Аналитическая записка
о результатах исследований удовлетворённости потребителей
в 2026-2027 учебном году

В течение 2026-2027 учебного года проводились маркетинговые исследования в системе менеджмента качества по выявлению удовлетворенности потребителей качеством услуг ГАПОУ РО «РКТМ» в сфере образования и условиями труда с целью их улучшения.

Исследования проводились в соответствии с утвержденным графиком маркетинговых исследований.

Анкетирование проводилось в программе для опросов Microsoft Forms в 4 квартале 2026 г. (https://clck.ru/3WkGa9)

Цель исследований: выявление направления улучшений в области качества предоставляемых ГАПОУ РО «РКТМ» услуг, на основе мониторинга уровня удовлетворённости потребителей.

Аналитические диаграммы опроса сотрудников представлены в приложении № 1.

На основе предоставленного массива данных проведен комплексный анализ результатов опроса сотрудников ГАПОУ РО «РКТМ» (в выборке приняли участие представители педагогического состава, методисты, административный и вспомогательный персонал со стажем от «до 1 года» до «более 10 лет»).

Ниже представлен детализированный аналитический отчет, подсвечивающий ключевые точки напряжения, сильные стороны колледжа.

Анализ метрик опроса

1. Структура респондентов и вовлеченность

В октябре 2026 года в колледже был проведен масштабный анонимный мониторинг сотрудников. Его цель — увидеть реальные проблемы изнутри, оценить риски выгорания коллектива и оперативно скорректировать наши управленческие шаги.

В опросе приняли участие **28 ключевых сотрудников**. У выборки высокое качество: **половина респондентов (50%)** (14 человек) работают в колледже более 5 лет, что позволяет им объективно оценивать динамику изменений в учреждении.

Опросом охвачены все базовые направления: общеобразовательная подготовка, профессиональный цикл, мастера ПО и администрация.

Распределение стажа и направлений деятельности сотрудников:

Анализ стажа респондентов указывает на высокую репрезентативность данных за счет опытного ядра коллектива:

32,1% (9 чел.) — стаж в колледже более 10 лет.
17,9% (5 чел.) — стаж от 5 до 10 лет.
21,4% (6 чел.) — стаж от 3 до 5 лет.
21,4% (6 чел.) — стаж от 1 года до 3 лет.
7,1% (2 чел.) — молодые специалисты (до 1 года).

Профильный срез:
Половину выборки составили преподаватели **общеобразовательной подготовки — 46,4% (13 чел.)**.
Административно-управленческий персонал — **28,6% (8 чел.)**.
Представители профессионального цикла и практик — **21,4% (6 чел.)**.

2. Ключевые точки напряжения (Инфраструктура и ИТ)

Анализ 5-балльных шкал выявил серьезный дефицит ресурсов. Главный материально-технический маркер — **критический недостаток компьютерной техники**.

Инфраструктурный блок вопросов выявил критические материально-технические разрывы, усугубленные фактором капремонта:

Дефицит рабочих мест и техники (Главный риск): 46,4% респондентов (13 из 28) заявили об острой нехватке компьютеров и ноутбуков на рабочих местах. Коллеги указывают на нехватку мощных ПК для работы со специализированным ПО (CAD/CAM-системы для наладчиков станков с ЧПУ). Это создает риск для выполнения стандартов проекта «Профессионалитет».

Технологический дефицит в мастерских: 28,6% (8 чел.) указали на нехватку расходных материалов, а **25,0% (7 чел.)** — на отсутствие лицензионного ПО (включая CAM/CAD-системы для наладчиков ЧПУ). Нехватку мультимедиа (проекторов) ощущают **21,4% (6 чел.)**.

Бытовые условия: При анализе 5-балльных шкал (вопрос №5) зафиксирован выраженный кластер негативных оценок (1–3 балла) по двум направлениям: **Качество ИТ-инфраструктуры** и **Состояние уборных**. Уборные получили самую высокую долю неудовлетворительных оценок (около **40%** оценок ниже «4»).

3. Внутренний климат, нагрузка и выгорание

Оценка лояльности показывает высокий уровень доверия к руководству — средний балл поддержки со стороны администрации составляет **4.39 из 5**, а справедливость непосредственного руководителя — **4.57 из 5**. Атмосфера в коллективе оценивается как доброжелательная и нормальная (23 ответа из 28).

Высокое доверие к руководству: Средняя оценка поддержки сотрудников со стороны администрации составила **4,39 из 5**, а справедливость непосредственных руководителей — **4,57 из 5**. Это прочный фундамент.

Понимание общих целей: Подавляющее большинство коллег (**61%** — четко, еще **32%** — отчасти) видят прямую связь своей работы с миссией РКТМ. Коллектив понимает, куда и зачем движется колледж.

Атмосфера в командах: 82% опрошенных оценивают климат на местах как доброжелательный и рабочий.

Несмотря на материально-технический кризис, социально-психологические показатели в РКТМ находятся на высоком уровне, что свидетельствует об эффективном менеджменте Однако скрытый риск лежит в плоскости **перегрузки и бумажной отчетности**.

Результаты анкетирования наглядно демонстрируют, что более трети коллектива (**36% – 10 из 28 сотрудников)** находится под постоянным риском выгорания, выполняя задачи по вечерам и в выходные дни. Еще **57,1% (16 чел.)**

сталкиваются с этим редко, и лишь **7,1% (2 чел.)** не работают сверхурочно. Это сильный аргумент для обоснования оптимизации процессов и разгрузки.

Провал цифрового снижения нагрузки: 39,3% опрошенных (11 из 28) прямо заявили, что объем бумажной отчетности за последний год **не сократился** благодаря внедрению цифровых сервисов (оценки «нет» и «скорее нет»). Лишь **35,7% (10 чел.)** ощутили реальное снижение.

Гибкость графика: Для **32,1% сотрудников (9 чел.)** согласование графика для решения личных вопросов (врач, семья) является проблемой: **21,4% (6 чел.)** считают процедуру избыточно забюрократизированной («требуется много согласований»), а **10,7% (3 чел.)** назвали это «практически невозможным».

Вывод: Данный блок выявил серьезное расхождение между декларируемой цифровизацией процессов и фактической нагрузкой на персонал:

5. Вовлечённость, профессиональное развитие и поддержка

Несмотря на материально-технический кризис, социально-психологические показатели в РКТМ находятся на высоком уровне, что свидетельствует об эффективном менеджменте:

Средние оценки по 5-балльной шкале:

Критерий оценки	Средний балл
Знание конфликтных инстанций (Куда обратиться)	4,71
Доступность программ повышения квалификации	4,71
Справедливость непосредственного руководителя	4,57
Оперативность информирования администрацией	4,50
Открытость администрации к диалогу	4,46
Эффективность каналов коммуникации	4,39
Поддержка со стороны администрации	4,39
Миссия колледжа (Донесение до сотрудников	4,18
Атмосфера взаимного уважения в коллективе	4,11
Прозрачность нематериального поощрения	3,96

Прямая вовлеченность в миссию: 60,7% сотрудников (17 чел.) четко видят связь своей работы с миссией РКТМ, **32,1% (9 чел.)** — видят отчасти. Только 7,1% не видят связи.
Профессиональное развитие: 82,1% (23 чел.) подтвердили, что в колледже созданы достаточные условия для повышения квалификации.

6. Риски отчисления и работа с контингентом

Проблема удержания студентов актуальна для большинства преподавателей: **76% опрошенных** регулярно или иногда сталкиваются с риском отчисления учащихся в своих группах.

21,4% (6 чел.) сталкиваются с угрозой отчисления студентов в своих группах **регулярно**.
53,6% (15 чел.) — сталкиваются **иногда**.

Только **17,9% (5 чел.)** — почти никогда.

Факторный анализ причин отчисления (ранжирование по числу упоминаний):

1. **Пропуски занятий без уважительных причин** — **67,9%** (19 выборов).
2. **Академическая неуспеваемость** — **64,3%** (18 выборов).
3. **Низкая мотивация к обучению** — **57,1%** (16 выборов).
4. **Сложности совмещения работы и учебы** — **32,1%** (9 выборов).

Инструментарий выявления: Лишь **42,9% (12 чел.)** считают, что имеют и регулярно используют эффективные ИТ-инструменты раннего обнаружения студентов группы риска. При этом **35,7% (10 чел.)** оценивают этот инструментарий как «частично не всегда эффективный», ссылаясь на позднее реагирование кураторов и скрытность студентов.

Анализ факторов риска потери контингента:

Опрос четко очерчивает триединую проблему: **непосещаемость (19 голосов)**, **неуспеваемость (18 голосов)** и **отсутствие учебного интереса (16 голосов)**. Тот факт, что эти три показателя лидируют с колоссальным отрывом, подтверждает:

- Студенты системно пропускают занятия, что автоматически влечет за собой завалы по учебе (особенно на первом курсе, где общеобразовательные дисциплины преподаются избыточно строго).
- Традиционные меры контроля не работают превентивно. Это служит необходимостью оперативного запуска **Регламента раннего реагирования** (например, при фиксации первых же 10 часов прогулов).

Итоги, выводы и предложения

1. Ключевые проблемы и «болевые точки» (Антитоп-5)

На основе ответов на открытые вопросы и низких оценок по отдельным шкалам выделены главные факторы, снижающие эффективность работы:

1. **Инфраструктурный кризис и затянувшийся ремонт («Условия строительной площадки»):**

Проблема: Сотрудники массово жалуются на физический дискомфорт, отсутствие закрепленных кабинетов, необходимость перемещаться между корпусами и разрыв коммуникаций из-за разнесения служб.

Специфика: Особенно остро стоит вопрос отсутствия собственного спортивного зала (жалобы преподавателей физкультуры и общеобразовательного цикла) и неудовлетворительное состояние уборных для сотрудников.

2. **Дефицит и устаревание техники, ПО и расходных материалов:**

Проблема: Преподавателям остро не хватает современных компьютеров/ноутбуков, лицензионного ПО (включая специализированные CAD/CAM-системы для наладчиков станков с ЧПУ, такие как Компас-3D, Sinutrain) и исправных проекторов.

Последствие: Невозможность организовать полноценное рабочее место для каждого студента на практических занятиях, сбои в работе интернета и СДО Дневник.ру.

3. **Проблемы с расписанием и высокая нагрузка:**

Проблема: Ряд преподавателей заявляют о «постоянной сверхурочной работе» и «значительном перегрузе, ведущем к выгоранию».
Детали: Звучат прямые требования внедрить «здоровьесберегающее расписание», так как текущее распределение часов вызывает крайнюю физическую усталость.

4. **Проблемы коммуникации и информирования сотрудников (особенно совместителей):**

Проблема: Внешние совместители и часть штатных сотрудников заявляют, что получают важную информацию (изменения в расписании, протоколы педсоветов, документы) с задержкой, что усложняет работу.

5. **Позднее реагирование кураторов на риски отчисления студентов:**

Проблема: Преподаватели отмечают, что инструменты раннего выявления рисков есть (достаточно открыть журнал), но администрация и кураторы реагируют на задолженности и пропуски слишком поздно из-за негласной политики «не отчислять никого». Также мешает попустительское отношение родителей, которые «покрывают» пропуски.

2. Позитивные маркеры (Сильные стороны колледжа)

Несмотря на инфраструктурные сложности, в колледже фиксируются высокие показатели лояльности и вовлеченности:

- **Высокое доверие к руководству:** Большинство респондентов оценивают поддержку администрации в решении рабочих вопросов на **5 из 5**. Непосредственные руководители характеризуются как справедливые и готовые к конструктивному диалогу.
- **Понимание миссии:** Подавляющее большинство сотрудников четко знают, понимают и видят прямую связь своей работы с глобальной миссией колледжа.
- **Здоровая атмосфера внутри микроколлективов:** Профильные преподаватели оценивают атмосферу в коллективе как «очень доброжелательную и поддерживающую» (однако среди административного персонала иногда фиксируются «напряженность и конфликты»).
- **Готовность к развитию:** Сотрудники в целом высоко оценивают доступность программ повышения квалификации.

3. Разбор специфических мнений и инсайтов

- **Дисбаланс «Школа vs Профессия»:** Преподаватели спецдисциплин указывают на парадокс: на сложные технические специальности (например, наладчик станков с ЧПУ) приходят абитуриенты с низким средним баллом. При этом на первом курсе их перегружают общеобразовательными предметами (на уровне жестких требований к «лингвистам»), из-за чего у детей пропадает мотивация, и они отчисляются. Звучит предложение сместить баланс в сторону учебной практики по профдисциплинам.
- **Запрос на «Зоны тишины»:** В качестве меры оперативного улучшения комфорта сотрудники сразу нескольких подразделений просят организовать в колледже «зону тишины» или ввести практику «тихого часа» (неделя без совещаний).
- **Бюрократия в СМК:** Заместители директора указывают на то, что процессы СМК стали избыточными — документы отправляются на редактирование исполнителям, вместо того чтобы централизованно разрабатываться инженером по качеству.

4. Аналитическая записка и рекомендации для составления плана корректирующих действий

Для минимизации рисков выгорания сотрудников, сохранения контингента студентов и успешного завершения ремонта/проекта «Профессионалитет» руководству рекомендуется принять следующие меры:

Блок А: Инфраструктура и рабочие места

1. **Точечное дооснащение до окончания капремонта:** Выделить критически необходимые единицы техники (новые компьютеры для ИТ-классов, наладчиков, новые проекторы).
2. **Создание «Зоны тишины»:** Выделить небольшое изолированное помещение для отдыха и психологической разгрузки преподавателей во время «окон» в расписании.
3. **Ревизия санитарных зон:** Обеспечить надлежащее состояние выделенных уборных для сотрудников, оперативно устранив замечания.

Блок Б: Организация труда и СМК

1. **Оптимизация расписания:** Поручить диспетчеру расписания провести аудит нагрузки преподавателей с целью ликвидации неравномерного распределения часов («окон», затяжных вечерних смен).
2. **Реформа каналов информирования:** Наладить жесткий регламент рассылки административных документов (не позднее 24 часов с момента утверждения), особенно для информирования преподавателей-совместителей.

Блок В: Удержание контингента студентов

1. **Ранний автоматический регламент:** Внедрить жесткое правило: при наличии у студента более 10 часов пропусков без уважительной причины куратор обязан инициировать комиссию с привлечением соцпедагога и родителей, не дожидаясь конца семестра.
2. **Профориентация внутри колледжа:** Организовать для первокурсников более ранний выход на предприятия-партнеры «Профессионалитета», чтобы повысить их мотивацию к обучению и снизить процент разочарования в учебе на этапе общеобразовательного блока.

7. Выводы и предложения

По итогам опроса необходимо разработать план корректирующих действий.

1) на заседании рабочей группы СМК обсудить возможности улучшения координации деятельности структурных подразделений и их взаимодействия, внедрить улучшения;

2) провести рабочее совещание педагогическим коллективом и рассказать об оснащении в рамках проекта «Профессионалитет»;

3) проанализировать «узкие места» в части составления расписания занятий и по возможности создания «зон тишины»;

4) организовать работу по сокращению пропусков занятий обучающимися и сохранению контингента;

5) ознакомить персонал колледжа с результатами изучения анкетирования;

6) учитывать результаты маркетинговых исследований при планировании учебного процесса и воспитательных мероприятий.