

УТВЕРЖДЕНО:  
ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина»

**Отчет**  
**о результатах опросов студентов по образовательной**  
**программе 43.02.11 Гостиничный сервис, проведенных**  
**в рамках внутренней оценки качества**  
**Университета за 2022 год**

Санкт-Петербург  
2023 г.

## **Оглавление**

Введение.....	3
1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации.....	3
2. Информация о выборке.....	4
3. Результаты опросов обучающихся Университета об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.....	5
4. Удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик образовательных программ, реализуемых в Университете по итогам опроса обучающихся.....	7

## Введение

### Оценка удовлетворенности качеством образования участниками образовательного процесса

В 2022 году проведено анкетирование обучающихся по образовательной программе 43.02.11 Гостиничный сервис.

Сбор данных по показателям ВОКО осуществлялся организацией методом анкетирования: сбор, обобщение и анализ информации, полученной оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет. Мнения респондентов учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде; сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате анализа официального сайта образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации о ней, осуществлены экспертами.

Полученные данные были проанализированы и составлены отчеты по итогам внутренней оценки качества. В рамках внутренней системы оценки качества образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, специалитета, магистратуры) обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.

#### **1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организации**

*1 Группа. Показатели открытости и доступности информации об организации:*

1) полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

2) наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

3) доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

4) доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

*2 Группа. Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:*

5) материально-техническое и информационное обеспечение организации;

6) наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

7) условия для индивидуальной работы с обучающимися;

8) наличие дополнительных образовательных программ;

9) 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;

10) наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

11) наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

*3 Группа. Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности работников:*

12) доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

13) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

*4 Группа. Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации:*

14) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

15) доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

16) доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

## **2. Информация о выборке**

Университетом был определен следующий параметр выборки – не менее 10% обучающихся, преподавателей и работодателей. Руководство факультетов и колледжа обеспечило возможность социологического опроса через анкетирование почти половины своих студентов и слушателей, что обеспечивает релевантность полученных данных.

### **3. Результаты опросов обучающихся Университета об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик**

Анкета обучающегося состоит из 3-х разделов: раздел 1 «Общие вопросы», включающий 24 вопроса (содержит вопросы по содержанию, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин, практик), раздел 2 «Оценка деятельности преподавателей», состоящий из 11 вопросов (содержит вопросы, позволяющие оценить качество преподавания отдельных дисциплин, практик), раздел 3 и «Обеспеченность и условия реализации образовательной программы» состоящий из 13 вопросов (содержит вопросы, позволяющие оценить условия реализации образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин, практик).

Таким образом, в опросе было сформулировано 48 вопросов касательно качества образовательного процесса, в том числе:

- удовлетворенность структурой образовательной программы;
- удовлетворенность учебно-методическим обеспечением образовательной программы;
- удовлетворенность условиями реализации образовательной программы;
- удовлетворенность материально-техническим обеспечением программы;
- общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по образовательной программе;
- общая удовлетворенность качеством преподавания по образовательной программе;
- общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельностью в университете.

В 2022 году было организовано проведение анкетирования обучающихся на предмет выявления мнения обучающихся о качестве организации учебного процесса, преподавания дисциплин, условий обучения и т. д.

Удовлетворенность структурой программы (средний балл)	Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением программы (средний балл)	Удовлетворенность условиями реализации программы (средний балл)	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением программы (средний балл)	Общая удовлетворенность качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик (средний балл)	Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельностью в университете (средний балл)
4,6	4,8	4,6	4,7	4,7	4,8

Опрос показал, что в 2022 году общая удовлетворенность обучающихся качеством образовательного процесса 94%, средний балл – 4,7.

По удовлетворенности структурной программой средний балл составил – 4,8, удовлетворенность учебно-методическим обеспечением программы – 4,7, удовлетворенность условиями реализации программы – 4,7, удовлетворенность материально-техническим обеспечением программы – 4,8, общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по программе – 4,5.

В анкете студентов «Качество преподавания учебных дисциплин по основной образовательной программе» было сформулировано 11 вопросов.

В таблице приведен анализ качества преподавания учебных дисциплин по основной образовательной программе.

Преподаватель глубоко знает предмет и является профессионалом в своей области	Занятия и самостоятельная работа студентов хорошо и четко организованы	У преподавателя хороший контакт с аудиторией	Преподаватель внимательно и уважительно относится к студентам	Преподаватель с готовностью отвечает на вопросы	Преподаватель умеет организовывать дискуссии, интересно обсуждение	Преподаватель творчески относится к своей работе	Преподаватель соблюдает время начала и окончания занятий	Занятия проводятся в соответствии с расписанием	Содержание занятий соответствует рабочей программе учебной дисциплины	Преподаватель объективно оценивает знания студентов
4,4	4,4	4,4	4,8	4,6	4,7	4,5	4,6	4,9	4,8	4,7

Обучающиеся оценили деятельность преподавателей от 4,2 до 5 баллов, что говорит о достаточно высоком уровне преподавания в Университете и соответствии ожиданиям студентов.

Таблица 4 – Удовлетворенность условиями реализации образовательной программы (средний балл).

Удовлетворенность условиями реализации программы	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением программы	Общая удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг по программе	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности и Университета	Насколько Вы удовлетворены комфортом, доступностью услуг Университетом	Насколько Вы удовлетворены качеством оборудования помещений Университета и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов	Насколько Вы удовлетворены качеством обеспечения в Университете условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая	Удовлетворенность материальной базой	Удовлетворены ли качеством ресурсов, представленных в электронной информационной образовательной среде (ЭИОС) Университета?
4,6	4,3	4,7	4,5	4,9	4,8	4,6	4,8	4,7

Более 67% обучающихся регулярно используют в своей учебной деятельности электронную информационную образовательную среду (ЭИОС) Университета.

Таблица 5 – Анализ результатов анкетирования обучающихся по направлению подготовки

Минимальный балл удовлетворенности	Средний балл удовлетворенности	Максимальный балл удовлетворенности	Процент удовлетворенности
4,2	4,3	4,7	74%

Опрос показал, что в 2022 году общая удовлетворенность студентов качеством преподавания учебных дисциплин 73%, максимальный балл составил – 4,8, средний балл составил – 4,2, минимальный балл – 4,2.

#### 4. Удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик образовательных программ, реализуемых в Университете по итогам опроса обучающихся

№ п/п	Вопросы обучающимся	Средний балл
1	Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.п.)	4,66
2	Удовлетворяет ли Вашим потребностям выделяемый объем времени, отведенный на лекционные занятия?	4,43
3	Насколько полно Вам предоставляется возможность выбора дисциплин?	4,46
4	Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой и т.д. в электронной форме?	4,55
5	Удовлетворяет ли Вашим потребностям литература, имеющаяся в электронно-библиотечных системах Университета?	4,55
6	Каково качество сопровождения самостоятельной работы обучающихся, наличие методических материалов и рекомендаций?	4,41
7	Насколько удовлетворяет Вашим потребностям вся информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?	4,65
8	Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть Интернет как внутри Университета, так и вне ее	4,77
9	Оцените организацию научно-исследовательской деятельности обучающихся (возможность участия в конференциях, семинарах, т.п.)	4,52
10	Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций в ходе семестра?	4,39
11	Насколько полно размещены учебно-методические материалы по образовательной программе в ЭИОС Университета (наличие УП, рабочих программ дисциплин, программ практик и пр.)?	4,59
12	Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лаборатории и оборудования?	4,51
13	Насколько удовлетворяют Вашим потребностям 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.)?	4,43
14	Удовлетворяет ли Вашим потребностям лабораторное оборудование, необходимое для реализации программы?	4,58
15	Предоставляется ли Вам возможность участвовать в формировании своей индивидуальной образовательной программе?	4,34
16	Предоставляется ли Вам возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей?	4,74
17	Оцените возможность творческого самовыражения/развития (спортивных, культурных и др. секций)	4,61
18	Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, к руководству вуза)	4,44
19	Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в нашем Университете и на данном направлении подготовки (специальности)?	4,56
20	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на информационных стендах в помещении Университета?	4,56
21	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на официальном сайте Университета?	4,51
22	Насколько Вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>• наличие и понятность навигации внутри Университета;</li> <li>• наличие и доступность питьевой воды;</li> </ul>	4,50

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>• санитарное состояние помещений Университета; - транспортная доступность (возможность доехать до Университета на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>	
23	<p>Насколько Вы удовлетворены качеством оборудования помещений Университета и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Университете</li> </ul>	4,63
24	<p>Насколько Вы удовлетворены качеством обеспечения в Университете условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>• дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>• наличие альтернативной версии сайта</li> <li>• Университета для инвалидов по зрению;</li> <li>• помощь, оказываемая работниками Университета, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях Университета и на прилегающей территории;</li> <li>• наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	4,85
25	Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников Университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие)	4,79
26	Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников Университета, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4,88
27	Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников Университета при использовании дистанционных форм взаимодействия	4,64
28	Средний бал по Университету	4,58

Вывод: обучающиеся по образовательной программе 43.02.11 Гостиничный сервис оценили обеспеченность и условия реализации образовательной программы от 4,5 до 4,7 баллов, что говорит о достаточно высоком уровне удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и по отдельным дисциплинам и практикам. Можно сделать вывод, качество образования в Университете соответствует ожиданиям студентов, участвующих в анкетировании (73,66% от общего числа обучающихся). Большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на информационных стендах в помещении Университета, отметив это оценками от 4,5 до 4,8. Выпускники удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на официальном сайте Университета, выставив оценки по этому вопросу от 4,4 до 5. Комфортность предоставления услуг организацией оценили не ниже 4,4 балла. Также высоко оценили качество оборудования помещений Университета и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (не ниже 4,9). Выпускники удовлетворены качеством обеспечения в Университете условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (оценка не ниже 4,6/средняя оценка). Выпускники демонстрируют удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников Университета, обеспечивающих первичный



контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, учебного управления и прочие) (самый низкий балл 4,8). Выпускники выражают удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников Университета при использовании дистанционных форм взаимодействия (самый низкий балл 4,6). Выпускники дали высокие оценки удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в Университете (самый низкий балл 4,9). Участники анкетирования считают, что компетенции, сформированные при освоении образовательной программы по направлению подготовки (специальности), соответствуют их профессиональной деятельности» (самый низкий балл 4,4), также отмечают высокий уровень теоретической подготовки, полученной ими в Университете, и соответствующий требованиям, предъявляемым при трудоустройстве (самый низкий балл 4,9). Можно сделать вывод, качество образования в Университете соответствует ожиданиям студентов, участвующих в анкетировании в рамках внутренней системы оценки качества образовательной деятельности обучающимся.