

**ДЕПАРТАМЕНТ ВНУТРЕННЕЙ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение**

«БЕЛГОРОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Одобрено
Общим собранием
«31» августа 2015 г.,
протокол № 01



И.И. Шинкарев
2015 г.



Методика

**оценки удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных сторон**

Белгород 2015

Содержание

1. Общие положения.
 2. Термины и определения.
 3. Обозначения и сокращения.
 4. Описание методики.
 - 4.1 Проведение анкетирования.
 - 4.1.1 Оценка удовлетворённости обучающихся в колледже.
 - 4.1.2 Оценка удовлетворённости персонала работой в колледже.
 - 4.1.3 Оценка удовлетворённости выпускников уровнем подготовки в колледже.
 - 4.1.4 Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников.
 - 4.2 Определение количества респондентов.
 - 4.3 Обработка данных, полученных в результате анкетирования.
 - 4.4 Составление отчёта по результатам оценки удовлетворённости потребителей.
- Приложение А** (обязательное) - Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК на отделении.
- Приложение Б** (обязательное) - Форма отчёта об оценке удовлетворённости потребителей кафедры.
- Приложение В** (обязательное) - Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся учёбой в колледже.
- Приложение Г** (обязательное) - Форма отчёта об оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК».
- Приложение Д** (обязательное) Форма анкеты оценки удовлетворенности персонала работой в колледже.
- Приложение Е** (обязательное) - Форма оценки удовлетворённости выпускников уровнем подготовки в ОГАПОУ «БСК».
- Приложение Ж** (обязательное) - Форма анкеты оценки удовлетворённости работодателя выпускниками ОГАПОУ «БСК».

1 Общие положения

1.1 Настоящая методика описывает процесс оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, с целью выработки предложений по совершенствованию деятельности областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Белгородский строительный колледж» (далее ОГАПОУ «БСК»).

1.2 В качестве потребителей приняты:

- государство в лице департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области;
- студенты (и\или их родители), обучающиеся на бюджетной основе;
- студенты (и\или их родители), заключившие с колледжем договоры на предоставление платных образовательных услуг;
- работодатели, принимающие на работу выпускников ОГАПОУ «БСК»;
- слушатели Центра прикладных квалификаций.

Заинтересованными в деятельности или успехе университета сторонами являются:

- абитуриенты;
- выпускники;
- персонал;
- другие заинтересованные лица.

Примечание - Далее в настоящей методике термин «удовлетворённость потребителей и других заинтересованных сторон» заменяется термином «удовлетворённость потребителей».

1.3 Колледж проводит мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями степени выполнения их требований. В организации установлены методы получения, обработки и использования этой информации.

В рамках мониторинга удовлетворённости потребителей проводится:

- оценивание удовлетворенности потребителей;
- статистическая обработка информации об удовлетворенности потребителей;
- анализ полученных результатов и составление отчетов с предложением корректирующих мероприятий, нацеленных на совершенствование деятельности колледжа;
- своевременное доведение результатов исследования удовлетворённости потребителей до руководства организации и заинтересованных подразделений с целью реализации корректирующих мероприятий.

1.4 Оценка удовлетворённости студентов, работодателей, выпускников и персонала, а так же изучение требований работодателей и абитуриентов проводится в колледже ежегодно.

1.5 Процесс оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных деятельностью колледжа сторон осуществляется в соответствии с настоящей методикой.

1.6 Положения настоящей методики распространяются на все подразделения колледжа.

1.7 Методика разработана на основе Методики оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Юго-Западный государственный университет».

2. Термины и определения

В настоящей методике применяются следующие термины и определения:

2.1 Потребитель - это юридическое или физическое лицо, получающее образовательные или научно-технические услуги.

2.2 Заинтересованная сторона - это лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

2.3 Репрезентативная (достоверная) выборка - выборка, имеющая такое же распределение относительных характеристик, что и генеральная совокупность.

3. Обозначения и сокращения

В настоящей методике применяются следующие обозначения и сокращения:

АУП - Административно-управленческий персонал;

М - Методика;

ПС - Преподавательский состав;

ПОП - Прочий обслуживающий персонал;

УВП - Учебно-вспомогательный персонал;

УП - Удовлетворенность персонала;

МДК – междисциплинарный курс;

ПЦК – предметно-цикловая комиссия;

ППЦК- председатель предметно-цикловой комиссии;

СПС - социально-психологическая служба.

4. Описание методики

4.1 Проведение анкетирования

4.1.1 Оценка удовлетворенности обучающихся в колледже

4.1.1.1 Оценка удовлетворённости обучающихся включает:

- оценку удовлетворённости обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК;
- оценку удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг.

4.1.1.2 Оценка удовлетворённости обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК проводится посредством анкетирования в течение учебного года СПС студентов 1-4 курсов очной, заочной и очно-заочной форм обучения по всем дисциплинам, МДК. При проведении анкетирования СПС определяет количество респондентов (п. 4.1.5), осуществляет тиражирование и передачу респондентам бланков анкеты (Приложение А), объясняет цели и задачи анкетирования, порядок заполнения анкет, осуществляет сбор заполненных анкет.

4.1.1.3 Статистическая обработка полученных данных осуществляется СПС в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.1.5 Результаты оценки удовлетворённости обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК на отделениях рассматриваются на заседании ПЦК, оформляются в виде раздела отчёта отделения об оценке удовлетворённости потребителей (Приложениях Б). Подлинник отчёта хранится на отделении в течение пяти лет. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ отделения.

4.1.1.6 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК хранятся в течение одного года в СПС. По истечению срока хранения анкеты уничтожаются.

4.1.1.7 Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг проводится ежегодно СПС.

4.1.1.8 СПС осуществляет расчёт (п. 4.1.5) и тиражирование бланков анкеты (Приложение В).

4.1.1.9 Проведение анкетирования возлагается на социологическую группу студенческого совета под руководством СПС. Уполномоченный получает в бланки анкеты, проводит анкетирование, разъясняя его цель, порядок заполнения анкеты, осуществляет сбор и передачу заполненных анкет в СПС для статистической обработки.

4.1.1.10 Статистическая обработка и составление отчёта по результатам оценки удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг осуществляется СПС в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.1.11 Результаты оценки удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг оформляются в виде отчёта (Приложение Г) в соответствии с требованиями пункта 4.3 настоящей методики.

4.1.1.12 Результаты оценки удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг рассматриваются на заседаниях ПЦК, педагогических советах. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

4.1.1.13 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг хранятся в СПС в течение одного года. По истечению срока хранения анкеты уничтожаются.

4.1.2 Оценка удовлетворённости персонала работой в колледже

4.1.2.1 Оценка удовлетворённости персонала работой в колледже проводится ежегодно СПС посредством анкетирования всех категорий персонала колледжа (АУП, ПС, УВП, ПОП) при взаимодействии с руководителями структурных подразделений.

4.1.2.2 СПС осуществляет расчёт (п. 4.1.5) и тиражирование бланков анкеты (Приложение Д).

4.1.2.3 Проведение анкетирования персонала в структурном подразделении возлагается на руководителя структурного подразделения. Руководитель получает в СПС бланки анкеты, проводит анкетирование сотрудников структурного подразделения, разъясняя цель анкетирования, порядок заполнения анкеты, осуществляет сбор и передачу заполненных анкет в СПС для статистической обработки.

4.1.2.4 Статистическая обработка результатов анкетирования персонала проводится СПС в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.2.5 Результаты оценки удовлетворённости персонала работой в колледже оформляются СПС в виде отчёта (Приложении Г) в соответствии с требованиями пункта 4.3 настоящей методики.

4.1.2.6 Результаты оценки удовлетворённости персонала работой в колледжа рассматриваются на заседаниях педагогического собрания и общих собраниях колледжа. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

4.1.2.7 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости персонала работой в колледже хранятся в СПС в течение одного года. По истечению срока хранения анкеты уничтожаются.

4.1.3 Оценка удовлетворённости выпускников уровнем подготовки в колледже

4.1.3.1 Оценка удовлетворённости выпускников уровнем подготовки в колледже проводится ежегодно ПЦК выпускающих специальностей/профессий. Анкетирование выпускников целесообразно проводить во время прохождения студентами практики.

4.1.3.2 При проведении анкетирования ППЦК определяет количество респондентов (п. 4.1.5), осуществляет тиражирование и передачу респондентам бланков анкеты (Приложение Е), объясняет цели и задачи анкетирования, порядок заполнения анкет, осуществляет сбор заполненных анкет.

4.1.3.3 Статистическая обработка результатов анкетирования выпускников проводится ППЦК выпускающих специальностей/профессий в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.3.4 Результаты оценки удовлетворённости выпускников рассматриваются на заседании выпускающей ПЦК, оформляются в виде раздела отчёта отделения об оценке удовлетворённости потребителей (Приложениях Б). Подлинник отчёта хранится на отделении в течение пяти лет. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ кафедры.

4.1.3.5 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости выпускников уровнем подготовки хранятся в течение одного года на выпускающих ПЦК. По истечению срока хранения анкеты для уничтожаются.

4.1.4 Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников

4.1.4.1 Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников по направлениям подготовки (специальностям) проводится ежегодно выпускающих ПЦК колледжа. Оценку проводят анкетированием представителя предприятия, непосредственно руководящего работой выпускника и способного оценить уровень компетенций выпускника, сформулировать области для улучшений.

4.1.4.2 При проведении анкетирования ППЦК определяет количество респондентов (п. 4.1.5), осуществляет тиражирование и передачу анкет руководителям преддипломных практик. Руководители преддипломных практик передают респондентам бланков анкеты (Приложение Ж), объясняет цели и задачи анкетирования, порядок заполнения анкет, осуществляют сбор заполненных анкет.

4.1.4.3 Статистическая обработка полученных данных осуществляется ППЦК в соответствии с п. 4.2 настоящей методики.

4.1.4.4 Результаты оценки удовлетворённости работодателей выпускниками рассматриваются на заседании ПЦК, оформляются в виде раздела отчёта отделения об оценке удовлетворённости потребителей (Приложение Б). Подлинник отчёта хранится на отделении в течение пяти лет. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ отделений.

4.1.4.5 Заполненные анкеты оценки удовлетворённости работодателей выпускниками хранятся в течение одного года на отделениях. По истечении срока хранения, анкеты уничтожаются.

4.1.5 Определение количества респондентов

4.1.5.1 Количество респондентов, обеспечивающих репрезентативную (достоверную) выборку, определяется расчётным путём при 95% уровне достоверности и доверительной погрешности $\pm 5\%$.

4.1.5.2 Количество респондентов для проведения оценки удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг определяет СПС при помощи «Калькулятора расчёта выборки маркетингового исследования», исходя из численности обучающихся, отдельно по формам обучения в соответствии с п. 4.1.5.1 настоящей методики.

4.1.5.3 Количество респондентов для проведения оценки удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг определяет СПС при помощи «Калькулятора расчёта выборки маркетингового исследования», исходя из их численности в соответствии с п. 4.1.5.1 настоящей методики.

4.1.5.4 Количество респондентов для проведения оценки удовлетворённости обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК на отделениях колледжа определяется по таблице 1 исходя из численности студентов, изучающих дисциплины, МДК закреплённые за отделением.

Таблица 1 – Расчет количества респондентов

Количество студентов, чел.	Доверительная Вероятность (точность)	Доверительный Интервал (погрешность)	Количество респондентов, чел.
Менее 50	95%	5%	100%
50			44 чел.
100			80 чел.
150			109 чел.
200			133 чел.
250			154 чел.
300			171 чел.
350			187 чел.
400			200 чел.
450			212 чел.
500			222 чел.
550			232 чел.
600			240 чел.
650			248 чел.
700			255 чел.
750			261 чел.
800			267 чел.
850			272 чел.
900			277 чел.

950			286 чел.
1000			316 чел.
1000-1500			333 чел.

4.1.5.5 Количество респондентов для оценки удовлетворённости выпускников качеством подготовки в колледже определяется ПЦК, но не менее 10 человек.

4.1.5.6 Количество респондентов для оценки удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников определяется ПЦК, но не менее 10 человек.

4.2 Обработка данных, полученных в результате анкетирования

4.2.1 Обработка данных, полученных в процессе анкетирования, по каждой категории потребителей осуществляется по следующему алгоритму:

- определить удовлетворенность потребителей (студентов, персонала, выпускников, работодателей) по каждому критерию анкеты;
- определить удовлетворённость потребителей (студентов, персонала, выпускников, работодателей) всеми критериями анкеты;

Удовлетворённость каждой категории потребителей рассчитывается отдельно по формулам, приведённым в настоящей методике.

4.2.1.1 **Удовлетворённость потребителей (студентов, персонала, выпускников, работодателей) по каждому критерию анкеты в процентах** представляется в виде:

$$УП_j = \overline{УП_j} + G_i, \% \quad (1),$$

где $\overline{УП_j}$ - среднее значение удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j-м критерием, %;

G_j - среднее квадратическое отклонение индивидуальных оценок

удовлетворённости потребителей j-м критерием от среднего значения

удовлетворённости потребителей j-м критерием среди всех респондентов, %.

Среднее значение удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j-м критерием определяется по формуле:

$$\overline{УП_j} = \frac{\sum_{i=1}^m (oy_{ij} * B'_{ij})}{m}, \%$$

где OY_{ij} - индивидуальная оценка удовлетворённости указанная i -тым респондентом j -му критерию в анкете, баллы;

B'_{ij} - удельный вес j -того критерия для i -того респондента от суммы весов всех критериев анкеты для i -того респондента, %;

m - количество респондентов, принявших участие в опросе, чел.

Удельный вес j -того критерия для i -того респондента от суммы весов всех критериев анкеты для i -того респондента определяется в процентах по формуле:

$$B'_{ij} = \frac{B_{ij}}{\sum_{j=1}^n B_{ij}} * 100, \%$$

где B_{ij} - индивидуальная оценка важности (вес), указанная в анкете i -тым респондентом j -му критерию, баллы;

$\sum_{i=1}^m B_{ij}$ - сумма индивидуальных оценок важности (весов) по всем критериям анкеты для i -того респондента, баллы.

Средний удельный вес j -того критерия для респондентов, участвующих в опросе, определяется в процентах по формуле:

$$\bar{B}_j = \frac{\sum_{i=1}^m B'_{ij}}{m}, \%$$

где $\sum_{i=1}^m B'_{ij}$ - сумма удельных весов по всем критериям анкеты для i -того респондента;

Среднее квадратическое отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей j -м критерием от среднего значения удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j -м критерием определяется по формуле:

$$G_i = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^m (OY_{ij} - \bar{OY}_{ij})^2}{m}}, \%$$

OY_{ij} - индивидуальная оценка удовлетворённости, указанная i-тым респондентом j-му критерию в анкете, баллы;

\overline{OY}_{ij} - среднее значение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе, j-м критерием, баллы.

Примечание - Среднее квадратическое отклонение вычисляется с точностью на один десятичный знак больше, чем точность, которую применяют для вычисления среднего значения удовлетворённости потребителей.

Среднее значение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей определяется по формуле:

$$\overline{OY}_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^m OY_{ij}}{m}, \text{ баллы} \quad \text{где}$$

$\sum_{i=1}^m OY_{ij}$ - сумма индивидуальных оценок удовлетворённости по всем критериям анкеты для i-того респондента, баллы.

4.2.1.2 Удовлетворённость потребителей всеми критериям анкеты в процентах представляется в виде:

$$\overline{УП}_j = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{УП}_j}{n} \pm \bar{G}, \%$$

, где

$УП_j$ - среднее значение удовлетворённости потребителей, участвующих в опросе j-тым критерием анкеты, %;

$\sum_{i=1}^n \overline{УП}_j$ - сумма средних значений удовлетворённости потребителей по всем критериям анкеты, %;

\bar{G} - среднее значение среднего квадратического отклонения, %;

n - количество критериев анкеты.

Среднее значение среднего квадратического отклонения индивидуальных оценок респондентов от среднего значения удовлетворённости определяется по формуле:

$$\bar{G} = \frac{\sum_{i=1}^n G_i}{n}, \%$$

где

$\sum_{i=1}^n G_i$ - сумма значений среднего квадратического отклонения по всем критериям анкеты, %;

Примечание — При сравнении статистических сведений по факультетам и структурным подразделениям используется метод средневзвешенных величин.

4.3 Составление отчета по результатам оценки удовлетворенности потребителей

4.3.1 Результаты оценки удовлетворённости потребителей (студентов, персонала, выпускников, работодателей) колледжа оформляются в виде отчёта (Приложение Г). Отчёт должен быть структурированным, конкретным, содержать выводы, цели исследования, входные и выходные данные. Результаты представляются в виде текста, таблиц, графиков.

4.3.2 Отчёт по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон оформляется СПС и состоит из трёх частей (Приложение Г):

I часть - «Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг»;

II часть - «Оценка удовлетворённости персонала работой в ОГАПОУ «БСК»;

III часть - «Оценка удовлетворённости обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК, работодателей выпускниками и выпускников уровнем подготовки в колледже».

Примечание - III часть отчёта оформляется на основании Отчётов отделений.

4.3.3 Отчёт по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон колледжа утверждается директором колледжа.

4.3.4 Подлинник отчёта по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон хранится в СПС качества в течение пяти лет.

4.3.5 СПС размещает отчёт по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон на сайте колледжа.

Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием учебных дисциплин на отделении

AHKETA

Оценка удовлетворенности обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК на отделении

(наименование отделения)

Курс _____ Группа _____ Форма обучения _____ Дата заполнения _____

2 В столбце удовлетворённость оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки.

[illegible]

[illegible]

	и лабораторных работ).										
10.	Текущий контроль знаний студентов (Справедливость и оперативность оценки знаний студентов).										

Ваши предложения по улучшению преподавания учебных дисциплин: _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Форма отчета об оценке удовлетворенности потребителей отделения колледжа

« 20 Г.

об оценке удовлетворенности потребителей отделения _____ за _____ учебный год
(наименование отделения)

1.	количество обучающихся	Количество респондентов	Результаты оценки удовлетворенности студентов: Общее
----	------------------------	-------------------------	--

[illegible]

2. Результаты оценки удовлетворенности работодателей*

Опрос проводился по предприятиям (организациям, учреждениям): _____

Количество респондентов: _____

Количество выпускников последних 3 выпусков на вышеуказанных предприятиях (организациях, учреждениях): _____

[illegible]

3. Результаты оценки удовлетворенности выпускников*

Опрос проводился по предприятиям (организациям, учреждениям):

Количество респондентов:

[illegible]

Удовлетворенность по критерию \pm среднее квадратическое отклонение												
Вес критерия												

Разделы 2 и 3 заполняются выпускниками отделения. В случае отсутствия информации по данным разделам отчета указывается причина.

4. Выводы по анализу удовлетворенности:

обучающихся _____

работодателей _____

выпускников _____

5. Мероприятия по повышению удовлетворенности потребителей:

5.1 _____

5.2 _____

5.3 _____

.... _____

5.n _____

Результата оценки удовлетворенности потребителей рассмотрены на заседании ПЦК «__» _____ 20__ г.

Приложение В
(обязательное)
Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся
учебой в колледже

АНКЕТА
оценки удовлетворенности обучающихся
учебой в колледже
Курс _____ Группа _____ Форма обучения _____
(очная, заочная, очно-заочная)

Дата заполнения анкеты _____

1. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается.
2. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки.

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка удовлетвореннос ти по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1.	Содержание образовательных программ (понятность целей и задач курса; связь содержания образовательных программ с целями и задачами курса; современность уровня информации, ее достаточность для практического применения; развитие умений и навыков практического применения).		
2.	Методы обучения и организация учебного процесса (доступность, качество и своевременность преподавания учебного материала; методы оценки знаний; удобство и соблюдение расписания занятий; соответствие реального		

	образовательного процесса ожиданиям на основе рекламы вуза; обеспеченность и организация самостоятельной подготовки).		
3.	Отношения с преподавательским составом (партнерство, культура общения, доступность, объективность, уровень взаимопонимания).		
4.	Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом колледжа (оперативность и качество решения вопросов, культура общения).		
5.	Материально-техническое оснащение учебного процесса (аудитории; лаборатории; база для практик; компьютеры и программное обеспечение и т.п.).		
6.	Уровень информационного обслуживания (достаточность и качество библиотечного и методического обеспечения; доступность и информативность компьютерных сетей колледжа; организационное информирование на отделении).		
7.	Вовлечение в процессы колледжа (уровень студенческого самоуправления; учет и реализация пожеланий обучающихся).		
8.	Уровень социального обеспечения (жилищное и медицинское обслуживание, общественное питание, организация досуга).		
9.	Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности.		
10.	Удовлетворенность в выбранной специальности/профессии и интерес к будущей профессии.		

Ваши предложения по совершенствованию деятельности колледжа:

* На обороте анкеты укажите наименования дисциплин лучшего и худшего качества преподавания.

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Приложение Г
(обязательное)

**Форма отчета об оценке удовлетворенности потребителей и
других заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГАПОУ «БСК»

Шинкарев Л.И.

« ____ » _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»**

за _____ учебный год

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГАПОУ «БСК»
_____ Шинкарев Л.И.
«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»**

за _____ учебный год

часть 1

**«Оценка удовлетворенности обучающихся качеством
образовательных услуг»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГАПОУ «БСК»
_____Шинкарев Л.И.
«__» _____ 20__г.

ОТЧЕТ

**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»**

за _____ учебный год

часть 2

**«Оценка удовлетворенности персонала работой
ОГАПОУ «БСК»»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГАПОУ «БСК»
_____Шинкарев Л.И.
«___»_____ 20__г.

ОТЧЕТ

**по оценке удовлетворенности потребителей и других
заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»**

за _____учебный год

часть 3

**«Оценка удовлетворенности обучающихся
преподаванием учебных дисциплин, МДК, работодателей
выпускниками и выпускников уровнем подготовки в
колледже»**

Структура отчета

1. Общие положения

Цель проведения исследования:

Период проведения исследования: _____

Субъект исследования: _____

Объект исследования: _____

Нормативное основание проведения исследования:

2. Результаты оценки удовлетворенности

3. Анализ результатов

4. Выводы

Руководитель СПС

(подпись)

(ФИО)

(дата)

Исполнитель:

(должность)

(подпись)

(ФИО)

(дата)

Приложение Д
(обязательное)
Форма анкеты оценки удовлетворенности персонала
работой в колледже

АНКЕТА

оценки удовлетворенности персонала работой в колледже

Категория персонала:

- ☐ АУП
- ☐ ПС
- ☐ УВП
- ☐ ПОП

Возраст:

- ☐ _до 35 лет
- ☐ _от 35 до 55 лет
- ☐ _старше 55 лет

Дата заполнения анкеты _____

3. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается.

4. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки.

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка удовлетвор енности по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1.	Деятельность администрации колледжа (принципы управления; политика; цели и задачи; распределение ответственности, полномочий и ресурсов; участие в принятии управленческих решений; оперативность реагирования на вопросы и жалобы)		
2.	Морально-психологический климат (отношение со стороны руководства, командная работа, помощь и поддержка коллег по работе, уровень корпоративной культуры и т.д.)		
3.	Возможность повышения квалификации и		

	карьерного роста		
4.	Уровень оплаты труда и социальной помощи (размер и принципы материального поощрения работников)		
5.	Наличие, доступность и открытость информации, необходимой для деятельности		
6.	Уровень мотивации к совершенствованию деятельности, признание успехов		
7.	Условия трудовой деятельности (качество рабочих мест, организация и охрана труда, техника безопасности и т.п.)		
8.	Уровень материально-технического обеспечения деятельности		
9.	Уровень социального обеспечения (медицинского, бытового обслуживания персонала, общественное питание, организация досуга и т.п.)		
10.	Роль колледжа в обществе (гордость за принадлежность к организации)		

Причины неудовлетворенности по критериям оценки можно указать на обратной стороне анкеты.

Ваши предложения по критериям оценки и организации проведения анкетирования, совершенствованию деятельности колледжа:

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Приложение Е
(обязательное)
Форма анкеты оценки удовлетворенности выпускников
уровнем подготовки ОГАПОУ «БСК»

АНКЕТА
оценки удовлетворенности выпускников уровнем подготовки
ОГАПОУ «БСК»

Дата заполнения анкеты: _____ Наименование предприятия (организации): _____ _____ Наименование должности: _____ _____ Специальность/профессия по диплому: _____ _____ _____	Организационно-правовая форма предприятия (организации): <input type="checkbox"/> государственное <input type="checkbox"/> негосударственное Ф.И.О. (полностью) _____ — _____ Пол: <input type="checkbox"/> мужской <input type="checkbox"/> женский Возраст: _____ Год окончания ОГАПОУ «БСК» _____
---	--

Какова была Ваша форма обучения в ОГАПОУ «БСК»:

- ☐ очная
- ☐ очно-заочная
- ☐ заочная

Удовлетворены ли Вы уровнем профессиональной подготовки полученной в ОГАПОУ «БСК»:

- ☐ удовлетворен
- ☐ больше удовлетворен, чем неудовлетворен
- ☐ больше неудовлетворен, чем удовлетворен
- ☐ неудовлетворен
- ☐ затрудняюсь ответить

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка удовлетворенности по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1.	Уровень профессиональной общетеоретической подготовки		
2.	Уровень практических знаний, умений		
3.	Владение иностранным языком		
4.	Навыки работы на компьютере, знание необходимых в работе программ		
5.	Способность работать в коллективе, команде		
6.	Способность эффективно представлять себя и свою работу		
7.	Нацеленность на карьерный рост и профессиональное развитие		
8.	Навыки управления персоналом		
9.	Готовность и способность к дальнейшему обучению		
10.	Способность воспринимать и анализировать новую информацию, развивать идеи		
11.	Эрудированность, общая культура		
12.	Осведомленность в смежных областях полученной специальности		

1. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается.

2. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки.

Вы работаете по специальности полученной в ОГАПОУ «БСК»?:

☐ да

☐ нет

Какую должность вы занимаете?:

☐ Руководитель предприятия(организации, учреждения)

☐ Руководитель структурного подразделения предприятия (организации, учреждения)

☐ Специалист

другое _____

Если бы Вам пришлось выбирать специальность/профессию и образовательное учреждение заново, как бы Вы поступили?:

- ☐ Выбрал бы эту же специальность/профессию в ОГАПОУ «БСК»
- ☐ Выбрал бы другую специальность/профессию в ОГАПОУ «БСК»
- ☐ Выбрал бы эту же специальность/профессию, но в другом образовательном учреждении
- ☐ Выбрал бы другую специальность/профессию в другом образовательном учреждении

Укажите для обратной связи:

факс: _____

почтовый адрес предприятия (организации):

Подпись респондента _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Приложение Ж
(обязательное)
Форма анкеты оценки удовлетворенности работодателя
выпускниками ОГАПОУ «БСК»

АНКЕТА
оценки удовлетворенности работодателя выпускниками ОГАПОУ «БСК»

Дата заполнения анкеты: _____

Наименование предприятия (организации, учреждения):

(полное)

Подпись респондента: _____

Наименование должности респондента:

Основные специальности/профессии выпускников ОГАПОУ «БСК»,
работающих на предприятии (в организации, учреждении):

Какое количество выпускников ОГАПОУ «БСК» работает у Вас на
предприятии (в организации, учреждении) всего _____

числе количество выпускников ОГАПОУ «БСК» принятых на работу:

-за последние 5 лет _____ ;

-за прошедший год _____ .

1. В столбце 3 укажите вес (важность) каждого критерия. Чем важнее, по
Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается.

2. В столбце 4 оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах
от 1 до 10. Чем выше Ваша удовлетворённость, тем выше балл оценки.

№ критерия	Наименование критерия	Вес (важность) критерия (в баллах от 1 до 10)	Оценка удовлетво ренности по критерию (в баллах от 1 до 10)
1	2	3	4
1.	Профессиональные знания выпускников (их актуальность, достаточность, глубина и соответствие квалификационным требованиям по занимаемой должности)		
2.	Профессиональные навыки выпускников (их актуальность, достаточность, глубина и соответствие квалификационным требованиям по занимаемой должности)		
3.	Способность применять знания и навыки в практической деятельности		
4.	Быстрота адаптации в новых условиях и способность самостоятельного исполнения должностных обязанностей		
5.	Коммуникационные качества		
6.	Дисциплина и исполнительность		
7.	Способность и стремление к самообразованию		
8.	Способность к новациям и участие в инновационной деятельности		
9.	Дополнительные знания и навыки кроме профессиональных (иностранные языки, информационные технологии, экономическая грамотность и т.п.)		
10.	Воспитание, общая культура и эрудированность		

Ваши предложения по критериям оценки и организации проведения анкетирования, совершенствованию деятельности колледжа: _____

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

