

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Министерство здравоохранения Самарской области
Министерство образования и науки Самарской области
Министерство имущественных отношений Самарской области
**Кинель-Черкасский филиал государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения
«Тольяттинский медицинский колледж»
(Кинель-Черкасский филиал ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»)**

СОГЛАСОВАНО
Методическим советом
(Кинель-Черкасский филиал
ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»)
Протокол № 1
от «13» сентября 2018

МЕТОДИКА
проведения мониторинга удовлетворенности обучающихся
Кинель-Черкасского филиала государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения
«Тольяттинский медицинский колледж»
качеством и доступностью образовательных услуг

Общие положения

1.1 Настоящая Методика разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.
- Приказ Минобрнауки № 462 от 14.06.2013 «Об утверждении порядка проведения самообследования в образовательной организации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 №662 «Об осуществлении мониторинга системы образования».

1.2 Методика определяет требования к порядку проведения мониторинга удовлетворенности потенциальных потребителей качеством и доступностью образовательной услуги, предоставляемой Кинель-Черкасский филиал государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Гольянтинский медицинский Филиал» далее по тексту - Филиал).

1.3 Потенциальные потребители образовательной услуги: граждане РФ, имеющие основное общее, среднее общее образование, граждане иностранных государств в соответствии с международными договорами (соглашениями) (при предоставлении начального профессионального образования), граждане РФ, имеющие среднее общее образование (при профессиональной подготовке обучающихся).

1.4 Под качеством и доступностью образовательных услуг, предоставляемых Филиалом, подразумевается соответствие их государственным и региональным требованиям и стандартам. Под удовлетворенностью понимается восприятие обучающимися Филиала степени выполнения их требований.

2. Цель и задачи мониторинга

2.1 Целью мониторинга является сбор, обобщение, анализ информации о состоянии предоставления образовательных услуг Филиала и основных показателях его функционирования для определения тенденций развития, принятия обоснованных управленческих решений по достижению качественного и доступного образования.

2.2 Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- формирование механизма единой системы сбора, обработки и хранения информации о состоянии образовательных услуг Филиала;
- координация деятельности всех участников мониторинга;
- своевременное выявление динамики и основных тенденций в развитии процесса образования в Филиале;
- выявление действующих на качество и доступность образования факторов, принятие мер по минимизации действия и устранению отрицательных последствий;
- формулирование основных стратегических направлений развития образовательных услуг на основе анализа полученных данных.

2.3 Объектом мониторинга являются государственные образовательные услуги по реализации программ среднего и начального профессионального образования предоставляемые Филиалом.

2.4 Предмет мониторинга - значения следующих основных параметров качества предоставления государственных образовательных услуг:

- соблюдение стандартов качества и доступности предоставляемых государственных образовательных услуг;
- проблемы, возникающие у потребителей при получении государственных образовательных услуг;
- удовлетворенность получателей государственных образовательных услуг их качеством и доступностью (в целом по исследуемым параметрам), а

также ожидания в отношении улучшения качества предоставления государственных образовательных услуг.

3. Порядок проведения процедуры мониторинга удовлетворенности обучающихся Филиала

3.1 Ответственность за проведение анкетирования, анализ анкет и предоставление информации несет заведующий отделом по учебной работе

3.2 Основной метод при проведении мониторинга удовлетворенности - формализованный групповой анкетный опрос обучающихся Филиала (Приложение).

3.3 Процедура анкетирования обучающихся проводится два раза в учебном году (по учебным полугодиям) в соответствии с графиком анкетирования, утвержденным директором Филиала.

3.4 Анкетирование проводится выборочно по учебным группам таким образом, чтобы выборка составляла не менее 30% от общего количества учебных групп, представляла различные курсы и специальности, а каждая учебная группа не реже 2-х раз в течение всего срока обучения была охвачена анкетированием.

3.6 Анкетирование обучающихся проводится во внеучебное время.

3.7 Анкета формируется из вопросов, характеризующих состояние различных аспектов качества и доступности образовательных услуг Филиала по блокам:

3.7.1 состояние социально-психологического климата, определяемое отношениями «студент-преподаватель», отношениями между студентами, работой органов студенческого самоуправления (студсовет, студотряды и т.п.), уровнем информационного обеспечения о важных событиях в жизни Филиала;

3.7.2 состояние условий организации образовательного процесса, определяемое расписанием занятий, обеспечением занятий учебным и лабораторным оборудованием (муляжи, тренажеры и т.п.), состоянием аудиторного фонда (аудиторий, лабораторий, и т.д.) для занятий, уровнем доступности учебной и методической литературы в библиотеке, режимом работы библиотеки;

3.7.3 качество процесса обучения, определяемое использованием на занятиях современных методов обучения (деловые игры, дискуссии, ситуационные задачи, обучающие программы), качеством подготовки в Филиале, уровнем доступности в Филиале информационных технологий (возможность работать на компьютере), организацией научно-исследовательской работы студентов в Филиале;

3.7.4 состояние деятельности вспомогательных служб, определяемое организацией питания в Филиале (стоимость, ассортимент, качество приготовления блюд, быстрота обслуживания), условиями проживания в общежитии, соответствием реального образовательного процесса ожиданиям на основе рекламы Филиала.

3.8 Для оценки ответов респондентов применяется симметричная десятибалльная шкала.

4. Анализ анкет и предоставление результатов мониторинга

4.1 Группу показателей, характеризующих доступность и качество образовательной услуги, предоставляемой Филиалом, формируют оценки семнадцати параметров.

4.2 Результаты анкетирования обучающихся предоставляются руководителю Филиала в виде отчета, который должен содержать:

- общее число проанкетированных студентов;
- общее число групп (специальности и курсы) в которых было проведено анкетирование;

- процентное распределение ответов респондентов по 10-ти балльной шкале;

- количество опрошенных потребителей государственных образовательных услуг, удовлетворенных качеством услуг;

- количество опрошенных потребителей государственных образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг;

- доля потребителей государственных образовательных услуг, удовлетворенных качеством и доступностью услуг.

4.3 Результаты мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством и доступностью образовательных услуг, предоставляемых Филиалом рассматриваются на административных совещаниях, тематических административных планерках.

4.4 Результаты мониторинга являются одним из показателей оценки качества предоставления государственной услуги и включаются в ежегодный отчет.