# 1 Результаты опросов работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц об удовлетворенности качеством образования основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм

Опросы работодателей для мониторинга их мнения о качестве подготовки выпускников является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области образования реализуется в форме анкетирования в ЭИОС АНО ПО «МАСТ» (далее – Академия). Работодатели являются активными участниками образовательной деятельности и имеют право участвовать в оценке ее осуществления. Мнение работодателей и их представителей, участвующих в реализации образовательных программ, имеет существенное значение при оценке качества подготовки выпускников, так как именно они являются индустриальными партнерами Академии и будущими работодателями для выпускников. Опросы работодателей и их представителей, участвующих в реализации образовательных программ, для мониторинга их мнения о качестве подготовки выпускников является одной из форм контроля выполнения требований ФГОС и комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в Академии.

*Целью опросов* является получения регулярной и максимально объективной информации о качестве подготовки выпускников и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

*Задачи опросов (анкетирования):*

* выявление факторов, влияющих на качество подготовки выпускников;
* предоставление всем участникам образовательных отношений и заинтересованным сторонам достоверной информации о качестве подготовки выпускников;
* совершенствование системы управления образовательной деятельностью на основе мониторинга качества подготовки выпускников.

В анкетировании принимали участие работники и руководители организаций, деятельность которых соответствует профилю направленности реализуемой образовательной программы среднего профессионального образования. В анкетировании приняли участие 5 организаций-партнеров (ТК «Союз тур», ООО «Талисман-К», ООО «Меридиан», ООО «Роял Вояж», ООО «Вип-Тур» в количестве 12 человек.

*Методика опроса*

Работодателям, участвующим в реализации образовательных программ, была предоставлена возможность самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Анкета была разослана работодателям на электронные почты организаций, результаты анкетирования также были предоставлены в электронном виде. Таким образом, оценки качества подготовки выпускников программы работодателями не могли повлиять на мнение последующих респондентов.

Респондент оценивал общую удовлетворенность качеством подготовки выпускников программы по 7 показателям (таблица 1.1)

Таблица 1.1 – Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников в 2022 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Полностью удовлетворен | Удовлетворен в большей мере | Не в полной мере | Не удовлетворен |
| Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с  Академией | 58,33 | 33,33 | 8,33 | 0 |
| Принимаете ли Вы участие в разработке  фонда оценочных средств | Да | Принимал несколько раз | Принимал один раз | Не принимал |
| 75,23 | 16,67 | 0 | 8,1 |
| Сотрудничаете ли Вы с Академией в области преподавания и проведения мастер-  классов | Да, всегда | Да, иногда | Разово | Никогда |
| 33,33 | 41,67 | 16,67 | 8,33 |
| Принимаете ли Вы  обучающихся на практику | Да, всегда | Да, иногда | Разово | Никогда |
| 66,67 | 33,33 | 0 | 0 |
| Трудоустраиваете ли Вы  выпускников | Да | | Нет | |
| 75,0 | | 25,0 | |
| Как бы Вы оценили качество подготовки  выпускников | Полностью удовлетворен | Удовлетворен в большей мере | Не в полной мере | Не удовлетворен |
| 58,33 | 33,33 | 8,33 | 0 |

Полученные данные свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, которая находится на высоком уровне, что свидетельствует о достаточно стабильной системе эффективного взаимодействия работодателей и обучающихся, как в процессе освоения образовательной программы, так и после её завершения.

# 2. Результаты опросов педагогических работников Академии об удовлетворенности организацией образовательной деятельности в рамках реализации основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.10 Туризм

Опрос педагогических работников для мониторинга их мнения об удовлетворенности условиями образовательного процесса является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области образования. Педагогический работник является активным участником образовательной деятельности и имеет право участвовать в оценке ее осуществления. Мнение ПР имеет существенное значение при оценке качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности, так как именно педагогические работники испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами обучающихся в образовательном процессе.

Опрос ПР для мониторинга их мнения об удовлетворенности условиями образовательного процесса является одной из форм контроля выполнения требований ФГОС СПО федеральных государственных требований и комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в Академии.

*Целью опроса* является получения регулярной и максимально объективной информации об условиях организации образовательного процесса и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

*Задачи опроса:*

* выявление факторов, влияющих на условия организации образовательного процесса;
* предоставление всем участникам образовательных отношений и заинтересованным сторонам достоверной информации об условиях организации образовательного процесса;
* совершенствование системы управления образовательной деятельностью на основе мониторинга качества образования и условий организации образовательного процесса.

В анкетировании принимали участие педагогические работники, участвующие в реализации образовательных программ среднего профессионального образования. Всего в анкетировании приняли участие 10 педагогических работников.

*Методика опроса*

Педагогическим работникам была предоставлена возможность самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Бланки анкеты были размещены на Яндекс.Диске. Ответы в электронном виде присылались на электронную почту Академии. Таким образом, оценки общей удовлетворенности качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности педагогических работников не могли повлиять на мнение последующих респондентов.

Респондент оценивал общую удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по 11 показателям, объединенным в три блока, таблица 2.1

Таблица 2.1- Оценка общей удовлетворенности педагогических работников качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Удовлетворенность  условиями реализации  программы | Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемой дисциплины |
| Удовлетворяет ли Вашим потребностям обучение на курсах повышения квалификации |
| Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП |
| Удовлетворенность  материально-  техническим и учебно-  методическим  обеспечением  программы | Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда и оснащенностью своего рабочего места |
| Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, учебных лабораторий и оборудования? |
| Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее. |
| Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса |
| Общая  удовлетворенность  ПР качеством  ресурсного  обеспечения  образовательной  деятельности по программе | Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности |
| Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, внеурочных мероприятий |
| Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО? |
| Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом. |

Таблица 2.2 **-** Результаты анкетирования ПР по вопросам оценки удовлетворенности условиями образовательного процесса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы педагогическим работникам | | Положительные результаты,  % |
| 1 | Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемой дисциплины? | 90 |
| 2 | Удовлетворяет ли Вашим потребностям обучение на курсах повышения квалификации? | 80 |
| 3 | Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП | 100 |
| 4 | Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда и оснащенностью своего рабочего места? | 90 |
| 5 | Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, учебных лабораторий и оборудования? | 90 |
| 6 | Удовлетворяет ли Вас качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее? | 90 |
| 7 | Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса? | 90 |
| 8 | Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности? | 80 |
| 9 | Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, внеурочных мероприятий? | 100 |
| 10 | Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО? | 90 |
| 11 | Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом. | 90 |
|  | ***Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по***  ***программе*** | ***81,8*** |

*Оценочная шкала результатов опроса*

|  |  |
| --- | --- |
| Степень удовлетворенности | Процентный интервал удовлетворенности |
| Неудовлетворенность | до 50% |
| Частичная неудовлетворенность | от 50% до 65% |
| Частичная удовлетворенность | от 65% до 80% |
| Полная удовлетворенность | от 80% до 100% |

Полученные результаты 81,8 % свидетельствуют о полной удовлетворенности педагогических работников условиями организации образовательного процесса по основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.10 Туризм.

**3. Результаты опроса обучающихся Академии об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик по основной профессиональной образовательной программе 43.02.10 Туризм**

3.1 Результаты опроса обучающихся Академии об удовлетворенности условиями образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик по основной профессиональной образовательной программе 43.02.10 Туризм

Опрос обучающихся для мониторинга их мнения об удовлетворенности условиями образовательного процесса является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области образования. Обучающийся является активным участником образовательной деятельности и имеет право участвовать в оценке ее осуществления. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, так как именно студенты испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

Опрос обучающихся для мониторинга их мнения об удовлетворенности условиями образовательного процесса является одной из форм контроля выполнения требований ФГОС СПО и федеральных государственных требований и (или) потребностей физических или юридических лиц и комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в академии.

*Целью опроса* является получения регулярной и максимально объективной информации об оценке удовлетворенности условиями образовательного процесса и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

*Задачи опроса:*

* выявление факторов, влияющих на качество образования;
* предоставление всем участникам образовательных отношений и

заинтересованным сторонам достоверной информации о качестве образования;

* совершенствование системы управления образовательной

деятельностью на основе мониторинга качества образования.

В анкетировании принимали участие обучающиеся 2-3 курсов. Всего в анкетировании приняли участие 32 человека.

*Методика опроса*

Обучающимся была предоставлена возможность самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Бланки анкеты были размещены на Яндекс.Диске. Ответы в электронном виде присылались на электронную почту Академии. Таким образом, оценки качеств условий осуществления образовательной деятельности проанкетированного обучающегося не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Респондент оценивал качество условий осуществления образовательной деятельности по 13 показателям, объединенным в пять блоков, таблица 3.1

Таблица 3.1 – Критериальные показатели оценки удовлетворенности условиями образовательного процесса по реализуемым основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Открытость и доступность информации | 1. Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте и в официальной группе ВКонтакте существующему положению дел |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) |
| 3. Наличие и понятность навигации внутри академии |
| 4. Наличие и доступность питьевой воды |
| 5. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |
| 6. Санитарное состояние помещений академии |
| 7. Транспортная доступность (возможность доехать до академии на общественном транспорте, наличие парковки) |
| 3.Доброжелательность, вежливость работников | 8. Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг |
| 9. Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги |
| 10. Доброжелательность, вежливость работников академии при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| 5.Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности | 11. Готовы ли Вы рекомендовать академию родственниками знакомым |
| 12. Удовлетворены ли Вы расписанием занятий в академии |
| 13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в академии |

*Оценочная шкала результатов анкетирования*

|  |  |
| --- | --- |
| Степень удовлетворенности | Процентный интервал удовлетворенности |
| Неудовлетворенность | до 50% |
| Частичная неудовлетворенность | от 50% до 65% |
| Частичная удовлетворенность | от 65% до 80% |
| Полная удовлетворенность | от 80% до 100% |

Проведение регулярных мониторинговых исследований «Педагогический работник глазами обучающегося» служит фактором, мотивирующим преподавателей совершенствовать методику и методологию преподавания, налаживать необходимый для академической среды контакт между обучающими и обучаемыми.

Таблица 3.2 - Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по основной профессиональной образовательной программе 43.02.10 Туризм в 2022 г (в %)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Полностью | Частично | Иногда | Не соответствует/Не удовлетворен |
| 1. Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте и в официальной группе ВКонтакте существующему положению дел | 78,13 | 12,5 | 6,25 | 3,13 |
| 2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 81,24 | 9,38 | 9,38 | 0 |
| 3. Наличие и понятность навигации внутри академии | 75,0 | 12,5 | 6,25 | 6,25 |
| 4. Наличие и доступность питьевой воды | 62,5 | 31,25 | 0 | 6,25 |
| 5. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 93,75 | 6,25 | 0 | 0 |
| 6. Санитарное состояние помещений академии | 87,5 | 9,38 | 3,13 | 0 |
| 7. Транспортная доступность (возможность доехать до академии на общественном транспорте, наличие парковки) | 59,38 | 31,25 | 0 | 9,37 |
| 8. Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг | 96,88 | 0 | 0 | 3,13 |
| 9. Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги | 96,88 | 0 | 0 | 3,13 |
| 10. Доброжелательность, вежливость работников академии при использовании дистанционных форм взаимодействия | 96,88 | 0 | 0 | 3,13 |
| 11. Готовы ли Вы рекомендовать академию родственниками знакомым | 81,25 | 15,63 | 3,13 | 0 |
| 12. Удовлетворены ли Вы расписанием занятий в академии | 87,5 | 9,38 | 0 | 3,13 |
| 13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в академии | 90,63 | 3,13 | 3,13 | 3,13 |
| **Общая удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг** | 83,7 | | | |

Полученные данные свидетельствуют о полной удовлетворенности обучающихся условиями оказания образовательных услуг. Проведение регулярных мониторинговых исследований удовлетворенности обучающихся условиями оказания образовательных услуг служит инструментом, мотивирующим администрацию улучшать и обновлять материально-техническую базу с целью повышения качества образовательной деятельности, налаживать необходимый для академической среды контакт между администрацией и обучающимися.

Обучающиеся высказали полную удовлетворенность по открытости и доступности информации. Основные претензии были предъявлены по наличию и доступности питьевой воды, а также транспортной доступности.

# 3.2 Результаты опросов обучающихся академии об удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик по основной профессиональной образовательной программе 43.02.10 Туризм.

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в АНО ПО «МАСТ» в 2022 году проведены опросы обучающихся по вопросам удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.

Анкетирование проводилось с целью мониторинга удовлетворенности обучающихся содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик, что является одной из форм контроля по соблюдению требований действующего законодательства в части реализации государственной политики в области профессионального образования.

Обучающийся является активным участником совместной с преподавательским коллективом деятельности по получению образования и имеет право участвовать в оценке образовательной деятельности. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик, так как именно студенты испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

Целью опроса является получение информации о состоянии учебного процесса и качестве педагогической деятельности преподавателей, в том числе о профессиональных навыках и личностных качествах, для дальнейшего повышения эффективности работы.

Задачи опроса:

1. Активизация гражданской позиции обучающихся путем осуществления «обратной связи» в педагогическом процессе.
2. Обеспечение педагогических работников необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, повышать ее эффективность и улучшать качество образовательных услуг.
3. Обеспечение руководства Академии информацией о различных аспектах педагогической деятельности педагогических работников.

Всего в опросе приняли участие 17 обучающихся, осваивающих основную профессиональную образовательную программу 43.02.10 Туризм.

*Методика опроса*

Обучающимся была предоставлена возможность самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении анкетирования по вопросам удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик преподаватели не могли повлиять на мнение последующих респондентов.

Обучающиеся оценивали качества преподавателей, проводивших у них лекционные и практические занятия в последнем учебном году, по пятибалльной шкале по каждому показателю исследования (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл). Оценки интерпретировались следующим образом: (5 баллов - проявляется практически всегда; 4 балла - проявляется часто; 3 балла - проявляется не всегда; 2 балла - проявляется редко; 1 балл - практически отсутствует.) В результате все данные попадали в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям и фамилиям ПР.

*Методика обработки результатов опроса обучающихся*

После завершения анкетирования была произведена обработка полученных данных. При обработке результатов анкетирования для всех преподавателей получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из изучаемых показателей,

Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге, всего были оценены обучающимися 5 преподавателей Академии.

Таблица 3.3 – Шкала оценивания

|  |  |
| --- | --- |
| **Степень удовлетворенности** | **Процентный интервал удовлетворенности** |
| Неудовлетворенность | до 50% |
| Частичная неудовлетворенность | от 50% до 65% |
| Частичная удовлетворенность | от 65% до 80% |
| Полная удовлетворенность | от 80% до100% |

Обработка результатов проведенного исследования позволяет также представить данные в виде различных типов оценок:

* аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект деятельности конкретного преподавателя);
* персональная оценка (показывает средний балл каждого ПР и определяет его место в общем рейтинге);
* статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве деятельности ПР в реализуемой ОПОП / в реализации конкретной образовательной программы / по академии в целом).

Таблица 3.4 - Обобщенные результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик по основной профессиональной образовательной программе 43.02.10 Туризм.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы обучающимся | | Средний балл | Результаты  анкетирования, % |
| 1 | Излагает материал ясно, доступно | 4,35 | 88,1 |
| 2 | Разъясняет сложные места | 4,44 | 88,9 |
| 3 | Выделяет основные моменты | 4,30 | 81,3 |
| 4 | Соблюдает логическую последовательность в  изложении | 4,35 | 83,2 |
| *Удовлетворенность методикой преподавания* | | *4,35* | *85,4* |
| 5 | Владеет актуальными данными по преподаваемой дисциплине и применяет их в практической деятельности | 4,25 | 83,9 |
| 6 | Использует современные интерактивные методы обучения | 4,35 | 81,8 |
| 7 | Привлекает обучающихся к научной деятельности (написание статей, научных работ, участие в научных конференциях, олимпиадах и т.д.) | 4,15 | 81,8 |
| 8 | Предъявляет четкие требования к изучению  предмета | 4,30 | 84 |
| *Удовлетворенность качеством преподавания* | | *4,15* | *82* |
| Вопросы обучающимся | | Средний  балл | Результаты  анкетирования, % |
| 9 | Увлеченность предметом педагога вызывает интерес  к дисциплине | 4,15 | 82,8 |
| 10 | Побуждает к анализу излагаемого материала | 4,23 | 82,9 |
| 11 | Ориентирует на использование изучаемого  материала в будущей профессиональной деятельности | 4,35 | 86 |
| *Удовлетворенность активизацией познавательной деятельности обучающегося* | | *4,25* | *85* |
| **Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по программе** | | **4,30** | **82,9** |

Выводы:

1. Удовлетворенность методикой преподавания (вопросы 1, 2, 3, 4) - полная удовлетворенность.
2. Удовлетворенность качеством преподавания (вопросы 5, 6, 7, 8) - полная удовлетворенность.
3. Удовлетворенность активизацией познавательной деятельности обучающегося (вопросы 9, 10, 11) - полная удовлетворенность.
4. Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг преподавателем - полная удовлетворенность.

Полученные данные свидетельствуют о положительном восприятии обучающихся учебного процесса, который находится на высоком уровне, что это свидетельствует о достаточно стабильной системе взаимодействий обучающихся и ПР в учебном процессе.

Проведение регулярных мониторинговых исследований «Преподаватель глазами обучающегося» служит инструментом, мотивирующим преподавателей совершенствовать методику и методологию преподавания, налаживать необходимый для академической среды контакт между педагогическими работниками и обучающимися.

В соответствии с данными выводами можно рекомендовать преподавателям освоение последних достижений теоретического и практического знания и включение их в курсы лекций и семинаров, овладение новыми методическими приемами проведения занятий, продолжать помогать обучающимся в развитии их способностей.