

# Мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг



**МОРОЗОВА**  
Светлана Анатольевна,  
кандидат педагогических наук,  
директор Нижнетагильского  
государственного  
профессионального колледжа  
им. Никиты Демидова



**САФОНОВА**  
Евгения Германовна,  
кандидат педагогических  
наук, заместитель  
директора по учебной  
работе Нижнетагильского  
государственного  
профессионального  
колледжа  
им. Никиты Демидова



**КУЛИКОВА**  
Евгения Александровна,  
педагог-психолог  
Нижнетагильского  
государственного  
профессионального  
колледжа  
им. Никиты Демидова

Общая для всех учреждений СПО тенденция в управлении качеством образования проявляется в том, что все его участники нацелены на своевременную оценку эффективности собственной деятельности. И мониторинг, как способ отслеживания результатов образования и информационного обслуживания системы управления, играет едва ли не главную роль в этом процессе.

Социальная сущность образовательного мониторинга определяется тем, что именно он служит главным средством контроля, учета и коррекции процесса передачи социального опыта (содержания образования) молодому поколению. Значимое влияние на эффективность организации мониторинга в Демидовском колледже (НТГПК) оказывает взаимодействие колледжа с социальными партнерами (наиболее крупные из них — ОАО «НПК «Уралвагонзавод», ОАО «Уралхимпласт», ОАО «Святогор»), благодаря которому удается обеспечить такие аспекты мониторинга, как определение потребности регионального рынка труда, качество организации учебной и производственной практик студентов, экспертная оценка работодателей.

## Инструментарий мониторинга

Основными объектами мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг в колледже являются внутренние потребители образовательных услуг (студенты очного и заочного отделений старших и выпускных групп, выпускники прошлых лет) и внешние потребители (работодатели).

Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательного процесса предполагает, с одной стороны, ориентацию на потребителя, с другой — наличие постоянной обратной связи с ним. Использование показателя «удовлетворенность» позволяет установить обратную связь, ценную для выявления сильных и слабых сторон в организации образовательного процесса и в конечном итоге для улучшения его качества.

Удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг, оказываемых колледжем, осуществляется на основе социологического опроса с применением анкет: «Удовлетворенность студентов очного и заочного отделений качеством образовательного процесса», «Удовлетворенность выпускников прошлых лет качеством полученного образования», «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников» и «Удовлетворенность родителей студентов качеством образовательных услуг».

## Результаты анкетирования

Обработка полученного с помощью указанного инструментария среза мнений позволила получить следующие обобщенные результаты.

По критериям удовлетворенности студентов колледжа качеством образовательных услуг (первая анкета), средний балл составил 62,5 (рис. 1).

Анализ полученных результатов по первой анкете позволил сделать выводы, которые были использованы при последующей коррективной работе образовательного процесса в колледже:

1. Уровень удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса НТГПК им. Н. А. Демидова является средним.

2. Основными факторами, снижающими удовлетворенность студентов качеством полученного образования в колледже, являются недостаточная удовлетворенность студентов организацией научной работы и системой стимулирования за участие в научной, творческой и спортивной деятельности. Это говорит о том,

что либо студенты недостаточно информированы о формах внеучебной работы и вариантах стимулирования за участие в ней, либо не довольны тем, как она осуществляется. Также к факторам, снижающим удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг, можно отнести состояние учебных и производственных помещений, статус студента Демидовского колледжа, процесс организации отработок, условия проживания в общежитии и качество медицинского обслуживания.

Основными факторами, повышающими удовлетворенность студентов качеством полученного образования в колледже, являются: отношения «студент — преподаватель», взаимоотношения с администрацией, что облегчает процесс подачи и усвоения учебного материала, процедуру проведения зачетов, экзаменов, а также говорит о профессионализме педагогического состава, вследствие чего и возникает удовлетворенность студентов от выбранной профессии.

Анализ результатов второй анкеты (рис. 2) позволил сделать следующие выводы:

1. Уровень удовлетворенности выпускников колледжа качеством полученного образования: в 2010 г. — средний (57 баллов), в 2011 г. — средний (50 баллов), в 2012 г. — средний (54 балла).

2. Основными достоинствами подготовки специалистов колледжа выпускники считают высокий уровень теоретических знаний и навыков, пригодившихся в профессиональной деятельности.

3. Основным недостатком подготовки специалистов выпускники считают недостаточный уровень практической подготовки.

Высоко оценили деятельность колледжа работодатели, что нашло отражение в третьей анкете «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников НТГПК»:

1. Уровень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников колледжа оказался достаточно высоким (91,8 балла).

2. Основным фактором, снижающим уровень удовлетворенности работодателей качеством подготовки, явилась недостаточная практическая подготовка выпускников.

3. Основными факторами, повышающими уровень удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников, стали дисциплина и исполнительность выпускников, их способность к успешной адаптации и развитые коммуникативными качества.

Результаты четвертой анкеты «Удовлетворенность родителей студентов качеством образовательных услуг» показали:

1. Уровень удовлетворенности родителей является достаточно высоким (81,7 балла).

2. Основными достоинствами образовательного процесса колледжа родители считают широкий ассортимент предлагаемых образовательных услуг, а также качество общения с квалифицированными специалистами-педа-

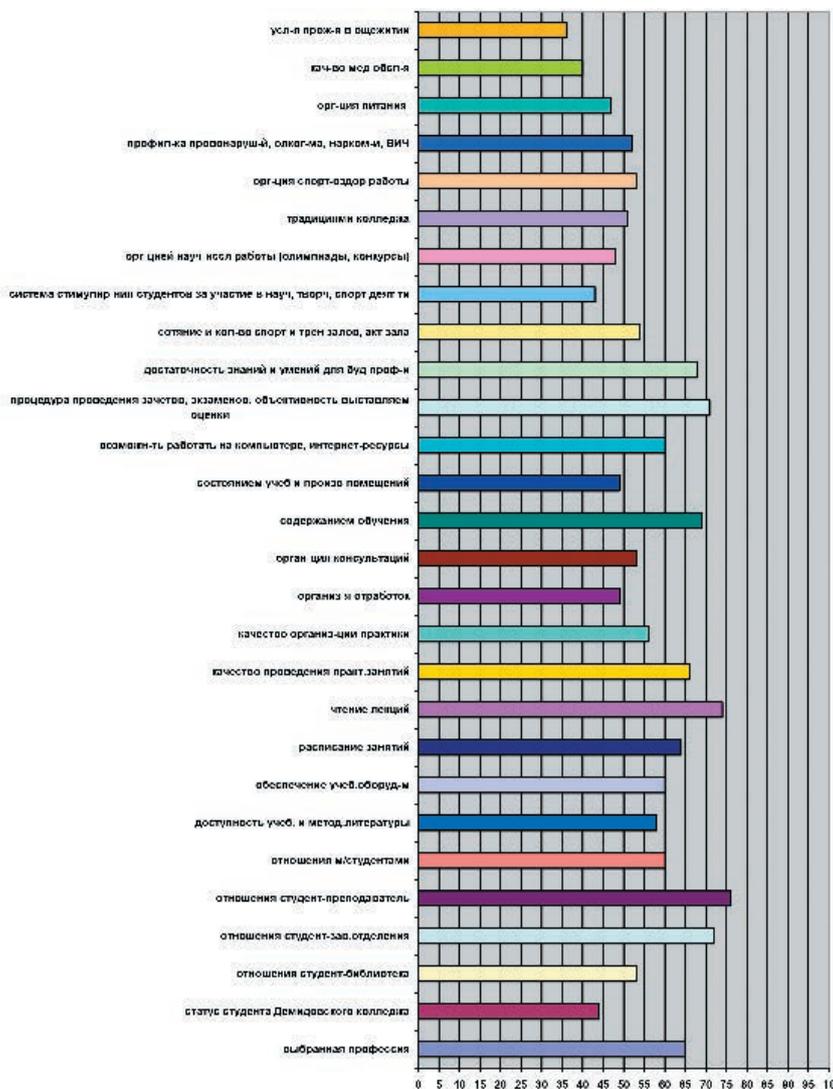


Рис. 1. Критерии удовлетворенности студентов колледжа качеством образовательных услуг

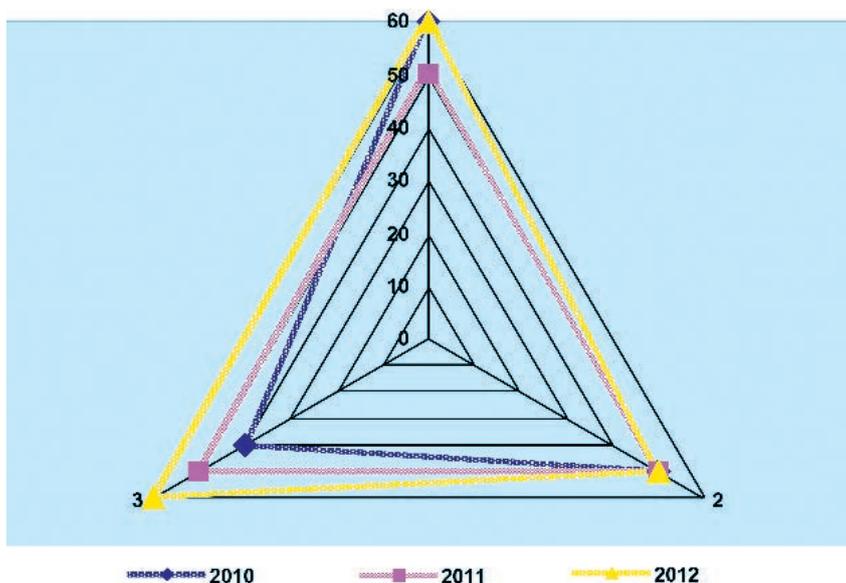


Рис. 2. Средний итоговый балл удовлетворенности выпускников качеством полученного образования

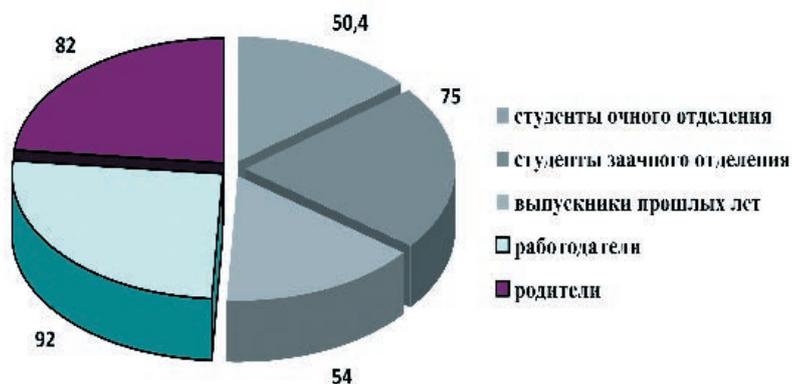


Рис.3. Степень удовлетворенности участников образовательного процесса

гогами.

3. Основным недостатком образовательного процесса НТГПК родители считают качество информативной среды, в которой обучаются студенты.

Обобщение всех результатов анкетирования по всем четырем перечисленным инструментариям позволило установить **уровень удовлетворенности всех участников образовательного процесса** (рис. 4).

Средний показатель удовлетворенности всех участников (70,6 баллов) свидетельствует об уровне удовлетворенности выше среднего.

\*\*\*

Проведенное исследование наглядно показало, что основными достоинствами образовательного процесса в НТГПК им. Н. А. Демидова являются: высокий уровень теоретических знаний и навыков, необходимых в профессиональной деятельности, высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с преподавательским составом, специалистами и представителями администрации, организацией и содержанием обучения, а также широкий ассортимент предлагаемых образовательных услуг

К упущениям в образовательном процессе можно отнести: недостаточный уровень практической подготовки, качества информативной среды, организации научной, творческой, спортивной деятельности и несовершенство системы стимулирования за участие в ней. Не удостоились высокой оценки также материально-техническая база учебного процесса и условия учебной деятельности (проживание в общежитии, качество медицинского обслуживания).

Этот обобщенный показатель дополняется данными о трудоустройстве выпускников за 2011–2013 гг. (см. таблицу).

Полученные результаты мониторинга качества образования в Демидовском профессиональном колледже ложатся в основу ежегодной корректировки динамики изменений и нововведений в организации образовательного процесса в соответствии с динамикой возрастания требований потребителей к его реализации.

### Результаты трудоустройства выпускников в 2011–2013 гг.

Позиция/код	Профессии/специальности, реализуемые УПО	Общая численность выпускников, чел.			Численность выпускников, трудоустроившихся после окончания УПО, чел.			Численность выпускников, трудоустроившихся по профессии			Численность выпускников, призванных на военную службу			Численность выпускников, продолживших обучение в УПО по другим ОП (вузы, ссузы)		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
050501	ПО «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»	16	7		9	–		5	–		7	7		–	–	
050501	ПО «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»	11	10	19	9	6	13	6	4	11	2	4	6	–	–	–
050501	ПО «Моделирование и конструирование швейных изделий»	7	8		7	8		7	8		–	–			–	
080504	«Государственное и муниципальное управление»	13	28		12	25		4	7		–	1		1	2	
032002	«Документационное обеспечение управления и архивоведения»	10	17		8	17		5	11		–	–		2	3	
120304	«Градостроительный кадастр»	–	14		–	13		–	10		–	1		–	–	
100108	«Парикмахерское искусство»	–	13		–	11		–	6		–	–		–	1	
230101	«Вычислительные машины, комплексы, системы и сети»	11	17		9	7		3	4		2	10		–	–	
080107	«Налоги налогообложение»	15	26		14	22		6	8		–	2		1	2	
190631	«Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»	–	14	19	–	6	10	–	6	10	–	8	9	–	–	
030503	«Правоведение»			21			18			16			2			1
	Итого:	83	154	59	68	115	41	36	64	37	11	33	17	4	8	1