

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Омский юридический колледж»

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ –
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
в Омском юридическом колледже**

Омск 2016

РАССМОТРЕНО
на заседании Педагогического совета
Омского юридического колледжа
Протокол № 1
от 20 января 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Омского юридического колледжа

И.А. Косицин
«20» января 2016 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ –
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В Омском юридическом колледже**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии со ст.30 Закона РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Омского юридического колледжа (далее – Колледж).

1.2 Мониторинг удовлетворенности потребителей – систематическая и регулярная комплексная процедура, ориентированная на решение основной задачи Филиала по обеспечению и повышению качества образовательных услуг посредством системы взаимодействия Колледжа с различными группами потребителей.

1.3 Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
- б) повышения качества образовательных, научных, издательских и иных услуг;
- в) повышения степени взаимодействия между Колледжем и потребителями услуг;
- г) расширения рынка экспорта образовательных услуг;
- д) повышения рейтинга, имиджа академии у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;
- е) демонстрации постоянного улучшения и соответствия Колледжа требованиям потребителей, надёжности и стабильности.

1.4 Процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

- а) процедуру внутреннего мониторинга – мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости сотрудников Колледжа;
- б) процедуру внешнего мониторинга – мониторинга ожиданий и требований работодателей - потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

1.5 В ходе мониторинга удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- а) требования конкретных потребителей;
- б) результаты мониторинга развития системы образования;
- в) перспективные требования к образовательной деятельности;
- г) потребности рынка труда.

1.6 Требования к мониторингу удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

1.7 Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

2. Порядок проведения мониторинга

2.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение показателей, методов, источников, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;

- в) разработка анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- г) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- д) оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами работы Колледжа по результатам анкетирования;
- е) оценка удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;
- ж) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

2.2 Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в год.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в план работы Колледжа.

Показатели, источники информации, формы сбора и предоставления информации, категории участников мониторинга удовлетворённости потребителей определяются и устанавливаются руководителями процессов.

2.3 Определение и структурирование потребителей

В качестве внутренних потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают абитуриенты, студенты, их родственники, преподаватели, кураторы, административно-управленческий персонал Колледжа.

К внешним потребителям относятся организации-работодатели, государство и общество в целом.

2.4 Определение системы оцениваемых показателей/критериев

2.4.1 Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений студентов;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава;
- е) качество инфраструктуры;
- ж) качество инновационной и научной деятельности;
- и) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

2.4.2 Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

2.5 Определение методов оценивания

К методам изучения удовлетворённости потребителей относятся:

- а) анкетирование;
- б) тестирование;
- в) экспертные оценки;
- г) анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет);
- д) наблюдение и пр.

2.6 Проведение экспертизы (валидации) анкет

2.6.1 Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

26.2 Валидация анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, соотносятся с избранными показателями/ критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.

2.7 Получение информации от потребителей (анкетирование)

2.7.1 Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

2.7.2 В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- а) альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- б) оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- в) написание краткого ответа.

2.7.3 Анкетирование проводится в специально зарезервированных для этой цели аудиториях по руководством ответственного за организацию анкетирования специалиста, который назначается руководителем процесса.

2.7.4 Участие в анкетировании анонимно и добровольно.

2.7.5 До начала анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен:

а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников;

б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщённом виде;

в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;

г) со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

2.8. Анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства

Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства, корректирующих и предупреждающих действий.

3. Ответственность и полномочия участников процесса

3.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

3.2. По итогам мониторинга проводятся заседания Педагогического Совета, производственные собрания, административные и педагогические совещания.

3.3. По результатам мониторинга заведующий отделением СПО издает приказ, в котором указываются:

- результаты мониторинга;
- управленческое решение по его результатам;
- ответственные лица по исполнению решения;
- сроки устранения недостатков;
- сроки проведения контроля устранения недостатков;

- поощрение работников по результатам мониторинга.

3.3. По окончании учебного года, на основании аналитических справок по итогам мониторинга, определяется эффективность проведенной работы, сопоставление с нормативными показателями, вырабатываются и определяются проблемы, пути их решения и приоритетные задачи Колледжа для реализации в новом учебном году.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета оценки удовлетворённости студентов

Уважаемый студент!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество получаемого образования. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в Колледже										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы Колледжа (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий оборудованием)										
4	Удовлетворенность работой преподавательского состава										
5	Удовлетворенность работой учебно-вспомогательного персонала										
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7	Организация учебно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, т.п.)										
8	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
11	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге										
12	Удовлетворенность деятельностью библиотеки										
13	Возможности творческого самовыражения и развития										

	(спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия)												
14	Состояние сферы питания												
15	Мотивированность обучения												
16	Удовлетворенность организацией и проведением практик												
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3- удовлетворительно 2- неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая						

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в филиале:

Направление

подготовки/специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Анкета оценки удовлетворённости выпускников

Уважаемый Выпускник Омского юридического колледжа!

Поздравляем Вас с окончанием обучения и искренне желаем дальнейших успехов в реализации трудовых, творческих и личных планов!

Просим Вас заполнить предложенную анкету – оценить качество полученного образования.

Результаты анкетирования помогут совершенствованию всех аспектов деятельности коллектива Омского юридического колледжа.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом										
2	Уровень учебно-методического обеспечения										
3	Состояние материально-технической базы колледжа										
4	Уровень компетентности преподавательского состава										
5	Работа учебно-вспомогательного персонала										
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)										
7	Организация учебно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, т.п.)										
8	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы										
10	Информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации об образовательной услуге										
11	Деятельность библиотеки										
12	Возможность творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции)										
13	Состояние сферы питания										
14	Мотивированность обучения в										
15	Организация и проведение практик										
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

--	--	--

Ваши предложения по улучшению качества образовательного процесса в филиале:

Направление

подготовки/специальность _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Анкета оценки удовлетворённости работодателей

Просим Вас оценить качество подготовки молодых специалистов – выпускников Омского юридического колледжа. Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Профессионализм и компетентность выпускника										
2	Уровень теоретической подготовки										
3	Уровень практической подготовки										
4	Уровень компетентности преподавательского состава										
5	Актуальность знаний выпускника										
6	Готовность к коллективной работе										
7	Трудовая дисциплина и культура общения										
8	Способность к принятию самостоятельных решений										
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Какие основные источники Вы используете для привлечения молодых специалистов:

- ярмарки вакансий
- стажировка молодых специалистов
- преддипломная практика студентов
- иное _____

Критерий доступности и полноты информации о Колледже (информативность сайта, информация о реализуемых образовательных программах и т.п.) оценивается на:

- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Анкета оценки удовлетворённости сотрудников Филиала

_____ (наименование структурного подразделения)

Просим Вас заполнить анкету, которая поможет оценить качество организации и условий труда в Омском юридическом колледже.

Оцените следующие критерии по 5-балльной шкале, поставив любой знак в нужную графу, и соответствующим образом оцените степень значимости этих критериев для Вас.

№ п/п	Критерий оценки	Оценка критерия, балл					Значимость/ важность критерия, балл				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Соблюдение законодательных и нормативных требований										
2	Состояние материально-технической базы Колледжа										
3	Обеспечение условий труда и оснащение Вашего рабочего места										
4	Уровень мотивации труда										
5	Возможность повышения квалификации										
6	Возможность профессионального роста										
7	Оперативность реагирования на Ваши запросы										
Примечание		Оценка критерия: 5 – отлично 4 – хорошо 3 – удовлетворительно 2 – неудовлетворительно 1 – очень плохо					Оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно) 4 – высокая 3 – средняя 2 – низкая 1 – очень низкая				

Продолжение анкеты оценки удовлетворенности сотрудников)

Удовлетворенность характеристиками рабочего места

	Да, вполне устраивает	Скорее устраивает	Скорее не устраивает	Не устраивает абсолютно
1. Вентиляция помещения				
2. Освещенность				
3. Регулярность ремонта				
4. Современный дизайн				
5. Температура внутри помещения				
6. Чистота помещения				
7. Акустика аудиторий				

Проблемы, с которыми сталкивается Ваше подразделение при работе с другими подразделениями и административным аппаратом

	Актуально	Скорее актуально	Скорее неактуально	Не актуально
1. Высокая загруженность работой по сравнению с другими подразделениями				
2. Задержки процесса работы из-за других подразделений				
3. Отсутствие четких функций отдела в структуре Колледжа				
4. Низкий уровень информированности о принятых решениях				

Проблемы внутри подразделений

	Актуально	Скорее актуально	Скорее неактуально	Не актуально
1. Недостаточная квалификация сотрудников				
2. Отсутствие взаимопонимания между сотрудниками				
3. Недостаток людей в отделе				
4. Отсутствие четких функций у сотрудников внутри отдела				
5. Сложные взаимоотношения с руководителем подразделения				
6. Высокая текучесть кадров				

Благодарим Вас за участие в анкетировании!