

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».

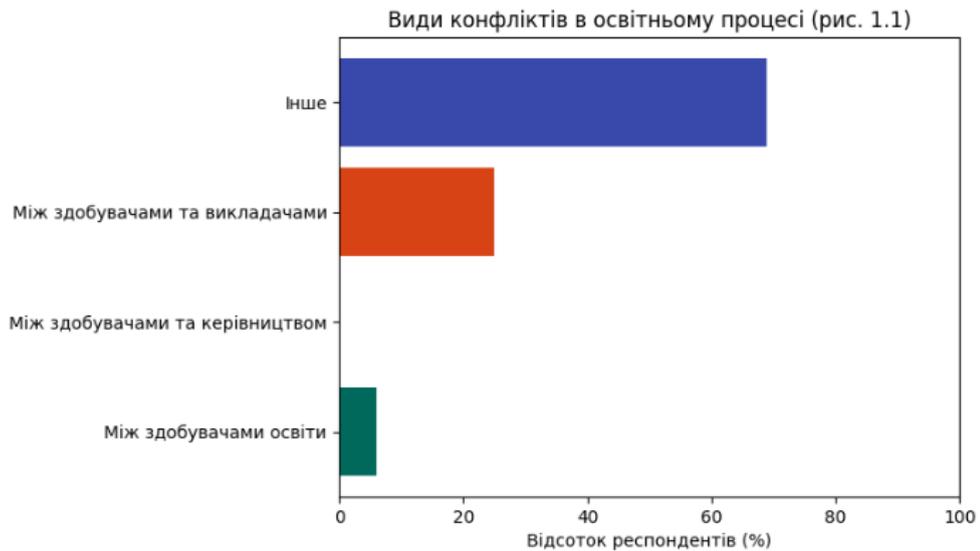
Загалом в опитуванні взяли участь 71 респондентів (таблиця 1).

Таблиця 1 – Кількість респондентів за освітньо-професійними програмами

Спеціальність	Освітньо-професійна програма	Кількість респондентів, осіб
Освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»		
ІЗ Туризм та рекреація / 242 Туризм і рекреація	Туристичне обслуговування	71
Всього		71

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо видів конфліктів, з якими вони найчастіше стикаються в освітньому процесі, засвідчив, що опитаним було запропоновано чотири варіанти можливих конфліктних ситуацій (рис. 1.1). Отримані результати показали, що 25% респондентів зазначили наявність конфліктів між здобувачами освіти та викладачами, 6% – між самими здобувачами освіти, тоді як жоден із опитаних не вказав на конфлікти між здобувачами освіти та керівництвом Коледжу (0%). Водночас найбільша частка відповідей – 69% – припала на варіант «інше».

У поясненнях до варіанту «інше» респонденти здебільшого зазначали: «ще не стикався з конфліктами», «у мене немає конфліктів». Це дає підстави стверджувати, що значна частина здобувачів освіти не відчуває наявності конфліктних ситуацій у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» та сприймає освітнє середовище як стабільне й конструктивне.



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

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо причин конфліктів між здобувачами освіти засвідчив, що найбільш поширеним чинником, на думку опитаних, є індивідуальні особливості особистості (характер, темперамент) – 49%. Значна частина респондентів також пов’язує виникнення конфліктів зі стресом і перевтомою (25%) та непорозуміннями (20%). Менша частка опитаних вказала на розбіжність у поглядах та інтересах (10%), а лише 1% вважає причиною конфліктів заздрість і суперництво. Ще 5% респондентів обрали варіант «інші причини».

У коментарях до варіанту «інші причини» здобувачі освіти зазначали, зокрема: «не можу відповісти за відсутністю досвіду», «для мене вірні кілька варіантів», «жодних», «не стикався з конфліктами». Це свідчить про те, що частина опитаних або не має особистого досвіду участі в конфліктних ситуаціях, або не вважає їх характерними для освітнього середовища.

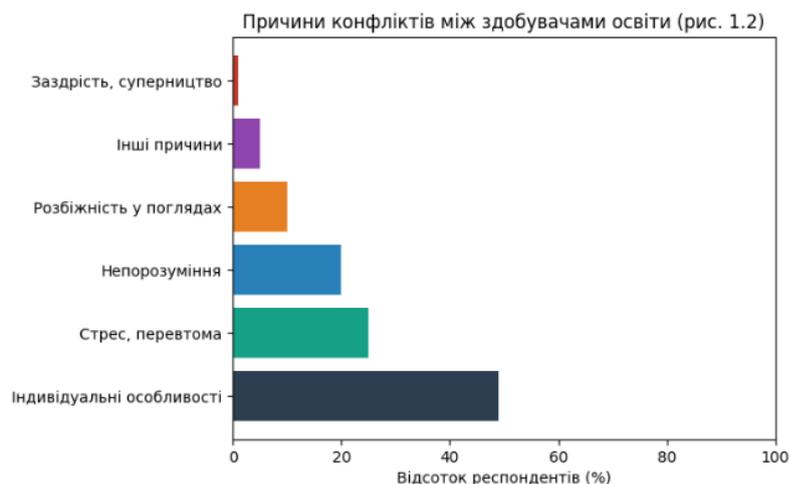


Рисунок 1.2 – Розподіл відповідей на запитання
«Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо причин конфліктів між викладачами та здобувачами освіти засвідчив, що найбільш поширеною причиною, на думку опитаних, є упереджене ставлення викладачів до здобувачів освіти та заниження оцінок — 60%. Значна частина респондентів також пов'язує виникнення конфліктів із неуспішністю здобувачів освіти (20%). Крім того, 10% опитаних вважають причиною конфліктів поведінку здобувачів та їхнє неповажливе ставлення до викладачів, ще 10% обрали варіант «інші причини».

У поясненнях до варіанту «інші причини» респонденти зазначали: «не можу відповісти за відсутністю досвіду», «жодних», «не стикався з конфліктами». Це свідчить про те, що частина здобувачів не має особистого досвіду участі в подібних конфліктних ситуаціях або не вважає їх характерними для освітнього середовища.

Отримані результати дають підстави стверджувати, що ключовими чинниками конфліктів між викладачами та здобувачами освіти респонденти вважають суб'єктивність оцінювання, а також особливості поведінки й взаємодії сторін освітнього процесу.

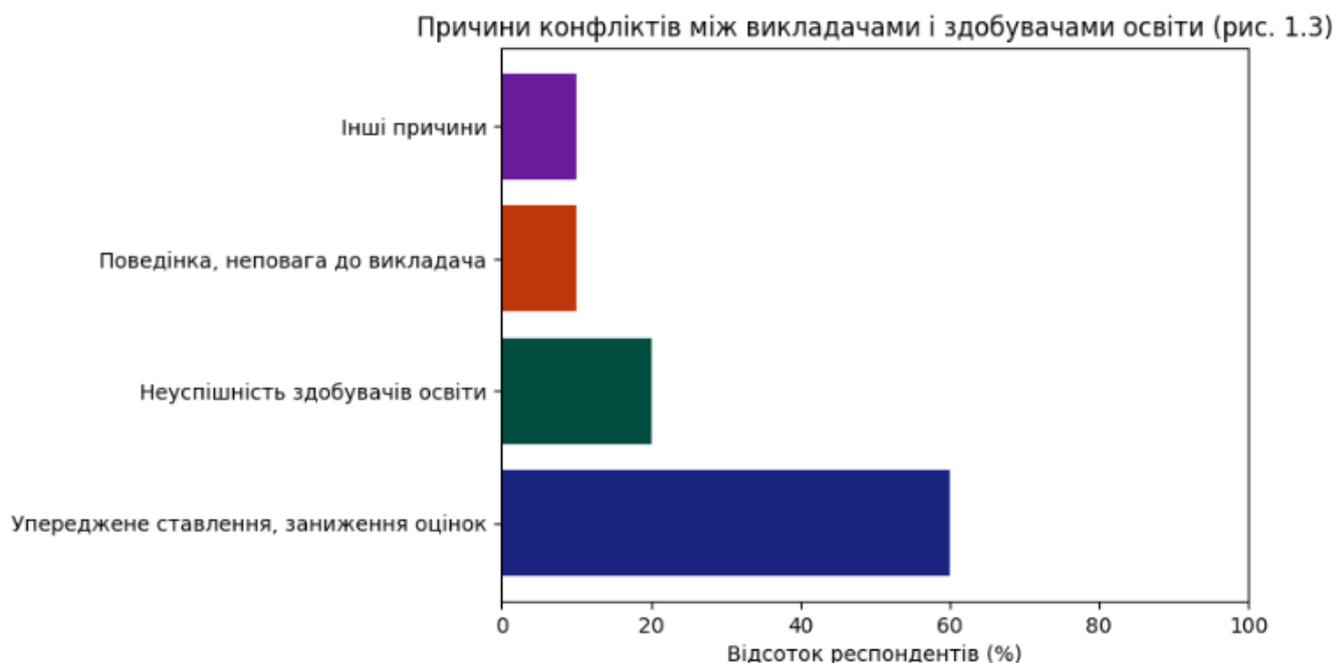


Рисунок 1.3 – Розподіл відповідей на запитання
«Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо способів вирішення конфліктів між здобувачами освіти та викладачами засвідчив, що половина опитаних — 50% — вважають найбільш ефективним шляхом розв'язання конфліктної ситуації досягнення компромісу. Водночас 40% респондентів

переконані, що до врегулювання конфлікту доцільно залучати представників студентського самоврядування, що свідчить про довіру до інститутів самоврядування та їхньої ролі у формуванні конструктивного освітнього середовища.

Ще 9% опитаних зазначили, що для вирішення конфлікту необхідне залучення керівництва закладу освіти, а 1% респондентів обрали варіант «іншим шляхом».

Отримані результати свідчать про переважну орієнтацію здобувачів освіти на конструктивні методи врегулювання конфліктів, зокрема пошук компромісу, при одночасному визнанні важливості участі адміністрації та органів студентського самоврядування у складних або спірних ситуаціях.

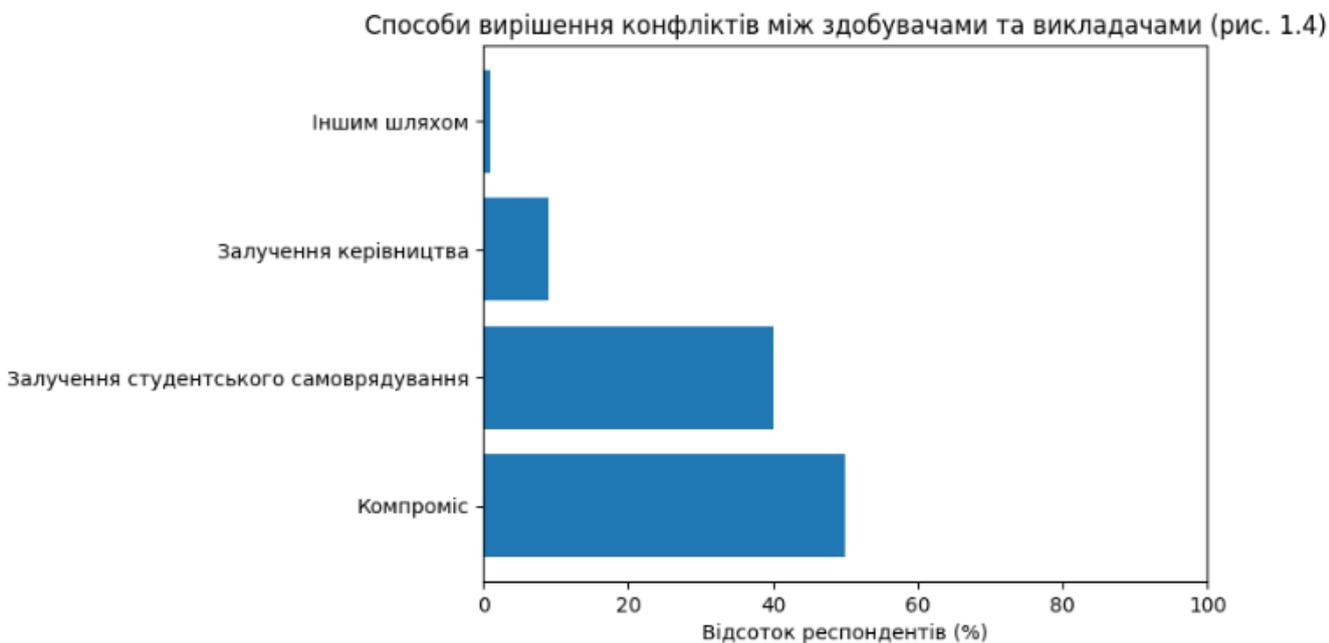


Рисунок 1.4 – Розподіл відповідей на запитання «Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами», %

Наступне запитання анкети було спрямоване на з'ясування, чи стикалися здобувачі освіти з проявами недоброчесності з боку викладачів під час проведення контрольних заходів (рис. 1.5). Отримані результати засвідчили, що 100% респондентів не підтвердили наявності таких випадків.

Це свідчить про високий рівень академічної доброчесності викладачів ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», а також про довіру здобувачів освіти до процедур оцінювання та прозорості освітнього процесу.

Наявність фактів недоброчесності під час контрольних заходів (рис. 1.5)

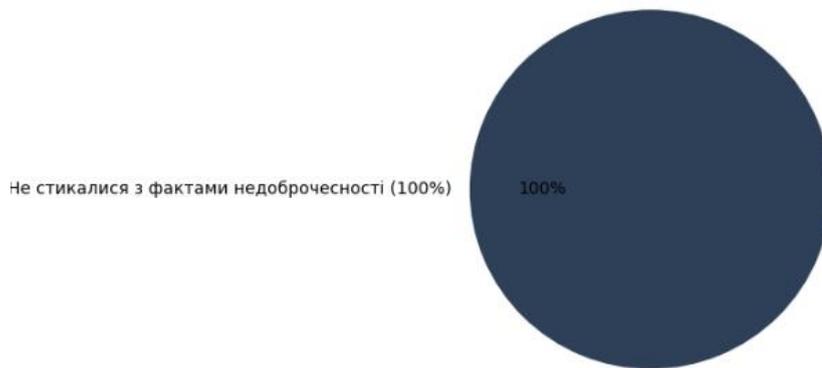


Рисунок 1.5 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо досвіду оскарження результатів оцінювання навчальних досягнень показав, що переважна більшість опитаних – 99% – не зверталися до процедури оскарження, тоді як лише 1% респондентів зазначили, що мали такий досвід (рис. 1.6).

Отримані результати свідчать про високий рівень прийняття та довіри до системи оцінювання, а також про відсутність у більшості здобувачів освіти потреби у перегляді результатів їхніх навчальних досягнень.

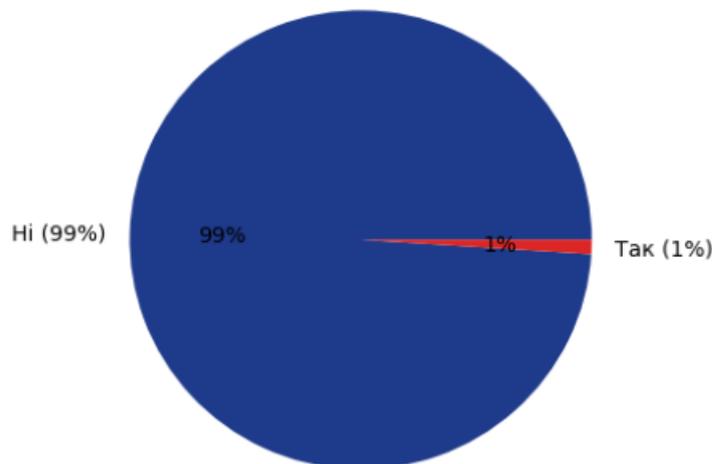


Рисунок 1.6 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо оцінки процедури оскарження результатів засвідчив, що переважна більшість опитаних – 98% – вважають її ефективною та такою, що забезпечує об'єктивне врегулювання

конфліктних ситуацій. Водночас 2% респондентів висловили думку, що процедура оскарження не є досконалою або не повністю гарантує справедливе вирішення спірних питань (рис. 1.7).

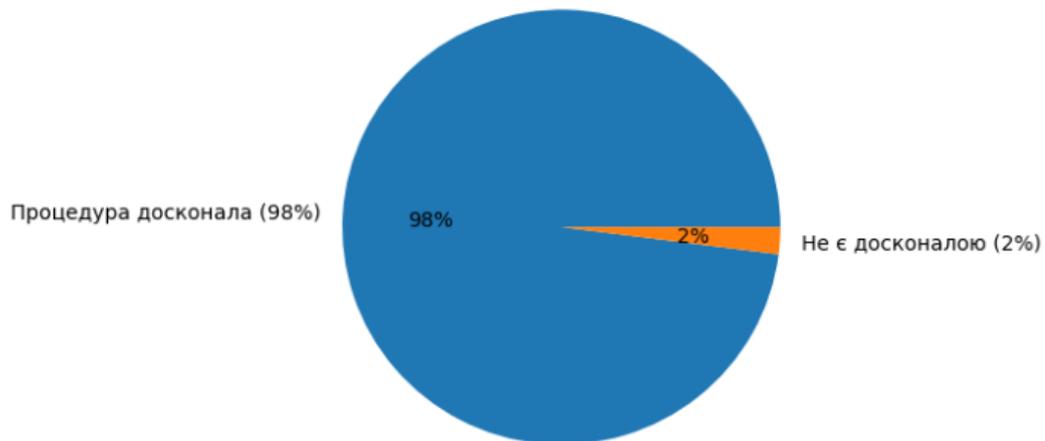


Рисунок 1.7 – Розподіл відповідей на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об’єктивно вирішити конфліктну ситуацію», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо випадків сексуальних домагань у Коледжі засвідчив одностайну позицію опитаних. Жоден із респондентів не зазначив, що стикався з такими проявами: варіанти «так, неодноразово» та «так, іноді» не були обрані (0%). Натомість 100% опитаних відповіли, що жодного разу не стикалися з подібними ситуаціями (рис. 1.8).

Отримані результати свідчать про відсутність зафіксованих випадків сексуальних домагань у межах освітнього процесу та про безпечність освітнього середовища для здобувачів освіти.

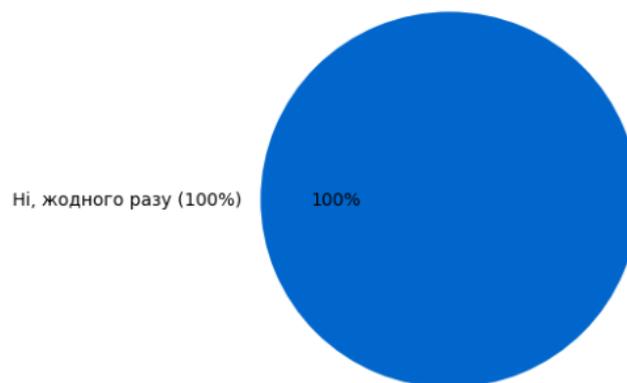


Рисунок 1.8 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо обізнаності з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із сексуальними домаганнями, засвідчив одностайну позицію опитаних: 100% респондентів підтвердили, що ознайомлені з відповідною процедурою, тоді як жоден із здобувачів освіти не зазначив протилежного (рис. 1.9).

Отримані результати свідчать про високий рівень поінформованості здобувачів освіти щодо механізмів захисту їхніх прав та наявність належної інформаційної підтримки у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

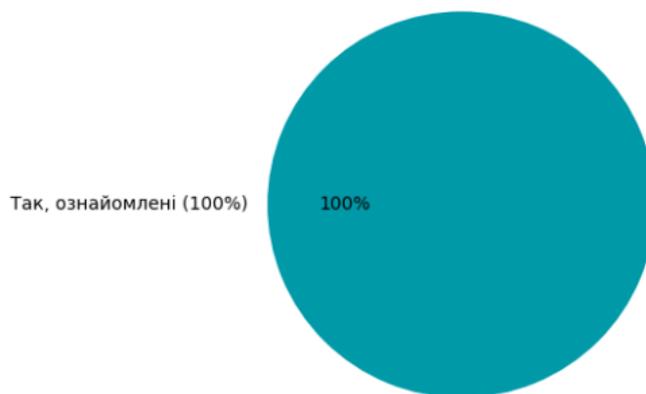


Рисунок 1.9 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо випадків булінгу під час навчання засвідчив одностайну позицію опитаних: 100% респондентів зазначили, що жодного разу не стикалися з проявами булінгу стосовно себе або одногрупників (рис. 1.10).

Отримані результати свідчать про сприятливий психологічний клімат у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», високий рівень взаємоповаги між учасниками освітнього процесу та безпечність освітнього середовища для здобувачів освіти.

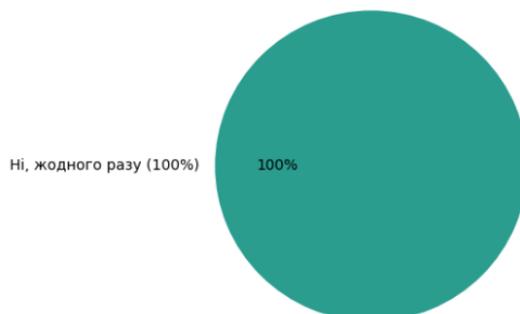


Рисунок 1.10 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо обізнаності з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом, засвідчив, що переважна більшість здобувачів освіти — 98% — підтвердили свою поінформованість із цього питання. Водночас 2% респондентів зазначили, що не ознайомлені з відповідною процедурою (рис. 1.11).

Отримані результати свідчать про загалом високий рівень обізнаності здобувачів освіти щодо механізмів реагування на випадки булінгу та захисту їхніх прав, хоча наявність незначної частки необізнаних респондентів вказує на доцільність подальшого інформування та роз'яснювальної роботи в цьому напрямі.

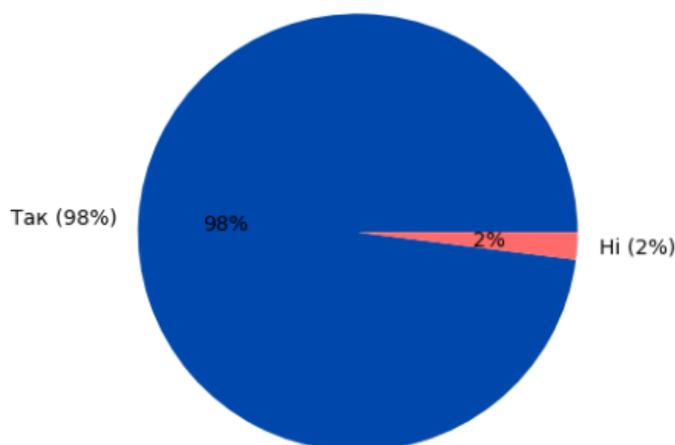


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо наявності випадків корупції під час навчання засвідчив однакову позицію опитаних. Усі респонденти — 100% — зазначили, що не стикалися з проявами корупції стосовно себе або одногрупників (рис. 1.12).

Отримані результати свідчать про відсутність зафіксованих випадків корупції у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ» та підтверджують високий рівень дотримання принципів доброчесності й прозорості в освітньому процесі.

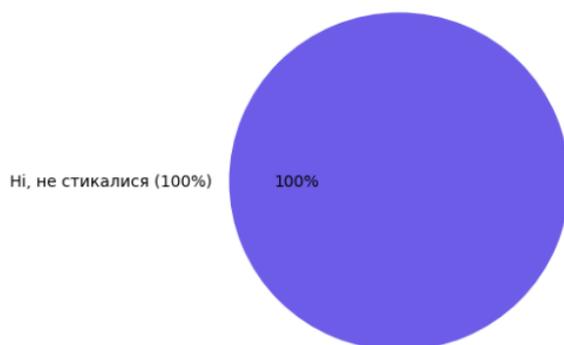


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або

одногрупників», %

Аналіз результатів опитування засвідчив, що переважна більшість респондентів — 99% — підтвердили свою обізнаність із процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією. Водночас 1% опитаних зазначили, що не замислювалися над цим питанням і відповіли «ні» (рис. 1.12).

Отримані результати свідчать про високий рівень поінформованості здобувачів освіти щодо механізмів запобігання та протидії корупції у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ», що є важливим показником прозорості та ефективності функціонування освітнього середовища.

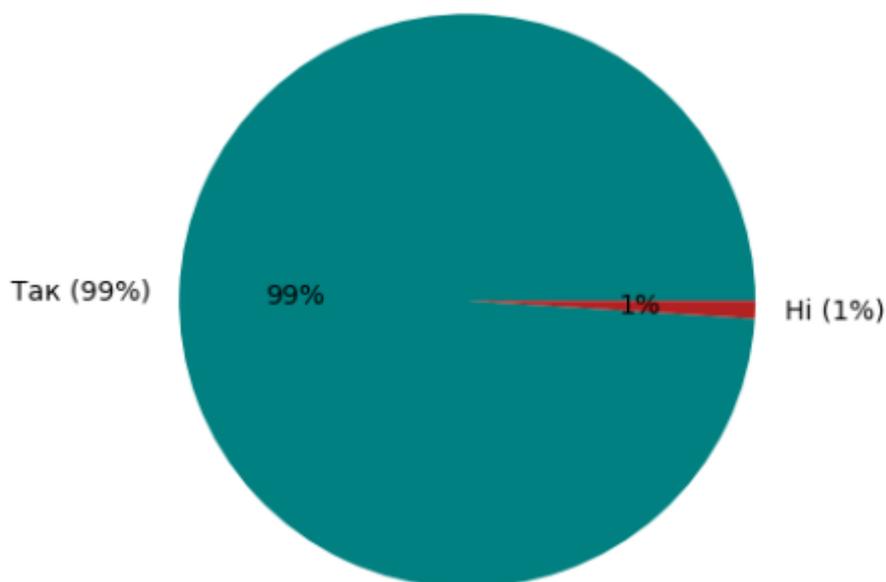


Рисунок 1.12 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо заходів, які можуть сприяти запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій, засвідчив, що найбільш ефективним механізмом більшість опитаних – 74% – вважають звернення до уповноважених осіб Коледжу. Це свідчить про довіру до адміністративних структур та внутрішніх процедур врегулювання конфліктів.

Водночас 14% респондентів відзначили важливість проведення групових тренінгів, що підкреслює роль профілактичної роботи, розвитку комунікативних навичок і формування культури взаємоповаги в освітньому середовищі.

Менша частка опитаних вказала на звернення до психолога (5%), до правоохоронних органів (3%), втручання третіх (незацікавлених) осіб (2%) та інші методи (2%).

Отримані результати свідчать про переважну орієнтацію здобувачів освіти на внутрішні механізми врегулювання конфліктів у Коледжі при одночасному визнанні доцільності профілактичних і консультаційних заходів.

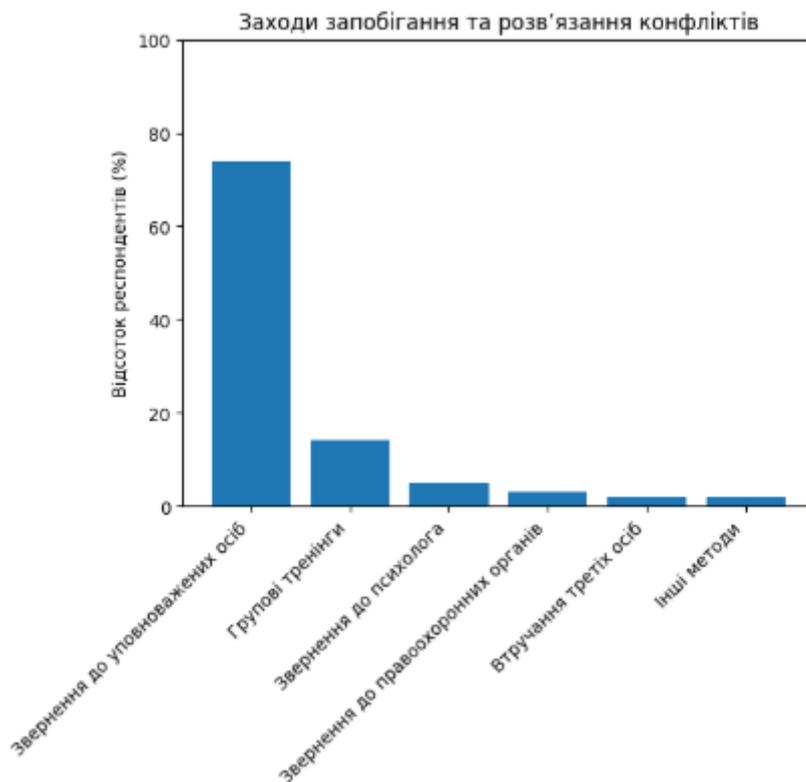


Рисунок 1.13 – Розподіл відповідей на запитання «Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо очікуваної допомоги у розв'язанні конфліктних ситуацій засвідчив, що найбільшу довіру здобувачі освіти виявляють до представників студентського самоврядування (53%) та завідувача відділення (50%). Значна частина опитаних також зазначила, що намагається вирішувати конфлікти самостійно (40%), що свідчить про прагнення до самостійності та відповідальності у врегулюванні проблемних ситуацій.

Крім того, 31% респондентів очікують підтримки від уповноважених осіб Коледжу, 29% – від директора, 25% – від куратора групи, а 20% – від викладачів, яким довіряють. Менша частка здобувачів освіти розраховує на допомогу старости та одногрупників (10%), психолога (10%), батьків чи рідних (9%) та працівників структурних підрозділів (7%).

Отримані результати свідчать про високий рівень довіри до адміністративних та представницьких органів Коледжу, а також про значущу роль студентського самоврядування у врегулюванні конфліктних ситуацій в освітньому середовищі.

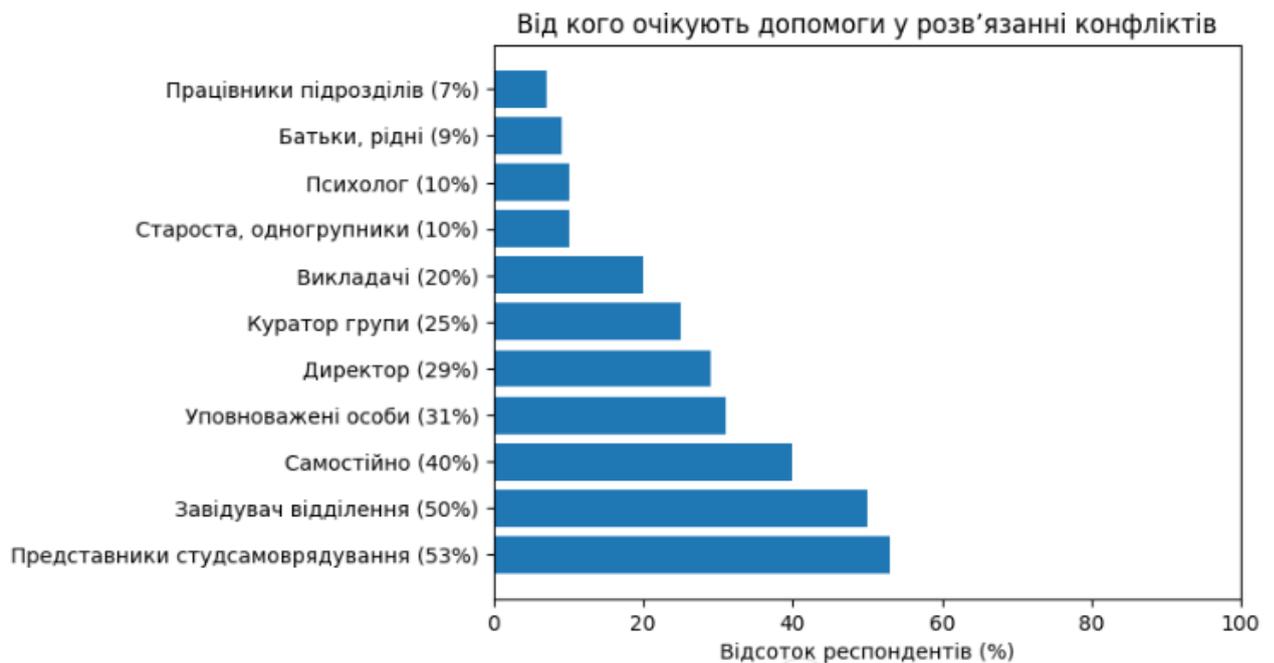


Рисунок 1.14 – Розподіл відповідей на запитання

«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 респондентів на запитання щодо оцінки академічної, інформаційної та психологічної підтримки з боку відділення, циклової комісії та інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях вирішення конфліктних ситуацій засвідчив високий рівень задоволеності здобувачів освіти. Зокрема, 80% опитаних оцінили таку підтримку на найвищому рівні — 5 балів, 17% надали оцінку 4 бали, а 3% визначили її на рівні 3 бали (рис. 1.15).

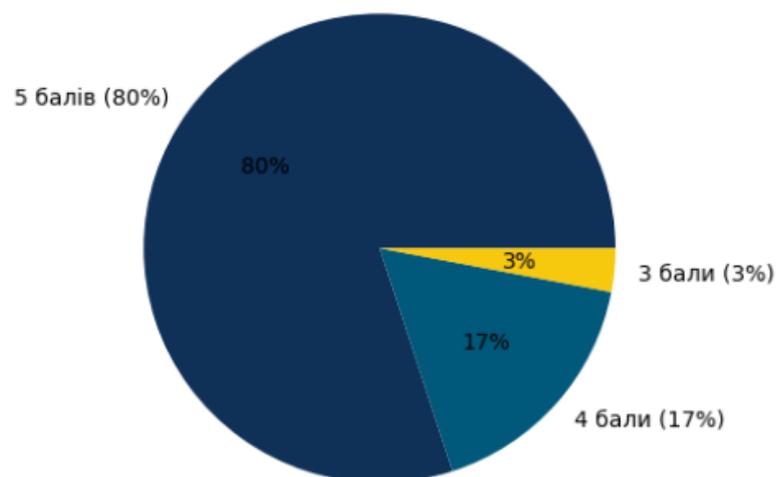


Рисунок 1.15 – Розподіл відповідей на запитання

«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 відкрите питання щодо побажань і пропозицій стосовно вдосконалення процедур запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій, а також забезпечення доброчесності й безпечності освітнього середовища. Узагальнення відповідей здобувачів освіти дозволило виокремити такі основні пропозиції:

1. Підвищити рівень інформування про існуючі процедури розгляду скарг через проведення додаткових роз'яснювальних зустрічей.

2. Регулярно організовувати тренінги з розвитку комунікативних навичок і медіації для здобувачів освіти та викладачів.

3. Забезпечити оперативний та чіткий зворотний зв'язок під час розгляду звернень і скарг.

4. Розширити доступ до консультацій психолога, у тому числі в онлайн-форматі.

5. Активізувати роль студентського самоврядування у профілактиці конфліктів та посередництві.

6. Створити зручні електронні форми подання звернень для забезпечення анонімності та конфіденційності.

7. Проводити періодичні моніторингові опитування щодо рівня задоволеності процедурами врегулювання конфліктів.

8. Посилити популяризацію принципів академічної доброчесності та культури взаємоповаги серед усіх учасників освітнього процесу.

Обговорювати конфлікти відкрито й вирішувати їх мирно. Загалом здобувачі освіти зазначають, що викладачі й керівництво ставляться до них справедливо та підтримують належний рівень взаємин.