Аналитическая записка
о результатах исследований удовлетворённости потребителей
в 2025-2026 учебном году
по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

В течение 2025-2026 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 1 квартале 2026 г. (https://clck.su/cSlWg и https://clck.su/CwqMC)

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

Задачи анкетирования:

– выявление оценки содержательной части обучения;

– выявление уровня удовлетворенности студентов организацией учебно-производственного процесса;

– изучение мнения студентов о среде обучения.

Всего в течение первого квартала 2026 года было проведены исследования среди следующих категорий потребителей:

- обучающиеся 1 курса;
- обучающиеся 2-5 курсов.

Результаты исследования.

Аналитические диаграммы опроса студентов представлены в приложении № 1.

В результате исследований выявилось следующее.

1. Анкетирование обучающихся 1 курса.

Анкетирование проходило анонимно. Анкета состояла из 11 вопросов.

В анкетировании приняло участие 94 человека, что составило 35% (266 чел.) от численности студентов первого курса на 01.01.2026. Исследовались ответы по 11 вопросам.

По первому вопросу анкеты из общего числа респондентов 71 человек (76%) отмечают, что учиться интересно, 18 чел. (19%) – дали ответ «скорее да».

Наиболее высоко респонденты оценили:

– удовлетворенностью новой (студенческой) жизнью – отметили 97% опрошенных (второй вопрос);

– доброжелательность и вежливость педагогов (4-6 вопросы анкеты) в среднем 4,74 балла (из 5);

– позитивно оценили перспективу своей профессиональной жизни после окончания обучения в колледже – 87% процентов опрошенных;

С 19% в прошлом учебном году до 7% в текущем учебном году у студентов снизилось беспокойство по поводу распространения вредных привычек в среде обучающихся (курение, наркотики и др.) (9 вопрос анкеты).

По 10 вопросу анкеты «Если у Вас возникнут какие-то проблемы в колледже, к кому Вы обратитесь за помощью в первую очередь?» 59% ответивших прибегнут к сотрудникам колледжа для решения жизненных ситуаций. В прошлом году 27%, а в отчетном – 37%: опрошенных готовы обратиться за помощью в первую очередь к куратору группы и однокурсникам (27% против 17% в прошлом году);

Ответы на 7 вопрос анкеты об отношении к конкурсам профессионального мастерства, досуговой, культурно-массовой и спортивной жизни колледжа, к волонтерской деятельности.

Распределение респондентов, участвующих во внеурочных мероприятиях в 2025-2026 уч. году по категориям мероприятий – равномерное. Но охват студентов конкурсами проф. мастерства наиболее низкий.

Ответы на 3 вопрос анкеты демонстрируют наибольшую неудовлетворенность учебным расписанием (74,4%), в прошлом году – 19,7%, наличием и доступностью современных учебников (включая электронные образовательные ресурсы) – 33% (против 24,5% в прошлом году), компьютерными классами и доступом к Интернету – 28,8% (23,1% в прошлом году).

2. Анкетирование обучающихся 2-5 курсов.

Анкетирование проходило анонимно. Анкета состояла из 17 вопросов. В анкетировании приняло участие 202 человека, что составило 51,8% (всего численность 390 чел.) от списочной численности студентов на 01.01.2026.

Исследовались ответы по 17 вопросам.

По второму вопросу анкеты из общего числа респондентов 112 человек (55%) отмечают, что учиться интересно, 11 чел. (32%) – дали ответ «скорее да». Что в сравнении с данными первого курса говорит о позитивной динамике в течение обучения.

Наиболее высоко респонденты оценили:

– удовлетворенностью студенческой жизнью – отметили 90% опрошенных (третий вопрос);

– профессионализмом преподавателей и мастеров производственного обучения (4-5 вопросы анкеты) в среднем удовлетворены 80% опрошенных, только 4% совсем не удовлетворены;

Респонденты выразили достаточную степень удовлетворенности качеством организации образовательного процесса– полностью и частично удовлетворены 92,6% опрошенных,

в том числе полностью:

– сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся– 68,2%

– сочетанием теоретических и практических занятий– 66,3%;

Однако, 16,3% респондентов отметили неудовлетворенность расписанием занятий.

По ряду вопросов выявилась недостаточная степень удовлетворенности:
22% (в прошлом году – 23,1%) студентов высказали низкую степень удовлетворенности состоянием локальной сети и доступа к Интернет;
17% (в прошлом году – 21%) опрошенных обучающихся обнаруживают неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам;
18% (в прошлом году – 19%) обеспокоены поиском будущего места работы во время обучения;
14% (в прошлом году – 19%) студентов волнует распространение вредных привычек в среде обучающихся (курение, наркотики и др.);
16,4% (в прошлом году – 13,8%) опрошенных не удовлетворены наличием и состоянием спортивных залов и инвентаря;
7% (в прошлом году – 9,1%) не удовлетворены объемом и состоянием библиотечного фонда.

На 20 вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы производственной практикой на предприятии» в среднем 21% опрошенных затруднились ответить.

Выводы:

Результаты проведённых в период с 01.01.2026 по 27.02.2026 исследований удовлетворённости потребителей свидетельствуют о высоком качестве предоставляемых ГАПОУ РО «РКТМ» образовательных услуг в области подготовки квалифицированных рабочих и специалистов среднего звена, а также условий, в которых эти услуги предоставляются.

Наибольшую озабоченность у студентов вызывают расписание учебных занятий, материально-техническое обеспечение деятельности в части оснащенности библиотечным фондом и доступом в сеть интернет, а также организация производственной практики. Позитивно можно оценить воспитательную и культурно-массовую работу со студентами.

Пожелания, высказанные обучающимися, будут проанализированы рабочей группой СМК на предмет возможности внедрения в процессы системы качества колледжа.

Предложения:

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

2) провести разъяснительную работу со студентами о возможностях использования ЭДО и электронной библиотеки, порядке доступа в сеть интернет в колледже и возможностях участия в спортивных мероприятиях;

3) провести рабочее совещание с мастерами производственного обучения по организации производственной практики на предприятиях для улучшения взаимодействия со студентами;

4) проанализировать «узкие места» в части составления расписания занятий и по возможности их скорректировать;

5) выявить причины неудовлетворенности студентов при изучении отдельных предметов в рамках проведения учебных занятий преподавателями;

6) ознакомить персонал колледжа с результатами изучения анкетирования;

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

Директор И.В. Козлова

Подготовил:
Инженер по качеству О.А. Соболева