

ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России

Информация
об оценке качества образования и уровне удовлетворенности
потребителей образовательных услуг
специальностей 43.02.11 Гостиничный сервис/43.02.14 Гостиничное дело
в Михайловском экономическом колледже-интернате

Михайлов, 2022

Пояснительная записка

Наиболее актуальной проблемой в области образования в современных условиях является повышение его качества. С введением новых ФГОС одним из приоритетных направлений контроля качества образования стало изучение удовлетворенности образованием непосредственными участниками образовательного процесса.

Качество образования – это комплексное понятие, которое характеризует эффективность данного вида деятельности с разных сторон – разработка стратегии, организация учебного процесса, маркетинг и других. О качестве образования судят по качеству выпускников. Качество образования базируется на трех ключевых составляющих:

Цели и содержание образовательного процесса;

Уровень профессионализма преподавателей и организации преподавательской деятельности;

Состояние материально-технической базы и уровень научно-информационной базы учебного процесса.

Под менеджментом качества в образовании понимается планомерное воздействие на всех этапах на факторы и условия, которые обеспечат

формирование будущих качественных специалистов, полноценно использующих свои знания, навыки и умения.

Выбор места и профессии вчерашним школьникам не всегда до конца осознаваем, поэтому можно предположить, что удовлетворенность будет влиять на мотивацию в обучении по данной специальности в данном учебном заведении, но с другой стороны, неудовлетворенность может стать причиной снижения мотивации студента.

Одним из звеньев в системе контроля качества образования в Михайловском экономическом колледже-интернате стало апробирование метода мониторинга удовлетворенности уровнем образования студентов Михайловского экономического колледжа-интерната.

Объект исследования – студенты Михайловского экономического колледжа-интерната, обучающиеся на специальностям 43.02.11 Гостиничный сервис/43.02.14 Гостиничное дело.

Предмет исследования – удовлетворенность уровнем предоставляемого образования.

Цель исследования – выявление уровня удовлетворенности предоставляемого образования у студентов Михайловского экономического колледжа-интерната.

Задачи исследования:

- выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) получением среднего профессионального образования в МЭКИ;
- выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) выбором специальности;
- выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) полученными знаниями и навыками по различным дисциплинам и профессиональными модулями;
- выявить удовлетворенность внутренних потребителей (студентов) организацией самостоятельной работы студентов и практик;
- определить потребности в содержании предоставляемых образовательных услуг со стороны внутренних потребителей (студентов);
- определить другие потребности внутренних потребителей (студентов).

Для проведения исследования психологической службой МЭКИ была составлена анкета на основе изученного опыта проведения данных исследований в других учебных заведениях и специфики колледжа.

Анкета состоит из следующих частей:

- в обращении к респонденту (инструкции);
- указывается цель проводимого анкетирования;
- предлагается ответить на предложенные вопросы;
- высказываются заверения в анонимности и благодарность за участие в анкетировании.

В паспортичке содержатся вопросы социально-демографического характера: возраст, пол, специальность, по которой обучается студент. Основная часть состоит из 12 вопросов: 5 вопросов закрытых, 2 открытых, 5 вопросов со шкалами.

Анкета едина для студентов всех 2-4 курсов. Исследование было проведено со студентами обучающимися в МЭКИ и при анализе, разделено на три специальности. Исследование проводилось в 30 марта по 11 мая 2022 года.

Гостиничный сервис. В исследовании приняли участие 41 студент 2,3 и 4 курсов. Выборка студентов составляла 16 юношей и 25 девушек, по возрасту 29% студентов, принявших участие в исследовании были в возрасте от 15 до 17 лет, 67% - от 18 до 21 года и 4% - от 22 до 25 лет.

Проблема оценки качества всегда связана как с комплексностью и множественностью параметров и характеристик качества любого объекта, так и с субъективной наполненностью оценок, выражаемых респондентами. Поэтому, для реализации целей и задач исследования было принято решение проанализировать степень удовлетворенности потребителей в синхронном и диахронном разрезах оценок качества преподаваемых предметов,

образовательной и материально-технической инфраструктуры, а также запросов и потребностей потребителей.

Рассмотрим полученные результаты.

Результаты исследования

Проведем количественный и качественный анализ данных.

Таблица 1

Считаете ли Вы, что МЭКИ дает качественное образование

1. Да	85%
2. Нет	15%

Можно сделать вывод, что подавляющее большинство считают, что в МЭКИ дается качественное образование.

Таблица 2

Насколько Вы удовлетворены тем, что получаете образование в МЭКИ

1. Полностью удовлетворен	35%
2. Скорее удовлетворен	31%
3. Скорее неудовлетворен	7%
4. Полностью неудовлетворен	5%
5. Затрудняюсь ответить	19%

Подавляющее большинство удовлетворены и не разочаровались в том, что получают образование в МЭКИ (66%), но есть 5% студентов, которые недовольны своим выбором, при этом 19% колеблются и при небольшой работе с ними, возможно, помочь им в решении данного вопроса, а вот 5% полностью неудовлетворенны.

Таблица 3

Насколько Вы удовлетворены выбором специальности

1. Полностью удовлетворен	26%
2. Скорее удовлетворен	44%
3. Скорее неудовлетворен	7%
4. Полностью неудовлетворен	4%
5. Затрудняюсь ответить	19%

Выбором специальности удовлетворены 70% студентов, хотя из них 44% испытывают небольшие колебания, можно предположить, что высокие требования к специалисту данной сферы и специфика работы могут вызывать опасения у студентов осознании возможной карьеры. Полностью

неудовлетворенны выбором 7% студентов, если соотнести с ответом по предыдущему вопросу, то это тем же 7% (в данные сводной таблицы это иллюстрируют), что и не удовлетворены выбором учебного заведения. В данном направлении требуется дополнительная работа.

Таблица 4

Оцените степень Вашей удовлетворенности полученными знаниями и умениями по следующим блокам дисциплин

	Среднее	Затрудняюсь ответить
Компьютерные технологии	3,94	-
Иностранные языки	3,53	19%
Общие профессиональные дисциплины (Менеджмент и управление персоналом, организация гостиничного дела и т.д.)	4,04	-
Дисциплины специализации	4,32	5%
Физкультура	4,1	-
Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.)	3,71	12%
Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.)	3,76	-

Из полученных результатов можно сделать следующие выводы. Во-первых, студенты Михайловского экономического колледжа-интерната в целом удовлетворены полученными знаниями и навыками по всем блокам дисциплин, что подтверждается средним значением показателя, которое равно 3,91 по шкале от «1» до «5».

Во-вторых, блоки дисциплин можно разделить на те, которые получили высокий уровень оценок – свыше 4 баллов – это общепрофессиональные дисциплины, дисциплины специализации и физкультура. Самый высокий балл у дисциплин специализации. Все оценки на уровне выше среднего, но требуется уделить повышенное внимание иностранному языку, естественнонаучным и социальногуманитарным дисциплинам. В предыдущем исследовании одни из самых низких баллов получили компьютерные дисциплины, в данном исследовании средний балл вырос.

Таблица 5

С Вашей точки зрения, качество преподавания по следующим блокам дисциплин за последний год улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?

	Улучшилось	Ухудшилось	Осталось без изменений	Затрудняюсь ответить
Компьютерные технологии	60%	-	24%	16%
Иностранные языки	44%	12%	24%	20%
Общие профессиональные дисциплины	44%	-	32%	24%
Дисциплины специализации	44%	4%	24%	28%
Физкультура	52%	0	36%	12%
Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.)	40%	4%	32%	24%
Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.)	48%	0	24%	28%

По мнению студентов улучшилось качество преподавания всех дисциплин. В наибольшей степени это относится к компьютерным технологиям и физкультуры. 12% студентов отметили ухудшение преподавания иностранных языков. Владение иностранным языком является обязательным для работы по выбранной специальности, что подразумевает повышенные требования к изучению данной дисциплины. Требуется не только повышения уровня преподавания, но повышение мотивации студентов к изучению иностранных языков на 1 и 2 курсах.

Таблица 6

Оцените качество организации практик студентов в процессе обучения

	Среднее	Затрудняюсь ответить
Практики	4,2	24%

Эффект от самостоятельной работы студентов можно получить только тогда, когда она организуется и реализуется в учебно-воспитательном процессе в качестве целостной системы, пронизывающей все этапы обучения студентов в колледже.

Более положительно студенты оценивают качество организации учебных и производственных практик.

Таблица 7

Собираетесь ли Вы работать по специальности, на которую сейчас учитесь, после окончания МЭКИ?

1. Да	34%
2. Нет	18%
Затрудняюсь ответить	48%

Третья часть студентов, принимавших участие в анкетировании, ответили положительно на вопрос о дальнейшей работе по специальности. Чуть менее половины студентов – 48% затруднились с ответом по данному вопросу. Следовательно, данное направление требует особого внимания и работы по дальнейшей профориентации и повышению мотивации студентов к работе по получаемой специальности.

Таблица 8.

Хотели бы вы сменить специальность, по которой обучаетесь?

1. Да	23%
2. Нет	56%
Затрудняюсь ответить	21%

подавляющее большинство, 56% студентов устраивает выбранная специальность и они не хотят ее сменить.

На вопрос: «Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в МЭКИ» были получены следующие варианты ответов:

- «всего хватает, что получаю»
- еще одну профессию, по которой я смогу сразу работать и подрабатывать на каникулах;
- увеличение часов на иностранный язык;
- французский язык;
- светский этикет;
- кружок программирования;
- курсы иностранных языков.

На вопрос «Что, с Вашей точки зрения, следует улучшить в МЭКИ?» большинство ответов было связано с работой раздевалки, со сферой питания (разнообразие блюд), отсутствием буфета или кафе, увеличением количества производственных экскурсий на предприятия гостеприимства, и возможности посещения спектаклей, концертов и поездок на экскурсии, работой бассейна и WiFi в общежитии, хотя бы на время самоподготовки.

Укажите, какие параметры жизни колледжа за последний год улучшились, ухудшились или остались без изменений?

Таблица 10

	Улучшилось	Ухудшилось	Осталось без изменений	Затрудняюсь ответить
Предоставляемый уровень образования	44%	0%	36%	20%
Библиотека	32%	0%	44%	24%
Преподавательский состав	36%	0%	44%	20%
Престиж колледжа	52%	0%	24%	24%
Возможности практической отработки умений	64%	0%	28%	12%
Компьютеризация	60%	0%	28%	12%
Возможности участия в конференциях	44%	4%	32%	20%
Возможность участия в концертах и внеклассных мероприятиях развлекательной направленности	48%	8%	28%	16%
Состояние спортивных залов и сооружений	32%	8%	48%	12%
Возможность пользования спортивными залами и сооружениями	36%	8%	40%	16%
Состояние аудиторий	32%	4%	40%	24%
Оснащенность материально-техническим оборудованием	44%	4%	32%	20%
Перспективы трудоустройства выпускников	28%	0%	36%	36%
Организация учебного процесса	36%	4%	36%	24%
Организация досуговой деятельности студентов	28%	8%	40%	24%
Уровень концертов и внеклассных мероприятий	48%	8%	36%	8%

Студенты отметили улучшение по всем изучаемым направлениям. Наибольшее количество студентов отметили улучшение в сфере компьютеризации (60%), возможности практической отработки умений (64%) и повышение престижа колледжа (52%). Ухудшение было отмечено в организации досуговой деятельности студентов, состоянии спортивных залов и сооружений, понижение уровня концертов и внеклассных мероприятий, и снижение возможности участия в концертах и внеклассных мероприятиях развлекательной направленности.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

1. По результатам исследования можно констатировать уровень удовлетворенности студентов выше среднего. По нескольким параметрам качества жизненной среды наблюдаются проблемные зоны, формирующие пониженный уровень удовлетворенности внутренних потребителей.

2. Рекомендуются усилить целенаправленную работу по привлечению и профориентированию с потенциальными потребителями – абитуриентами, учащимися старших классов средних школ, а также продолжить работу по мотивации студентов не только к обучению, но и дальнейшей трудовой деятельности.

3. Рекомендуются в рамках проводимой в колледже работы по формированию внутренних образовательных стандартов увеличить количество часов, выделяемых на изучение иностранного языка. Кроме того, рекомендуется сформировать систему массового дополнительного изучения иностранных языков в виде факультативов, кружков, клубов как на уровне структурных подразделений.

4. Рассмотреть возможность пересмотра часов работы гардероба.

5. Продолжить работу в данном направлении и в 2022-2023 учебном году, провести повторное исследование.

Заместитель директора по УР

Заведующая отделением специальностей
«Гостиничное дело», «Гостиничный сервис»

Стенина М.А.

Пивоварова О.В.

Педагог-психолог

Зуева К.В.

Июнь 2022г.