

Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Минусинский педагогический колледж имени А.С. Пушкина»

Рассмотрено  
на Методическом совете колледжа  
протокол № 16 от 12 мая 2016 г.  
на Совете колледжа  
протокол № 3 от 13 мая 2016г



Утверждаю:

Директор колледжа

*Г.П. Братилова*

Приказ № 54/3

«13 мая 2016г.

## РЕГЛАМЕНТ

### проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в КГБПОУ «Минусинский педагогический колледж имени А.С. Пушкина»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых краевым государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением «Минусинский педагогический колледж имени А.С. Пушкина» (далее – колледж).

1.2. Настоящий регламент входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством предоставления образовательных услуг колледжем.

#### 2. Термины, определения и сокращения

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

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

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

### **3. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг**

3.1. Настоящий регламент предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых колледжем, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета администрации колледжа.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в колледже установлен ящик отзывов и предложений, проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых колледжем;
- повышения степени взаимодействия между колледжем и потребителями услуг;
- повышения имиджа колледжа;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия образовательных услуг, предоставляемых колледжем требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых колледжем. Комплексный мониторинг как средство управления качеством подготовки выпускников включает в себя:

- мониторинг удовлетворенности студентов всех курсов условиями и качеством образования, получаемыми в педагогическом колледже;
- мониторинг удовлетворенности заказчиков–работодателей уровнем профессиональной подготовки специалистов в колледже;
- мониторинг удовлетворенности преподавателей колледжа работой, направленной на реализацию профессиональных образовательных программ.

Мониторинговые исследования позволяют получить оперативную и педагогически значимую информацию и могут быть использованы руководителями структурных подразделений, преподавателями педагогического колледжа для анализа качества подготовки обучающихся и образовательной системы в колледже.

3.5. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;

- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
  - оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.
- 3.6. Колледж по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.
- 3.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:
- требования и ожидания потребителей;
  - качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
  - учебно-методический ресурс;
  - качество преподавательского состава;
  - качество инфраструктуры;
  - инновационная и научная деятельность;
  - конкурентоспособность выпускников;
  - взаимодействие с потребителями.
- 3.8. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.
- 3.9. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:
- требования конкретных потребителей;
  - результаты мониторинга развития системы образования;
  - требования к образовательной деятельности колледжа.
- 3.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления колледжем, разработке корректирующих и предупреждающих действий.
- 3.11. Заместители директора колледжа по направлениям деятельности обеспечивают содержание критериев для проведения в отделениях специальностях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.
- 3.12. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:
- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
  - определение и структурирование потребителей;
  - определение системы оцениваемых показателей/критериев;
  - определение методов оценивания;
  - проведение экспертизы (валидация) анкет;
  - определение источников информации;
  - получение информации от потребителей (анкетирование);
  - обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных;
  - составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
  - анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;

- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых колледжем.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

4.1. В колледже используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и/или электронных носителях информации.

4.2. В колледже проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся;
- преподавателей;
- административных работников.

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале и/или в конце учебного года. По необходимости проводится внеплановое анкетирование. Анкетирование преподавателей при работе над новыми проектами или при самообследовании организации.

4.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения администрации колледжа и/или других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

#### **5. Порядок регистрации информации, полученной из ящика отзывов и предложений**

5.1. Ящик отзывов и предложений проверяется еженедельно. Информация изымается по мере поступления комиссией в составе не менее 2-х представителей администрации колледжа.

5.2. Все отзывы, предложения содержимого ящика обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

#### **6. Хранение**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по методической работе до срока действия информации (в соответствии с целями мониторинга: 1 год или 3 года).

**Анкета № 1 для студентов 1 курса**

***Уважаемые студенты!***

Просим Вас принять участие в анкетировании, которое проводится с целью оценки степени удовлетворенности и вовлеченности в процессы системы менеджмента качества Минусинского педагогического колледжа им. А.С. Пушкина.

1. Ваш пол \* мужской женский

2. Что Вас побуждает учиться в колледже? \*

- получение престижной профессии;
- желание иметь диплом;
- выбор: лучше учиться, чем работать или идти в армию;
- другое:

3. Какое отношение к учебе является у Вас преобладающим? \*

- выполняю только то, что требуют преподаватели;
- отношусь к учебе с интересом;
- делаю вид, что учусь.

4. Как Вы оцениваете оснащенность и состояние МПК?

\*хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно

- учебных кабинетов
- электронной сети
- спортивного оборудования
- библиотеки

5. Какой источник информации представляет для Вас наибольший интерес? \*

- Интернет;
- радио;
- телевидение;
- газета;
- студенческая газета;
- научно-популярная литература.

6. Удовлетворены ли Вы уровнем доступности в колледже современными информационными технологиями (возможность работы на компьютере, использование Интернета)? \* да; нет.

7. Если Вы проживаете в общежитии, удовлетворены ли Вы условиями проживания? \*

да; нет. в общежитии не проживаю

8. Приходилось ли Вам обращаться в социально-психологическую службу колледжа? \*

да; нет.

9. Удовлетворены ли Вы оказанной помощью социально-психологической службой? \*

да; нет; в социально-психологическую службу не обращался.

10. Удовлетворены ли Вы работой библиотеки? \* да; нет.

11. Преподаватели учат квалифицировано? \* да; нет.
12. Удовлетворены ли Вы расписанием занятий? \* да; нет.
13. Какая форма изучения теоретического материала является для Вас наиболее предпочтительной? \*
- подробные лекции;
  - обзорные лекции плюс самостоятельное изучение материала;
  - самостоятельное изучение материала с консультациями у преподавателя;
  - активные формы обучения.
14. Какими источниками Вы предпочитаете пользоваться при освоении теоретического курса? \*
- учебники; методички; Интернет; Другое:
15. Влияют ли преподаватели на формирование Ваших взглядов, жизненной позиции? Да, нет. Если да, то кто? \* преподаватели, куратор
16. Какая форма участия в научных исследованиях представляется для Вас наиболее привлекательной? \*
- отдельная самостоятельная работа в рамках проекта;
  - работа в составе студенческой научной группы;
  - разработка собственной идеи;
  - подготовка целевого доклада.
17. Какую форму проведения лабораторных и практических работ Вы считаете наиболее полезной? \*
- компьютерное моделирование;  
работа в аудитории.
18. Какая форма промежуточного контроля знаний является, на Ваш взгляд, наиболее эффективной? \*
- письменная контрольная работа;
  - тестирование;
  - устный опрос;
  - другое:
19. Укажите, в работе каких студенческих организаций Вы принимаете участие? \*
- в студенческом совете;
  - в студенческом научном обществе;
  - в совете общежития;
  - в работе участия не принимаю.
  - другое:
20. Удовлетворены ли Вы, в целом, своей студенческой жизнью? \* да; нет.
21. Устраивают ли Вас условия и качество питания в столовой? \* да; нет.
22. Информированы ли Вы о важных событиях деятельности колледжа? \* да; нет.
23. Откуда Вы получаете информацию о важных событиях колледжа? \*
- через классного куратора;
  - через сайт колледжа;
  - другое:

24. Как Вы считаете, имеются ли в колледже хорошие условия для проведения учебных занятий?

\* в полной мере; частично; отсутствуют; затрудняюсь ответить.

25. Как Вы считаете, имеются ли в колледже хорошие условия для самостоятельной работы?

\* в полной мере; частично; отсутствуют; затрудняюсь ответить.

26. Как Вы считаете, имеются ли в колледже хорошие условия для занятий физкультурой и спортом?

\* в полной мере; частично; отсутствуют; затрудняюсь ответить.

27. Как Вы считаете, имеются ли в колледже хорошие условия для проведения досуга?

\* в полной мере; частично; отсутствуют; затрудняюсь ответить.

28. Как Вы считаете, имеются ли в колледже возможности для творческого развития?

\* в полной мере; частично; отсутствуют; затрудняюсь ответить.

29. Назовите курсы дополнительного образования в колледже, которые Вы посещаете в этом году?

30. Удовлетворены ли Вы качеством содержания и проведения курсов дополнительного образования? \* в полной мере; частично; затрудняюсь ответить.

31. Какие курсы дополнительного образования Вы хотели бы закончить в будущем?

*Анкета № 1 для студентов 2 курса*

Образец №1

**Оцените степень реализации параметров при изучении конкретных учебных дисциплин по 5-балльной системе**

1. Участвовать в активных формах проведения учебных занятий (диалоговых лекциях, деловых играх, дискуссиях, в анализе ситуаций). \*

2. Работать в команде. \*

3. Развивать познавательные способности и самосовершенствоваться как личность. \*

4. Развивать творческие способности. \*

5. Проявлять самостоятельность в изучении нового материала и в исследовательской работе. \*

6. Овладевать практическим опытом, необходимым для будущей профессии. \*

7. Стремиться к высоким результатам собственной деятельности на занятиях. \*

8. Изучать предмет с использованием ИКТ. \*

9. Расширять кругозор. \*

10. Планировать свою собственную деятельность на занятии. \*

**Оцените качественный уровень преподавания учебных дисциплин по 5-балльной системе**

1. Предлагаемая преподавателем информация значима для подготовки к будущей профессиональной деятельности. \*
2. Своим преподаванием преподаватель содействует росту образовательных достижений студентов. \*
3. На учебных занятиях предлагается современная, научная информация. \*
4. Ясно, логично, аргументировано, заинтересовано излагается материал. \*
5. Применяемые методы, способы и формы работы преподавателя целесообразны и эффективны. \*
6. Преподаватель последовательно руководствуется системой своих требований и критериев для оценки результатов образовательной деятельности студентов. \*

	1	2	3	4	5
Иностранный язык					
Основы экономики					
Педагогика					
Психология					
Физиология					
Безопасность жизнедеятельности					
Теория и методика физического воспитания и спорта					
Спортивные игры и методика преподавания					
Легкая атлетика и методика преподавания					
Оздоровительная аэробика					
Гимнастика и методика преподавания					
Основы физической реабилитации					

7. Преподаватель устанавливает необходимый контакт со студентами, использует при этом адекватные способы общения и взаимодействия. \*
8. Преподаватель проявляет тактичность в процессе взаимодействия со студентами. \*

Образец №2

### Анкетирование студентов 3 курса

Ваш пол? \* мужской, женский

Укажите Ваш возраст: \*

Как в целом Вы можете оценить качество профессиональной подготовки, которую сумели получить в педагогическом колледже? \*



**Оцените степень владения профессиональными умениями и навыками (компетенциями, приобретенными в период обучения в колледже) хорошо; удовлетворительно; плохо; затрудняюсь ответить.**

1. Определять учебные и воспитательные цели учебного материала, формулировать учебную задачу: \*
2. Планировать и определять последовательность действий: \*
3. Прогнозировать результат и уровень освоения учебного материала: \*
4. Контролировать и оценивать деятельность учащихся: \*
5. Осуществлять корректирующие действия: \*
6. Осуществлять рефлексию способов и условий действия, контроля, оценки, процесса и результатов деятельности: \*
7. Организовывать учебное сотрудничество с учащимися: \*
8. Выявлять проблему, находить способы разрешения конфликтной ситуации: \*
9. Мотивировать деятельность учащихся: \*
10. Осуществлять поиск информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач профессионального и личностного развития: \*
11. Использовать активные формы обучения: \*
12. Вести документацию: \*
13. Проводить внеурочные занятия: \*
14. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты: \*
15. Определять цели, задачи, планировать работу с родителями: \*
16. Создавать предметно-развивающую среду: \*
17. Реализовывать межпредметные связи: \*
18. Использовать ИКТ на уроке: \*
19. Оформлять отчеты, рефераты, выступления: \*
20. Участвовать в исследовательской и проектной деятельности: \*
21. Разработать рабочую программу и учебно-тематический план: \*

**Оцените по 5-балльной системе качество преподавания учебных дисциплин.**

1. Как Вы оцениваете информативность учебного материала (научность, отражение современных требований к содержанию)? \*
2. Как Вы оцениваете ясность, структурированность и иллюстрированность курса? \*
3. Как Вы оцениваете качество работы преподавателя по курсу (интересное изложение материал, доступность, связь теории и практики)? \*
4. Как Вы оцениваете уровень общения преподавателя в процессе обучения предмету (учебная дискуссия, совместное обсуждение и решение проблем)? \*
5. Как Вы оцениваете качество информационно-методического оснащения курса? \*

6. Как Вы оцениваете систему оценки успеваемости студентов по дисциплине? \*
7. Как Вы оцениваете работу преподавателя по реализации системы контроля (требователен, объективен, тщательно оценивает Ваши достижения)? \*
8. Как Вы оцениваете Ваш интерес к дисциплине? \*
9. Как Вы оцениваете полезность дисциплины для Вашей профессиональной деятельности? \*

	1	2	3	4	5
Основы права	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Основы экономики	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Математика	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Психолого-педагогический практикум	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Основы педагогического мастерства	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Основы учебно-исследовательской деятельности студентов	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Основы медицинских знаний	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Компьютерные сети, Интернет и мультимедиа технологии	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Образец №3

10. Укажите программу дополнительного образования, которую Вы закончили в МПК:
11. Удовлетворены ли Вы качеством содержания и проведения курсов дополнительного образования? \* в полной мере; частично; затрудняюсь ответить.
12. Оцените по 5-балльной системе роль программы дополнительного образования для Вашей профессиональной деятельности: \*
13. Назовите программы дополнительного профессионального образования, которые должны быть дополнительно открыты для успешной профессиональной деятельности:
14. Подготовлены ли Вы к жизни и труду в современных условиях общества? \* да; нет.
15. Оцените по 5-балльной системе степень готовности к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда. \*

## Анкетирование преподавателей

Цель анкетирования: определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в колледже и своим положением в нем.

1. К какой категории персонала я отношусь? \*

- Администрация
- Преподавательский состав

Ответить на вопросы: да или нет

2. Была ли у меня возможность научиться чему-либо новому и вырасти профессионально за предыдущий учебный год? \*

3. Прислушиваются ли к моему мнению на работе? \*

4. Чувствую ли я себя равноправным сотрудником в коллективе? \*

Далее ответ должен быть выбран из утверждений:

Совершенно согласен, Трудно сказать, Не согласен

5. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально \*

6. Меня устраивает работа ПЦК и мое участие в ней \*

7. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности \*

8. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать \*

9. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами колледжа \*

10. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения \*

11. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег \*

12. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы \*

13. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации \*

14. Я комфортно чувствую себя в среде студентов \*

15. Я удовлетворен(а) отношением ко мне и моему предмету \*

16. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем \*

17. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в колледже \*

18. На мой взгляд, созданная в колледже система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства \*

19. Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты \*

## Дополнительные образовательные услуги

1. Как Вы относитесь к тому, чтобы колледж оказывал дополнительные образовательные, в том числе платные услуги? \*

- Дополнительные образовательные услуги нужны, но оплата за них должна осуществляться учреждением
- Колледж может оказывать дополнительные услуги, часть которых оплачивается родителями
- За дополнительные образовательные услуги полностью должны платить родители
- Колледж должен выполнять все, что касается учебных программ и не расплываться на дополнительные образовательные услуги

2. Как Вы представляете свое собственное участие в оказании дополнительных образовательных, в том числе платных, услуг? \*

- Буду работать интенсивнее, т.к. смогу больше за это получить
- Хотелось бы попробовать, но боюсь, что не справлюсь с нагрузкой
- Сомневаюсь, что что-либо изменится
- Не собираюсь в этом участвовать

3. Какие виды дополнительных образовательных услуг сверх обязательной учебной программы могли бы предложить колледжу и студентам лично Вы? \*

- Взять на себя разработку курсов дополнительного образования
- Разработать авторскую программу преподавания своего предмета
- Другое:

4. Что, по Вашему мнению, нужно в первую очередь сделать колледжу для введения дополнительных образовательных, в том числе платных, услуг? \*

- Разработать и утвердить на Совете колледжа перечень основных и дополнительных услуг (в т.ч. платных)
- Наладить регулярное изучение спроса населения на дополнительные образовательные услуги
- Повысить уровень специальной подготовки преподавателей
- Другое:

5. Как Вы думаете, настроен ли педагогический коллектив колледжа к введению дополнительных образовательных услуг? \*

- Да, вполне настроен
- В общем настроен
- Нет, не настроен
- Другое:

. Какие затруднения мешают введению дополнительных образовательных услуг в коллеже, в том числе платных?