

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга оценки удовлетворенности
стейкхолдеров: студентов, работодателей, сотрудников
ГАПОУ МО «Мурманский строительный колледж имени Н.Е. Момота»

Период проведения: 2022 – 2023 учебный год

Цель исследования результатов анонимного анкетирования:

- обеспечение полноты объективных данных для анализа и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению образовательного процесса;
- повышение качества образовательных услуг, предоставляемых ГАПОУ МО «Мурманский строительный колледж имени Н.Е. Момота» (далее - Колледж);
- повышение степени взаимодействия между Колледжем и потребителями услуг;
- определение уровня удовлетворенности обучающихся качеством преподавания, а также выявление сильных и слабых сторон в организации учебного процесса и воспитательной деятельности Колледжа;
- регистрация обращений, жалоб, просьб и предложений обучающихся.

Анкетирование и анализ полученных данных проводились согласно плану работы Колледжа на 2022-2023 гг. комиссией в составе:

- Милиев В.А. – директор;
- Бессонова Н.Ю. – заместитель директора по УПР;
- Шкредова М.И. – заместитель директора по УВР;
- Созинова З.И. – заместитель директора по АХР;
- Маматова И.К. – заведующий филиалом;
- Федорова В.А. – педагог-психолог;
- Яшарова М.Н. – методист;
- Хармич Е.Е. – методист.

Целевая аудитория:

Студенты 1-4 курса, работодатели (предприятия/организации) и сотрудники Колледжа.

Метод сбора информации:

- анкетирование (анкетный опрос).

Анкетирование включает в себя следующие этапы:

- планирование опроса участников;
- разработка анкет;
- опрос;
- обработка результатов;
- анализ результатов и рекомендации.

Количество респондентов:

В ходе анкетирования было опрошено:

- студентов – **698 чел.**
- работодателей (предприятий/организаций) – **32**;
- сотрудников Колледжа – **39 чел**

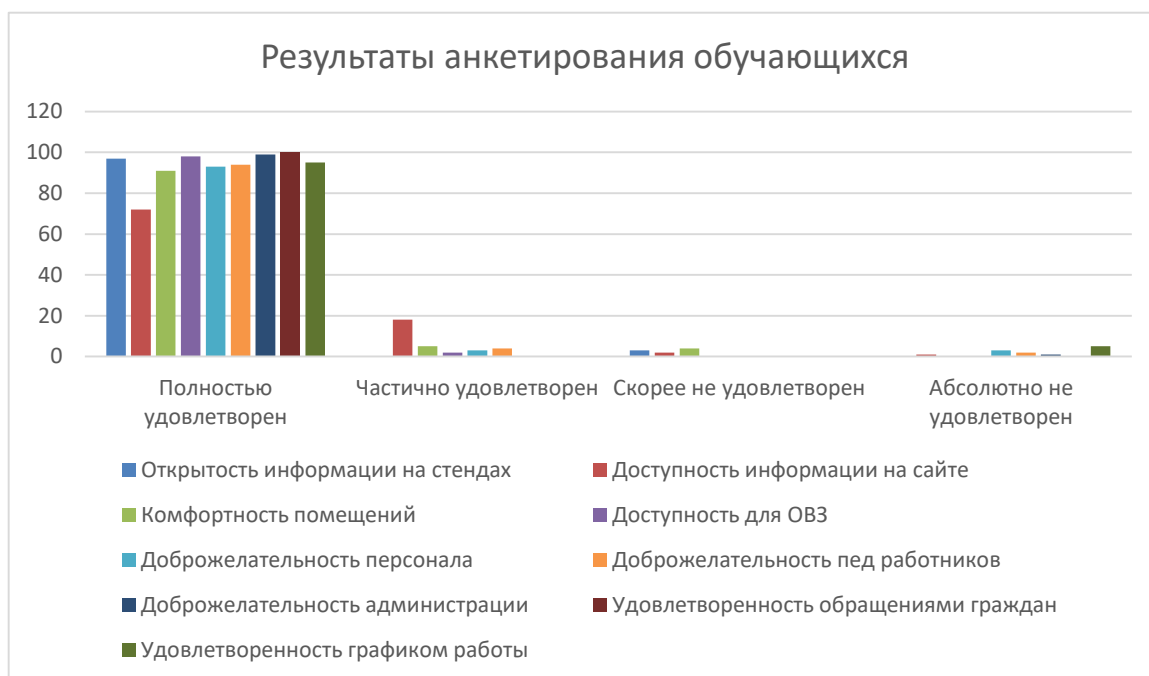
В ходе опроса/анкетирования применены следующие **формы анкет** (*прилагаются*):

1. Анкета оценки удовлетворённости студентов;
2. Анкета оценки удовлетворённости сотрудников Колледжа;
3. Анкета оценки удовлетворённости работодателей;

Результаты оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон рассмотрены далее.

1. Результаты оценки удовлетворённости студентов

| Критерий/ответ | Полностью удовлетворен | Частично удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Абсолютно не удовлетворен |
|--|------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|
| Удовлетворенность открытостью информации на стендах колледжа | 97% | | 3% | |
| Удовлетворенность доступностью информации на сайте организации | 72% | 18% | 2% | 1% |
| Удовлетворенность комфортностью помещений | 91% | 5% | 4% | 0% |
| Удовлетворенность доступностью для лиц с ОВЗ (вопрос для студентов с инвалидностью и ОВЗ) | 98% | 2% | | |
| Удовлетворенность доброжелательностью и приветливостью персонала | 93% | 3% | | 3% |
| Удовлетворенность доброжелательностью и приветливостью мастеров п\о и преподавателей | 94% | 4% | | 2% |
| Удовлетворенность доброжелательностью и приветливостью администрации | 99% | | | 1% |
| Удовлетворенность дистанционными формами взаимодействия с организацией (обращения граждан) | 100% | | | |
| Удовлетворенность графиком работы организации | 95% | | | 5% |



Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом, студенты удовлетворены качеством получаемого образования в Колледже. Полученные результаты показывают о высокой удовлетворенности студентов состоянием материально-технической базы Колледжа, применением в процессе обучения инновационных технологий и др.

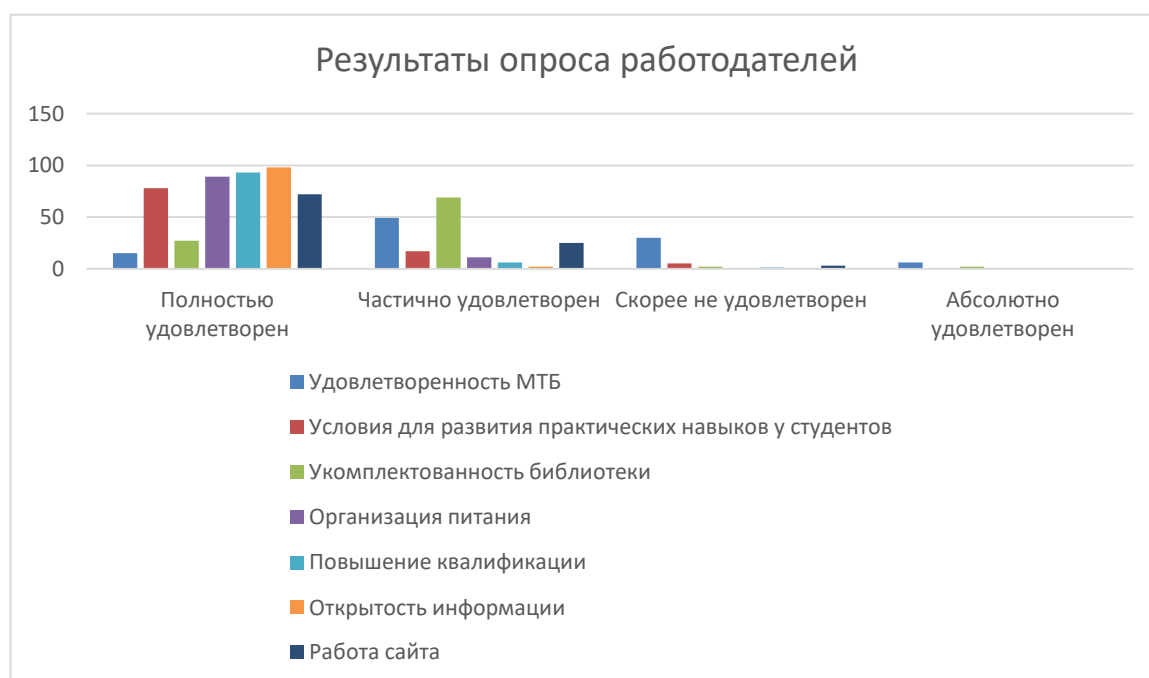
Исходя из анализа полученных данных, наиболее удовлетворены обучающиеся приветливостью персоналом, формами обращения граждан. Наименьший показатель – удовлетворенность доступностью информации на сайте и удовлетворенность графиком работы колледжа, что имеет объективные причины. Обучающиеся не знакомы с требованиями к оформлению сайтов образовательных организаций и не могут в полной мере оценить доступность представленной информации, а неудовлетворенность графиком работы организации объясняется желанием достаточно большого количества обучающихся перейти на пятидневную учебную неделю.

Информация говорит о большой включенности студентов в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном сотрудничестве в улучшении качества обучения.

2. Результаты оценки удовлетворённости сотрудников

| Критерий/ответ | Полностью удовлетворен | Частично удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Абсолютно не удовлетворен |
|---|------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|
| Удовлетворенность материально-техническим оснащением организации | 15% | 49% | 30% | 6% |
| Создание в ПОО условий для развития навыков работы на современном оборудовании у студентов | 78% | 17% | 5% | |

| | | | | |
|---|-----|-----|----|----|
| Удовлетворенность укомплектованностью библиотеки | 27% | 69% | 2% | 2% |
| Организация питания, работа комнат для приема пищи | 89% | 11% | | |
| Удовлетворенность организацией повышения квалификации | 93% | 6% | 1% | |
| Удовлетворенность открытостью информации об организации учебного процесса | 98% | 2% | | |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации, представленной на сайте ПОО | 72% | 25% | 3% | |



Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что сотрудники в целом удовлетворены качеством организации и условий труда в Колледже, однако особого внимания требуют оснащение материально-технической базы, библиотеки.

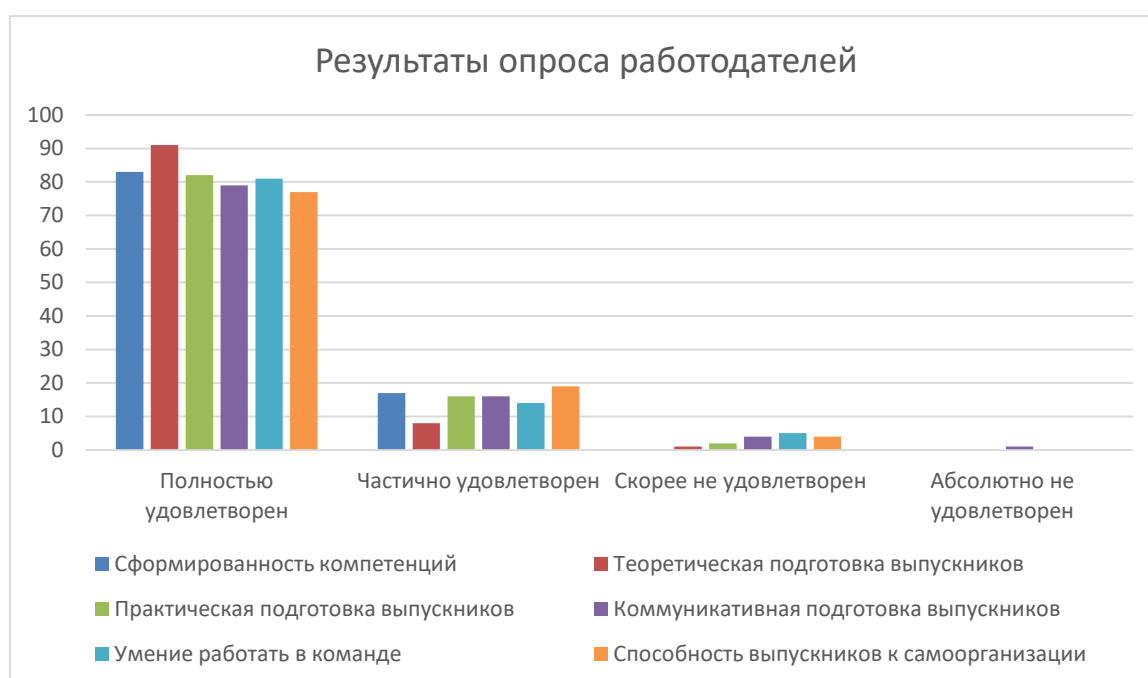
По результатам опроса администрацией колледжа запланирован целый комплекс мероприятий по повышению удовлетворенности результатами образовательного процесса.

Предусмотрено укрепление МТБ колледжа и закупка нового оборудования для мастерских, новых проекторов и ноутбуков. Библиотекой колледжа продлены договоры с электронно-

3. Результаты оценки удовлетворённости работодателей

| | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Наименование организации работодателя | | | | |
| Выпускники каких направлений подготовки (специальностей) трудоустроены в Вашей организации (на предприятии): | | | | |
| Участвуют ли представители Вашей организации (предприятия) в проведении государственной итоговой аттестации в образовательной организации? | | | | |
| Участвует ли Ваша организация (предприятие) в организации практической подготовки обучающихся образовательной организации? | | | | |
| Критерий/ответ | Полностью удовлетворен | Частично удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Абсолютно не удовлетворен |
| Насколько вы удовлетворены сформированными компетенциями при освоении образовательной программы выпускником? | 83% | 17% | | |
| Насколько Вы | 91% | 8% | 1% | |

| | | | | |
|---|-----|-----|----|----|
| удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников? | | | | |
| Насколько Вы удовлетворены уровнем практической подготовки выпускников? | 82% | 16% | 2% | |
| Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами выпускников? | 79% | 16% | 4% | 1% |
| Насколько Вы удовлетворены способностями выпускников к командной работе и их лидерскими качествами? | 81% | 14% | 5% | |
| Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников к самоорганизации и саморазвитию? | 77% | 19% | 4% | |



Как показали результаты опроса, уровень теоретической подготовки, направленность и ориентация на профессию, а также адаптивность к новым ситуациям очень важны для работодателей.

Учитывая полученные результаты, можно сделать вывод о том, что в целом удовлетворенность качеством знаний студентов/выпускников Колледжа работодателями находится на хорошем уровне.

Колледжем по результатам опроса работодателей планируется включение в программу подготовки обучающихся модулей по культуре речи, психологии общения, проведение тренингов с приглашением профильных специалистов для повышения коммуникативных и практических навыков будущих выпускников.

Общие итоги мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг Колледжа:

Проведенный анализ результатов обработанной информации позволил оценить уровень удовлетворенности студентов образовательным процессом, работодателей качеством подготовки молодых специалистов – студентов/выпускников; сотрудников Колледжа качеством организации и условий труда.

Общая оценка удовлетворенностью работы колледжа составляет **92%**.

Учитывая все вышеперечисленные результаты мониторинга оценки удовлетворенности стейкхолдеров, в качестве корректирующих и предупреждающих мероприятий, для улучшения результатов качества образовательного процесса Колледжа **рекомендуется:**

1. Провести соответствующие работы по критериям, не удовлетворяющим стейкхолдеров.
2. Проводить аналогичные анонимные анкетирования ежегодно для сравнения результатов и принятия соответствующих мер по итогам.
3. Принять меры, направленные на обустройство и ремонт аудиторий и мастерских Колледжа, не удовлетворяющих опрошенных респондентов.