

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Филатов Анатолий Николаевич  
Должность: директор  
Дата подписания: 22.04.2024 10:24:47  
Уникальный программный ключ:  
125d662e372cbfbc2ef8b457aad70aa50c0ebb22

## 2.7. Оценка удовлетворенности обучающихся, педагогических работников и работодателей

В техникуме разработана и действует «Система управления качеством образования», в которой сформулированы цели и задачи техникума в области качества образования, по внедрению, поддержанию и совершенствованию системы качества подготовки специалиста.

С целью получения информации об удовлетворённости качеством образовательной деятельности техникум проводил анкетирование работодателей, педагогических работников и обучающихся.

### 2.7.1. Оценка удовлетворенности обучающихся

Опрос «Удовлетворенность обучающихся обучением в техникуме» проводился в рамках самообследования, с целью выявления удовлетворенности студентов обучением в техникуме для оценки ключевого показателя качества образовательной услуги (удовлетворенности потребителя), эффективности образовательного процесса с точки зрения использования ресурсов обучающихся и обеспечения их готовности к трудоустройству.

Объем выборки:

- 47 человек – выпускники 2023 года;
- 10 человек – студенты четвертого курса заочного отделения

Возраст: 20-23 лет, средний 21,2.

В исследовании использовались методы социологического опроса, специально разработанные анкета и опросники. В обработке результатов использовались методы математической обработки данных.

Описание процедуры опроса.

Опрос проводился с использованием Google- и Яндексформ. Студентам предлагалось анонимно онлайн заполнить анкету, которая состояла из четырех блоков.

Первый блок «Общие данные о респонденте»: возраст, направление обучения и др.

Второй блок «Общая удовлетворенность» включает вопросы, связанные с удовлетворенностью образованием, студенческой жизнью, получаемым опытом. Также использованы вопросы на общую оценку условий обучения и оценку удовлетворенности профессией или специальностью. Вопрос повторного выбора специальности и техникума позволяет дифференцировать удовлетворённость специальностью, техникумом и конкретным подразделением техникума.

Третий блок «Удовлетворенность аспектами обучения в техникуме» направлен на выявление отношения к организационным условиям, материально-технической базе, учебно-методическому обеспечению, работе преподавателей.

Четвертый блок «Оценка обучения» позволяет определить личный вклад студента в процесс обучения, сравнить знания в начале и на текущий момент, оценить удовлетворенность образовательным процессом в разных образовательных циклах, удовлетворенность базами практик. С помощью вопроса «Вы планируете работать/уже работаете по специальности?» можно определить сложности с самоопределением обучающихся, а также их желанием работать по специальности.

Результаты и их обсуждение

### ***1. Общие вопросы удовлетворенности***

Удовлетворенность общими аспектами обучения высока у большинства студентов, но есть некоторые критерии, которые требуют внимания со стороны руководства. Рассмотрим более подробно результаты анкетирования.

Вопросы	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	не очень удовлетворен	совсем не удовлетворен
---------	---------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------

Вы удовлетворены полнотой и актуальностью информации о техникуме, размещенной на официальном сайте и социальных сетях?	89,1	10,9	-	-
Удовлетворены ли Вы своей студенческой жизнью?	76,7	18,4	4,9	-
Удовлетворены ли Вы в целом полученным образованием?	82,1	11,3	6,6	-

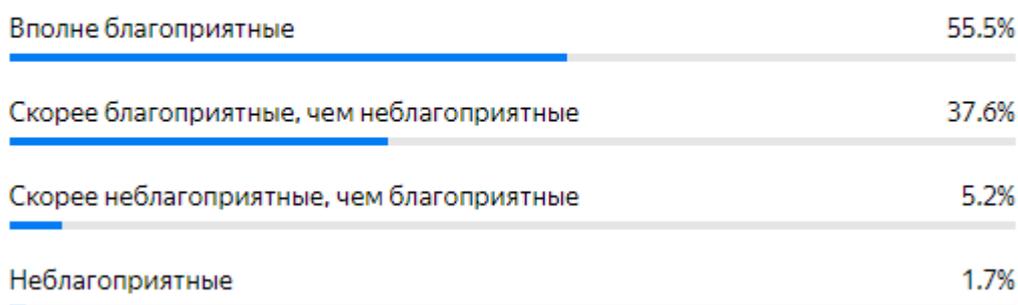
Полнотой и актуальностью информации о техникуме, размещенной на официальном сайте и социальных сетях удовлетворены все опрошенные студенты и выпускники, нареканий к полноте предоставления и доступности информации нет.

Подготовка специалистов по специальности Гостиничный сервис разнообразна, затрагивает многие аспекты сервисной деятельности, полученные знания можно успешно применять не только в гостиничной индустрии, но и в других сферах деятельности, связанных с обслуживанием населения; помимо этого выпускники могут продолжить свое образование по смежным программам высшего образования или выбрать другое направление, поэтому 93,4% выпускников удовлетворены полученным образованием, остальные 6,6% относятся к тем, кто так и не определился со специальностью, решил не продолжать обучение и «плывет по течению».

Студенческая жизнь также устраивает большинство респондентов, неудовлетворенность выражают только студенты заочного отделения, так как совмещать работу и учебу достаточно тяжело.

Условия, неблагоприятными для обучения, посчитали 1,7%, 5,2% опрошенных выбрали ответ «скорее неблагоприятные»: здесь можно отметить удаленность спортивного зала, отсутствие полноценной столовой и лифта.

Насколько условия обучения в техникуме благоприятны для профессионального и личного развития студентов?

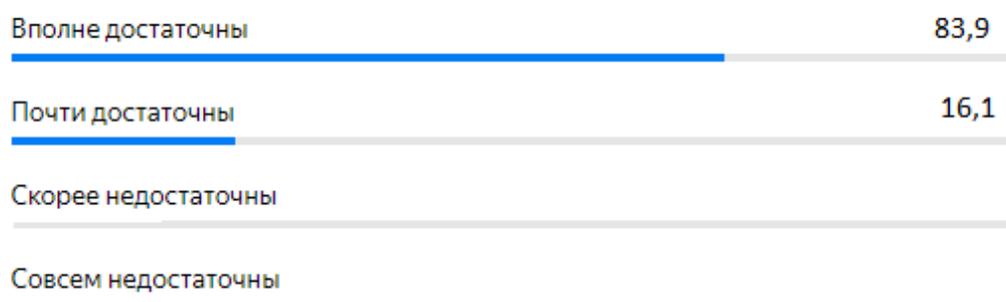


Таким образом, если бы студентов и выпускников попросили порекомендовать учебное заведение, то 89,4% однозначно порекомендуют техникум, так как знания, которые они получают или получили в техникуме достаточны для самостоятельной профессиональной деятельности по получаемой специальности, для занятий другими видами профессиональной деятельности или для дальнейшего поступления в ВУЗ. 10,6% порекомендуют другое учебное заведение, где будет более современная материально-техническая база и полноценная столовая.

Если бы Вас сейчас попросили порекомендовать учебное заведение для поступления, то Вы рекомендовали бы поступить:



Насколько освоенные Вами профессиональные знания и умения достаточны для трудоустройства по специальности?



Насколько полученный Вами в техникуме опыт достаточен, чтобы быть успешным в разных видах деятельности?

Вполне достаточен	63,8
Почти достаточен	18,7
Скорее недостаточен	11,6
Совсем недостаточен	5,9

Таким образом, общая удовлетворенность учебным заведением находится на высоком уровне, но есть ряд недостатков, которым нужно уделить внимание для повышения степени удовлетворенности студентов и выпускников техникума.

## **2. Удовлетворенность аспектами обучения в техникуме**

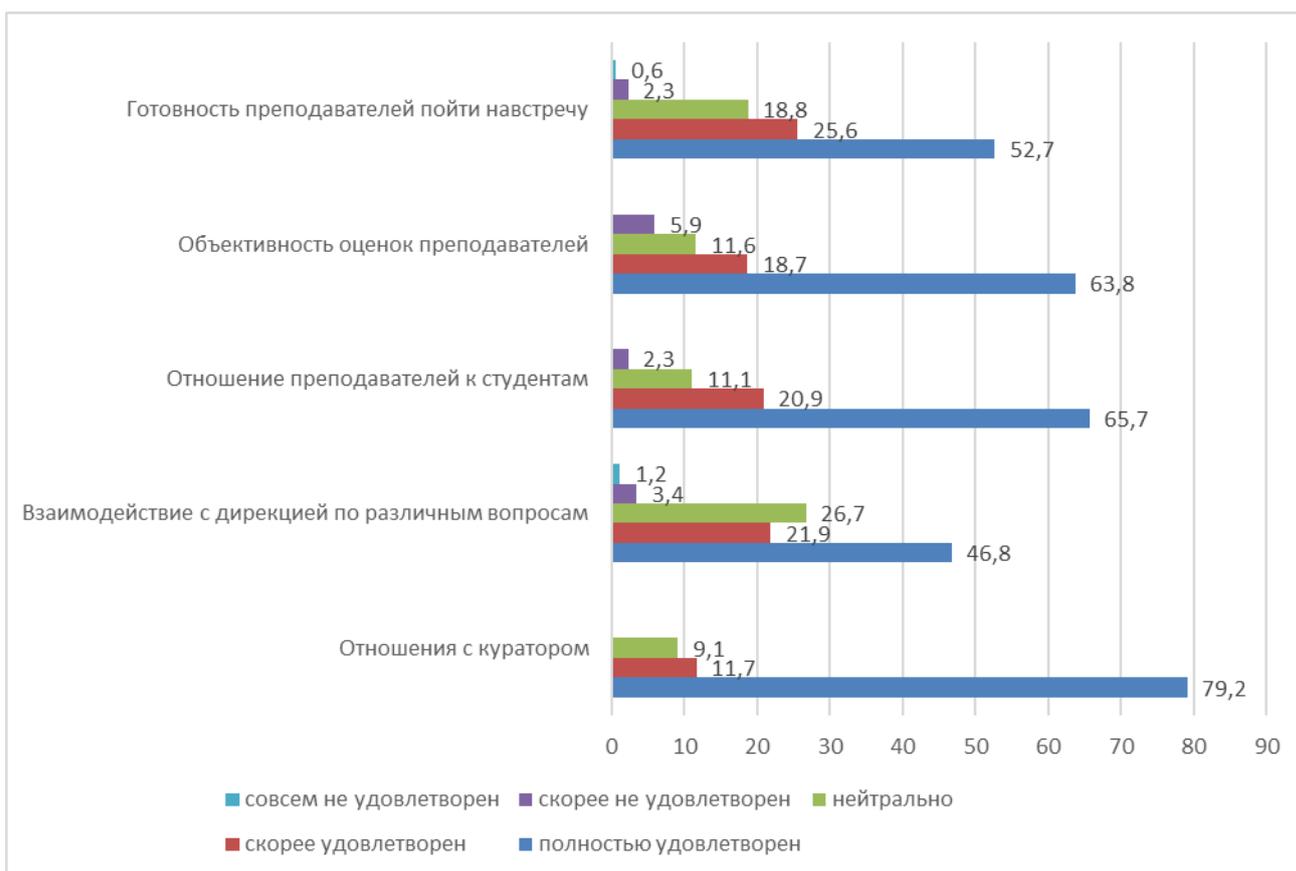
Для изучения удовлетворенности различными аспектами обучения в техникуме, студентам был предложен перечень из 19 позиций, каждую из которых предлагалось оценить по следующим критериям:

- *полностью удовлетворен,*
- *скорее удовлетворен,*
- *нейтрально,*
- *скорее не удовлетворен,*
- *совсем не удовлетворен.*

Важными критериями для оценки качества образовательной услуги является компетентность профессорско-преподавательского состава, а также отношения студентов и преподавателей. Оценить отношение, квалификацию, объективность преподавателя очень сложно, так как оценка выставляется субъективно и здесь важно понимать, что студент, имеющий большое количество пропусков, академическую задолженность по какой-либо дисциплине/модулю может воспринимать ситуацию негативно, считая, что его «притесняют». Тем не менее, неудовлетворительные оценки не должны

настораживать, если их немного, но должны восприниматься, как возможность что-то улучшить в своей работе.

Рассмотрим сначала оценки по аспектам взаимодействия «студент-преподаватель» и «студент-администрация». Отметим, что студенты и выпускники оценили достаточно высоко данные критерии, что свидетельствует о профессионализме сотрудников техникума.



По аспекту «Отношения с куратором» студенты и выпускники показали наивысший уровень удовлетворенности (90,9%) и наименьший уровень нейтральности (9,1%); по аспекту «Отношение преподавателей к студентам» тоже достаточно высокий уровень удовлетворенности, также, как и по аспекту «Объективность оценок», таким образом, можно сделать вывод, что преподаватели умеют выстроить отношения со студентами на профессиональном уровне.

Далее рассмотрим организацию учебного процесса по различным аспектам.

Показатель	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	нейтрально	скорее не удовлетворен	совсем не удовлетворен
Расписание занятий	32,4	24,9	16,3	20,7	5,7
Результаты сдачи сессии	73,4	10,7	13,2	2,2	0,5
Доступность учебной и методической литературы	37,8	29,7	20,9	6,4	5,2
Содержание учебных дисциплин	43	30,8	18,6	4,1	3,5

Доступность изложения лекционного материала и заданий	52,9	25,6	18,6	2,3	0,6
Доступность информации об успеваемости	44,8	26,2	24,4	2,9	1,7
Возможность консультаций по дисциплинам, курсовым, ВКР	50,9	29,7	17,3	1,4	0,7
Форма сдачи экзаменов и зачетов	71,4	13,2	9,5	3,4	2,5
Компетентность преподавателей	55,2	24,4	16,4	2,3	1,7

Если рассматривать организацию образовательного процесса, то можно отметить, что не всех студентов устраивает расписание занятий и экзаменов, но этот показатель практически не меняется из года в год – примерно четверть студентов всегда выражает неудовольствие по этому аспекту. Самыми распространенными причинами недовольства выступают занятия во вторую смену и начало занятий первой смены в 8.30 утра.

Формой сдачи экзаменов и зачетов, возможностью получить консультацию удовлетворено большинство студентов – 84,6%, 9,5% придерживаются нейтральной позиции, недовольных – 2,1% респондентов.

Одним из показателей удовлетворенности студентов можно отметить такой аспект, как «Результаты сдачи сессии». В целом, студенты довольны своими итоговыми оценками и успеваемостью, но есть ряд ребят, которые не согласны с оценками, их немного 2,7%.

В техникуме есть своя библиотека, а также всем студентам предоставляется доступ к электронной библиотечной системе «Знаниум». В зависимости от своих предпочтений студенты могут взять учебник на дом или работать с электронным изданием. Недовольство в критерии «Доступность учебной и методической литературы» связано с неудобным процессом регистрации в ЭБС.

Студентов также просили оценить содержание учебных дисциплин и доступность изложения материала. В большинстве респонденты

удовлетворены этими аспектами. ФГОС СПО и учебными планами предусмотрены консультации по дисциплинам, курсовым и выпускным квалификационным работам. Этот аспект также удовлетворяет большинство студентов. Консультации студенты могут получить у любого преподавателя по любому вопросу.

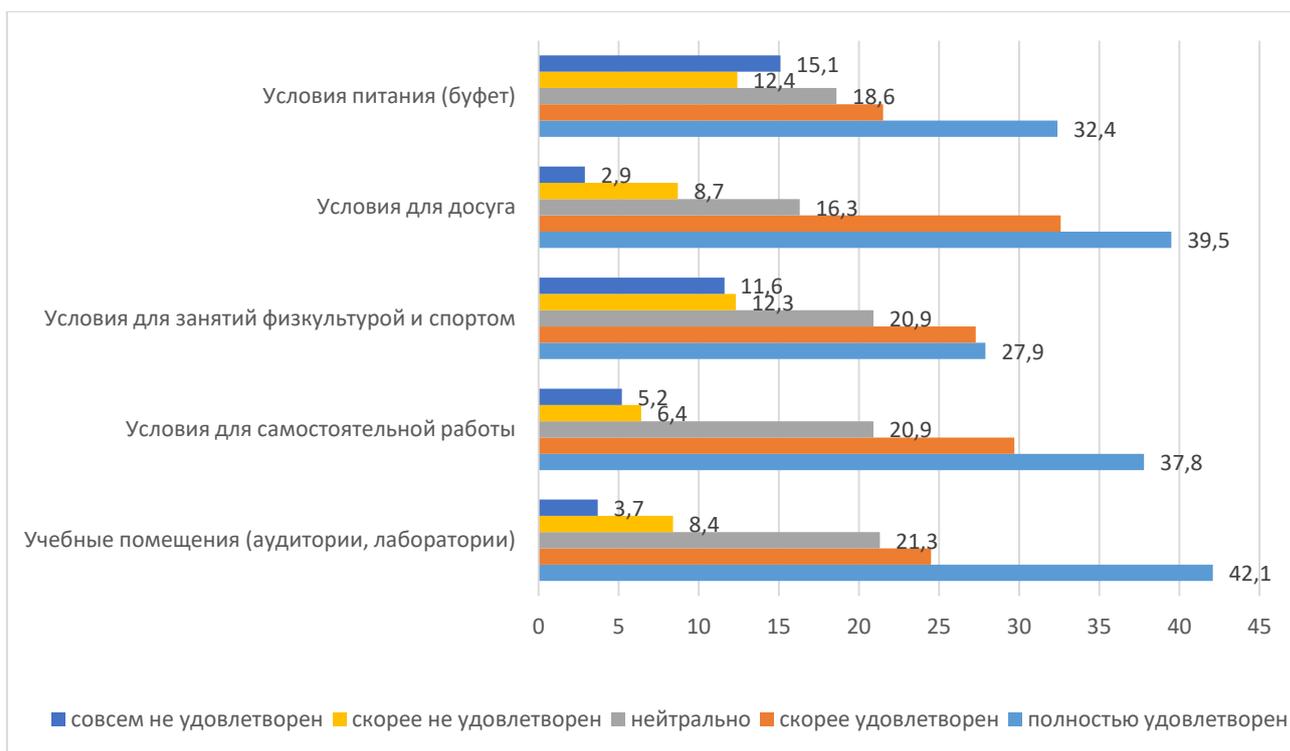
Оценка всевозможных условий помогает оценить физический и психологический комфорт обучающихся. Рассмотрим результаты.

Критерии	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	нейтрально	скорее не удовлетворен	совсем не удовлетворен
Учебные помещения (аудитории, лаборатории)	42,1	24,5	21,3	8,4	3,7
Условия для самостоятельной работы	37,8	29,7	20,9	6,4	5,2
Условия для занятий физкультурой и спортом	27,9	27,3	20,9	12,3	11,6
Условия для досуга	39,5	32,6	16,3	8,7	2,9
Условия питания (буфет)	32,4	21,5	18,6	12,4	15,1

Наибольшее количество неудовлетворенных студентов наблюдается по аспекту «Условия для занятий физкультурой и спортом» - 23,9% неудовлетворительных оценок. Это обуславливается тем, что занятия по физической культуре проходят в спортивном комплексе «Трудовые резервы», и студентам приходится переезжать из одного места в другое, что не всегда нравится, несмотря на доступность общественного транспорта и удобное расположение техникума.

Условия для досуга в целом студентам нравятся – в техникуме проводятся различные мероприятия, например, «День первокурсника» и «Посвящение в студенты». Не остаются без внимания значимые даты, в частности в рамках «Дня Победы» в техникуме проводятся торжественные линейки, студенты готовят творческие номера, проходит «Бессмертный полк». Также для студентов организуется посещение театров, музеев,

экскурсий и тематических выставок. Среди недостатков отмечают малое количество рекреационных зон, где можно отдохнуть во время перемены.



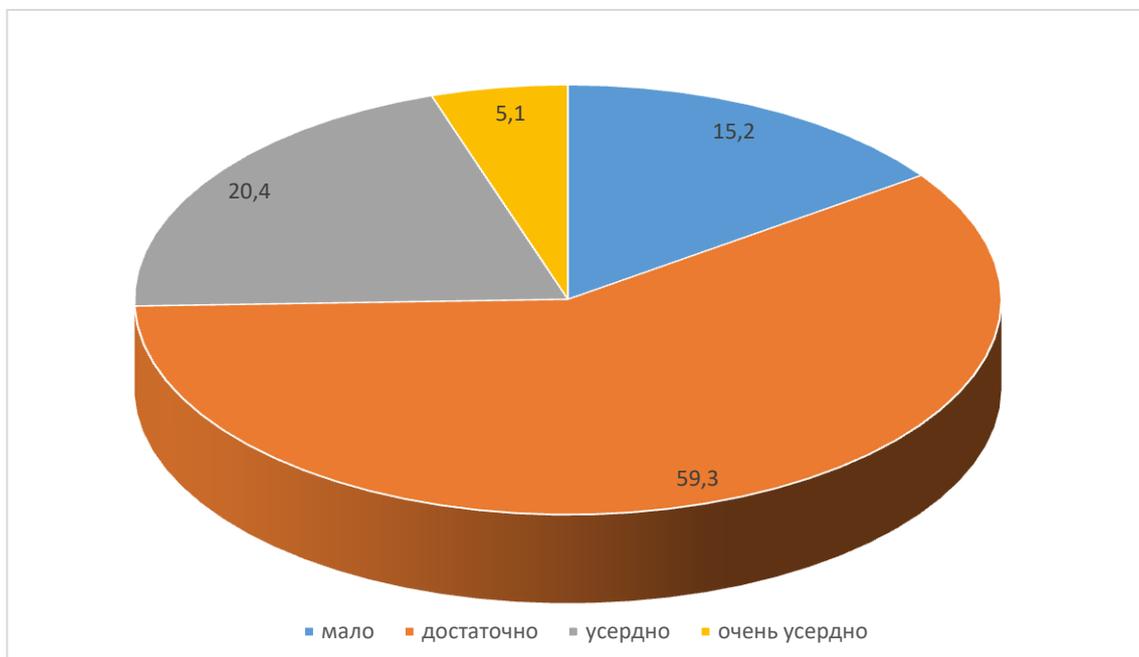
Учебные аудитории и лаборатории оснащены в соответствии с ФГОС СПО и количеством студентов, имеют естественное и искусственное освещение, доски, плакаты и наглядные пособия. Неудовлетворительные оценки студенты выставляли за расположение аудиторного фонда – на четвертом и шестом этажах.

Важным фактором, влияющим на качество образовательной услуги, является возможность организации питания – для этих целей в здании техникума есть буфет, в котором студенты могут перекусить свежей выпечкой или салатом, выпить горячий чай, купить воду, газированные напитки, шоколад и снеки. К недостаткам студенты относят достаточно высокие по студенческим меркам цены, узкий ассортимент блюд.

Подводя итоги, отметим, что аспекты, относящиеся непосредственно к учебному процессу, имеют положительные отзывы от студентов, недостатки, которые были выявлены в результате опроса, а также рекомендации по совершенствованию образовательного процесса приняты к сведению администрацией и будут устраняться.

### 3. Оценка личного вклада в процесс обучения

В третьем этапе опроса приняли участие 48 выпускников 2023 года, этот опрос позволяет оценить успешность самоопределения выпускников и оценить их вклад в образовательный процесс.

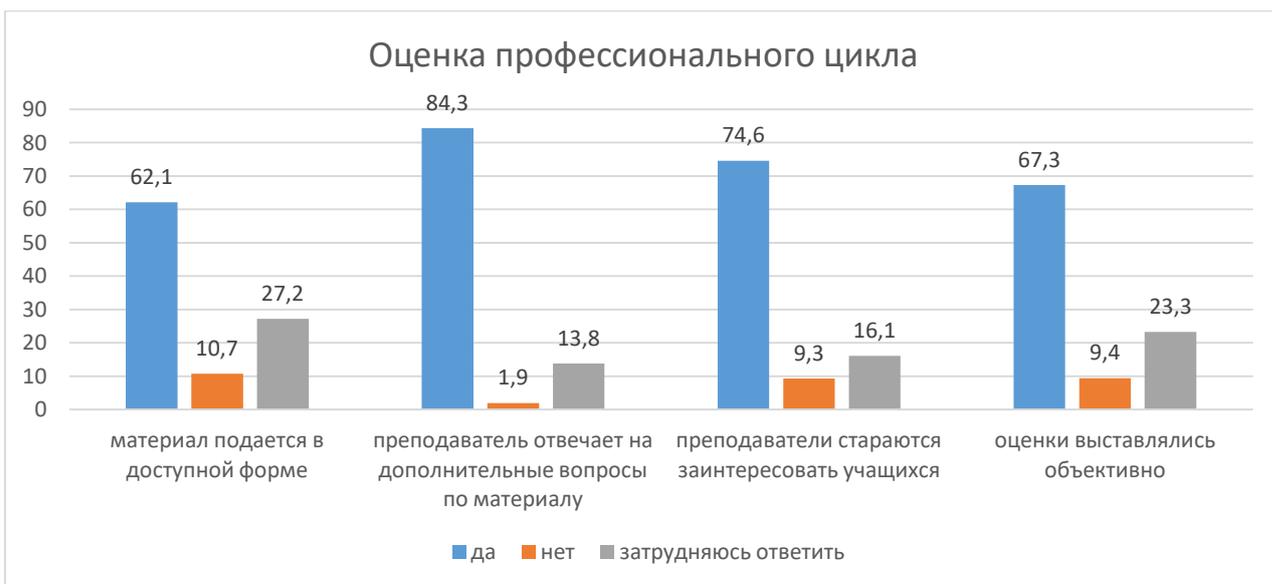
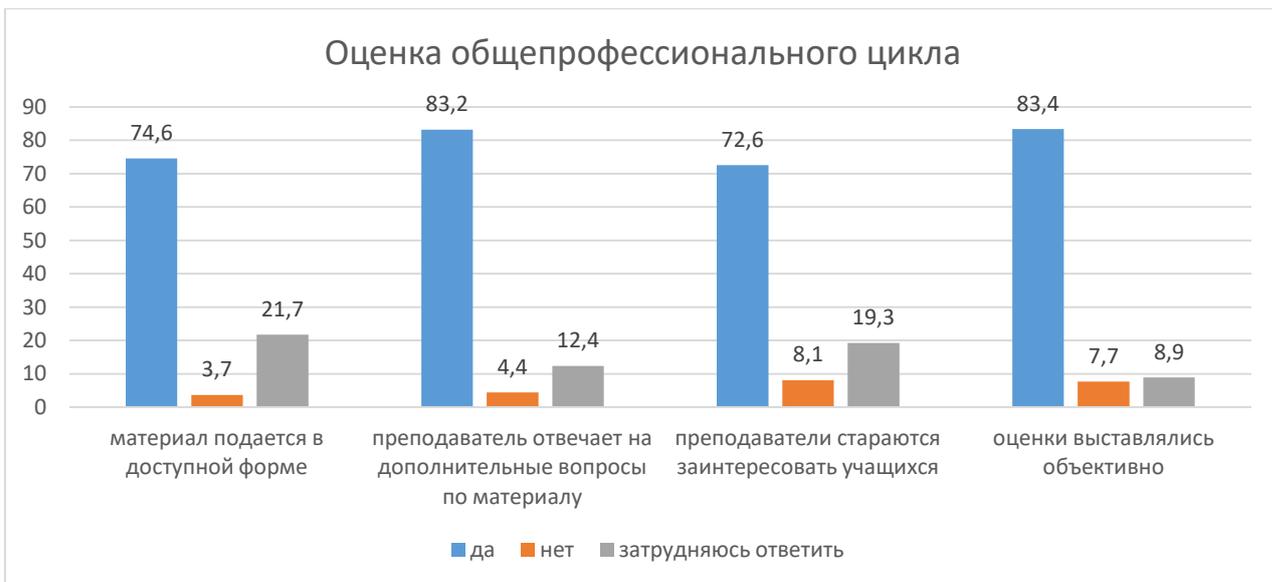


Как мы видим из диаграммы, выпускники считают свой вклад в образование достаточным (59,3%), усердно занимались 20,4% респондентов, 15,2% выпускников ответили, что занимались мало.

Далее была проведена оценка различных циклов учебных планов. Оценивали общепрофессиональный и профессиональный циклы по четырем критериям: подача материала, ответы преподавателей на дополнительные вопросы, стремление заинтересовать обучающихся и объективность оценки знаний и достижений. Оценка общеобразовательного цикла не проводилась, так как прошло достаточное количество времени, и выпускники не смогут дать достоверный ответ.

Перед интерпретацией результатов стоит отметить, что это очень субъективная оценка, и она зависит от желания учиться у самого обучающегося: так при осознанном выборе учебного заведения и специальности оценка образовательного процесса будет высокой, если

студент учился «потому что так решили родители» или «надо, или пойду в армию», то оценка будет низкой или нейтральной.

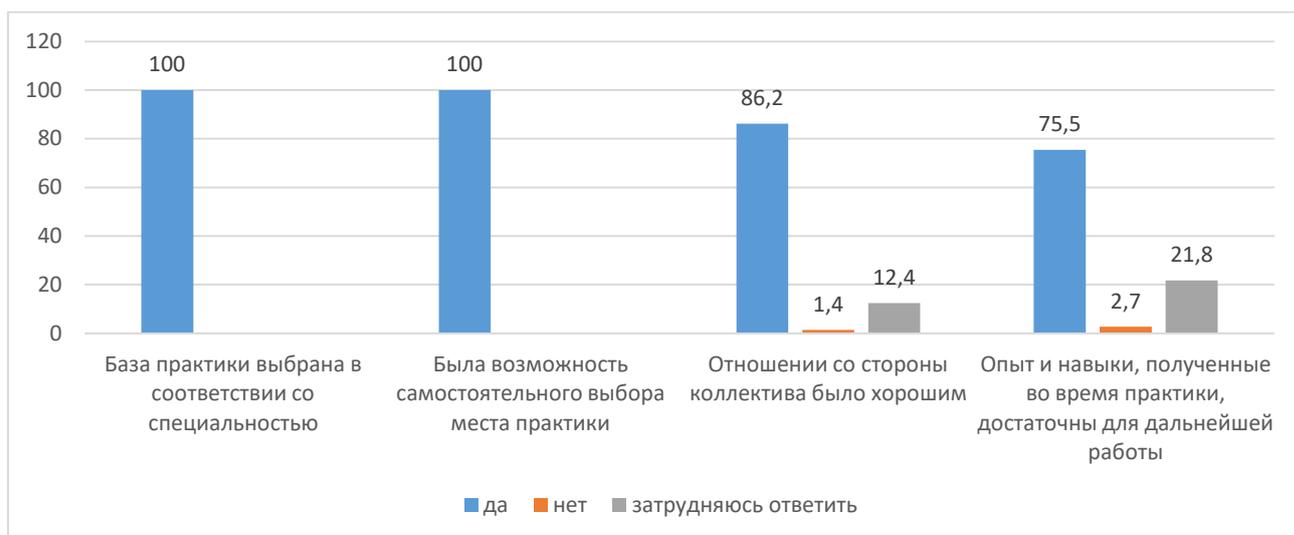


В целом, можно отметить, что студенты дают положительную оценку общепрофессиональному и профессиональному циклам, как мы писали выше негативные и нейтральные оценки свойственны студентам с проблемами самоопределения, но игнорировать их нельзя, поэтому дадим общие рекомендации, которые помогут улучшить в дальнейшем образовательный процесс по другим специальностям, а именно:

- дополнить лекционный материал визуальными составляющими – презентации, видеоролики – чтобы сделать материал более наглядным;

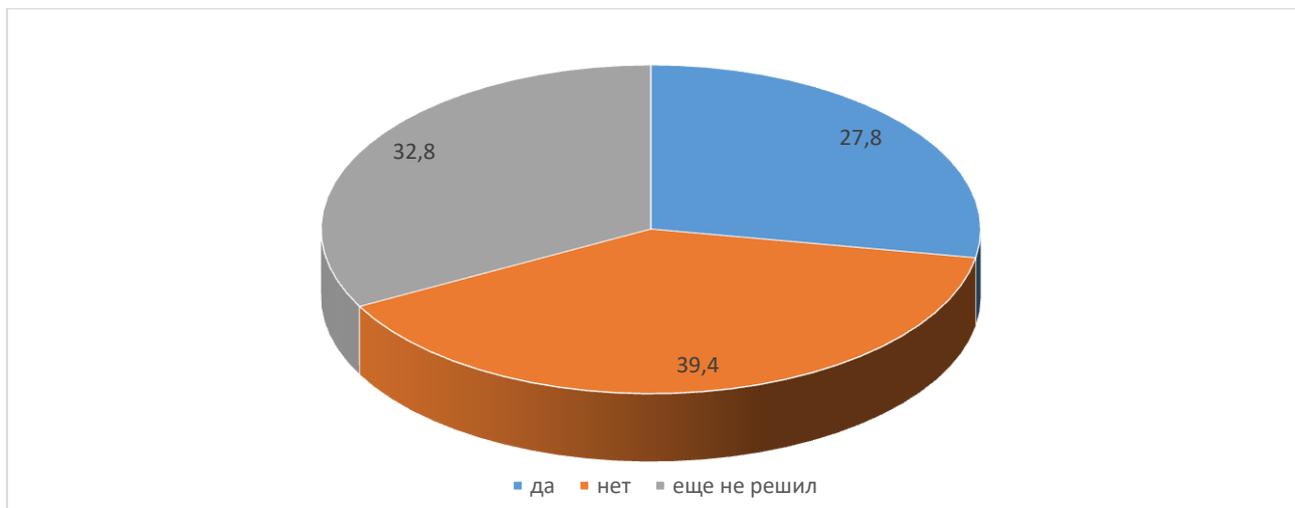
- проводить параллели с другими специальностями/профессиями, это поможет неопределившимся студентам проявить больший интерес к изучаемым дисциплинам, если они будут понимать, что полученные знания можно применить и в других сферах деятельности.

Практическая подготовка студентов осуществляется в различных предприятиях, деятельность которых соответствует направлению подготовки. Качество организации и особенности прохождения производственной практики мы попросили оценить по следующим пунктам: соответствие базы практики, отношения со стороны коллектива профильного предприятия, опыт и знания, полученные в результате практической подготовки.



Периоды прохождения производственной практики оставили о себе только благоприятные впечатления: студенты проходили практику в профильных организациях, с которыми КСГТ сотрудничает давно, и в них всегда с удовольствием принимают студентов техникума. Работы, которые студенты выполняют во время прохождения производственной практики, соответствуют изучаемым профессиональным модулям и дают полное представление о положении дел непосредственно на предприятии.

Последний вопрос анкеты позволяет оценить готовность студентов продолжать работать и развиваться по полученной специальности.



Как можно увидеть, 27,8% выпускников работают или собираются работать в гостиничной индустрии, 39,4% будут пробовать свои силы в других сферах деятельности. 32,8% еще не определились до конца, но это не должно настораживать: после получения среднего профессионального образования многие выпускники поступают в ВУЗы, молодые люди уходят служить в армию, поэтому их жизненные приоритеты меняются.

Результаты анкетирования студентов и выпускников можно назвать хорошими, качество образовательной услуги техникума находится на достаточно высоком уровне, преподавательский состав заинтересован в студентах и образовательном процессе, материально-техническая база соответствует требованиям ФГОС. Все недочеты приняты администрацией к сведению и будут устраняться с учетом рекомендаций студентов и выпускников.