

**Исследование и анализ
требований и ожиданий
потребителей за 2012-2013
учебный год**

Удовлетворенность обучаемых лиц качеством образовательных услуг

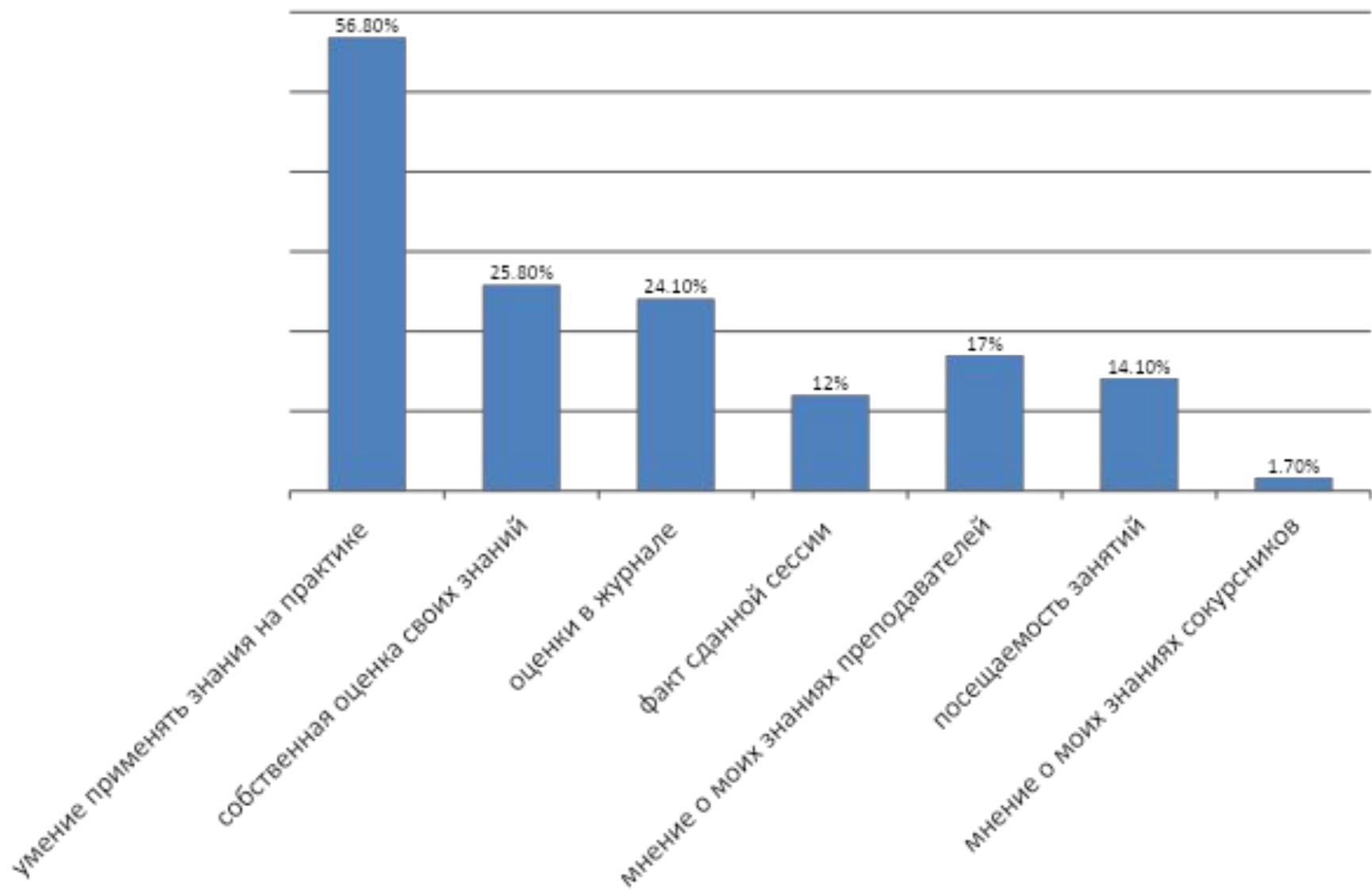
Цель исследования - выявить уровень
удовлетворенности учащихся лиц
качеством предоставляемых услуг

Метод исследования – анонимное
анкетирование

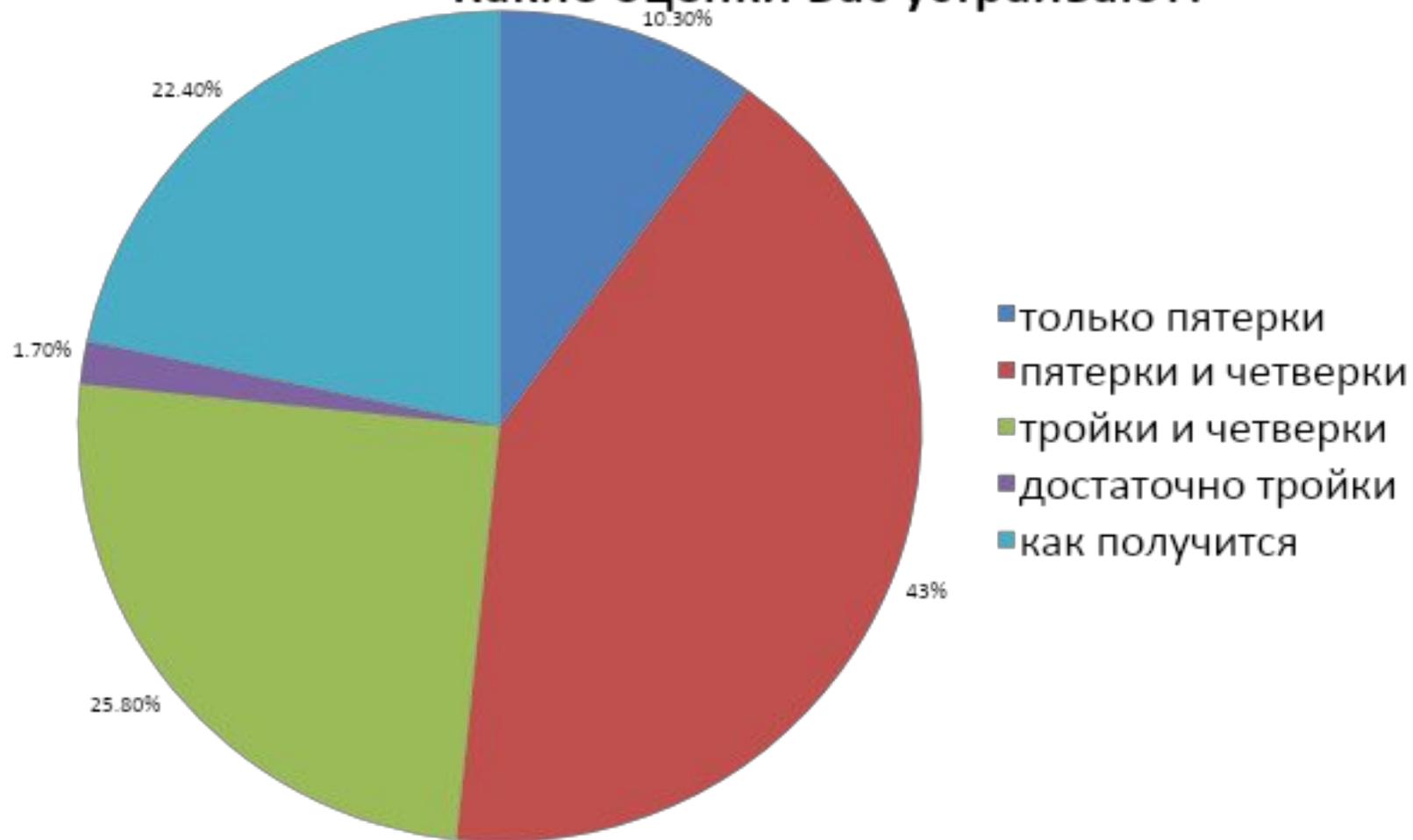
Удовлетворяет ли Вас?

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1) Обеспеченностью учебной и методической литературой	72,4%	24%	3,6%
2) Оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным техническим оборудованием	27,5%	70,6%	1,7%
3) Уровнем доступности в учебном заведении современных информационных технологий	38%	55%	7%
4) Преподавателями, их личными качествами, уровнем знаний, стилем преподавания	74%	17%	8%
5) Организацией учебного процесса (расписанием занятий, условиями обучения)	51,7%	43%	6,3%
6) Отношениями в учебной группе	84,4%	12%	3,6%
7) Организацией производственной практики по профессии	81%	15,5%	3,5%
8) Профессиональной подготовкой в лицее	68,3%	22,4%	8,6%
9) Работой спортивных секций	55%	33%	12%
10) Организацией и проведением спортивных мероприятий	35%	58%	6,8%
11) Организацией и проведением культурно-массовых мероприятий	46,5%	46,5%	6,8%
12) Уровнем материально-технической базы, используемой во внеучебной работе	29,3%	58,6%	12%
13) Подготовкой к жизни и труду в современных условиях	50%	41,3%	8,7%
14) Поощрением администрации обучающихся за достижение в учебе, спорте, общественной работе	48,2%	44,8%	7%
15) Организацией специальной профилактической работы	32,7%	58,6%	24%
16) Взаимоотношениями с мастером, преподавателями	82,7%	12%	5,3%
17) Санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий и кабинетов	44,8%	51,7%	3,4%
18) Санитарно-гигиеническим состоянием общественных туалетов	13,7%	82,6%	

Что означает для Вас успеваемость в лицее?



Какие оценки Вас устраивают?



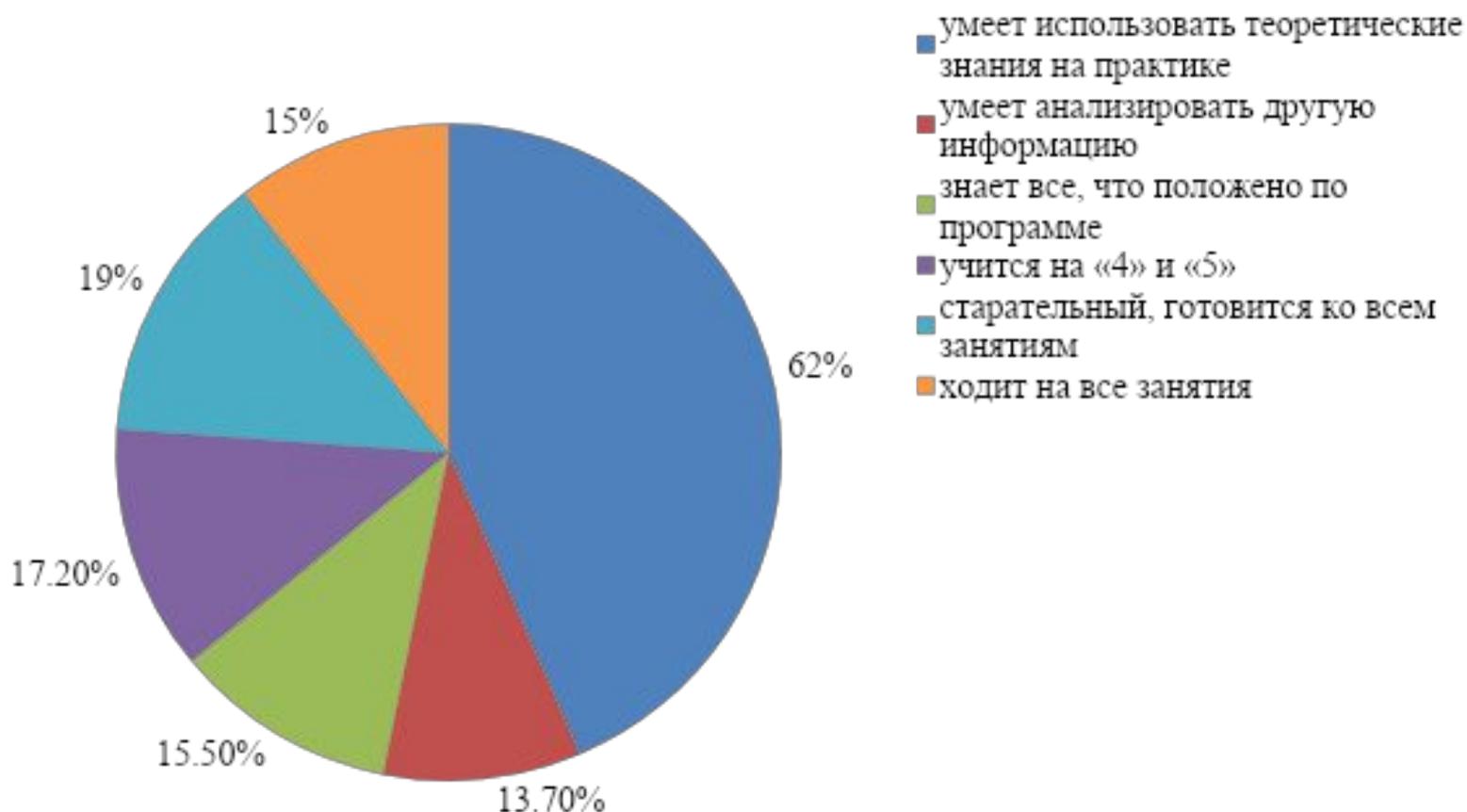
Факторы влияющие на успеваемость

Факторы	Сильно влияет	Скорее не влияет	Не имеет значение
1) Цели, мотивы обучения, желание учиться	72,4%	20,6%	7%
2) Уровень и объем знаний до поступления в лицей	43%	34,4%	22,5%
3) Преподаватели, их личные качества, уровень знаний, стиль преподавания	60,3%	22,4%	17,2%
4) Предметы (степень сложности, значимость для будущей профессии)	39,6%	24%	36,2%
5) Организация учебного процесса (расписание занятий, условия обучения)	48,2%	29%	22,4%
6) Отношения в учебной группе	39,6%	36%	24%
7) Материальное положение обучающегося	31%	34,4%	34,6%
8) Возможность устроиться по профессии	62%	20,6%	17,4%
9) Возможность стажировки по своей профессии	62%	20%	18%
10) Совмещение работы и учебы	63.7%	22,4%	13,8%
11) Методическое обеспечение учебного процесса	43%	17%	40%

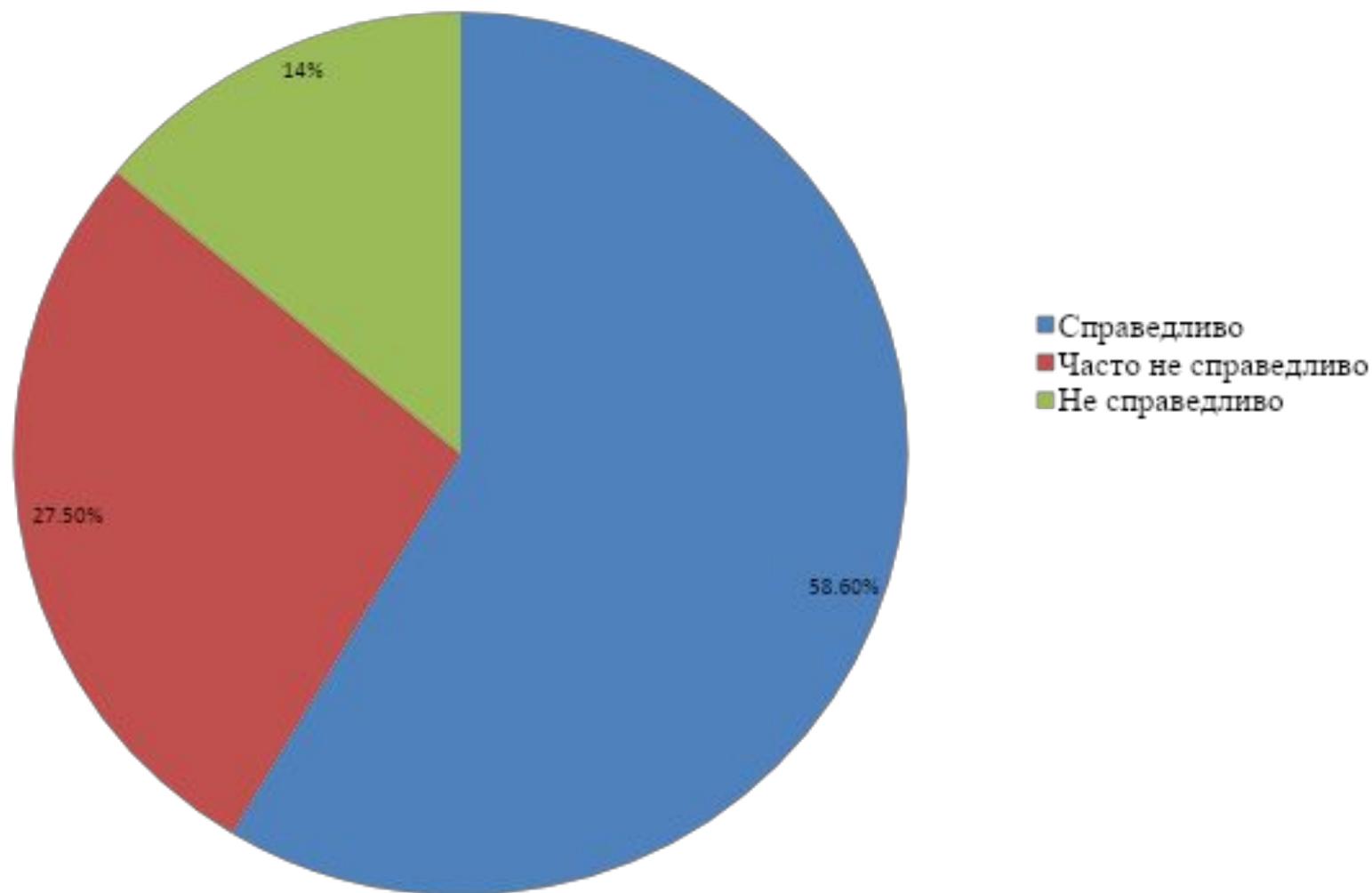
Если Вы получаете плохую оценку, то с чем это, по вашему мнению связано?



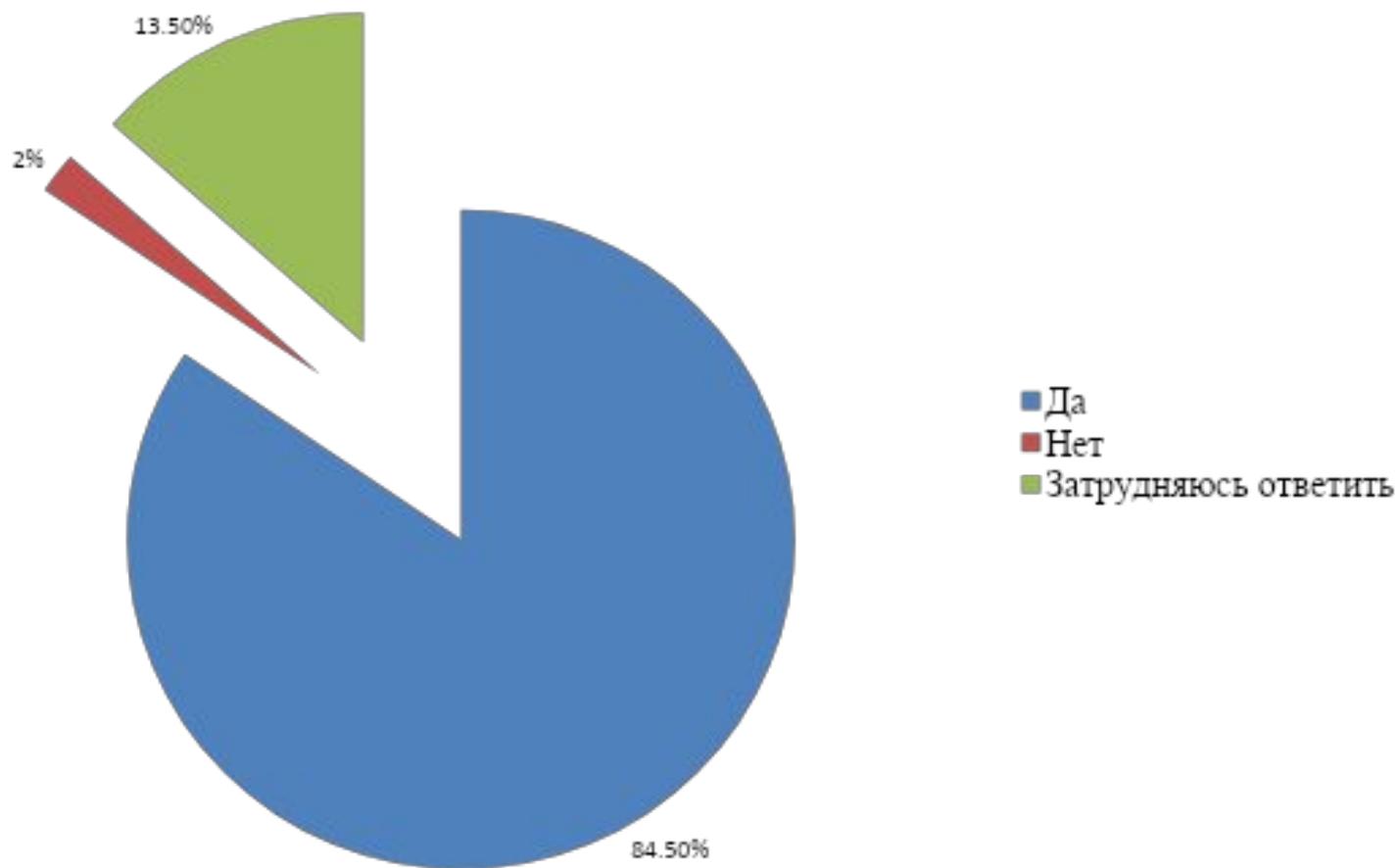
Что для Вас означает "качественно подготовленный учащийся"?



Как Вы думаете преподаватели справедливо оценивают Ваши знания по дисциплинам?



После окончания лицея сможете ли Вы найти работу по профессии?



Факторы, влияющие на трудоустройство

	Влияет	Не влияет	Трудно сказать
1) Возможность стажировки по своей профессии	68,9%	12%	19,4%
2) Участие в конкурсах, конференциях	41%	27,5%	31,5%
3) Доступ к информации о вакансиях	43%	57%	-
4) Более узкая специализация	53,4%	24%	22,6%
5) Высокий уровень знаний, компетентность	88%	12%	
6) Хорошие оценки	58,6%	42,3%	
7) Качество преподавания	76%	24%	
8) Установление нужных связей	72%	28%	
9) Частое посещение занятий	54%	38%	8%
10) Совмещение учебы и работы	62%	38%	
11) Наличие связей (блата)	54%	46%	
12) Наличие практического опыта	88%	12%	
13) Личные качества человека	84%	16%	

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. Материально-техническое обеспечение являются важными характеристиками для обучаемых . Согласно результатам исследования, они не удовлетворены состоянием аудиторий потому требуется план приоритетных действий по данному направлению.
2. Наибольшую неудовлетворенность обучаемых вызывает техническая обеспеченность аудиторий, наличия в аудиториях мультимедийного, специального и компьютерного оборудования.

Можно предложить несколько основных направлений работы:

- провести инвентаризацию имеющегося на балансе лица мультимедийного оборудования и рассмотреть целесообразность его использования и функциональную загруженность;
 - поручить председателям МК собрать предложения педагогов в отношении совершенствование учебного процесса с внедрением современных образовательных технологий, после чего рассмотреть возможность реализации данных предложений с учетом имеющихся мультимедийных, технических ресурсов;
 - продолжить работу по оснащению учебных аудиторий мультимедийным оборудованием, современным компьютерным оборудованием, работу по обеспечению оргтехникой, оптимизации скорости Интернет-канала .
3. Уровень удовлетворенности обучаемых качеством проводимых культурно-массовых и спортивных мероприятий можно оценить как средний. Работа в этом направлении требует повышения уровня качества проводимых мероприятий.

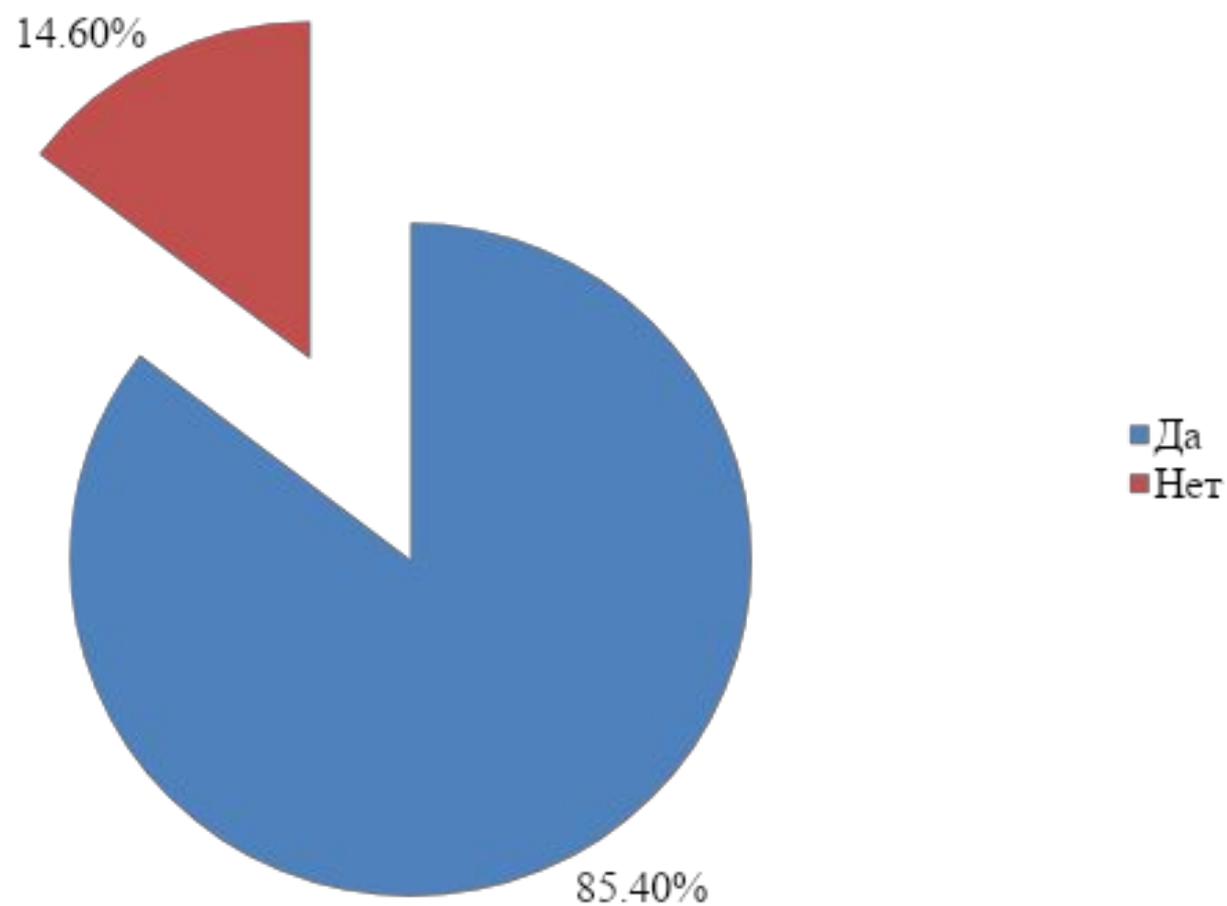
Удовлетворенность обучаемых лица организацией

производственной практики

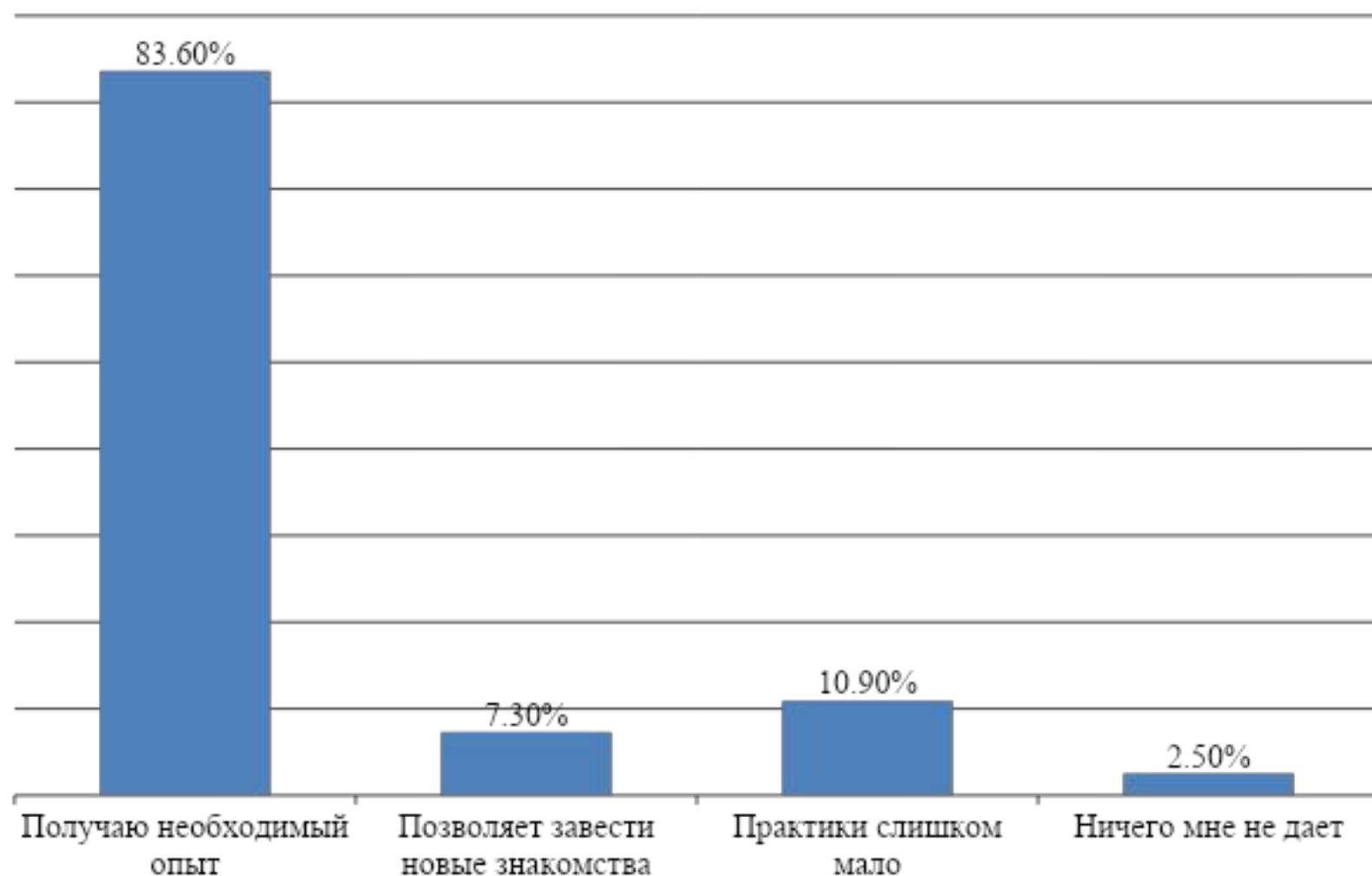
Цель исследования - выявить степень удовлетворенности учащихся лица организацией производственной практики.

Метод исследования – анонимное анкетирование. В анкетирование приняли участие все группы третьего курса в количестве 104 чел.

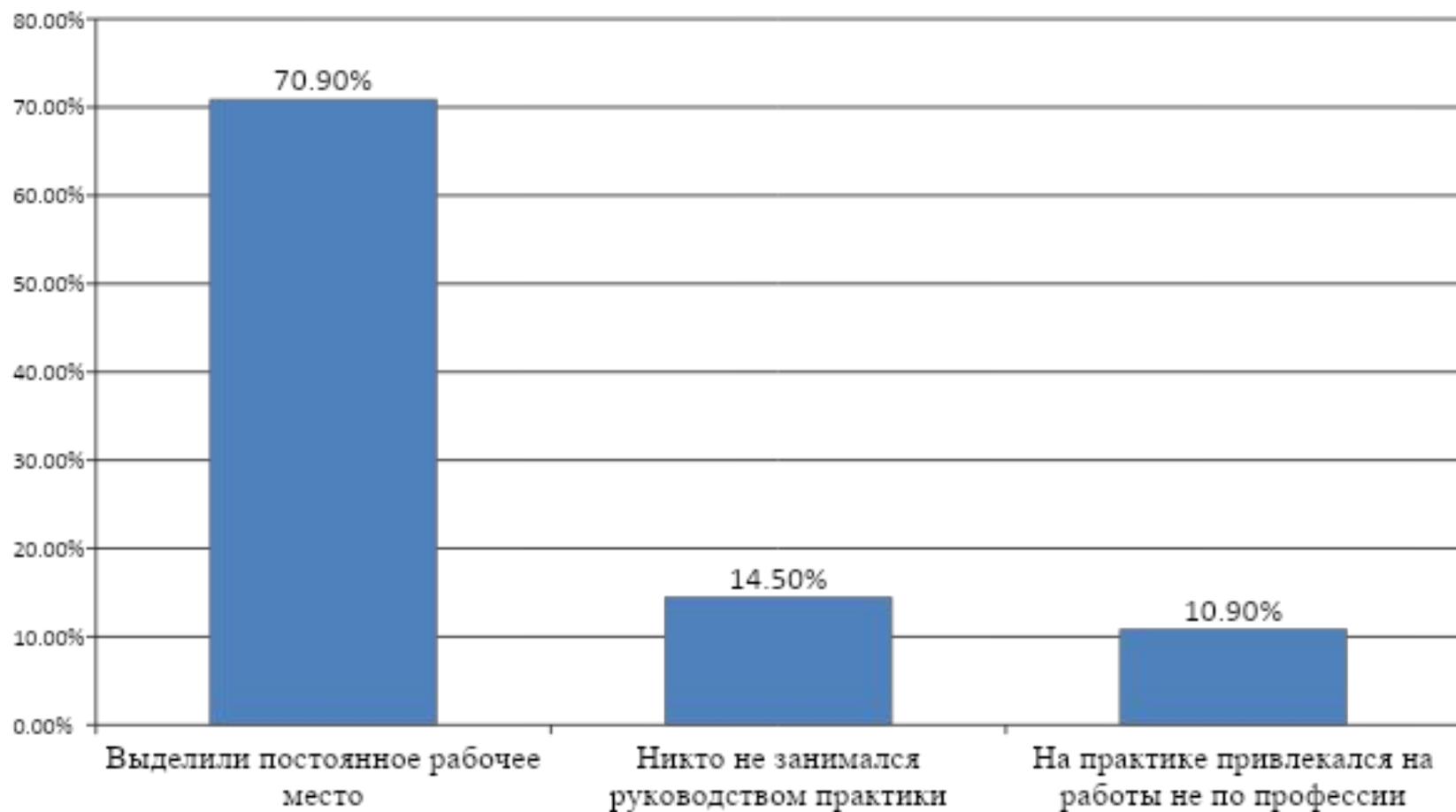
Были ли Вы ознакомлены с программой практики?



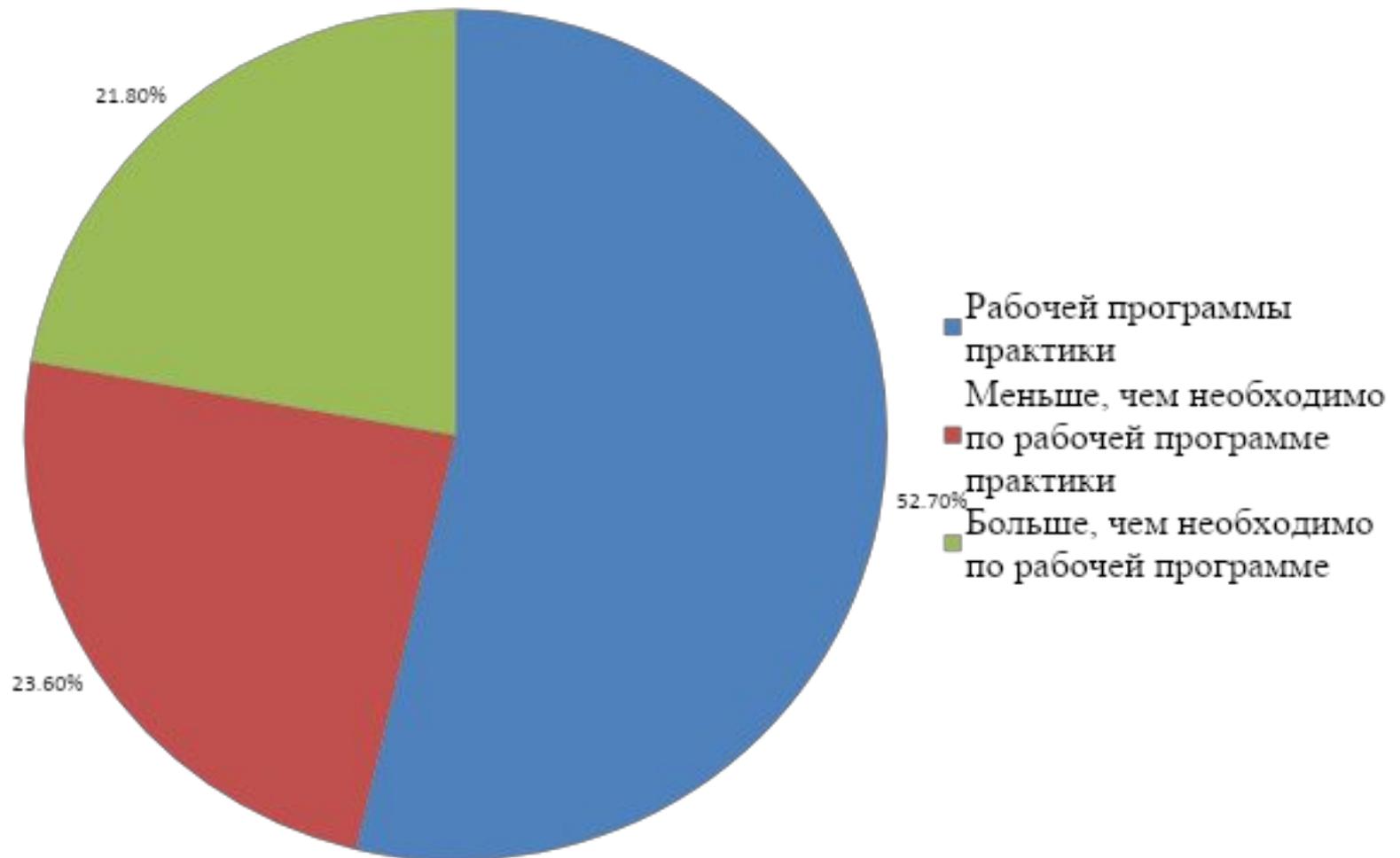
Удовлетворяет ли Вас организация производственной практики на предприятии



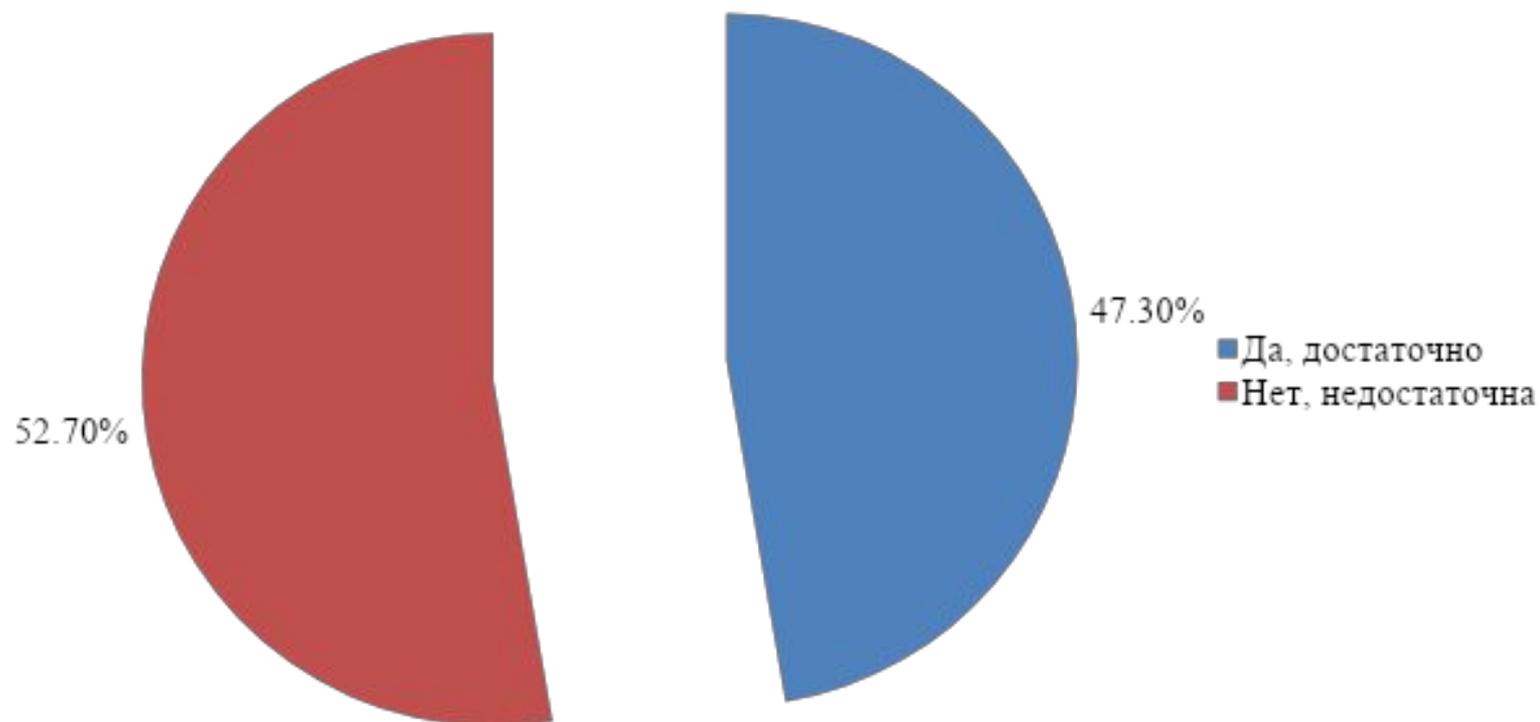
Удовлетворяет ли Вас предприятие производственной практики?



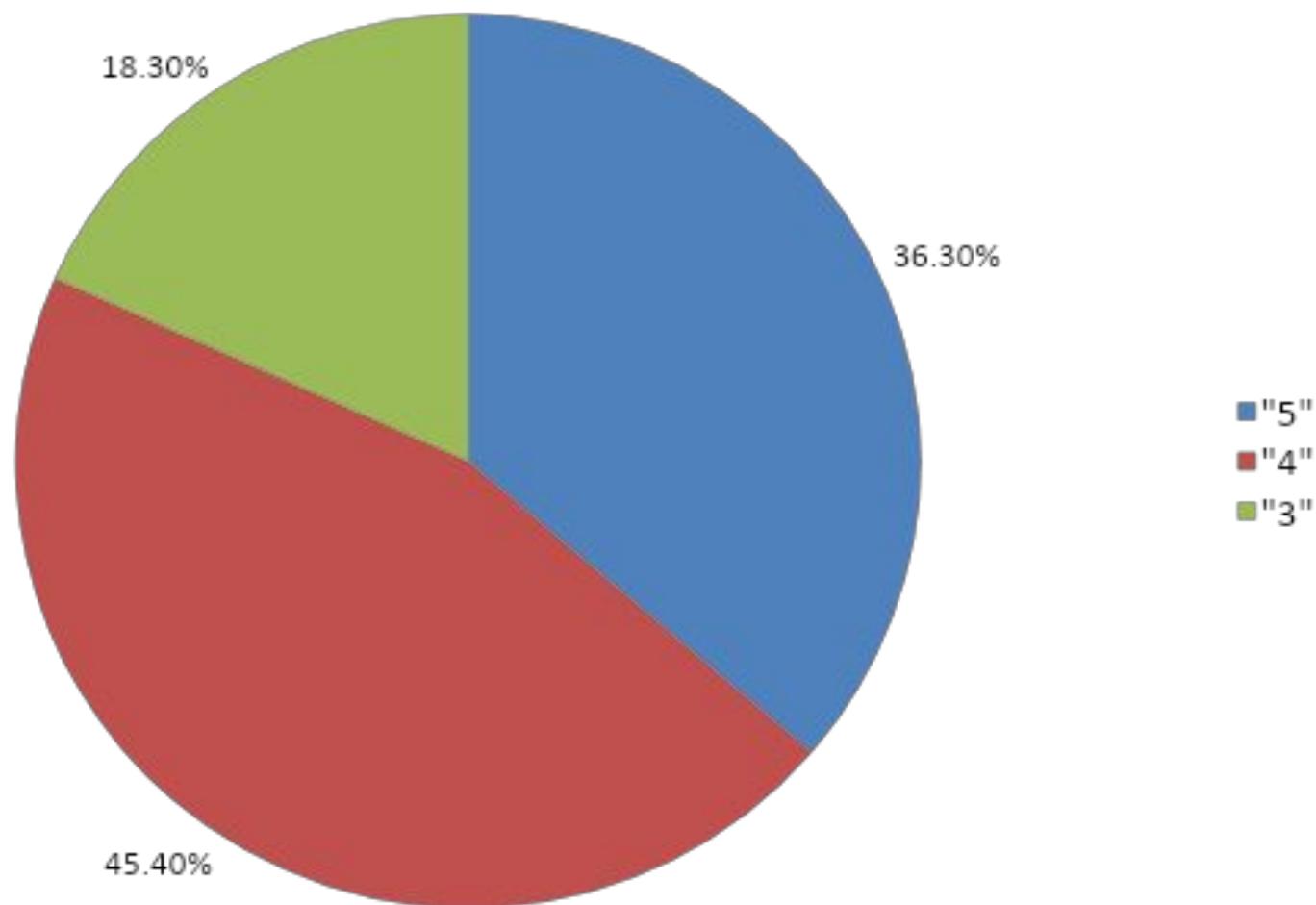
Вы получили профессиональные навыки по профессии в объеме:



**Как Вы считаете, достаточно ли Ваша
теоретическая подготовка для прохождения
производственной практики**



Ваша оценка организации и проведения практики по пятибалльной системе



Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников лицея

Цель - изучение потребностей предприятий, организаций и учреждений г. Перми на молодых специалистов с начальным профессиональным образованием, оценки качества их подготовки.

Объект исследования — предприятия, организации и учреждения г. Перми, выступающие работодателями для выпускников ГБОУ НПО ПЛ №3

Предмет исследования - качество подготовки выпускников.

Задачи исследования:

- выявление требований и приоритетов при приеме на работу молодых специалистов с начальным профессиональным образованием;
- анализ мотивации спроса на специалистов, выпускаемых «Профессиональным лицеем №3 имени П.М. Непряхина».

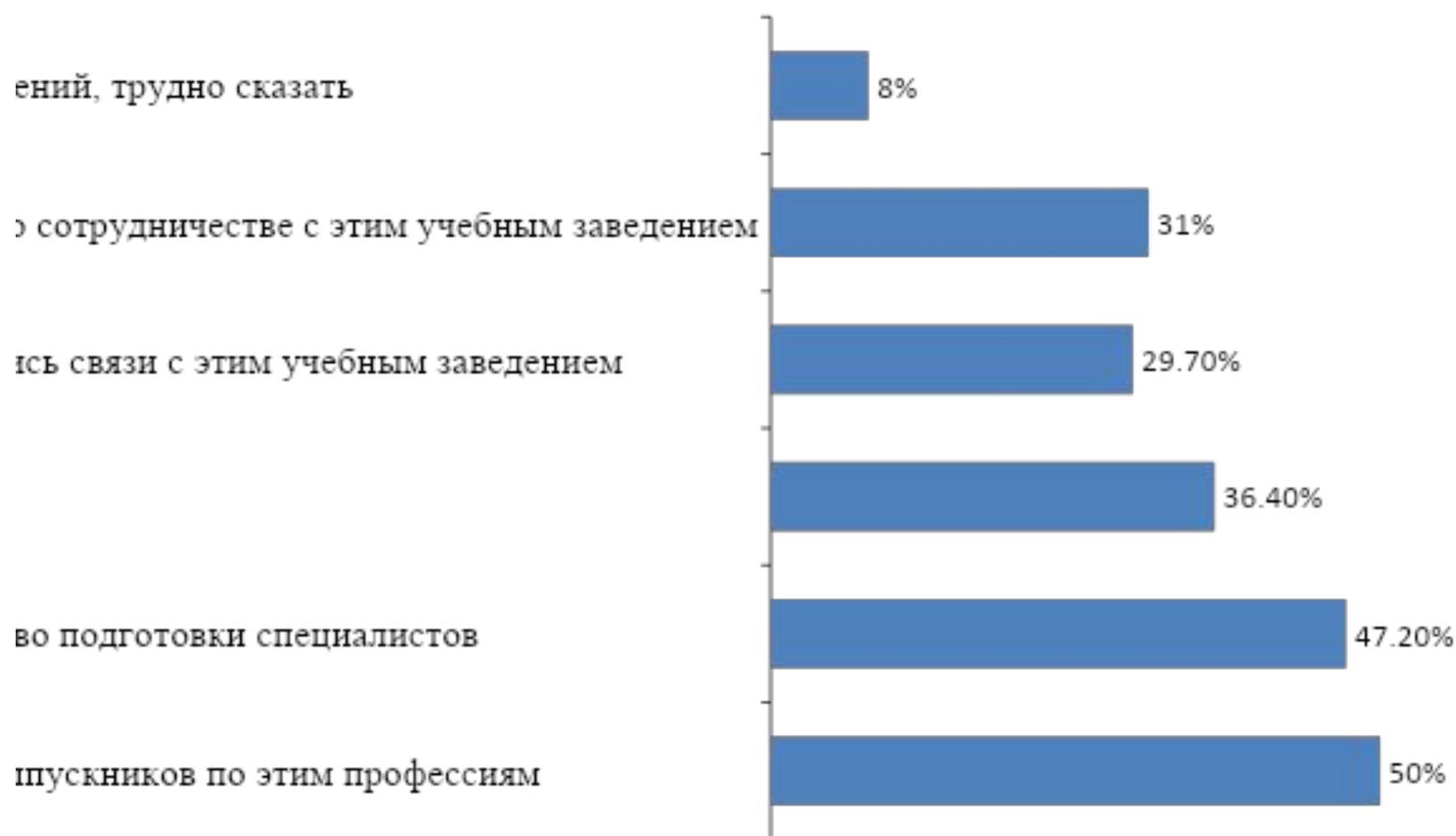
Метод сбора информации - анкетирование.

Удовлетворяет ли Вас:

	Удовлетворяет	Не удовлетворяет	Трудно сказать
1. Ответственность выпускников лица	77%	5,4%	17,5%
2. Профессиональные навыки, владения технологиями в профессиональной деятельности	86,4%	2,7%	10,8%
3. Способность к обучению	91,8%	4,1%	4,1%
4. Уровень фундаментальных знаний по профессии	47,3%	1,3%	51,3%
5. Умение работать в команде	87,8%	1,3%	10,8%
6. Умение планировать свою работу	68,9%	1,3	29,7%
7. Инициативность	78,3%	2,6%	19%
8. Общий уровень культуры, эрудиция, культура общения	67,5%	8%	24,3%
9. Владение компьютерными средствами, применяемыми в профессиональной деятельности	40,5%	0	59,4%
10. Умение прогнозировать ситуацию	63,5%	9,4%	27%
11. Наличие знаний в областях, смежных профессиональной деятельности	41,8%	0	58,2%
12. Наличие дополнительного образования	62%	0	38%
13. Отсутствие вредных привычек	58%	9,4%	29,7%
14. Физическое и психологическое здоровье	78,3%	0	21,7%
15. Наличие водительского удостоверения, опыт вождения	32,4%		67,6%

Мотивация спроса на специалистов, выпускаемых ПЛ

№ 3



ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ:

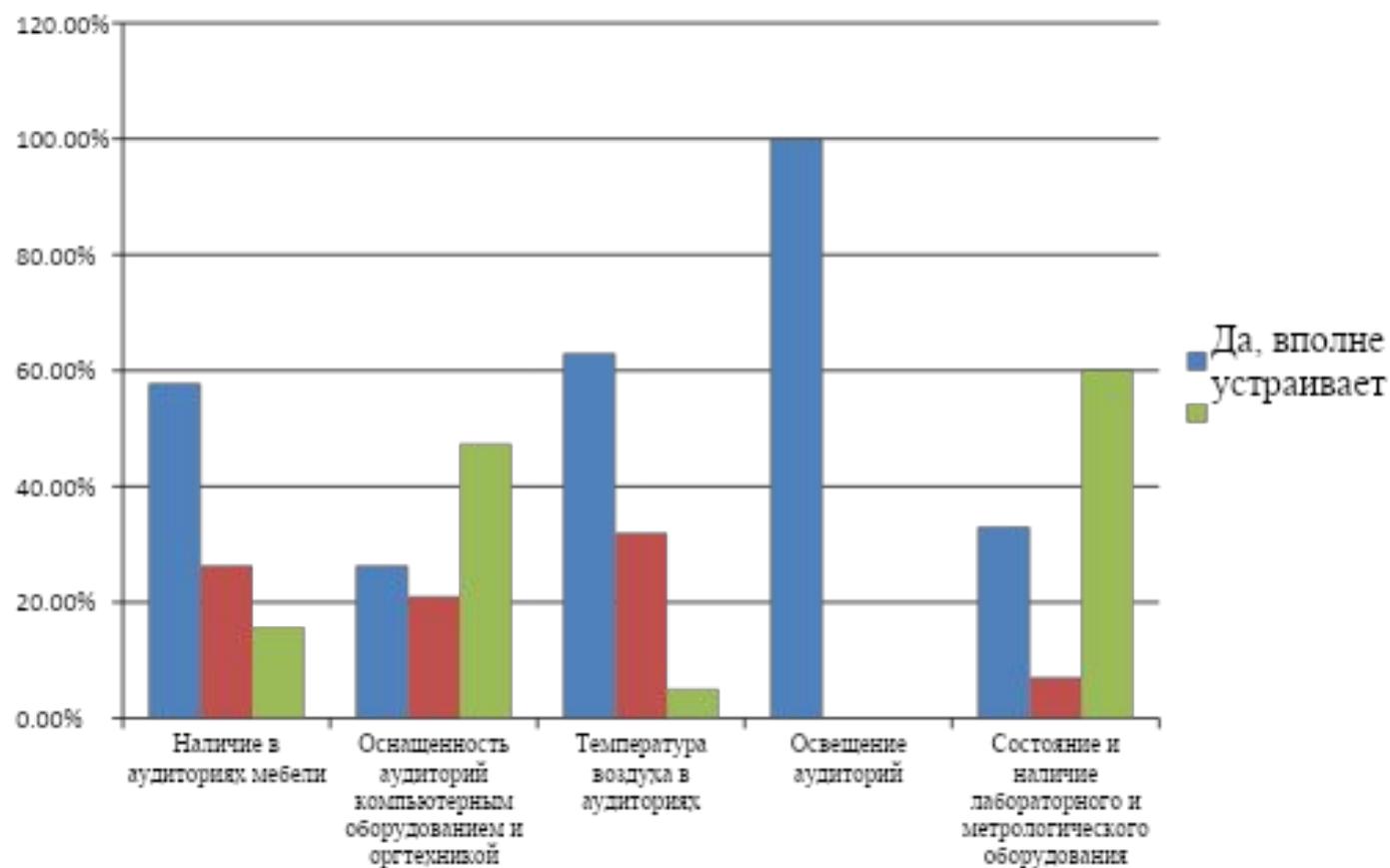
1. В целом уровень подготовки выпускников лицеза соответствует требованиям работодателей, а сами выпускники являются конкурентоспособными на пермском рынке труда.
2. Самая распространенная форма обратной связи предприятий с лицеза— это организация практики, поэтому следует больше внимания уделять сбору информации в виде отзывов фирм и предприятий о качестве подготовки обучаемых по различным профессиям и каким-то образом координировать сбор этой информации различными службами, анализировать на уровне лицеза и корректировать с учетом полученных данных учебный процесс.
3. Провести анализ оценки качества подготовки выпускников лицеза по разным профессиям.

**• *Удовлетворенность педагогов качеством
организации труда в лицее***

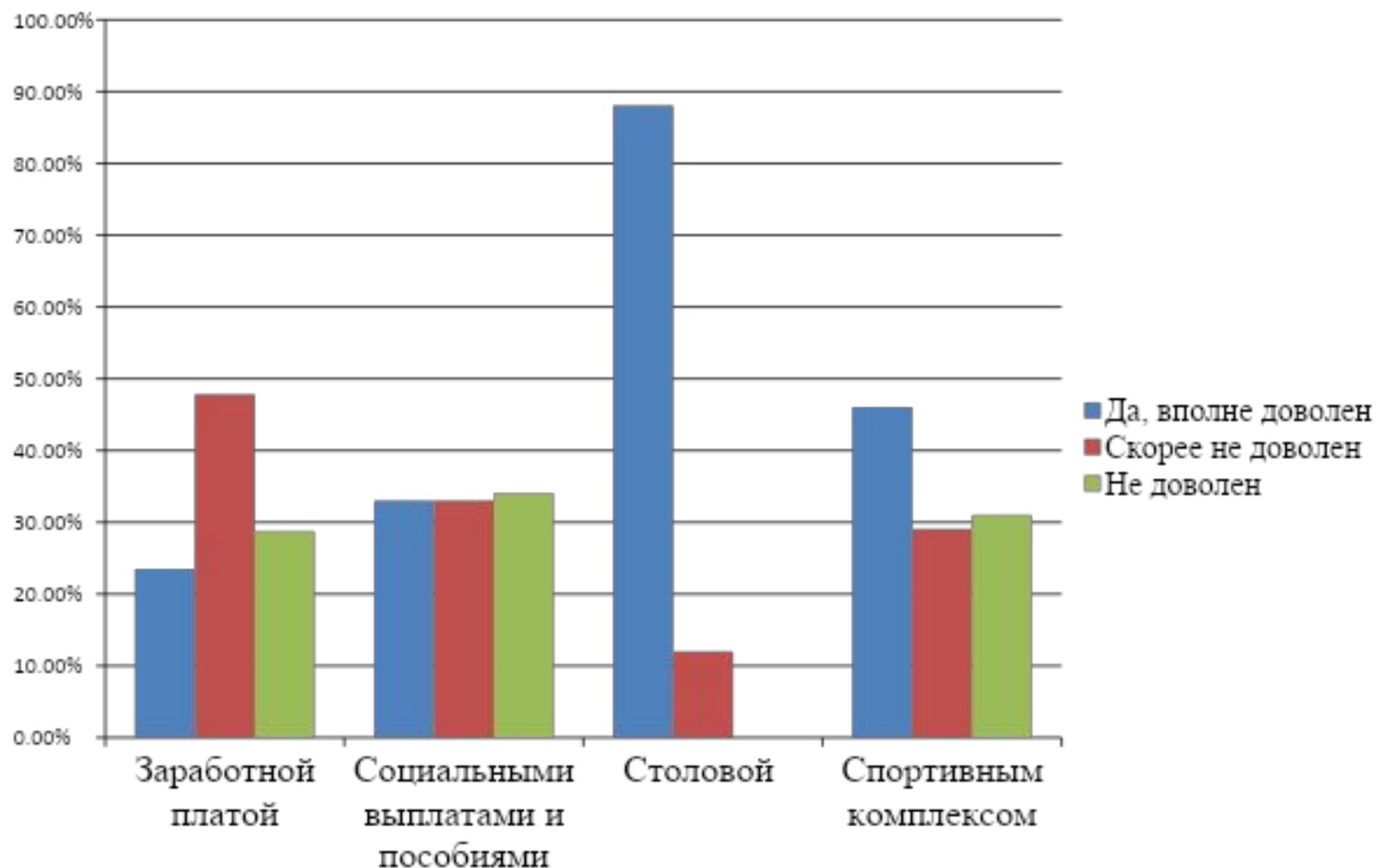
Цель исследования — выявить уровень удовлетворенности педагогического состава лицея профессиональной деятельностью.

Метод исследования — анонимное анкетирование педагогов. Общее количество респондентов – 23 человека.

Удовлетворенность условиями обучения и оснащённостью аудиторией



Удовлетворенность социальным обеспечением



Факторы, влияющие на качество образовательного процесса

	Скорее влияет	Скорее не влияет	Не имеет значение
1.Уровень и объём знаний, предлагаемых в лицее	100%		
2.Преподаватели, их личные качества, уровень знаний, стиль преподавания	100%		
3.Организация учебного процесса	100%		
4.Отношения в учебной группе	100%		
5.Посещаемость занятий	100%		
6.Доступность дополнительной литературы	78%	22%	
7.Личная заинтересованность учащегося	100%		
8.Возможность стажировки по своей профессии	100%		
9.Совмещение работы и учебы учащимся	100%		
10.Материальное положение учащегося	55,5%	33,3%	11,2%
11.Методическое обеспечение учебного процесса	88,8%	11,2%	

Факторы, влияющие на качество образовательного процесса

	Влияет	
	педагоги	обучаемые
1.Уровень и объём знаний, предлагаемых в лицее	43%	100%
2.Преподаватели, их личные качества, уровень знаний, стиль преподавания	60,3%	100%
3.Организация учебного процесса	48,2%	100%
4.Личная заинтересованность учащегося	72,4%	100%
5.Возможность стажировки по своей профессии	62%	100%

ВЫВОДЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. В отношении материального обеспечения лица, мнение педагогов в целом сводится к оценке ниже средней. Педагоги не удовлетворены современным оснащением аудиторий и лабораторий, обновлением учебного фонда. Наиболее проблемными, как считают педагоги, остаются вопросы с заработной платой, социальными выплатами и предоставлением жилья.
2. Благополучно все складывается, по мнению респондентов, в работе пунктов питания.

*Удовлетворенность родителей
качеством образования в лицее*

Цель: выявить уровень удовлетворённости
родителей работой образовательного
учреждения и его педагогического
КОЛЛЕКТИВА.

Удовлетворены ли Вы:

	Да	Нет	Трудно сказать
1. Выбором учебного заведения	94,2%	3%	2,8%
2. Взаимоотношениями с мастером	94,2%	1,4%	4,3%
3. Профессиональной подготовкой студентов в нашем лицее	89,6%	2,8%	7,3%
4. Взаимоотношениями с преподавателями	95,6%	-	4,6%
5. Условиями материально-технического обеспечения лицея	72,4%	5,7%	20,2%
6. Работой библиотеки	53,6%	11,5%	31,8%
7. Работой столовой	71%	11,5%	21,7%
8. Взаимоотношениями Вашего сына (дочери) с мастером	94,2%	1,4%	4,3%
9. Взаимоотношениями Вашего сына (дочери) с преподавателями	75,3%	8,6%	15,9%
10. Взаимоотношениями Вашего сына (дочери) с администрацией	69,5%	7,2%	23%
11. Взаимоотношениями Вашего сына (дочери) с одноклассниками	71%	5,7%	23%

Общее решение:

- Администрации и педагогам информацию о результатах проведенного исследования принять к сведению;
- Методической службе провести анализ динамики значимых показателей удовлетворенности внутренних и внешних потребителей в следующем учебном году. Включить это в план работы на 2012- 2013 г.