

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ



**бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Омской области «Омский колледж отраслевых технологий
строительства и транспорта»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

БПОУ ОО «ОКОТСиТ»

№ 327 от 31.12.2020

Дмитриенко С.А. С.А. Дмитриенко



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Положение об организации проведения анкетирования об
удовлетворенности потребителей качеством и доступностью
образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»**

П-СМК-6.2-12-2020

**ОМСК
2020**

**Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей
качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»**

П-СМК-6.2-12-2020

Редакция 1

Стр. 2 из 11



ПОДЛИННИК



РАБОЧИЙ ЭКЗЕМПЛЯР № _____

№ изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения в действие	Подпись лица внесшего изменение
1			
2			
3			
4			
5			

Дата ежегодной актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 3 из 11

**бюджетное профессиональное образовательное учреждение Омской области
«Омский колледж отраслевых технологий строительства и транспорта»**

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»

Дата введения 2020-12

1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет цели, задачи, принципы, организационные формы, периодичность и порядок проведения анкетирования в бюджетном профессиональном образовательном учреждении Омской области «Омский колледж отраслевых технологий строительства и транспорта» (далее – БПОУ ОО «ОКОТСиТ», Колледж).

1.2 Нормативную основу разработки настоящего Положения составляют документы с изменениями и дополнениями в действующей редакции:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Устав Колледжа и иные локальные нормативные акты.

1.3 Анкетирование проводится на регулярной основе, не реже одного раза в год.

1.4 Анкетирование носит анонимный характер. В случаях, когда по условиям анкетирования необходима персонализация, респондент самостоятельно указывает свои данные (фамилию, имя, отчество) в бланке анкеты.

1.5 Прохождение процедуры анкетирования является добровольным.

1.6 В качестве респондентов (субъектов оценки качества образовательных услуг) в анкетировании могут принимать участие:

- обучающиеся по всем реализуемым в Колледже образовательным программам и всем формам обучения;
- преподаватели Колледжа;
- родители (законные представители) обучающихся;

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 4 из 11

– представители работодателей.

1.7 Объектом оценки качества образовательных услуг может быть всё, что входит в сферу этих услуг и, так или иначе, влияет на качество их осуществления.

1.8 Настоящее Положение, изменения и (или) дополнения к нему одобряются Педагогическим советом Колледжа и утверждаются директором Колледжа, вступают в силу с даты утверждения директором Колледжа. Утвержденное Положение действует до принятия нового.

2 Термины и определения, используемые в Положении

Качество образовательных услуг – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Оценка качества образовательных услуг – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

Удовлетворенность потребителей определяется расхождением между ожиданиями потребителей и восприятием потребителями образовательной услуги, предоставляемой Колледжем.

Обратная связь от потребителей образовательной услуги – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги.

Анкетирование – вербально-коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета.

Анкета – объединенная единым исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик предмета исследования.

Респондент – лицо, отвечающее на вопросы анкеты.

3 Цель, задачи и принципы анкетирования

3.1. Цель анкетирования – получение и анализ информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества образования и соответствие требованиям потребителей образовательных услуг.

3.2. Основные задачи анкетирования:

– определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг учебным процессом;

– определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг воспитательным процессом и социальной средой;

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 5 из 11

- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг социально-психологическим климатом, складывающимся в студенческой среде;
- определить степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг деятельностью отдельных структурных подразделений Колледжа;
- определить степень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников;
- определить перспективы трудоустройства выпускников;
- оценить результативность профориентационной деятельности;
- формировать стремление преподавателей к самооценке педагогической деятельности;
- подготовить аналитический отчет и разработать рекомендации по дальнейшему улучшению качества образования в процессе подготовки специалистов.

3.3. Анкетирование осуществляется на основе следующих принципов:

- соответствие содержания анкет стратегическим целям и задачам Колледжа;
- ориентация на потребителя – принятие факта, что мнение потребителей образовательных услуг является одним из критериев оценки качества образования;
- нацеленность на улучшение – использование данных анкетирования для повышения качества образования;
- системность и последовательность процедур анкетирования;
- преемственность и информативность;
- добровольность и анонимность участия в анкетировании.

4 Организация и проведение анкетирования

4.1. Внутриколледжный контроль включает проверку, учет и анализ различных сторон деятельности педагогов и обучающихся, сравнение полученных результатов с поставленными целями обучения и воспитания, а также и их оценку.

4.2. Анкетирование потребителей образовательных услуг проводится в соответствии с единым планом работы Колледжа, составленным на учебный год и утвержденным директором Колледжа.

4.3. Конкретные сроки проведения анкетирования, цели и задачи, категория респондентов, лица, ответственные за организацию, проведение и обработку результатов анкетирования, определяются приказом директора Колледжа.

4.4. Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме (в компьютерном кабинете и/или на сайте Колледжа). Анкетирование на бумажных носителях проводится в аудитории под руководством ответственного за организацию анкетирования. При проведении анкетирования через сайт Колледжа цель анкетирования, порядок анкетирования и просьба об ответственном отношении к процедуре размещается на первой странице анкеты.

4.5. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

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

4.6. До начала анкетирования специалист, ответственный за организацию анкетирования, должен:

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

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.

4.7. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

4.8. Проверка анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соотносятся с избранными показателями/критериями удовлетворенности потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.

4.9. Для оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг может использоваться 100% шкала.

Модель определения уровней удовлетворенности:

Интервалы (%)	Уровень удовлетворенности студентов
$0 \leq n < 20$	очень низкий
$20 \leq n < 40$	низкий
$40 \leq n < 60$	удовлетворительный
$60 \leq n < 80$	хороший
$80 \leq n < 100$	максимальный

4.10. Формы анкет:

– анкеты для оценки удовлетворенности обучающихся качеством образования (Приложение № 1);

– анкеты для оценки удовлетворенности сотрудников качеством организации и условий труда (Приложение № 2);

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 7 из 11

- анкеты для оценки работодателей качеством подготовки выпускников (Приложение № 3);
- анкеты для оценки родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставления образовательных услуг (Приложение № 4).

5 Анализ результатов анкетирования

5.1. После проведения анкетирования результаты обрабатываются и на их основе формируется аналитический отчет. Аналитический отчет, сформированный после количественной и качественной обработки данных анкетирования, заслушивается на заседании Педагогического Совета.

Результаты анкетирования обсуждаются с целью их анализа и формирования предложений по дальнейшему совершенствованию учебного процесса, улучшению качества образования в ходе подготовки специалистов среднего звена. По результатам аналитического отчета принимаются управленческие решения.

Результаты анкетирования по вопросам оценки качества образования должны учитываться при актуализации или обновлении основных образовательных программ.

Заполненные анкеты хранятся до составления аналитического отчета и выступления ответственного за анкетирование на заседании Педагогического Совета.

6 Ответственность и полномочия

6.1. Ответственным за организацию и проведение анкетирования потребителей образовательных услуг в целом является заместитель директора по учебной работе.

Ответственными за анкетирование удовлетворенности обучающихся являются заместитель директора, курирующий воспитательную работу, педагог-психолог.

Ответственным за анкетирование педагогов является начальник методического отдела.

Ответственными за анкетирование работодателей являются заведующие отделениями.

6.2. Для выполнения возложенных задач лица, осуществляющие общее и непосредственное руководство анкетированием, имеют право разрабатывать рекомендации работникам Колледжа по вопросам качества планирования и организации образовательного процесса, профессиональной подготовки педагогов и проведению предупреждающих и корректирующих действий по итогам анкетирования.

Основным методом обработки полученных данных является анализ. По каждому вопросу анкеты подсчитывается количество и процент респондентов, давших на каждый из вопросов определенный ответ.

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 8 из 11

Приложение 1

Анкета для обучающихся об удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»

№п /п	Факторы удовлетворенности	Гораздо лучше	Да, лучше	ДА. Как ожидал	Скорее нет
1.	Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?»				
2.	«Соответствуют ли результаты обучения в колледже Вашим ожиданиям?»				
3	«Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.п.)?»				
4.	Оцените, пожалуйста, по шкале от 1 - 10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в колледже на данном направлении подготовки (из расчета, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов – абсолютной удовлетворенности по данному показателю)».				
5	«Как Вы считаете, достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой профессии тех знаний и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения?»				
6.	«Как вы считаете, позволяет ли практика получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы?»				
7.	Создана ли в колледже атмосфера, благоприятная для обучения?».				
8	«Принимаете/принимали ли Вы участие в работе органов студенческого самоуправления (студенческий совет)? большинство ответили				
9	«Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в БПОУ ОО «ОКОТСиТ» и если да, то кто?».				

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 9 из 11

Приложение 2

Анкета для педагогических работников об удовлетворенности качеством образовательной деятельности

№ п/п	Вопрос	Оценки качества образовательного процесса				
		5	4	3	2	1
1	Насколько часто Вы используете современные технологии ведения занятий в рамках преподавания учебного предмета/дисциплины/профессионального модуля?					
2	Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в семинарах, конференциях. Январских педагогических чтениях?					
3	Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?					
4	Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП					
5	Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда?					
6	Насколько вы удовлетворены качеством электронно-информационной образовательной среды колледжа?					
7	Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет»					
8	Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы					
9	Удовлетворяет ли Вас информационная оснащенность учебного процесса					
10	Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса и внеучебных мероприятий					
11	Какова Ваша удовлетворенность условиями работы, имеющимися в колледже?					
12	Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом					

Положение об организации проведения анкетирования об удовлетворенности потребителей качеством и доступностью образовательных услуг в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П-СМК-6.2-12-2020	Редакция 1	Стр. 10 из 11

Приложение 3

Анкета для работодателей об удовлетворенности качеством образовательной деятельности

№ п/п	Вопросы	Удовл. в полной мере	Удовл. частично	Не удовл.	Затруд с ответом
1.	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с БПОУ ОО «ОКОТСиТ»?				
2.	Принимаете ли Вы участие в разработке оценочных материалов?				
3.	Сотрудничаете ли Вы с колледжем в области актуализации и разработки учебных курсов?»				
4.	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведения мастер-классов?				
5.	«Принимаете ли Вы обучающихся ООП на практику				
6.	Планируете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?				
7.	Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?				
8.	Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?»				
9.	Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?				
10.	Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у обучающихся заведения?				

**Анкетирование
родителей (законных представителей) обучающихся**

- 1. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе колледжа (адрес, телефон, график работы и проч.) и о порядке (перечне) предоставления образовательных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Полностью удовлетворен
б) Чем-то удовлетворен, чем-то нет
в) Совсем не удовлетворен
г) Затрудняюсь ответить

- 2. Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещений (чистота, свежесть воздуха, тепло) колледжа и территории, на которой он расположен?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) На высоком уровне
б) На среднем уровне
в) На низком уровне
г) Затрудняюсь ответить

- 3. Считаете ли Вы доступными условия оказания образовательных услуг в колледже, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Определённо да
б) Скорее да, чем нет
в) Скорее нет, чем да
г) Определённо нет
д) Затрудняюсь ответить

- 4. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (педагогических и иных работников) при предоставлении образовательных услуг?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Полностью удовлетворен
б) Чем-то удовлетворен, чем-то нет
в) Совсем не удовлетворен
г) Затрудняюсь ответить

- 5. Считаете ли Вы, что работники колледжа вежливы, доброжелательны и внимательны?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Да
б) Скорее да
в) Скорее нет
г) Нет
д) Затрудняюсь ответить

- 6. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления образовательных услуг в колледже (уровень материально-технической базы, порядок оплаты дополнительных образовательных услуг, организация питания, другое)?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Полностью удовлетворен
б) Чем-то удовлетворен, чем-то нет
в) Совсем не удовлетворен
г) Затрудняюсь ответить

- 7. Удовлетворяет ли Вас качество образовательной деятельности колледжа (спектр образовательных программ, уровень развития обучающегося, качество результатов обучающегося)**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Полностью удовлетворен
б) Чем-то удовлетворен, чем-то нет
в) Совсем не удовлетворен
г) Затрудняюсь ответить

- 8. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым обратиться в колледж за получением образовательных услуг?**

Выберите один из предложенных ответов, подчеркнув его:

- а) Определённо да
б) Скорее да, чем нет
в) Скорее нет, чем да
г) Определённо нет
д) Затрудняюсь ответить