

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ГОРНО-МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»**

**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА О РЕЗУЛЬТАТАХ АНКЕТИРОВАНИЯ -  
ОЦЕНКА ОБУЧАЮЩИМИСЯ МПК СКГМИ (ГТУ) УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
УСЛОВИЯМИ, СОДЕРЖАНИЕМ, ОРГАНИЗАЦИЕЙ И КАЧЕСТВОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Специальности:  
43.02.10 Туризм  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Владикавказ 2023**

Создание системы взаимодействия МПК СКГМИ (ГТУ) с обучающимися предполагает проведение ежегодного мониторинга удовлетворенности качеством образовательных услуг, позволяющего дополнительно обеспечить всесторонний и объективный подход к оценке качества подготовки будущих специалистов.

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

Задачи анкетирования: - 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.

При проведении мониторинга за основу была взята базовая анкета обучающегося основной образовательной программы.

Анкета обучающегося ОП состоит из 4 базовых показателей:

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

К указанным вопросам дополнительно был внесен 1 вопрос **«Каковы были мотивы выбора МПК СКГМИ (ГТУ)»**, который позволяет более глубоко проработать особенно важные вопросы удобства сервисов, сопровождения студентов и степень доверия обучающихся к МПК СКГМИ (ГТУ) в целом.

Для исследования мнения студентов об условиях, содержании, организации и качестве было опрошено 45 человек, среди которых 45 респондентов женского пола.

Возраст респондентов от 16 до 19 лет.

На вопрос «Каковы были мотивы выбора МПК СКГМИ (ГТУ) были даны следующие ответы, представленные на рис. 1.

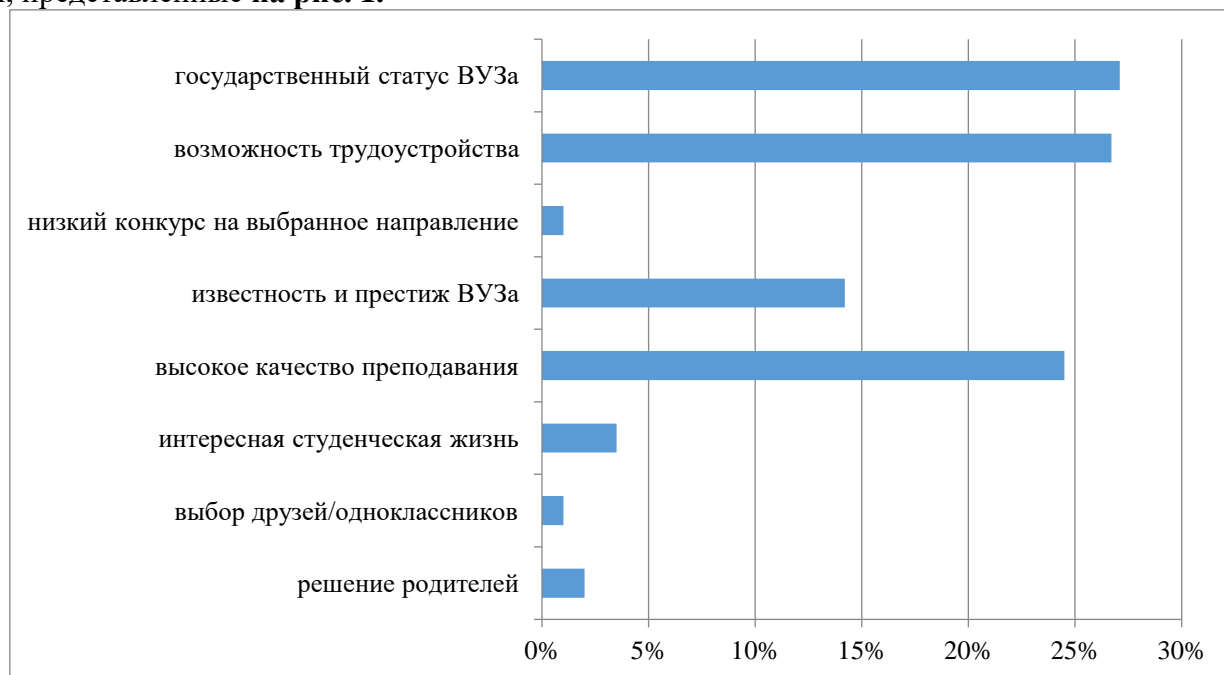


Рисунок 1 – Мотивы выбора СКГМИ (ГТУ)

Из рисунка 1 наблюдаем, что для 27,1 % мотивом поступления является государственный статус ВУЗа, для 26,7 % – возможность трудоустройства, для 1 % – низкий конкурс на выбранное направление, для 14,2 – известность и престиж ВУЗа, для 25,4 % – высокое качество преподавания, для 3,5 % – интересная студенческая жизнь, для 1 % – выбор друзей/одноклассников и для 2 % решение родителей.

**КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ СКГМИ (ГТУ)**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)				
		<i>отлично, полностью удовлетворен(а)</i>	<i>в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков</i>	<i>удовлетворительно, но со значительными недостатками</i>	<i>плохо, не соответствует минимальным требованиям</i>	<i>неудовлетворительно, не устраивает</i>
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации и ее	90,7%	9,3%	-	-	-
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	88,8%	11,2%	-	-	-
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.	86,3%	13,7	-	-	-
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	82,2%	17,8%	-	-	-
<b>Итого по 1 критерию:</b>		<b>87%</b>	<b>13%</b>			

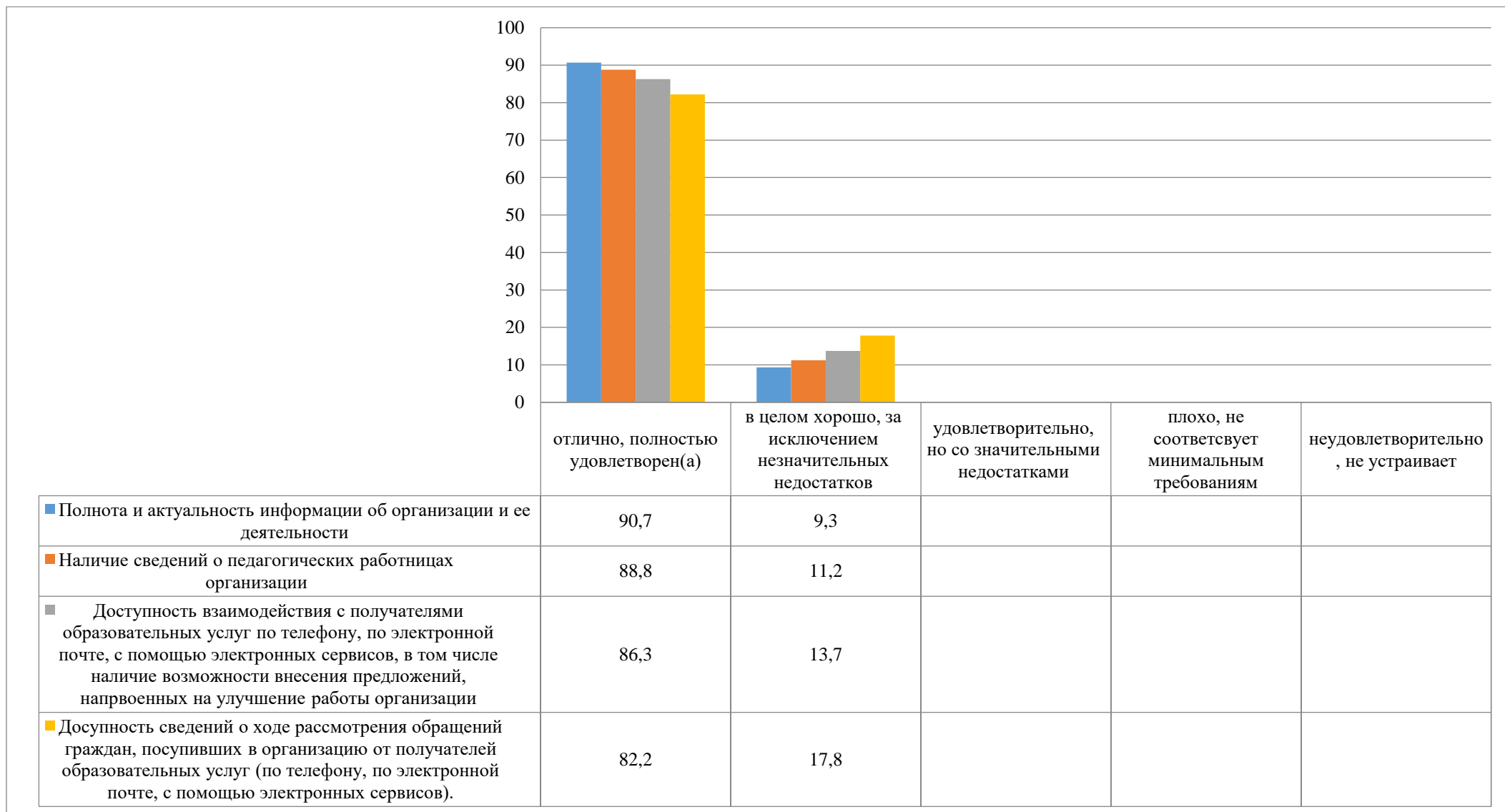


Рисунок 2- Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте СКГМИ (ГТУ)

**КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СКГМИ**  
**(ГТУ)**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)				
		<i>отлично, полностью удовлетворен (а)</i>	<i>в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков</i>	<i>удовлетворительно, но со значительными недостатками</i>	<i>плохо, не соответствует минимальным требованиям</i>	<i>неудовлетворительно, не устраивает</i>
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	83,1%	16,9%			
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся	79,8%	20,2%			
2.3	Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	82,3%	17,7%			
2.4	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	63%	34,9%	2,1		
2.5	Наличие дополнительных образовательных программ	68,9%	31,1%			
2.6	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	77,1%	22,9%			
2.7	Наличие возможности оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	82,1%	17,9%			

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)				
		<i>отлично, полностью удовлетворен (а)</i>	<i>в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков</i>	<i>удовлетворитель но, но со значительными недостатками</i>	<i>плохо, не соответствует минимальным требованиям</i>	<i>неудовлетворител ьно, не устраивает</i>
2.8	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	68,5%	26,9%	4,6		
Итого по критерию 2		75,6	23,56	3,35		

### **КРИТЕРИЙ 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)			
		<i>полностью устраивает</i>	<i>в целом хорошо, но есть недостатки</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно, не устраивает</i>
3.1.	<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников МПК СКГМИ (ГТУ)?</b>	98,7%	1,3%	-	-
3.2.	<b>Удовлетворены ли Вы компетентностью работников МПК СКГМИ (ГТУ)?</b>	96,9%	3,1%	-	-
Итого по 3 критерию:		97,8	2,2	-	-

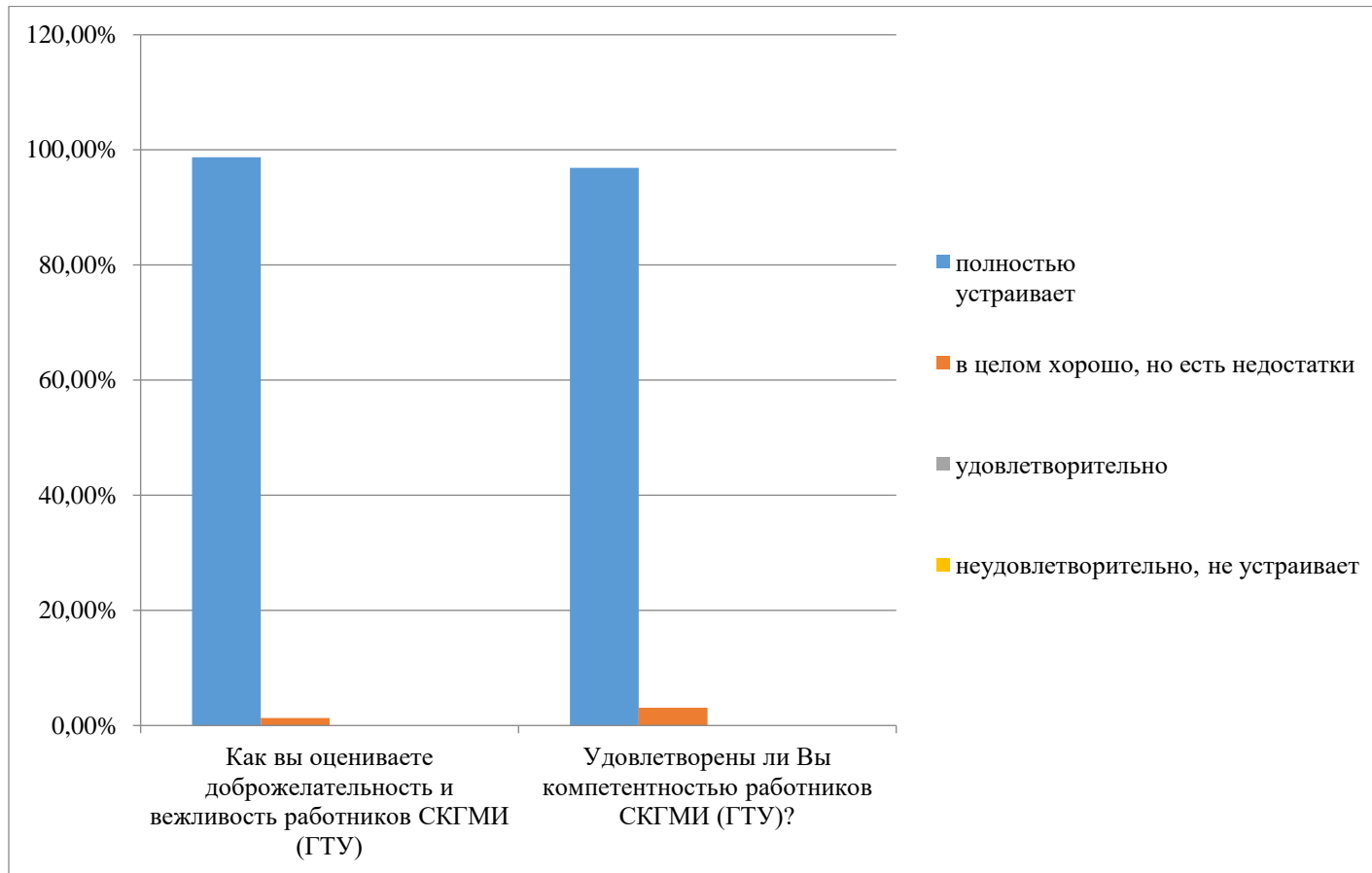


Рисунок 3 – Критерий Доброжелательность, вежливость, компетентность работников



**КРИТЕРИЙ 4. ОБЩЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СКГМИ (ГТУ)**

№п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)			
		<i>полностью устраивает</i>	<i>в целом хорошо, но есть недостатки</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно, не устраивает</i>
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.	77,4%	22,6%		
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	79,7%	20,3%		
<b>4.3</b>	Удовлетворение организацией учебных/производственных практик	82,2%	17,8%		
<b>4,4</b>	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	91,7%	8,3%		
<b>Итого по 4 критерию:</b>		<b>82,8%</b>	<b>17,25%</b>		

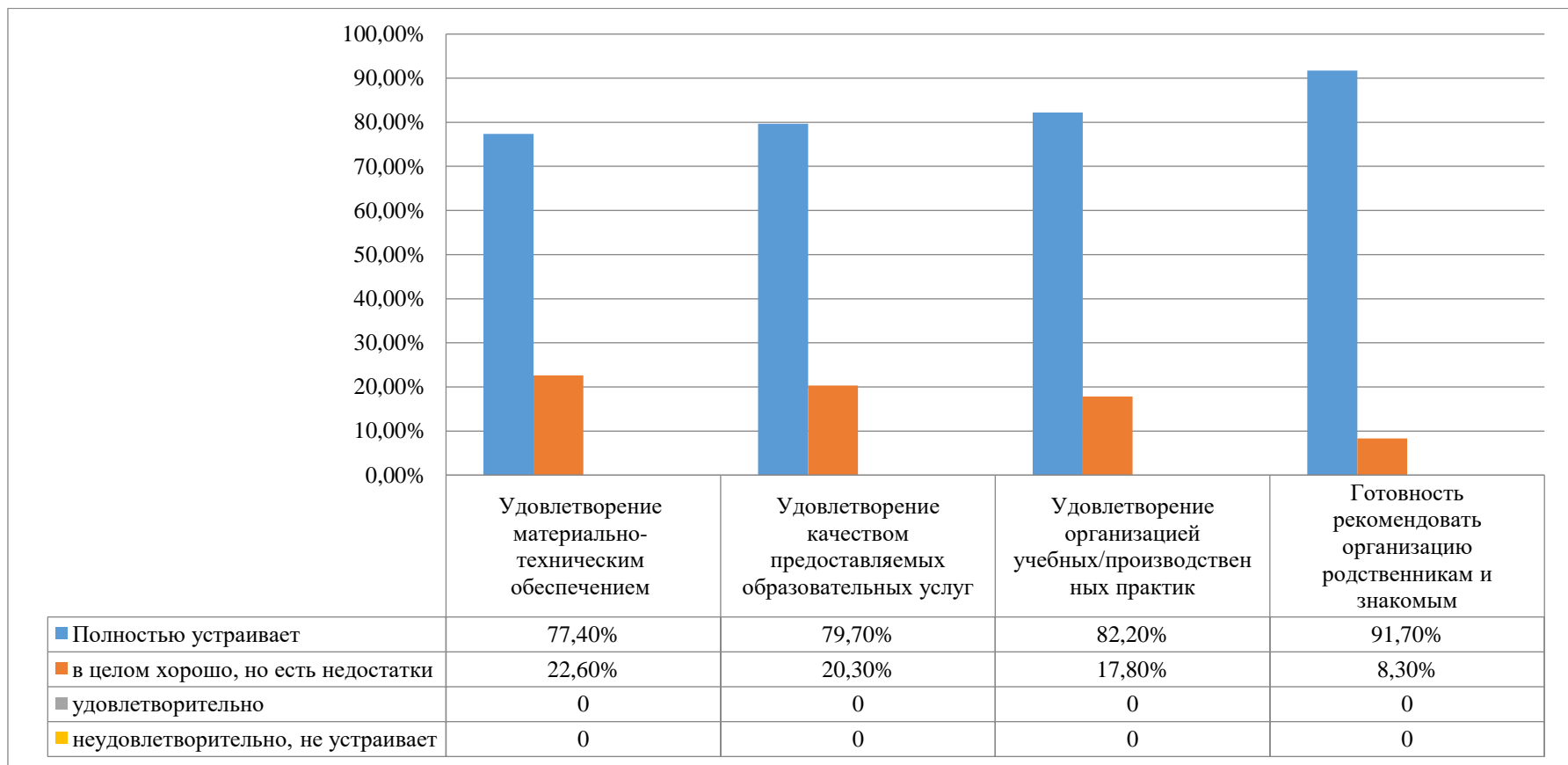
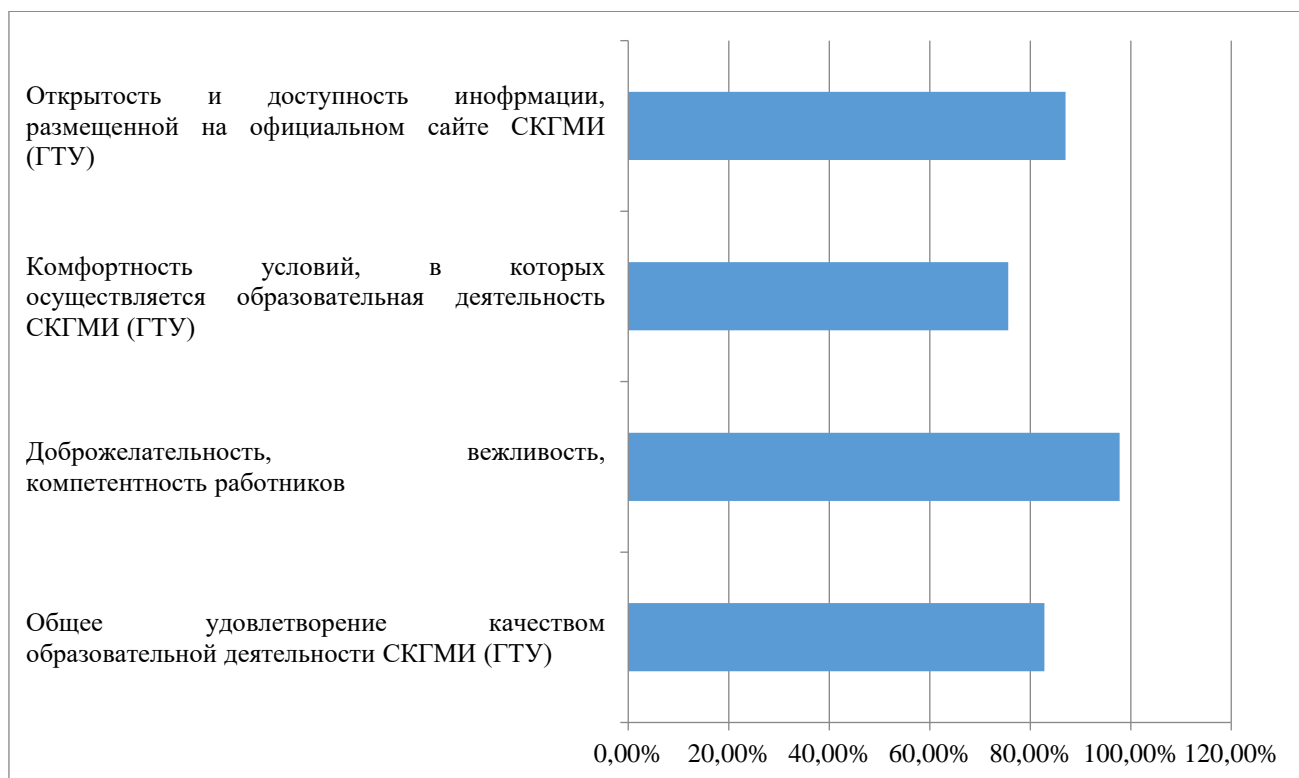


Рисунок 4 – Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности МПК СКГМИ (ГТУ)

Результаты анкетирования по основной образовательной программе высшего образования – программы бакалавриата 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» (направленность (профиль) «Технология продукции и организация ресторанного дела») по каждому из 4 обобщающих показателей.



Таким образом, по результатам обработки итоговых анкет обучающихся, можно сделать следующие **выводы**:

В большей степени потребители удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников. В организации обеспечены условия доступной среды, позволяющие лицам с ограниченными возможностями получать образовательные услуги наравне с другими; информация о деятельности института открыта, достаточно полно и доступна размещена на информационных стендах в помещениях вуза.

Потребители готовы рекомендовать институт родственникам и знакомым.

1. Абсолютная удовлетворенность обучающихся открытостью и доступностью информации, размещенной на официальном сайте МПК СКГМИ (ГТУ) составила 87%.

В целом хорошо, за исключением некоторых недостатков определили 13% анкетированных.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность СКГМИ (ГТУ) положительно оценили 75,6 % обучающихся.

В целом хорошо, за исключением некоторых недостатков определили 23,56% анкетированных. Удовлетворительно, но со значительными недостатками оценили 3,35% обучающихся.

3. Оценка степени доброжелательности, вежливости и компетентности работников СКГМИ (ГТУ) по итогам анкетирования распределилась следующим образом: - полностью устраивает – 97,8% обучающихся, – в целом хорошо, но есть недостатки – 2,2%.

4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельностью МПК СКГМИ (ГТУ) составила 82,8 %. В целом хорошо, за исключением некоторых недостатков оценили 17,25% опрошенных.

Большая часть студентов 82,2% довольна организацией учебной/производственной практики.

Рекомендовать программу готовы 91,7% обучающихся.

Значение показателя в целом по ОП составляет 85,8 %.

Декан МПК СКМИ(ГТУ) \_\_\_\_\_ /Тедтова В.В./

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Баева З.Т./

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ /Баева А.А. /

**Критерий 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте СКГМИ (ГТУ)**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)				
		<i>отлично, полностью удовлетворен(а)</i>	<i>в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков</i>	<i>удовлетворитель но, но со значительными недостатками</i>	<i>плохо, не соответствует минимальным требованиям</i>	<i>неудовлетворительн о, не устраивает</i>
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации и ее	90,7%	9,3%	-	-	-
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации	88,8%	11,2%	-	-	-
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.	86,3%	13,7	-	-	-
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	82,2%	17,8%	-	-	-
<b>Итого по 1 критерию:</b>		<b>87%</b>	<b>13%</b>			

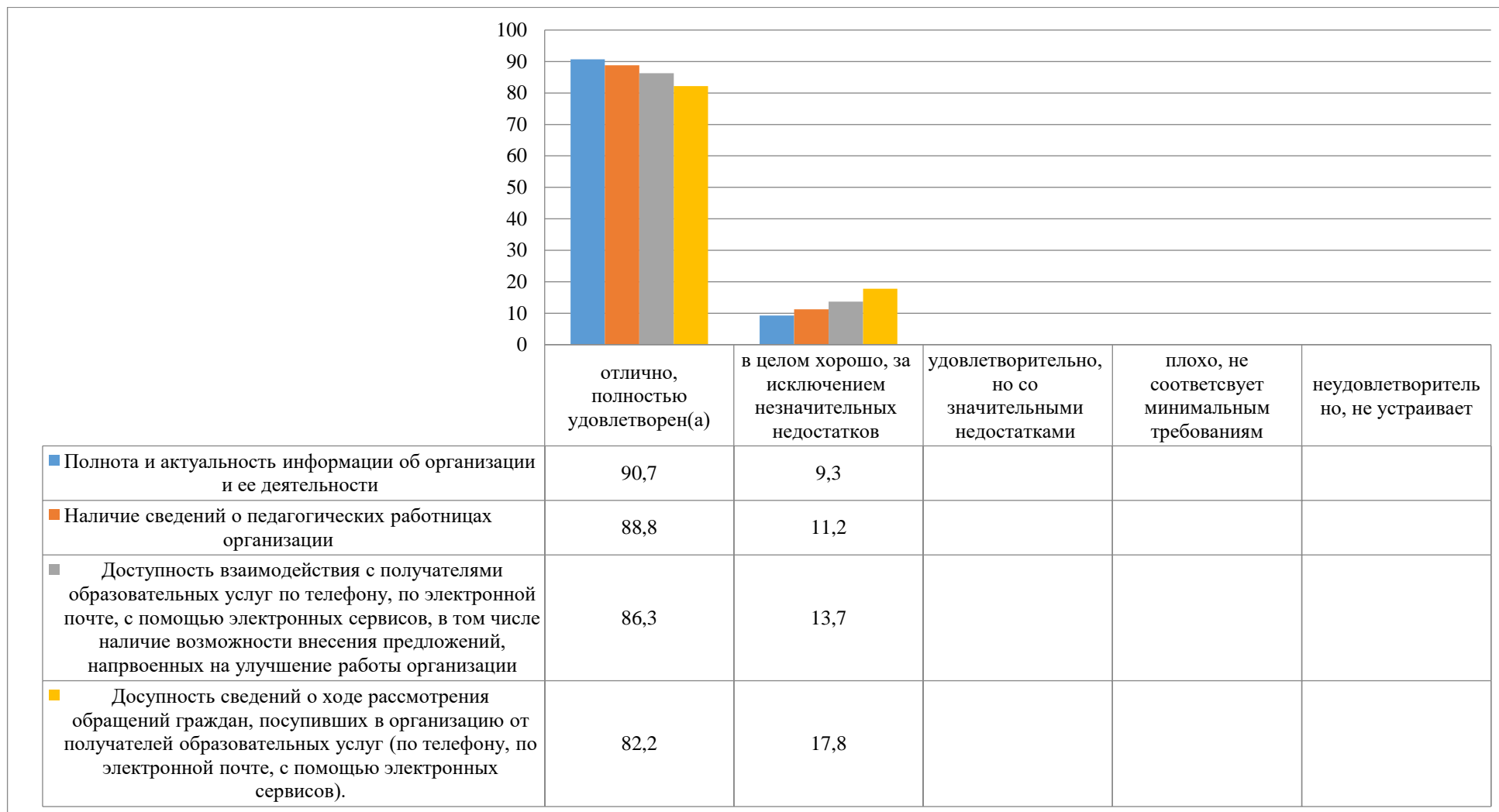


Рисунок 2- Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте СКГМИ (ГТУ)

**КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СКГМИ**  
**(ГТУ)**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)				
		<i>отлично, полностью удовлетворен (а)</i>	<i>в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков</i>	<i>удовлетворитель но, но со значительными недостатками</i>	<i>плохо, не соответствует минимальным требованиям</i>	<i>неудовлетворител ьно, не устраивает</i>
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	83,1%	16,9%			
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся	79,8%	20,2%			
2.3	Наличие необходимых условий для организации питания обучающихся	82,3%	17,7%			
2.4	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	63%	34,9%	2,1		
2.5	Наличие дополнительных образовательных программ	68,9%	31,1%			
2.6	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	77,1%	22,9%			

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)				
		<i>отлично, полностью удовлетворен (а)</i>	<i>в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков</i>	<i>удовлетворитель но, но со значительными недостатками</i>	<i>плохо, не соответствует минимальным требованиям</i>	<i>неудовлетворител ьно, не устраивает</i>
2.7	Наличие возможности оказания психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	82,1%	17,9%			
2.8	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	68,5%	26,9%	4,6		
Итого по критерию 2		75,6	23,56	3,35		

### **КРИТЕРИЙ 3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)			
		<i>полностью устраивает</i>	<i>в целом хорошо, но есть недостатки</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно, не устраивает</i>
3.1.	<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников СКГМИ (ГТУ)?</b>	98,7%	1,3%	-	-
3.2.	<b>Удовлетворены ли Вы компетентностью работников СКГМИ (ГТУ)?</b>	96,9%	3,1%	-	-
Итого по 3 критерию:		97,8	2,2	-	-



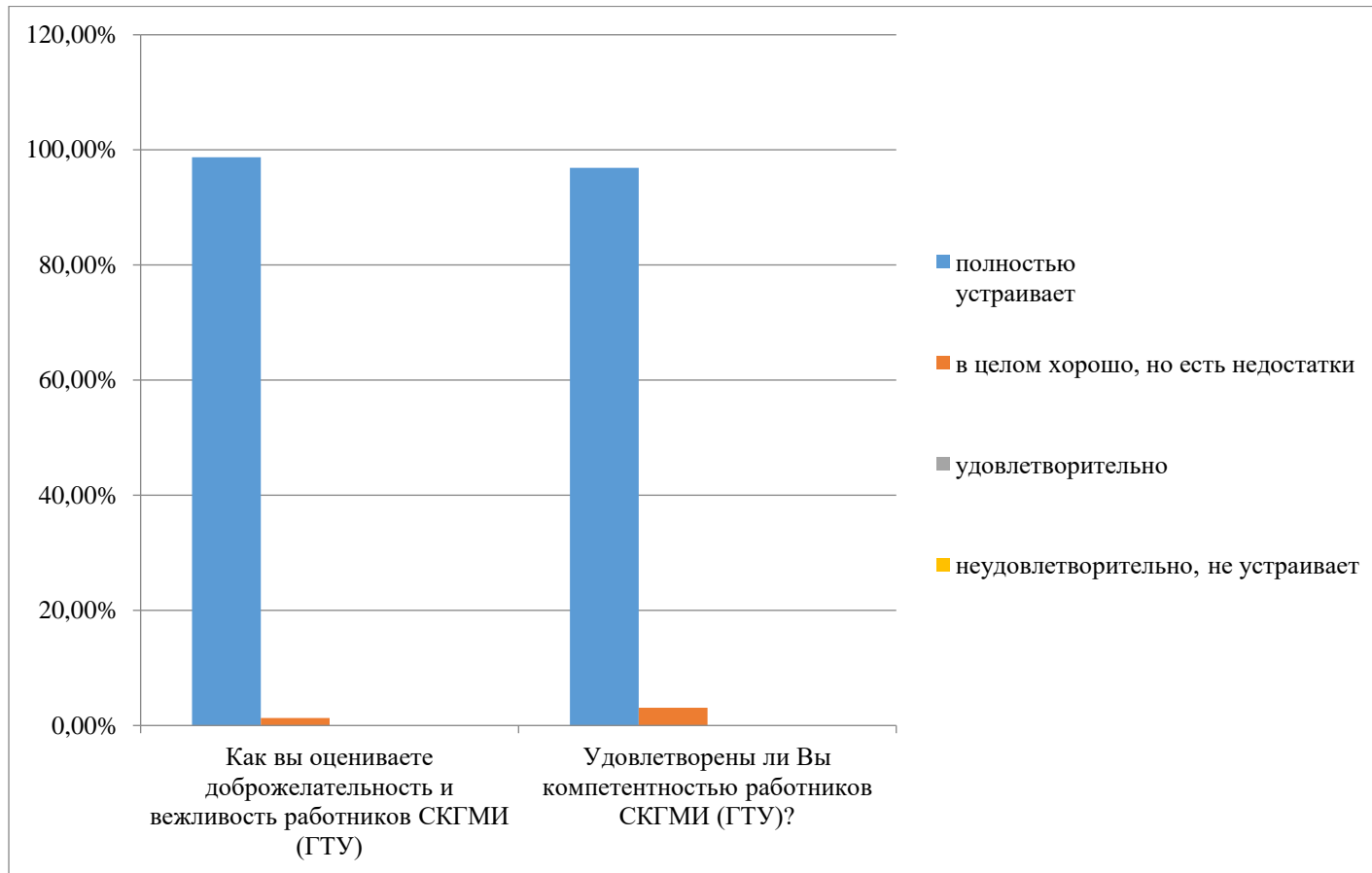


Рисунок 3 – Критерий Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

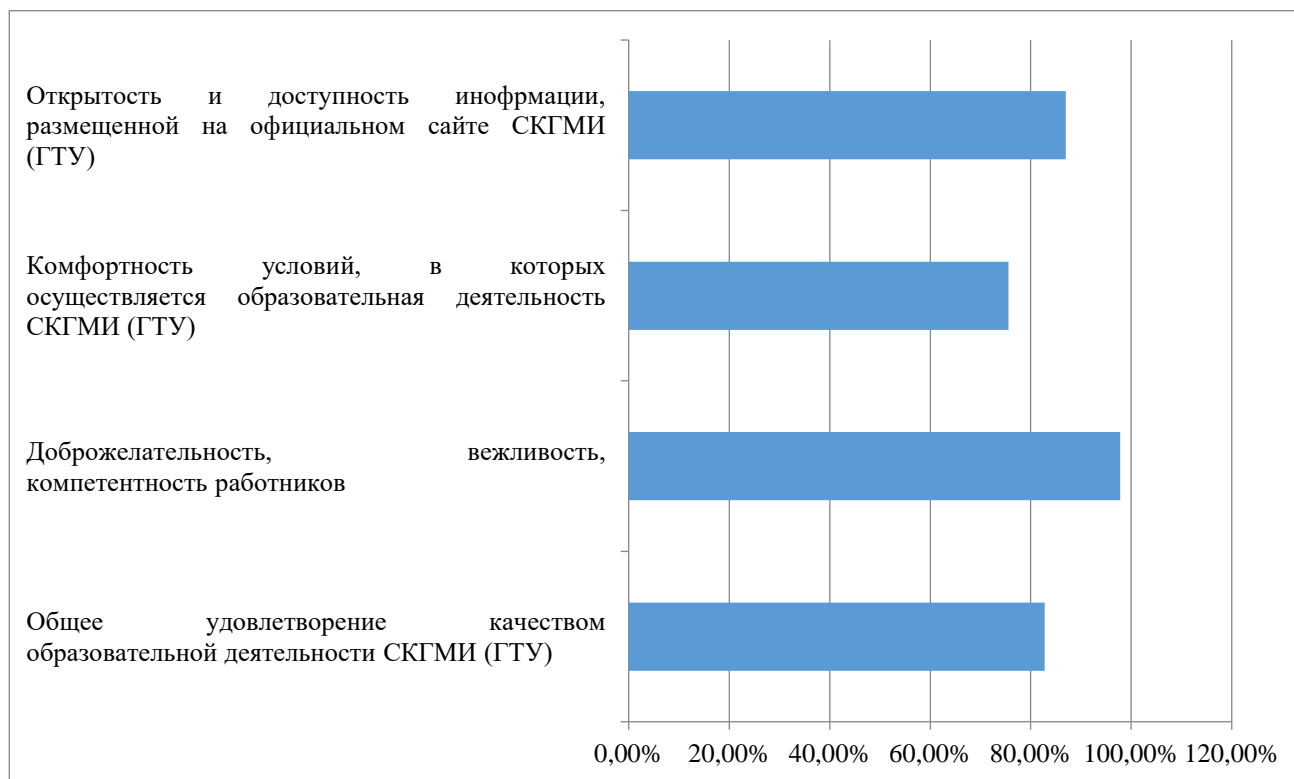
#### **КРИТЕРИЙ 4. ОБЩЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СКГМИ (ГТУ)**

№п/п	Вопрос	Варианты ответов (процент от общего количества ответов)			
		<i>полностью устраивает</i>	<i>в целом хорошо, но есть недостатки</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно, не устраивает</i>
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.	77,4%	22,6%		
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	79,7%	20,3%		
4.3	Удовлетворение организацией учебных/производственных практик	82,2%	17,8%		
4,4	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	91,7%	8,3%		
<b>Итого по 4 критерию:</b>		<b>82,8%</b>	<b>17,25%</b>		



Рисунок 4 – Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности СКГМИ (ГТУ)

Результаты анкетирования по основной образовательной программе высшего образования – программы бакалавриата 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания »направленность (профиль) «Технология продукции и организация ресторанного дела») по каждому из 4 обобщающих показателей.



Таким образом, по результатам обработки итоговых анкет обучающихся, можно сделать следующие **выводы**:

В большей степени потребители удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников. В организации обеспечены условия доступной среды, позволяющие лицам с ограниченными возможностями получать образовательные услуги наравне с другими; информация о деятельности института открыта, достаточно полно и доступна размещена на информационных стендах в помещениях вуза.

Потребители готовы рекомендовать институт родственникам и знакомым

1. Абсолютная удовлетворенность обучающихся открытостью и доступностью информации, размещенной на официальном сайте СКГМИ (ГТУ) составила 87%.

В целом хорошо, за исключением некоторых недостатков определили 13% анкетированных.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность СКГМИ (ГТУ) положительно оценили 75,6 % обучающихся.

В целом хорошо, за исключением некоторых недостатков определили 23,56% анкетированных. Удовлетворительно, но со значительными недостатками оценили 3,35% обучающихся.

3. Оценка степени доброжелательности, вежливости и компетентности работников СКГМИ (ГТУ) по итогам анкетирования распределилась следующим образом: - полностью устраивает – 97,8% обучающихся, – в целом хорошо, но есть недостатки – 2,2%.

4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельностью СКГМИ (ГТУ) составила 82,8 %. В целом хорошо, за исключением некоторых недостатков оценили 17,25% опрошенных.

Большая часть студентов 82,2% довольна организацией учебной/производственной практики.

Рекомендовать программу готовы 91,7% обучающихся.

Значение показателя в целом по образовательной программе составляет 85,8 %.

Директор МПК СКГМИ (ГТУ)



/ Тедтова В.В./

Заведующий кафедрой ТПОП



/ Баева З.Т./

Руководитель ОПОП



/ Баева А.А./