|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ**  **ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**  **ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**  **ЯРОСЛАВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ**  **(ГПОУ ЯО ЯРОСЛАВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ)** | | | | | | | | |
| **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЯКИП**  **Аналитический доклад** | | | | | | | | |
| **«Исследование удовлетворенности образовательной услугой среди студентов Ярославского колледжа индустрии питания»** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Автор:** | | | Н.Н. Кормягина, преподаватель ГПОУ ЯО ЯрКИП | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | |
| Рассмотрено на заседании методической комиссии | | | | | | | | | |
| Протокол | № 5 | от «21» декабря 2020 г. | | | | | | | |
|  | | | | | |  | | | | |
| Председатель МК: | | | |  | Н.Н. Кормягина | |  | | |
| **г. Ярославль, 2021 г.** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание | Страница |
|  | Введение | 3 |
| 1 | Анализ результатов исследования удовлетворенности образовательной услугой среди студентов первого курса | 5 |
| 2 | Анализ результатов исследования удовлетворенности образовательной услугой среди студентов выпускного курса | 13 |
| 3 | Рекомендации по итогам исследования | 20 |
| 4 | Список источников | 21 |

**ВВЕДЕНИЕ**

В рамках разработки системы менеджмента качества в Ярославском колледже индустрии питания в октябре – декабре 2020 года проводилась диагностика удовлетворенности потребителей – студентов качеством образовательных услуг.

В качестве объекта исследования выступают образовательные услуги ЯрКИП.

Предмет исследования: качество образовательных услуг ЯКИП.

Объект наблюдения (целевые аудитории):

* Студенты-первокурсники набора 2020 года.
* Студенты-выпускники 2021 года.

Цель исследования - получение информации об уровне качества образовательных услуг для планирования мероприятий и рекомендаций по улучшению.

При проведении исследования были поставлены задачи:

1.Оценка уровня качества по ряду критериев;

2.Выявление лояльности студентов к образовательному учреждению;

4. Анализ результатов опроса;

5. Формулировка предложений по повышению качества.

Методом исследования выбран метод письменного опроса – анкетирование. В структурном плане анкета состоит из следующих частей:

1. Вводная, где указывается, кто проводит опрос; с какой целью; инструкция по заполнению анкеты.

2. Основная анкета, которая состоит из вопросов, связанных с целями и задачами исследования.

3. Вопросы, позволяющие охарактеризовать целевую группу.

4. Заключительная.

Методом исследования выбран метод письменного опроса – анкетирование. Анкетирование проходило среди студентов первого и последнего курсов. Способ исследования – онлайн-опрос с использованием сервиса webanketa.com.

1. **АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГОЙ**
2. **СРЕДИ СТУДЕНТОВ ПЕРВОГО КУРСА**

Методическая основа исследования

Анкетирование проходило среди студентов первого и последнего курсов. Исследование выборочное. Размер выборки рассчитывался при доверительной вероятности 95% и погрешности 5%. Выборка в обоих расчётах репрезентативная.

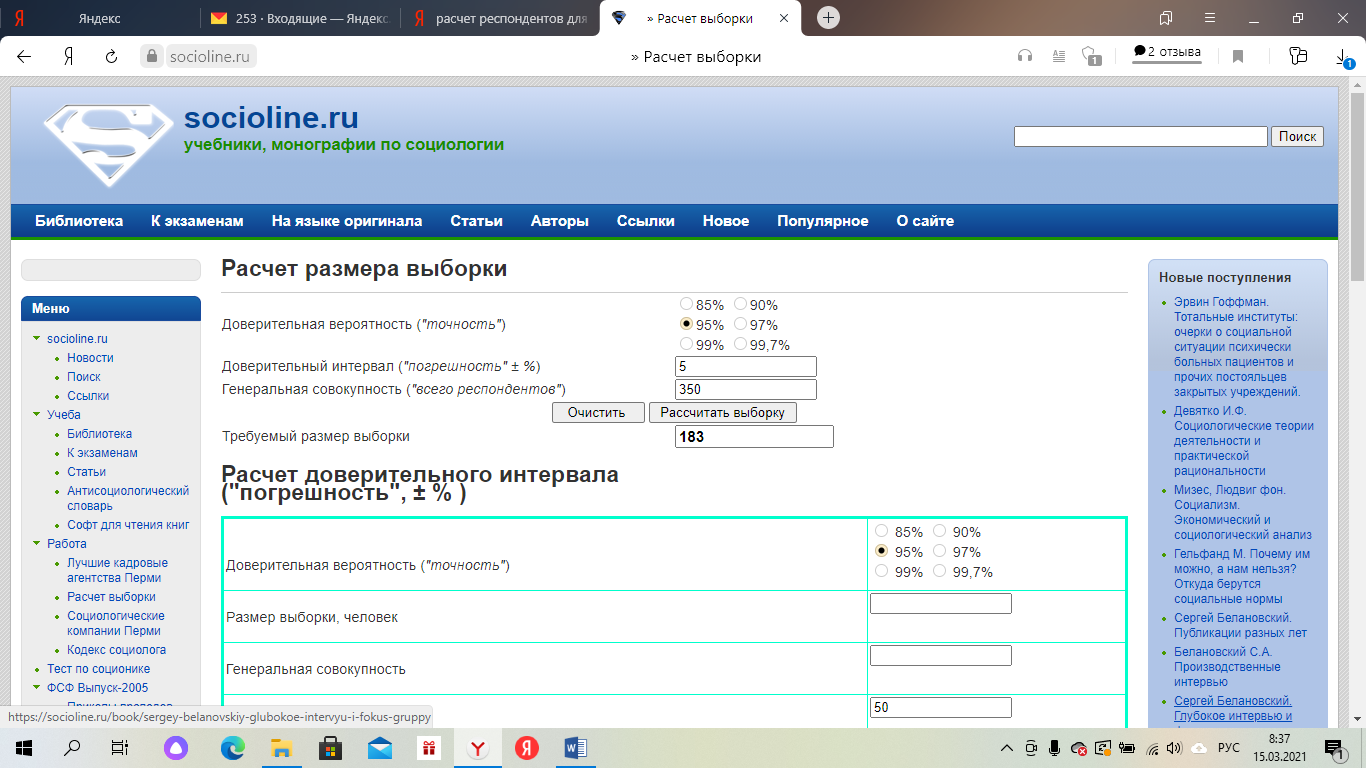
Респондентам был представлен ряд вопросов, на которые они отвечали (приложение 1).

Способ исследования – онлайн-опрос с использованием сервиса webanketa.com.

Адрес анкеты: <http://webanketa.com/forms/6cr32e9k74qker9n70t3adsj/>

В процессе исследования было опрошено 211 человек от 15 до 17 лет.

Расчет выборки:



Следовательно, число опрошенных превышает требуемый размер выборки.

Среди опрошенных – студенты профессий и специальностей: мастер по обработке цифровой информации, информационные системы, повар-кондитер, экономика и бухгалтерский учет, организация обслуживания на предприятиях общественного питания, технология продукции общественного питания.

По полу респонденты распределились почти поровну.

Рисунок 1 – Распределение респондентов-первокурсников по полу

Анализ ответов

1. Почему Вы выбрали для обучения именно Ярославский колледж индустрии питания?

Рисунок 2 – Факторы выбора учебного заведения

Почти половина опрошенных выбрала колледж осознанно, учитывая ситуацию на рынке труда. На втором месте - советы родственников, друзей, знакомых. Это важно для выработки репутационной политики.

1. Из каких источников вы узнали о колледже.

65,5 % студентов черпали информацию из Интернет, включая социальные сети.

Рисунок 3 – Источники информации о колледже

1. Совпали ли с вашими ожиданиями показатели:

|  |
| --- |
| Профессионализм преподавателей |
| Профессионализм мастеров ПО |
| Уровень организации учебного процесса: расписание, |
| Организация питания |
| Организация внеучебной работы |
| Качество информационно-библиотечного сопровождения |
| Уровень материально-технического обеспечения образовательного процесса |
| Качество практического обучения |

Рисунок 4 – Оценка основных качественных показателей

Результаты опроса показали, что у подавляющего большинства студентов ожидания практически полностью совпали. Тем не менее, следует обратить внимание на организацию внеучебной работы, питания и качество информационно-библиотечного обеспечения.

1. Что привлекло Вас в выбранной Вами специальности/профессии:

Рисунок 5 – Причины выбора профессии и специальности

Более 70% респондентов выбрали престижность профессии и возможность трудоустройства. Случайно попали в колледж лишь 10%.

1. Что Вы надеетесь получить в результате обучения?

Ранжирование результатов обучения по важности представлено в таблице (1 место – наибольшая важность).

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Важность/ранг |
| компетенции для работы по выбранной профессии/специальности | 1 |
| расширить кругозор, приобрести общие знания, повысить уровень общей культуры | 2 |
| возможность продолжить обучение на последующей ступени образования | 3 |
| получить диплом об образовании государственного образца | 4 |

Рисунок 6 - Ожидаемый результат обучения

Следует отметить, что разница между 1 и 2 позициями незначительна. Студенты в меньшей степени выбирают узкие цели (получить диплом), а образование в профессиональном и широком смысле.

1. Какие из студенческих проблем Вас сейчас волнуют? Выбрать можно несколько вариантов из следующих:

* Неудовлетворительная организация учебного процесса
* Неудовлетворительное преподавание по некоторым дисциплинам
* Конфликт с преподавателем
* Взаимоотношения с группой
* Проблем нет
* Другое

Рисунок 7 – Основные проблемы студентов

Как видно из рисунка, более 80% студентов ответили, что проблем у них нет. Тем не менее, следует обратить внимание на неудовлетворительное преподавание некоторых дисциплин.

1. Оцените ваше морально-психологическое состояние на сегодняшний день.

Рисунок 8 – Морально-психологический климат ЯКИП

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 (очень плохое) | 2 | 3 | 4 | 5 (отличное) |
| 5 | 7,5 | 22,5 | 31 | 34 |

Таким образом, в коллективах первокурсников нет острых проблем, связанных с морально-психологическим климатом в группах. Однако, отслеживать ситуацию надо постоянно.

1. Отметьте, пожалуйста, с какой вероятностью вы бы рекомендовали колледж своим друзьям?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| очень вероятно | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | маловероятно |

Этот вопрос определяет лояльность, приверженность студентов к образовательному учреждению.

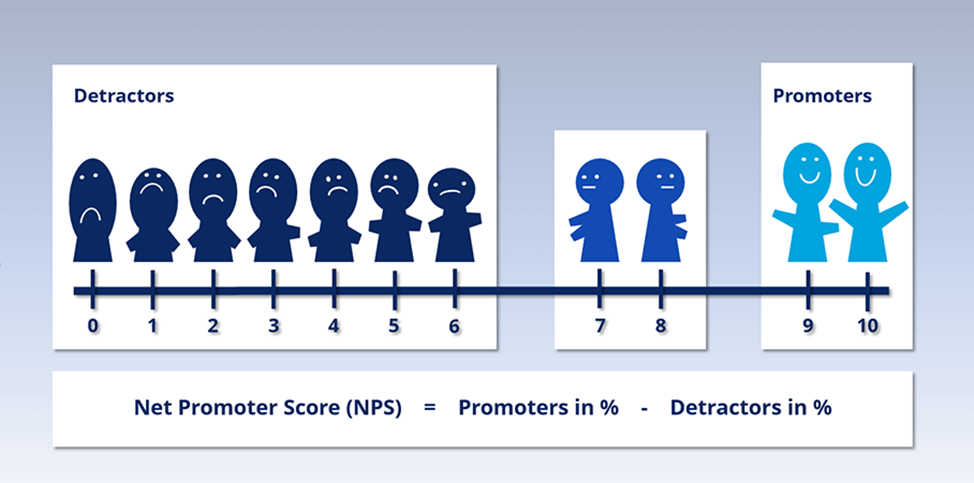


Рисунок 9 – Оценка лояльности потребителя

Рисунок 10 - Результаты опроса по определению лояльности

Расчет индекса лояльности показал хороший результат: NPS = 32,5. Значительная часть первокурсников будет промоутерами, т.е. будет рекламировать колледж своим друзьям и знакомым.

1. Ваши пожелания:

|  |
| --- |
| Рассмотрите возможность дистанционного обучения  Открыли бы секцию баскетбола и волейбола  чтобы пары начинались в 9. я не высыпаюсь. на некоторых парах можно не просто сидеть и писать лекции, а разговаривать с учениками, чтобы они понимали тему!!!!  Эх, вот бы дистанционку..  будет круто, выпускать студентов из кабинета во время пары без “очереди”, спокойно и без осуждения относиться к подросткам, и в частности к манере общения. не влезать в их личную жизнь  можно скидочки в столовой пожалуйста =))  Вернуть старое расписание звонков!!!  Современное техническое оборудование.  Нормально организуйте график дежурств и расписание предметов. |

Среди пожеланий, как видим, есть и замечания, недостатки. Их необходимо учесть в дальнейшей деятельности колледжа. Основные замечания касаются:

1 Межличностных отношений: преподаватель – студент.

2. Практическое обучение: больше работы с мастером, в лотосах и ресторанах не обучают. Больше практики в лаборатории в колледже под присмотром мастера. Хотелось бы больше времени уделять подготовке демонстрационному экзамену. Хотелось, чтоб уделили больше внимания практике.

3. Правильно организовать график дежурств и расписание предметов.

**Выводы по первокурсникам:**

По всем критериям подавляющая часть студентов отмечает совпадение ожиданий с фактическим качеством услуг.

У основной части студентов нет проблем, связанных с обучением.

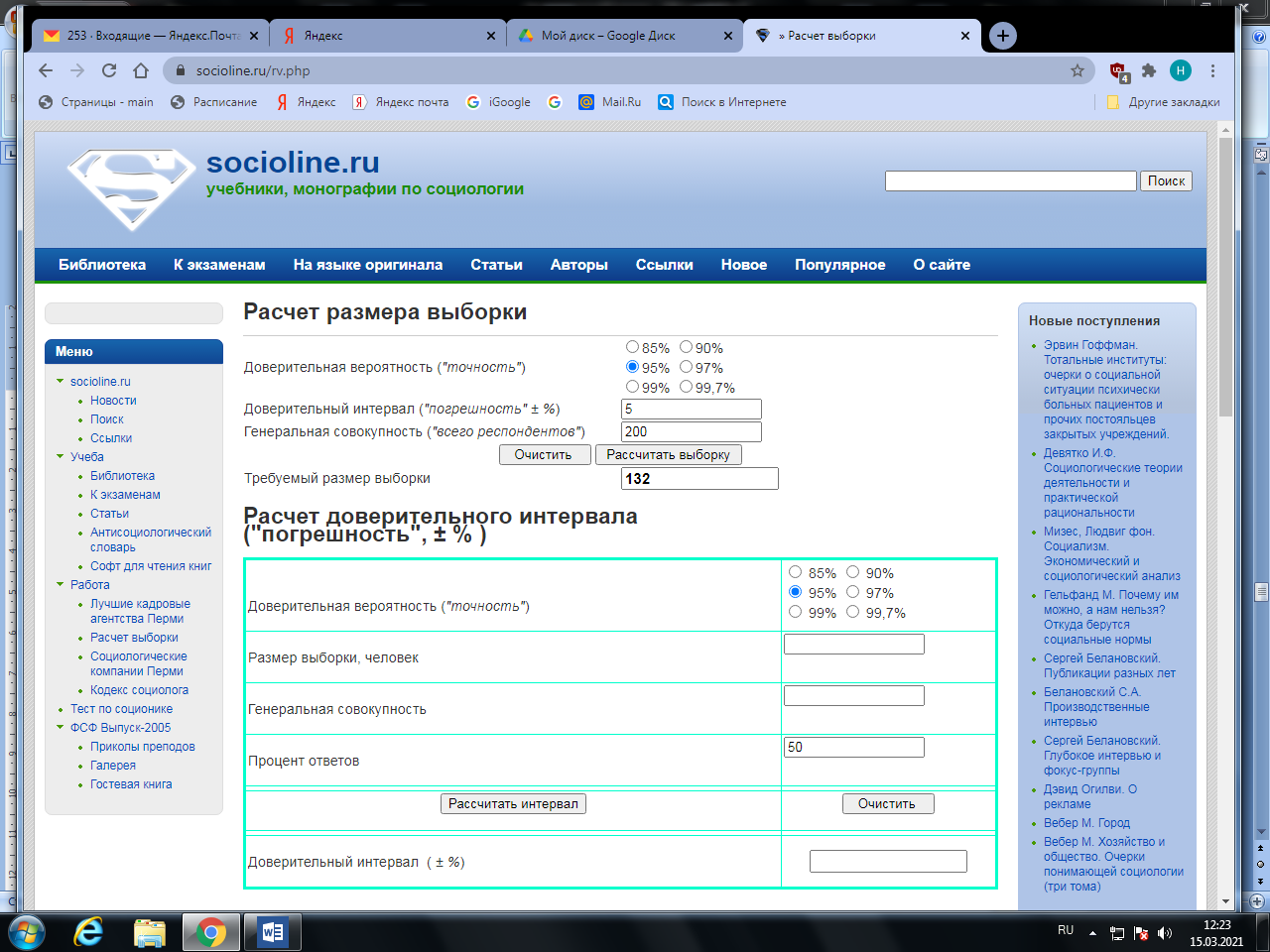
Морально-психологический климат в колледже хороший.

1. **АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГОЙ**
2. **СРЕДИ СТУДЕНТОВ ВЫПУСКНОГО КУРСА**

Адрес анкеты: <http://webanketa.com/forms/6cr32e9j70qkgrb270vk0chs/>

В процессе исследования было опрошено 143 человека от 19 до 22 лет. Среди опрошенных – студенты профессий и специальностей: мастер по обработке цифровой информации, информационные системы, повар-кондитер, экономика и бухгалтерский учет, организация обслуживания на предприятиях общественного питания, технология продукции общественного питания.

Расчет выборки:



Выборка репрезентативна.

По полу представлены и мужчины, и женщины практически в равных долях.

Рисунок 11 – Распределение по полу респондентов-выпускников

Анализ ответов

1. Работаете ли Вы в настоящее время?

Более 50% студентов последних курсов работает. Видимо, можно подумать об индивидуальных планах обучения. Не массово, конечно.

Рисунок 12 – Доля работающих студентов

Причем, 63% отметили, что их работа не связана со специальностью.

1. Что Вы собираетесь делать после окончания колледжа? *(отметьте не более трех позиций)*

Рисунок 13 – Планирование после окончания колледжа

Ранжирование планов студентов после окончания колледжа:

1. работать по специальности почти 43%
2. продолжить свое образование в вузе 31,7%
3. работать по другой специальности (профессии), не связанной с приобретенной в колледже 28,9
4. заняться индивидуальной трудовой деятельностью 28,2%
5. совмещать работу по специальности с обучением по другой смежной специальности (профессии) 24%
6. сменить специальность (профессию) 14%
7. другое 4,23%.

Отметим, что сменить специальность планируют 14% выпускников. В общем, это не так много.

1. Если Вы планируете продолжить обучение в вузе, то в какой вуз Вы собираетесь поступать?

Рисунок 14 – Критерии выбор вуза

Чуть более 44% пока не решили, по какой специальности продолжат обучение в вузе. Почти 27% планируют поступать по иной специальности, не связанной с колледжем. Это хорошо, т.к. расширяются возможности трудоустройства выпускников на рынке труда.

1. Оцените по 5-балльной шкале критерии:

|  |
| --- |
| Профессионализм преподавателей |
| Профессионализм мастеров ПО |
| Уровень организации учебного процесса: расписание |
| Организация питания |
| Организация внеучебной работы |
| Качество информационно-библиотечного сопровождения |
| Уровень материально-технического обеспечения образовательного процесса |

Рисунок 15 – Оценка основных показателей качества

Картина здесь несколько иная, чем у первокурсников. В тройку лидеров вошли:

1 Профессионализм мастеров ПО

2 Профессионализм преподавателей (отрыв от мастеров значительный)

3 Качество информационно-библиотечного сопровождения.

Однако, следует обратить внимание на следующие позиции:

* Уровень организации учебного процесса: расписание
* Организация питания
* Организация внеучебной работы
* Уровень материально-технического обеспечения образовательного процесса.

1. В какой степени Вы в целом удовлетворены результатами своего обучения?

Абсолютно удовлетворены и удовлетворены почти 70% опрошенных. Не удовлетворены и совершенно не удовлетворены – лишь 3,5%.

Рисунок 16 – Определение удовлетворенности результатом обучения

1. Отметьте, пожалуйста, с какой вероятностью вы бы рекомендовали колледж своим друзьям?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| очень вероятно | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | маловероятно |

Рисунок 17 – Определение лояльности выпускников

К сожалению, результат ответа на данный вопрос явно неудовлетворителен. В сравнении с первокурсниками картина выглядит так:

Индекс выпускников NPS = -14,8

Индекс первокурсников NPS = 32,5.

Таким образом, к последнему курсу резко снизился показатель.

1. Укажите, пожалуйста, средний уровень заработной платы, на который Вы рассчитываете.

Подавляющая часть выпускников рассчитывает на сумму от 21 до 40 тысяч рублей. А более четверти – на сумму более 50 тысяч. Вряд ли это реальная цифра, следовательно, необходимо разъяснять студентам ситуацию на рынке труда.

Рисунок 18 – Ожидаемый уровень заработной платы

**Вывод по выпускникам:**

При том, что данные исследования показывают хорошие оценки основных критериев, но отрицательный NPS означает, что некоторые студенты имеют отрицательный опыт взаимодействия с организацией и могут посоветовать другим не обращаться к ней.

Вопрос требует дальнейшего, более глубокого изучения.

Тем не менее, по всем критериям подавляющая часть студентов высокое качество услуг.

**Пожелания и отзывы студентов:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Первокурсники** | **Выпускники** |
| Процветания Новых идей Успешных студентов Чтобы ваши филиалы открывались в других городах  Очень хороший колледж  Для меня этот колледж очень отличный. Мне он нравиться  Я искренне от всей души желаю этому колледжу процветания, примерных студентов и прекрасный преподавательский состав, как в данный момент! Студентам хочу пожелать успехов, достижения своих целей и хороших оценок. Учёба это прекрасно, цените это время)) Ещё очень хочу пожелать нашему колледжу такой же восхитительный преподавательский состав | Продолжайте в том же духе.  Все отлично  Самый лучший колледж  Счастья, здоровья.  Спасибо, все отлично!!!  Совершенствуйтесь.  Все круто!  Все четко! Поступайте в колледж индустрии питания., тут вас научат работать на компьютерах и вкусно готовить блюда ресторанного уровня.  Все идеально. |

**3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ИССЛЕДОВАНИЯ**

1. Включить в Систему менеджмента качеств колледжа постоянный мониторинг удовлетворенности образовательной услугой студентами Ярославского колледжа индустрии питания.
2. Обеспечить коммуникативные каналы и информационное обеспечение для разработки и внедрения СМК.
3. Включить в карту сайта область «Система менеджмента качества».
4. Разработать программу по улучшению имиджа, т.к. это повлияет на референтную группу: знакомые, родственники, друзья.
5. В коммуникативной политике сделать акцент на социальные сети и Интернет. Проанализировать нынешнюю форму сайта с точки зрения потребительских характеристик и возможно внести изменения.
6. Провести дополнительные исследования по удовлетворенности услугой выпускниками с целью повышения Индекса лояльности.
7. Разместить Аналитический доклад для публичного обсуждения.
8. Обсудить на Методическом совете/Педагогическом совете проблему взаимоотношений преподаватель – студент.

**СПИСОК ИСТОЧНИКОВ**

1. Азарьева В.В., Круглов В.И., Пузанков Д.В., Е.А. Рябинина, Степанов И.В., Степанов С.А., Ященко В.В. Системы качества образовательных учреждений. Лучшие практики. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2010. 440 с.
2. Арутюнян М.М., Гапич А.Э., Игропуло И.Ф., Шаповалов В.К. и др. Экспертиза в образовании. Ставрополь: Мир данных,2014. 155 с.
3. Борбовский Г.А., Нестеров А.А., Трапицин С.Ю. Управление качеством образовательного процесса: монография. СПб, 2001. 360 с.
4. Бордовский, Г. А. Международная сертификация системы менеджмента качества университета – основа его признания и конкурентоспособности в мировом образовательном пространстве / Г. А. Бордовский // Вестник Герцен. ун-та. – 2009. – № 3. – С. 33–37.
5. Бордовский, Г.А. Мониторинг качества педагогического образования: состояние и проблемы / Г.А. Бордовский, С.Ю. Трапицын, О.А. Граничина // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2008. – № 6. – С. 28–34.
6. В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Е.А. Рябинина, В.С. Соболев, И.В. Степанов, С.А. Степанов, В.В. Ященко. Типовая модель системы качества образовательного учреждения. Руководство по качеству. – СПб.: ООО «Технолит», 2009. 39 с.
7. Власова О.В., Хасбутдинова Л.В. Менеджмент качества и инновации в образовании: региональный аспект. Том 2 коллективная монография. В 2 т. / О.В. Власова, Л.В. Хасбутдинова [и др.]; под общ. ред.  
   С.Н. Бабурина, Ю.Н. Клещевского. М.: Изд-во РГТЭУ, 2010. Т. 2. 376 с.
8. Волкогон В.А., Ревин С.А. Создание системы менеджмента качества в профессиональном образовательном учреждении: пособие для руководителей профессиональных образовательных учреждений, разработчиков систем менеджмента качества и специалистов служб качества. Калининград: Изд-во БГАРФ, 2010. – 521с.
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) URL: http://docs.cntd.ru/document/1200124393 (дата обращения: 1.12.2019).
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. URL: http://docs.cntd.ru/document/1200124394 (дата обращения: 1.10.2019).
11. Казначеев, В. П. Здоровье нации, просвещение, образование Текст. / В. П. Казначеев. Москва-Кострома: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. — 248 с.
12. Калдыбаев С.К., Бейшеналиев А.Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования // Успехи современного естествознания. – 2015. – № 7. – С. 90-97;  
    URL: http://www.natural-sciences.ru/ru/article/view?id=35495 (дата обращения: 14.12.2019).
13. Клещевский Ю.Н., Хасбутдинова Л.В.Менеджмент качества и инновации в образовании: региональный аспект. Том 1 коллективная монография. В 2 т. / Ю.Н.Клещевский, Л.В. Хасбутдинова [и др.]; под общ. Ред. С.Н. Бабурина, Ю.Н. Клещевского. М.: Изд-во РГТЭУ, 2010. Т. 1. 480 с.
14. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2016. - 336 c.
15. Международный стандарт ISO 9001-2000 Системы менеджмента качества – Требования. URL: http://niits.ru/public/2003/069.pdf (дата обращения: 1.12.2019).
16. Нечаев, М. П. Контроль и оценка качества воспитательной деятельности образовательного учреждения / М.П. Нечаев. - М.: Центр "Педагогический поиск", **2017**. - 176 c.
17. Панасюк, В. П. Педагогическая система внутришкольного управления качеством образовательного процесса Текст.: дисс. . докт .пед. наук (13.00.01): защищена 1998/ В. П. Панасюк; Ин-т профтехобразования РАО. СПб., 2016.- 460 с.
18. Распопин, О. А. Современные проблемы качества образования/ О. А. Распопин // Мир образования – образование в мире. – 2014. – № 1. – С. 224-229.
19. Сластенин В.А. Качество образования как социально-педагогический феномен // Педагогическое образование и наука, 2015 № 1. С. 4-11.
20. Спасская, В. Формирование законодательных основ контроля и оценки качества образования/ В. Спасская // Российское образование. – 2017. – № 1. – С. 3-9.
21. Субетто А.И. Государственная политика качества высшего образования: концепция, механизмы, перспективы. Часть 2 // «Академия Тринитаризма», М., Эл № 77-6567, публ.11621, 03.11.2014
22. Субетто А.И. Качество образования в России: состояние, тенденции, перспективы. СПб. - М–: ИЦПКПС, 2010. 498 с.
23. Субетто, А. И. Десять симпозиумов «Квалиметрия человека и образования: методология и практика» 1992-2002 годы. Указательизданных статей и тезисов докладов Текст. / А. И. Субетто // Материалы
24. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: ЮНИТИ, 2016. - 287 c.
25. Шишов, С. Е. Мониторинг качества образования в школе Текст. / С. Е. Шишов, В. А. Кальней М.:РПА, 2013.-352 с.
26. Шурупова, Р. В. Качество образовательной услуги и профессионализм педагога / Р. В. Шурупова, И. И. Макарова // Высшее образование в России. – 2009. – № 3. – С. 169-171.000:2005(ru)
27. ISO 9000: 2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь URL: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:ru:term:3.3.1 (дата обращения: 12.11.2019).
28. https://yar-kip.edu.yar.ru/ (дата обращения: 12.09, 30.11, 16.12.2019).