

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.03.2025 12:07:25

Уникальный программный ключ:

6379ad40ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

**УТВЕРЖДАЮ:**

\_\_\_\_\_  
**Ректор  
Трофимов Е.Н.**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025г.

**Факультет среднего профессионального образования  
Специальность - 43.02.06 Сервис на транспорте**

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

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.

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, практикоориентированной, 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;

7) обобщить предложения студентов и других субъектов образовательных отношений по улучшению качества подготовки специалистов с высшим образованием и научных кадров в вузе;

8) 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;

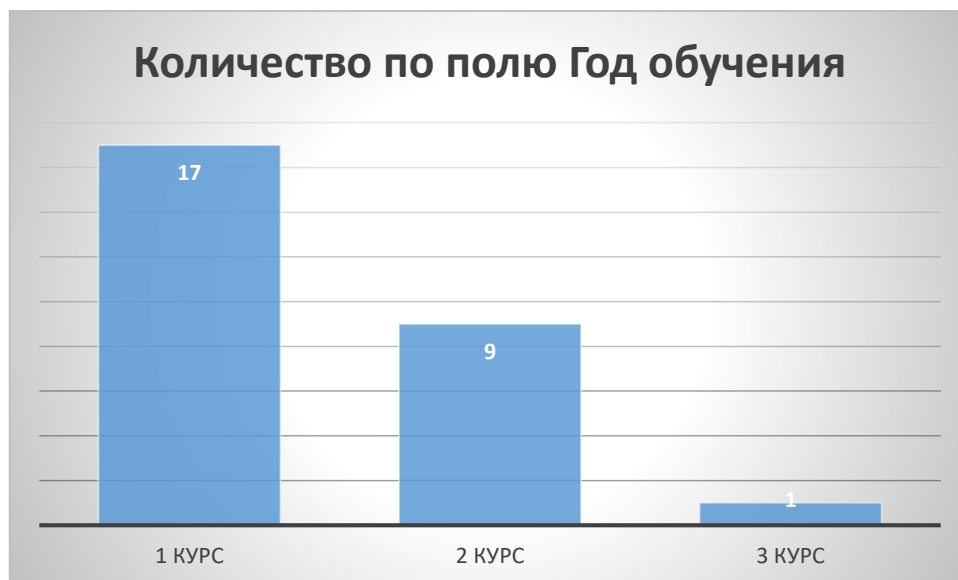
2) «частично удовлетворены» – в данной ситуации предполагают, что потребности и интересы, представления и требования субъекта удовлетворены частично, какой-то спектр в этой области образовательных услуг является проблемным;

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

## Специальность - 43.02.06 Сервис на транспорте

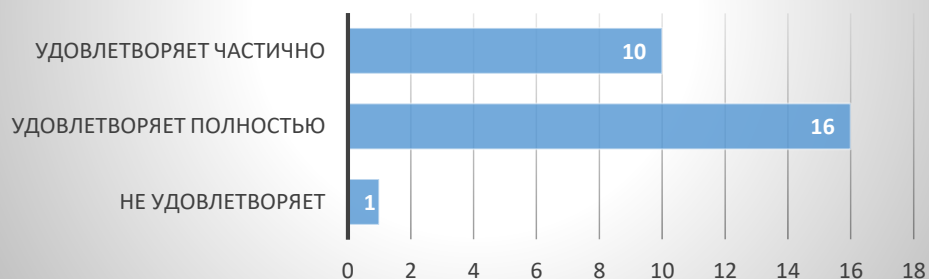
Всего в анкетировании приняли участие 27 человек, из них на очной форме обучения – 27 (100 %).



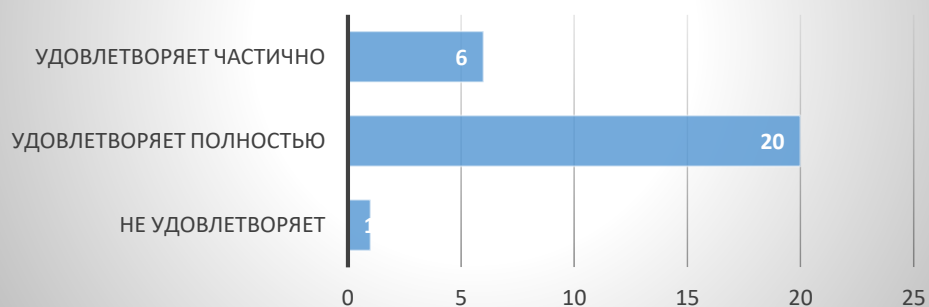
В первом блоке анкеты удовлетворенности отражались вопросы, связанные со структурой программы и содержанием образовательной программы. Вопросы о структуре программы, качестве учебного процесса, осуществляемого (по необходимости) в дистанционной форме, временем, отведенным на лекционные занятия. Количество удовлетворенных структурой программы студентов составило 16 человек, а 10 студентов выражают частичную удовлетворённость. При этом стоит отметить, что большинство опрошенных удовлетворены качеством учебного процесса, проводимого в дистанционном формате – 20 человек (74 %).

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

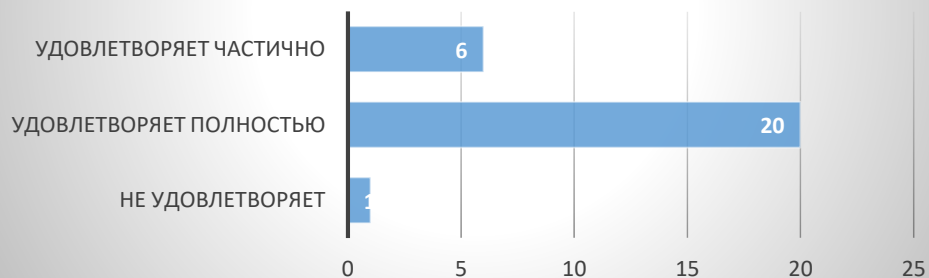
**Количество по полю 1.  
Удовлетворяет ли структура  
образовательной программы  
Вашим ожиданиям?**



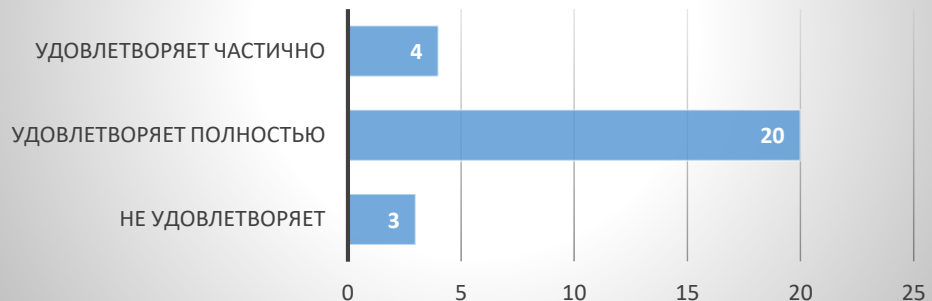
**Количество по полю 2. Удовлетворяет  
ли Вашим потребностям объем  
времени, отведенный на лекционные  
занятия?**



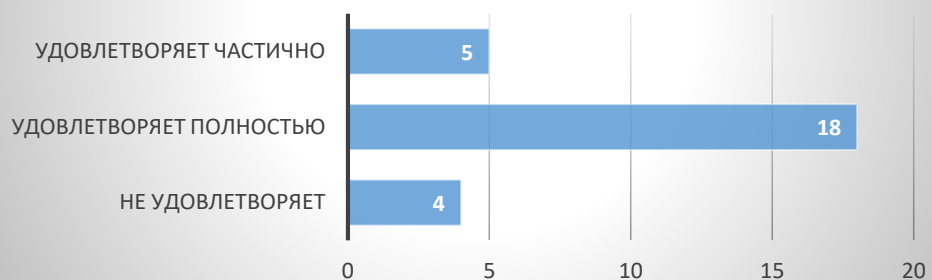
**Количество по полю 3.  
Удовлетворяет ли Вас качество  
учебного процесса, проводимого в  
дистанционном формате?**



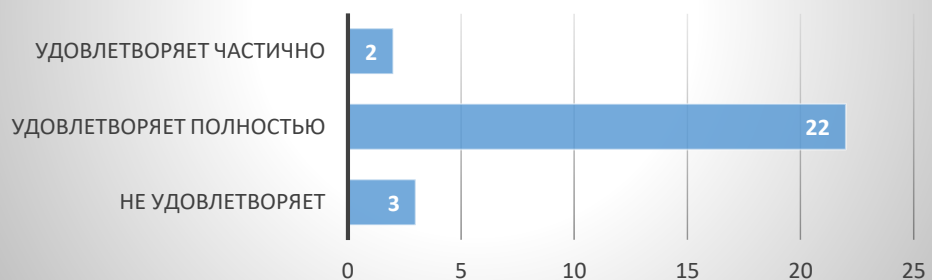
**Количество по полю 4. Удовлетворяет ли Ваши потребности литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах вуза?**



**Количество по полю 5. Удовлетворяет ли Вас количество практических занятий и формы их проведения?**



**Количество по полю 6. Удовлетворяет ли Вас качество сопровождения самостоятельной работы?**



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

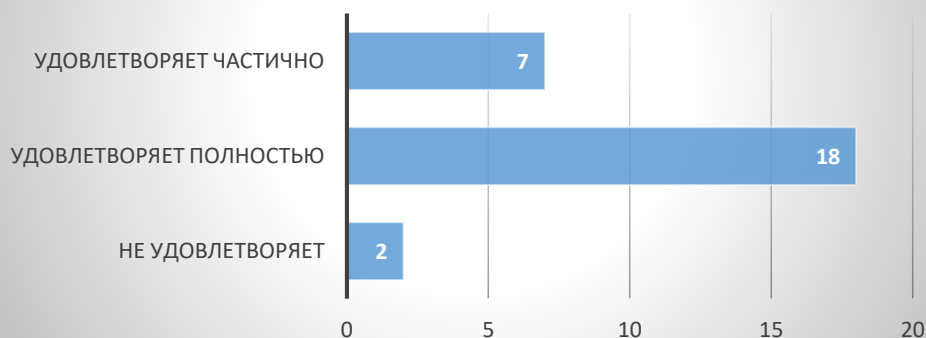


удовлетворяет наличие информации о всех учебных и вне учебных мероприятиях. Качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть Интернет полностью удовлетворяет 20 (74 %) обучающихся.

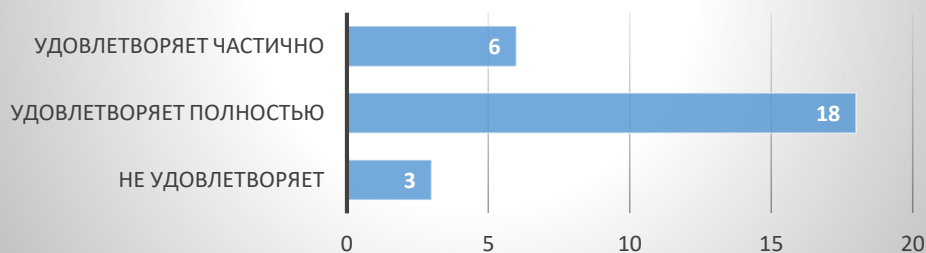
66,6 % студентов удовлетворены проведением практик, 26 % частично удовлетворены и только 7,4 % остались недовольны. 66,6 % опрошенных удовлетворены научно-исследовательской деятельностью, проводимой в РМАТ.



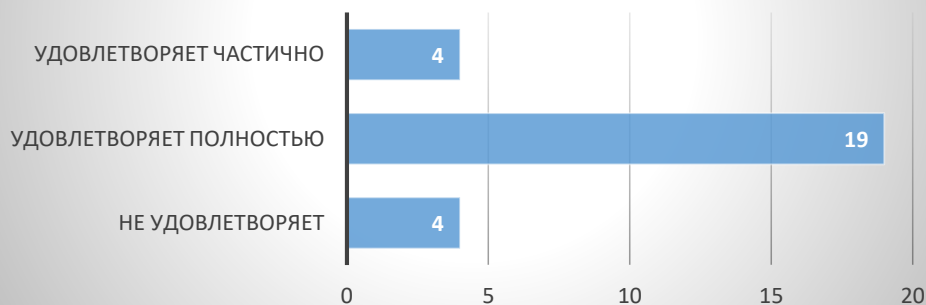
**Количество по полю 9.  
Удовлетворяет ли Вас организация  
и проведение практик?**



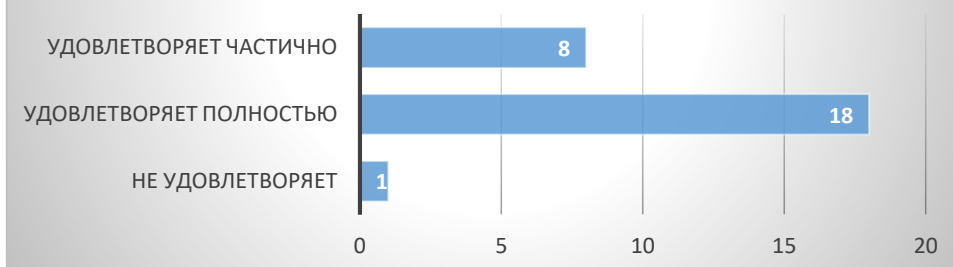
**Количество по полю 10. Удовлетворяет  
ли Вас научно-исследовательская  
деятельность, проводимая в РМАТ  
(возможность участия в конференциях,  
форумах т.п.)?**



**Количество по полю 11. Удовлетворяет  
ли Вас организация в РМАТ доступной  
среды для лиц с ограниченными  
возможностями здоровья**



**Количество по полю 12. Удовлетворяет ли Вас наличие в ЭИОС вуза учебно-методических материалов по ООП (наличие УП, рабочих программ дисциплин, программ практик )?**

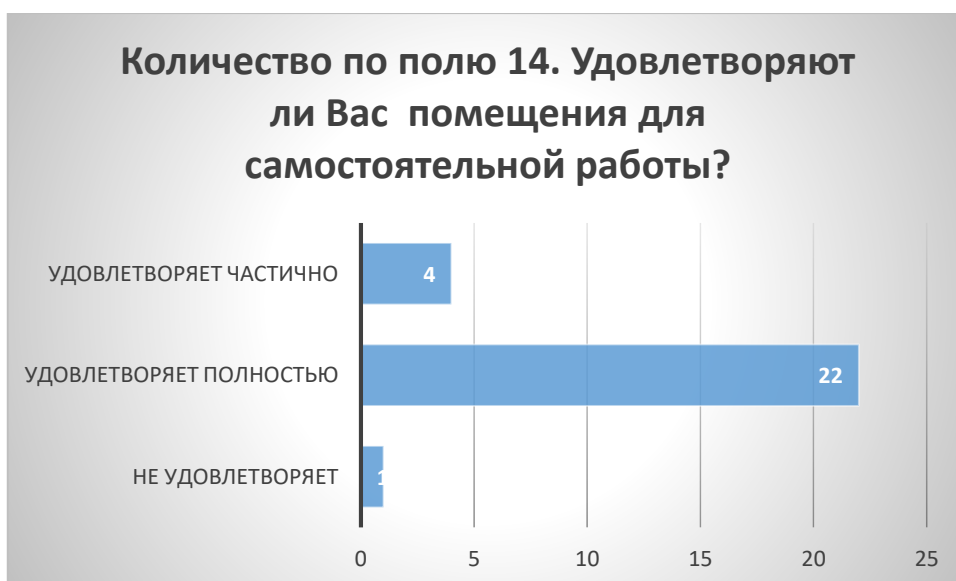
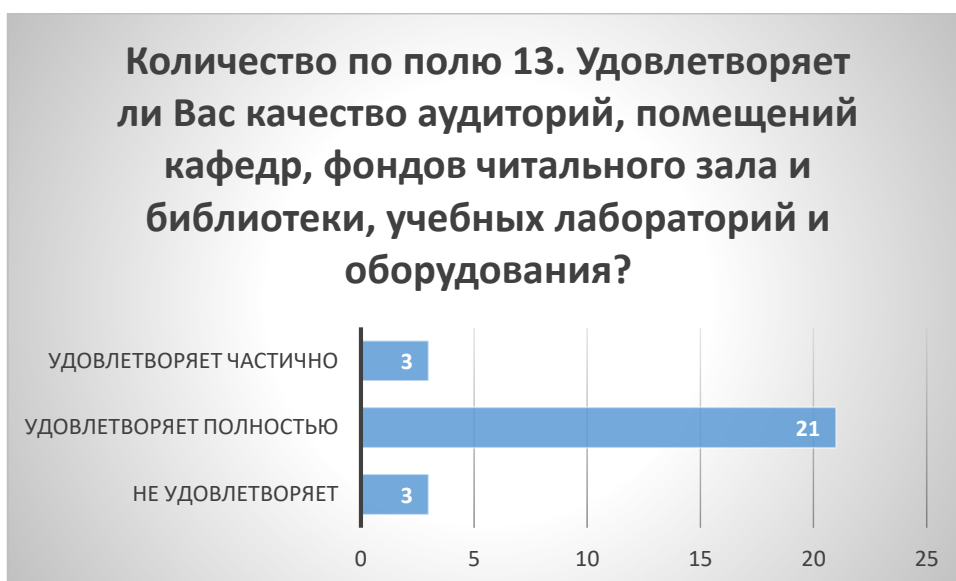


По третьему блоку анкеты, в котором отражались вопросы, связанные с удовлетворенностью условиями, в которых проходит образовательный процесс, подавляющее большинство студентов ответили удовлетворительно на вопросы о качестве аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования, компьютеров и др. техники, возможности 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 и порекомендовали бы получения образования в РМАТ. Стоит обратить внимание, что 77,7 % студентов полностью удовлетворены тем, что обучаются в РМАТ на данном направлении подготовки.

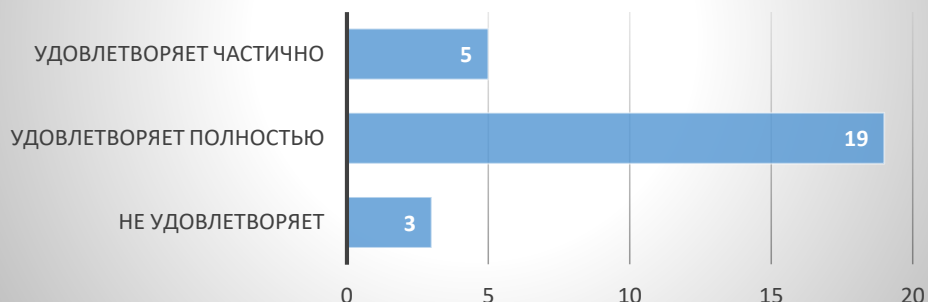
93 % студентов полностью удовлетворены построенной спортивной площадкой, однако только у 48,1 % есть возможность всегда на ней заниматься.

На вопрос о том, какие из перечисленных проблем их волнуют больше всего студенты назвали «Высокие цены в студенческой столовой» (11 чел.), «Отсутствие условий для проведения досуга» (5 чел.).

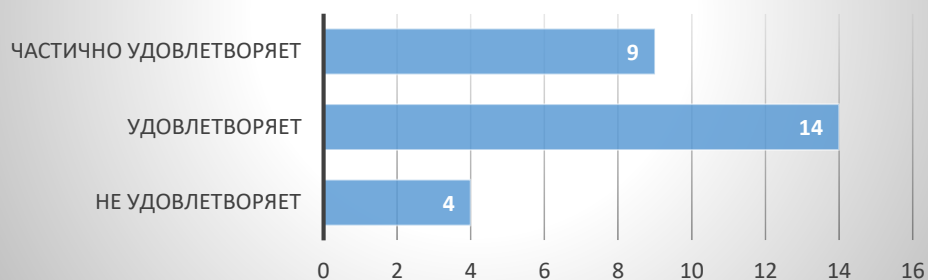
На вопрос «Порекомендовали бы вы наш вуз своим друзьям и знакомым?» 21 человек (77,7 %) ответили удовлетворительно «да», 3 (11,1 %) студента ответили «не знаю».



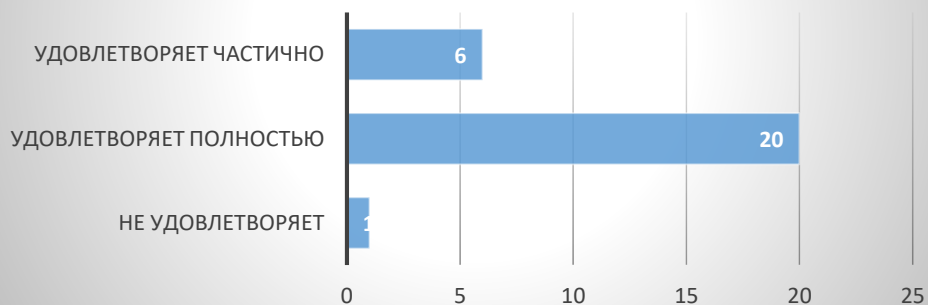
**Количество по полю 15. Удовлетворяет ли Вас лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?**



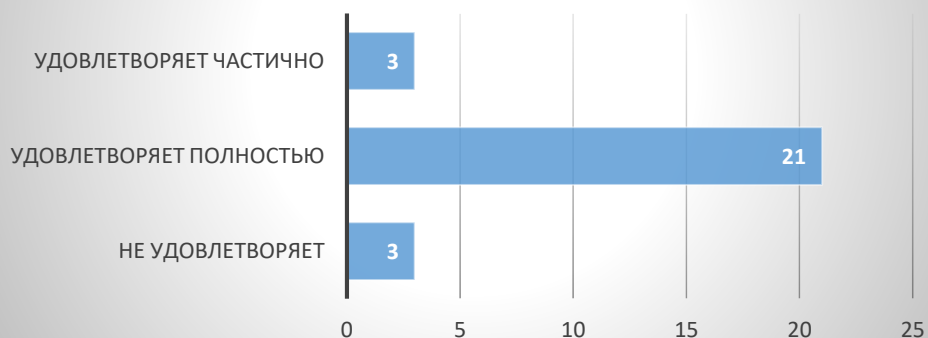
**Количество по полю 16. Удовлетворяет ли Вас количество и качество компьютеров в учебных аудиториях**



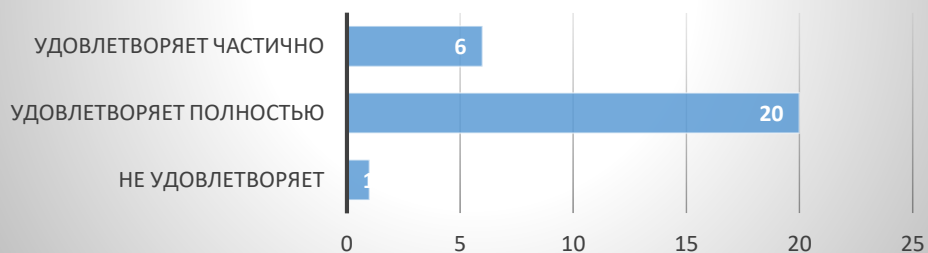
**Количество по полю 17. Удовлетворяет ли Вас возможность творческого самовыражения/развития (спорт, культ. и др. секции)**



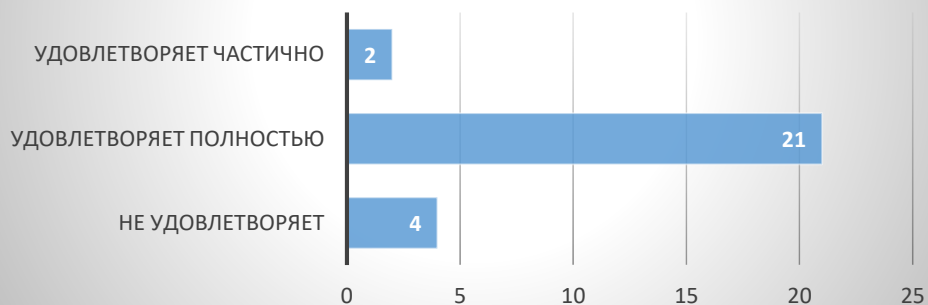
**Количество по полю 18.  
Удовлетворяет ли Вас система  
безопасности в вузе?**



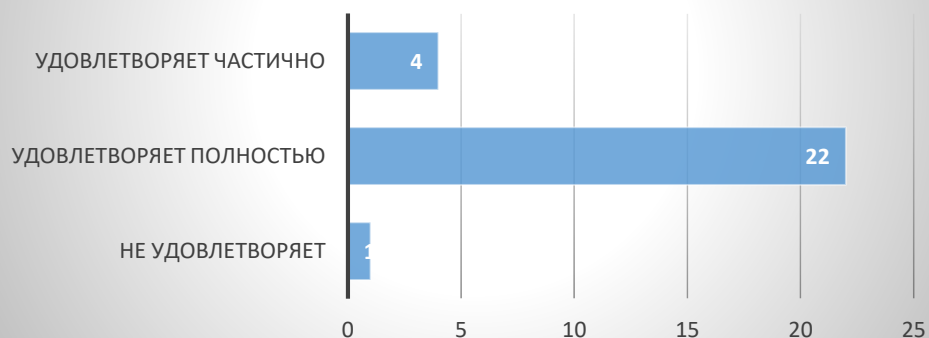
**Количество по полю 19. Удовлетворяет  
ли Вас оперативность и  
результативность реагирования на  
Ваши запросы (на кафедре, в деканат, к  
руководству вуза)**



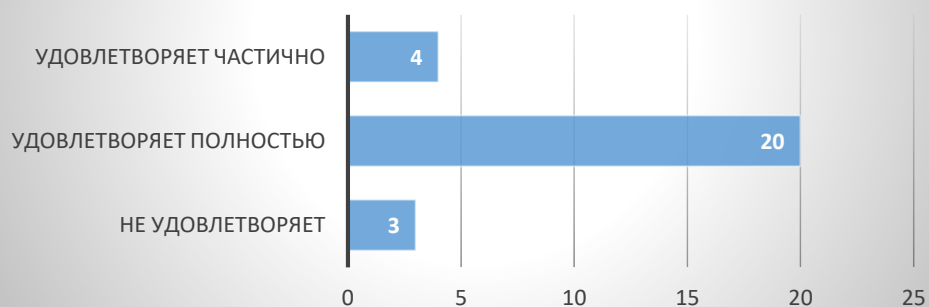
**Количество по полю 20. Удовлетворены  
ли Вы тем, что обучаетесь в РМАТ и на  
данном направлении (специальности)  
подготовки?**



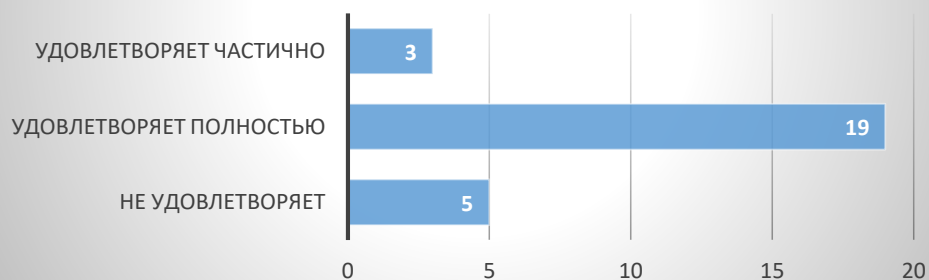
**Количество по полю 21.  
Удовлетворяет ли Ваши запросы  
сайт вуза?**



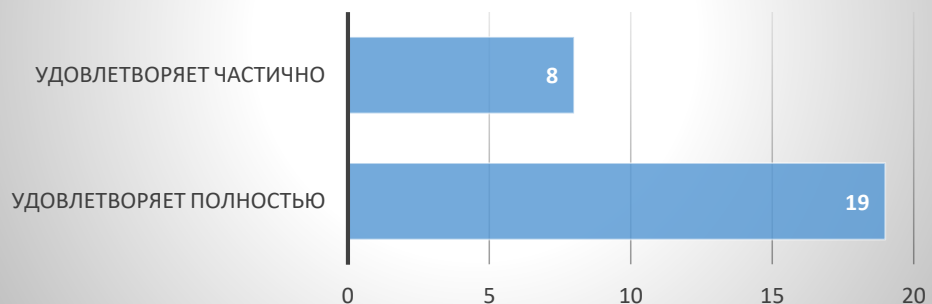
**Количество по полю 22. Удовлетворяет  
ли Вас наличие комфортных зон отдыха  
(ожидания), оборудованных  
соответствующей мебелью?**



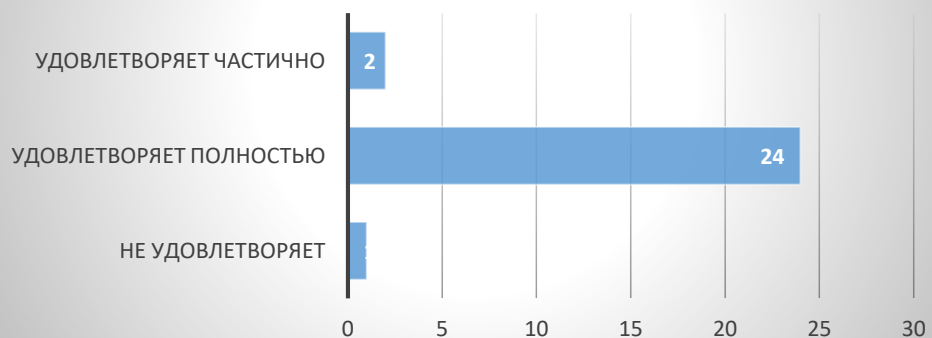
**Количество по полю 23.  
Удовлетворяет ли Вас наличие и  
доступность питьевой воды в  
РМАТ?**



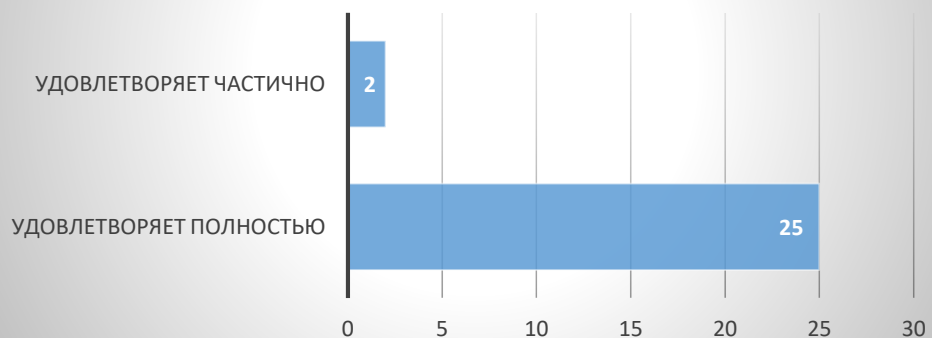
**Количество по полю 24. Удовлетворяет ли Вас наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их санитарное состояние?**



**Количество по полю 25. Удовлетворяет ли Вас транспортная доступность?**



**Количество по полю 26. Удовлетворяет ли Вас построенная спортивная площадка?**





**Количество по полю 27. Имеете ли Вы возможность заниматься на спортивной площадке когда у Вас есть свободное время?**



**28. Какие из перечисленных проблем волнуют Вас больше всего**

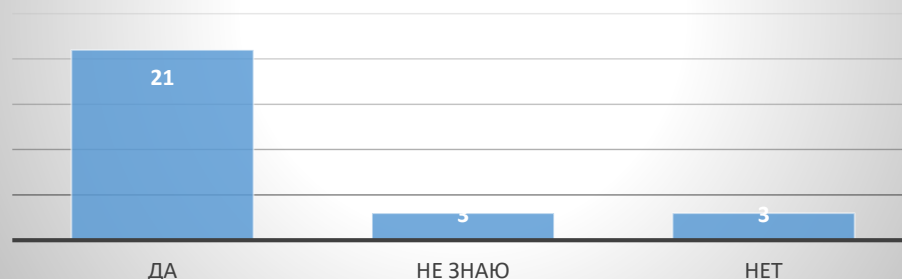
Высокие цены в студенческой столовой – 11

Неудовлетворительная организация учебного процесса (часто меняющееся расписание, отсутствие некоторых дисциплин из учебного плана, отсутствие педагогов по некоторым дисциплинам) – 3

Отсутствие условий для проведения досуга – 5

Необходимость зарабатывать на свое обучение - 2

**Количество по полю 30. Можете ли Вы порекомендовать получение образования в РМАТ родственникам и знакомым?**

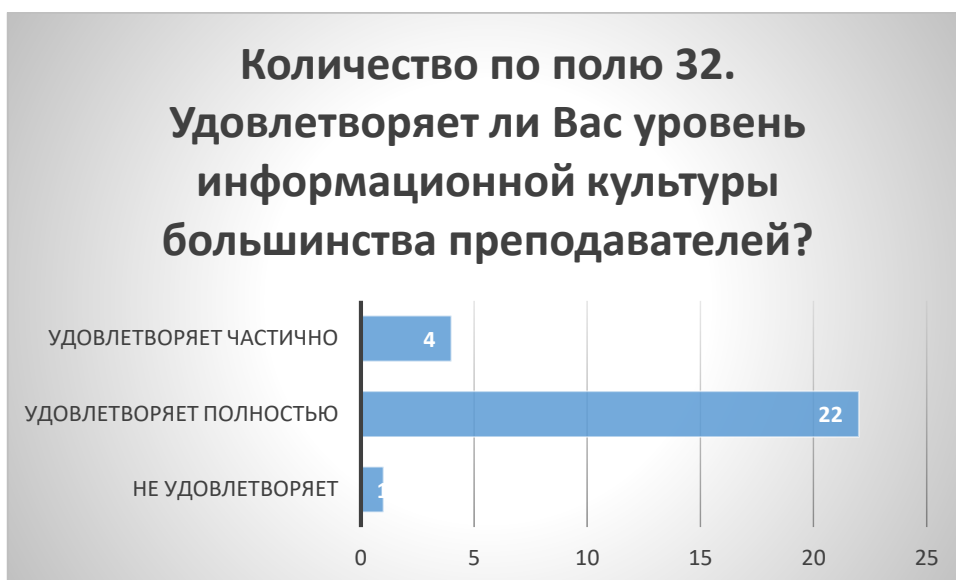
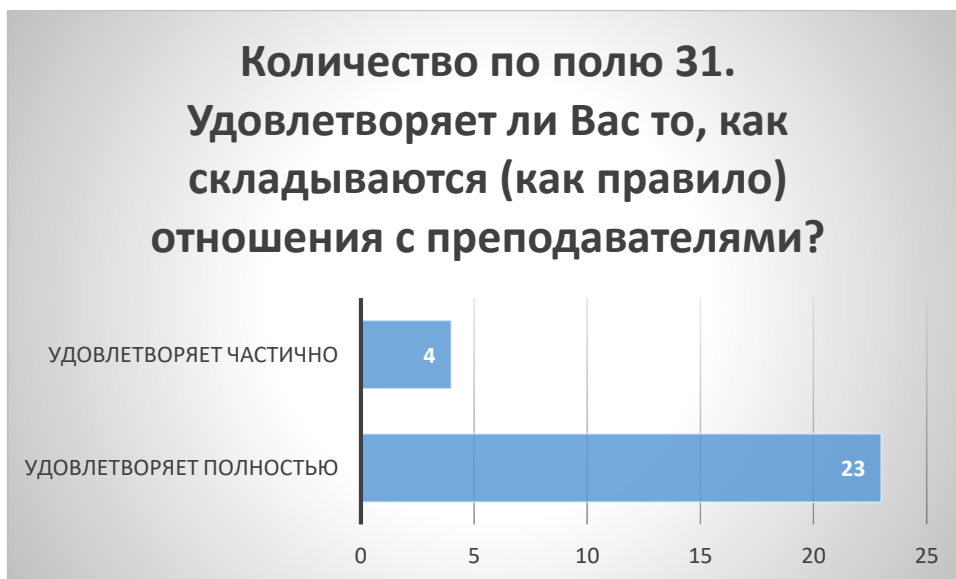


По четвертому блоку ответы обучающихся, в которых они характеризовали отношения с преподавателями, их профессионализм и компетентность, информационную культуру и профессиональную этику носят, весьма ровный, устойчивый положительный характер. В основном взаимоотношения в учебной и вне учебной деятельности складываются без

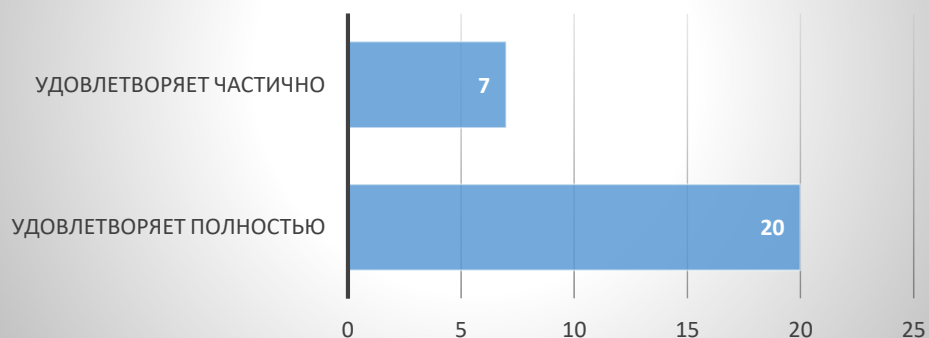
конфликтов, студенты находят понимание на кафедрах и факультетах Академии, что способствует их комфортному пребыванию в стенах вуза и удовлетворенности образовательным процессом.

Однако, необходимо обратить внимание на несколько показателей.

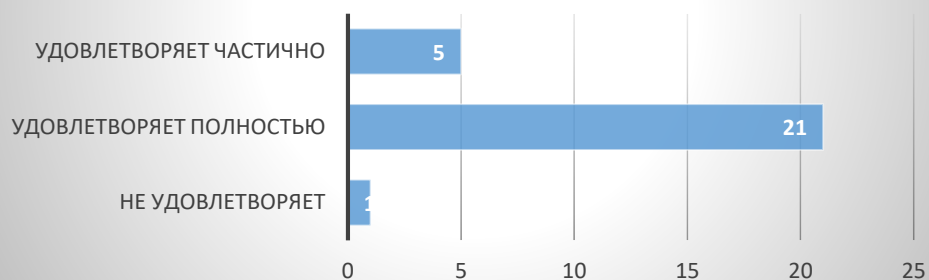
85,1 % студентов частично удовлетворены тем, как складываются отношения с преподавателями, а 74 % частично удовлетворены уровнем преподавания в вузе в целом.



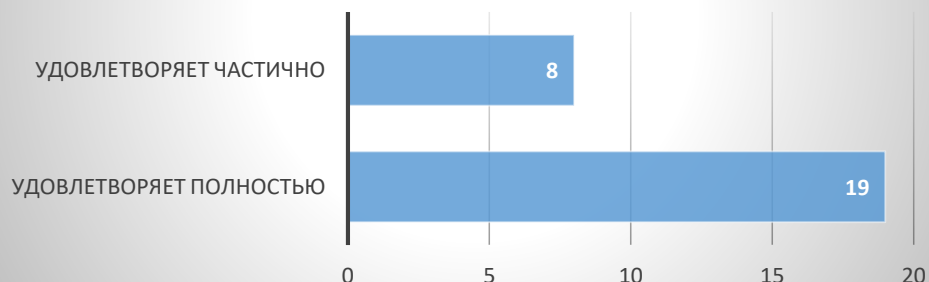
**Количество по полю 33.  
Удовлетворяет ли Вас уровень преподавания в вузе в целом?**



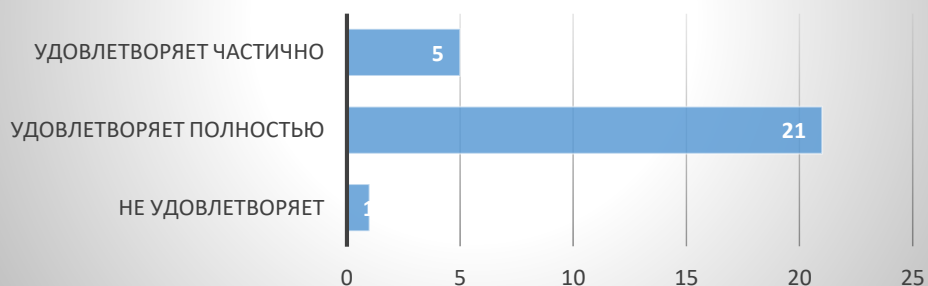
**Количество по полю 36.  
Удовлетворяет ли Вас профессиональная этика преподавателей?**



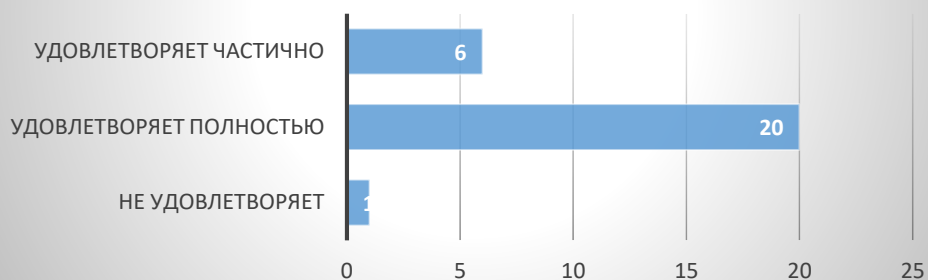
**Количество по полю 37. Удовлетворяют ли Вас применяемые педагогами (администрацией) технологии разрешения конфликтных ситуаций с преподавателями (при их наличии)?**



**Количество по полю 38. Удовлетворяет ли Вас то, насколько преподаватели обновляют содержание дисциплин в соответствии с изменениями, происходящими в обществе, стране, мире?**



**Количество по полю 39. Удовлетворяет ли Вас средний возрастной ценз преподавателей вуза?**



**Что бы Вы хотели изменить в Академии?**

Ничего - 19

Открыть столовую - 1

Добавить кулеры для воды на каждый этаж - 2

Количество практик – 1

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;

- 88,8 % опрошенных удовлетворены транспортной доступностью;

- 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 они порекомендовали бы обучение в Академии своим друзьям и знакомым.