

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 23.12.2022 09:59:14

Уникальный идентификатор:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123ff774747307b8b9ff7cbe

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное  
образовательное учреждение высшего образования**

**«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»**

**(г. Краснодар)**

**г. Краснодар**

**Аналитическая справка  
о результатах проведения независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности по  
образовательным программам высшего образования  
за 2021 год**

Краснодар, 2022

## **1 Результаты анкетирования обучающимися качества работы педагогических работников**

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образования в 2021 г. проведено анкетирование обучающихся по направлению «Научно-педагогический работник глазами обучающегося». Анкетирование обучающихся для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области образования.

Обучающийся является активным участником совместной с профессорско-преподавательским коллективом деятельности по получению образования и имеет право участвовать в оценке образовательной деятельности. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества педагогической деятельности преподавателей, так как именно студенты испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

Целью исследования 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 анкетирования:

1. Расширение участия обучающихся в управлении НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий - ИМСИТ» (г. Краснодар), активизация их гражданской позиции путем осуществления «обратные связи» в педагогическом процессе.

2. Обеспечение научно-педагогических работников необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, повышать ее эффективность и улучшать качество образовательных услуг.

Обеспечение руководства академии информацией о различных аспектах педагогической деятельности научно-педагогических работников.

В анкетировании принимали участие обучающиеся всех курсов, которые высказали свое мнение о преподавателях, реализующие их образовательные программы в 2021 году.

Всего в анкетировании приняли участие 894 обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования. Объем выборки составляет 57 образовательных программ высшего образования: 47 программ бакалавриата; 7 программы специалитета; 3 программы магистратуры.

#### *Методика анкетирования*

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете в ЭИОС самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, оценки качеств преподавателей, проанкетированного обучающегося, не могли повлиять на мнение последующих респондентов.

Респондент оценивал работу научно-педагогических работников по 12 показателям, объединенным в три блока (рис. 1)

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). Шкала оценок была содержательно интерпретирована, соответствующая памятка для респондента сопровождала текст на экране, респондент вводил в компьютер оценку цифрой. 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 попали в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям и фамилиям НПП.

## НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ РАБОТНИК ГЛАЗАМИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

### 1. Методика преподавания

1. Излагает материал ясно, доступно
2. Разъясняет сложные места
3. Выделяет основные моменты
4. Соблюдает логическую последовательность в изложении

### 2. Качество преподавания

5. Владеет актуальными данными по преподаваемой дисциплине и применяет их в практической деятельности
6. Использует современные интерактивные методы обучения
7. Привлекает обучающихся к научной деятельности (написание статей, научных работ, участие в научных конференциях, олимпиадах и т.д.)
8. Предъявляет четкие требования к изучению предмета

### 3. Активизация познавательной деятельности обучающегося

9. Увлеченность предметом педагога вызывает интерес к дисциплине
10. Побуждает к анализу излагаемого материала
11. Снимает напряжение и усталость аудитории
12. Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности

Рисунок 1– Критериальные показатели оценки работы научно-педагогических работников академии обучающимися, осваивающими основные профессиональные программы высшего образования

### *Методика расчетов результатов исследования*

После завершения опроса была произведена обработка полученных данных (всего было поставлено 894 оценок НПР). При обработке результатов анкетирования для всех преподавателей получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из 12 изучаемых показателей, по 3 укрупненным группам и выведена общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг.

Этапы исследования отражены на рисунке 2. Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге, всего были оценены обучающимися 156 преподавателей и сформированы протоколы по каждому НПР.



Рисунок 2 – Алгоритм оценки показателей, характеризующих работу научно-педагогических работников академии обучающимися, осваивающими основные профессиональные программы высшего образования

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 НПР и определяет его место в общем рейтинге);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве деятельности НПР в реализуемой ОПОП / в реализации конкретной образовательной программы / по академии в целом).

-

Таблица 3- Обобщенные результаты по НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий - ИМСИТ» (г.Краснодар)

Результаты анкетирования обучающихся			
Вопросы обучающимся		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1	Излагает материал ясно, доступно	4,74	85%
2	Разъясняет сложные места	4,70	84%
3	Выделяет основные моменты	4,72	84%
4	Соблюдает логическую последовательность в изложении	4,71	84%
<i>Удовлетворенность методикой преподавания</i>		18,87	84%
5	Владеет актуальными данными по преподаваемой дисциплине и применяет их в практической деятельности	4,72	84%
6	Использует современные интерактивные методы обучения	4,54	81%
7	Привлекает обучающихся к научной деятельности (написание статей, научных работ, участие в научных конференциях, олимпиадах и т.д.)	4,44	80%
8	Предъявляет четкие требования к изучению предмета	4,71	84%
<i>Удовлетворенность качеством преподавания</i>		18,40	82%
9	Увлеченность предметом педагога вызывает интерес к дисциплине	4,63	83%
10	Побуждает к анализу излагаемого материала	4,62	82%
11	Снимает напряжение и усталость аудитории	4,49	80%
12	Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности	4,62	82%
<i>Удовлетворенность активизацией познавательной деятельности обучающегося</i>		18,37	82%

<i>Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по программе</i>	55,64	83%
--	-------	-----

### 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% до 100%

Таблица 4– Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования

Показатель	полностью соответствует	частично соответствует	не всегда соответствует	не соответствует
Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте, существующему положению дел?	62,92%	30,21%	6,04%	0,83%
Наличие на сайте информации об обратной связи и способах взаимодействия с получателями образовательных услуг?	64,58%	27,29%	6,68%	0,83%
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)?	42,08	36,04	16,67	5,21
Наличие и понятность навигации внутри академии?	56,88	34,79	5,83	2,29
Наличие и доступность питьевой воды?	44,58	28,33	14,38	12,50
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений?	54,79	31,46	10,42	3,33
Санитарное состояние помещений академии?	57,50	31,25	8,96	2,08
Транспортная доступность (возможность доехать академии на общественном транспорте, наличие парковки)?	72,71	19,38	5,83	1,88
Доступность территории, зданий и помещений с учетом доступности для инвалидов?	52,50	30,21	10,42	6,04
Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими?	57,29%	30,00%	8,13%	3,75%
Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг?	61,46%	25,63%	10,21%	2,50%
Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги?	56,25%	32,08%	9,38%	1,88%
Доброжелательность, вежливость работников академии при использовании дистанционных форм взаимодействия?	61,67%	27,29%	8,33%	2,71%
Готовы ли Вы рекомендовать академию родственникам и знакомым?	53,13%	36,67%	7,92%	2,29%
Удовлетворены ли Вы удобством графика работы академии?	51,25%	33,13%	11,25%	4,38%

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в академии?	53,13%	36,67%	7,92%	2,29%
<i>Общая удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования</i>	<b>81%</b>			

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, 12) 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 (93% и 96%), что это свидетельствует о достаточно стабильной системе взаимодействий обучающихся и НПР в учебном процессе. Проведение регулярных мониторинговых исследований «Научно-педагогический работник глазами обучающегося» служит фактором, мотивирующим преподавателей совершенствовать методику и методологию преподавания, налаживать необходимый для академической среды контакт между обучающимися и обучаемыми.

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 и активными формами проведения занятий, проявление интереса к преподаваемому предмету, стремление помогать обучающимся в развитии их личностных качеств и способностей.



## **2 Результаты анкетирования работодателей для мониторинга их мнения о качестве подготовки выпускников академии по программам высшего образования**

Анкетирование 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. 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 вуза и будущими работодателями для выпускников. Анкетирование 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 анкетирования* является получения регулярной и максимально объективной информации о качестве подготовки выпускников и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

*Задачи 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, участвующие в разработке и реализации образовательных программ высшего образования реализуемых академией. Всего в анкетировании приняли участие 25 работодателей и их пред-

ставителей, участвующих в реализации образовательных программ. Объем выборки составляет 57 образовательных программ высшего образования:

- 47 программ бакалавриата;
- 7 программы специалитета;
- 3 программы магистратуры.

*Методика опроса*

Работодателям и их представителям, участвующим в реализации образовательных программ, была предоставлена возможность в личном кабинете в ЭИОС академии самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, оценки качеством подготовки выпускников программы работодателями, не могли повлиять на мнение последующих респондентов.

Респондент оценивал общую удовлетворенность качеством подготовки выпускников программы по 10 показателям, объединенным в три блока (таблицы 4- 5):

Таблица 5 – Критериальные показатели оценки удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников основных профессиональных образовательных программ высшего образования

<b>Участие работодателей в реализации ОП</b>	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с данной ОО?
	Принимаете ли Вы участие в разработке фонда оценочных средств?
	Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?
	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведение мастер-классов?
	Принимаете ли Вы обучающихся ОП на практику?
	Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?
<b>Участие работодателей в трудоустройстве выпускников программы</b>	Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?
	Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?
<b>Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы</b>	Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?
	Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников

Таблица 6 - Работодатели и их представители оценивали каждый показатель по 5-тибалльной системе

№ п/п	Примерные вопросы	Ответы Оценка критерия, балл
1.	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с ОО?	1. Не знаю 2. Год 3. Два 4. Более двух лет
2.	Принимаете ли Вы участие в разработке ОМ?	1. Затрудняюсь ответить 2. Не знал, что это возможно 3. Нет 4. Да
3.	Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?	1. Затрудняюсь ответить 2. Не знал, что это возможно 3. Нет 4. Да
4.	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведение мастер-классов?	1. Нет 2. Затрудняюсь ответить 3. Да, время от времени 4. Да, регулярно
5.	Принимаете ли Вы обучающихся ОП на практику?	1. Затрудняюсь ответить 2. Не знаю 3. Нет 4. Да
6.	Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?	1. Затрудняюсь ответить 2. Нет 3. Не знал, что это возможно 4. Да
<i>Участие работодателей в реализации ОП</i>		<i>Максимальное количество баллов - 30</i>
7.	Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?	1. Затрудняюсь ответить 2. Нет 3. Не всегда 4. Да
8.	Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?	1. Затрудняюсь ответить 2. Нет 3. Довольно часто 4. Да
<i>Участие работодателей в трудоустройстве выпускников образовательной программы</i>		<i>Максимальное количество баллов - 10</i>
9.	Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?	1. Не удовлетворен 2. Удовлетворен не в полной мере 3. В большей степени удовлетворен 4. Удовлетворен полностью
10.	Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников	<i>Перечислите, пожалуйста</i>
<i>Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы</i>		<i>Максимальное количество баллов - 5</i>

*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%

*Методика расчетов результатов исследования.*

После завершения опроса была произведена обработка полученных данных. При обработке результатов анкетирования получены средние (средне- арифметические) оценки каждого из 10 изучаемых показателей, по 3 укрупненным группам и выведена общая удовлетворенность качеством подготовки выпускников программы. Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге были сформированы протоколы по каждой образовательной программе, рисунок 3



Рисунок 3 – Алгоритм оценки показателей, характеризующих удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений работодателей, аспект деятельности структурных подразделений);
- индивидуальная оценка (показывает средний балл по каждой образовательной программе);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве подготовки выпускников программы по каждой образовательной программе и вузу в целом).

Таблица 7 - Обобщенные результаты анкетирования работодателей и их представителей по основным профессиональным образовательным программам высшего образования

Вопросы работодателям и их представителям		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с данной ОО?	4,95	99%
2	Принимаете ли Вы участие в разработке фонда оценочных средств?	4,97	99%
3	Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?	4,98	99%
4	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведение мастер-классов?	4,68	92%
5	Принимаете ли Вы обучающихся ОП на практику?	4,93	98%
6	Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?	4,99	100%
<i>Участие работодателей в реализации ОП</i>		33,50	98%
7	Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?	4,75	94%
8	Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?	4,82	95%
<i>Участие работодателей в трудоустройстве выпускников программы</i>		8,57	95%
9	Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?	4,86	97%
10	Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников	-	-
<i>Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы</i>		4,86	97%

**Выводы:**

1. Удовлетворенность участием работодателей в реализации ОП (вопросы 1 - 6)	<b>Полная удовлетворенность</b>
2. Удовлетворенность участием работодателей в трудоустройстве выпускников программы (вопросы 7 -8)	<b>Полная удовлетворенность</b>
3. Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы (вопросы 9 - 10)	<b>Полная удовлетворенность</b>

Таблица 8– Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников

Показатель	Полностью удовлетворен	Удовлетворен в большей мере	Не в полной мере	Не удовлетворен
Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с данной ОО?	71,43%	28,57%	0%	0%
Принимаете ли Вы участие в разработке фонда оценочных средств?	100%	0%	0%	0%
Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?	71,43%	28,57%	0%	0%
Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведения мастер-классов?	42,86%	57,14%	0%	0%
Принимаете ли Вы обучающихся ОП на практику?	71,43%	14,29%	14,29%	0%
Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?	57,14%	28,51%	14,29%	0%
Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?	14,29%	57,14%	14,29%	14,29%
Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?	14,29%	48,86%	28,57%	14,29%
Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?	28,57%	71,43%	0%	0%
Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников	14,29% (ОК)	42,86% (ПК)	28,57% (ОПК)	0%

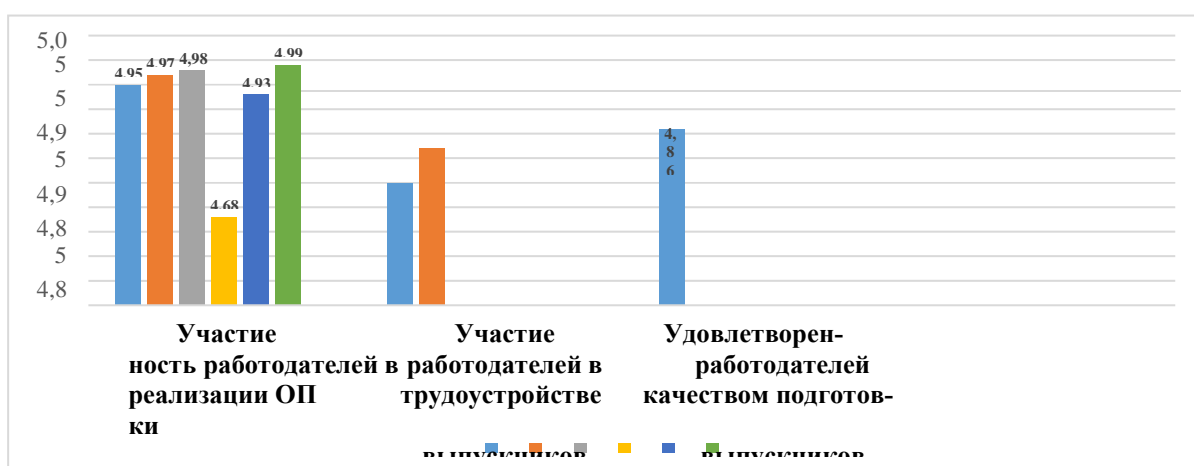


Рисунок 4– Сводные результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования

Полученные данные свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, который находится на высоком уровне (98%, 95% и 97% соответственно), что свидетельствует о достаточно стабильной системе эффективного взаимодействия работодателей и обучающихся, как в процессе освоения образовательной программы, так и после её завершения.

### **3 Результаты организации и проведения внутренней независимой оценки качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности по реализуемым основным профессиональным образовательным программам высшего образования**

#### **3.1 Результаты анкетирования обучающихся на предмет удовлетворенности качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности**

Анкетирование обучающихся для мониторинга их мнения о качестве ресурсного обеспечения образовательной деятельности 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.

Анкетирование обучающихся для мониторинга их мнения о качестве ресурсного обеспечения образовательной деятельности является одной из форм контроля выполнения требований ФГОС ВО и федеральных государственных требований и (или) потребностей физических или юридических лиц и комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в академии.

*Целью анкетирования* является получения регулярной и максимально объективной информации об оценке качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

*Задачи анкетирования:*

- 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 1-5 курсов. Всего в анкетировании приняли участие 894 обучающихся. Объем выборки составляет 57 образовательных программ высшего образования:

- 47 программ бакалавриата;
- 7 программы специалитета;
- 3 программы магистратуры.

#### *Методика опроса*

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете в ЭИОС самостоятельно ответить на вопросы анкеты. 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 16 показателям, объединенным в пять блоков, таблица 3.1

Таблица 3.1 – Критериальные показатели оценки качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности по реализуемым основным профессиональным образовательным программам высшего образования

<b>1. Открытость и доступность информации</b>	1. Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте, существующему положению дел
	2. Наличие на сайте информации об обратной связи и способах взаимодействия с получателями образовательных услуг
<b>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>	3. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
	4. Наличие и понятность навигации внутри академии
	5. Наличие и доступность питьевой воды
	6. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
	7. Санитарное состояние помещений академии
	8. Транспортная доступность (возможность доехать до академии на общественном транспорте, наличие парковки)
<b>3. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ</b>	9. Доступность территории, зданий и помещений с учетом доступности для инвалидов
	10. Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими

<b>4. Доброжелательность, вежливость работников</b>	11. Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг
	12. Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги
	13. Доброжелательность, вежливость работников академии при использовании дистанционных форм взаимодействия
<b>5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности</b>	14. Готовы ли Вы рекомендовать академию родственниками знакомым
	15. Удовлетворены ли Вы удобством графика академии
	16. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в академии

Обучающиеся оценивали каждый показатель по 5-ти бальной системе (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл).

Шкала оценок была содержательно интерпретирована, соответствующая памятка для респондента сопровождала текст на экране, респондент вводил в компьютер оценку цифрой. 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 полученные баллы переводились в процент удовлетворенности по следующей шкале.

*Оценочная шкала результатов анкетирования*

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>Процентный интервал удовлетворенности</b>
Неудовлетворенность	до 50%
Частичная неудовлетворенность	от 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	от 65% до 80%
Полная удовлетворенность	от 80% до 100%

#### *Методика расчетов результатов исследования*

После завершения опроса была произведена обработка полученных данных. При обработке результатов анкетирования получены средние (средне-

арифметические) оценки каждого из 16 изучаемых показателей, по 5 укрупненным группам и выведена общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг. Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге были сформированы протоколы по каждой образовательной программе.



Рисунок 3.1– Алгоритм оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект деятельности структурных подразделений);
- индивидуальная оценка (показывает средний балл по каждой образовательной программе);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве условий осуществления образовательной деятельности по вузу в целом.

Таблица 3.2 - Обобщенные результаты анкетирования обучающихся по вопросам оценки качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности по реализуемым основным профессиональным образовательным программам высшего образования

Вопросы обучающимся		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1.	Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте, существующему положению дел	4	80,0
2.	Наличие на сайте информации об обратной связи и способах взаимодействия с получателями образовательных услуг	4,02	80,4
<i>Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об академии</i>		4,01	80,25
3.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	4,0	80,0
4.	Наличие и понятность навигации внутри академии	4,12	82,4
5.	Наличие и доступность питьевой воды	4,02	80,4
6.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	4,2	84,0
7.	Санитарное состояние помещений академии	4,0	80,0
8.	Транспортная доступность (возможность доехать академии на общественном транспорте, наличие парковки)	4,0	80,0
<i>Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг академии</i>		4,05	81,0
9.	Доступность территории, зданий и помещений с учетом доступности для инвалидов	4,2	84,0
10.	Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	4,06	81,2
<i>Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов</i>		4,13	82,5
11.	Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг	4,1	82,0
12.	Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	4,02	80,4
13.	Доброжелательность, вежливость работников академии при использовании дистанционных форм взаимодействия	4,51	90,2
<i>Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников</i>		4,21	84,25
14.	Готовы ли Вы рекомендовать академию родственникам и знакомым	4,1	82,0
15.	Удовлетворены ли Вы удобством графика работы академии	4,05	81,0
16.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в академии	4,12	82,4
<i>Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности</i>		4,09	81,75
<i>Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по программе</i>		4,09	81,95

*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% до 100%

Таблица 3.3– Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность НПП качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования

Показатель	Проявляется практически всегда	Проявляется не всегда	Проявляется редко	Практически отсутствует
Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемого курса?	79,31%	18,97%	1,72%	0%
Как часто вы привлекаетесь к руководству научным содержанием программы магистратуры/аспирантами?	34,48%	18,97%	10,34%	36,21%
Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в научных семинарах, конференциях?	65,52%	24,14%	6,90%	1,72%
Как часто Вы публикуетесь в отечественных рецензируемых изданиях?	65,52%	20,69%	3,45%	10,34%
Как часто Вы публикуетесь в зарубежных базах данных?	6,90%	27,59%	27,59%	37,93%
Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?	93,1%	3,45%	1,72%	1,72%
Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП	51,72%	37,93%	10,34%	0%
Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда на кафедре и оснащенностью своего рабочего места?	29,31%	36,21%	29,31%	5,17%
Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования?	39,66%	41,38%	15,52%	3,45%
Удовлетворяет ли Вас качество фондов читального зала и библиотеки?	51,72%	39,66%	8,62%	0%
Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее.	29,31%	46,55%	17,24%	6,90%
Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы.	39,66%	46,55%	13,79%	0%
Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС	32,76%	41,38%	25,86%	0%
Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса (оборудование для реализации ООП, доступ к базам данных)	32,76%	37,93%	25,86%	3,45%
Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности	32,76%	46,55%	13,79%	5,17%
Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, в неучебных мероприятиях	55,17%	36,21%	6,90%	0%
Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО?	39,66%	46,55%	12,07%	1,72%
Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом.	43,1%	53,45%	1,72%	1,72%
<b>Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе</b>	<b>92%</b>			

#### Выводы:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об академии (вопросы 1, 2) полная удовлетворенность.
2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг академией (вопросы 3, 4, 5, 6, 7, 8) полная удовлетворенность.
3. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов (вопросы 9, 10) полная удовлетворенность.
4. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников (вопросы 11, 12, 13) полная удовлетворенность.
5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности (вопросы 14, 15, 16) полная удовлетворенность.

#### Рекомендации:

*Обучающиеся по программам бакалавриата и специалитета* высказали частичную удовлетворенность по открытости и доступности информации. При детальном анализе обучающиеся по данным программам, демонстрировали недостаточные знания возможностей ЭИОС и ЭБС.

*Рекомендуется* проводить обучающие семинары по возможностям и функционированию ЭИОС и ЭБС на 1 курсе, с приглашением представителей старших курсов.

*Обучающиеся по программам магистратуры* высказали частичную удовлетворенность комфортностью условий. Основные претензии были по транспортной доступности. Это обусловлено тем, что магистранты занимаются в основном в вечернее время и добираются до вуза в «часы пик». Однако, стоит отметить большое количество разнообразного городского транспорта, проходящего мимо академии. К тому же на территории академии ИМСИТ, есть удобные парковочные места, которые в обеспечивают данную потребность.

### **3.2 Результаты анкетирования научно-педагогических работников на предмет удовлетворенности качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности**

Анкетирование научно-педагогических работников для мониторинга их мнения о качестве ресурсного обеспечения образовательной деятельности является одной из форм контроля выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области образования. НПР является активным участником образовательной деятельности и имеет право участвовать в оценке ее осуществления. Мнение НПР имеет существенное значение при оценке качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности, так как именно НПР испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами обучающихся в образовательном процессе.

Анкетирование НПР для мониторинга их мнения о качестве ресурсного обеспечения образовательной деятельности является одной из форм контроля выполнения требований ФГОС ВО федеральных государственных требований и комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в академии.

*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.

В анкетировании принимали участие научно-педагогические работники, участвующие в реализации образовательных программ высшего образования. Всего в анкетировании приняли участие 84 научно-педагогических работника.

Объем выборки составляет 57 образовательных программ, в разрезе по уровням образования:

- 47 программы бакалавриата;
- 7 программы специалитета;
- 3 программа магистратуры.

### *Методика опроса*

Научно-педагогическим работникам была предоставлена возможность в личном кабинете в ЭИОС самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, оценки общей удовлетворенности качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности научно-педагогических работников, не могли повлиять на мнение последующих респондентов.

Респондент оценивал общую удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по 18 показателям, объединенным в три блока, таблица 3.3

Таблица 3.3- Оценки общей удовлетворенности научно-педагогических работников качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности

Удовлетворенность условиями реализации программы	Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемого курса?
	Как часто вы привлекаетесь к руководству научным содержанием программы магистратуры/аспирантами?
	Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в научных семинарах, конференциях?
	Как часто Вы публикуетесь в отечественных рецензируемых изданиях?
	Как часто Вы публикуетесь в зарубежных базах данных?
	Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?
	Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП
Удовлетворенность материально-техническим	Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда на кафедре и оснащенностью своего рабочего места?
	Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования?
	Удовлетворяет ли Вас качество фондов читального зала и библиотеки?
	Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее.



и учебно-методическим обеспечением программы	Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы.
	Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС
	Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса (оборудование для реализации ООП, доступ к базам данных)
Общая удовлетворенность НПП качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности по программе	Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности
	Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, внеучебных мероприятий
	Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО?
	Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом.

#### *Оценочная шкала результатов анкетирования*

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>Процентный интервал удовлетворенности</b>
Неудовлетворенность	до 50%
Частичная неудовлетворенность	от 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	от 65% до 80%
Полная удовлетворенность	от 80% до 100%

Научно-педагогический работник оценивал каждый показатель по 5-ти бальной системе (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл). Шкала оценок была содержательно интерпретирована, соответствующая памятка для респондента сопровождала текст на экране, респондент вводил в компьютер оценку цифрой. 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 полученные баллы переводились в процент удовлетворенности по вышеуказанной шкале.

#### *Методика расчетов результатов исследования*

После завершения опроса была произведена обработка полученных данных. При обработке результатов анкетирования получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из 18 изучаемых показателей, по 3 укрупнен-

ным группам и выведена общая удовлетворенность качестве ресурсного обеспечения образовательной деятельности. Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге были сформированы протоколы по каждой образовательной программе.

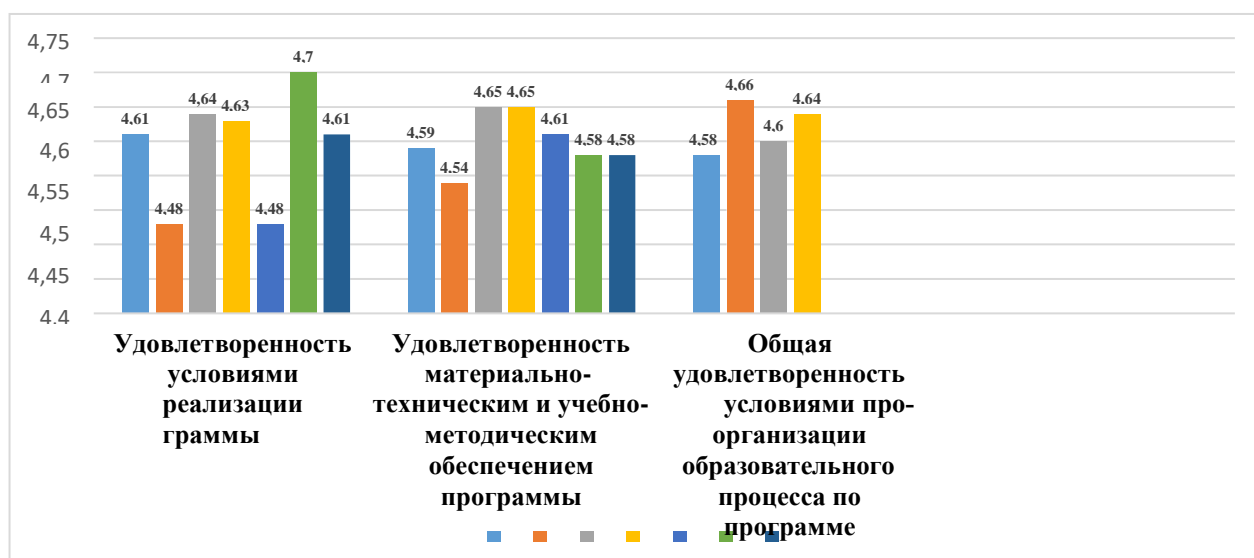


Рисунок 3.2– Алгоритм оценки показателей, характеризующих удовлетворенность научно-педагогических работников качеством ресурсного обеспечения образовательной деятельности

Таблица 3.4- Обобщенные результаты анкетирования НПР по вопросам оценки качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности по реализуемым основным профессиональным образовательным программам высшего образования

Вопросы научно-педагогическим работникам		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1	Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемого курса?	4,61	92%
2	Как часто вы привлекаетесь к руководству научным содержанием программы магистратуры/аспирантами?	4,48	90%

3	Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в научных семинарах, конференциях?	4,64	93%
4	Как часто Вы публикуетесь в отечественных рецензируемых изданиях?	4,63	93%
5	Как часто Вы публикуетесь в зарубежных базах данных?	4,48	90%
6	Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?	4,70	94%
7	Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП	4,61	92%
<i>Удовлетворенность условиями реализации программы</i>		32,15	92%
8	Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда на кафедре и оснащенностью своего рабочего места?	4,59	92%
9	Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования?	4,54	91%
10	Удовлетворяет ли Вас качество фондов читального зала и библиотеки?	4,65	93%
11	Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее.	4,65	93%
12	Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы.	4,61	92%
13	Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС	4,58	92%
14	Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащённость учебного процесса (оборудование для реализации ООП, доступ к базам данных)	4,58	92%
<i>Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы</i>		32,20	92%
15	Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности	4,58	92%
16	Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, внеучебных мероприятий	4,66	93%
17	Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО?	4,60	92%
18	Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом.	4,64	93%
<i>Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе</i>		18,48	92%



Выводы:

1. Удовлетворенность условиями реализации программы(вопросы 1 - 7)	Полная удовлетворенность
2. Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы (вопросы 8 - 14)	Полная удовлетворенность
3. Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе (вопросы 15 - 18)	Полная удовлетворенность

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений НПР, аспект деятельности структурных подразделений);

- индивидуальная оценка (показывает средний балл по каждой образовательной программе);

- статистическая оценка (показывает обобщенную картину об условиях организации образовательного процесса научно-педагогических работников по каждой образовательной программе и академии в целом).

Проректор по качеству образования, профессор



К.В. Писаренко