

ЗВІТ
за результатами опитування здобувачів освіти щодо виявлення та
розв'язання конфліктних ситуацій у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»
у 2025/2026 н. р.

Опитування здобувачів освіти щодо виявлення та розв'язання конфліктних ситуацій проводилося в межах внутрішньої системи забезпечення якості освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ». Це дослідження є актуальним і необхідним для оцінки стану та підвищення якості освітніх послуг.

Метою опитування було налагодження ефективного зворотного зв'язку зі здобувачами освіти, отримання їхньої думки щодо наявності чи відсутності конфліктних ситуацій, а також виявлення причин конфліктів. Результати опитування дозволяють розробити та впровадити заходи, спрямовані на запобігання та ефективне розв'язання конфліктних ситуацій, що, у свою чергу, сприятиме створенню комфортного освітнього середовища.

Термін проведення опитування: грудень 2025 р. – січень 2026 р.

Респонденти: здобувачі освіти ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

Загалом в опитуванні взяли участь 104 респондентів (таблиця 1).

Таблиця 1 – Кількість респондентів за освітньо-професійними програмами

Спеціальність	Освітньо-професійна програма	Кількість респондентів, осіб
Освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»		
J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг / 241 Готельно-ресторанна справа	Ресторанне обслуговування	82
Ступень вищої освіти «Бакалавр»		
J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг / 241 Готельно-ресторанна справа	Готельно-ресторанна справа	20
Всього		104

Аналіз відповідей респондентів на перше запитання «Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі» дає підстави зробити висновок, що більшість опитаних не вбачає наявності конфліктних ситуацій у коледжі. Респондентам було запропоновано чотири варіанти відповідей (рис. 1.1), за результатами чого отримано такі показники: конфлікти між здобувачами освіти відзначили 2% опитаних, між здобувачами освіти та керівництвом Коледжу – 0%, між здобувачами освіти та викладачами – 20%, тоді як 88% обрали варіант «Інше».

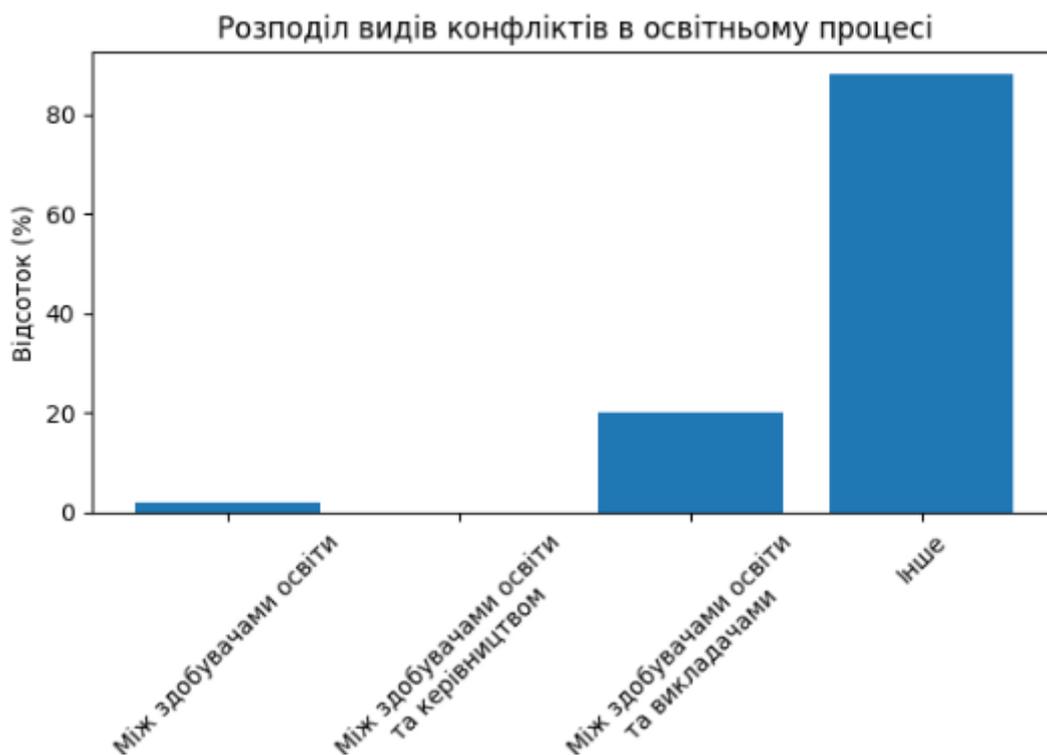


Рисунок 1.1 – Розподіл відповідей на запитання
«Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі», %

Аналіз відповідей на запитання «Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти?» дозволяє визначити найбільш поширені фактори виникнення цього виду конфліктів у студентському середовищі (рис. 1.2). Результати опитування свідчать, що найбільший відсоток респондентів (38%) пов'язує конфлікти з індивідуальними особливостями особистості, зокрема рисами характеру та темпераментом. Значна частина опитаних (25%) вважає причиною конфліктів стрес та перевтому, що може бути зумовлено навчальним навантаженням і психоемоційною напругою.

Непорозуміння як джерело конфліктних ситуацій відзначили 15% респондентів, а розбіжності у поглядах та інтересах — 10%. Найменш поширеною причиною, на думку здобувачів освіти, є заздрість та суперництво (2%). Ще 10% опитаних обрали варіант «Інші причини».

Серед додаткових відповідей респонденти зазначали, що не можуть надати чітку відповідь через відсутність власного досвіду, вказували на поєднання кількох запропонованих варіантів або ж наголошували на відсутності конфліктів у своєму оточенні. Загалом отримані результати свідчать про переважання суб'єктивно-психологічних чинників у виникненні конфліктів між здобувачами освіти та підкреслюють важливість формування культури міжособистісної взаємодії в освітньому середовищі.

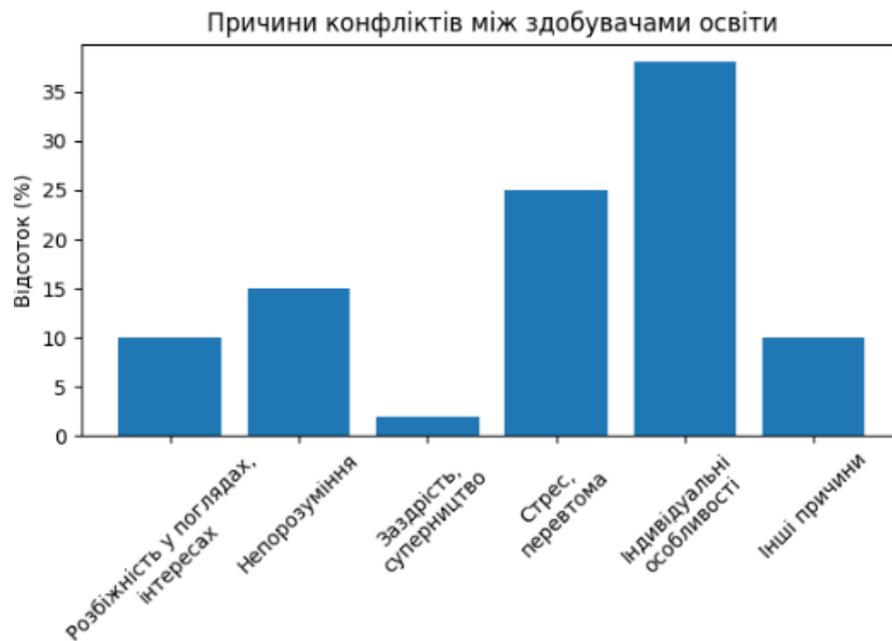


Рисунок 1.2 – Розподіл відповідей на запитання
«Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти», %

Аналіз результатів опитування щодо визначення основних причин конфліктів між викладачами та здобувачами освіти (рис. 1.3) свідчить про наявність кількох ключових чинників, які, на думку респондентів, можуть зумовлювати виникнення напружених ситуацій у межах освітнього процесу. Найбільша частка опитаних (38%) вважає, що причиною конфліктів є упереджене ставлення викладачів до здобувачів освіти або заниження оцінок. Це може свідчити про підвищену чутливість студентів до питань справедливості оцінювання та об'єктивності педагогічної діяльності.

24% респондентів зазначили, що джерелом конфліктів є поведінка здобувачів освіти та їхнє неповажливе ставлення до викладача, що вказує на важливість формування культури академічної етики та взаємоповаги в освітньому середовищі. Ще 13% опитаних пов'язують виникнення конфліктів із неуспішністю здобувачів освіти, що може бути наслідком труднощів у навчанні або недостатньої мотивації.

Водночас 25% респондентів обрали варіант «Інші причини». Серед них зазначалися відповіді, пов'язані з відсутністю власного досвіду конфліктних ситуацій або твердження про те, що конфлікти відсутні взагалі. Загалом отримані результати підкреслюють необхідність забезпечення відкритої комунікації, прозорих критеріїв оцінювання та взаємної поваги між усіма учасниками освітнього процесу з метою мінімізації можливих конфліктів.

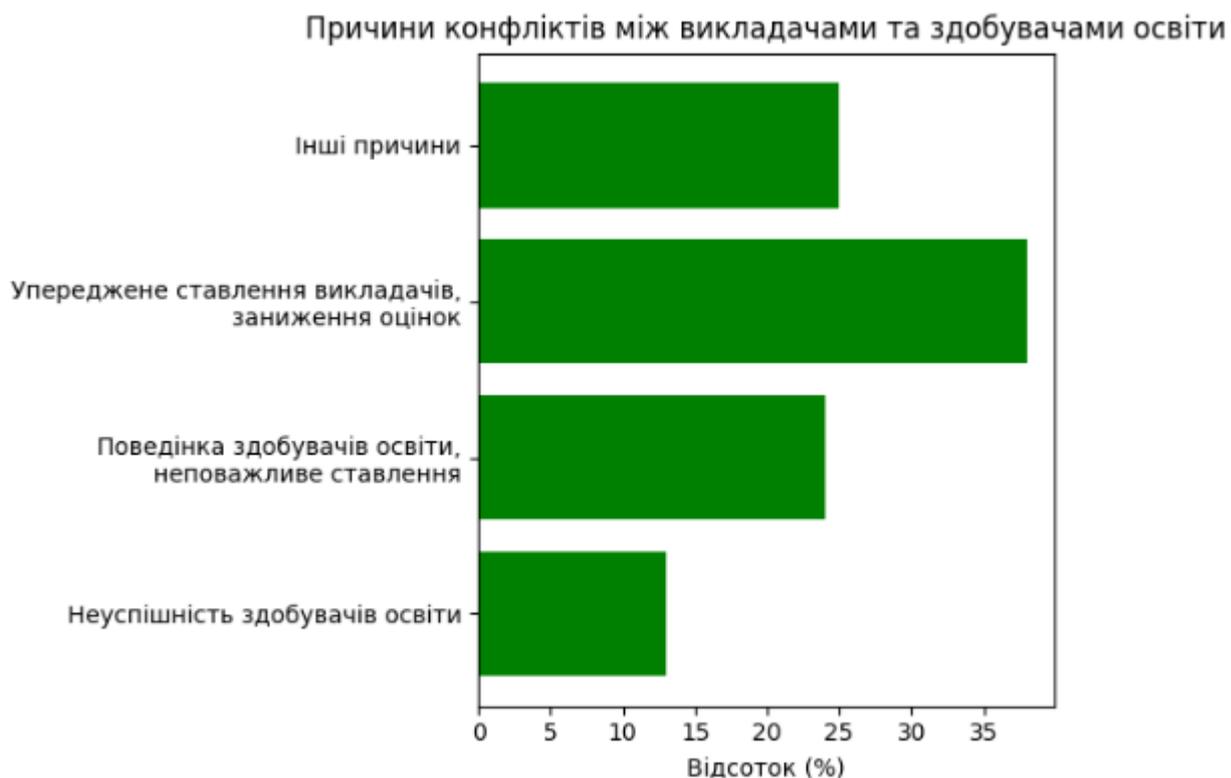


Рисунок 1.3 – Розподіл відповідей на запитання
«Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і
здобувачами освіти», %

Очевидно, що у випадку виникнення конфліктної ситуації вона потребує своєчасного та конструктивного врегулювання. З метою з'ясування найбільш поширених способів розв'язання конфліктів між здобувачами освіти та викладачами респондентам було запропоновано відповідне запитання (рис. 1.4).

Отримані результати показали, що половина опитаних (50%) вважає найефективнішим шляхом вирішення конфлікту досягнення компромісу. 35% респондентів переконані, що до врегулювання конфліктних ситуацій доцільно залучати представників студентського самоврядування. 10% зазначили необхідність участі керівництва закладу освіти, тоді як 5% обрали варіант «іншим шляхом».

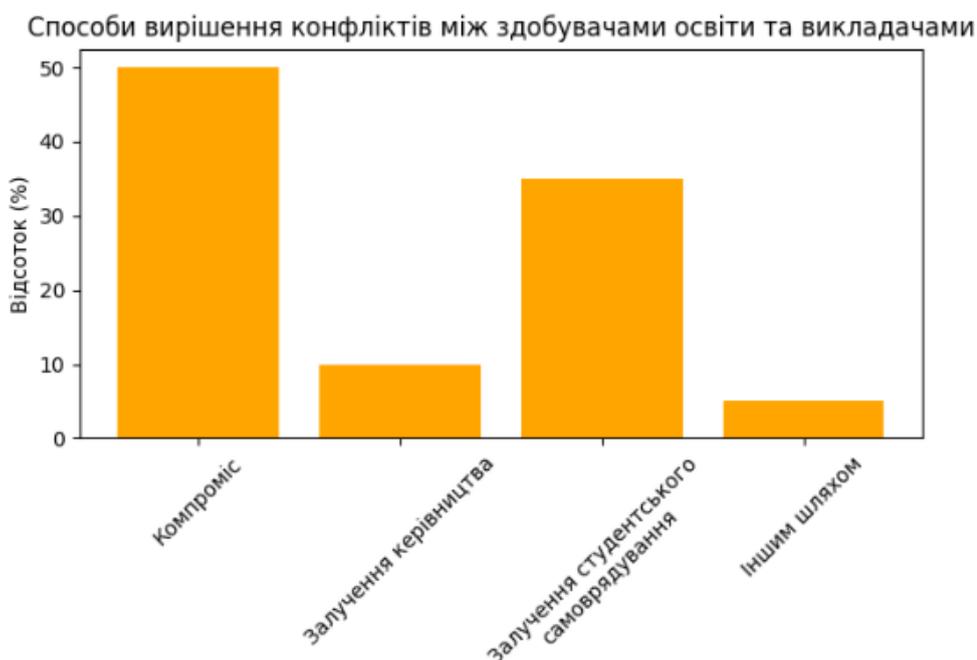


Рисунок 1.4 – Розподіл відповідей на запитання «Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами», %

Наступне запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів?» було спрямоване на з'ясування наявності можливих проявів недоброчесності в освітньому процесі ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» (рис. 1.5).

За результатами опитування встановлено, що 100% респондентів обрали відповідь «ні, жодного разу». Це свідчить про відсутність зафіксованих випадків недоброчесної поведінки з боку викладачів під час проведення контрольних заходів за оцінками здобувачів освіти.

Отримані результати підтверджують високий рівень академічної доброчесності педагогічних працівників та прозорість процедур оцінювання в коледжі, що є важливою складовою довіри до освітнього процесу та позитивного іміджу закладу освіти.

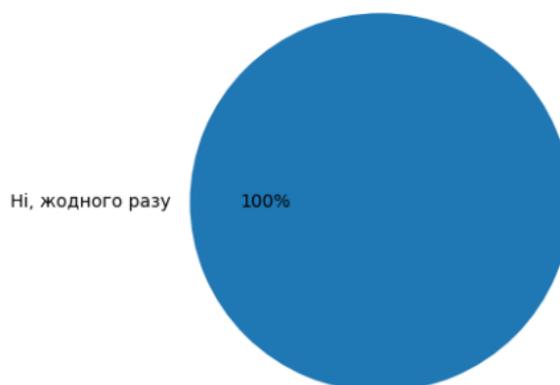


Рисунок 1.5 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з

боку викладачів при проведенні контрольних заходів», %

Аналіз відповідей на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень?» засвідчив, що переважна більшість опитаних – 99% – не зверталися до процедури апеляції. Лише 1% респондентів повідомили, що мали досвід оскарження результатів оцінювання (рис. 1.6)

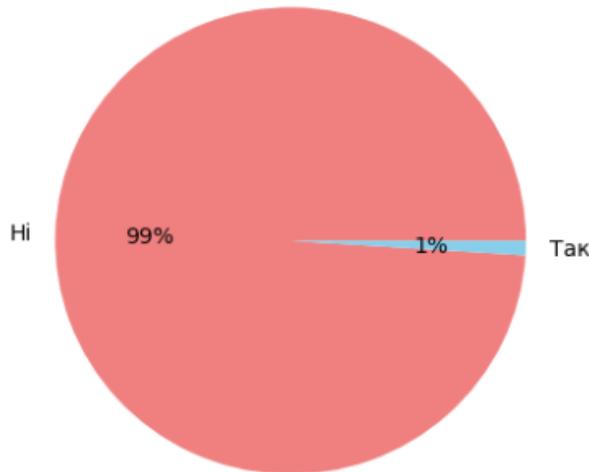


Рисунок 1.6 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень», %

Аналіз відповідей на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію?» засвідчив переважно позитивну оцінку чинного механізму апеляції (рис. 1.7).

Зокрема, 98% респондентів підтвердили, що процедура оскарження є ефективною та забезпечує об'єктивний розгляд спірних питань. Лише 2% опитаних висловили протилежну думку.

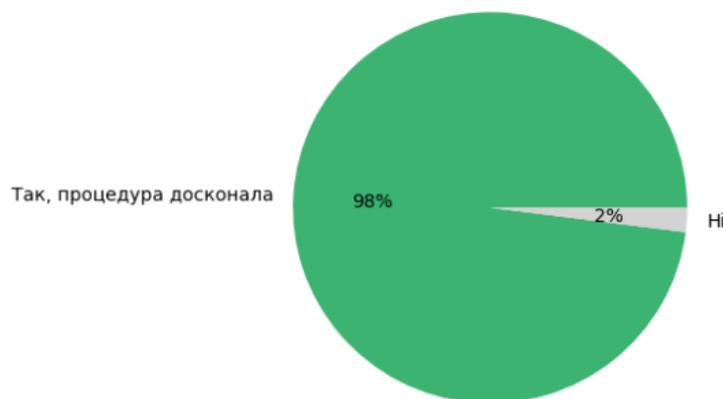


Рисунок 1.7 – Розподіл відповідей на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об'єктивно вирішити конфліктну ситуацію», %

У межах опитування респондентам було поставлено запитання: «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу?» (рис. 1.8). Учасники мали можливість обрати один із трьох запропонованих варіантів відповіді.

За результатами анкетування встановлено, що 100% опитаних зазначили варіант «Ні, жодного разу». Варіанти «Так, неодноразово» та «Так, іноді» не були обрані жодним із респондентів (0%).

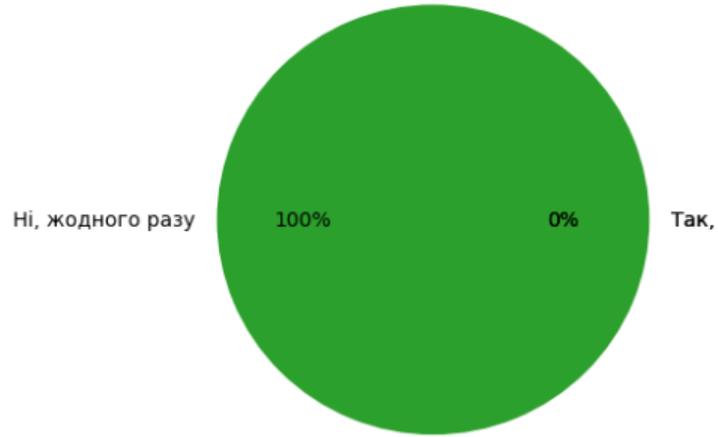


Рисунок 1.8 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу», %

Аналіз відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов’язані із сексуальним домаганням?» засвідчив високий рівень обізнаності здобувачів освіти з відповідним порядком дій (рис. 1.9).

Зокрема, 99% респондентів підтвердили, що їм відома процедура розгляду таких звернень, тоді як лише 1% опитаних зазначили, що не володіють цією інформацією

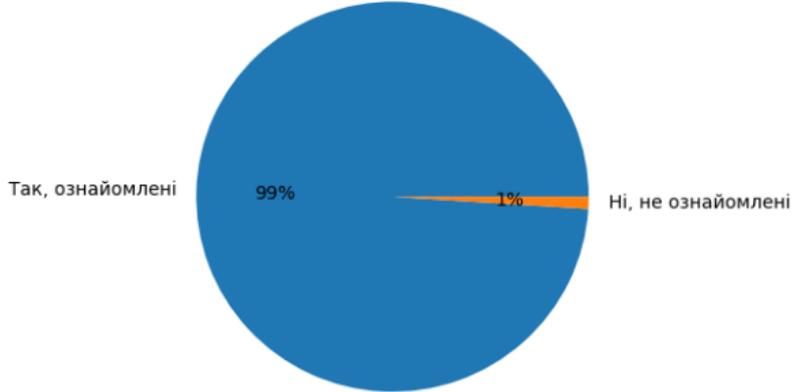


Рисунок 1.9 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням», %

У межах дослідження респондентам було поставлено запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників?» із можливістю обрати один із трьох запропонованих варіантів відповіді (рис. 1.10).

За результатами опитування встановлено, що 100% здобувачів освіти зазначили відповідь «ні, жодного разу». Жоден із респондентів не повідомив про випадки булінгу під час навчання.

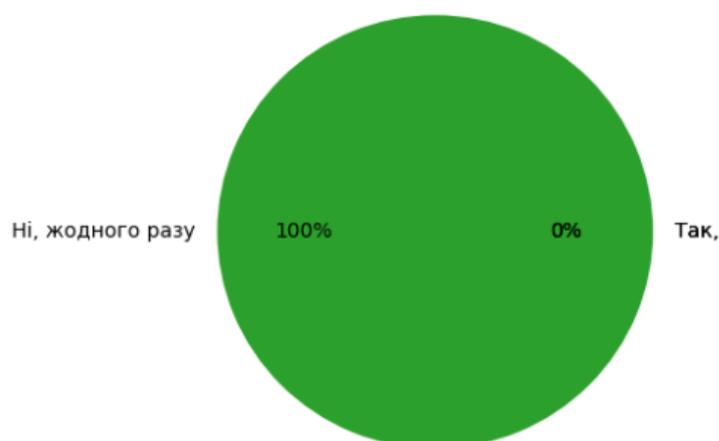


Рисунок 1.10 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників», %

Аналіз відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом?» засвідчив, що переважна більшість здобувачів освіти володіє відповідною інформацією (рис. 1.11).

Зокрема, 99% респондентів підтвердили свою обізнаність із порядком розгляду таких звернень, тоді як 1% опитаних зазначили, що не знайомі з цією процедурою

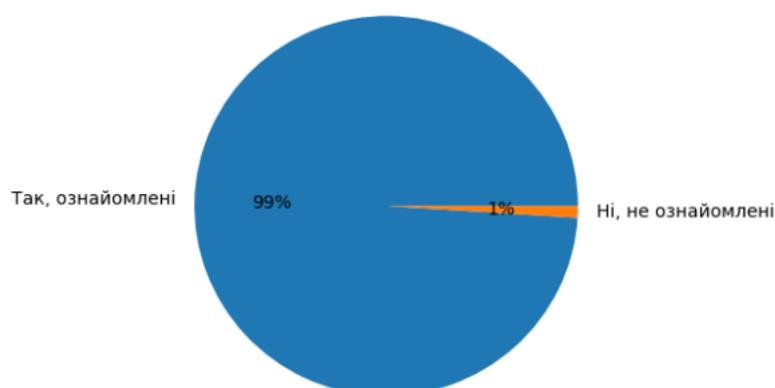


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом», %

Одним із чинників, що потенційно можуть провокувати конфліктні ситуації в закладі освіти, є прояви корупційних дій. З метою з'ясування наявності таких випадків респондентам було поставлено запитання: «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або одногрупників?» (рис. 1.12).

За результатами опитування встановлено, що 100% здобувачів освіти обрали відповідь «ні».

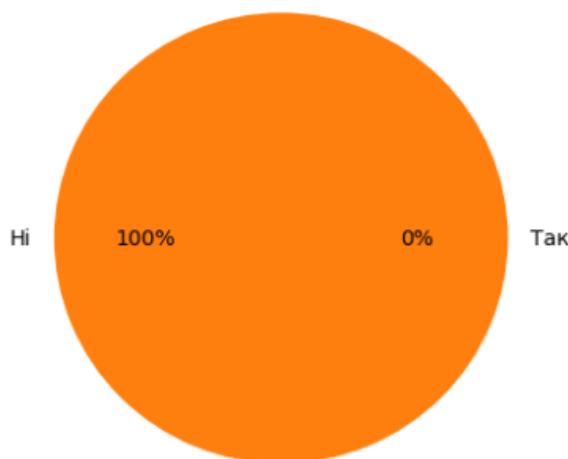


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання
«Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або одногрупників», %

Результати опитування засвідчили, що переважна більшість здобувачів освіти обізнана з порядком розгляду звернень, пов'язаних із можливими проявами корупції. Зокрема, 99% респондентів підтвердили, що ознайомлені з відповідною процедурою, тоді як 1% зазначили, що не володіють такою інформацією та відповіли «ні» на поставлене запитання (рис. 1.12)

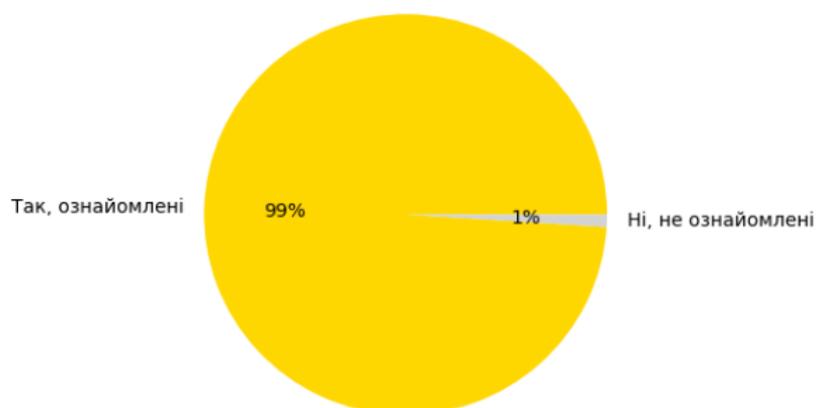


Рисунок 1.12 – Розподіл відповідей на запитання

«Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією», %

У межах опитування респондентам було поставлено запитання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій?», із можливістю обрати один із шести запропонованих варіантів відповіді.

Отримані результати показали, що найбільша частка опитаних (66%) вважає найдієвішим способом звернення до уповноважених осіб Коледжу. По 14% респондентів зазначили доцільність звернення за допомогою до психолога або до правоохоронних органів. 3% опитаних підтримали варіант втручання третіх, незацікавлених осіб. Лише 1% респондентів обрали групові тренінги як засіб профілактики конфліктів, а 2% запропонували інші методи.

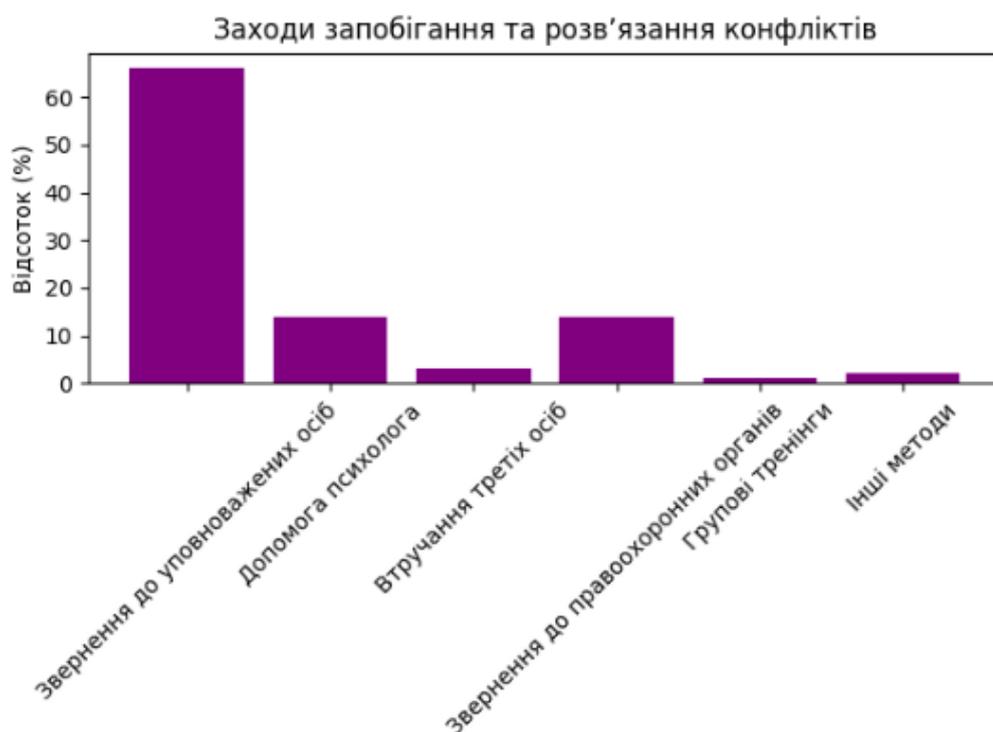


Рисунок 1.13 – Розподіл відповідей на запитання
«Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню
конфліктних ситуацій», %

Аналіз відповідей на запитання «Від кого Ви очікуєте допомоги у розв'язанні конфліктних ситуацій?» демонструє різноманітність джерел підтримки, на які орієнтуються здобувачі освіти.

Найбільша частка респондентів (49%) очікує допомоги від представників студентського самоврядування, що свідчить про високий рівень довіри до цього інституту. Водночас 43% опитаних розраховують на підтримку завідувача відділення, 35% — працівників структурних підрозділів, а 29% — директора Коледжу. Досить значна частина респондентів (30%) зазначила, що намагається самостійно врегулювати конфліктні ситуації без стороннього втручання.

Допомоги куратора групи очікують 24% здобувачів освіти, старости або

одногрупників — 22%. По 15% опитаних готові звернутися до викладачів, яким довіряють, або до уповноважених осіб Коледжу. Менша частка респондентів розраховує на підтримку батьків чи рідних (6%) та психолога (3%).

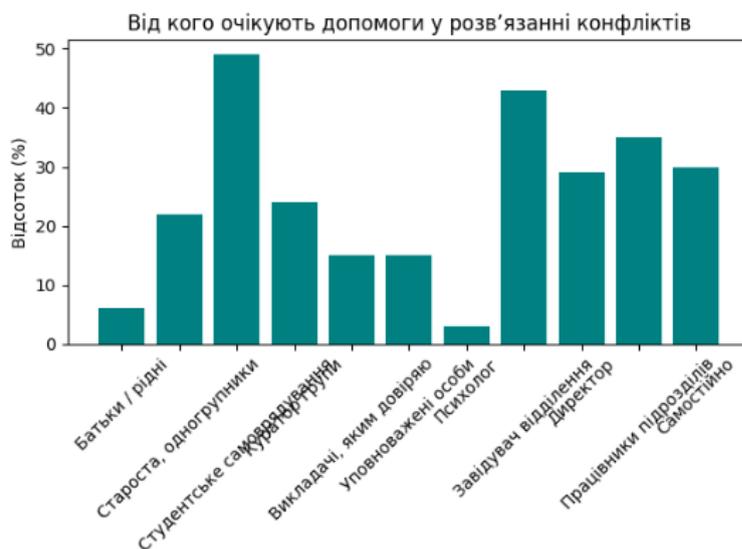


Рисунок 1.14 – Розподіл відповідей на запитання

«Від кого Ви очікуєте на допомогу у розв'язанні конфліктних ситуацій»*, %

* при наданні відповідей на дане запитання респонденти мали можливість обрати декілька варіантів відповідей, тому загальний показник перевищує 100 %.

Аналіз відповідей на запитання «Як Ви оцінюєте академічну, інформаційну та психологічну підтримку з боку відділення, циклової комісії та інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях вирішення конфліктних ситуацій?» передбачав оцінювання за п'ятибальною шкалою (рис. 1.15).

Отримані результати свідчать про високий рівень позитивної оцінки: 74% респондентів визначили рівень підтримки на максимальному рівні — 5 балів, 20% оцінили її на 4 бали, а 6% надали середню оцінку — 3 бали.

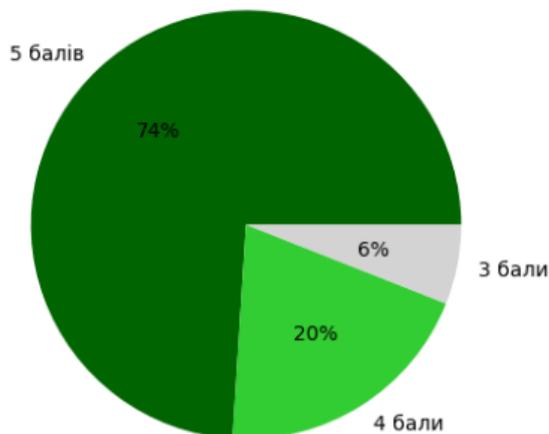


Рисунок 1.15 – Розподіл відповідей на запитання

«Як Ви оцінюєте академічну, інформаційну, психологічну підтримку з боку відділення, циклової комісії, інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях

вирішення конфліктних ситуацій», %

Останнім запитанням анкети було запропоновано надати «Ваші побажання та пропозиції щодо покращення вищезазначених процедур». За результатами опрацювання відповідей можна виокремити такі основні пропозиції здобувачів освіти:

1. Забезпечити більш системне інформування здобувачів освіти щодо процедур розгляду скарг та алгоритмів дій у конфліктних ситуаціях (через зустрічі, інформаційні матеріали, електронні ресурси).

2. Організувати регулярні тренінги та заходи з розвитку комунікативних навичок і медіації для попередження конфліктів.

3. Підвищити доступність психологічної підтримки, зокрема через анонімні консультації або онлайн-звернення.

4. Удосконалити механізми зворотного зв'язку між здобувачами освіти та адміністрацією Коледжу.

5. Забезпечити ще більшу прозорість процедур оцінювання та розгляду апеляцій.

6. Створити або активніше популяризувати можливість анонімного подання звернень щодо проблемних ситуацій.