

**Результаты диагностики  
удовлетворенности обучающихся услугами,  
предоставляемыми БУ «Сургутский музыкальный колледж» и их качеством**

10-12 апреля 2017 года (2016-2017 учебный год) в колледже была проведена диагностика удовлетворенности студентов услугами, предоставляемыми организацией, их качеством.

Диагностику проводила психолог Молчанова Н.Г.

Цель диагностики: определение уровня удовлетворенности студентов услугами, предоставляемыми организацией, их качеством.

В диагностике участвовало 104 студента 2,3 и 4 курсов, что соответствует требованиям по определению объема выборочной совокупности для учреждений с контингентом обучающихся очной формы обучения менее 500 человек, и составляет 95,5% студентов 2-4 курса.

Анкета студента состоит из 55 вопросов, которые направлены на определение уровня удовлетворенности студентами по следующим критериям:

1. Материально-техническая база образовательного учреждения
2. Объем образовательных услуг
3. Качество системы оценивания (оценка системы оценивания)
4. Взаимодействие с административно-преподавательским составом
5. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг
6. Готовность рекомендовать образовательное учреждение
7. Доброжелательность и вежливость работников образовательного учреждения
8. Информационное обеспечение проведения учебно-воспитательной работы
9. Организация и проведение учебно-воспитательной работы
10. Работа студенческих общественных организаций
11. Готовность студентов к жизни и труду в современных условиях
12. Работа социально-психологической службы
13. Специальная профилактическая служба
14. Система поощрения студентов

Данные критерии полностью соответствуют требованиям Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность"

В диагностике используется 10-балльная система оценки, 1 балл соответствует 10%.

Результаты тестирования

№п/п	Критерий	1	2	1	2
		сем. 15-16	сем. 15-16	сем 16-17	сем. 16-17
1.	Материально-техническая база образовательного учреждения	8,5	8,5	8,4	8,4
2.	Объем образовательных услуг	9,2	9	8,9	9,2
3.	Качество системы оценивания (оценка системы оценивания)	8,2	7,8	7,9	8,0
4.	Взаимодействие с административно-преподавательским составом	9,2	8,2	8,3	8,1
5.	Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	9,4	9,2	9,2	9,2

6.	Готовность рекомендовать образовательное учреждение	9,3	9,3	9,4	9,5
7.	Доброжелательность и вежливость работников образовательного учреждения	8,4	8,1	8,0	8,0
8.	Информационное обеспечение проведения учебно-воспитательной работы	9,3	9,3	9,2	9,2
9.	Организация и проведение учебно-воспитательной работы	8,6	8,6	8,6	8,8
10.	Работа студенческих общественных организаций	8,9	8,4	8,2	8,1
11.	Готовность студентов к жизни и труду в современных условиях	8,5	8,5	8,5	8,6
12.	Работа социально-психологической службы	8,8	8,7	8,6	8,7
13.	Специальная профилактическая служба	8,5	8,5	8,5	8,6
14.	Система поощрения студентов	8,9	8,9	8,2	8,0
среднее		8,8	8,6	8,6	8,6

Анализ результатов показал, что практически все параметры достигают уровня 8,0 балла, что относится к высокому уровню удовлетворенности.

Студенты высоко оценивают готовность к жизни и труду в современных условиях, они видят себя конкурентоспособными выпускниками. Также обучающиеся выделяют следующие критерии: «объем образовательных услуг», «информационное обеспечение проведения учебно-воспитательной работы» и «готовность рекомендовать образовательное учреждение», подтверждающие их удовлетворенность тем, какие знания они получают, и как их оценивают. Говоря о качестве системы оценивания, студенты отмечают, что уровень требований к обучающимся намного выше, чем в других образовательных организациях. Также для студентов важна организация и проведение учебно-воспитательной работы.

Обучающиеся считают, что важно и получение профессии, и проведение качественного досуга, в чем им также помогает коллектив преподавателей и администрации. Организация концертной деятельности и творческих мероприятий во внеучебное время – гарантия того, что студент будет занят деятельностью, максимально приближенной к его профессиональным интересам.

Результаты тестирования показали, что студенты удовлетворены и выбором своей профессии, и работой преподавателей, курирующих их учебную жизнь, и качеством образовательных и внеучебных услуг, предлагаемых БУ «Сургутский музыкальный колледж».

Готовность рекомендовать образовательное учреждение показывает, что качество предоставляемых услуг находится на высоком уровне.

#### **Вывод:**

**Уровень удовлетворенности студентов услугами, предоставляемыми организацией, их качеством во 2 семестре 2016-17 учебном году составляет 86%, по сравнению с предыдущим 2015-2016 учебным годом он не изменился. Динамика удовлетворенности стабильная: изменения отсутствуют.**

#### **Рекомендации:**

Администрации и педагогическому персоналу необходимо не только поддерживать сложившуюся систему взаимодействия со студентами, но и вводить инновационные

элементы сотрудничества – положительная оценка деятельности, как учебной, так и общественной, необходимый элемент для повышения удовлетворенности студентов услугами, предоставляемыми организацией, их качеством, а также мотивации к обучению.

Педагог-психолог

Н.Г.Молчанова