**Результаты диагностики**

**удовлетворенности обучающихся услугами,**

**предоставляемыми БУ «Сургутский музыкальный колледж» и их качеством**

19 октября 2015 года (2015-2016 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 97 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 90,5% 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-бальная система оценки, 1 балл соответствует 10%.

Результаты тестирования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Критерий | баллы |
|  | Материально-техническая база образовательного учреждения | 8,5 |
|  | Объем образовательных услуг | 9,3 |
|  | Качество системы оценивания (оценка системы оценивания) | 8,1 |
|  | Взаимодействие с административно-преподавательским составом | 9,5 |
|  | Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг | 9,4 |
|  | Готовность рекомендовать образовательное учреждение | 9,3 |
|  | Доброжелательность и вежливость работников образовательного учреждения | 8,8 |
|  | Информационное обеспечение проведения учебно-воспитательной работы | 9,3 |
|  | Организация и проведение учебно-воспитательной работы | 8,6 |
|  | Работа студенческих общественных организаций | 8,9 |
|  | Готовность студентов к жизни и труду в современных условиях | 8,5 |
|  | Работа социально-психологической службы | 8,8 |
|  | Специальная профилактическая служба | 8,4 |
|  | Система поощрения студентов | 8,4 |
| среднее | | 8,8 (8,84) |

Анализ результатов показал, что практически все параметры достигают уровня 8,5 балла, что относится к высокому уровню удовлетворенности.

Говоря о качестве системы оценивания, студенты отмечают, что уровень требований к обучающимся намного выше, чем в других образовательных организациях. Также многих студентов пугает осознание количества трудовых затрат в данной профессиональной сфере.

Студенты считают, что важно не только получение профессии, но 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».

Студенты высоко оценивают свое участие в обсуждении важнейших вопросов деятельности колледжа, в том числе через Студенческий Совет. Анализ результатов диагностики показал, что студенты высоко оценивают свой уровень взаимодействия с преподавательским составом и с администрацией 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 2015-16 учебном году составляет 88,4%,** по сравнению с предыдущим 2014-2015 учебным годом он понизился на 0,2%. Динамика удовлетворенности стабильная: резкие изменения отсутствуют.

Рекомендации:

* + 1. Администрации и педагогическому персоналу поддерживать сложившуюся систему взаимодействия со студентами – положительная оценка деятельности, как учебной, так и общественной, необходимый элемент для повышения удовлетворенности студентов услугами, предоставляемыми организацией, их качеством, а также мотивации к обучению.
    2. Повышение уровня материально-технической базы, используемой в учебно-воспитательной работе, вызовет логичное повышение общего (среднего) уровня удовлетворенности обучающихся услугами, предоставляемыми БУ «Сургутский музыкальный колледж».

Педагог-психолог Н.Г.Молчанова