

**ВЫПИСКА из протокола заседания педагогического совета**

г. Петрозаводск

11.01.2023

№ 5

**ТЕМА:** Обсуждение результатов удовлетворенности оказания услуг  
**Председатель:** С.Е. Васильева, и.о. директора  
**Секретарь:** А.А. Домарацкая, заведующий учебной части  
**Присутствовали:** 37 человек (список прилагается)

**ПОВЕСТКА:**

1. Обсуждение результатов удовлетворенности оказания услуг, Ткачук М.М.

**По первому вопросу слушали Ткачука М.М., зам. директора**

Важнейшая задача сферы образования – удовлетворение образовательных потребностей общества в целом и каждого обучаемого в частности. Потребности общества – иметь людей готовых разрабатывать конструкции и технологии, производить, организовывать и управлять, осуществлять подготовку новых поколений, обеспечивать существование и развитие человека и общества. Потребности обучаемого – иметь гарантированную профессию и уровень знаний, достаточный для реализации его способностей, продвижения по иерархической лестнице, престижа, получения определенного дохода.

Систематизируя различные взгляды на факторы, определяющие качество образования, можно классифицировать их в две группы:

1. Качество объекта предоставления образовательных услуг;
2. Качество процесса предоставления образовательных услуг.

Результатом моих изысканий явилось выявление трех основных критериев качества образовательной деятельности:

1. Качество персонала, которое определяется квалификацией преподавателей;
2. Качество подготовки студентов;
3. Материальная база учебного заведения, что может быть обеспечено за счет адекватного финансирования.

В качестве источников информации для проведения оценки, по моему мнению, должны использоваться: статистические данные или показатели (численность студентов, качественный состав преподавателей), данные субъективной статистики (репрезентативные опросы студентов).

В своем исследовании я опиралась на утверждение ученых о том, что «мерилом» качества любой деятельности должны быть два универсальных критерия: продуктивность деятельности и удовлетворенность деятельностью ее участников. В данной статье я остановилась на втором – критерии удовлетворенности образовательной деятельностью субъектами образовательного процесса, т.е. теми, кто является их потребителями.

В качестве основного метода использовался метод анкетного опроса. Респондентами стали 101 студент нашего колледжа.

Остановимся на результатах опроса.

При разработке инструментария учитывались следующие параметры оценки студентами качества образовательных услуг: степень удовлетворенности студентов организацией учебно-образовательного процесса, удовлетворенность респондентов получаемым образованием, выбранной специальностью, мнение студентов о престижности обучения.

Анализ результатов показал, что вполне положительная картина по показателю удовлетворенности условиями обучения в колледже, а именно содержанием помещений (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление, дизайн): студенты удовлетворены условиями для проведения занятий - 59%, считают, что состояние среднее- 35 % респондентов, плохое -3 % респондентов.

Несколько ниже результаты по позиции «материально-техническое оснащение учебных кабинетов, спортивного зала», хорошим считают - 34 % респондентов, средним – 54 % респондентов, плохим -9 % респондентов, из-за отсутствия собственного спортивного зала. Вместе с тем, 32 % респондентов удовлетворены в полной мере благоустройством территории колледжа, считают на среднем уровне – 58 % респондентов, плохим -9 % респондентов. Такой показатель можно интерпретировать как низкий.

Положительно оценивают студенты морально-психологический климат в колледже, в основном студенты считают, что работники колледжа и преподаватели доброжелательны, внимательны и вежливы в любой ситуации- 63 % респондентов, не всегда – 34 % респондентов, скорее нет -3 % респондентов. Результат позволяет сделать вывод, что студентам в стенах колледжа комфортно.

Студенты в целом удовлетворены уровнем профессиональной подготовки преподавателей, полностью удовлетворены - 63 % респондентов, чем-то удовлетворены, чем-то нет – 37 % респондентов.

Положительным фактом является то, что результаты опроса дают возможность сделать вывод о достаточно высоком уровне мотивированного и осознанного выбора колледжа, так как большинство студентов считают обучение интересным и престижным, готовы рекомендовать колледж для поступления родственникам, друзьям, знакомым: определенно да - 78 % респондентов, скорее нет, чем да – 18 % респондентов, определенно нет -3 % респондентов.

Выводы:

Подводя итог, следует отметить, что рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг привели к тому, что ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя колледж должен определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения.

Необходимо постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательными услугами, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями. Колледж, не способный адаптироваться на уровне индивида, в плане удовлетворения потребностей и интересов, повышая ценность образовательных услуг, обречен на провал и будет неминуемо вытеснен другими учебными заведениями из образовательного пространства.

Председатель



С.Е. Васильева