

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

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

по направлению подготовки:

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Направленность (профиль) программы бакалавриата

«Технология продукции и организация ресторанного дела»

Создание системы взаимодействия 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.

Проведении мониторинга, как и в предыдущие годы, была взята за основу 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 вопроса **«Каковы были мотивы выбора СКГМИ (ГТУ)»**, который позволяет более глубоко проработать особенно важные вопросы удобства сервисов, сопровождения студентов и степень доверия обучающихся к СКГМИ (ГТУ) в целом:

Для исследования мнения студентов об условиях, содержании, организации и качестве было опрошено 62 человека, среди которых 56 респондентов женского пола и 6 – мужского.

Возраст респондентов от 17 до 22 лет.

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

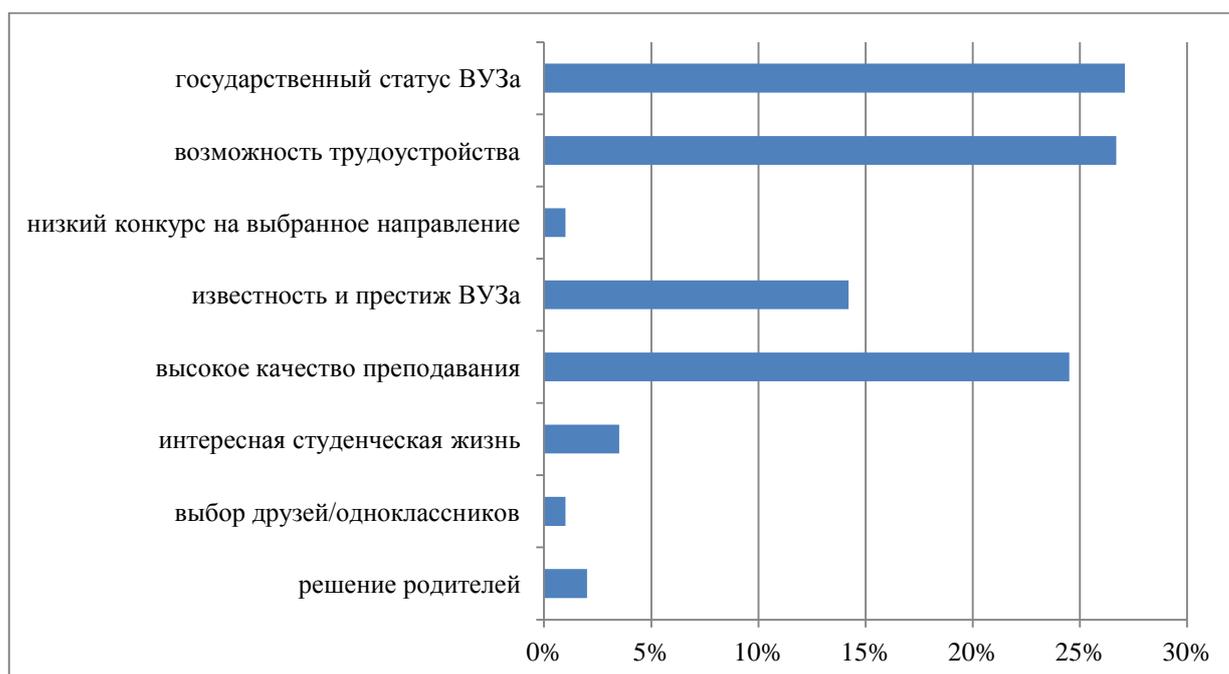


Рисунок 1 – Мотивы выбора СКГМИ (ГТУ)

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%	-	-	-
Итого по 1 критерию:		87%	13%			

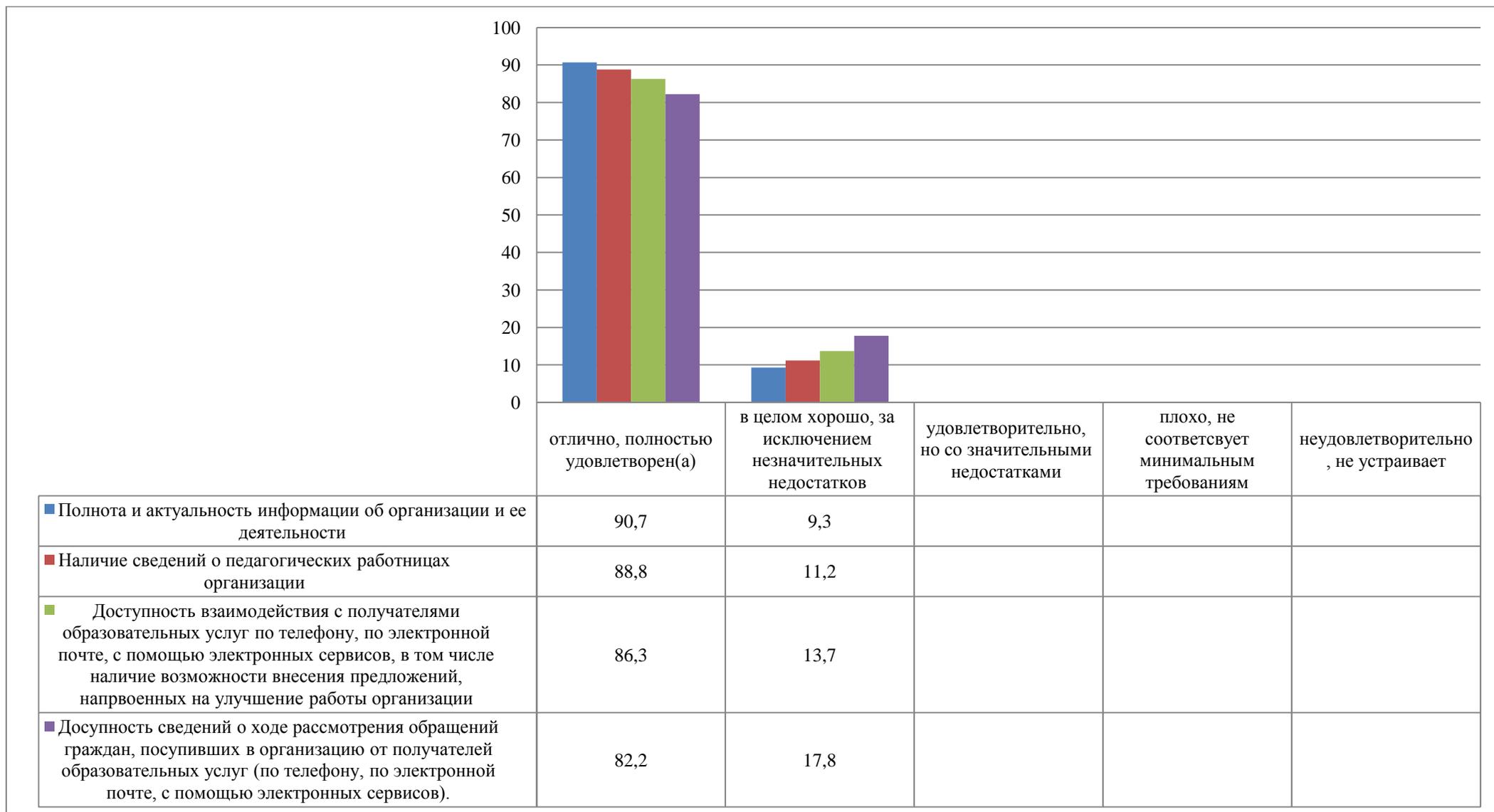


Рисунок 2- Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте СКГМИ (ГТУ)

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.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников СКГМИ (ГТУ)?	98,7%	1,3%	-	-
3.2.	Удовлетворены ли Вы компетентностью работников СКГМИ (ГТУ)?	96,9%	3,1%	-	-
Итого по 3 критерию:		97,8	2,2	-	-

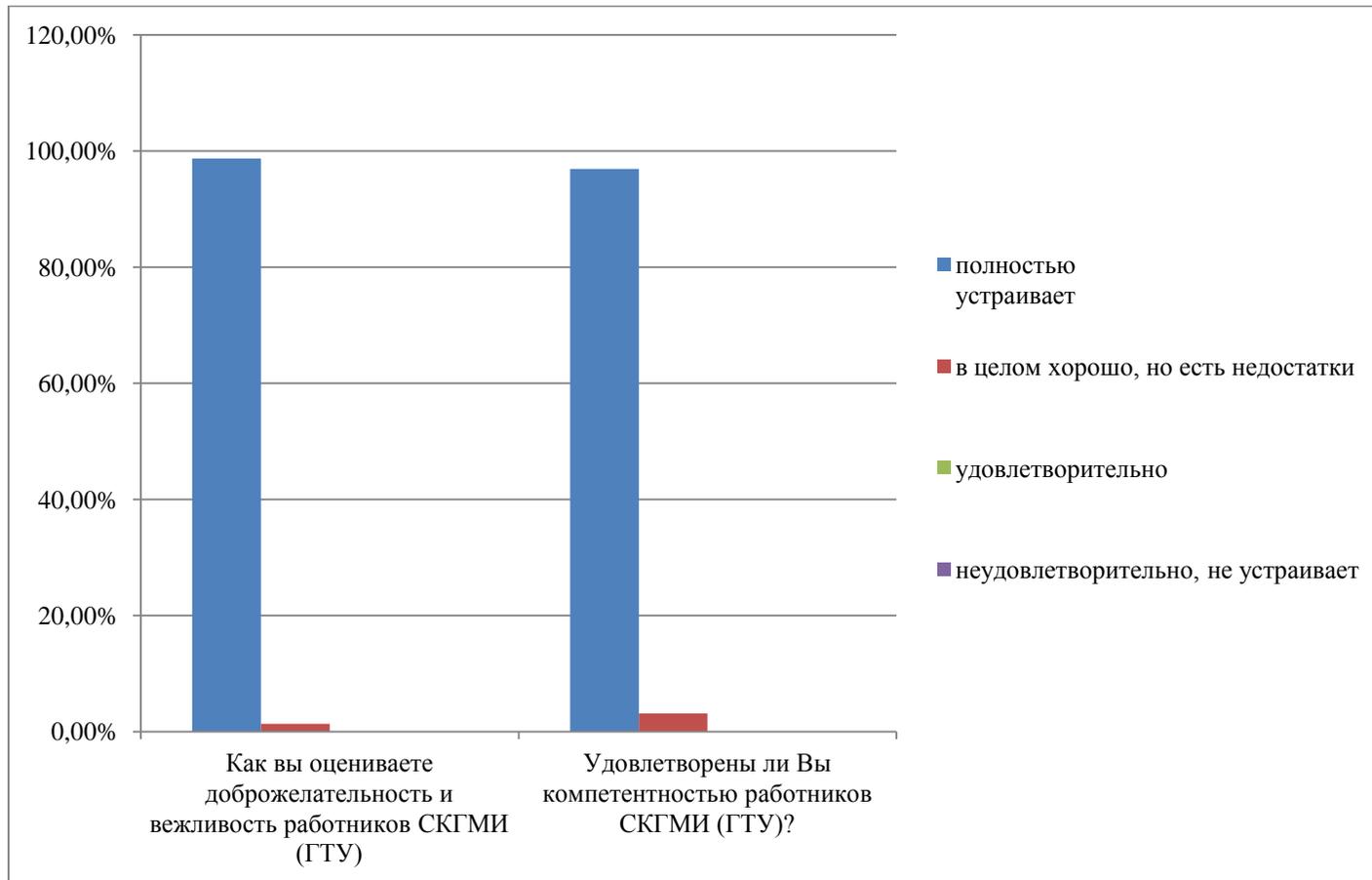


Рисунок 3 – Критерий Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

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%		
Итого по 4 критерию:		82,8%	17,25%		

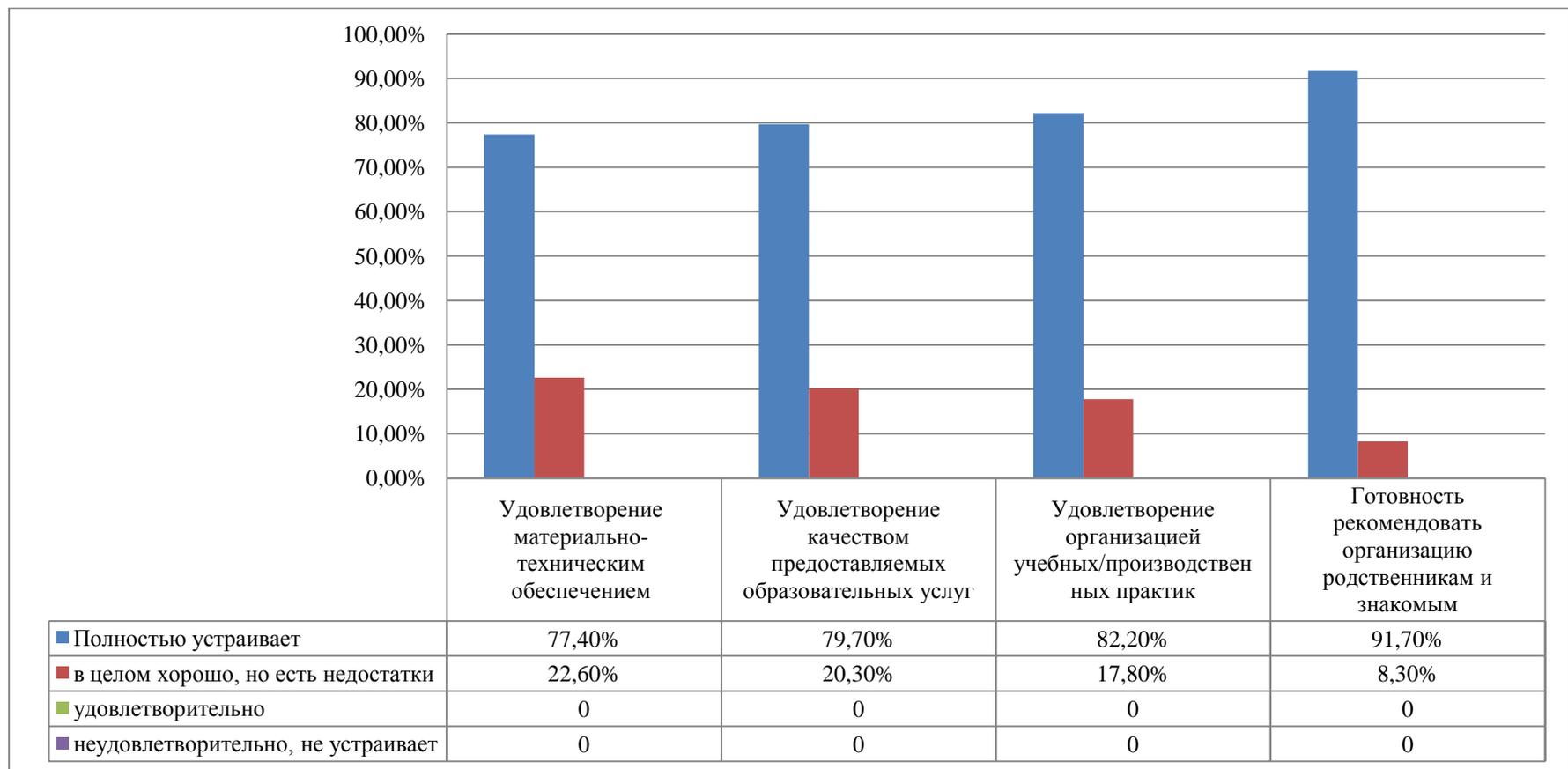
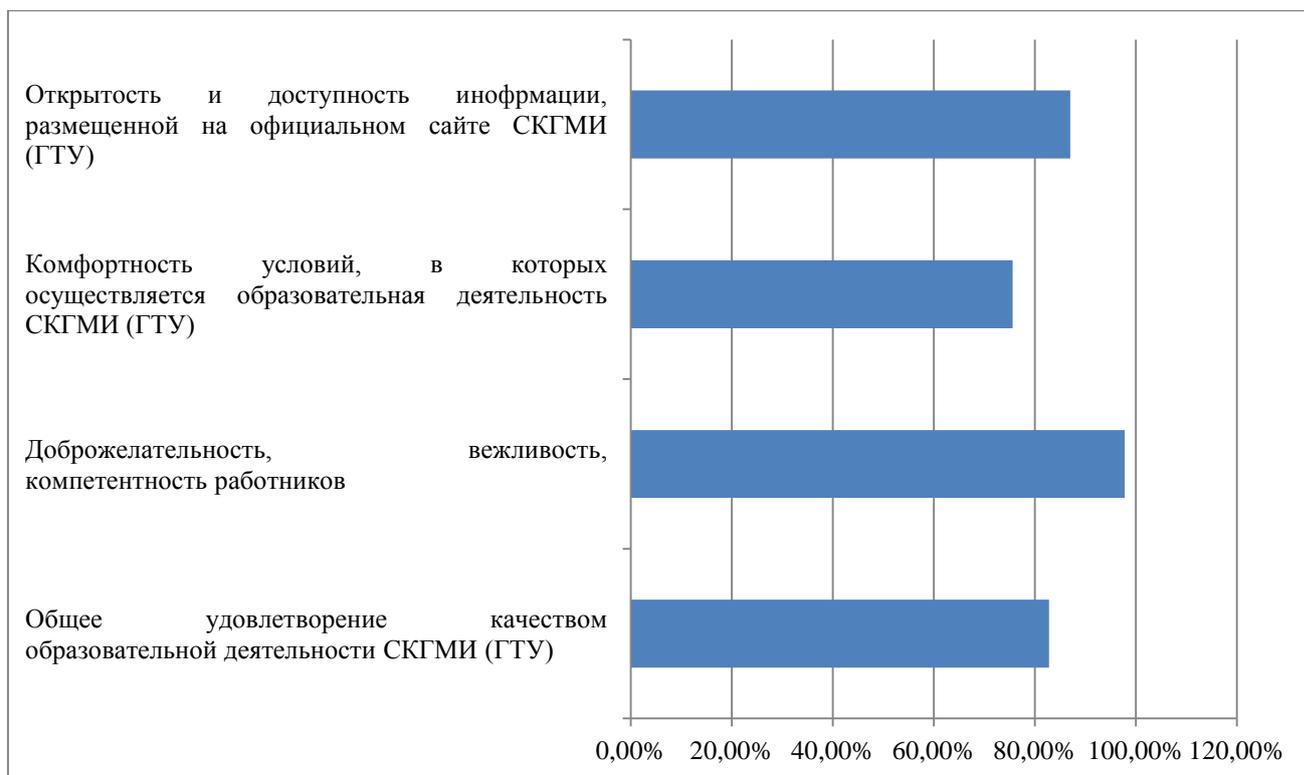


Рисунок 4 – Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности СКГМИ (ГТУ)

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% анкетиртуемых.

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% анкетиртуемых. 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 ОП составляет 85,8 %.

Декан		/Кибизов С.Г./
Заведующий кафедрой		/Баева З.Т./
Руководитель ОПОП		/Темираев Р.Б. /