

# **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



## **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, направленных 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-циклической 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 иочно-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, %;

$G_i$  - 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:

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

$\sum_{i=1}^m B'_{ij}$  - 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:

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

$OY_{ij}$  - индивидуальная оценка удовлетворённости, указанная  $i$ -тым респондентом  $j$ -му критерию в анкете, баллы;  
 $\bar{OY}_{ij}$  - 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 удовлетворенности потребителей.

Среднее значение индивидуальных оценок удовлетворённости потребителей определяется по формуле:

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

$\sum_{i=1}^m OY_{ij}$  - 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:

$$\bar{Y\Pi}_j = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y\Pi}_j}{n} \pm \bar{G}, \% \quad , \text{ где}$$

$\bar{Y\Pi}_j$  - среднее значение удовлетворенности потребителей, участвующих в опросе  $j$ -тым критерием анкеты, %;

$\sum_{i=1}^n \bar{Y\Pi}_j$  - 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.



## **Приложение А**

## **Форма анкеты оценки удовлетворенности обучающихся преподаванием учебных дисциплин на отделении**

### **наименование отделения**

AHKETA

## Оценка удовлетворенности обучающихся преподаванием учебных дисциплин, МДК на отделении

(наименование отделения)

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_ Форма обучения \_\_\_\_\_ Дата заполнения \_\_\_\_\_

1 В столбце вес (важность) укажите важность каждого критерия в баллах от 1 до 10. Чем важнее, по Вашему мнению, критерий тем больший балл ему присваивается.

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

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|    | связь с другими дисциплинами. Уровень актуальности информации)   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | <b>Лекционные занятия</b> (Содержание, формы (методы) проведения лекций)   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | <b>Семинарские и лабораторные занятия</b> (Содержание, формы (методы) проведения семинарских и лабораторных занятий)   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | <b>Дополнительные занятия по дисциплине</b>  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | <b>Помощь со стороны отделения в организации самостоятельной работы студента</b>   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | <b>Возможность участия в научно-исследовательской деятельности</b><br>(Достаточность материала дисциплины для применения в научной работе, доступность участия в научной работе) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. | <b>Вклад дисциплины в формирование общего уровня Вашей профессиональной подготовки</b>   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. | <b>Информационное обеспечение учебного процесса</b><br>(Доступ к компьютерным технологиям, достаточность библиотечного и методического фонда, демонстрационных материалов).      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | <b>Материально-техническое обеспечение учебного процесса</b><br>(Удобство учебных аудиторий, наличие оборудования для проведения семинарских                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |

|     |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|     | и лабораторных работ).  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. | <b>Текущий контроль знаний студентов</b><br>(Справедливость и оперативность оценки знаний студентов). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Ваши предложения по улучшению преподавания учебных дисциплин:** \_\_\_\_\_

---

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!**

## **Приложение Б**

### **(обязательное)**

## **Форма отчета об оценке удовлетворенности потребителей отделения колледжа**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Заведующий отделением**

(наименование отделения)

(подпись, ФИО)

«\_\_\_\_\_» **20** \_\_\_\_\_ г.

## ОТЧЕТ

**об оценке удовлетворенности потребителей отделения \_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ учебный год**

(наименование отделения)

### **Результаты оценки удовлетворенности студентов: Общее**

1. количество обучающихся Количество респондентов

## **2. Результаты оценки удовлетворенности работодателей\***

Опрос проводился по предприятиям (организациям, учреждениям): \_\_\_\_\_

Количество респондентов: \_\_\_\_\_

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

### **3. Результаты оценки удовлетворенности выпускников\***

Опрос проводился по предприятиям (организациям, учреждениям):

### Количество респондентов:

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Удовлетворенность по критерию ± 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 \_\_\_\_\_

Результаты 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<br>(важность)<br>критерия (в<br>баллах от 1 до<br>10) | Оценка<br>удовлетвореннос<br>ти по критерию (в<br>баллах от 1 до 10) |
|------------|--|---|--|
| 1          | 2  | 3   | 4  |
| 1.         | <b>Содержание образовательных<br/>программ</b> (понятность целей и задач<br>курса; связь содержания<br>образовательных программ с целями и<br>задачами курса; современность уровня<br>информации, ее достаточность для<br>практического применения; развитие<br>умений и навыков практического<br>применения). |   |  |
| 2.         | <b>Методы обучения и организация<br/>учебного процесса</b> (доступность,<br>качество и своевременность<br>преподавания учебного материала;<br>методы оценки знаний; удобство и<br>соблюдение расписания занятий;<br>соответствие реального   |   |  |

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

**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<br>(важность)<br>критерия (в<br>баллах от 1<br>до 10) | Оценка<br>удовлетвор<br>енности по<br>критерию (в<br>баллах от 1 до<br>10) |   |   |
|------------|---|---|--|---|---|
|            |   |   | 1  | 2 | 3 |
| 1.         | <b>Деятельность администрации колледжа</b><br>(принципы управления; политика; цели и задачи; распределение ответственности, полномочий и ресурсов; участие в принятии управленческих решений; оперативность реагирования на вопросы и жалобы) |   |  |   |   |
| 2.         | <b>Морально-психологический климат</b><br>(отношение со стороны руководства, командная работа, помощь и поддержка коллег по работе, уровень корпоративной культуры и т.д.)  |   |  |   |   |
| 3.         | <b>Возможность повышения квалификации и</b>   |   |  |   |   |

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

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

**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 ( организаций, 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<br>(важность)<br>критерия (в<br>баллах от 1<br>до 10) | Оценка<br>удовлетво-<br>ренности<br>по<br>критерию<br>(в баллах от<br>1 до 10) |  |  |  |  |
|------------|--|---|--|--|--|--|--|
|            |  |   |  |  |  |  |  |
| 1          | 2  | 3   | 4  |  |  |  |  |
| 1.         | <b>Профессиональные знания выпускников</b> (их актуальность, достаточность, глубина и соответствие квалификационным требованиям по занимаемой должности) |   |  |  |  |  |  |
| 2.         | <b>Профессиональные навыки выпускников</b> (их актуальность, достаточность, глубина и соответствие квалификационным требованиям по занимаемой должности) |   |  |  |  |  |  |
| 3.         | <b>Способность применять знания и навыки в практической деятельности</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 4.         | <b>Быстрота адаптации в новых условиях и способность самостоятельного исполнения должностных обязанностей</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 5.         | <b>Коммуникационные качества</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 6.         | <b>Дисциплина и исполнительность</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 7.         | <b>Способность и стремление к самообразованию</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 8.         | <b>Способность к новациям и участие в инновационной деятельности</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 9.         | <b>Дополнительные знания и навыки кроме профессиональных</b> (иностранные языки, информационные технологии, экономическая грамотность и т.п.)            |   |  |  |  |  |  |
| 10.        | <b>Воспитание, общая культура и эрудированность</b>  |   |  |  |  |  |  |

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

---



---



---

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!**

