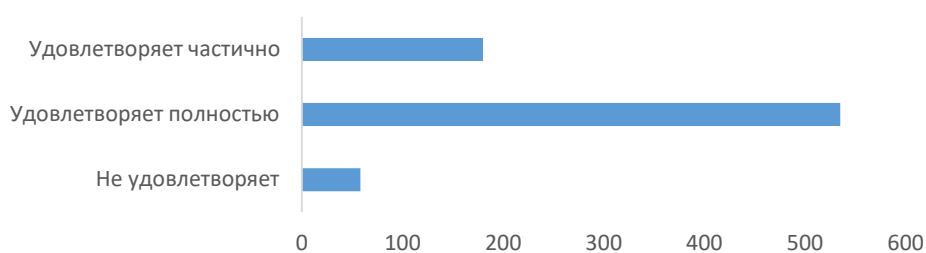
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	114	442	217

Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность питьевой воды в РМАТ?



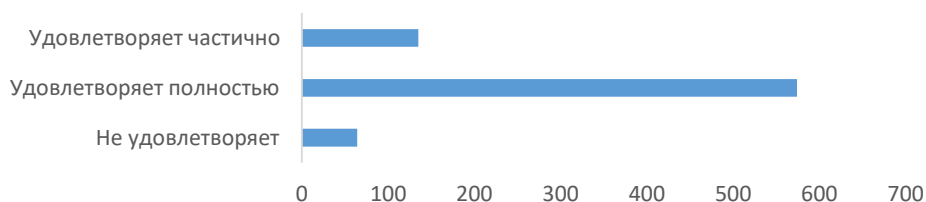
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	176	436	161

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



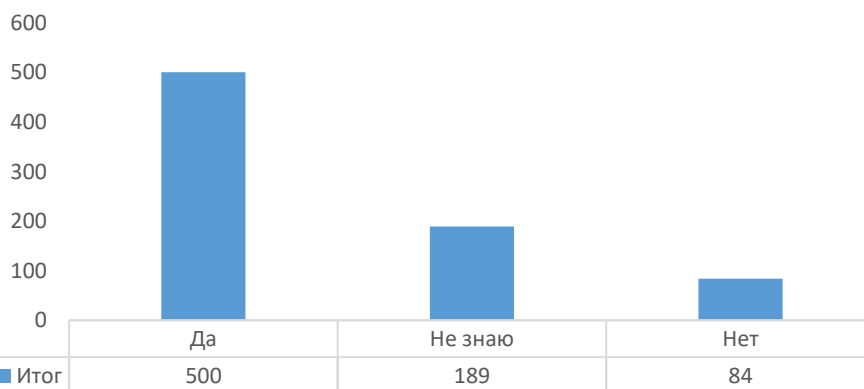
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	58	535	180

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



	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	64	574	135

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



	Да	Не знаю	Нет
■ Итого	500	189	84

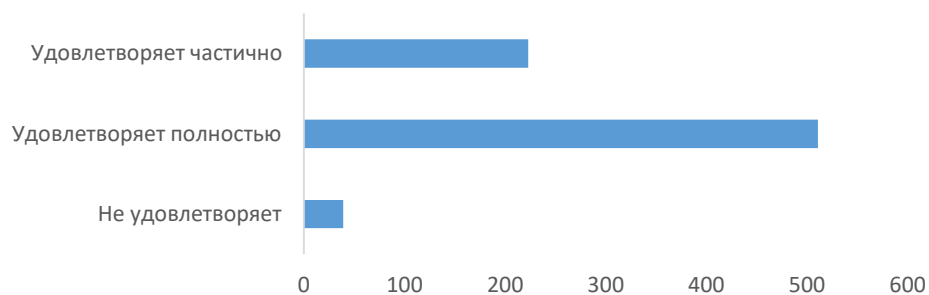
По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный

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.

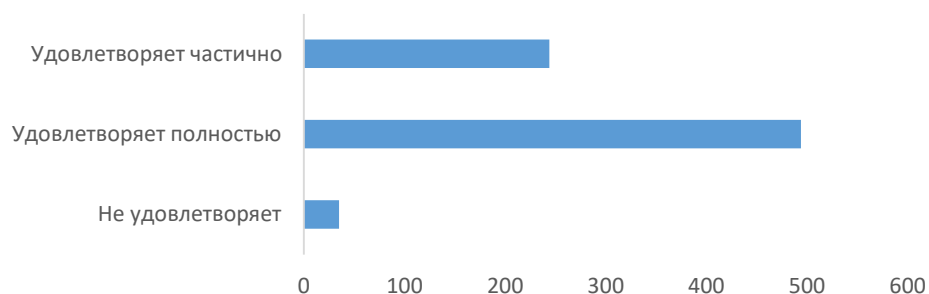


Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?



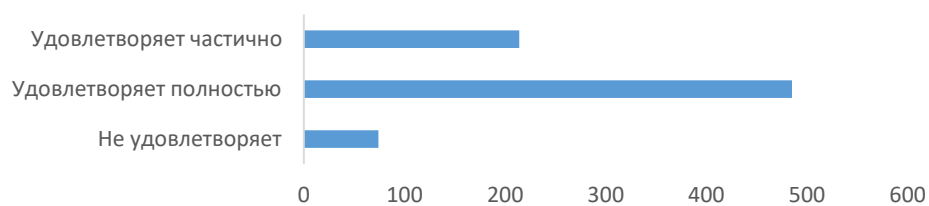
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	39	511	223

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)?

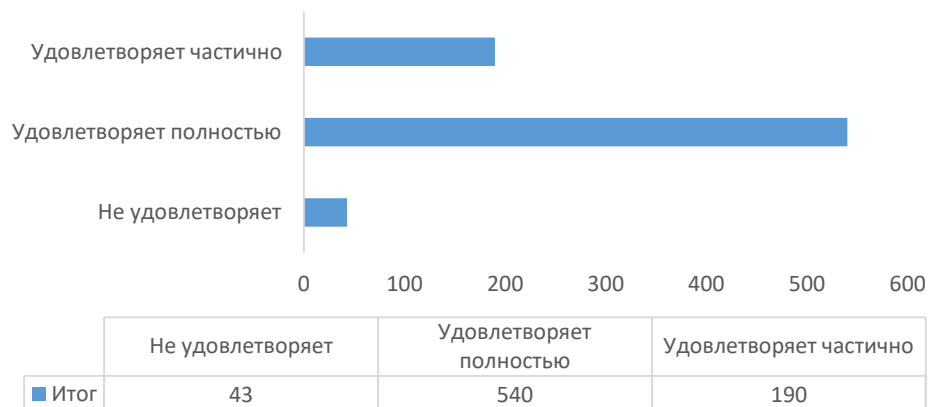


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	74	485	214

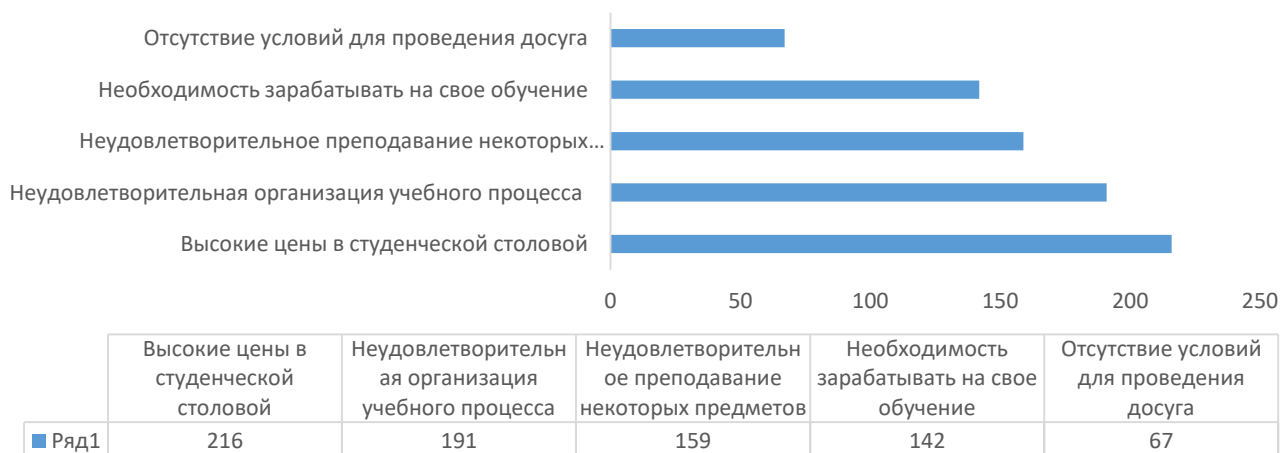
Удовлетворяет ли Вас то, насколько преподаватели обновляют содержание дисциплин в соответствии с изменениями, происходящими в обществе, стране, мире?



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.