Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО МОНИТОРИНГУ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ВСОКО

Результаты опросов педагогических работников об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательной программы среднего профессионального образования в СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий»

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Санкт-Петербург
2025 год

Наименование специальности: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Учреждение: СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий».

Предмет справки: результаты опроса педагогических работников об удовлетворённости условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.06.

Цель опроса педагогических работников по специальностям Академии:

Выявить уровень удовлетворённости педагогических работников условиями и организацией образовательной деятельности при реализации образовательных программ СПО, определить ключевые проблемные зоны учебного процесса (в том числе инфраструктурные, методические и организационные), оценить степень соответствия содержания подготовки запросам работодателей и степень внедрения цифровых и практико-ориентированных инструментов, а также на основании полученных данных сформировать обоснованные предложения по совершенствованию образовательного процесса и повышению качества подготовки выпускников.

Участие в опросе и характеристика коллектива

В опросе преподавателей, задействованных в реализации образовательной программы по специальности 43.02.06, приняли участие 34 из 37 педагогических работников (91,9 % от общего числа преподавателей по специальности). Высокий процент участия свидетельствует о высокой вовлечённости коллектива в вопросы развития учебного заведения и готовности участвовать в совершенствовании образовательного процесса.

Распределение опрошенных по стажу работы в Академии:

стаж до 5 лет — 35 %;

стаж от 5 до 10 лет — 29 %;

стаж от 11 до 20 лет — 19 %.

Такое распределение обеспечивает сбалансированность мнений: учтены позиции молодых специалистов, активно осваивающих современные методики преподавания и цифровые инструменты, и опытных преподавателей, обладающих глубоким пониманием специфики сервиса на транспорте и требований работодателей к уровню подготовки специалистов.

Основные проблемы учебного процесса

По результатам анкетирования, преподаватели выделили следующие проблемы, требующие внимания:

-низкая посещаемость занятий студентами — 9 % респондентов;

-неудобное расписание занятий — 5 %;

-несоответствие содержания учебного процесса реальным потребностям рынка труда — 24 %.

Указанные затруднения напрямую влияют на эффективность преподавания и качество освоения профессиональных компетенций обучающимися по специальности 43.02.06. Особенно важен разрыв с запросами рынка: для сферы сервиса на транспорте принципиально важны актуальные знания стандартов обслуживания пассажиров, правил коммуникации в конфликтных ситуациях, цифровых сервисов бронирования и информирования, а также отраслевых регламентов — они должны своевременно отражаться в рабочих программах и практических заданиях.

Использование цифровых инструментов и ресурсов

Преподаватели специальности применяют в работе следующие цифровые решения:

-мультимедийные инструменты (презентации, видеоразборы клиентских кейсов, примеры интерфейсов информационных сервисов и пр.) — 95% опрошенных;

-системы управления обучением (Moodle, Сферум) — 100 %.

При этом уровень внедрения специализированных отраслевых цифровых инструментов (тренажёры по работе с пассажирами, симуляторы конфликтных ситуаций, учебные модули CRM-систем, демо-версии систем информирования и навигации на транспортных объектах) остаётся невысоким. Это ограничивает возможности отработки студентами типовых профессиональных задач в условиях, максимально приближённых к реальным рабочим процессам служб сервиса и клиентского сопровождения.

Оценка деятельности академии

Удовлетворённость работой учреждения по ключевым параметрам:

-доля преподавателей, оценивших работу академии на «4 балла» по пятибалльной шкале, — 79 %;

-доля сотрудников, готовых рекомендовать академию родственникам и знакомым в качестве места работы или обучения, — 84 %.

Такие показатели отражают позитивную оценку деятельности Академии со стороны педагогического коллектива специальности 43.02.06 и свидетельствуют о наличии потенциала для дальнейшего совершенствования условий труда и образовательного процесса, в том числе в части расширения практики использования отраслевых тренажёров и цифровых симуляций.

Выводы и рекомендации

Результаты анкетирования позволяют сделать следующие выводы:

1.Существует выраженная потребность в актуализации содержания подготовки с учётом запросов работодателей в сфере транспортного сервиса — в части стандартов обслуживания, цифровых инструментов взаимодействия с пассажирами и регламентов работы сервисных служб.

2.Несмотря на активное использование мультимедийных средств, требуется развитие практики применения специализированных тренажёров и симуляций, позволяющих отрабатывать типовые задачи специалиста по сервису: консультирование, работа с жалобами, бронирование, навигация и информирование пассажиров.

3. В целом уровень удовлетворённости работой Академии остаётся приемлемым, а высокая готовность рекомендовать учреждение говорит о лояльности коллектива.

Для повышения качества образовательной деятельности по специальности 43.02.06 целесообразно:

-проработать меры по повышению посещаемости (включая усиление практико-ориентированности занятий, демонстрацию востребованности профессии в транспортной отрасли, систему поощрений за регулярное посещение, кейс-задания от работодателей);

-перевести значительную часть раздаточных материалов в цифровой формат (чек-листы стандартов обслуживания, алгоритмы работы с жалобами, скрипты консультаций, карты сервисных процессов на транспортных объектах);

-усилить взаимодействие с профильными транспортными предприятиями (перевозчики, вокзалы, аэропорты, транспортные узлы) для актуализации рабочих программ, организации практик, совместных проектов, а также для формирования банка реальных клиентских кейсов;

-организовать методические мероприятия по освоению специализированных цифровых инструментов, релевантных профилю подготовки (тренажёры коммуникации, демо-версии систем информирования, учебные модули по стандартам сервиса);

-предусмотреть регулярный мониторинг изменений в отраслевых стандартах и профессиональных требованиях для своевременной корректировки содержания модулей по сервису на транспорте, клиентскому взаимодействию и управлению качеством обслуживания.

Справка составлена на основании сводных данных ежегодного анкетирования педагогических работников Академии.

Ответственный за подготовку: Мельникова Е.В., заведующий методическим кабинетом