

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Лазаровна

Должность: ректор

Дата подписания: 27.12.2022 16:24:29

Уникальный идентификатор:  
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fb8be

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

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

**(г. Краснодар)**

**г. Краснодар**

**Аналитическая справка  
о результатах анкетирования обучающихся, осваивающих  
основные образовательные программы высшего  
образования**

Краснодар, 2022

## **1 Результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников**

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий - ИМСИТ» (г. Краснодар), в 2021 -2022 учебном году проведено анкетирование обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников «Научно-педагогический работник глазами обучающегося».

Анкетирование обучающихся проводилось с целью для мониторинга их мнения о качестве работы научно-педагогических (педагогических) работников, 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 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 2021-2022 учебном 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 программ специалитета; 4 программы магистратуры.

#### *Методика анкетирования*

Обучающимся была предоставлена возможность согласно утвержденного расписания самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении анкетирования по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников, преподаватели не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Обучающийся оценивал работу научно-педагогических (педагогических) работников по показателям, объединенным в три блока (рис. 1.1.)

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 попадали в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям и фамилиям НПР.

#### *Методика обработки результатов анкетирования обучающихся*

После завершения анкетирования 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 1.1. 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 1.1 – Алгоритм оценки показателей, характеризующих работу научно-педагогических работников академии обучающимися, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования

Таблица 1.1 – Шкала оценивания

<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%

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

Таблица 1.2- Обобщенные результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников «Научно-педагогический работник глазами обучающегося»

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%

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 обучающимися 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 инструментом, мотивирующим преподавателей совершенствовать методику и методологию преподавания, налаживать необходимый для академической среды контакт между научно-педагогическими (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 и активными формами проведения занятий, проявление интереса к преподаваемому предмету, стремление помогать обучающимся в развитии их личностных качеств и способностей.

## **2 Результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством условий предоставления образовательных услуг**

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий - ИМСИТ» (г. Краснодар), в 2021 -2022 учебном году проведено анкетирование обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством условий предоставления образовательных услуг.

Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества условий предоставления образовательных услуг. Анкетирование обучающихся проводилось с целью для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг, что является одной из форм контроля в части выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области профессионального образования.

Целью исследования является получение информации о состоянии материально-технической базы академии, в том числе удобстве и комфорте оказания образовательной деятельности академией.

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 образовательном процессе.
2. Обеспечение руководства академии информацией об условиях осуществления образовательной деятельности.

В анкетировании принимали участие обучающиеся очной, очно-заочной и заочной форм обучения, 1-5 курсов, которые высказали свое мнение об условиях преподавателях, реализующие их образовательные программы в 2021-2022 учебном 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 программ специалитета; 4 программы магистратуры.

#### *Методика анкетирования*

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете ЭИОС Академии ИМСИТ самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении оценки удовлетворенности обучающихся условиями образовательной деятельности сотрудники академии не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Обучающийся оценивал удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг по показателям, объединенным в три блока (рис. 1.2.)

Обучающиеся оценивали удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг, 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 попадали в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям.

#### *Методика обработки результатов анкетирования обучающихся*

После завершения анкетирования была произведена обработка полученных данных. Этапы исследования отражены на рисунке 1.2 Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос.



Рисунок 1.2. – Алгоритм оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся условиями оказания образовательных услуг

Таблица 1.3 – 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% до 100%

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект условий оказания образовательных услуг);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину об удовлетворенности обучающихся условиями оказания образовательных услуг по реализуемой ООП / в реализации конкретной образовательной программы / по академии в целом).

Таблица 1.4– 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

Показатель	полностью соответствует	частично соответствует	не всегда соответствует	не соответствует
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

Показатель	полностью соответствует	частично соответствует	не всегда соответствует	не соответствует
<i>Общая удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования</i>		87 %		

Выводы:

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.

*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 Результаты анкетирования обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг**

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в НАН ЧОУ ВО «Академия

маркетинга и социально-информационных технологий - ИМСИТ» (г. Краснодар), в 2021 -2022 учебном году проведено анкетирование обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества условий предоставления образовательных услуг. Анкетирование обучающихся проводилось с целью для мониторинга их мнения по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг, что является одной из форм контроля в части выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области профессионального образования.

Целью исследования является получение информации по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг.

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 образовательном процессе.
2. Обеспечение руководства академии информацией по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг.

В анкетировании принимали участие обучающиеся очной, очно-заочной и заочной форм обучения, 1-5 курсов, которые высказали свое мнение об условиях преподавателях, реализующие их образовательные программы в 2021-2022 учебном году.

Всего в анкетировании приняли участие 515 обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования. Объем выборки составляет 57 образовательных программ высшего образования: 47 программ бакалавриата; 7 программ специалитета; 4 программы магистратуры.

#### *Методика анкетирования*

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете ЭИОС Академии ИМСИТ самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении оценки удовлетворенности обучающихся условиями образовательной деятельности сотрудники академии не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Обучающийся оценивал удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг по показателям, объединенным в три блока (рис. 1.2.)

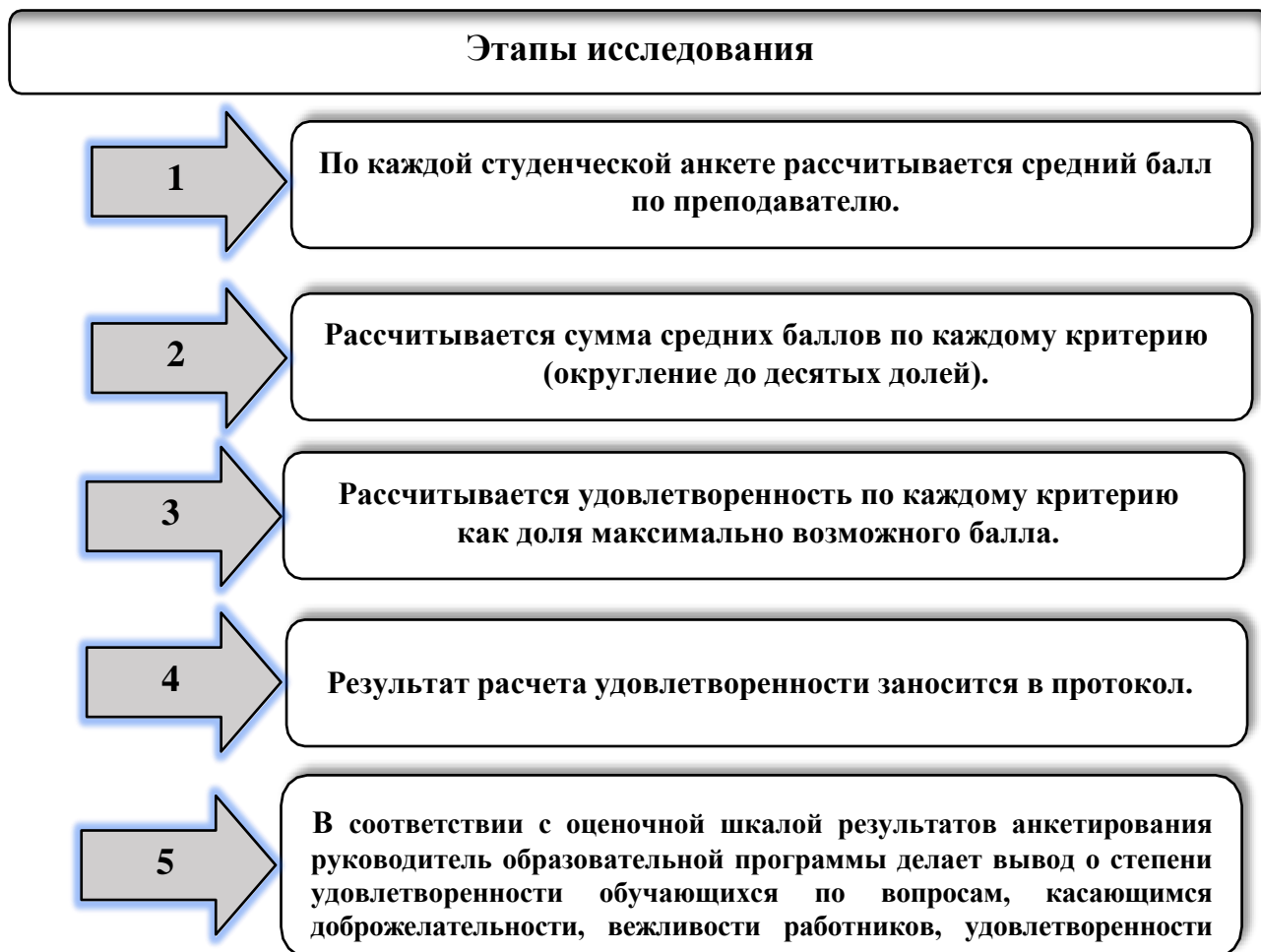


Рисунок 1.4. – Алгоритм оценки показателей, по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

Обучающиеся оценивали удовлетворённость по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг, по шкале по каждому показателю исследования (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл).

Таблица 1.5 – 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%

Шкала оценок была содержательно интерпретирована, соответствующая памятка для респондента сопровождала текст на экране, респондент вводил в компьютер оценку цифрой. В результате все данные

попадали в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям.

Методика обработки результатов анкетирования обучающихся

После завершения анкетирования была произведена обработка полученных данных. Этапы исследования отражены на рисунке 1.2 Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос.

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину об удовлетворенности обучающихся условиями оказания образовательных услуг по реализуемой ООП / в реализации конкретной образовательной программы / по академии в целом).

Таблица 1.6 - Результаты оценки показателей по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

Вопросы	Да (полностью удовлетворен)	Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания))	Нет (не удовлетворен)
При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	77%	23%	0%
Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)?	56%	32%	12%
Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации внутри организации?	81%	17%	2%
Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды?	45%	22%	33%
Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений?	58%	26%	16%
Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений организации?	71%	21%	8%

Вопросы	Да (полностью удовлетворен)	Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания))	Нет (не удовлетворен)
Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)?	84%	12%	4%
Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	5%	95%	0%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники деканата, секретари кафедр)	83%	15%	2%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?	79%	19%	3%
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам)?	88%	12%	0%
Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)?	60%	37%	4%
Удовлетворены ли Вы в целом	71%	27%	2%

Вопросы	Да (полностью удовлетворен)	Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания))	Нет (не удовлетворен)
условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?			
Пользовались ли Вы в образовательной организации какими-либо образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий?	91%	9%	0%
<b>Общая удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования</b>	<b>87%</b>		

Выводы:

Полученные данные свидетельствуют о полной удовлетворенности обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг.

Проведение регулярных мониторинговых исследований удовлетворенности обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг служит инструментом, мотивирующим администрацию условия оказания образовательных услуг с целью повышения качества образовательной деятельности, налаживать необходимый для академической среды контакт между администрацией и обучающимися.

Проректор по качеству образования, профессор



К.В. Писаренко

Согласовано:

Председатель совета работодателей академии  
(первый заместитель министра культуры

Краснодарского края)



А.Н. Погребенко

Председатель студенческого совета академии



Е.В.Петрова