

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга оценки удовлетворенности стейкхолдеров, студентов, родителей, выпускников Республиканского колледжа культуры и искусства имени Насыра Давлесова

Период проведения: с 15 марта по 18 апреля 2022 г.

Цель исследования результатов анонимного анкетирования:

- обеспечение полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению образовательного процесса;
- повышение качества образовательных услуг, предоставляемых РККИ имени Н. Давлесова;
- повышение степени взаимодействия между Колледжем и потребителями услуг;
- определение уровня удовлетворенности обучающихся качеством преподавания, а также выявление сильных и слабых сторон в организации учебного процесса и воспитательной деятельности Колледжа;
- определение уровня удовлетворенности родителей обучающихся образовательным процессом, работодателей качеством подготовки молодых специалистов – студентов/выпускников, сотрудников Колледжа качеством организации и условий труда.

Анонимное анкетирование проводилось согласно плана работы СМК.

Состав:

Председатель комиссии: Асанкулова Б.С.

Члены комиссии: Оролбаева М.Дж.
Воронова Е.К.
Суйналиева Ш.М.
Акматова В.А.
Арыкова А.Э.

Ответственные по проведению экспертизы анкет:

Джумаханова А.К.– преподаватель; Акматова Э.А. – психолог.

Анкетирование проводилось в соответствии с Положением о Мониторинге качества образовательных услуг в РККИ имени Н. Давлесова.

Целевая аудитория:

Студенты 1,2,3 курса, родители студентов всех курсов, работодатели (предприятия/организации).

Метод сбора информации:

- анкетирование (анкетный опрос);
- при организации и проведении исследования использовался метод раздаточного анкетирования.

Анкетирование включает в себя следующие этапы:

- планирование опроса участников;
- разработка анкет;
- опрос;
- обработка результатов;
- анализ результатов и рекомендации

Количество респондентов:

В ходе анкетирования было опрошено:

- студентов – **103 чел.** - родителей студентов – **24 чел.;**
- выпускников Колледжа – **35чел.**

Согласно Положению о Мониторинге качеством образовательной услуги в Колледже, в ходе опроса/анкетирования применены следующие **формы анкет** (*прилагаются*):

1. Анкета оценки удовлетворённости студентов;
2. Анкета оценки удовлетворённости родителей студентов;
3. Анкета оценки удовлетворённости выпускников;
4. Анкета оценки удовлетворённости работодателей;

1. Результаты оценки удовлетворённости студентов

Анкета для студентов включала 15 критериев оценки, всего в анкетировании приняли участие **103 студента**, оценка каждого критерия от 1 до 5 в процентном соотношении выглядит следующим образом:

№ п/п	Критерии оценки	Оценка критерия, балл (в процентах)					Значимость/ важность критерия, балл (в процентах)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность уровнем образования, предоставляемого в Колледже	1	3	10	37	59	1	3	9	28	59
2	Уровень учебно-методического обеспечения (обеспеченность методическими пособиями, учебно-методическими комплексами -УМК, учебной литературой и т.д.)	2	4	14	33	47	1	3	13	29	54
3	Состояние материально-технической базы Колледжа	1	3	11	28	57	1	2	6	34	57
4	Удовлетворенность работой преподавательского состава	1	4	13	30	52	1	5	11	25	58
5	Удовлетворенность работой учебно-вспомогательного персонала, учебной части	2	3	13	34	48	1	4	11	32	52
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)	1	8	12	30	51	1	6	10	25	58
7	Организация учебно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары, выставки, мастер-классы, Недели спец.дисциплин и др.)	2	3	13	34	48	2	3	10	33	52
8	Соблюдение законодательных и нормативных требований	1	3	13	33	50	1	6	10	25	58
9	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы	3	8	15	30	44	1	2	10	28	59
10	Удовлетворенность деятельностью библиотеки	3	7	12	29	49	2	6	10	30	52
11	Возможности творческого самовыражения и развития (спортивные, культурно-массовые и др. мероприятия, кружки, секции)	2	6	14	31	47	2	4	11	29	54

	Состояние сферы питания	1	6	13	27	43	5	4	12	28	51
13	Мотивированность обучения в колледже	2	5	16	32	45	2	4	11	30	53
14	Удовлетворенность организацией и практик	4	6	16	28	46	1	6	10	25	58
15	Применение в процессе обучения инновационных технологий .	1	3	11	32	53	1	6	10	25	58
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				

Итоги анкетирования студентов

Из 100% респондентов по всем критериям в среднем оценили:

- на оценку «5» - отлично – **55%**;
- на оценку «4» - хорошо – **35%**;
- на оценку «3» - удовлетворительно – **7%**;
- на оценку «2» - неудовлетворительно – **3%**;

При этом, степень значимости/важности по 5-балльной шкале отметили:

- «5» - высшая (очень важно) – **52%**;
- «4» - высокая – **30%**;
- «3» - средняя – **12%**;
- «2» - низкая – **4%**;
- «1» - очень низкая – **2%**.

Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом, студенты удовлетворены качеством получаемого образования в Колледже. Полученные результаты показывают о высокой удовлетворенности студентов состоянием материально-технической базы Колледжа, применением в процессе обучения инновационных технологий и др.

Информация, полученная с помощью комментариев, оставленных студентами по желанию, показывает, также, об удовлетворенности уровнем проведения учебного процесса, радует множеством отзывов и предложений, что говорит о большой включенности студентов в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном сотрудничестве, в улучшении качества обучения.

2. Результаты оценки удовлетворённости родителей студентов

Анкета для родителей студентов включала 21 утверждений в различных сферах: эмоциональная атмосфера, качество обучения студентов, качество условий обучения, качество управления Колледжем, информирование родителей и обучающихся, по которым родителям необходимо было проанализировав указать свою позицию: «согласен полностью», «в основном согласен», «не согласен».

Всего в анкетировании приняли участие 24 родителей студентов, итоги опроса в процентном соотношении выглядят следующим образом:

№ п/п	Утверждения	Согласен полностью	В основном	Не согласен
-------	-------------	--------------------	------------	-------------

		согласен		
1. Эмоциональная атмосфера				
1.	Преподаватели справедливы по отношению к моему ребенку	66%	30%	4%
2.	У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с преподавателями	67%	32%	1%
3.	У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками	76%	24%	0%
4.	Преподаватели учитывают индивидуальные особенности моего ребенка	50%	42%	8%
5.	Администрация и преподаватели прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его	50%	42%	8%
6.	Профессиональный уровень преподавателей	58%	40%	2%
7.	Преподаватели сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности	65%	35%	0%
8.	Большинство преподавателей заслуживают уважения моего ребенка	60%	38%	2%
2. Качество обучения обучающихся				
9.	Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка	68%	28%	4%
10.	Преподаватели с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка	54%	44%	2%
11.	Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (внеурочные работы, экскурсии, культурно-массовые мероприятия и др.)	60%	36%	4%
3. Качество условий обучения				
12.	Колледж имеет хорошую материально-техническую базу (учебные помещения, лаборатории, мастерские, музыкальные инструменты, студию звукозаписи и др., необходимые для образовательного процесса)	65%	31%	4%
13.	Библиотека полностью укомплектована учебной литературой, имеется электронная библиотека	65%	31%	4%
14.	Преподаватели используют на занятиях современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютеры и др.)	65%	32%	3%
15.	Прилегающая территория благоустроена и оснащена всем необходимым	54%	40%	6%
4. Качество управления Колледжем				
16.	Администрация качественно осуществляет функции по управлению	57%	40%	3%
17.	Соблюдение законодательных и нормативных требований, регламентирующих организацию образовательного и воспитательного процессов	55%	42%	3%
18.	Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели	65%	32%	3%
19.	Колледж имеет имидж престижной образовательной организации культуры и искусства по республике	57%	38%	5%

Информирование родителей и обучающихся

20.	Преподаватели своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении обучающегося, событиях в жизни Колледжа	59%	38%	3%
21.	Родители всегда могут обратиться в Колледж за квалифицированным советом и консультацией к администрации, куратору	65%	33%	2%

Итоги анкетирования родителей студентов

Из 100% респондентов по всем 21 утверждениям в среднем ответили:

- «согласен полностью» – 60%;
- «в основном согласен» – 36%;
- «не согласен» – 4%.

Утверждения, отмеченные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом, родители студентов удовлетворены качеством образования в Колледже

3. Результаты оценки удовлетворённости выпускников

Анкета для выпускников Колледжа включала 15 критериев оценки, всего в анкетировании приняли участие 35 выпускников, оценка каждого критерия от 1 до 5 в процентном соотношении выглядит следующим образом:

№ п	Критерии оценки	Оценка критерия, (в процентах)					Значимость/ важность критерия, (в процентах)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Качество предоставляемого образования в целом	-	1	7	26	66	-	1	5	28	66
2	Уровень учебно-методического обеспечения (рабочие программы, метод.пособия) – актуальность/новизна, полнота, качество выполнения	1	1	4	28	66	-	4	9	28	59
3	Состояние материально-технической базы Колледжа (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием, учебной литературой и т.д.)	-	1	3	32	64	-	2	5	38	55
4	Уровень компетентности преподавательского состава	-	2	6	25	67	-	1	3	32	64
5	Работа учебно-вспомогательного персонала, учебной части	2	1	5	25	67	-	3	7	26	64
6	Отношение к обучающимся (внимательность, тактичность, дружелюбность, равнодушие)	1	1	7	29	63	1	1	6	20	72
8	Соблюдение законодательных и нормативных требований	-	1	5	29	65	1	1	6	30	62
9	Удовлетворенность деятельностью библиотеки	1	1	8	24	66	1	1	9	29	60
10	Состояние сферы питания	1	2	10	27	60	1	6	10	25	58

	Общежитие	1	2	5	27	65	1	3	11	26	59
12	Мотивированность обучения в Колледже	1	1	6	23	69	1	2	8	26	63
13	Организация и проведение практик	1	1	6	25	67	-	1	3	32	64
14	Удовлетворенность организацией и проведением модулей, зачетов и экзаменов, ГАК	1	1	6	20	72	-	2	8	22	68
15	Как Вы оцениваете свою работу, свое участие в образовательном процессе (выполнение обязанностей студента, свою активность, прилежность, добросовестность)	1	1	6	23	69	-	1	5	27	67
	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				

Итоги анкетирования выпускников

Из 100% респондентов по всем критериям в среднем оценили:

- на оценку «5» - отлично – **68%**;
- на оценку «4» - хорошо – **27%**;
- на оценку «3» - удовлетворительно – **3%**;
- на оценку «2» - неудовлетворительно – **1%**;
- на оценку «1» - очень плохо – **1%**;

При этом, степень значимости/важности по 5-балльной шкале отметили:

- «5» - высшая (очень важно) – **62%**;
- «4» - высокая – **31%**;
- «3» - средняя – **6%**;
- «2» - низкая – **1%**;

Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что выпускники Колледжа, в целом удовлетворены качеством полученного в Колледже образования. Полученные результаты показывают о высокой удовлетворенности выпускников состоянием материально-технической базы Колледжа, применением в процессе обучения инновационных технологий и др.

4. Результаты оценки удовлетворённости работодателей

В качестве экспертов/респондентов в опросе приняли участие организации, в которых проходили практику студенты/выпускники Колледжа.

Опрашиваемые респонденты :

- Городской дом культуры города Токмок;
- Чуйский районный дом культуры;
- Музыкальная школа с.Чуй;
- Средние школы Чуйского района;
- Центральные библиотеки города Токмок и Чуйского района;
- Гостиница «Жанат»;

Анкета для работодателей включает в себя 10 вопросов, касающихся удовлетворенности работодателей качеством подготовки студентов. В процессе опроса необходимо было выделить балл – цифру, который показывает степень соответствия и несоответствия качества подготовки ниже приведенных критериев: 1 – полное соответствие; 2 – частичное соответствие; 3 – несоответствие.

№	Критерий оценки	3	2	1
1	Уровень теоретической подготовки	2	5	8
2	Уровень практической подготовки	1	6	8
3	Уровень психологической и эмоциональной подготовки	-	4	11
4	Профессиональные знания, умения и навыки	1	6	8
5	Направленность и ориентация на профессию	2	4	9
6	Трудовая дисциплина и ответственность	-	4	11
7	Способность к принятию самостоятельных решений	2	6	7
8	Готовность к коллективной работе	1	2	12
9	Культура общения и манера поведения	1	3	11
10	Адаптивность к новым ситуациям	3	4	8

Итоги анкетирования работодателей:

Таким образом, учитывая полученные результаты, можно сделать вывод о том, что в целом, удовлетворенность качеством знаний студентов/выпускников Колледжа работодателями находится на хорошем уровне. Такие критерии оценивания как: уровень теоретической подготовки, уровень практической подготовки, готовность к коллективной работе, трудовая дисциплина и культура общения, способность к принятию самостоятельных решений были высоко оценены работодателями.

Общие итоги мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг Колледжа:

Проведенный анализ результатов обработанной информации позволил оценить уровень удовлетворенности студентов/выпускников, родителей студентов образовательным процессом; работодателей качеством подготовки молодых специалистов – студентов/выпускников; и в целом прийти к следующим выводам:

1. Основная масса респондентов оценила качество образовательных услуг, предоставляемых Колледжем на: Отлично – **64%**;

Хорошо – **32%**;

Удовлетворительно – **3%**;

Неудовлетворительно – **1%**.

Учитывая все вышеперечисленные результаты мониторинга оценки удовлетворенности в качестве корректирующих и предупреждающих мероприятий, для улучшения результатов качества образовательного процесса Колледжа рекомендуется провести соответствующие корректировки:

1. Проводить аналогичные анонимные анкетирования ежегодно для сравнения результатов и принятия соответствующих мер по итогам.

- продолжить разработку системы менеджмента качества;
- успешно пройти программную и институциональную аккредитацию;
- обязательный учет замечаний и предложений работодателей;
- корректировка учебно- методического обеспечения общеобразовательных дисциплин;
- внедрение дистанционного обучения по всем специальностям;
- разработка программ электронного обучения с применением мультимедийных технологий;
- активизировать издательскую деятельность преподавателей;
- привлечение в образовательный процесс внешних спонсоров;
- сотрудничество с Вузами и спузами не только в Кыргызстане, но и с зарубежными учебными заведениями;
- подготовка педагогических кадров, способных эффективно использовать в учебном процессе ИКТ.
- привлечение студентов к участию в проектах;
- обновление музыкальных инструментов и компьютерной техники;
- сотрудничество с выпускниками колледжа;
- сотрудничество с Центром занятости;
- мониторинг рынка труда и рынка образовательных услуг;
- открытие новых специальностей;
- заключение договоров о сотрудничестве с предприятиями, школами,
- тур. агентствами и .т.д.;
- разработка новых локальных актов;
- совершенствование механизмов мотивации и стимулирования пед.деятельности

2.Принять меры направленные на обустройство и ремонт Колледжа, а именно:

- капитальный ремонт здания;
- установка скамеек снаружи здания Колледжа;
- организация спортивного зала;
- устройство комнаты отдыха и релаксации для студентов и сотрудников Колледжа;
- дополнительные аудитории.

Члены комиссии: Асанкулова Б.С.

Арыкова А.Э.

Оролбаева М.Дж.

Воронова Е.К.

Суйналиева Ш.М.

Акматова В.А.