

**Положение
о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг на
ОП СПО ППКРС ГБПОУ СОЧГК им. О. Колычева**

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Правительства Самарской области от 09.12.2015 № 820 «О Порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Самарской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания», с приказом министерства образования и науки Самарской области № 246-од от 08.06.2020г. «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий» для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБПОУ СОЧГК им. О. Колычева на ОП СПО ППКРС.

Настоящее положение входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством колледжа.

2. Термины, определения и сокращения

Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Оценка качества образования – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т. е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

**3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей
качеством образовательных услуг**

Настоящее положение предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых колледжем, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

Для оценки удовлетворенности потребителей услуг на образовательной программе (ОП) проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых колледжем;
- повышения степени взаимодействия между колледжем и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа колледжа;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия колледжа требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых колледжем.

Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;

- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

Колледж по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных потребителей;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательной деятельности.

Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления колледжем, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

Заместители директора колледжа по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:

- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
- определение и структурирование потребителей;
- определение системы оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- проведение экспертизы (валидация) анкет;
- определение источников информации;
- получение информации от потребителей (анкетирование);
- обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых колледжем.

4. Порядок проведения анкетирования

В колледже используются плановое и внеплановое (по мере необходимости) анкетирование на бумажных или электронных носителях информации.

В колледжа проводится анкетирование следующих групп:

- студенты всех групп ОП ППКРС (Приложение 1);
- родителей (законных представителей) обучающихся и студентов (Приложение 2);

Анкетирование студентов проводится 1 раз в год в плановом порядке – в начале года

(октябрь-ноябрь). По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

Анкетирование родителей (законных представителей) проводится в плановом и внеплановом порядке не реже 1 раза в год.

Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5. Порядок регистрации информации, полученной с интернет ресурсов (группы ВК, электронная почта, и т.п.)

Электронная почта, сообщения в группах ВК проверяется ежедневно. Информация изымается по мере поступления секретарями учебных частей, делопроизводителями, администраторами официального сайта и групп ВК. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале входящих документов.

Все отзывы, предложения и комментарии содержимого раздела обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

6. Хранение

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора в течение учебного года.

Положение
рассмотрено и принято на заседании Совета Учреждения 15.10.2020 Протокол № ____

Анкета для студентов и обучающихся

Цель: выявить уровень удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемый студент!

Укажите, пожалуйста, группу/курс, в которой вы учитесь _____

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

Внимательно прочитайте утверждения, укажите вашу позицию.

Вопрос	Ответ				
	4—полностью удовлетворен	3—скорее удовлетворен	2—скорее неудовлетворен	1—полностью неудовлетворен	0— затрудняюсь ответить
1.Насколько Вы удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности колледжа?					
2. Насколько Вы удовлетворены полнотой и доступностью информации на сайте в сети Интернет и в социальных сетях?					
3 . На сколько Вы удовлетворены материально-технической оснащённостью учебных аудиторий, кабинетов?					
4. Насколько Вы удовлетворены оснащением современным компьютерным оборудованием и использованием компьютерной техники в учебном процессе?					
5. Насколько Вы удовлетворены режимом учебной (аудиторной) работы, качеством расписания?					
6.На сколько Вы удовлетворены библиотекой и читальным залом колледжа, доступностью нот, учебников, методических пособий и т.п. в электронной и печатных формах?					
7. Насколько Вы удовлетворены отношением администрации, доступностью администрации?					
8. Насколько Вы удовлетворены отношением преподавателей, доступностью преподавателей?					

9. На сколько Вы удовлетворены квалификацией преподавателей?					
10. Насколько Вы удовлетворены качеством образовательного процесса по отдельным дисциплинам (модулям) и образовательной программе в целом?					
11. Насколько Вы удовлетворены качеством проведения мастер-классов в колледже?					
12. Насколько Вы удовлетворены организацией проведения практик?					
13. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?					
14. Насколько вы удовлетворены работой колледжа по оказанию содействия в трудоустройстве по специальности?					
15. На сколько вы удовлетворены качеством образовательных услуг предоставляемых колледжем в целом?					

Анкета для родителей

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Уважаемые родители (законные представители)!

Укажите, пожалуйста, (группу/курс), в котором учится ваш ребенок _____.

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

Вопрос	Ответ				
	4–полностью удовлетворен	3–скорее удовлетворен	2–скорее неудовлетворен	1–полностью неудовлетворен	0–затрудняюсь ответить
1.Насколько Вы удовлетворены успехами вашего ребенка в обучении?					
2.Насколько Вы удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности Колледжа ,в том числе сайте, в сети Интернет и в социальных сетях?					
3.Насколько Вы удовлетворены качеством образовательных услуг, которые оказывает Техникум?					
4.НасколькоВыудовлетворены материально-технической оснащенностью учебных аудиторий, кабинетов?					
5.НасколькоВыудовлетворены качеством расписания учебных занятий(отсутствием«окон»в расписании, своевременное предупреждение студентов об изменениях в расписании)?					
6.НасколькоВыудовлетворены Библиотечным обслуживанием (обеспеченностью учебниками, электронными пособиями, компьютерами)?					
7.На сколько Вы удовлетворены Воспитательной деятельностью и внеаудиторной работой со студентами в колледже?					
8.На сколько Вы удовлетворены качеством преподавания ,уровнем профессионализма преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)?					
10.Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с колледжем для повышения результативности обучения Вашего ребенка?					
11.Насколько Вы удовлетворены взаимодействием Вашего ребенка и Вас с классным руководителем группы?					
12.Насколько Вы удовлетворены отношением педагогических работников в колледже к студентам (доброжелательны, вежливы и компетентны)?					

13.Насколько Вы удовлетворены возможностью Вашего ребенка участвовать в научных, культурных, спортивных и общественных мероприятиях колледжа?					
14.Насколько Вы удовлетворены работой колледжа в организации проведении практик?					
15.Насколько Вы удовлетворены работой Техникума по оказанию содействия в трудоустройстве по специальности?					

Анкета для преподавателей

Цель: изучение удовлетворенности преподавателей и жизнедеятельностью в колледже

Вопрос	Ответ			
	полностью удовлетворен	удовлетворен в большей мере	не в полной мере	неудовлетворен
Удовлетворены ли вы расписанием??				
Удовлетворены ли вы качеством лабораторий, учебными кабинетами, оборудованием?				
Имеются ли в вашей образовательной организации условия (помещения) для отдыха преподавателя				
Доступны ли для Вас электронные информационные ресурсы (ЭБС, поисковые системы, образовательные платформы)?				
Удовлетворены ли вы материально-техническими условиями организации образовательного процесса по программе в целом?				
Всегда ли доступна вам вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?				
Удовлетворены ли вы качеством оказываемой методической помощи				
Удовлетворяет ли вас качество фондов читального зала и библиотеки?				
Считаете ли вы свою административную нагрузку чрезмерной				
Создана ли в образовательной организации атмосфера, благоприятная для работы?				
Удовлетворены ли вы взаимоотношениями с руководством вашей образовательной организации?				
Удовлетворены ли вы в целом организацией образовательной деятельности в вашей образовательной организации?				
Итого:				

Анкета

для работодателей об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

№ п/п	Характеристика качества образования	Средний балл (макс.100)
1	Насколько вы удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников	
2	Насколько вы удовлетворены уровнем подготовки практической выпускников	
3	Насколько вы удовлетворены профессиональными качествами выпускников	
4	Насколько вы удовлетворены уровнем коммуникативных качеств выпускников	
5	Насколько вы удовлетворены дисциплиной и исполнительностью выпускников	
6	Насколько вы удовлетворены способностью выпускников техникума к самообразованию	
7	Насколько профессиональные компетенции выпускников, сформированные при освоении образовательных программ (ОП) соответствуют трудовым функциям профессиональных стандартов, указанных в ОП	
8	Насколько вы удовлетворены уровнем владения выпускниками современными технологиями, применяемые в профессиональной деятельности	
9	Насколько вы удовлетворены способностями обучающихся (выпускников) к командной работе и их лидерскими качествами	
10	Насколько вы удовлетворены способностями обучающихся (выпускников) к разработке и реализации проектов	
	Итого:	