

**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 230 респондентів (таблиця 1).

Таблиця 1 – Кількість респондентів за освітньо-професійними програмами

Спеціальність	Освітньо-професійна програма	Кількість респондентів, осіб
Освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»		
(G13) 181 Харчові технології	Виробництво харчової продукції	180
Ступінь вищої освіти «Бакалавр»		
(G13) 181 Харчові технології	Ресторанні технології	50
Всього		230

Аналіз результатів опитування щодо видів конфліктів, з якими здобувачі освіти найчастіше стикаються в освітньому процесі, показав, що респондентам було запропоновано чотири можливі варіанти відповіді (рис. 1.1). Отримані дані свідчать, що 38% опитаних зазначили наявність конфліктів між здобувачами освіти та викладачами, 2% – між самими здобувачами освіти, тоді як жоден із респондентів не вказав на конфлікти між здобувачами освіти та керівництвом Коледжу (0%). Водночас найбільша частка відповідей – 60% – припала на варіант «інше».

У коментарях до цього варіанта респонденти переважно 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 і сприятливе для навчання.

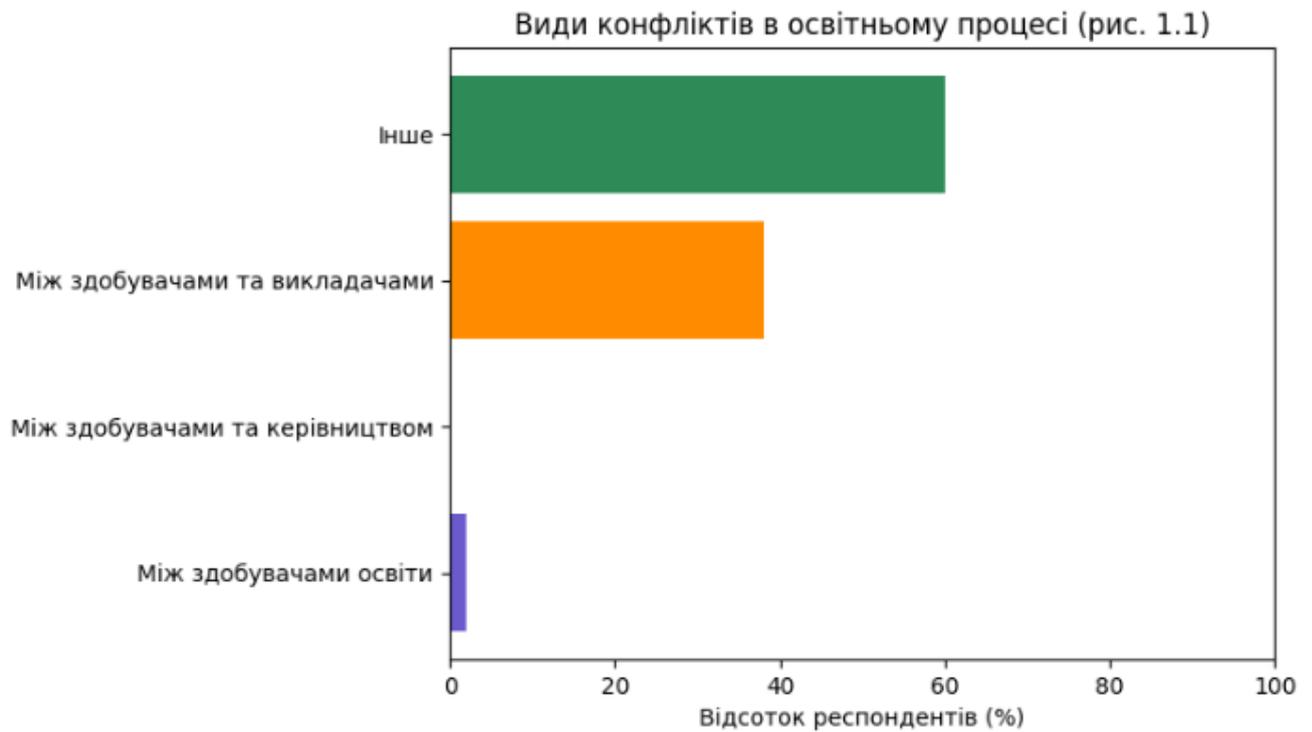


Рисунок 1.1 – Розподіл відповідей на запитання  
«Визначте види конфліктів, з якими ви найчастіше стикаєтеся в освітньому процесі», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо причин конфліктів між здобувачами освіти показав, що найчастіше опитані пов’язують їх виникнення із заздрістю та суперництвом — 28%. Водночас 20% респондентів вказали на стрес і перевтому, ще 20% обрали варіант «інші причини». Індивідуальні особливості (характер, темперамент) як чинник конфліктів відзначили 19% опитаних, розбіжність у поглядах та інтересах — 11%, а непорозуміння — 8%.

У коментарях до варіанту «інші причини» здобувачі освіти зазначали: «не можу відповісти через відсутність досвіду», «для мене вірні кілька варіантів», «жодних», «не стикався з конфліктами».

Отримані результати свідчать про те, що конфлікти найчастіше пов’язані з особистісними чинниками, емоційним напруженням і суперництвом, тоді як частина здобувачів освіти взагалі не вважає конфлікти характерними для освітнього середовища.

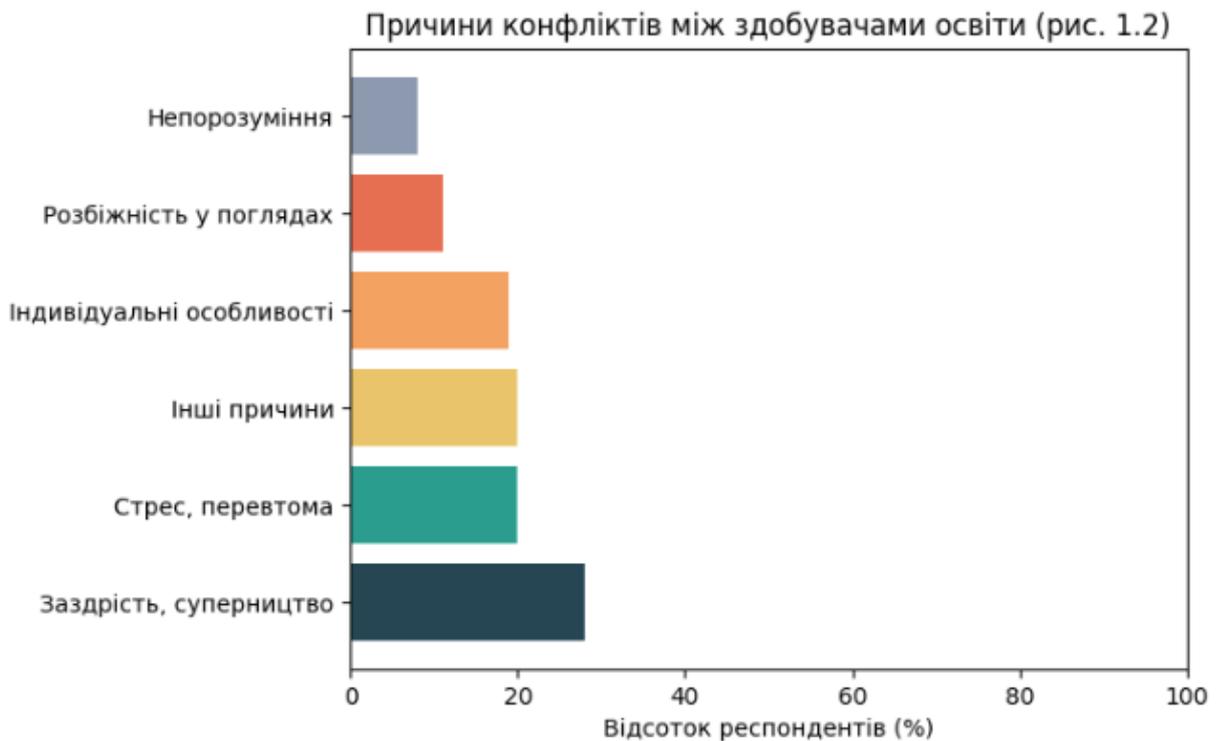


Рисунок 1.2 – Розподіл відповідей на запитання  
«Які, на Вашу думку, причини конфліктів між здобувачами освіти», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо причин конфліктів між викладачами та здобувачами освіти засвідчив, що найвагомим чинником, на думку опитаних, є упереджене ставлення викладачів до здобувачів освіти та заниження оцінок — 50%. Чверть респондентів (25%) обрали варіант «інші причини», пояснюючи це відсутністю особистого досвіду конфліктів або їх повною відсутністю.

Крім того, 15% опитаних вважають, що конфлікти можуть виникати через поведінку здобувачів освіти та неповажливе ставлення до викладачів, а 10% пов'язують їх із неуспішністю здобувачів.

Отримані результати свідчать про те, що ключовими причинами конфліктних ситуацій між викладачами і здобувачами освіти респонденти вважають суб'єктивність оцінювання та особливості взаємодії сторін освітнього процесу, хоча значна частина опитаних узагалі не стикається з подібними ситуаціями.

Причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти (рис. 1.3)

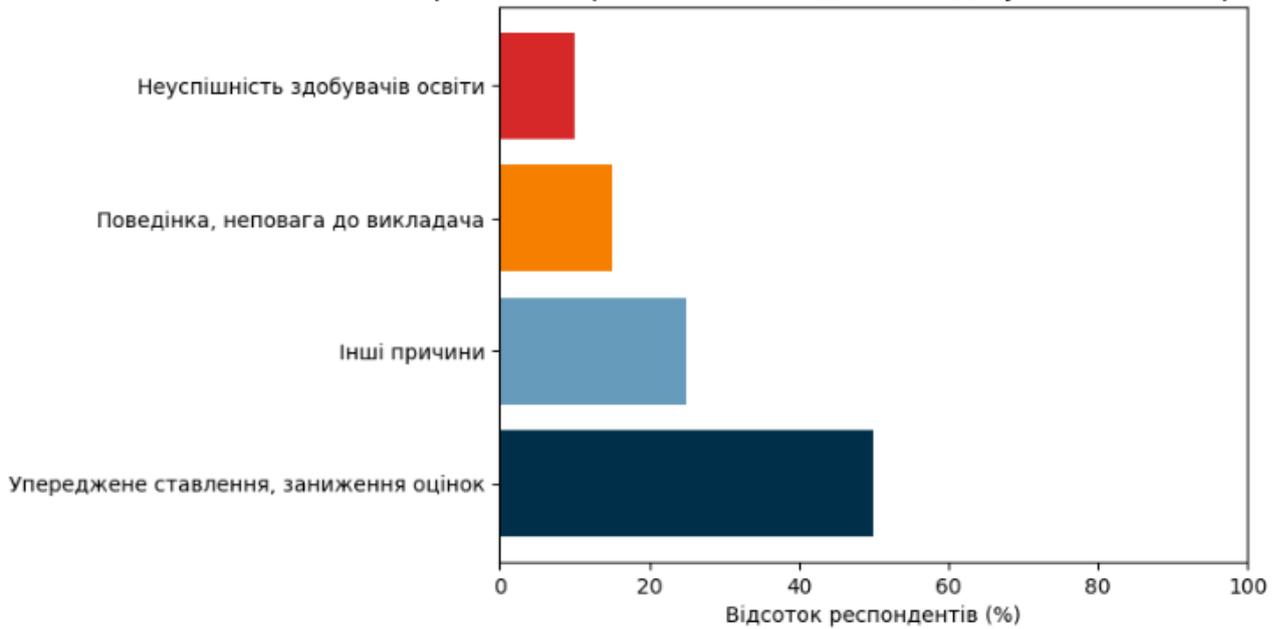


Рисунок 1.3 – Розподіл відповідей на запитання «Виділіть основні, на Ваш погляд, причини конфліктів між викладачами і здобувачами освіти», %

Аналіз відповідей респондентів щодо способів вирішення конфліктів між здобувачами освіти та викладачами показав, що 51% опитаних вважають найбільш ефективним шляхом урегулювання конфлікту досягнення компромісу. Водночас 38% респондентів переконані, що до вирішення конфліктної ситуації доцільно залучати представників студентського самоврядування.

Ще 9% опитаних зазначили необхідність втручання керівництва, а 2% обрали варіант «іншим шляхом».

Отримані результати свідчать про переважну орієнтацію здобувачів освіти на конструктивні способи врегулювання конфліктів, зокрема шляхом діалогу та компромісу, при одночасному визнанні важливості участі адміністрації та органів студентського самоврядування у складніших ситуаціях.

Способи вирішення конфліктів між здобувачами та викладачами (рис. 1.4)

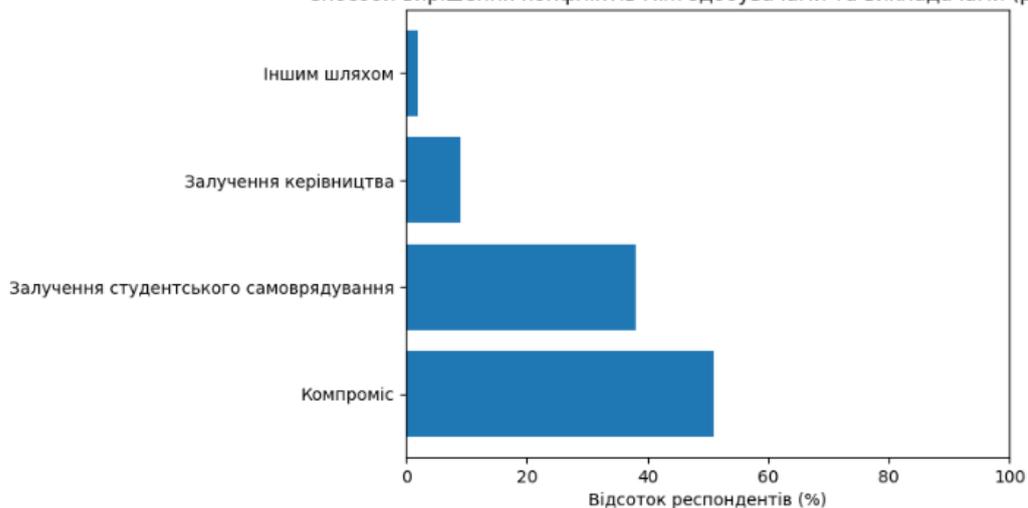


Рисунок 1.4 – Розподіл відповідей на запитання  
«Яким чином найчастіше вирішуються конфлікти між здобувачами освіти та викладачами», %

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). Метою цього питання було визначення рівня академічної доброчесності викладачів та оцінка прозорості процедур оцінювання в освітньому процесі ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

Аналіз отриманих відповідей дає можливість зробити висновки щодо рівня довіри здобувачів освіти до системи контролю знань і забезпечення принципів чесності та об'єктивності під час проведення контрольних заходів

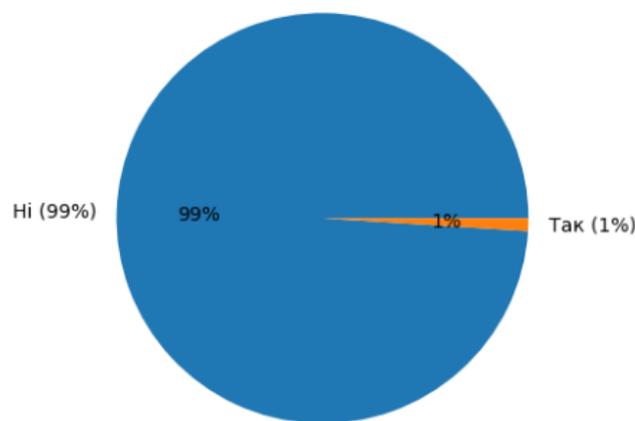


Рисунок 1.5 – Розподіл відповідей на запитання  
«Чи доводилось Вам під час навчання стикатись з фактами недоброчесності з боку викладачів при проведенні контрольних заходів», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо досвіду оскарження результатів оцінювання навчальних досягнень показав, що переважна більшість опитаних — 99% — не зверталися до процедури перегляду оцінок. Лише 1% респондентів зазначили, що мали досвід оскарження (рис. 1.6).

Отримані результати свідчать про високий рівень прийняття здобувачами освіти результатів оцінювання, довіру до його об'єктивності та відсутність потреби у застосуванні процедури оскарження у більшості випадків.

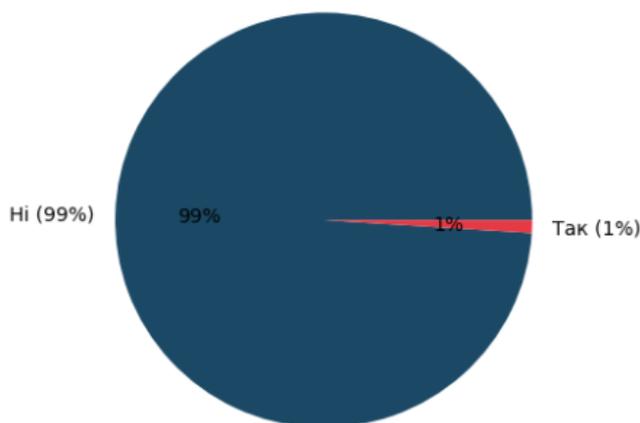


Рисунок 1.6 – Розподіл відповідей на запитання «Чи доводилось Вам оскаржувати результати оцінювання навчальних досягнень», %

Аналіз відповідей респондентів 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 повністю досконалою або не гарантує повної справедливості під час вирішення спірних питань (рис. 1.7).

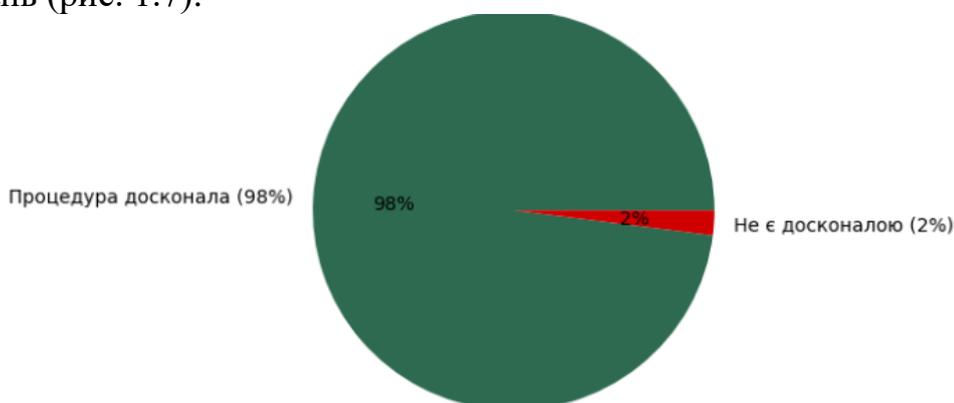


Рисунок 1.7 – Розподіл відповідей на запитання «Якщо так, чи вважаєте Ви процедуру оскарження досконалою, тобто такою, що дозволяє об’єктивно вирішити конфліктну ситуацію», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо випадків сексуальних домагань у Коледжі засвідчив повну відсутність таких проявів у межах освітнього процесу. Жоден із опитаних не зазначив, що стикався з подібними ситуаціями: варіанти «так, неодноразово» та «так, іноді» не були обрані (0%). Натомість 100% респондентів підтвердили, що жодного разу не стикалися з проявами сексуальних домагань (рис. 1.8).

Це свідчить про безпечність освітнього середовища та дотримання етичних

норм взаємодії між учасниками освітнього процесу.

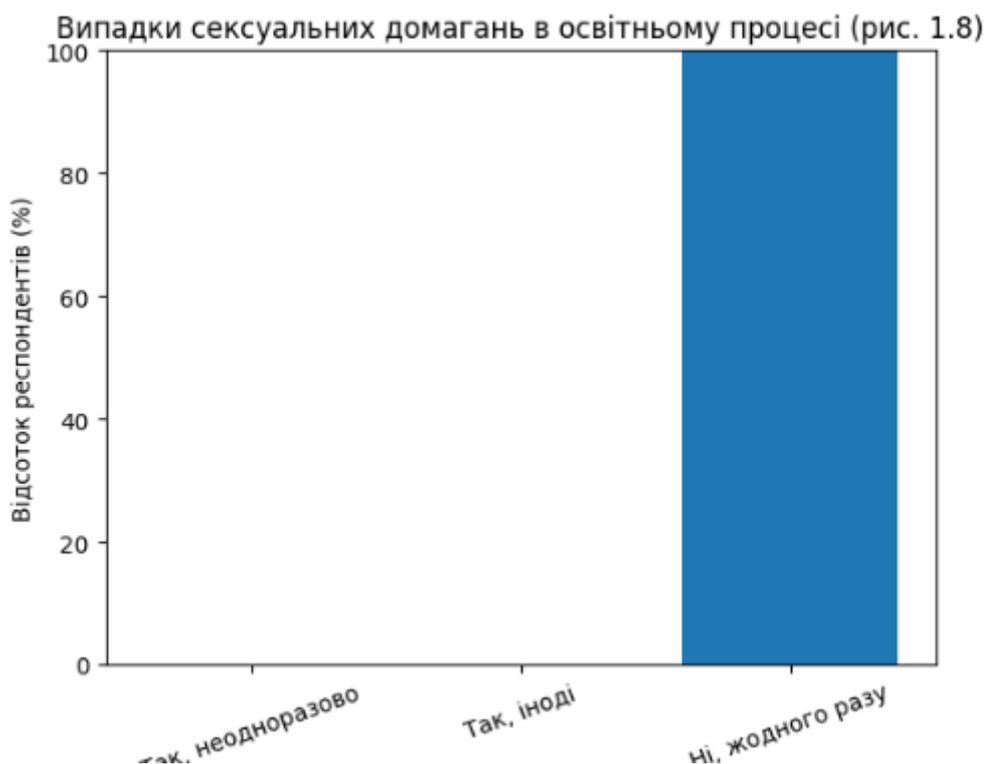


Рисунок 1.8 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви в Коледжі із сексуальними домаганнями з боку будь-якого учасника освітнього процесу», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо обізнаності з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із сексуальними домаганнями, показав, що переважна більшість здобувачів освіти — 99% — підтвердили свою поінформованість у цьому питанні. Лише 1% опитаних зазначили, що не ознайомлені з відповідною процедурою (рис. 1.9).

Отримані результати свідчать про високий рівень інформованості здобувачів освіти щодо механізмів захисту їхніх прав та функціонування процедур реагування на подібні ситуації у ВСП «ХТЕФК ДТЕУ».

Обізнаність із процедурою розгляду скарг щодо сексуальних домагань (рис. 1.9)

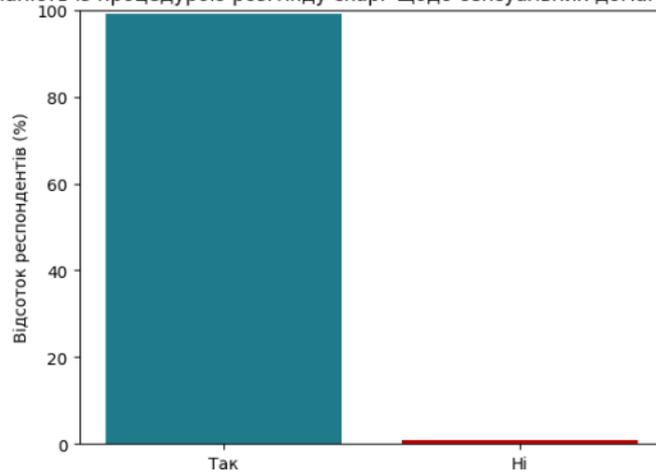


Рисунок 1.9 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, що пов'язані із сексуальним домаганням», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо випадків булінгу під час навчання засвідчив однакову позицію здобувачів освіти. Усі опитані — 100% — зазначили, що жодного разу не стикалися з проявами булінгу стосовно себе або одногрупників (рис. 1.10).

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

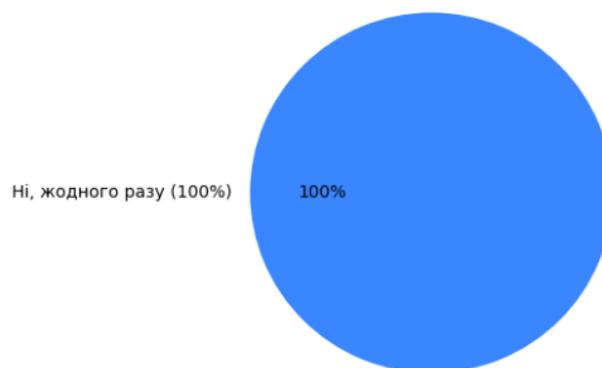


Рисунок 1.10 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками булінгу стосовно Вас або одногрупників», %

Аналіз результатів опитування щодо обізнаності здобувачів освіти з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом, засвідчив, що переважна більшість респондентів — 99% — підтвердили свою поінформованість із цього

питання. Водночас 1% опитаних зазначили, що не ознайомлені з відповідною процедурою (рис. 1.11).

Отримані дані свідчать про високий рівень обізнаності здобувачів освіти щодо механізмів захисту від булінгу та реагування на подібні ситуації, хоча незначна частка респондентів потребує додаткового інформування.

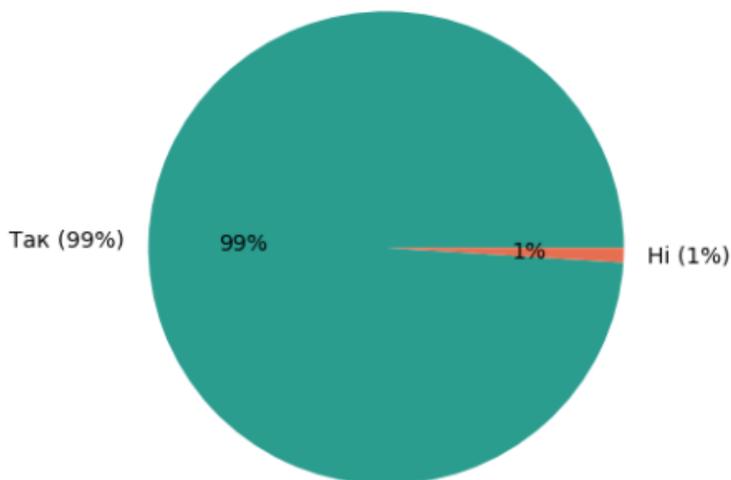


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із булінгом», %

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

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

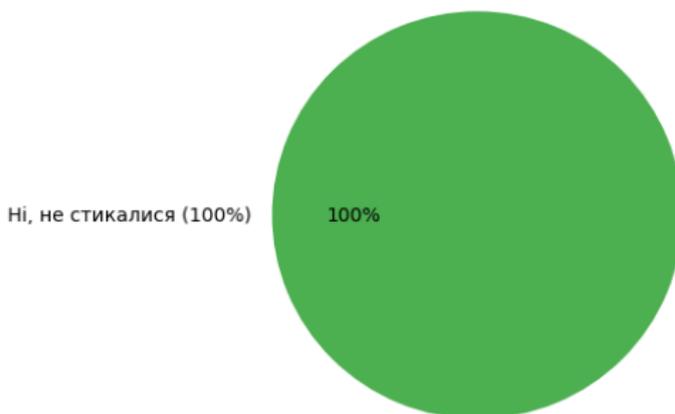


Рисунок 1.11 – Розподіл відповідей на запитання «Чи стикалися Ви під час навчання з випадками корупції стосовно Вас або одногрупників», %

Аналіз результатів опитування засвідчив, що переважна більшість респондентів — 99% — підтвердили свою обізнаність із процедурою розгляду

скарг, пов'язаних із корупцією. Лише 1% опитаних зазначили, що не замислювалися над цим питанням і відповіли «ні» (рис. 1.12).

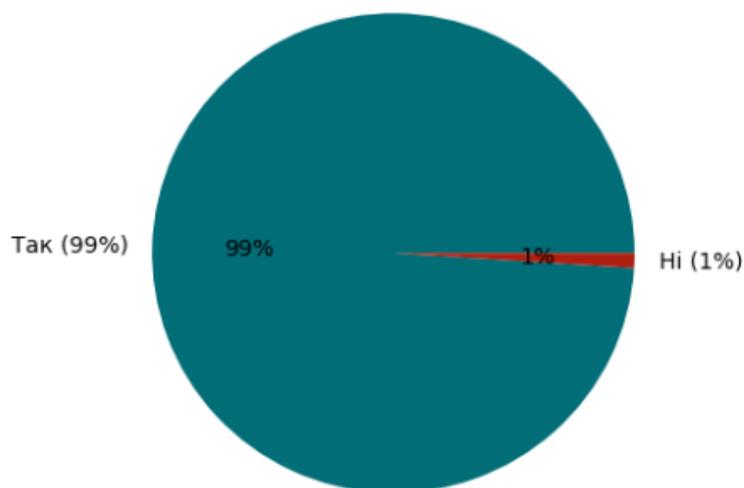


Рисунок 1.12 – Розподіл відповідей на запитання «Чи ознайомлені Ви з процедурою розгляду скарг, пов'язаних із корупцією», %

Аналіз відповідей респондентів на запитання щодо заходів, які сприятимуть запобіганню та розв'язанню конфліктних ситуацій, показав, що найбільш ефективним механізмом більшість опитаних вважають звернення до уповноважених осіб Коледжу — 60%.

Водночас 12% респондентів відзначили важливість групових тренінгів як профілактичного інструменту формування конструктивної комунікації, по 10% опитаних вважають доцільним звернення до психолога або до правоохоронних органів. Невелика частка респондентів вказала на інші методи врегулювання конфліктів — 5%, а також на втручання третіх (незацікавлених) осіб — 3%.

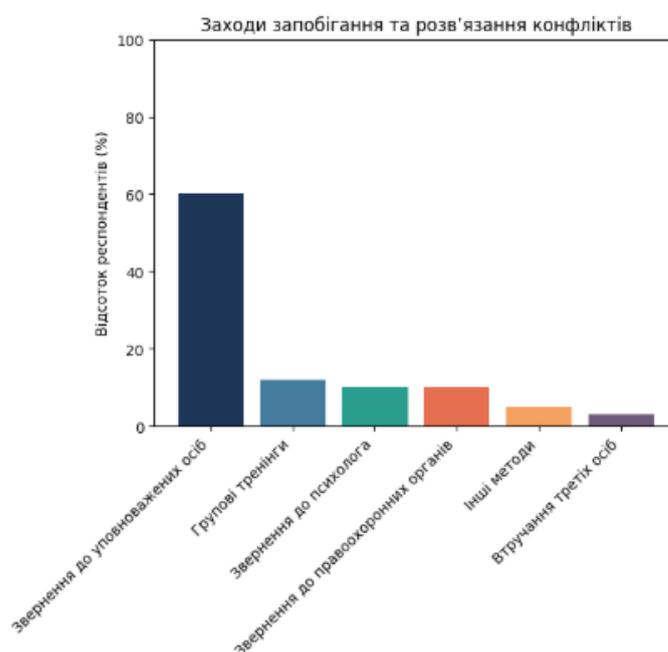


Рисунок 1.13 – Розподіл відповідей на запитання  
«Які заходи, на Вашу думку, сприятимуть запобіганню та розв’язанню  
конфліктних ситуацій», %

Аналіз відповідей респондентів щодо того, від кого вони очікують допомоги у вирішенні конфліктних ситуацій, показав, що найбільшу довіру здобувачі освіти виявляють до завідувача відділення (59%) та представників студентського самоврядування (54%). Значна частина опитаних також зазначила, що намагається розв’язувати конфлікти самостійно (39%) або звернулася б до директора (32%).

Менша частка респондентів розраховує на підтримку куратора групи та уповноважених осіб Коледжу (по 15%), працівників структурних підрозділів (13%) і викладачів, яким довіряють (10%). Найменше здобувачі освіти очікують допомоги від старости чи одногрупників (5%), батьків або рідних (2%) та психолога (1%).

Отримані результати свідчать про високу довіру до адміністративного керівництва та органів студентського самоврядування як ключових суб’єктів врегулювання конфліктних ситуацій.

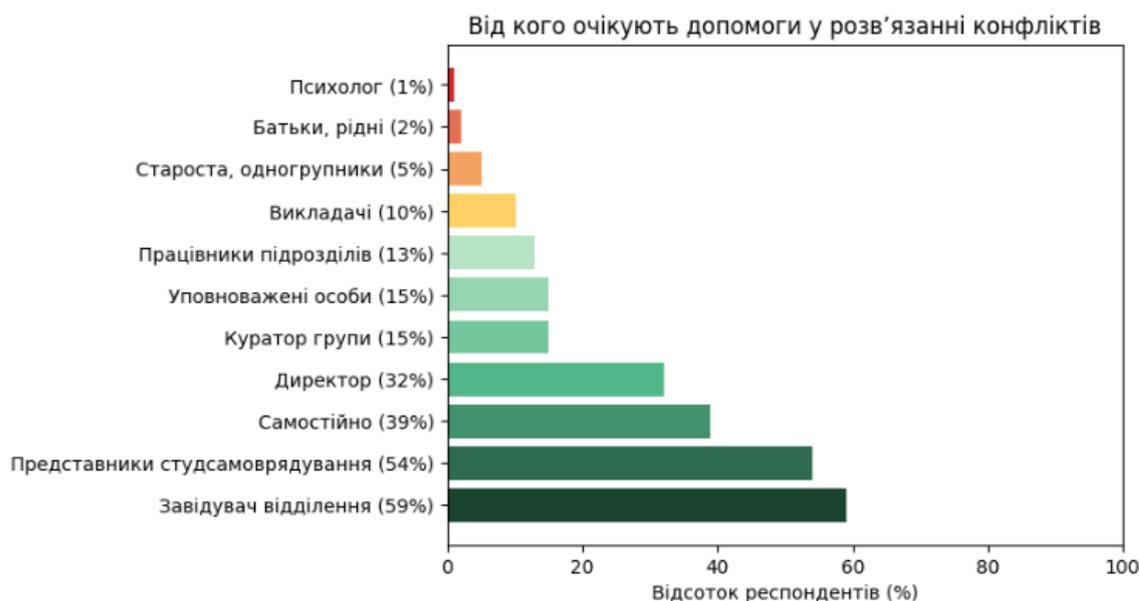


Рисунок 1.14 – Розподіл відповідей на запитання

«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 результатів опитування щодо оцінки академічної, інформаційної та психологічної підтримки з боку відділення, циклової комісії та інших структурних підрозділів Коледжу у питаннях вирішення конфліктних ситуацій засвідчив переважно позитивне сприйняття цієї підтримки здобувачами освіти.

Більшість респондентів — 80% — оцінили рівень підтримки на найвищому рівні (5 балів). Ще 10% надали оцінку 4 бали, а 10% — 3 бали (рис. 1.15).

Отримані результати свідчать про високий рівень довіри до структур Коледжу та позитивну оцінку їхньої ролі у врегулюванні конфліктних ситуацій.

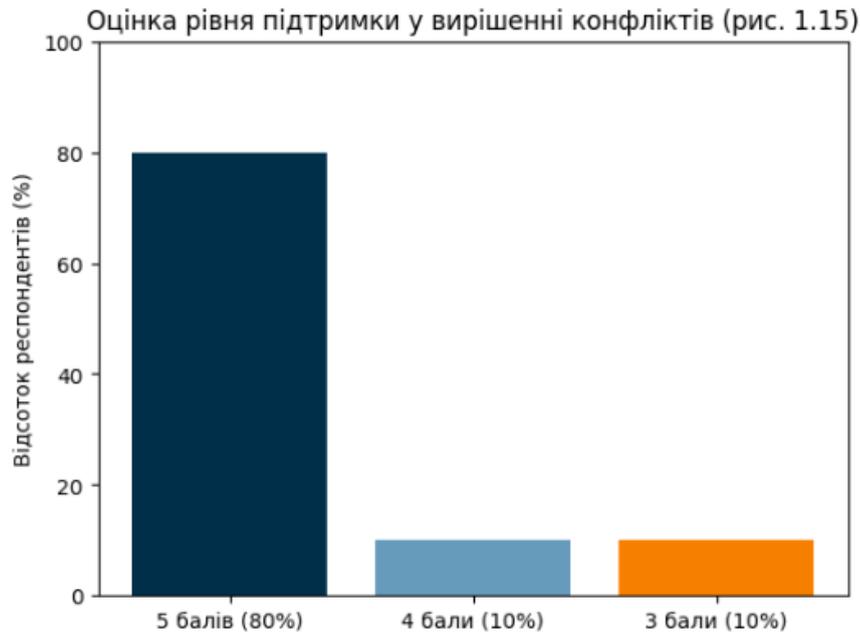


Рисунок 1.15 – Розподіл відповідей на запитання «Як Ви оцінюєте академічну, інформаційну, психологічну підтримку з боку відділення, циклової комісії, інших структурних підрозділів Коледжу в питаннях вирішення конфліктних ситуацій», %

Останнім питанням анкети було відкрите запитання щодо побажань і пропозицій стосовно вдосконалення процедур запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій, забезпечення доброчесності та підтримки здобувачів освіти. Узагальнивши відповіді респондентів, можна виокремити такі основні пропозиції:

1. Проводити регулярні інформаційні зустрічі щодо процедур розгляду скарг та механізмів захисту прав здобувачів освіти.
2. Організувати більше тренінгів із розвитку комунікації, медіації та культури конструктивного вирішення конфліктів.
3. Забезпечити можливість анонімного подання звернень через електронні сервіси.
4. Розширити доступ до консультацій психолога та популяризувати психологічну підтримку.
5. Посилити зворотний зв'язок під час розгляду звернень і скарг для підвищення прозорості процедур.