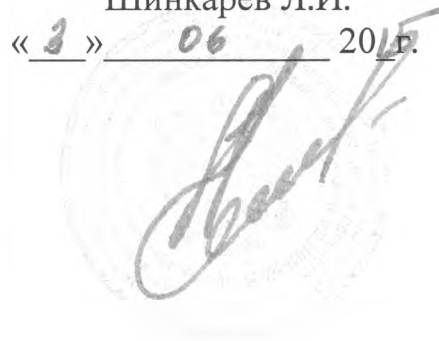


УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГАПОУ «БСК»  
Шинкарев Л.И.  
« 3 » 06 2015 г.



## **ОТЧЕТ**

**по оценке удовлетворенности потребителей и других  
заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»  
за 2014-2015 учебный год**

**часть 1**

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

**БЕЛГОРОД**

В мае-июне 2015 года социально-психологической службой было проведено исследование «Оценка уровня удовлетворенности образовательным процессом»

Цель исследования - выявить уровень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Метод исследования - открытое целевое анкетирование.

В качестве инструментария использовалась анкеты удовлетворенности участников образовательных услуг.

Сопоставление удовлетворенности и важности позволяет подсчитать индекс степени соответствия изучаемых характеристик требованиям студентов. В свою очередь, этот индекс позволяет наглядно продемонстрировать слабые и сильные стороны работы колледжа глазами участников образовательных услуг.

Методика позволяет четко выбрать направления дальнейшей работы, не принимать во внимание неважные характеристики и сосредоточиться на важных для студентов требованиях.

Выборка строилась исходя из общего числа всех курсах обучения.

Количество респондентов: в ходе исследования было опрошено 256 человек.

Анкета оценки удовлетворенности включала ряд критериев касающихся общей удовлетворенности студентов различными аспектами обучения в колледже.

Респондентам предлагалось:

Дать качественную оценку (вариация оценки – качественная шкала):

1. содержанию образовательных
2. методом обучения и организации учебного процесса
3. отношению с преподавательским составом
4. взаимоотношениям с администрацией и обслуживающим персоналом колледжа
5. материально-техническому оснащению учебного процесса
6. уровню информационного обслуживания
7. вовлечению в процессы колледжа
8. уровень социального
9. возможности получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности.
10. удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии.

В выборочную совокупность вошло 256 студентов, из них 62% юношей и 38% девушек.

Большую часть группы респондентов составили студенты в возрасте до 19 лет (86%), в основном это студенты 1 курса (43%).

Большая часть опрошенных (69%) проживает с родителями или родственниками, (10%) опрошенных проживают в общежитии.

Организацией учебного процесса удовлетворены 57 % респондентов, неудовлетворены – 26%, остальные 17% на этот вопрос затрудняются ответить. Бытовыми условиями удовлетворены 52 % респондентов, неудовлетворены – 14,5%, у остальных 33,5% этот вопрос вызвал затруднение. Организацией свободного времени удовлетворены 64%, неудовлетворены -28%. Наибольшую неудовлетворенность вызывает организация питания -50%, затрудняются ответить -34%, и всего лишь 16% респондентов удовлетворены организацией питания.

Респондентам предлагалось, также, дать качественную оценку материальной базы колледжа.

Более 50% респондентов вполне удовлетворены материальной базой колледжа. Наибольшую неудовлетворенность вызывает у студентов такие пункты как наличие лабораторий и специализированных аудиторий-17% и наличие учебного и научного оборудования-13%.

Студентам предлагалось оценить морально-нравственную атмосферу в нашем колледже. В целом оценка положительная – (41%) оценивают как позитивную, (51 %) – считают нейтральной, 1,7% из которых студенты оценили морально-нравственную атмосферу в нашем колледже как негативную.

Для более детального анализа морально-психологического климата в колледже респондентам предлагалось оценить отношения между всеми субъектами учебно-воспитательного процесса.

Оценку взаимоотношений между студентами, преподавателями и студентами (в учебном процессе), преподавателями и студентами (вне учебного процесса), студентами и администрацией респондентам предлагалось дать в пределах качественной шкалы.

В целом отношения между студентами доброжелательными считают (35%), скорее доброжелательными, чем недоброжелательными (52%), 16 человек (6%)- скорее недоброжелательные, чем доброжелательные. 0,5% студентов возможно, испытывают трудности в отношениях между студентами.

В целом не плохие отношения между преподавателями и студентами складываются в учебном процессе. Так, 31% считают отношения доброжелательными, 48% скорее доброжелательными, чем недоброжелательными. (5%) не вполне удовлетворены отношениями с преподавателями в учебном процессе.

Неплохо складываются отношения студентов с преподавателями и во внеурочное время. 32% считают отношения доброжелательными, 44% скорее доброжелательными, чем недоброжелательными.

Менее удачно складываются отношения студентов с администрацией. Так, только 23% оценивает эти отношения как доброжелательные, 39% скорее доброжелательные, чем недоброжелательные. 9% считают, что

администрация относится к ним скорее недоброжелательно, чем доброжелательно.

Положительно оценивают психологический климат в нашем колледже для творчества студентов – 45 % оценивают как вполне благоприятный, стимулирующий к творчеству и 24 % как скорее благоприятный, чем неблагоприятный. Неблагоприятный психологический климат в колледже для творчества студентов, по мнению 59% студентов

С интересом обучается 33%, скорее да чем нет –20%, скорее нет, чем да-7%, нет интереса к учению у 6% и затрудняются ответить 3%.

42% респондентов не видят никаких проблем в организации учебного процесса. По мнению 22 % респондентов выделяется недостаточное количество часов для наиболее значимых предметов. Для 12% респондентов проблему в организации учебного процесса видят в перегруженности аудиторными занятиями. 13,5% проблему в организации видят в качестве преподавания. И менее всего проблематичным считают организацию приема зачетов и экзаменов - всего лишь 1,4%.

Вместе с тем, большинство респондентов считают, что все дисциплины преподаются на высоком уровне. Так, 51% дали высокую оценку качеству преподавания общепрофессиональных дисциплин, 48 % общегуманитарным и социально-экономическим дисциплинам, 46% специальным дисциплинам и 43% естественнонаучным и математическим дисциплинам.

Профессиональный уровень преподавателей колледжа оценивался по циклам преподаваемых дисциплин.

Наиболее высокую оценку профессионализма получили преподаватели общегуманитарных и социально экономических дисциплин 48% дали высокую оценку. С разницей голоса одного человека второе место в рейтинге заняли преподаватели общепрофессиональных дисциплин 47,8%. Преподавание естественнонаучных дисциплин и специальных дисциплин оценили как высокий уровень одинаковое количество респондентов 43%. Отрадно, что оценки «низкий» и «очень низкий» поставили около 4,6%.

Довольно высоко оценили респонденты возможности колледжа для получения дополнительных видов подготовки. Так, по мнению 93% респондентов в колледже есть возможность для получения дополнительных спецкурсов по специальности. 81% респондентов считают, что созданы условия для получения дополнительной подготовки водителей.

При увеличении доли самостоятельной работы, по мнению 86% респондентов, должен быть улучшен доступ к Интернет. 34 % считают, что должно быть улучшено качество и объем консультаций преподавателей. 22% предпочитают качественную самостоятельную работу в аудитории под контролем преподавателей. И, лишь 9% респондентов считают, что должна быть улучшена работа библиотеки.

Таким образом, большинство респондентов 84% удовлетворены качеством предоставляемых услуг в колледже. Но, вместе с тем, 20 % в той или иной степени не удовлетворены своей студенческой жизнью.

64% студентов выбрали для обучения Белгородский строительный колледж, т.к. считают, что здесь дают хорошее образование. В основном это студенты специальности «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений» 54%.

### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Анализ проведенных исследований в рамках мониторинга уровня удовлетворенности всех заинтересованных сторон качеством образовательной деятельности колледжа позволяет сделать следующие выводы:

- 8% студентов колледжа в целом удовлетворены качеством образовательной услуги;
- более 70% процентов студентов считают, что обучаться в Белгородском строительном колледже престижно.
- у колледжа достаточно хорошая репутация - 74% студентов выбрали наш колледж для обучения, т.к. считают, что здесь дают хорошее образование;
- в колледже созданы достаточно хорошие условия для проведения учебных занятий, для самостоятельной работы, занятий физической культуры и спортом, проведения досуга, занятий художественным творчеством, научным творчеством, получения дополнительных видов подготовки;
- морально-психологический климат в колледже оценивается студентами как позитивный и нейтральный;
- в целом сложились доброжелательные отношения между студентами, преподавателями и студентами, студентами и администрацией;
- профессиональный уровень преподавателей колледжа, по мнению большинства студентов, «высокий»;
- практически учитываются мнения студентов при организации учебно-воспитательных и досуговых мероприятий;
- вызывает недовольство у студентов организация питания, цены в столовой;
- вызывает недовольство у студентов размер стипендий.

### ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

- развивать студенческое самоуправление колледжа, больше привлекать студентов при организации учебного процесса, досуговых мероприятий, проведении воспитательных мероприятий, проведении студенческих научных конференций;
- продумать способы рациональной организации питания и снижения цен в студенческой столовой;
- продолжить работу по улучшению бытовых условий в общежитии;
- продолжить работу по укреплению материально-технической базы колледжа;

- администрации колледжа проводить постоянный мониторинг уровня удовлетворенности всех заинтересованных сторон качеством образовательной деятельности колледжа

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГАПОУ «БСК»  
Шинкарев Л.И.  
« 3 » 06 2015

## ОТЧЕТ

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

за 2014-2015 учебный год

часть 2

«Оценка удовлетворенности персонала работой  
ОГАПОУ «БСК»»

БЕЛГОРОД

Одним из показателей деятельности колледжа в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности преподавателей своей работой.

Профессиональное удовлетворение составляет почти половину от уровня удовлетворенности жизнью в целом. Ему способствует осуществление эффективных стратегий преподавателя, его состояние здоровья и благополучие на работе.

Профессиональное удовлетворение составляет почти половину от уровня удовлетворенности жизнью в целом. Ему способствует осуществление эффективных стратегий преподавателя, его состояние здоровья и благополучие на работе. Удовлетворенность преподавателей работой в колледже во многом определяет успешность современного учебно-воспитательного процесса, достижение нового уровня качества образования, что определяет ее социально педагогическое значение в системе среднего профессионального образования.

Удовлетворение представляет собой динамичный процесс, который зависит от множества переменных факторов. Выявление среднего значения оценочных суждений педагогов позволяет определить степень удовлетворенности членов педагогического коллектива жизнедеятельностью образовательного учреждения.

Результаты мониторинга, проведенного в 2014-2015 учебном году показали, что общий уровень удовлетворенности педагогического коллектива работой в колледже составляет 91%.

Более подробный анализ позволяет детально рассмотреть разные аспекты удовлетворенности педагогического коллектива работой в колледже.

Анализ результатов показал, что 100% членов коллектива имеют потребность в профессиональном и личностном росте и стараются ее реализовывать. Эта потребность стимулирует систему действий по самосовершенствованию, характер которых во многом предопределяется содержанием профессионального идеала. Когда педагогическая деятельность приобретает в глазах педагога личностную, глубоко осознанную ценность, тогда и проявляется потребность в самосовершенствовании, тогда и начинается процесс саморазвития.

Большинство педагогов высоко оценивают реальную возможность повышения своего профессионального мастерства, проявления творчества и способностей. Основными формами работы по повышению профессионального уровня и мастерства педагога в колледже являются: повышение квалификации (курсы, семинары, конференции, круглые столы и т.д.); стажировки на предприятиях, работа в творческих, проблемных группах; внедрение инновационной деятельности (исследовательская деятельность); обобщение и распространение своего педагогического опыта (проведение открытых занятий, мастер классов, выступления на методических советах, педсоветах, создание собственных публикаций и размещение их на сайтах, в изданиях и т.д., участие в конкурсах профессионального мастерства.



Наблюдается некоторое снижение по высокой оценке данного показателя. Это, возможно, связано с желанием дальнейшего развития условий для удовлетворения профессиональных потребностей, например, материальнотехнического или методического обеспечения учебного процесса, пополнение библиотечного фонда и др.

Около 90% респондентов удовлетворены вниманием со стороны руководства к успехам в их профессиональной деятельности. 10% считают данный уровень взаимодействия недостаточным. Руководство колледжа продолжает усовершенствовать систему взаимодействия педагогов с администрацией.

100% респондентов чувствуют себя комфортно в среде студентов. Под эмоциональным дискомфортом понимается такое психическое состояние, которое характеризуется субъективными ощущениями напряжения, беспокойства, тревожности. Данное состояние возникает, когда индивид (педагог) воспринимает определенные раздражители или ситуацию как нечто несущее в себе актуально и потенциально элементы угрозы, вреда или просто неприятные эмоциональные ощущения. Психологический дискомфорт преподавателя негативно влияет на его здоровье - физическое, психическое, профессиональное. И, как следствие, это отражается на обучающихся. Поэтому ощущение комфорта в общении с обучающимися является залогом успешного взаимодействия педагога и обучающегося, обеспечивается взаимное доверие, создаются хорошие условия для реализации задач учебно-воспитательного процесса.

То, что даже в сложный период адаптации педагогов этот показатель не менялся - свидетельствует о высоком профессионализме педагогов колледжа.

Педагоги колледжа чувствуют взаимопонимание и поддержку обучающихся и родителей в сфере педагогических требований, что так же очень важно и для самих педагогов и для достижения общих целей образования, которых можно достичь только общими усилиями. По годам так же наблюдается положительная динамика по данному аспекту.

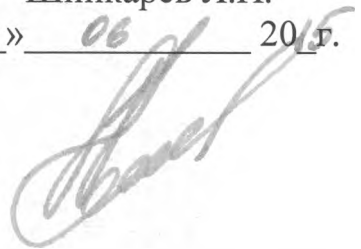
Большинство педагогов высоко удовлетворены оплатой труда; 60 педагогов имеют низкий уровень удовлетворенности. Администрации колледжа предоставляет разные возможности для повышения заработной платы через систему стимулирования.

Большинство преподавателей удовлетворены своей учебной нагрузкой.

Уровень удовлетворенности учебной нагрузкой по сравнению с предыдущими годами повысился, положительно оцениваются усилия и действия администрации в этом направлении.

По оценке педагогами сложившегося нравственно-психологического климата - в колледже доминирует благоприятная атмосфера. Основной контингент педагогов высоко и средне удовлетворены нравственно-психологическим климатом в коллективе, часть педагогов имеют низкий уровень удовлетворенности. В сравнительной диаграмме видно, что общий показатель оценки несколько снизился.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГАПОУ «БСК»  
Шинкарев Л.И.  
« 3 » 06 2017 г.



**ОТЧЕТ**  
**по оценке удовлетворенности потребителей и других**  
**заинтересованных сторон ОГАПОУ «БСК»**  
**(выпускников, работодателей)**  
**за 2014-2015 учебный год**

**часть 3**

В мае-июне 2015 года социально-психологической службой было проведено исследование «Оценка уровня удовлетворенности образовательным процессом»

Цель исследования - выявить уровень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг.

Метод исследования - открытое целевое анкетирование.

В качестве инструментария использовалась анкеты удовлетворенности участников образовательных услуг.

Сопоставление удовлетворенности и важности позволяет подсчитать индекс степени соответствия изучаемых характеристик требованиям студентов. В свою очередь, этот индекс позволяет наглядно продемонстрировать слабые и сильные стороны работы колледжа глазами участников образовательных услуг.

Методика позволяет четко выбрать направления дальнейшей работы, не принимать во внимание неважные характеристики и сосредоточиться на важных для студентов требованиях.

Выборка строилась исходя из общего числа выпускников.

Количество респондентов: в ходе исследования было опрошено 90 человек.

Анкета оценки удовлетворенности включала ряд критериев касающихся общей оценки удовлетворенности выпускников уровнем подготовки в колледже.

Респондентам предлагалось:

Дать качественную оценку (вариация оценки – качественная шкала):

1. уровню профессиональной общетеоретической подготовки;
2. уровню практических знаний, умений;
3. владение иностранными языками;
4. навыкам работы на компьютере, знанием необходимых в работе программ;
5. способности работать в коллективе, команде;
6. способности эффективно представлять себя и свою работу;
7. навыкам управления персоналом;
8. нацеленности на карьерный рост и профессиональное развитие;
9. готовности и способности к дальнейшему обучению;
10. способности воспринимать и анализировать новую информацию, развивать идеи
11. эрудированности, общей культуре;
12. осведомленности в смежных областях полученной специальности.

В целом, выпускники колледжа удовлетворены качеством получаемых теоретических знаний, считают, что они позволят решать практические задачи, а именно: - образованием, полученным в колледже вполне удовлетворены – 87% опрошенных выпускников.

В результате тестирования выявлено, что кроме того у выпускников сформированы такие качества и умения как исполнительность, соблюдение корпоративной культуры, умение выстраивать контакты с потребителями услуг и в коллективе, способность к самоуправлению и к организации своей деятельности. Так, 59% выпускников отметили роль колледжа в формировании способности работать в коллективе, в команде, 50% - готовность и способность к дальнейшему обучению.

В то же время всего 39% отметили такой показатель, как формирование практических умений, 37% - навыки работы на компьютере, 36% - навыки коммуникации. 35% - эрудированность, общей культуры.

Из проведенного анализа оценки удовлетворенности выпускников видно, что «Результатом образования в колледже» удовлетворены – 87% респондентов.

При этом из них 63% считают уровень образования высоким, 37% - средним.

На вопрос если бы Вам пришлось выбирать специальность/профессию и образовательное учреждение заново, как бы Вы поступили? все 100% опрошенных выпускников ответили, выбрали бы эту же специальность/профессию в ОГАПОУ «БСК»

При анкетировании оценки удовлетворенности работодателем выпускниками ОГАПОУ «БСК» были опрошены руководители следующих предприятий на которых работают выпускники колледжа:

ООО «ПМК» Альтернатива

ООО «Домостроительное управление»

ООО «Капстройотделка сервис»

ООО «Трансюжстрой»

ООО «Династия»

ООО Мастерстроймонтаж» и другие

Результаты тестирования показали следующие показатели:

Профессиональные знания выпускников работодатели оценили как актуальными, достаточными, глубокими, соответствующими квалификационным требованиям по занимаемой должности.

Все работодатели отметили способность выпускников колледжа применять знания и навыки в практической деятельности, быстро адаптироваться в новых условиях и

Так же отметили высокий уровень самостоятельной деятельности в исполнении должностных обязанностей.

Руководители предприятий оценили высокие коммуникационные качества своих работников, дисциплинированность и исполнительность, способность к инновациям и участию в инновационной деятельности.

Подводя итоги можно сделать выводы, что 89 % респондентов удовлетворены выпускниками ОГАПОУ «БСК»

Руководитель СПС Хомякова С.В. \_\_\_\_\_