

Система менеджмента качества
Частное профессиональное образовательное учреждение
«Газпром колледж Волгоград имени И.А.Матлашова»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом

ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград
им. И.А. Матлашова»

от «28» сентября 2023 г. № 14/3

**Порядок проведения мониторинга удовлетворенности условиями
и организацией образовательной деятельности
в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград им. И.А. Матлашова»**

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности (далее – Порядок) предназначен для организации мониторинга информации, касающейся соответствия образовательных услуг, предоставляемых ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград им. И.А. Матлашова» (далее – Колледж).

1.2. Порядок обязателен для применения в структурных подразделениях, оказывающих образовательные услуги: отделения, отдел взаимодействия с дочерними обществами.

1.3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями МС ISO 9001, а также в соответствии со следующими законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области:

Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов правительства Российской Федерации»;

Дата пересмотра документа	01.10.2024	Количество страниц: 21
Документ действителен до	замены нового	

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

2. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности

2.1. Источником информации об удовлетворенности ПАО «Газпром» является утвержденный протокол защиты годового отчета ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград им. И.А. Матлашова» по итогам работы в году, содержащий оценку удовлетворенности ПАО «Газпром».

2.2. Источником информации об удовлетворенности государства, в лице Министерства просвещения РФ, является лицензия на право осуществления колледжем образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации колледжа.

2.3. Источником информации об удовлетворенности студентов и педагогических работников является результат анкетирования.

Процедура анкетирования предполагает обращение Колледжа с просьбой к студентам и педагогическим работникам об участии в анкетировании. Всего в каждом анкетировании должны принять участие не менее 2/3 студентов от общего количества возможных.

Для проведения мониторинга удовлетворенности студентов и педагогических работников издается распоряжение о создании рабочей группы по проведению мониторинга процессов системы менеджмента качества.

Формирование проекта Графика анкетирования студентов (Приложение № 1) осуществляется на основании графиков учебного процесса на учебный год (по всем формам обучения), копии которых выдаются учебной частью рабочей группе по проведению мониторинга. При формировании проекта Графика анкетирования рабочая группа должна учитывать, что опрос студентов должен проводиться после прохождения ими практики (учебной, производственной, преддипломной) в текущем учебном году.

Проект Графика анкетирования студентов должен быть согласован с заведующими отделением и утвержден директором колледжа.

В случае если в график учебного процесса по очной форме обучения вносятся изменения, заведующий учебной частью информирует об этом рабочую группу. В случае корректировки графика учебного процесса по заочной и очно-заочной формам обучения заведующий отделением заочного обучения и общеобразовательных дисциплин доводит до сведения рабочей группы информацию об изменениях в графике.

Анкетирование проводится на бумажных носителях анонимно. Для каждого опрашиваемого студента готовится отдельная анкета (Приложение № 2).

После заполнения анкеты, полученные результаты обрабатываются рабочей группой, которая формирует цифровой отчет (Приложение № 3). Каждый вопрос, не содержащий заранее определенных вариантов ответов (так называемый «открытый вопрос»), самостоятельно анализируется рабочей группой. В цифровой отчет заносятся все ответы на «открытые вопросы».

Копии цифровых отчетов рассылаются для анализа заместителю директора по учебно-воспитательной работе, заместителю директора по общим вопросам-начальнику службы по эксплуатации зданий и сооружений и заведующим отделением.

Форма анкеты оценки удовлетворенности педагогических работников приведена в Приложении № 4.

Форма анкеты оценки удовлетворенности качеством практики приведена в Приложении № 5.

По результатам анкетирования на совете по качеству разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия (при необходимости).

2.4. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации.

Источником информации об удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации является мониторинг, в основе которого лежит анкетирование, проводимое в АС «График», как единая система для всех учебных заведений ПАО «Газпром», разработанное отраслевым научно-исследовательским учебно-тренажерным центром Газпрома (ОНУТЦ).

Ответственность за настройку программного комплекса «Анкета» АС «График» перед началом анкетирования, техническое сопровождение анкетирования и отправку анкетных данных в ОНУТЦ в соответствии с Программным комплексом «Анкета» несет отдел взаимодействия с дочерними обществами (ОВДО).

По окончании анкетирования слушателей курсов повышения квалификации ОВДО предоставляет краткие отчеты заместителю директора по учебно-воспитательной работе.

После получения краткого отчета заместитель директора по учебно-воспитательной работе знакомит с ними заведующих отделением, которые, в свою очередь, должны провести анализ результатов анкетирования.

На основании отчетов до 30 декабря текущего года инженер 2 категории ОВДО составляет отчет о проведенном мониторинге удовлетворенности потребителей (слушателей курсов повышения квалификации) колледжа за календарный год.

При обработке открытых вопросов в отчет за календарный год включаются все мнения.

По результатам анкетирования, в случае необходимости в течение трех

рабочих дней разрабатываются корректирующие и/или предупреждающие действия.

3. Порядок обращения с жалобами потребителей

Порядок обращения с жалобами потребителей приведен в алгоритме процесса выявления и анализа жалоб потребителя (Приложение № 6).

4. Ответственность

Ответственность за анкетирование и обработку результатов мониторинга удовлетворенности студентов и педагогических работников несет рабочая группа.

Ответственность за анкетирование и обработку результатов мониторинга удовлетворенности качеством практики несет учебно-производственная часть.

Ответственность за анкетирование и обработку результатов мониторинга удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации несет инженер 2 категории отдела взаимодействия с дочерними обществами.

Владельцем процесса выявления и анализа жалоб потребителей по программам среднего профессионального образования является заместитель директора по учебно-воспитательной работе, по программам дополнительного профессионального образования – начальник отдела взаимодействия с дочерними обществами.

Начальник отдела взаимодействия
с дочерними обществами
«26» сентября 2023 г.

Е.С. Семикина

Заведующий учебно-воспитательной частью
«26» сентября 2023 г.

В.А. Кривошеева

Заведующий учебной частью
«26» сентября 2023 г.

А.Я. Силичева

Специалист 2 категории
«26» сентября 2023 г.

Е.А. Прудникова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-
воспитательной работе
«28» сентября 2023 г.

Е.Ю. Камынина

Юрисконсульт 1 категории
«08» сентября 2023 г.




Г.Н. Суринская

Специалист по защите информации 1 категории
«26» сентября 2023 г.



Е.А. Санакоева

Принято с учетом мнения Совета родителей
Протокол № 17 от «26» 09 2023 г.
Председатель Совета родителей
«26» 09 2023 г.



Г.А. Картушина

Принято с учетом мнения Совета обучающихся
Протокол № 20 от «26» 09 2023 г.
Председатель Совета обучающихся
«26» 09 2023 г.



М.Г. Жабина

Мотивированное мнение
ППО «Газпром колледж Волгоград профсоюз»
от «26» сентября 2023 г. № 68
Председатель
ППО «Газпром колледж Волгоград профсоюз»
от «26» сентября 2023 г.



Д.В. Резников

ФОРМА АНКЕТЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМ. И.А. МАТЛАШОВА»

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМ. И.А. МАТЛАШОВА»

БЛОК I. УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС

1.1. Оцените степень Вашей заинтересованности в обучении в баллах на данный период (от 1 до 10, где «1» - не заинтересован, «10» - очень заинтересован):

1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10.

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
1.2. Доступность объяснения преподавателями учебного материала?	
1.3. Доступность технических средств обучения во время проведения занятия (компьютеры, проекторы, лабораторные установки, действующие макеты, выход в Интернет и др.)?	
1.4. Применение наглядных средств обучения (методические указания по выполнению практических работ, плакаты, стенды)?	
1.5. Как бы Вы оценили взаимоотношения преподавателя и студента (организация и проведение консультаций, объективность и непривзятость оценок, доступность преподавателя во внеучебное время)?	
1.6. Удовлетворены ли Вы качеством проведения учебных занятий?	
1.7. Ваши замечания и предложения по учебному процессу	

БЛОК II. ИНФРАСТРУКТУРА

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
2.1. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением колледжа (качество ремонта здания, современные социально-бытовые условия и т.д.)	
2.2. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением деятельности колледжа (количество и качественное состояние компьютеров, мультимедийные экраны, Интернет т.д.)	
2.3. Удовлетворены ли Вы работой библиотеки колледжа? (если посещаете)	
2.4. Удовлетворены ли Вы условиями проживания в общежитии? (если проживаете или проживали в общежитии)	
2.5. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью медицинского обслуживания?	
2.6. Удовлетворены ли Вы состоянием территории колледжа (чистота и благоустроенность территории, ограничение в доступе на территорию посторонним лицам и транспорту, наличие и нахождение в безопасном состоянии спортивных площадок, площадок для отдыха, спортивных и иных сооружений на территории колледжа; освещенность территории в зимний период и вечернее время суток)?	
2.7. Удовлетворены ли Вы качеством и разнообразием питания в столовой?	
2.8. Удовлетворены ли Вы ценовой политикой в столовой?	
Замечания и предложения	
2.9. Работа библиотеки	

2.10. Условия проживания в общежитии	
2.11. Работа столовой	
2.12. Санитарные условия в учебных аудиториях	

БЛОК III. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
3.1. Оцените степень Вашей удовлетворенности уровнем организации и проведения воспитательной работы в колледже (творческие мероприятия, тематические классные часы, интеллектуальные викторины и т.д.)?	
3.2. Оцените информационное сопровождение студенческой жизни в колледже (социальные сети, мультимедийные экраны, сайт колледжа)?	
3.3. Удовлетворены ли Вы существующими в образовательной организации возможностями развития творческих способностей и интересов обучающихся (организацией внеурочной деятельности, участием в конкурсах и олимпиадах, исследовательских и творческих проектах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях)?	
3.4. Знаете ли Вы какие существуют секции и творческие кружки в колледже: а) да; б) нет. Если да, то в каких из них Вы принимаете участие:	
3.5. Знаете ли Вы о существовании Совета обучающихся: а) да; б) нет. Если да, то хотели бы Вы стать членом Совета: а) да; б) нет.	
Замечания и предложения	
3.6. Замечания и предложения по воспитательной работе	

БЛОК IV. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
4.1. Оцените доброжелательность и вежливость преподавателей и сотрудников колледжа?	
4.2. Оцените комфортность нахождения в вашей группе?	
4.3. Дайте оценку Вашим взаимоотношениям с куратором группы (взаимосвязь с куратором, помощь в решении проблем и т.д.)?	
4.4. Назовите три проблемы, касающиеся студентов, которые требуют немедленного разрешения:	
4.5. Когда возникают проблемы к кому Вы обращаетесь (3 варианта ответа) - родители, родственники - друзья, одногруппники - педагогу-психологу - куратору учебной группы - сотрудникам колледжа	

4.6. Знаете ли Вы о существовании в колледже должности педагогика-психолога: а) да; б) нет. Если приходилось обращаться, оказали ли Вам помощь: а) да; б) нет.	
Замечания и предложения	
4.7. Замечания и предложения по улучшению социально-психологического климата в группе	

БЛОК V. ПРАКТИКА

(не заполняется студентами 1-го курса на базе 9 классов)

5.1. Достаточно ли Вам было полученных знаний при прохождении учебной / производственной / преддипломной практики?

(от 1 до 10, где «1» - не достаточно, «10» - достаточно):

1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10.

Если полученных знаний было недостаточно, поясните, почему	
--	--

5.2. Достаточно ли Вам было оборудования, инвентаря, вспомогательных средств для отработки навыков при получении рабочих профессий. Если нет, уточните, чего было не достаточно?

а) да, достаточно

б) нет, не достаточно _____

5.3. Пригодились ли Вам знания, полученные в ходе написания курсовых работ, когда Вы проходили производственную (преддипломную) практику?

а) да,годились;

б) нет, негодились;

в) другой вариант ответа: _____

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
5.4. Оцените степень участия руководителя практики (производственной/преддипломной), назначенного на предприятии, в процессе отработки умений и навыков в соответствии с полученным в колледже заданием на практику	
5.5. Оцените степень доступности информации (материалов) для написания отчета по практике («высокая степень» - информация была предоставлена в полном объеме; «средняя степень» - половина необходимых материалов не была получена); «низкая степень» - в предоставлении большей части необходимой информации / материалов было отказано	
5.6. Оцените степень соответствия выполняемых функций в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики заданию на практику, полученному в колледже, специальности, которую Вы получаете в колледже	
5.7. В процессе прохождения производственной (преддипломной) практики было ли Вам предоставлено место работы, определены конкретные задачи и функции?	
5.8. Укажите трудности, которые возникали у Вас в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики (если возникали):	

6.1. Готовы ли Вы рекомендовать колледж родственникам и знакомым для прохождения обучения:

а) да

б) нет

**ФОРМА ОТЧЕТА О ПРОВЕДЕННОМ МОНИТОРИНГЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМ. И.А. МАТЛАШОВА»**

СВЕДЕНИЯ ОБ АНКЕТИРУЕМЫХ

Отделение	
Курс	
Форма обучения	
Период проведения анкетирования	
Количество студентов, обучающихся на курсе	
Количество студентов, принявших участие в анкетировании	

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

БЛОК I. УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС

№ вопроса	Критерий	Количество человек	%
1.1.	Степень Вашей заинтересованности в обучении на данный период		
	Высока степень (7-10 баллов)		
	Средняя степень (4-6 баллов)		
	Низкая степень (1-3 балла)		
Факторы		Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)			
1.2.	Доступность объяснения преподавателями учебного материала?		
1.3.	Доступность технических средств обучения во время проведения занятия (компьютеры, проекторы, лабораторные установки, действующие макеты, выход в Интернет и др.)?		
1.4.	Применение наглядных средств обучения (методические указания по выполнению практических работ, плакаты, стенды)?		
1.5.	Как бы Вы оценили взаимоотношения преподавателя и студента (организация и проведение консультаций, объективность и непривзятость оценок, доступность преподавателя во внеучебное время)?		
1.6.	Удовлетворены ли Вы качеством проведения учебных занятий?		
1.7.	Ваши замечания и предложения по учебному процессу		

БЛОК II. ИНФРАСТРУКТУРА

Факторы	Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
2.1.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением колледжа (качество ремонта здания, современные социально-бытовые условия и т.д.)	
2.2.	Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением	

СМК.ПО.ОВДО.01-2023

деятельности колледжа (количество и качественное состояние компьютеров, мультимедийные экраны, Интернет т.д.)			
2.3. Удовлетворены ли Вы работой библиотеки колледжа? (если посещаете)			
2.4. Удовлетворены ли Вы условиями проживания в общежитии? (если проживаете или проживали в общежитии)			
2.5. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью медицинского обслуживания?			
2.6. Удовлетворены ли Вы состоянием территории колледжа (чистота и благоустроенность территории, ограничение в доступе на территорию посторонним лицам и транспорту, наличие и нахождение в безопасном состоянии спортивных площадок, площадок для отдыха, спортивных и иных сооружений на территории колледжа; освещенность территории в зимний период и вечернее время суток)?			
2.7. Удовлетворены ли Вы качеством и разнообразием питания в столовой?			
2.8. Удовлетворены ли Вы ценовой политикой в столовой?			
Замечания и предложения			
2.9. Работа библиотеки			
2.10. Условия проживания в общежитии			
2.11. Работа столовой			
2.12. Санитарные условия в учебных аудиториях			

БЛОК III. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Факторы	Количество человек	%
Высокая степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
3.1. Оцените степень Вашей удовлетворенности уровнем организации и проведения воспитательной работы в колледже (творческие мероприятия, тематические классные часы, интеллектуальные викторины и т.д.)?		
3.2. Оцените информационное сопровождение студенческой жизни в колледже (социальные сети, мультимедийные экраны, сайт колледжа)?		
3.3. Удовлетворены ли Вы существующими в образовательной организации возможностями развития творческих способностей и интересов обучающихся (организацией внеурочной деятельности, участием в конкурсах и олимпиадах, исследовательских и творческих проектах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях)?		
3.4. Знаете ли Вы какие существуют секции и творческие кружки в колледже: а) да; б) нет. Если да, то в каких из них Вы принимаете участие:		
3.5. Знаете ли Вы о существовании Совета обучающихся: а) да; б) нет. Если да, то хотели бы Вы стать членом Совета: а) да; б) нет.		
Замечания и предложения		
3.6. Замечания и предложения по		

СМК.ПО.ОВДО.01-2023

воспитательной работе			
БЛОК IV. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ			
Факторы		Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)			
4.1. Оцените доброжелательность и вежливость преподавателей и сотрудников колледжа?			
4.2. Оцените комфортность нахождения в вашей группе?			
4.3. Дайте оценку Вашим взаимоотношениям с куратором группы (взаимосвязь с куратором, помощь в решении проблем и т.д.)?			
4.4. Назовите три проблемы, касающиеся студентов, которые требуют немедленного разрешения:			
4.5. Когда возникают проблемы к кому Вы обращаетесь (3 варианта ответа) - родители, родственники - друзья, одногруппники - педагогу-психологу - куратору учебной группы - сотрудникам колледжа			
4.6. Знаете ли Вы о существовании в колледже должности педагогика-психолога: а) да; б) нет. Если приходилось обращаться, оказали ли Вам помощь: а) да; б) нет.			
Замечания и предложения			
4.7. Замечания и предложения по улучшению социально-психологического климата в группе			
БЛОК IV. ПРАКТИКА			
№ вопроса	Критерий	Количество человек	%
5.1.	Достаточность полученных знаний при прохождении учебной / производственной / преддипломной практики?		
	Высока степень (7-10 баллов)		
	Средняя степень (4-6 баллов)		
	Низкая степень (1-3 балла)		
Если полученных знаний было недостаточно, поясните, почему			
5.2. Достаточность оборудования, инвентаря, вспомогательных средств для отработки навыков при получении рабочих профессий			
Критерий		Количество человек	%
да, достаточно			
нет, недостаточно			
Причины, почему недостаточно			
5.3. Пригодились ли знания, полученные в ходе написания курсовых работ, когда Вы проходили производственную (преддипломную) практику?			
да,годились			
нет, негодились			
другой вариант ответа:			
Факторы		Количество человек	%

СМК.ПО.ОВДО.01-2023

Высокая степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)			
5.4. Оцените степень участия руководителя практики (производственной/преддипломной), назначенного на предприятии, в процессе отработки умений и навыков в соответствии с полученным в колледже заданием на практику			
5.5. Оцените степень доступности информации (материалов) для написания отчета по практике («высокая степень» - информация была предоставлена в полном объеме; «средняя степень» - половина необходимых материалов не была получена); «низкая степень» - в предоставлении большей части необходимой информации / материалов было отказано			
5.6. Оцените степень соответствия выполняемых функций в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики заданию на практику, полученному в колледже, специальности, которую Вы получаете в колледже			
5.7. В процессе прохождения производственной (преддипломной) практики было ли Вам предоставлено место работы, определены конкретные задачи и функции?			
5.8. Укажите трудности, которые возникали у Вас в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики (если возникали):			
№ вопр.	Критерий	Количество человек	%
6.1	Готовы ли Вы рекомендовать колледж родственникам и знакомым для прохождения обучения		
а)	да		
б)	нет		

**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ
РАБОТНИКОВ
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМ И.А. МАТЛАШОВА»
УСЛОВИЯМИ И ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В
КОЛЛЕДЖЕ**

Администрация колледжа проводит исследование, цель которого - выявление удовлетворенности педагогических работников различными факторами.

Полученные данные будут использованы при оценке качества организации учебного процесса, качества предоставляемых образовательных услуг в колледже, организации питания в колледже, а также при разработке мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности педагогических работников указанными факторами.

Мы просим Вас ответить на вопросы. Для нас важно Ваше мнение. Заполнить анкету несложно. Внимательно прочитайте и ответьте на вопросы. Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

№ п/п	Факторы	Единица измерения (значение индикатора)
1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее по тексту - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее по тексту - сеть "Интернет").	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
2.	Материально-техническое и информационное обеспечение деятельности организации (количество и качественное состояние компьютеров и иной оргтехники, Интернет, качество ремонта здания, обеспеченность необходимыми дидактическими и учебно-методическими пособиями и материалами, в том числе, электронными образовательными ресурсами, наличие библиотеки для обучающихся, качество современных социально-бытовых условий и т.д.)	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
3.	Состояние территории организации (чистота и благоустроенность территории организации, ограничение в доступе на территорию организации посторонним лицам и транспорту, наличие и нахождение в безопасном состоянии спортивных площадок, площадок для отдыха, спортивных и иных сооружений на территории организации; освещённость территории организации в зимний период и вечернее время суток)	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
4.	Наличие и состояние системы охраны здоровья обучающихся	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
5.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов

СМК.ПО.ОВДО.01-2023

6.	Наличие дополнительных образовательных программ для обучающихся	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
7.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе, во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе, в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
8.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
9.	Наличие условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
10.	Качество и разнообразие питания в столовой организации	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
11.	Качество функционирования системы безопасности в организации, а также системы профилактики возникновения конфликтных ситуаций и правонарушений	Поставьте оценку по шкале от 0 до 10, где 0 – очень плохо, 10 – отлично Ваша оценка _____ баллов
Ваши замечания и предложения:		

АНКЕТА

для определения удовлетворённости качеством проведения практики

Уважаемые коллеги!

Предлагаем Вам анкету, направленную на изучение Вашего мнения
о прохождении практики студентами
ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград им. И.А. Матлашова»

1. Студенты каких специальностей проходили практику на Вашем предприятии? Укажите, пожалуйста, специальности и количество студентов.

1.1 21.02.03 Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ _____

1.2 15.02.07 Автоматизация технологических процессов и производств
(по отраслям) _____

1.3 15.02.14 Оснащение средствами автоматизации технологических процессов и производств _____

1.4 15.02.01 Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования (по отраслям) _____

1.5 18.02.09 Переработка нефти и газа _____

1.6 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения _____

1.7 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий _____

2. Заинтересованы ли Вы участвовать в разработке программ по важным для Вашего предприятия специальностям?

2.1 да, заинтересованы _____

2.2 нет, не заинтересованы _____

2.3 затрудняюсь ответить _____

2.4 другое _____

3. Заинтересованы ли Вы принять на производственную практику студентов ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград им. И.А. Матлашова» по профильным для Вашего предприятия специальностям?

3.1 заинтересованы (без оплаты труда студентов-практикантов) _____

3.2 заинтересованы (с частичной или полной оплатой их труда) _____

3.3 не заинтересованы _____

3.4 другое _____

4. Какие требования Вы предъявляете к студентам-практикантам на современном этапе, что они должны знать и уметь?

5. *Каких качеств, по Вашему мнению, не хватает сегодня у молодых специалистов?*

6. *Была ли у Вас возможность для студентов решения всех учебных задач, предусмотренных программой практики, на данной базе практики?*

6.1 да

6.2 нет

7. *Оказался ли теоретический уровень знаний студентов достаточным для прохождения практики?*

7.1 да

7.2 нет

8. *Насколько эффективно была организована практика?*

8.1 эффективно

8.2 малоэффективно

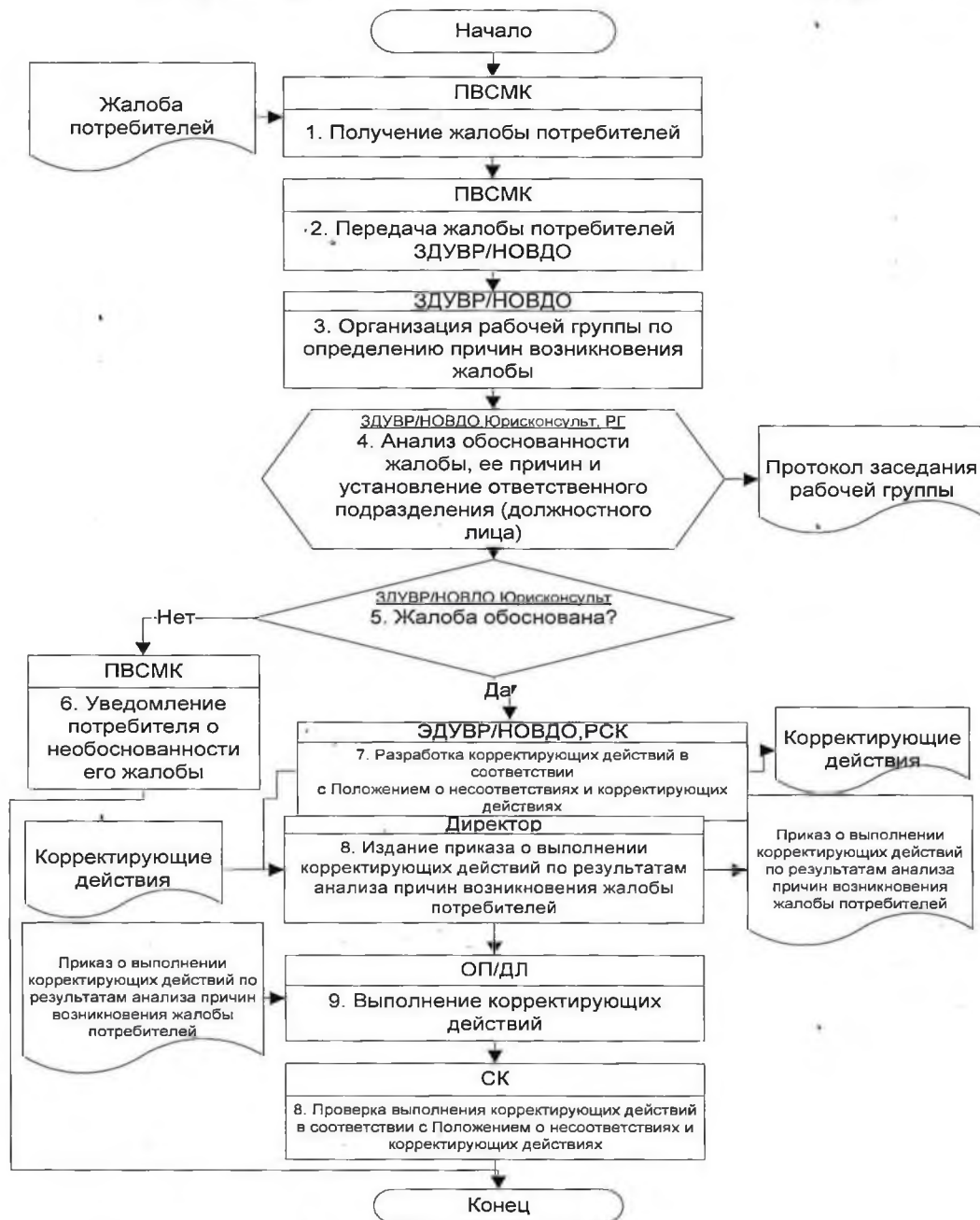
8.3 неэффективно

9. *Ваши предложения:*

10. *Ваши замечания:*

Спасибо!

Алгоритм процесса выявления и анализа жалоб потребителя



Сокращения:

ЗДУВР – заместитель директора по учебно-воспитательной работе

РСК – специалист отдела взаимодействия с дочерними обществами

НОВДО – начальник отдела взаимодействия с дочерними обществами

ПВСМК – структурные подразделения/должностные лица, включенные

в

СМК колледжа.

СК – Совет по качеству

ОП/ДЛ – ответственное подразделение/должностное лицо

**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ И СТУДЕНТОВ
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМ И.А. МАТЛАШОВА»
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СТОЛОВОЙ**

Уважаемые сотрудники и студенты! Администрация колледжа проводит исследование, цель которого - выявление качества оказания услуг столовой.

Мы просим Вас ответить на вопросы. Для нас важно Ваше мнение. Заполнить анкету несложно. Внимательно прочитайте и ответьте на вопросы. Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

Впрос является анонимным и проводится на добровольной основе.

1. Ваш статус в колледже?
 - студент
 - преподаватель
 - сотрудник

2. Сколько времени Вы проводите в колледже?
 - 2-4 часа
 - 4-6 часов
 - 6-8 часов

3. Насколько регулярно Вы питаетесь?
 - 3-4 раза в день (завтрак, обед, ужин)
 - не регулярно, часто без обеда (завтрака, ужина)
 - когда как

4. Опишите Ваше питание в колледже:
 - столовая колледжа
 - буфет колледжа
 - приношу еду из дома
 - ближайшая к колледжу точка питания
 - другое:

5. Ежедневно ли Вы обедаете в столовой колледжа
 - да, ежедневно
 - не каждый день, несколько раз в неделю
 - очень редко, в исключительных случаях
 - в колледже не обедаю

6. Если Вы НЕ посещаете столовую колледжа, объясните почему?
 - дорого
 - не вкусная еда
 - нет каких-либо необходимых Вам блюд
 - другое:

7. Нуждаетесь ли Вы в диетическом питании
 - да, нуждаюсь по медицинским показателям
 - нет, не нуждаюсь
 - затрудняюсь ответить

8. Дайте оценку ассортименту блюд в столовой колледжа

Вопросы	Затрудняюсь ответить	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
Первые блюда			
Вторые блюда			
Гарнир			
Салаты			
Напитки			
Выпечка			
Кондитерские изделия			

9. Дайте оценку качества блюд в столовой колледжа

Вопросы	Затрудняюсь ответить	Удовлетворяет	Не удовлетворяет
Первые блюда			
Вторые блюда			
Гарнир			
Салаты			
Напитки			
Выпечка			
Кондитерские изделия			

10. Какие явные недостатки в организации и обеспечении качества питания, на Ваш взгляд, имеются в колледже? (Выберите не более 3 вариантов ответов)

- низкое качество обслуживания
- неопрятное помещение
- завышенная цена
- однообразное меню
- по моему мнению, еда не безопасна по санитарно-эпидемиологическим качествам
- низкие вкусовые качества
- длительность ожидания в очереди
- другое:

11. Устраивает ли Вас ценовая политика в столовой?

- да
- цены завышены
- не задумывался
- затрудняюсь ответить

12. Обсчитывали ли Вас в столовой?

- да, и слишком часто
- да, редко
- нет

13. Устраивает ли вас график работы столовой?

- устраивает в полной мере
- скорее устраивает
- скорее не устраивает
- совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

14. Оцените качество обслуживания персонала?

- качество обслуживания отличное
- качество обслуживания хорошее
- качество обслуживания плохое
- затрудняюсь ответить

15. Представьте себе, что по определенным причинам столовую в колледже придется закрыть? Как Вы отнесетесь к данной ситуации?

- положительно
- отрицательно
- нейтрально, мне все равно
- затрудняюсь ответить

16. Ваши пожелания по поводу организации работы и обеспечения качества питания в колледже?