

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ**

**Система управління якістю
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої
освіти**

***Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015*
Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики**

ЗВІТ

за результатами опитування учасників освітнього процесу

**ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА
«ГОТЕЛЬНИЙ І РЕСТОРАННИЙ МЕНЕДЖМЕНТ» /
«HOTEL AND RESTAURANT MANAGEMENT»
Першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 Менеджмент
галузі знань 07 Управління та адміністрування
Кваліфікація: ступінь вищої освіти бакалавр
спеціальність «Менеджмент»**

ОСНОВНІ ВІДОМОСТІ

Опитування проводилось за допомогою розробленої анкети, яка конвертована у Google-форму.

Польовий етап дослідження проходив з 03 червня по 08 червня 2024 року.

Опитано: 63 здобувачі вищої освіти, 18 випускників, 10 стейкхолдерів-роботодавців.

Бакалаврський рівень: 1 рік – 30 здобувачів вищої освіти (20 – денної форми навчання, 10 – заочної форми навчання).

Бакалаврський рівень: 2 рік – 13 здобувачів вищої освіти (9 – денної форми навчання, 4 – заочної форми навчання).

Бакалаврський рівень: 3 рік – 4 здобувачі вищої освіти денної форми навчання.

Бакалаврський рівень: 4 рік – 16 здобувачів вищої освіти (13 – денної форми навчання, 3 – заочної форми навчання).

[illegible]

Розподіл відповідей респондентів на питання «Чи здатні працівники, що закінчили або навчаються в ЧТЕІ ДТЕУ підвищувати успішність та конкурентоспроможність організацій в галузі її діяльності?», (у %)

Так	100,0
Ні	-
Важко відповісти	-
Інше	-

Розподіл відповідей респондентів на питання «Наскільки Ви зацікавлені у працевлаштуванні випускників за спеціальністю до обговорення ОП якої долучались?», (у %)

Дуже зацікавлені	100,0
Зацікавлені	-
Частково зацікавлені	-
Не зацікавлені	-
Не можу відповісти	-

Пропозиції стейкхолдерів щодо вдосконалення ОП

- збільшити кількість практичних годин
- проводити практичні заняття безпосередньо на підприємствах
- збільшити кількість круглих столів із залученням практиків

БЛОК 2. ФОРМУВАННЯ «ПОРТРЕТА СТУДЕНТА» В ЧТЕІ ДТЕУ

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оберіть причини, які спонукали Вас вступити на навчання до ЗВО», (у,%)

Можливість отримати професію, яка мені подобається	81,0
Бути не гіршим за друзів	20,6
Уникнути призову до армії	9,5
Переїхати з власного міста / села	50,8
Випробувати самостійний стиль життя	74,6
Отримати високий соціальний статус	90,5
Отримати цікаву роботу	96,8
Отримати вчену ступінь	6,3
Стати освіченою особистістю	84,1
Отримувати високий та стабільний дохід	95,2
Просто отримати диплом	14,3

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 1 до 5 мотиви, які визначали Ваш вибір ЗВО» (де 5 – дуже важливо, а 1 – неважливо), (у %)

	5	4	3	2	1
Високий престиж ВНЗ	61,9	36,5	1,6	0,0	0,0
Доступна вартість навчання	73,0	15,9	6,3	3,2	1,6
Висока якість освіти	95,2	3,2	1,6	0,0	0,0
Наявність необхідної мені спеціальності	85,7	9,5	1,6	3,2	0,0
Державний статус вузу	69,8	9,5	11,1	3,2	6,3
Можливість майбутнього працевлаштування	85,7	7,9	4,8	1,6	0,0
Зручне місцезнаходження вузу	55,6	15,9	14,3	11,1	3,2
Комфортні умови навчання	88,9	6,3	4,8	0,0	0,0
Диплом державного зразка	85,7	4,8	4,8	3,2	1,6
Наявність бюджетних місць	19,0	12,7	19,0	15,9	33,3
Висока кваліфікація викладачів	93,7	4,8	1,6	0,0	0,0
Індивідуальний підхід до студентів	77,8	7,9	11,1	1,6	1,6
Зарубіжні зв'язку вузу	73,0	9,5	12,7	3,2	1,6
Цікаве студентське життя	82,5	12,7	3,2	1,6	0,0
Розвинена матеріально-технічна база вузу	85,7	11,1	1,6	1,6	0,0
Можливість займатися науковою діяльністю	28,6	15,9	23,8	12,7	19,0

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 1 до 5 на скільки важливо для Вас наявність в ЗВО процедур своєчасного та оперативного розв'язання конфліктних питань» (де 5 – дуже важливо, а 1 – неважливо), (у %)

	5	4	3	2	1
Урахування інтересів студентів у навчальному процесі	88,9	6,3	4,8	0,0	0,0
Допомога викладачів у вирішенні організаційних питань навчання студентів	87,3	7,9	3,2	1,6	0,0
Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю	93,7	3,2	1,6	0,0	1,6
Доброзичливе ставлення викладачів до студентів	90,5	4,8	3,2	1,6	0,0
Однакове та шанобливе ставлення викладачів до всіх студентів	92,1	3,2	1,6	1,6	1,6
Можливість отримати консультацію викладача очно у визначений графіком час або заочно через Інтернет	76,2	12,7	6,3	3,2	1,6
Врахування керівництвом та викладачами відгуків та рекомендацій студентів щодо покращення освітнього процесу	84,1	7,9	3,2	4,8	0,0
Ввічливість, доброзичливість, професійність співробітників інституту у спілкуванні зі студентами	96,8	3,2	0,0	0,0	0,0
Комунікативні та педагогічні навички викладачів	95,2	4,8	0,0	0,0	0,0
Якість викладання за освітньою програмою	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Сприяння підвищенню у студентів упевненості в собі	95,2	3,2	1,6	0,0	0,0
Сприяння підвищенню репутації та статусу інституту серед роботодавців і практиків	95,2	1,6	1,6	1,6	0,0
Отримання студентами компетентних відповідей та консультацій від викладачів	95,2	3,2	1,6	0,0	0,0

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 1 до 10 на Вашу готовність (матеріально-технічне забезпечення: наявність комп'ютера, доступу до мережі Інтернет, обладнаного для навчання місця тощо) до дистанційного навчання» (де 10 – повністю забезпечений всім необхідним, а 1 – не маю можливості навчатись дистанційно), (у %)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
88,9	3,2	4,8	3,2	-	-	-	-	-	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 1 до 5 як пройшла Ваша адаптація до навчального процесу, рівень комунікації між студентами у групі та взаємодію зі студрадою (залученість до організаційної роботи, інформаційна підтримка тощо)» (де 5 – дуже високий, а 1 – низький (взаємодія відсутня)), (у %)

	5	4	3	2	1
Адаптація до навчального процесу	82,5	7,9	4,8	1,6	3,2
Рівень комунікації між студентами у групі	84,1	6,3	4,8	3,2	1,6
Взаємодія зі студрадою	85,7	3,2	6,3	1,6	3,2

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Які причини на Вашу думку, заважають процесу адаптації до умов навчання в інституті», (у %)

Нерозуміння з боку викладачів та завищені вимоги	1,6
Слабка попередня освітня підготовка	25,4
Невміння розподіляти свій час	23,8
Напруга, втома від занять	19,0
Власна неорганізованість та лінощі	30,2
Низька комунікація викладачів зі студентами-першокурсниками	-
Низька комунікація студради зі студентами-першокурсниками	-

БЛОК 3. ОПИТУВАННЯ ВИПУСКНИКІВ

Розподіл відповідей респондентів щодо працевлаштування за отриманою спеціальністю, (у %)

Так	83,3
Ні	16,7

Розподіл відповідей респондентів на питання «Чи швидко Ви знайшли роботу після завершення навчання в ЧТЕІ ДТЕУ?», (у %)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Шукаю досі
27,8	16,7	5,6	22,2	5,6	16,7	-	-	-*	5,6	-

Розподіл відповідей респондентів щодо рівня задоволеності якості отриманих послуг за спеціальністю в ЧТЕІ ДТЕУ(від 1 до 10, залежно від рівня Вашого задоволення щодо якості отриманих послуг за спеціальністю в ЧТЕІ ДТЕУ, 1 – найнижчий, а 10 – найвищий рівень, крім того передбачено оцінку рівня «зовсім не задоволений»), (у %)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Зовсім не задоволений
-	-	-	-	-	-	-	-	5,6	94,4	-

Ваші рекомендації щодо підвищення якості освітніх послуг в ЧТЕІ ДТЕУ за отриманою Вами спеціальністю?

- поглиблене вивчення іноземних мов
- збільшити кількість вибіркових дисциплін

Розподіл відповідей респондентів на запитання «На Вашу думку, чи достатнім був фаховий рівень науково-педагогічних працівників, які викладали на освітній програмі в ЧТЕІ ДТЕУ?», (у %)

Так	100,0
Ні	-
Не знаю	-

Розподіл відповідей респондентів на питання «Чи відчули Ви необхідність на робочому місці додатково здобувати нові знання, формувати вміння, навички та інші компетентності?», (у %)

Так	72,2
Ні	27,8

Анкетні відповіді на питання «Яких вмінь, навичок та компетентностей не вистачало під час навчання за освітньою програмою?»

- вивчення кількох іноземних мов
- глибоке вивчення програмного забезпечення

БЛОК 4. ОПИТУВАННЯ «ВИКЛАДАЧ ОЧИМА СТУДЕНТІВ»

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть загальний рівень викладачів кафедри за наступними критеріями, де 1 – низький рівень, 5 – рівень найвищий», (у %)

	5	4	3	2	1
Заняття проводяться без порушення графіку (де 1 – графік порушується постійно; 5 – без порушень).	98,4	1,6	0,0	0,0	0,0

[illegible]

БЛОК 5. ОПИТУВАННЯ ЩОДО ЯКОСТІ ВИКЛАДАННЯ ЕАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи достатній обсяг аудиторної та самостійної робіт для досягнення визначених результатів навчання?», (у %)

Так	87,3
Ні	1,6
Важко відповісти	11,1
Інше	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи достатньо часу для вивчення дисциплін за освітньою програмою (досягнення результатів навчання)?», (у %)

Матеріалу багато і потрібно більше часу на засвоєння	6,3
Матеріал занадто складний і опрацювання його потребує більше часу	3,2
Часу, відведеного на опанування матеріалу, достатньо	79,4
Часу, відведений на опанування матеріалу, можна скоротити	7,9
Інше	3,2

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи необхідна навчальна література (підручники та посібники, методичні вказівки тощо) була для Вас доступна (у вільному доступі, у бібліотеці чи on-line)?», (у %)

Так	100,0
Ні	-
Частково	-
Не можу оцінити	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Які технології дистанційного навчання викладачі використовують в умовах карантину/воєнного стану?», (у %)

Платформа Moodle	96,8
Hangouts (Google) Meet	76,2
Zoom	100,0
Viber	100,0
Telegram	68,3
Skype	-
Електронна пошта	100,0
BigBlueButton	79,4
Інші	69,8

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Інформаційні ресурси навчальних дисциплін були доступними (лінки на ресурс, відеозаняття,

слайди, курси, конспекти лекцій та ін.)?», (у %)

Так	100,0
Скоріше так, ніж ні	-
Скоріше ні, ніж так	-
Ні	-
Інше	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи хотіли б Ви, щоб елементи дистанційної форми навчання застосовувались і надалі?», (у %)

Так	4,8
Скоріше так, ніж ні	3,2
Скоріше ні, ніж так	11,1
Ні	81,0

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи задовольняє Вас рівень матеріально-технічного забезпечення (оснащеність лекційних аудиторій та лабораторій мультимедійним, комп'ютерним, лабораторним обладнанням, програмним забезпеченням тощо) освітнього процесу для досягнення цілей навчальних дисциплін?», (у %)

Так	100,0
Скоріше так, ніж ні	-
Скоріше ні, ніж так	-
Ні	-

БЛОК 6. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В ЧТЕІ ДТЕУ

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 1 до 5 рівень Вашої задоволеності своїм навчальним процесом в інституті за такими складниками (де 5 – повністю задоволений (-на), а 1 – повністю незадоволений(-на))», (у %)

	5	4	3	2	1
Професійність викладачів, високий рівень викладання	96,8	1,6	1,6	0,0	0,0
Кількість лекцій по більшості дисциплін є достатньою для вивчення курсу	85,7	12,7	1,6	0,0	0,0
Кількість практичних/лабораторних занять з більшості дисциплін є достатньою для формування практичних навичок	92,1	3,2	4,8	0,0	0,0
Формування навичок Soft skills	90,5	6,3	3,2	0,0	0,0
Формування навичок Hard skills	90,5	4,8	4,8	0,0	0,0
Оптимізованість розкладу занять	85,7	6,3	3,2	3,2	1,6
Прозорість і зрозумілість критеріїв оцінювання знань студентів	98,4	1,6	0,0	0,0	0,0

щодо навчального процесу (в тому числі за допомогою анкетування)										
Регулярність проходження опитування якості оцінювання викладання та дослідження вашої думки щодо дисциплін, які вивчили	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Безперешкодний та безоплатний доступ до всіх інформаційних, освітніх ресурсів та матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу в інституті	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Наявність програм міжнародної академічної мобільності»,	87,3	6,3	3,2	1,6	1,6	-	-	-	-	-
Можливості дуальної форми здобуття освіти, неформальної/інформальної освіти та ознайомленість з процедурами зарахування результатів	85,7	4,8	4,8	3,2	1,6	-	-	-	-	-
Можливість відвідувати гостьові лекції які проводяться в інституті систематично від провідних практиків галузі	92,1	4,8	3,2	-	-	-	-	-	-	-
Відповідність в Інституті принципам студентоцентризму та академічної свободи	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи маєте Ви можливість формувати індивідуальну освітню траєкторію навчання», (у,%)

Так	100,0
Ні	-
Частково	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 10 до 1 якість освітніх програм: перегляд і оновлення», (де 10 – високий рівень, а 1 – Низький рівень», (у, %)

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Задоволеність ОП за якою навчаєтесь	96,8	1,6	1,6	-	-	-	-	-	-	-
Рівень задоволеності методами	92,1	4,8	3,2	-	-	-	-	-	-	-

навчання за освітньою програмою										
Доступність і оперативність надання Вам інформації щодо цілей, змісту й очікуваних результатів навчання, порядку та критеріїв оцінювання	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Оцініть якість наповнення та використання викладачами навчально-методичного забезпечення дисциплін (дистанційних курсів) за обраною освітньою програмою	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Оцініть рівень організації і зміст практики, яку проходили під час навчання за обраною освітньою програмою	95,2	3,2	1,6	-	-	-	-	-	-	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Ознайомленість з описом освітньої програми, за якою навчаєтесь, її метою, фокусом, галузевою спрямованістю», (у, %)

Так	100,0
Ні	-
Частково	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи повністю відповідають дисципліни, які Ви вивчаєте, обраній освітній програмі», (у, %)

Так, всі дисципліни є необхідними	60,3
Окремі дисципліни потребують перегляду та оновлення	3,2
Окремі дисципліни є непотрібними, потребують скорочення	4,8
Перелік обов'язкових дисциплін потребує розширення/доповнення	4,8
Перелік дисциплін вибіркових дисциплін потребує оновлення	7,9
Складно відповісти	19,0

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Ознайомленість та залученість до процедури вибору дисциплін під час навчання за обраною освітньою програмою», (у, %)

Так	100,0
Ні	-
Частково	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Виберіть декілька факторів, які впливають на вибір Вами навчальної дисципліни », (у, %)

Назва дисципліни	88,9
Відомості про викладача, який буде читати дисципліну	93,7
Повна інформація про дисципліну (анотація/силабус/презентація)	96,8

Практична спрямованість навчальної дисципліни	87,3
Зв'язок навчальної дисципліни з майбутнім фахом	98,4
Спрямованість навчальної дисципліни на формування загальних компетентностей, які будуть потрібні у будь-якій професії;	96,8

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи долучались Ви до перегляду освітніх програм», (у,%)

Так	90,5
Ні	9,5

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи повідомляють Вас про результати перегляду освітніх програм», (у,%)

Так	100,0
Ні	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Вкажіть причини, що ускладнюють процес навчання за освітньою програмою?»

- обмеження часу
- ситуація в країні
- необхідність додатково працювати

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи відчуваєте Ви професійний прогрес/підвищення фахової компетентності під час навчання на ОП», (у,%)

Так, вагомий	95,2
Так, посередній	3,2
Так, але не значний	1,6
Прогрес відсутній	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Відзначте позитивні сторони та переваги освітньої програми, за якою ви навчаєтесь?»

- рівень викладання
- кваліфікація викладачів
- проведення різноманітних наукових заходів

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Які недоліки реалізації освітньої програми Ви відчули?»

- багато навчального матеріалу
- багато самостійного вивчення

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Ваші пропозиції щодо вдосконалення освітньої програми за якою ви навчаєтесь?»

- більше практики
- курси іноземної мови

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 10 до 1 контрольних заходів та об'єктивність критеріїв оцінювання», (де 10 – високий рівень, а 1 – Низький рівень», (у, %)

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
На скільки чіткі і зрозумілі критерії оцінювання за освітньою компонентою (дисципліною)	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Рівень об'єктивності екзаменаторів	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Якщо виникають запитання чи проблеми, до кого звернутись», (у, %)

До директора	12,7
До заступників директора	19,0
До куратора	92,1
До начальника навчального відділу	76,2
До викладача, якому довіряю	77,8
До одногрупників або друзів	68,3
До представників студентського самоврядування	69,8
Самостійно вирішити свої питання	95,2

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Політика академічної доброчесності в інституті», (у, %)

	Так	Ні	Частково
Чи знайомі Ви з поняттям «академічна доброчесність»	100,0	-	-
Чи інформовані Ви про перелік документів ЧТЕІ ДТЕУ, які містять політику, стандарти і процедури дотримання академічної доброчесності?	100,0	-	-
Чи знайомі Ви з поняттям «плагіат»	100,0	-	-
Чи знаєте Ви основні правила посилання на літературні джерела	100,0	-	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «З якими проявами академічної недоброчесності Ви зустрічаєтесь в інституті найчастіше», (у, %)

Академічний плагіат	-
Фабрикація	-
Фальсифікація	-
Списування	-
Обман	-
Хабарництво	-
Необ'єктивне оцінювання	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Під час навчання Ви стикалися з ситуаціями», (у, %)

Випадки сексуальних домагань	-
Випадки корупції	-
Дискримінації під час навчання	-
Необ'єктивного оцінювання	-
Конфлікту інтересів	-
Порушення правил академічної доброчесності	-
Нічого з вище переліченого	100,0

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи комфортне та безпечне середовище навчання», (у,%)

	Так	Ні
Чи відомий Вам алгоритм дій у випадках сексуальних домагань, корупції, дискримінації під час навчання тощо	100,0	-
Чи вважаєте Ви освітнє середовище ЗВО комфортним і безпечним	100,0	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Чи маєте Ви можливість швидко контактувати з викладачами, якщо виникає така необхідність», (у,%)

Так	Ні	Іноді
98,4	-	1,6

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Яка форма спілкування із викладачем у поза аудиторний час є найбільш ефективною», (у,%)

Із застосуванням платформи дистанційного навчання Moodle	81,0
Через сайт інституту (чат-бот)	6,3
Із використанням електронної пошти	77,8
Телефонний зв'язок	84,1
Соціальні мережі	95,2

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Оцініть за шкалою від 5 до 1 організацію комунікації (обміну інформацією, інформаційну підтримку тощо) в межах ЗВО», (де 5 – найкраща оцінка, а 1 – найнижча оцінка), (у,%)

	5	4	3	2	1
Доступність та відкритість навчального відділу для звернень студентів	100,0	-	-	-	-
Допомога та підтримка персоналу (методисти, лаборанти та ін.) у вирішенні поточних організаційних питань студентського життя	96,8	3,2	-	-	-
Поінформованість про графік складання іспитів, додаткові заходи	100,0	-	-	-	-

та семінари, зміни в розкладах					
Комунікативні та педагогічні навички викладачів	-	-	-	-	-
Наявність процедури своєчасного та оперативного розв'язання спірних/конфліктних питань	100,0	-	-	-	-
Можливість отримати консультацію викладача очно у визначений графіком час або заочно через онлайн-спілкування	100,0	-	-	-	-
Комунікативна активність кураторів груп	96,8	3,2	-	-	-

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Визначте соціально-психологічний мікроклімат освітнього середовища ЧТЕІ ДТЕУ», (у,%)

Конфліктний	-
Напружений	-
Нейтральний	-
Доброзичливий	100,0

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Ваші пропозиції щодо підвищення якості забезпечення освітнього процесу в ЧТЕІ ДТЕУ?»

- залучати більше практиків до читання лекцій
- проходити практику на провідних підприємствах України
- глибоке вивчення іноземних мов