

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «Обшаровский
государственный техникум
им.В.И.Суркова»
Приказ № 269 о/д от 18.09.2020г.
Н.В.Захаров
«18» сентября 2020г.



ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАННЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

РАССМОТРЕНО
Советом обучающихся
Протокол № 4 от 17.09.2020г.

РАССМОТРЕНО
Советом родителей
Протокол № 4 от 17.09.2020г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением Самарской области «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова»»

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

– Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

– Устава ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова»» (далее – «Техникум»).

2. Термины, определения и сокращения

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

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

3. Процедура оценки степени удовлетворённости потребителей качеством образования

3.1. Оценка степени удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
- б) повышения качества образовательных услуг;

в) повышения степени взаимодействия между техникумом и потребителями услуг;

г) повышения рейтинга, имиджа техникума у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;

д) демонстрации постоянного улучшения и соответствия техникума требованиям потребителей, надёжности и стабильности.

3.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

В их числе:

- Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

- Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (это удовлетворенность и материально-техническим обеспечением, и качеством предоставляемых услуг).

3.3. Процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

а) процедуру внутреннего мониторинга – мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся; мониторинга удовлетворённости сотрудников техникума;

б) процедуру внешнего мониторинга – мониторинга удовлетворённости работодателей - потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

Требования к мониторингу удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций; пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

4. Порядок проведения мониторинга

4.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение и структурирование потребителей;
- в) определение показателей, методов, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;
- г) разработка и валидация анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- д) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- е) оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами работы техникума по результатам анкетирования (для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и программа ее обработки);
- ж) оценка степени удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;
- з) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

4.2 Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних потребителей проводится не реже 1 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование. Оценка и анализ удовлетворённости внешних потребителей проводится не реже 1 раза в три года.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в годовой план работы техникума.

4.3. Определение и структурирование потребителей

В качестве потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают абитуриенты, студенты, их родители или законные представители, преподаватели, кураторы, административно-управленческий персонал техникума.

К внешним потребителям относятся: учредитель, работодатели.

4.4. Определение системы оцениваемых показателей/критериев

4.4.1 Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений студентов;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава;
- е) качество инновационной и научной деятельности;
- ж) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

4.4.2 Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

5. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях (Приложения 1,2,3).

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа.

5.3. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.

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

6. Ответственность и полномочия участников процесса

6.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

6.2. На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

Анкета для опроса работодателей

Приглашаем Вас принять участие в опросе руководителей предприятий и организаций, проводимого ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова». Цель этого опроса - получение информации о мнениях и ожиданиях работодателей относительно качества подготовки специалистов в системе среднего профессионального образования и формирования их личностных и профессиональных компетенций.

Ваше мнение и Ваши экспертные оценки чрезвычайно важны для анализа взаимосвязи рынка труда и существующей системы профессионального образования. Ваши ответы, наряду с ответами и оценками руководителей других предприятий и организаций, будут использованы исключительно в обобщенном виде.

Заранее благодарим за Ваше участие в опросе!

1. Какова организационно-правовая форма Вашего предприятия /организации?

- Государственное/коммунальное предприятие
- Производственный кооператив, товарищество любой формы (ООО и т.п.)
- Акционерное общество
- Индивидуальное (семейное), частное предприятие
- Некоммерческая организация

Другое: _____

2. К какой сфере или отрасли относится Ваше предприятие/организация?

- Образование
- Государственная служба
- Сельское хозяйство
- Сфера деловых услуг (реклама, маркетинг, производство программных продуктов и т.д.)

т.д.)

- Связь
- Промышленность
- Центр социального обслуживания

Другое: _____

3. Испытывает ли в настоящее время Ваше предприятие/организация потребность в квалифицированных специалистах?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

4. Как Вы полагаете, востребованы ли в настоящее время на различных рынках труда квалифицированные специалисты следующих профессий/специальностей?

	Скорее, да	Скорее, нет	Затрудняюсь
Механизация сельского хозяйства			
Экономика и бухгалтерский учёт			
Мастер технического обслуживания и ремонта машинно-тракторного парка			
Социальный работник			
Автомеханик			

5. Что Вы обычно в первую очередь предпринимаете (или предпримите в случае необходимости), чтобы решить проблему дефицита высококвалифицированных специалистов? (Возможно до 2-х вариантов ответов).

- Обращаемся в государственную службу занятости
- Обращаемся в частные агентства по подбору персонала
- Даем объявления в газеты, на радио, телевидение, в Интернете и пр.
- Ищем с помощью коллег, знакомых
- Выделяем средства на целевое обучение студентов
- Привлекаем выпускников на постоянную работу, организуем студентам практику
- Направляем своих работников на курсы
- Другое: _____

6. Пожалуйста, попытайтесь определить, какие именно качества в квалифицированном специалисте Вы цените как наиболее важные. Для этого внимательно прочтите приведённые ниже характеристики и пронумеруйте их по степени значимости в пределах от 1 до 5. При этом 5 - самая значимая характеристика, 4 - немного менее значимая, 3 - менее значимая и вплоть до 1, которая является самой незначимой.

	1	2	3	4	5
Наличие базовых профессиональных знаний, теоретическая подготовленность					
Способность к образовательному росту, развитию профессиональной компетентности					
Общая культура					
Инициативность, способность выдвигать новые идеи					
Умение работать на результат, умение представить результаты своего труда					
Умение работать в коллективе					
Трудовая дисциплина					
Наличие базовых профессиональных умений и навыков, практическая подготовленность					

7. Работают ли в Вашем предприятии /организации выпускники ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова»?

- Да (переходите к следующему вопросу)
- Нет(переходите к 9 вопросу)
- Затрудняюсь ответить (переходите к 9 вопросу)

8. Дайте, пожалуйста, общую оценку работающим в Вашем предприятии/организации выпускникам ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова» по указанным в таблице характеристикам. Выберите оценку по каждой характеристике по 5-ти балльной шкале, где «1» - самая низкая оценка, а «5» - самая высокая оценка.

	1	2	3	4	5
Наличие базовых профессиональных знаний, теоретическая подготовленность					

Наличие базовых профессиональных умений и навыков, практическая подготовленность					
Способность к образовательному росту, развитию профессиональной компетентности Инициативность, способность выдвигать новые идеи					
Общая культура					
Трудовая дисциплина					
Умение работать в коллективе					
Умение работать на результат, умение представить результаты своего труда					

9. Намерено ли Ваше предприятие/организация в 2020-2021г.г. расширить/начать сотрудничество с ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова» с целью привлечения его выпускников на работу?

- Да, безусловно намерено
- Да, скорее намерено, чем не намерено
- Нет, скорее не намерено, чем намерено
- Нет, безусловно не намерено -

Затрудняюсь ответить

10. Какими дополнительными компетенциями должен обладать современный высококвалифицированный специалист нужного Вам профиля?

**Анкета для изучения уровня удовлетворенности родителей
качеством образовательных услуг техникума**

Уважаемые родители!

Приглашаем Вас принять участие в обсуждении важных для техникума проблем. Цель опроса - узнать Ваше мнение о качестве образовательных услуг в нашей образовательной организации, данные будут полезны для улучшения работы техникума.

Для этого Вам предстоит ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

Просим внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и выбрать ответ из предложенных вариантов. Если есть необходимость, допишите свой вариант ответа.

Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут представлены в обобщенном виде.

Просим Вас искренне ответить на вопросы.

1. Цель поступления Вашего ребенка в техникум?
 - а) получение профессиональных знаний;
 - б) возможность дальнейшего обучения в вузе
 - в) трудоустройство по специальности
 - г) воспитание личностных и профессиональных качеств
 - е) другой вариант _____
2. Каковы успехи Вашего ребенка в обучении?
 - а) хорошие и отличные;
 - б) удовлетворительные;
 - в) неудовлетворительные.
3. В какой группе учится ваш ребенок _____
4. Из каких источников Вы получаете информацию о результатах обучения Вашего ребенка в техникуме?
 - а) куратор/ мастер группы регулярно информирует по телефону
 - б) информацию получаю только на родительских собраниях;
 - в) информацию получаю на сайте техникума, в электронном дневнике;
 - г) сам звоню или прихожу в техникум;
 - д) информацию получаю со слов ребенка;
 - е) другой вариант _____
5. Оцените по 10 балльной шкале качество образовательных услуг, которые оказывает наше учебное заведение (где 0- минимальная, а 10-максимальная оценка)

7. Считаете ли Вы необходимым активное взаимодействие с техникумом для повышения результативности обучения Вашего ребенка?
 - а) да, необходимо тесное взаимодействие
 - б) считаю достаточным получение информации
 - в) считаю это необязательным
 - г) другой вариант _____
8. Можно ли сказать, что педагогические работники в техникуме доброжелательны, вежливы и компетентны?
 - а) Да
 - б) нет
10. Оцените по 10 балльной шкале возможности у Вашего ребенка участвовать в научных, культурных, спортивных и общественных мероприятиях техникума? _____

11. Что необходимо сделать для повышения качества образования в техникуме?
- а) ничего не надо менять, оставить всё, как есть
 - б) повысить уровень преподавания дисциплин
 - в) расширять сферу дополнительных платных услуг
 - г) уделять особое внимание индивидуальной работе со студентами
 - д) улучшить материально-техническое оснащение техникума
 - е) усилить воспитательную работу со студентами
12. Будете ли Вы рекомендовать обучение в техникуме другим людям?
- а) буду рекомендовать
 - б) не буду рекомендовать
 - в) затрудняюсь ответить
13. Выскажите, пожалуйста, свои пожелания по совершенствованию условий для повышения качества образования в техникуме:

Спасибо за участие

Анкета студента
Удовлетворенность обучением в техникуме

Одним из показателей в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности студентов различными аспектами процесса обучения в техникуме, которая определяется на основе изучения Вашего мнения в ходе социологического опроса

1. Ваш пол? _____
2. Ваш возраст? _____
3. Курс, на котором Вы учитесь? _____
4. Отделение/Специальность(профессия) _____
5. Где Вы проживаете?
 - а. В общежитии
 - б. С родителями
 - в. Имею свое жилье
 - г. Снимаю квартиру
6. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?
 - а. Полностью удовлетворен
 - б. Скорее удовлетворен
 - в. Не очень удовлетворен
 - г. Совсем не удовлетворен
 - д. Затрудняюсь ответить
7. Почему Вы выбрали именно ГБПОУ «Обшаровский государственный техникум им. В.И. Суркова»?
 - а. Здесь дают хорошее образование
 - б. Он ближе других расположен к дому
 - в. Знакомые посоветовали
 - г. Учатся знакомые, родственники
 - д. Слышал о нем много хорошего
 - е. Другое _____
8. Какой фактор сыграл решающую роль при выборе Вами специальности?
 - а. Качество образования
 - б. Престижность специальности
 - в. Личная склонность к определенному виду деятельности, оценка собственных способностей
 - г. Мнения и рекомендации родителей
 - д. Низкий проходной балл на специальность
9. Какие из студенческих проблем Вас волнуют? (выберите не более 3-х вариантов)
 - а. Неудовлетворительная организация учебного процесса
 - б. Неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам
 - в. Неудовлетворительная работа администрации
 - г. Неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии
 - д. Отсутствие условий для проведения досуга
 - е. Возможности подработки во внеучебное время
 - ж. Трудоустройство во время обучения в техникуме
 - з. Трудоустройство по специальности после обучения в техникуме
 - и. Другие проблемы _____
10. Какие проблемы Вы видите в организации учебного процесса?
 - а. Проблем нет

- б. Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности
- в. Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов
- г. Перегруженность аудиторными занятиями
- д. Качество преподавания
- е. Организация приема зачетов и экзаменов
- ж. Устаревшая система получения знаний
- з. Устаревшие методы преподавания
- и. Другое (Ваши предложения) _____

11. Удовлетворены ли Вы?

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Организацией учебного процесса			
Бытовыми условиями проживания в общежитии			
Организацией свободного времени			
Организацией питания			
Взаимоотношениями между студентами			
Взаимоотношениями с преподавателями			
Взаимоотношениями с заведующим отделения			

12. Удовлетворены ли Вы отношением со стороны преподавателей и сотрудников?

- а. Полностью удовлетворен(а)
 - б. Скорее удовлетворен(а)
 - в. Не очень удовлетворен(а)
 - г. Скорее не удовлетворен(а)
 - д. Затрудняюсь ответить
- Ваши предложения _____

13. Удовлетворены ли Вы отношениями в студенческом коллективе?

- а. Полностью удовлетворен(а)
 - б. Скорее удовлетворен(а)
 - в. Не очень удовлетворен(а)
 - г. Скорее не удовлетворен(а)
 - д. Затрудняюсь ответить
- Ваши предложения _____

14. Удовлетворены ли Вы признанием успехов в учебной, научно-исследовательской и внеучебной (спортивной, культурно-массовой) деятельности?

- а. Полностью удовлетворен(а) б.
 - Скорее удовлетворен(а)
 - в. Не очень удовлетворен(а) г.
 - Скорее не удовлетворен(а) д.
 - Затрудняюсь ответить
- Ваши предложения _____

15. Вы удовлетворены оснащением учебных аудиторий, лабораторий современным техническим оборудованием?

- а. Полностью удовлетворен(а)
- б. Скорее удовлетворен(а)
- в. Не очень удовлетворен(а)
- г. Скорее не удовлетворен(а)
- д. Затрудняюсь ответить

- е. Ваши предложения _____
16. Вы удовлетворены уровнем доступности в образовательном учреждении к современным информационным технологиям (возможность работы на компьютере, использование ресурсов интернета)
- а. Полностью удовлетворен(а)
 - б. Скорее удовлетворен(а)
 - в. Не очень удовлетворен(а)
 - г. Скорее не удовлетворен(а)
 - д. Затрудняюсь ответить
 - е. Ваши предложения _____
17. Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием пунктов общественного питания?
- а. Полностью удовлетворен(а)
 - б. Скорее удовлетворен(а)
 - в. Не очень удовлетворен(а)
 - г. Скорее не удовлетворен(а)
 - д. Затрудняюсь ответить
 - е. Ваши предложения _____
18. Если Вы проживаете в общежитии, удовлетворены ли Вы бытовыми условиями проживания?
- а. Полностью удовлетворен(а)
 - б. Скорее удовлетворен(а)
 - в. Не очень удовлетворен(а)
 - г. Скорее не удовлетворен(а)
 - д. Затрудняюсь ответить
 - е. Ваши предложения _____
19. Как Вы считаете, выпускники нашего образовательного учреждения подготовлены к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда?
- а. Да
 - б. Нет
 - в. Затрудняюсь ответить

Спасибо за участие!