

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.03.2026 12:11:45

Уникальный программный ключ:

579ad4ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

**УТВЕРЖДАЮ:**

Ректор Трофимов Е.Н.

«1» марта 2026 г.

**Факультет менеджмента туризма**

**Направление бакалавриата - 43.03.03 Гостиничное дело**

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

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;

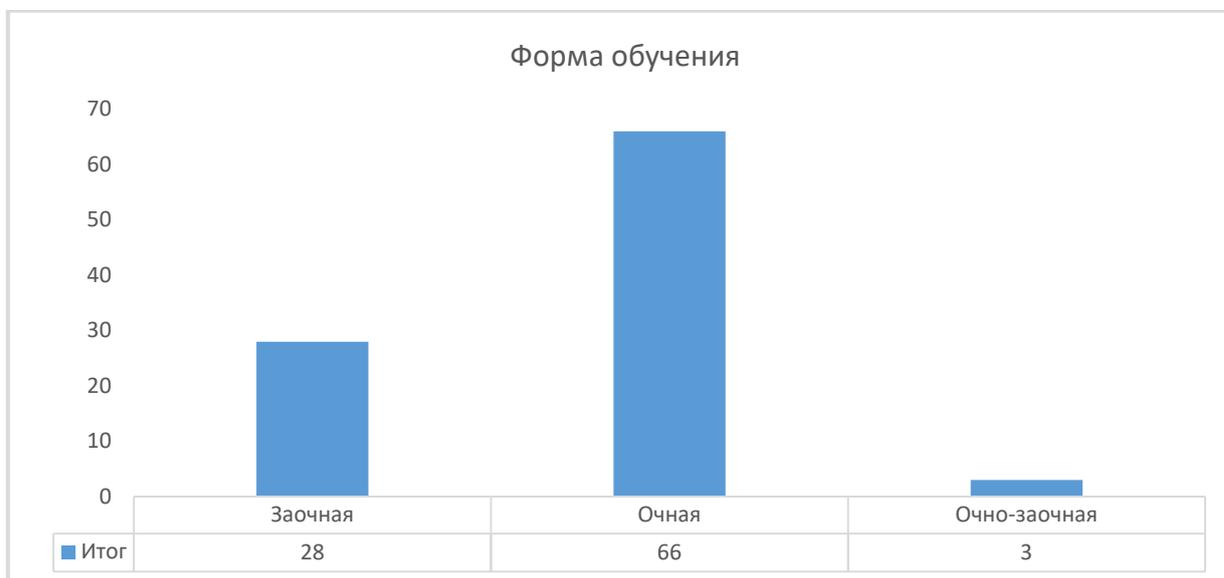
2) «частично удовлетворены» – в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

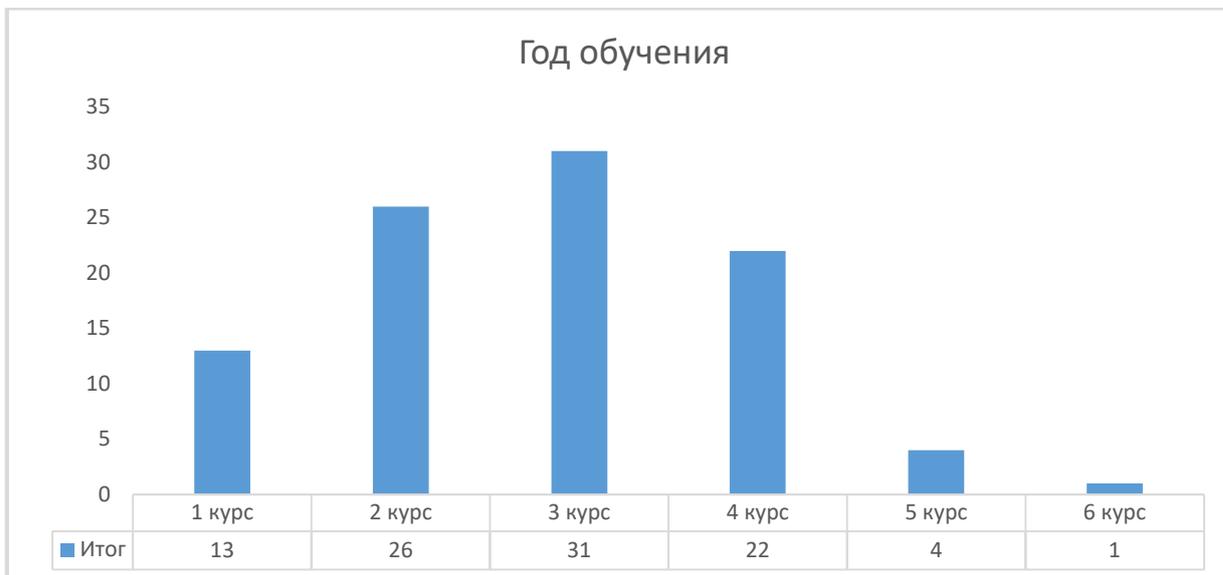
3) «не удовлетворены» – в основе данной многовариантной ситуации лежит характер нереализованности потребностей и интересов, представлений и требований субъекта образовательных отношений в образовательных услугах.

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 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Всего в анкетировании приняли участие: 97 чел., из них очно - 66, заочно – 31.**

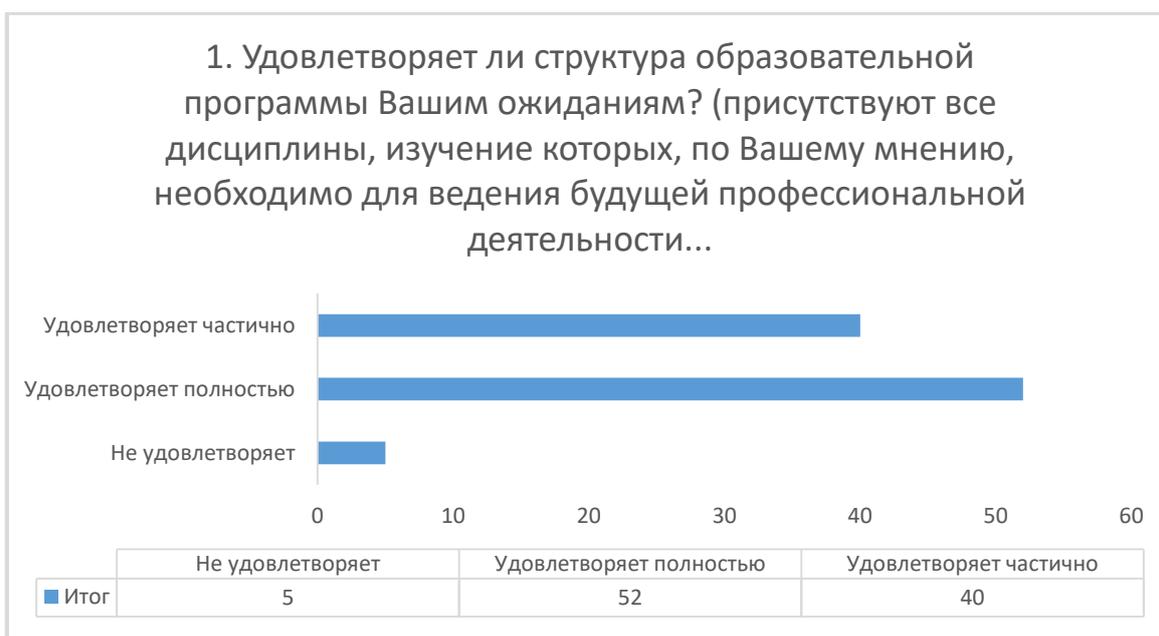




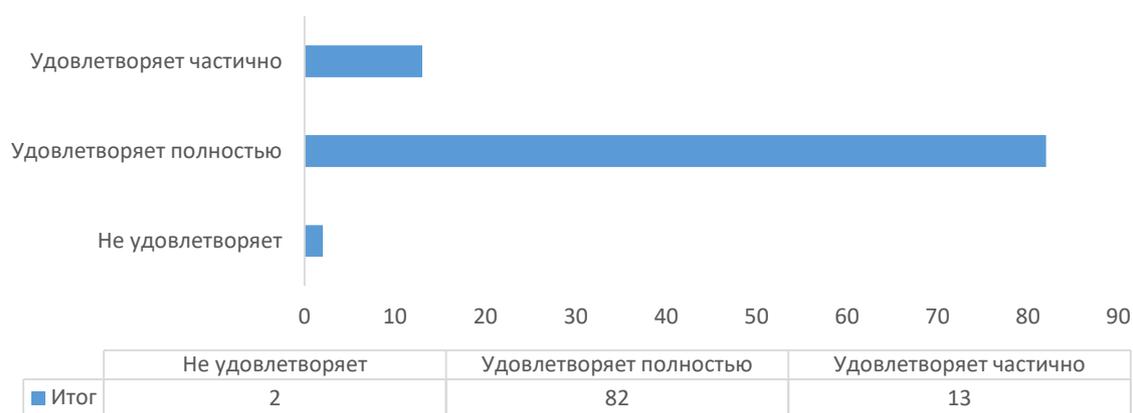
В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы.

Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Количество неудовлетворенных структурой программы студентов составило 4, 9 % от всех опрошенных.

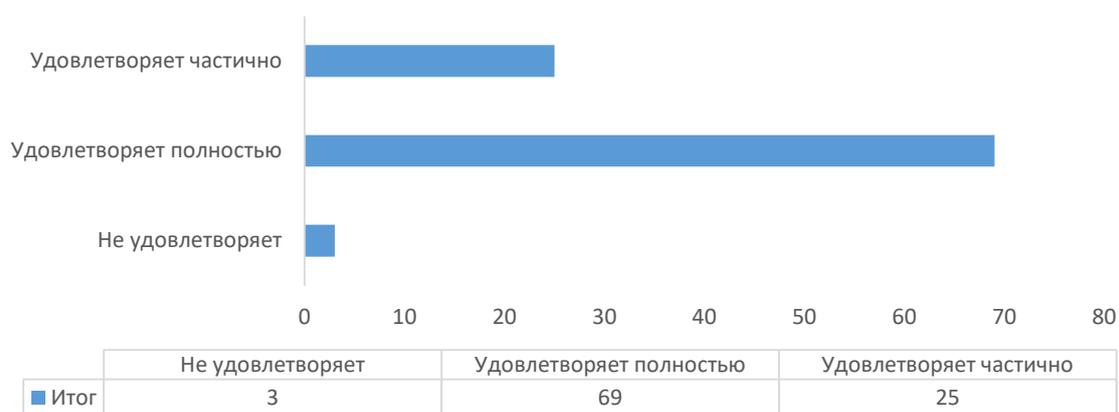
Наличие учебной литературы в библиотечных системах, количество практических занятий, сопровождение самостоятельной работы полностью или частично удовлетворяет также подавляющее большинство студентов данного направления.



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

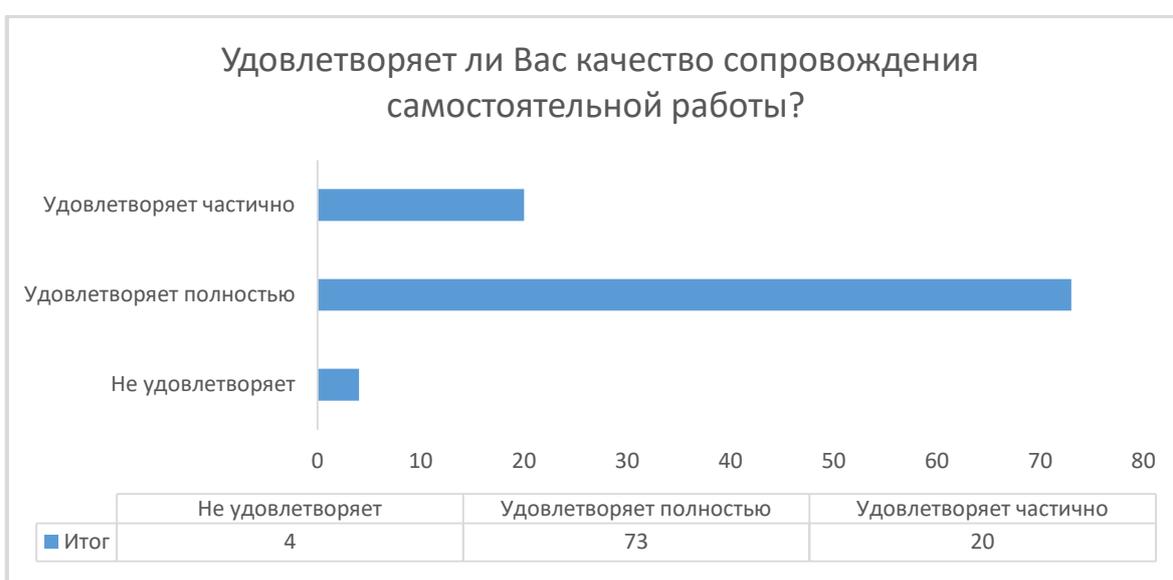
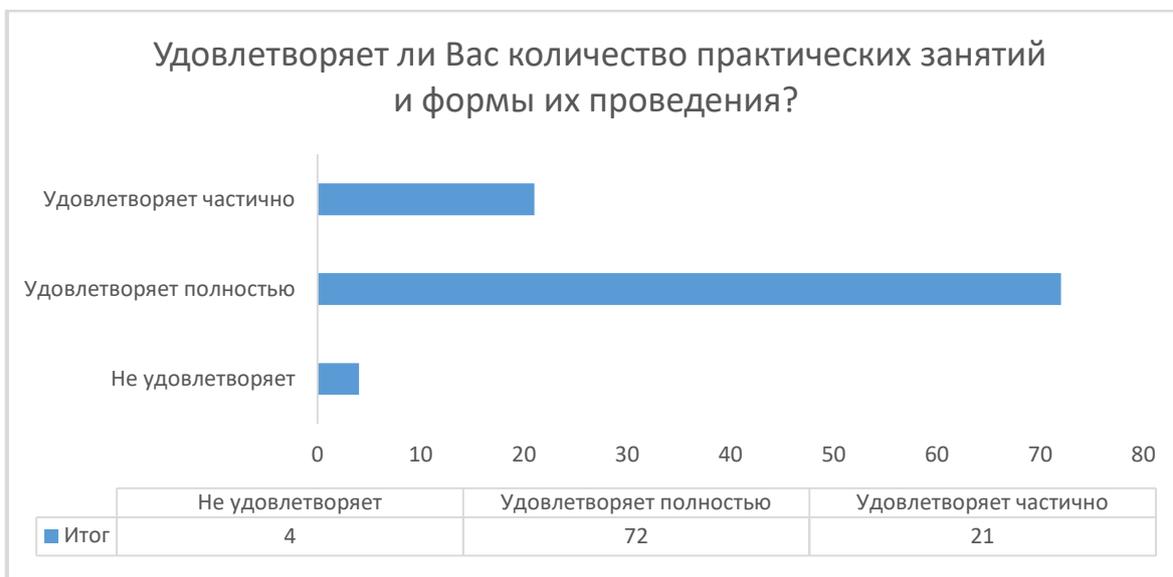


### Удовлетворяет ли Вас качество учебного процесса, проводимого в дистанционном формате?



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

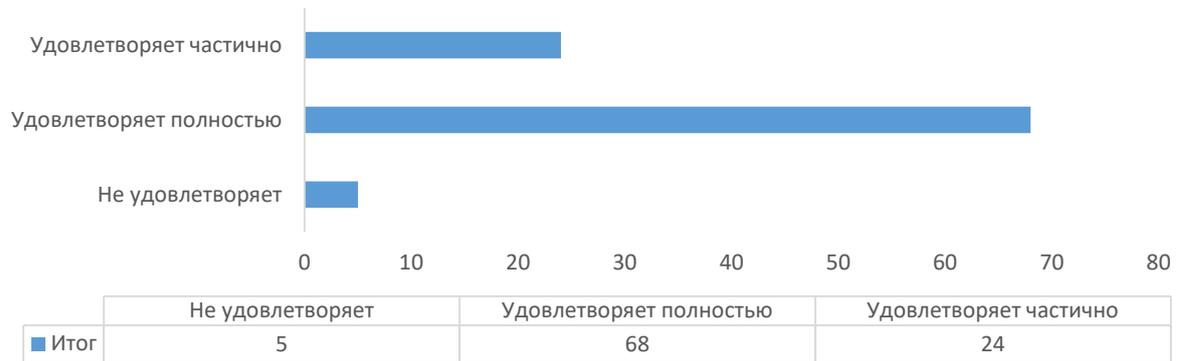




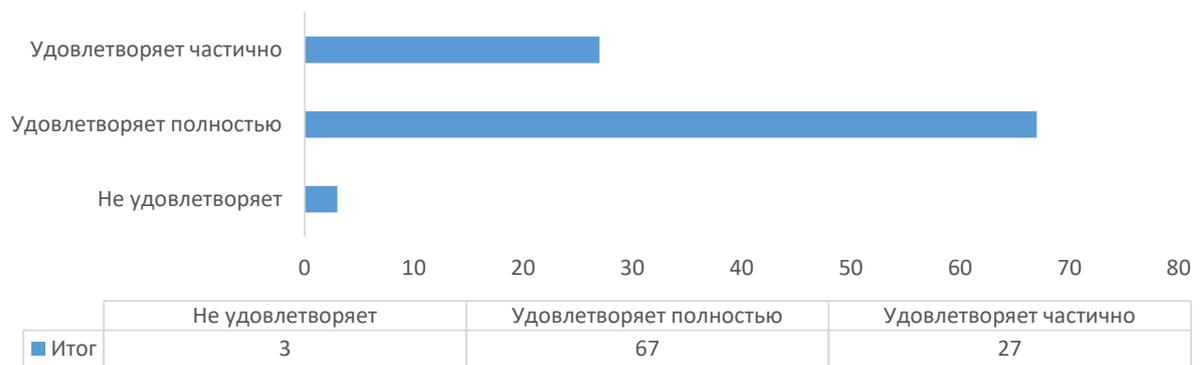
Во втором блоке анкеты отражались вопросы, связанные с учебно-методическим обеспечением программы.

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 (от 4 до 6%), столько же процентов не удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.

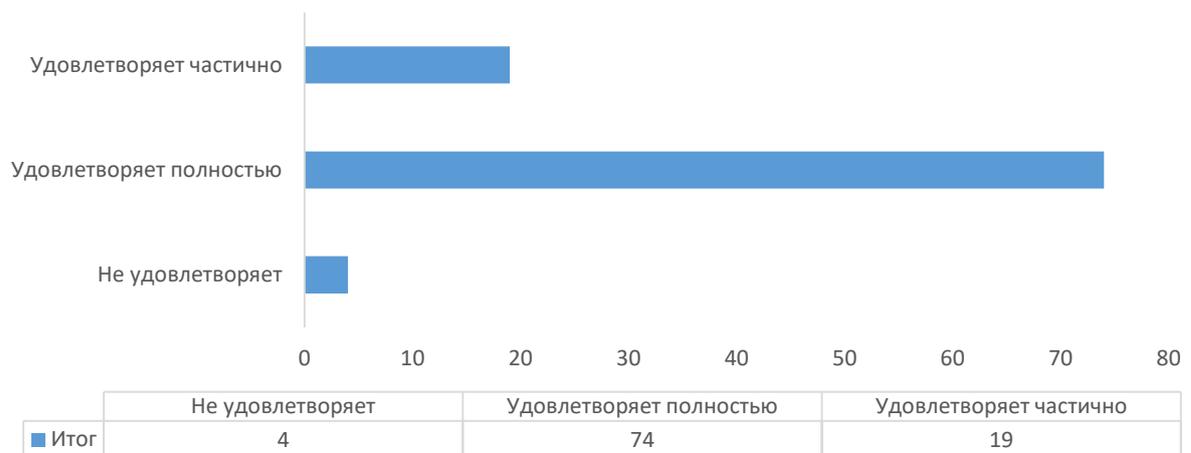
### Удовлетворяет ли Вашим потребностям наличие информации, касающееся учебного процесса, вне учебных мероприятий?



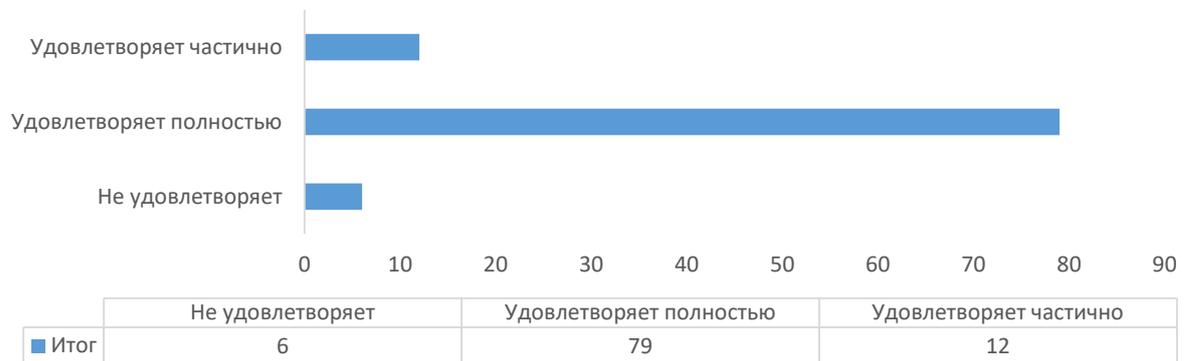
### Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть Интернет как внутри ОО, так и вне ее?



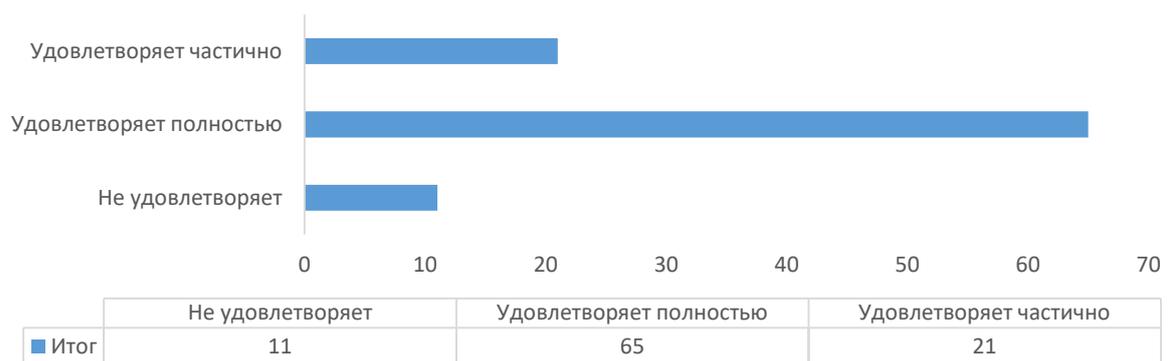
### Удовлетворяет ли Вас организация и проведение практик?



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



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)



Удовлетворяет ли Вас наличие в ЭИОС вуза учебно-методических материалов по ООП (наличие УП, рабочих программ дисциплин, программ практик )?



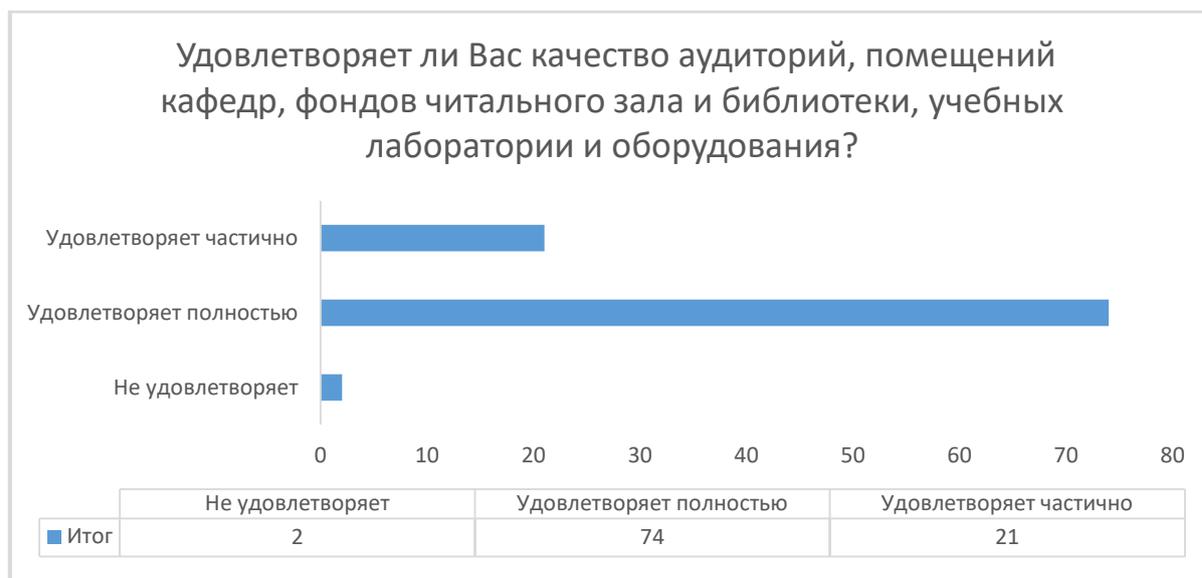
По третьему блоку анкеты, в котором отражались вопросы, связанные с удовлетворенностью условиями, в которых проходит образовательный

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.

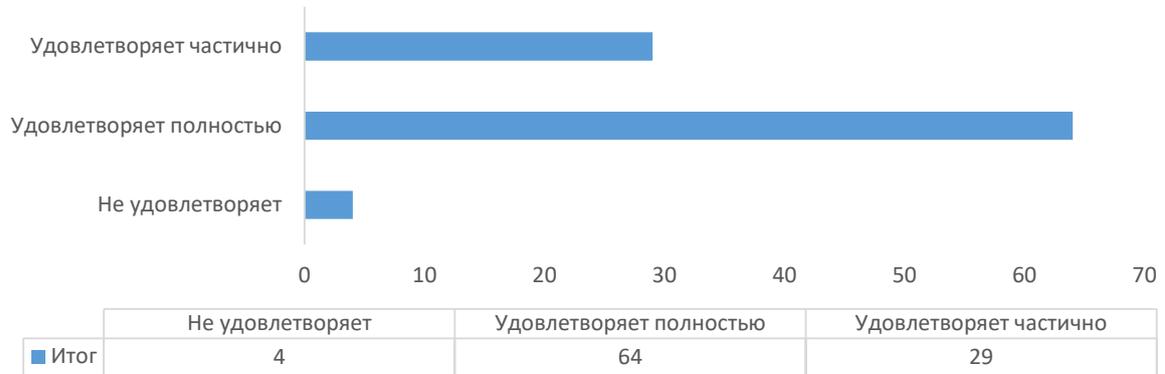
Однако количество и качество компьютеров, в аудиториях, где проходят занятия студенты этого направления не устраивает 16.8 %.

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» 71 чел ответил удовлетворительно «да», что составляет 70.2 %



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.)



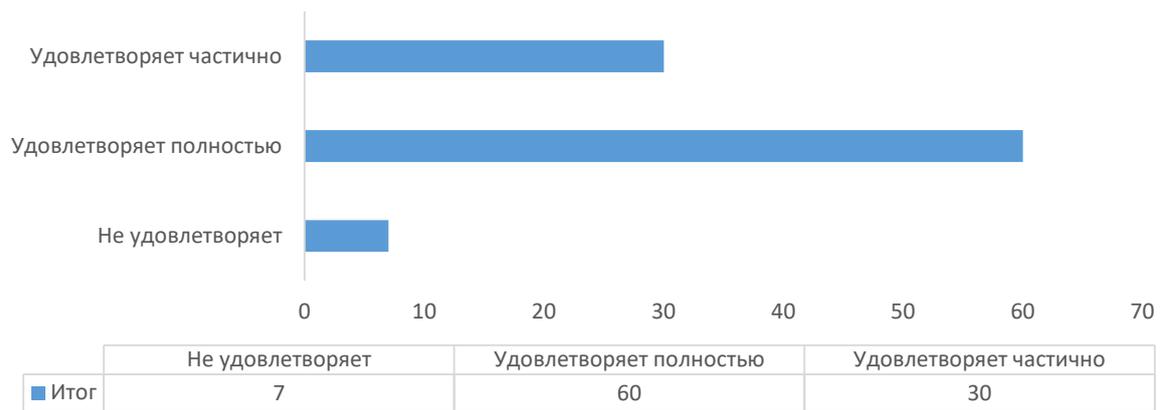
Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?



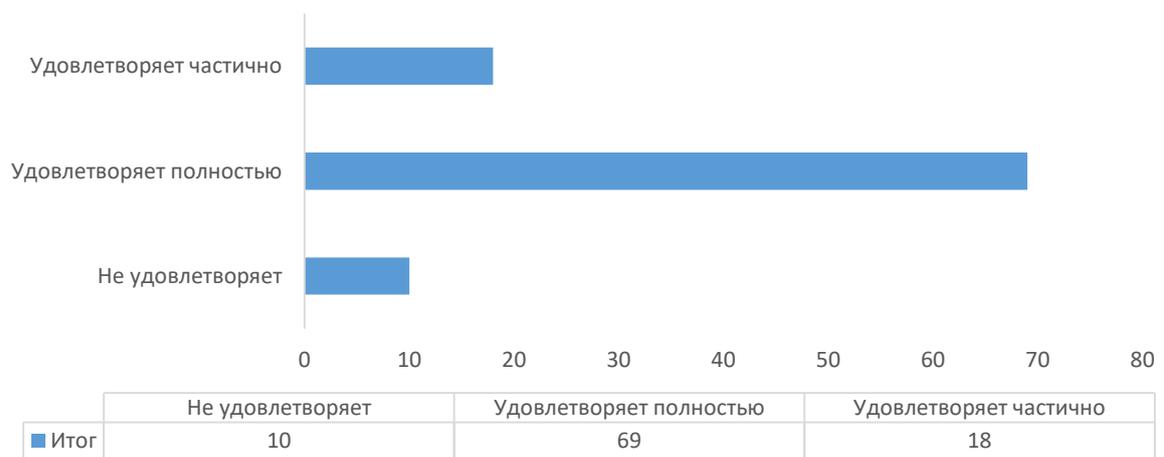
Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях



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



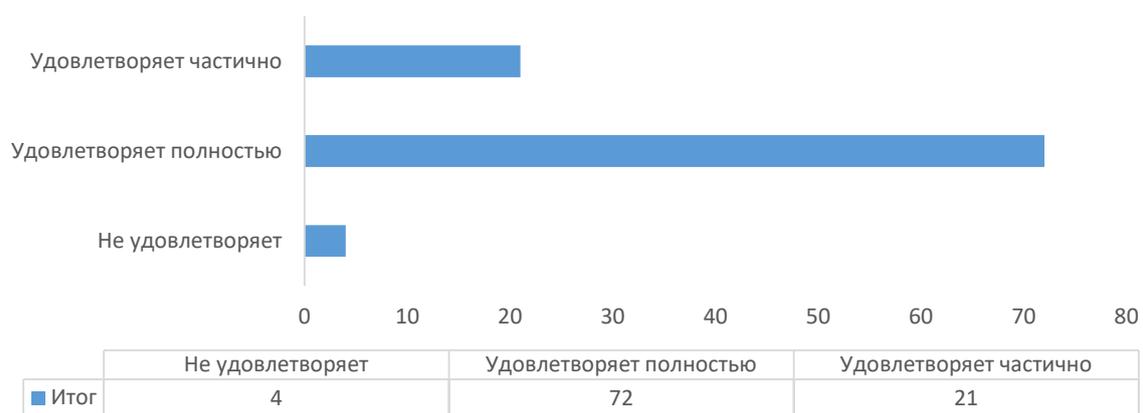
### Удовлетворяет ли Вас система безопасности в вузе?



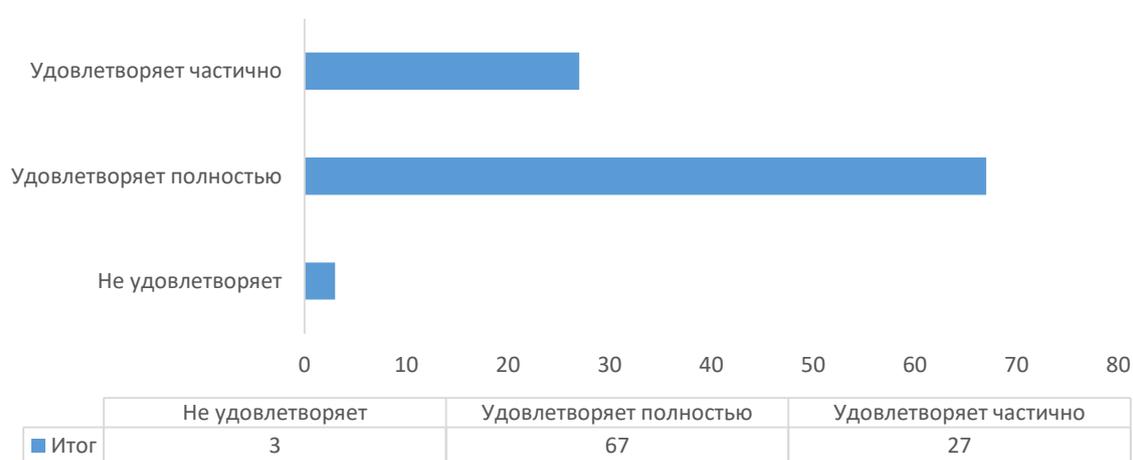
### Удовлетворяет ли Вас оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству вуза)



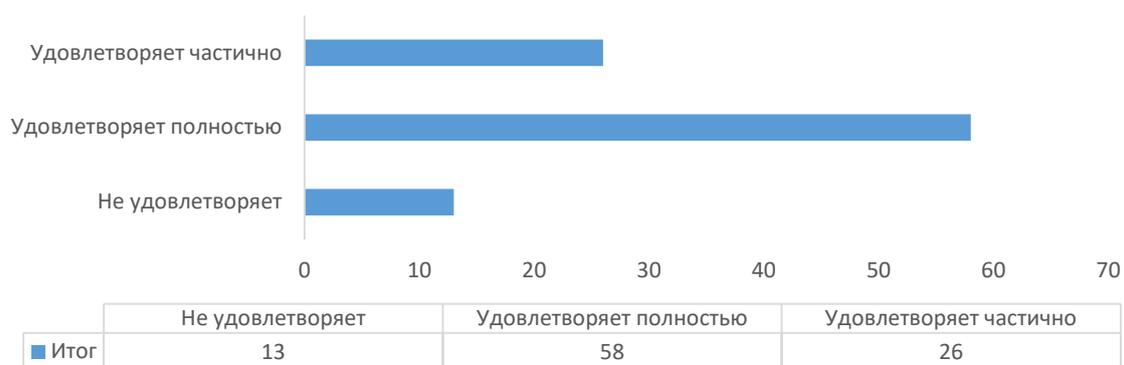
### Удовлетворены ли Вы тем, что обучаетесь в РМАТ и на данном направлении (специальности) подготовки?



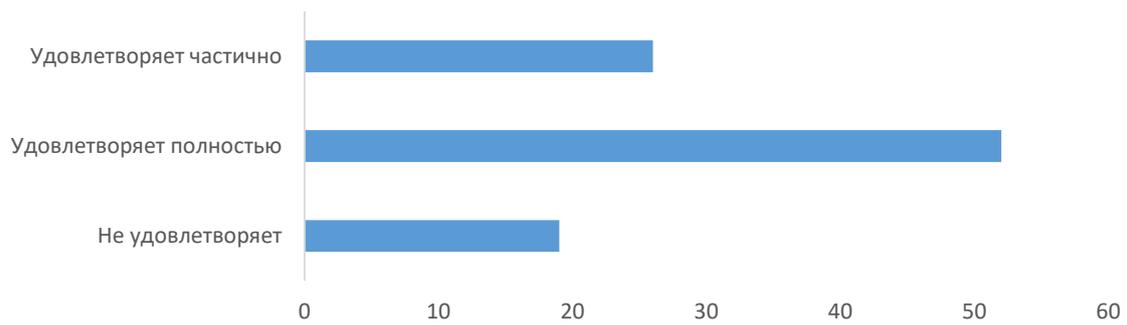
### Удовлетворяет ли Ваши запросы сайт вуза?



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

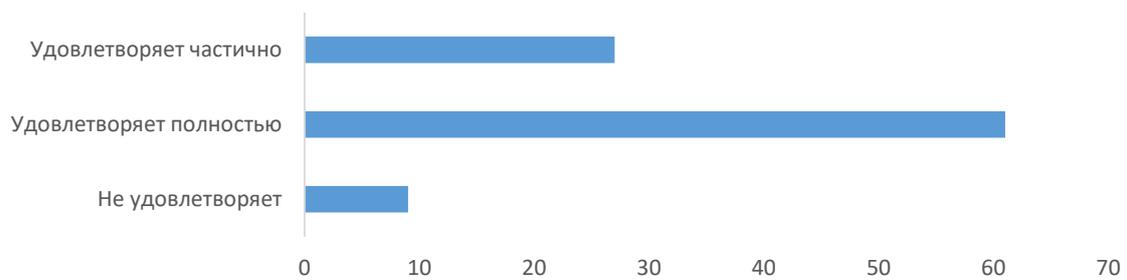


### Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность питьевой воды в РМАТ?



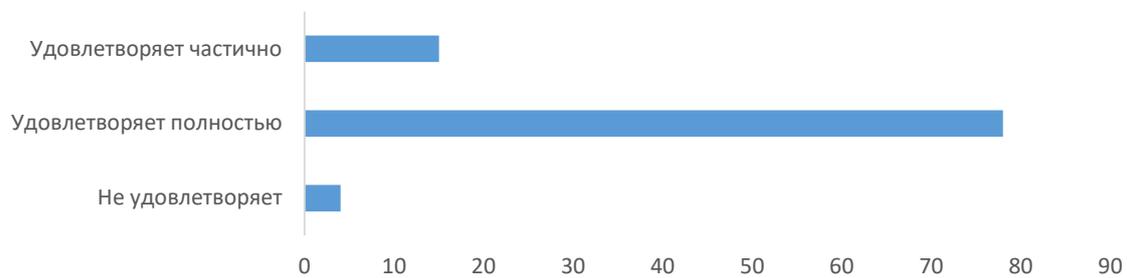
	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	19	52	26

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

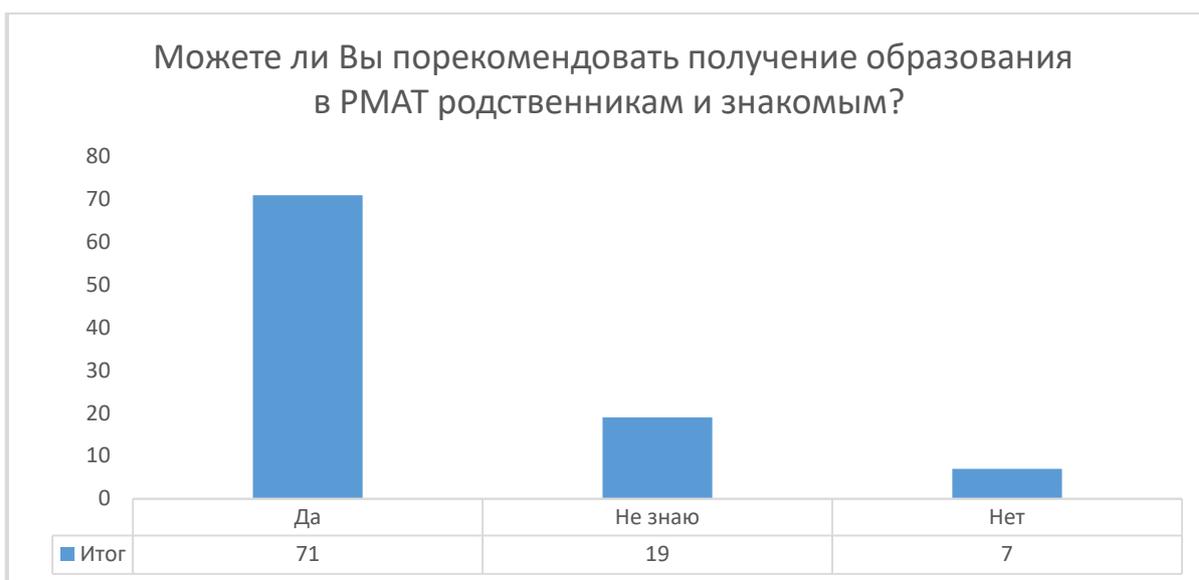


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	9	61	27

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

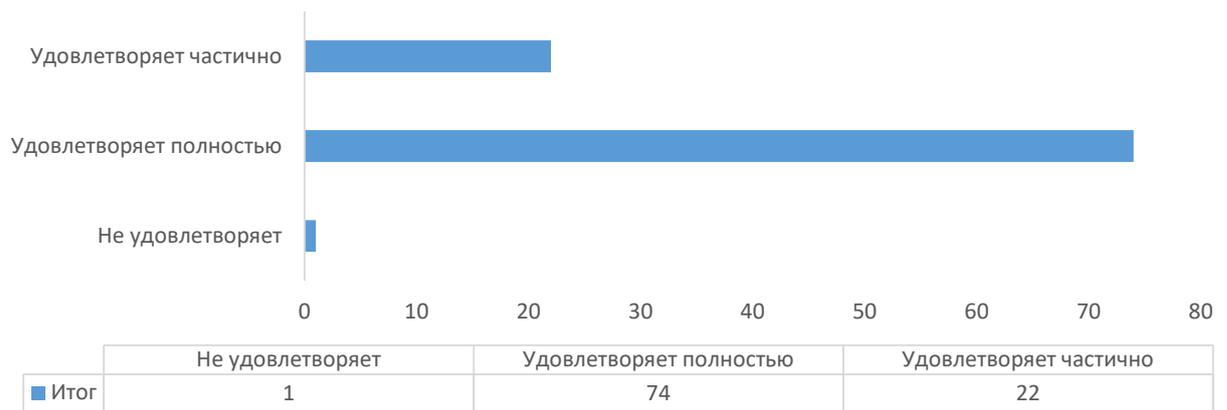


	Не удовлетворяет	Удовлетворяет полностью	Удовлетворяет частично
■ Итого	4	78	15

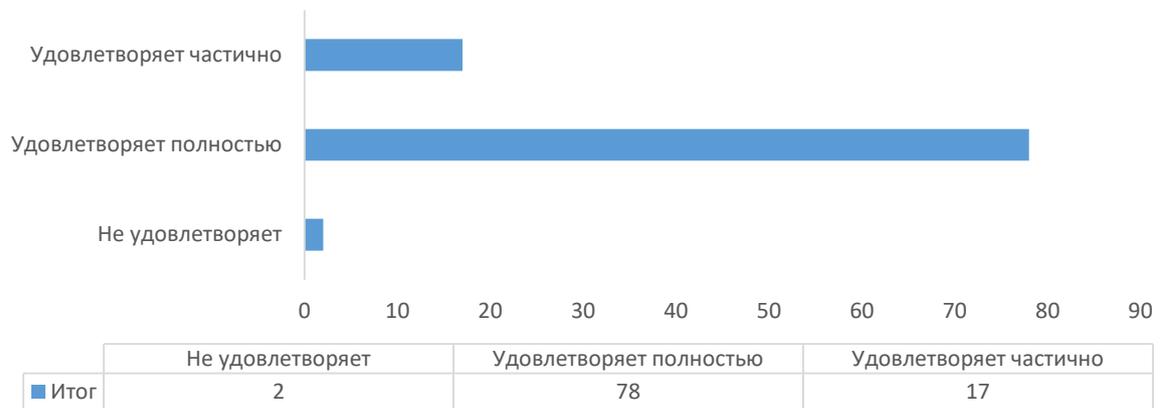


По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный характер. В основном взаимоотношения в учебной и вне учебной деятельности складываются без конфликтов, студенты находят понимание на кафедрах и факультетах Академии, что способствует их комфортному пребыванию в стенах вуза и удовлетворенности образовательным процессом

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



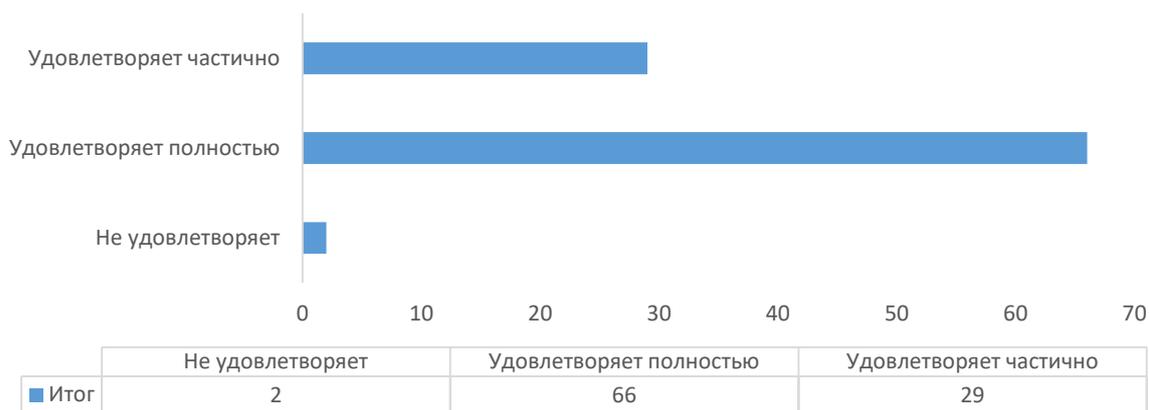
### Удовлетворяет ли Вас уровень информационной культуры большинства преподавателей?



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



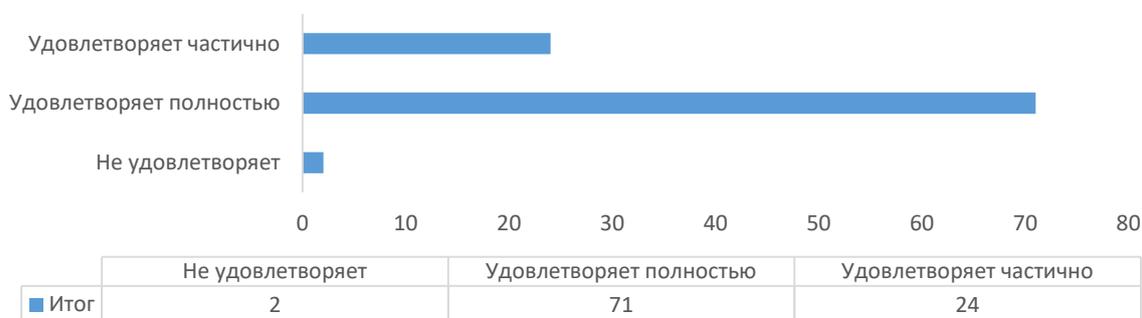
### Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?

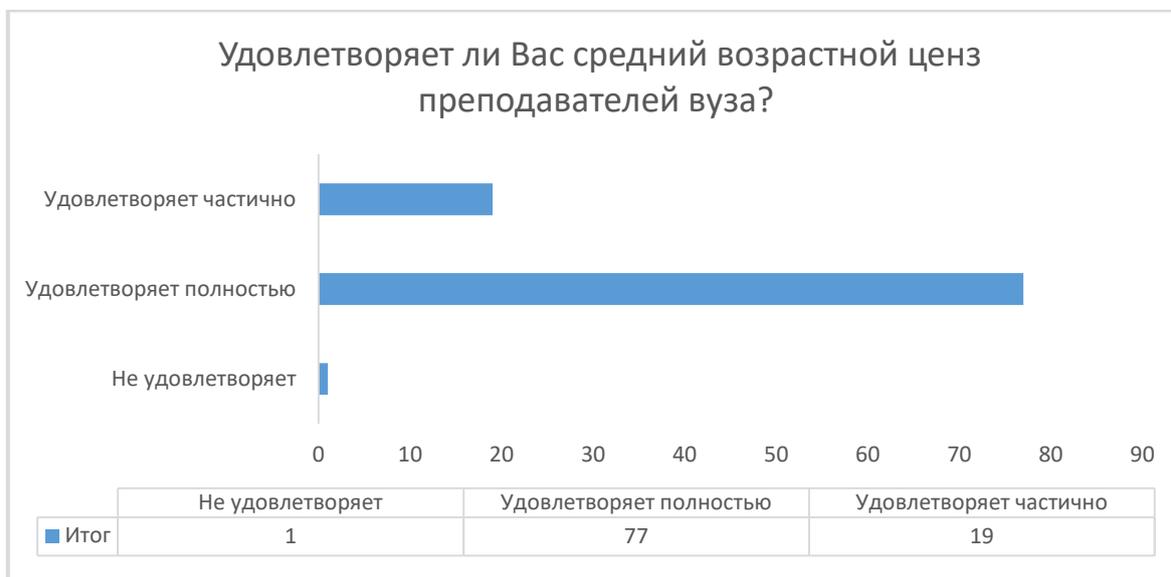


### Удовлетворяют ли Вас применяемые педагогами (администрацией) технологии разрешения конфликтных ситуаций с преподавателями (при их наличии)?



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





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 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 на направлении «Гостиничное 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 удовлетворённости обучающихся должна носить комплексный и системный

характер, учитывать все факторы, их взаимодействие и влияние на уровень удовлетворенности в целом.