

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

9-19 октября 2017 года (2017-2018 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 96 студентов 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 семестр 17-18 уч.год
1.	Материально-техническая база образовательного учреждения	8,4

2.	Объем образовательных услуг	9,0
3.	Качество системы оценивания (оценка системы оценивания)	8,5
4.	Взаимодействие с административно-преподавательским составом	8,2
5.	Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг	9,2
6.	Готовность рекомендовать образовательное учреждение	8,9
7.	Доброжелательность и вежливость работников образовательного учреждения	8,3
8.	Информационное обеспечение проведения учебно-воспитательной работы	8,1
9.	Организация и проведение учебно-воспитательной работы	8,4
10.	Работа студенческих общественных организаций	8,7
11.	Готовность студентов к жизни и труду в современных условиях	8,9
12.	Работа социально-психологической службы	8,6
13.	Специальная профилактическая служба	8,3
14.	Система поощрения студентов	8,2
среднее		8,6

Анализ результатов показал, что практически все параметры достигают уровня более, чем 8,1 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», «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг» 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 важно качество организации и проведения 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 в 1 семестре 2017-18 учебного года составляет 86%, по сравнению с предыдущим 2016-2017 учебным годом он не изменился. Динамика уровня удовлетворенности стабильная: изменения отсутствуют.

Рекомендации:

Администрации и педагогическому коллективу необходимо не только поддерживать сложившуюся систему взаимодействия со студентами, но и вводить инновационные элементы сотрудничества – положительная оценка деятельности, как учебной, так и общественной, как необходимый элемент для повышения удовлетворенности студентов услугами, предоставляемыми организацией, их качеством, а также мотивации к обучению. Обсудить результаты диагностики на педагогическом Совете. Выработать конкретные действенные меры по повышению качества предоставления государственной услуги.

Педагог-психолог

Н.Г.Молчанова