

ОТЧЕТ

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

Период проведения: 2023 – 2024 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.

Целевая аудитория:

Студенты, 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: 891

В ходе анкетирования были опрошены представители трех категорий:

- студенты 796;
- работодатели (предприятия/организации) 47;
- сотрудники (педагогические работники) Колледжа 48.

В ходе опроса/анкетирования применены следующие формы анкет:

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

1. Результаты оценки удовлетворённости студентов

В 2023 году был проведен опрос обучающихся по 10 образовательным программам. Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом студенты удовлетворены качеством получаемого образования в Колледже.

Таблица 1. Сводные результаты опроса студентов (в % от числа опрошенных)

Критерий/ответ	Полностью удовлетворе н	Частично удовлетворе н	Скорее не удовлетворе н	Абсолютно не удовлетворе н
Удовлетворенность открытостью информации на стендах колледжа	94–98%	2–6%	0–3%	0%
Удовлетворенность доступностью информации на сайте организации	71–80%	18–25%	1–6%	1%
Удовлетворенность комфортностью помещений	90–94%	4–7%	1–6%	0%
Удовлетворенность доступностью для лиц с ОВЗ	97–99%	1–3%	0%	0%
Удовлетворенность доброжелательност ью и приветливостью персонала	93–96%	2–4%	1–3%	0%
Удовлетворенность доброжелательност ью и приветливостью мастеров п/о и преподавателей	94–97%	2–4%	1–2%	0%
Удовлетворенность доброжелательност ью и приветливостью администрации	99–100%	1%	0%	0–1%

Критерий/ответ	Полностью удовлетворе н	Частично удовлетворе н	Скорее не удовлетворе н	Абсолютно не удовлетворе н
Удовлетворенность дистанционными формами взаимодействия	100%	0%	0%	0%
Удовлетворенность графиком работы организации	91–97%	3–5%	1–4%	0–5%

Анализ результатов:

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

Исходя из анализа полученных данных, наиболее удовлетворены обучающиеся приветливостью персонала, формами обращения граждан, доступностью для лиц с ОВЗ и открытостью информации на стендах. Наименьший показатель – **удовлетворенность доступностью информации на сайте (71–80%) и удовлетворенность графиком работы колледжа (91–97%)**. Это 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 (педагогических работников)

Таблица 2. Сводные результаты опроса педагогических работников (в % от числа опрошенных)

Критерий/ответ	Полностью удовлетворе н	Частично удовлетворе н	Скорее не удовлетворе н	Абсолютно не удовлетворе н
Удовлетворенность материально-техническим оснащением организации	14–56%	44–46%	23–31%	2–6%
Создание в ПОО условий для развития навыков работы на современном оборудовании у студентов	77–81%	15–19%	1–7%	0–1%
Удовлетворенность укомплектованностью библиотеки	24–32%	67–70%	1–4%	1–2%
Организация питания, работа комнат для приема пищи	87–91%	9–13%	0%	0%
Удовлетворенность организацией повышения квалификации	91–96%	4–8%	1–2%	0%
Удовлетворенность открытостью информации об организации учебного процесса	96–98%	2–4%	0%	0%
Удовлетворенность качеством и полнотой информации, представленной на сайте ПОО	68–80%	15–26%	1–5%	0–3%

Анализ результатов:

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 и библиотеки.

Наименьшие показатели полной удовлетворенности зафиксированы по критериям:

- **Материально-техническое оснащение** (14–56%);
- **Укомплектованность библиотеки** (24–32%);
- **Качество и полнота информации на сайте ПОО** (68–80%).

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-библиотечными системами.

3. Результаты оценки удовлетворённости работодателей

Таблица 3. Сводные результаты опроса работодателей (в % от числа опрошенных)

Критерий/ответ	Полностью удовлетворе н	Частично удовлетворе н	Скорее не удовлетворе н	Абсолютно не удовлетворе н
Насколько вы удовлетворены сформированным и компетенциями при освоении образовательной программы выпускником?	82–87%	13–18%	0%	0%
Насколько Вы удовлетворены уровнем теоретической подготовки выпускников?	90–94%	6–8%	1–3%	0%
Насколько Вы удовлетворены уровнем практической подготовки выпускников?	82–90%	10–17%	1–4%	0%
Насколько Вы удовлетворены коммуникативным и качествами выпускников?	77–83%	15–18%	1–4%	0–1%
Насколько Вы удовлетворены способностями выпускников к командной работе и их лидерскими качествами?	79–83%	14–18%	2–6%	0%
Насколько Вы удовлетворены способностью выпускников к	76–83%	14–22%	1–4%	0%

Критерий/ответ	Полностью удовлетворе н	Частично удовлетворе н	Скорее не удовлетворе н	Абсолютно не удовлетворе н
самоорганизации и саморазвитию?				

Анализ результатов:

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.

Наивысшие баллы получены по уровню **теоретической подготовки** (90–94%). Чуть ниже работодатели оценивают **коммуникативные качества** (77–83%) и **способности к командной работе** (79–83%).

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 (материально-техническое оснащение, библиотечный фонд, доступность информации на сайте).
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.
4. Разработать программу по развитию мягких навыков (soft skills) у студентов для повышения их конкурентоспособности на рынке труда.