Аналитическая записка о результатах исследований удовлетворённости потребителей в 2024-2025 учебном году

В течение 2024-2025 учебного года проводились маркетинговые исследования в системе менеджмента качества по выявлению удовлетворенности потребителей качеством услуг ГАПОУ РО «РКТМ» в сфере образования и производства и условиями их реализации.

Исследования проводились в соответствии с утвержденным графиком маркетинговых исследований.

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

Всего в течение учебного года было проведены исследования среди следующих категорий потребителей:

- педагогические работники (преподаватели, мастера производственного обучения);
- обучающиеся 1-4 курсов;
- предприятия-заказчики (ООО «КЗ «Ростсельмаш»).

В результате исследований выявилось следующее.

1. Анкетирование педагогогических работников.

Удовлетворенность респондентов организацией учебно-производственного процесса; условиями, созданными администрацией колледжа для выполнения служебных обязанностей; уровнем оценивания руководством колледжа успехов и качества выполняемой работы; оснащенностью учебно-производственного процесса учебно-методическими материалами, учебной нагрузкой; заработной платой – 53% (в 2023-2024 учебном году – 45,5%). Наибольшую неудовлетворенность вызывает у респондентов слабая оснащенность материально-технической базы; уровень учебной нагрузки; уровень заработной платы.

2. Анкетирование обучающихся

Удовлетворенность респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг составила 83% (в 2023-2024 учебном году - 77,4 %).

Респонденты выразили достаточную степень удовлетворенности предоставленными услугами – содержанием обучения и организацией учебно-производственного процесса;

в том числе:

–работой кураторов учебных групп;

– системой оказания психолого-педагогической и социальной помощи студентам.

100% опрошенных выразили готовность порекомендовать обучение в РКТМ своим друзьям и знакомым.

По ряду вопросов выявилась недостаточная степень удовлетворенности:

44% студентов хотели бы разнообразить рацион в студенческой столовой;

34% студентов высказали низкую степень удовлетворенности расписанием занятий;

49% опрошенных склонны к отказу от участия во внеучебной (общественной) жизни колледжа;

15% опрошенных обучающихся обнаруживают сниженную учебную мотивацию.

3. Анкетирование предприятий – заказчиков продукции производства ГАПОУ РО «РКТМ».

Отмечается рост удовлетворенности в 2024-2025 учебном году - 85%, в сравнении: в 2023-2024 учебном году – 84%, в 2022-2023 учебном году – 82%.

Большинство респондентов-работодателей (85%) выразили достаточную степень удовлетворенности различными сторонами профессиональной подготовки выпускников ГАПОУ РО «РКТМ», в том числе:

– уровнем теоретической подготовки выпускников колледжа;
– уровнем практической подготовки выпускников колледжа;
– дисциплиной и исполнительностью выпускников колледжа;
– способностью их к адаптации в условиях предприятия;
– динамикой качества подготовки студентов.

При этом респонденты высказали пожелания:

– укреплять взаимодействие между ГАПОУ РО «РКТМ» и предприятиями;
– уделять внимание улучшению знаний в области права, охраны труда, бережливого производства.

Рост улучшения качества подготовки выпускников прослеживается слабо. Причинами этого могут быть:

– обновление руководителей подразделений на ООО «КЗ «Ростсельмаш» (некоторые респонденты говорили, что у них нет возможности сравнить, т.к. руководят подразделением недавно);

– высокая степень рассеивания выпускников по предприятию;

– отсутствие явно выраженной динамики улучшения подготовки выпускников.

Выводы:

Результаты проведённых в период с 01.03.2025 по 25.03.2025 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.

Удовлетворённость потребителей за указанный период составила 83,5 % (за предыдущий период – в 2023-2024 учебном году – этот показатель был равен 80,7%).

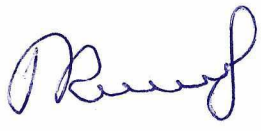
Пожелания, высказанные педагогами, обучающимися, работодателями, будут проанализированы рабочей группой СМК на предмет возможности внедрения в процессы системы качества колледжа.

Предложения:

1)составить план корректирующих/предупреждающих мероприятий по результатам анкетирования работодателей;

2) ознакомить персонал колледжа с результатами изучения мнения работодателей о качестве подготовки выпускников ГАПОУ РО «РКТМ»;

3) учитывать результаты маркетинговых исследований при планировании учебно-производственного процесса и воспитательных мероприятий).

Врио директора  И.В. Козлова

Подготовил:
Инженер по качеству  А.Ю. Морева
25.03.2025 г.