



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 студента

Заранее благодарим за Ваше участие в опросе!

Уважаемый обучающийся!

Предлагаем Вам пройти опрос об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в рамках реализации образовательной программы, которая определяется на основе изучения Вашего мнения в ходе нашего опроса.

Ваш пол _____, Возраст _____, курс обучения _____,
профессия/специальность _____

- 1. Насколько Вы удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности Техникума?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

- 2. Насколько Вы удовлетворены полнотой и доступностью информации на сайте в сети Интернет и в социальных сетях?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

- 3. На сколько Вы удовлетворены материально-технической оснащённостью учебных аудиторий, кабинетов?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

- 4. Насколько Вы удовлетворены оснащением современным компьютерным оборудованием и использованием компьютерной техники в учебном процессе?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

- 5. Насколько Вы удовлетворены режимом учебной (аудиторной) работы, качеством расписания?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

6. **На сколько Вы удовлетворены библиотекой и читальным залом Техникума, доступностью нот, учебников, методических пособий и т.п. в электронной и печатных формах?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

7. **Насколько Вы удовлетворены отношением администрации, доступностью администрации?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

8. **Насколько Вы удовлетворены отношением преподавателей, доступностью преподавателей?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

9. **На сколько Вы удовлетворены квалификацией преподавателей?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

10. **Насколько Вы удовлетворены качеством образовательного процесса по отдельным дисциплинам (модулям) и образовательной программе в целом?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	

Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

11. Насколько Вы удовлетворены качеством проведения мастер-классов в Техникуме?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

12. Насколько Вы удовлетворены организацией проведения практик?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

13. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

14. На сколько вы удовлетворены работой техникума по оказанию содействия в трудоустройстве по специальности?

Варианты ответа	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

15. На сколько вы удовлетворены качеством образовательных услуг предоставляемых техникумом в целом?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

Спасибо за участие!

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
- Банковская сфера
- Торговля
- Сфера деловых услуг (реклама, маркетинг, производство программных продуктов и

т.д.)

- Сельское хозяйство
- Промышленность
- Строительство

Другое: _____

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

4. На сколько Вы удовлетворены уровнем теоретической подготовки студентов?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

5. На сколько Вы удовлетворены уровнем коммуникативных качеств выпускников?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

6. **Насколько профессиональные компетенции выпускников, сформированные при освоении образовательных программ (ОП) соответствуют трудовым функциям профессиональных стандартов, указанных в ОП?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

7. **На сколько Вы удовлетворены способностью выпускников к самообразованию?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

8. **На сколько Вы удовлетворены уровнем практической подготовки?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

9. **На сколько Вы удовлетворены дисциплиной и исполнительностью выпускников?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

10. **На сколько Вы удовлетворены уровнем владения выпускниками современными технологиями, применяемые в профессиональной деятельности?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

11. **Насколько Вы удовлетворены способностями обучающихся (выпускников) к командной работе и их лидерскими качествами**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

12. Насколько Вы удовлетворены способностями обучающихся (выпускников) к разработке и реализации проектов?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

13. 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
- 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: _____

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

15. Намерено ли Ваше предприятие/организация 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

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

Спасибо за участие!

**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.

Курс обучения вашего ребенка _____, номер группы учится ваш ребенок _____
профессия/специальность _____

1. Насколько Вы удовлетворены успехами вашего ребенка в обучении?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

2. Насколько Вы удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности Техникума, в том числе сайте, в сети Интернет и в социальных сетях?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

3. Насколько Вы удовлетворены качеством образовательных услуг, которые оказывает Техникум?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

4. На сколько Вы удовлетворены материально-технической оснащенностью учебных аудиторий, кабинетов?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

5. **Насколько Вы удовлетворены качеством расписания учебных занятий (отсутствием «окон» в расписании, своевременное предупреждение студентов об изменении в расписании)?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

6. **На сколько Вы удовлетворены Библиотечным обслуживанием (обеспеченностью учебниками, электронными пособиями, компьютерами)?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

7. **На сколько Вы удовлетворены Воспитательной деятельностью и внеаудиторной работой со студентами в Техникуме?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

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)?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

9. **На сколько Вы удовлетворены условиями проживания Вашего ребенка в общежитии?**

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

10. На сколько Вы удовлетворены взаимодействием с техникумом для повышения результативности обучения Вашего ребенка?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

11. На сколько Вы удовлетворены взаимодействием Вашего ребенка и Вас с классным руководителем группы?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

12. На сколько Вы удовлетворены отношением педагогических работников в техникуме к студентам (доброжелательны, вежливы и компетентны)?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

13. На сколько Вы удовлетворены возможностью Вашего ребенка участвовать в научных, культурных, спортивных и общественных мероприятиях техникума?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

14. Насколько Вы удовлетворены работой Техникума в организации проведении практик?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

15. На сколько Вы удовлетворены работой Техникума по оказанию содействия в трудоустройстве по специальности?

Варианты ответа	
Полностью удовлетворен	
Скорее удовлетворен	
Скорее не удовлетворен	
Полностью не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

16. Будете ли Вы рекомендовать обучение в техникуме другим людям?

Варианты ответа	
Да	
Нет	
Затрудняюсь ответить	

17. Выскажите, пожалуйста, свои пожелания по совершенствованию условий для повышения качества образования в техникуме:

Спасибо за участие!