

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по учебной,  
воспитательной работе и  
молодежной политике  
ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ,  
профессор Атанов И.В.

«30» июня 2023 г.

**ОТЧЕТ**

**о результатах внутренней оценки качества реализации  
образовательной программы работодателями, научно-педагогическими  
работниками, обучающимися по направлению подготовки 43.03.01  
Сервис (профиль – Технологии организации логистических услуг и сервис на  
транспорте)**

г. Ставрополь, 2023 г.

## Содержание

<b>Раздел 1.</b> Результаты анкетирования представителей работодателей, участвующих в реализации ООП, общие выводы о качестве реализации и предложения по совершенствованию	2
<b>Раздел 2.</b> Результаты анкетирования научно-педагогических работников, общие выводы о качестве реализации ООП и предложения по совершенствованию	5
<b>Раздел 3.</b> Результаты анкетирования обучающихся, общие выводы о качестве образовательного процесса в целом, отдельных дисциплин и практик, условиях реализации ООП и предложения по совершенствованию	7

**Раздел 1. Результаты анкетирования представителей работодателей, участвующих в реализации ООП, общие выводы о качестве реализации и предложения по совершенствованию**

*Направление подготовки: 43.03.01 Сервис*

*Профиль: Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте*

В собеседовании приняли участие 12 представителей работодателей.

<b>Результаты анкетирования</b>			
<b>Вопросы</b>		<b>Средний балл</b>	<b>Результаты анкетирования, %</b>
1.	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с данной ОО?	<b>3,7</b>	<b>92,5</b>
2.	Принимаете ли Вы участие в разработке фонда оценочных средств?	<b>3,6</b>	<b>90,0</b>
3.	Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?	<b>3,4</b>	<b>85,0</b>
4.	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведение мастер-классов?	<b>3,7</b>	<b>92,5</b>
5.	Принимаете ли Вы обучающихся ООП на практику?	<b>3,5</b>	<b>87,5</b>
6.	*Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?	-	-
<i>Участии работодателей в реализации ООП Максимальное количество баллов – 24 Максимальное количество баллов при отсутствии контингента на завершающих курсах – 20</i>		<b>17,9</b>	<b>89,5</b>
7.	*Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?	-	-
8.	*Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?	-	-
<i>Участии работодателей в трудоустройстве выпускников программы Максимальное количество баллов – 8</i>			-
9.	*Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?	-	-
10.	*Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников	-	-
<i>Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы Максимальное количество баллов – 4</i>		-	-

\*Вопросы по ООП, имеющей контингент обучающихся на завершающем курсе

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%

### **Общие выводы по критериям:**

1. Полная удовлетворенность по критерию «Участие работодателей в реализации ООП» – 89,5%.

2. По критериям «Участие работодателей в трудоустройстве выпускников программы» и «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы» результаты отсутствуют, так как нет контингента обучающихся на завершающем курсе.

3. Рекомендации по совершенствованию качества подготовки обучающихся: обеспечить высокий уровень знаний в области проектирования и организации информационных потоков в логистической системе; умения составить анализ затрат на логистику; умение вести документооборот.

4. В ходе профессиональной подготовки уделить внимание следующим аспектам профессионального профиля: умению анализировать процесс сервиса, как систему удовлетворения запросов потребителей; готовности к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способности к работе с документацией в сфере сервисной деятельности; способности организовать и осуществлять реализацию продукта сервисной деятельности; способности разрабатывать новые сервисные продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента; способности использовать в работе организации в сфере сервиса информационные технологии и офисную технику.

## Раздел 2. Результаты анкетирования научно-педагогических работников, общие выводы о качестве реализации ООП и предложения по совершенствованию

*Направление подготовки: 43.03.01 Сервис*

*Профиль: Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте*

В анкетировании приняли участие 42 научно-педагогических работника, что составило 93,3 % от количества научно-педагогических работников, реализующих ООП.

Результаты анкетирования			
Вопросы научно-педагогическим работникам аккредитуемой программы		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1.	Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемого курса?	4,2	84,0
2.	*Как часто вы привлекаетесь к руководству научным содержанием программы магистратуры/аспирантами?	–	-
3.	Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в научных семинарах, конференциях?	4,4	88,0
4.	**Как часто Вы публикуетесь в отечественных рецензируемых изданиях?	4,1	82,0
5.	**Как часто Вы публикуетесь в зарубежных базах данных?	4,3	86,0
6.	Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?	4,6	92,0
7.	Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП	4,4	88,0
<i>Удовлетворенность условиями реализации программы</i>		<b>26</b>	<b>86,7</b>
8.	Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда на кафедре и оснащённостью своего рабочего места?	4,3	86,0
9.	Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования?	4,3	86,0
10.	Удовлетворяет ли Вас качество фондов читального зала и библиотеки?	4,5	90,0
11.	Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее.	4,6	92,0
12.	Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и	4,5	90,0

Результаты анкетирования			
Вопросы научно-педагогическим работникам аккредитуемой программы		Средний балл	Результаты анкетирования, %
	т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы.		
13	Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС	4,4	88,0
14	Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса (оборудование для реализации ООП, доступ к базам данных)	4,8	96,0
<i>Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы</i>		<b>31,4</b>	<b>89,7</b>
15	Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности	4,3	86,0
16	Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, внеучебных мероприятий	4,3	86,0
17	Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО?	4,5	90,0
18	Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом.	4,7	94,0
<i>Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе</i>		<b>17,8</b>	<b>89,0</b>

\*Для научно-педагогических работников, реализующих программы магистратуры и аспирантуры

\*\*Для научно-педагогических работников, реализующих программы ВО

#### 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%

#### Общие выводы эксперта по критериям.

1. Удовлетворенность условиями реализации программы: Полная удовлетворенность
2. Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы: Полная удовлетворенность
3. Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе: Полная удовлетворенность

### **Раздел 3. Результаты анкетирования обучающихся, общие выводы о качестве образовательного процесса в целом, отдельных дисциплин, практик и условиях реализации ООП. Предложения по совершенствованию**

*Направление подготовки: 43.03.01 Сервис*

*Профиль: Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте*

3.1. Результаты анкетирования по оценке качества реализации учебных дисциплин, практик и работы преподавателей

Всего на программе обучается 28 студентов очной формы обучения. В анкетировании приняли участие 25 студентов.

<b>Результаты анкетирования по оценке качества реализации учебных дисциплин, практик и работы преподавателей</b>			
<b>Вопросы о качестве реализации</b>		<b>Средний балл</b>	<b>Результаты анкетирования, %</b>
1.	Дисциплина очень полезна для будущей работы	<b>4,86</b>	<b>97,2</b>
2.	Дисциплина очень полезна для моего общего развития	<b>4,87</b>	<b>97,4</b>
3.	Преподаватель сразу установил ясные и понятные требования к студентам	<b>4,91</b>	<b>98,2</b>
4.	Преподаватель очень много знает в своей предметной области	<b>4,94</b>	<b>98,8</b>
5.	Преподаватель связывает содержание дисциплины с будущей профессией	<b>4,86</b>	<b>97,2</b>
6.	Преподаватель доступно и последовательно излагает материал	<b>4,92</b>	<b>98,4</b>
7.	Преподаватель поддерживает обратную связь с аудиторией	<b>4,87</b>	<b>97,4</b>
8.	Была возможность внеаудиторного общения с преподавателем по учебным и научным вопросам	<b>4,89</b>	<b>97,8</b>
<i>Оценка качества реализации учебных дисциплин и работы преподавателей по ООП Максимальное количество баллов – 40</i>		<b>39,12</b>	<b>97,8</b>

**Общие выводы и рекомендации по совершенствованию качества реализации учебных дисциплин и практик:**

1. Полная удовлетворенность по критерию «Оценка качества реализации учебных дисциплин, практик и работы преподавателей» – 97,8%.

2. Наиболее высокую оценку получили дисциплины: «Грузоведение»; «Логистика в сфере услуг»; «Иностранный язык»; «Физическая культура и спорт»; «Технологии логистического сервиса». Средний балл «5» по пятибалльной шкале, что свидетельствует о полной удовлетворенности студентов качеством реализации учебных дисциплин.

3. Рекомендации по совершенствованию качества подготовки обучающихся:

– сохранить высокий уровень удовлетворенности обучающихся по предметам, обеспечивающим овладение общепрофессиональными и профессиональными компетенциями.

3.2. Результаты оценки удовлетворенности условиями, содержанием, организацией образовательного процесса по программам высшего образования в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ в соответствие с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. №860

Показатели оценки удовлетворенности условиями, содержанием, организацией образовательного процесса	%
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг):	86,6
- уровень удовлетворенности информацией на стендах	87,0
- уровень удовлетворенности информацией на сайте	86,1
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг):	88,7
- зоны отдыха	88,5
- наличие и понятность навигации по территории и корпусам	86,0
- наличие и доступность источников питьевой воды на территории вуза	72,0
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	89,1
- санитарное состояние помещений	91,1
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	62,8
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84,8
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа	83,1



опрошенных получателей услуг)	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84,2
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86,1
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	87,0
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,7
Общая средняя оценка удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса	83,2

### **Общие выводы и рекомендации по совершенствованию условий, содержания, организации образовательного процесса**

1. Полная удовлетворенность по критерию «удовлетворенность условиями, содержанием, организацией образовательного процесса» – 83,2%.

2. Наиболее высокая удовлетворенность отмечается в показателях оценки: удовлетворенность информацией на сайте; удовлетворенность информацией на стендах; удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

3. Области для совершенствования являются: повышение доступности услуг для инвалидов, повышение комфортности зон отдыха, обеспечение наличия и доступности источников питьевой воды на территории вуза и понятности навигации по территории и корпусам.

4. Рекомендации по совершенствованию условий, содержания, организации образовательного процесса по программам высшего образования в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ:

- увеличить количество зон отдыха для студентов в корпусах и на территории университета;
- оборудовать дополнительные места предоставления питьевой воды;
- улучшить навигацию по территории и корпусам.

Отчет подготовлен:

Начальник отдела мониторинга ожиданий  
потребителей Управления стратегического  
развития и проектной деятельности  
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Ивашова В.А. /  /

С отчетом ознакомлены:

Начальник отдела независимой оценки качества  
образования Управления стратегического  
развития и проектной деятельности  
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Федиско О.Н. /  /

Председатель Учебно-методического совета  
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Левушкина С.В. /  /

Декан факультета социально-культурного сервиса и туризма  
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Иволга А.Г. /  /

Дата «27» июня 2023 г.