

Частное учреждение профессиональная образовательная организация
«Гуманитарный колледж» г. Омска
(ЧУ ПОО «ГК»)

Одобрено:
на заседании
Студенческого совета
ЧУ ПОО «ГК»
протокол № 1
от «23» октября 2015г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУ ПОО «ГК»
А.Э. Еремеев
«23» октября 2015г.



Положение об организации проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования (далее – Положение) устанавливает правила проведения мониторинговых мероприятий, осуществляемых на локальном уровне, в целях оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательной услуги – предоставления среднего профессионального образования, оказываемой Частным учреждением профессиональной образовательной организацией «Гуманитарный колледж» г. Омска (далее – Колледж).

1.2. Настоящее положение принято в соответствии со следующими правовыми актами:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;

- Уставом и иными локальными нормативными актами Колледжа.

1.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей (далее также – мониторинг) - систематическая комплексная процедура, осуществляемая на локальном уровне, ориентированная на решение основной задачи Колледжа, как образовательной организации: обеспечения и повышения качества оказываемых образовательных услуг посредством взаимодействия Колледжа с различными группами потребителей.

1.4. Мониторинг удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;

б) повышения качества образовательных, научных, издательских и иных услуг;

в) повышения степени взаимодействия между Колледжем и потребителями услуг;

г) расширения рынка экспорта образовательных услуг;

д) повышения рейтинга, имиджа Колледжа у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;

е) демонстрации постоянного улучшения и соответствия Колледжа требованиям надёжности и стабильности.

1.4. Процедура мониторинга удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

а) процедуру внутреннего мониторинга - мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами;

б) процедуру внешнего мониторинга - мониторинга ожиданий и требований работодателей - потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

1.5. В ходе мониторинга удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

а) требования конкретных потребителей;

б) результаты мониторинга развития системы образования;

в) перспективные требования к образовательной деятельности;

г) потребности рынка труда.

1.6. Требования к процедуре мониторинга удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

1.7. Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, а также использования информационных каналов (интернет, пресса и т.д.).

2. Порядок проведения мониторинга

2.1. Этапы мониторинга

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;

б) определение показателей, методов, источников, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;

в) разработка анкет оценки удовлетворённости различных категорий потребителей;

г) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;

д) оценка степени удовлетворённости потребителей отдельными аспектами работы Колледжа по результатам анкетирования;

е) оценка удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;

ж) обработка и анализ результатов оценки;

и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

2.2. Планирование, определение периодичности проведения мониторинга

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в год.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в план

работы Колледжа.

Показатели, источники информации, формы сбора и предоставления информации, категории участников мониторинга удовлетворённости потребителей определяются и устанавливаются руководителями процессов.

2.3. Определение и структурирование потребителей.

В качестве внутренних потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных лиц выступают абитуриенты, студенты, их родственники, преподаватели, кураторы, административно-управленческий персонал Колледжа.

К внешним потребителям относятся организации-работодатели, государство и общество в целом.

2.4. Определение системы оцениваемых показателей/критериев

2.4.1. Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются основные показатели:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений студентов;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава;
- е) качество инфраструктуры;
- ж) качество инновационной и научной деятельности;
- и) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

2.4.2. Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

2.5. Определение методов оценивания

К методам изучения удовлетворённости потребителей относятся:

- а) анкетирование;
- б) тестирование;
- в) экспертные оценки;
- г) анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет);
- д) наблюдение.

Возможно использование иных методов оценивания.

2.6. Проведение экспертизы (валидации) анкет

2.6.1. Составленные анкеты подлежат экспертизе (валидации).

2.6.2. Валидация анкет осуществляется в целях проверки их соответствия:

- целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей,
- избранным показателям/ критериям удовлетворённости потребителей,
- требованиям корректности и недвусмысленности формулировок,
- пределам компетентности опрашиваемых.

2.7. Получение информации от анкетироваемых лиц

2.7.1. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

2.7.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- а) альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- б) оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- в) написание краткого ответа.

2.7.3. Анкетирование может проводиться в специально зарезервированных для этой цели аудиториях по руководством ответственного за организацию анкетирования специалиста, который назначается руководителем процесса.

2.7.4. Участие в анкетировании анонимно и добровольно.

2.7.5. До начала анкетирования ответственный за организацию анкетирования должен:

а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников;

б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщённом виде;

в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;

г) со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

3. Использование результатов мониторинга

3.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая составляется по завершении мониторинга.

3.2. По итогам мониторинга проводятся заседания Педагогического Совета, административные и педагогические совещания, собрания.

3.3. По результатам мониторинга директор Колледжа издает приказ, в котором указываются:

- результаты мониторинга;
- управленческое решение по его результатам;
- ответственные лица по исполнению решения;
- сроки устранения недостатков;
- сроки проведения контроля устранения недостатков;
- поощрение работников по результатам мониторинга.

3.4. По окончании учебного года, на основании аналитических справок по итогам мониторинга, определяется эффективность проведенной работы, сопоставление с нормативными показателями, определяются проблемы, намечаются пути их решения, приоритетные задачи Колледжа для реализации в следующем учебном году.

Анкета оценки удовлетворённости студентов

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету - оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п/п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в Колледже										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы Колледжа (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий оборудованием)										
4	Удовлетворенность работой преподавательского состава										
5	Удовлетворенность работой учебно-вспомогательного персонала										
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7	Организация учебно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары и т.п.)										
8	Соблюдение законодательных и иных нормативных требований										
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
10	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге										
11	Удовлетворенность библиотечным фондом, работой библиотеки										
12	Возможности творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и другие мероприятия)										
13	Питание обучающихся										
14	Мотивированность обучения										
15	Удовлетворенность организацией и проведением практик										
Примечание		Оценка критерия: 5 - отлично 4 - хорошо 3- удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 - очень плохо					Оценка степени значимости: 5 - высшая (очень важно) 4 - высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 - очень низкая				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в Колледже: _____

Направление подготовки/специальность: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворённости выпускников

Уважаемый Выпускник Гуманитарного колледжа!

Поздравляем Вас с окончанием обучения и искренне желаем дальнейших успехов в реализации трудовых, творческих и личных планов!

Просим Вас заполнить предложенную анкету - оценить качество полученного образования.

Результаты анкетирования помогут совершенствованию всех аспектов деятельности коллектива Гуманитарного колледжа г. Омска.

Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п/п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы Колледжа (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий оборудованием)										
4	Удовлетворенность работой преподавательского состава										
5	Удовлетворенность работой учебно-вспомогательного персонала										
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7	Организация учебно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары и т.п.)										
8	Соблюдение законодательных и иных нормативных требований										
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
10	Информированность - доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге										
11	Удовлетворенность библиотечным фондом, работой библиотеки										
12	Возможности творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и другие мероприятия)										
13	Питание обучающихся										
14	Мотивированность обучения										
15	Удовлетворенность организацией и проведением практик										
Примечание		Оценка критерия: 5 - отлично 4 - хорошо 3- удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 - очень плохо					Оценка степени значимости: 5 - высшая (очень важно) 4 - высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 - очень низкая				

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в Колледже: _____

Направление подготовки/специальность: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Анкета оценки удовлетворённости работодателей

(наименование организации, подразделения)

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов - выпускников Гуманитарного колледжа г. Омска. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п/п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Профессионализм и компетентность выпускника										
2	Уровень теоретической подготовки										
3	Уровень практической подготовки										
4	Удовлетворенность работой преподавательского состава										
5	Уровень компетентности преподавательского состава										
6	Готовность к коллективной работе										
7	Трудовая дисциплина и культура общения										
8	Способность к принятию самостоятельных решений										
	Примечание	Оценка критерия: 5 - отлично 4 - хорошо 3 - удовлетворительно 2 - неудовлетворительно 1 - очень плохо					Оценка степени значимости: 5 - высшая (очень важно) 4 - высокая 3 - средняя 2 - низкая 1 - очень низкая				

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика студентов
- иное _____

Критерий доступности и полноты информации о Колледже (информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах и т.п.) оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Благодарим Вас за участие в анкетировании!