

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ  
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ «ОДЕСЬКА МОРСЬКА АКАДЕМІЯ»  
СК СМЯ 01-9.1.2/01-2024  
ОРІЄНТАЦІЯ НА ЗАМОВНИКА. ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЗАМОВНИКІВ**

---

Затверджую  
Начальник ВСП «ФКМТ НУ «ОМА»  
А.В. Опарін  
«14» 09 2024 р



---

## **СТАНДАРТ КОЛЕДЖУ**

---

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ**

**ОРІЄНТАЦІЯ НА ЗАМОВНИКА. ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЗАМОВНИКІВ**

**СК СМЯ 01-9.1.2/01-2024**

Схвалено на засіданні  
Педагогічної ради коледжу  
«30» серпня 2024 р.  
Протокол № 1

Одеса  
2024

## Передмова

1 **РОЗРОБЛЕНО** робочою групою Ради з якості ВСП «ФКМТ НУ «ОМА»

2 **ЗАТВЕРДЖЕНО** Рішенням Педагогічної ради коледжу  
«30» серпня 2024 р. Протокол № 1

Начальник коледжу



\_\_\_\_\_ А.В. Опарін

3 **ВВОДИТЬСЯ В ДІЮ**

Наказом начальника ВСП «ФКМТ НУ «ОМА» від 17 вересня 2024 р. № 46  
Дата введення 17 вересня 2024 р.

4 **ТЕРМІН ДІЇ** – до скасування або введення в дію нового **ПОЛОЖЕННЯ**

5 Періодична **ПЕРЕВІРКА** проводиться з інтервалом, що не перевищує 12 місяців

6 **ЗМІНИ ДО ПОЛОЖЕННЯ** розробляються при зміні вимог нормативних документів, на підставі яких воно було розроблено

7 **ПОГОДЖЕНО**

Заступник начальника  
з навчальної роботи – уповноважений  
з якості

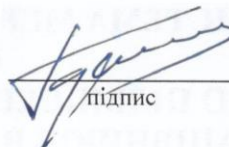


\_\_\_\_\_  
підпис

Е.Ф. Малай  
ініціали, прізвище

17.09 2024 р.

Заступник начальника  
з навчально-виробничої роботи

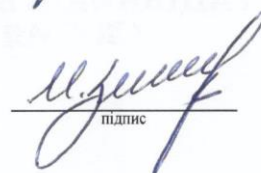


\_\_\_\_\_  
підпис

В.П. Курганский  
ініціали, прізвище

17.09 2024 р.

Заступник начальника з виховної  
роботи



\_\_\_\_\_  
підпис

І.В. Іцкалев  
ініціали, прізвище

17.09 2024 р.

8 **ВВЕДЕНО** ЗАМІСТЬ СК СМЯ 01-9.1.2/01-2021

## ЗМІСТ

1 Призначення і сфера застосування	4
2 Нормативні посилання	4
3 Терміни, позначення, скорочення	4
4 Загальні положення	5
5 Опис процесу	7
6 Відповідальність і повноваження	8
7 Записи	9
Додаток А Графічної опис процедури	
Додаток Б1 (довідковий) Анкета оцінки задоволеності здобувачів освіти денної форми навчання	
Додаток Б2 (довідковий) Анкета оцінки задоволеності здобувачів освіти заочної форми навчання	
Додаток В (довідковий) Анкета оцінки задоволеності роботодавців	
Додаток Г (довідковий) Анкета оцінки задоволеності випускників	
Додаток Д (довідковий) Анкета оцінки задоволеності співробітників	
Додаток Ж (довідковий) Анкета для вивчення рівня задоволеності батьків якістю освітніх послуг коледжу	
Лист реєстрації змін СК СМЯ 01-9.1.2/01-2024	
Лист ознайомлення персоналу підрозділу з документом СК СМЯ 01-9.1.2/01-2024	

## 1 Призначення і сфера застосування

1.1 Дійсний Стандарт коледжу (далі – СК) регламентує процес оцінювання задоволеності зовнішніх і внутрішніх замовників якістю надання Відокремленим структурним підрозділом «Фаховий коледж морського транспорту Національного університету «Одеська морська академія» (далі – ВСП «ФКМТ НУ «ОМА») продукції (послуг), застосовується у всіх структурних підрозділах коледжу, які забезпечують освітню діяльність.

1.2 Дійсний СК визначає порядок і відповідальність зацікавлених сторін з організації і виконанню оцінювання процесів коледжу, задоволеності замовників рівнем підготовки випускників, які одержали фахову передвищу освіту за освітньо-професійним ступенем фаховий молодший бакалавр.

1.3 Дійсний СК розроблений відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

1.4 Вимоги дійсного СК поширюються на всі структурні підрозділи ВСП «ФКМТ НУ «ОМА», які забезпечують освітній процес і зовнішні зв'язки з метою демонстрації розуміння і задоволеності потреб і очікувань зацікавлених сторін.

## 2 Нормативні посилання

1 ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»;

2 ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги»;

3 ДП СМЯ 01-9.1/02-2024 «Маркетинг»;

4 ДП СМЯ 01-9.3/01-2024 «Аналізування системи менеджменту якості керівництвом»;

5 ДП СМЯ 01-10.2/02-2024 «Коригувальні дії»;

6 ДП СМЯ 01-7.5/04-2024 «Порядок управління записами».

## 3 Терміни, визначення та скорочення

### 3.1 Терміни

У дійсному СК використовуються терміни і визначення за ДСТУ ISO 9000:2015, а також наступні терміни:

**Освітня діяльність** – діяльність суб'єкта освітньої діяльності, спрямована на організацію, забезпечення та реалізацію освітнього процесу у формальній та/або неформальній освіті;

**Освітня послуга** – комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання;

**Якість фахової передвищої освіти** – відповідність умов освітньої діяльності та результатів навчання вимогам законодавства та стандартам фахової передвищої освіти, професійним та/або міжнародним стандартам (за наявності), а також потребам заінтересованих сторін і суспільства, яка забезпечується шляхом здійснення процедур внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості освіти»;

**Оцінка якості освіти** – процес, у результаті якого визначається ступінь відповідності вимірюваних освітніх результатів, умов їхнього забезпечення зафіксованих в нормативних документах щодо якості освіти;

**Моніторинг задоволеності замовників** – постійне відстеження стану задоволеності замовників щодо виконання їх вимог у сфері освітніх, господарських і інших послуг, порівняння отриманих результатів з вимогами та очікуваннями, виявлення змін з метою прийняття управлінських рішень, тобто безперервна оцінка задоволеності замовників для управління якістю виконуваних процесів;

**Зворотний зв'язок від замовників та інших зацікавлених сторін** – діяльність по одержанню від замовників інформації про якість наданої послуги (продукції).

### **3.2 Визначення та скорочення**

**КД** - Коригувальні дії;

**НЯ** – Настанова щодо якості;

**СМЯ** - Система управління якістю;

**СП** - структурний підрозділ.

## **4 Загальні положення**

4.1 Оцінка задоволеності замовників здійснюється з метою:

- забезпечення повноти об'єктивних даних для аналізування СМЯ і прийняття обґрунтованих управлінських рішень з поліпшування;
- підвищення якості освітніх, господарських та інших послуг;
- підвищення ступеня взаємодії між коледжем і замовниками послуг;
- розширення ринку експорту освітніх послуг;
- підвищення рейтингу, іміджу коледжу у потенційних замовників, роботодавців і партнерів;
- демонстрації постійного поліпшування і відповідності коледжу вимогам замовників, надійності і стабільності, а також прагнення передбачити вимоги та очікування замовників (реальних і потенційних, зовнішніх і внутрішніх).

4.2 Як зацікавлені сторони і замовники результатів освітнього процесу виступають:

- абітурієнти, здобувачі освіти, батьки, підприємства;
- роботодавці, викладацький, адміністративно-управлінський, навчально-допоміжний і інший персонал, суспільство і держава в цілому.

4.3 Документований СК оцінки задоволеності замовників якістю освітніх послуг включає:

- процедури внутрішнього моніторингу;
- очікування абітурієнтів, здобувачів освіти з забезпеченості і якості викладання, навчально-методичних комплексів і допоміжного устаткування, рейтинг викладачів згідно з анкетами курсантів (студентів) тощо, оцінка задоволеності співробітників коледжу;
- процедури зовнішнього моніторингу;

- очікування і вимоги роботодавців/замовників, випускників, взаємодія зі замовниками, оцінка замовником компетенцій випускника, оцінка ринку праці тощо.

#### 4.4 Моніторинг оцінки задоволеності замовників:

- систематична і регулярна комплексна процедура, орієнтована на вирішення основного завдання коледжу по забезпеченню і підвищенню якості освітніх послуг за допомогою системи взаємодії коледжу з різними групами замовників.

##### 4.4.1 Методи вивчення задоволеності замовників:

- анкетування;  
- тестування;  
- експертні оцінки;  
- аналізування документів і зовнішня інформація (ЗМІ, інтернет), спостереження тощо.

Зворотний зв'язок зі замовником здійснюється за допомогою анкетування, аналізування та обробки рекламацій, побажань та іншої інформації, одержуваної в встановленому порядку, а також використання інформаційних каналів для зворотного зв'язка (інтернет, преса тощо).

##### 4.4.2 Оцінка задоволеності замовників складається з етапів:

- планування робіт з оцінки задоволеності замовників;  
- визначення показників/критеріїв, методів, джерел, періодичності оцінки задоволеності замовників;  
- розроблення і затвердження анкет оцінювання задоволеності відповідних категорій замовників;  
- збір і аналізування інформації про задоволеність замовників;  
- оцінювання ступеню задоволеності замовників різними аспектами роботи коледжу за результатами анкетування;  
- оцінювання задоволеності замовників за непрямими показниками, які характеризують ступінь задоволеності;  
- оброблення та аналізування результатів оцінювання;  
- формування планів коригувальних заходів для поліпшування якості наданої освітньої послуги.

Непрямі показники включають інформацію, отриману у встановленому порядку від контролюючих органів і замовників щодо якості продукції або послуг, включаючи результати анкетування, рекламації, побажання та інші документи.

Індикаторами оцінки задоволеності замовників є:

- вимоги і очікування замовників;  
- якість і рівень знань, навичок, умінь здобувачів освіти;  
- навчально-методичний ресурс;  
- якість викладацького і допоміжного складу;  
- якість інфраструктури;  
- інноваційна і дослідницька діяльність; конкурентоспроможність, затребуваність випускників на ринку праці;  
- взаємодія коледжу із замовниками.

Вимоги до моніторингу процедури

- вірогідність, простота, оперативність, економічність.

4.4.3 Дослідження вимог і очікувань замовників щодо якості наданих послуг здійснюється в рамках процесу ДП СМЯ 01-9.1/02-2024 «Маркетинг».

Зворотний зв'язок зі замовниками з метою визначення їхньої задоволеності здійснюється в рамках цього ж процесу.

З метою підвищення задоволеності замовників враховується та аналізується наступна інформація:

- вимоги конкретних замовників;
- результати моніторингу розвитку системи освіти;
- перспективні вимоги до освітньої діяльності;
- потреби ринку праці.

4.4.4 Результати аналізування використовуються при проведенні аналізування СМЯ, а при необхідності за допомогою коригувальних дій за ДП СМЯ 01-10.2/02-2024 «Коригувальні дії».

4.4.5 Заступники начальника коледжу по напрямкам діяльності забезпечують проведення в СП оцінювання задоволеності потреб і очікувань зацікавлених сторін, проводять аналізування результатів оцінювання з метою прийняття відповідних коригувальних дій з підвищення задоволеності зовнішніх і внутрішніх замовників.

4.5 Показники, джерела інформації, форми збору і подання інформації, категорії учасників моніторингу задоволеності замовників, визначаються та встановлюються керівниками СП.

4.6 Оцінку задоволеності замовників проводять керівники СП не рідше одного разу на рік. Оцінку задоволеності співробітників коледжу проводить Уповноважений з якості на основі даних СП (не рідше одного разу на рік). Оцінювання задоволеності здобувачів освіти, випускників – відповідні відділення, оцінку задоволеності замовників заступник начальника коледжу з навчально-виробничої роботи.

## 5 Опис процедури

5.1 Планування, визначення періодичності робіт з оцінювання задоволеності.

5.2 Визначення і структурування замовників.

5.3 Визначення системи оцінюваних показників/критеріїв.

5.4 Визначення методів оцінювання.

5.5 Проведення експертизи (затвердження) анкет, тестів.

5.6 Визначення джерел інформації.

5.7 Одержання інформації від замовників (анкетування).

5.8 Обробка результатів – систематизація та аналізування отриманих даних.

Результати бальної оцінки обробляються по групах замовників і за кожним критерієм окремо:

Визначається середнє значення відсотка задоволеності за кожним критерієм:

$$Y_i = Y_{ij} \times 20$$

Визначається середнє нормоване значення коефіцієнту значимості кожного критерію:

$$Z_i = (Z_{ij} \times 20) / \sum_{i=1}^n (Z_{ij} \times 20)$$

Визначається сукупний показник задоволеності замовників:

$$Y = \sum_{i=1}^n Y_i \times Z_i$$

5.9 Складання звіту з оцінювання задоволеності замовників.

Звіт з оцінювання задоволеності замовників повинен включати:

- визначення бальної оцінки, відсотка задоволеності замовника;
- узагальнення зауважень, пропозицій замовників різних груп;
- графічне подання результатів обробки:

а) побудова гістограм з кожного оцінюваного критерію (групі критеріїв) замовників різних груп;

б) побудова променевих діаграм (діаграм-радарів) з кожного оцінюваного критерію (групі критеріїв) замовників різних груп;

- пропозиції з проведення коригувальних дій;
- пропозиції з поліпшування.

Підсумкова оцінка задоволеності замовників повинна відповідати наступним критеріям:

$A \leq 40\%$  – якість послуг (продукції) оцінюється як незадовільне – потрібна розробка значних КД;

$40\% \leq A \leq 60\%$  – якість послуг (продукції) оцінюється як задовільне – потрібна розробка незначних КД;

$60\% \leq A \leq 80\%$  – якість послуг (продукції) оцінюється як гарне – потрібна розробка ЗД;

$A \geq 80\%$  – якість обр. послуг (продукції) оцінюється як відмінне – не потрібна розробка ПД.

5.10 Аналізування задоволеності замовників з боку найвищого керівництва.

5.11 Розробка і прийняття коригувальних дій з поліпшування якості освітніх, господарських і інших послуг.

Алгоритм виконання робіт з оцінки задоволеності замовників (по пунктах 5.1 - 5.11) наведений у Додатку А.

## 6 Відповідальність і повноваження

Розподіл відповідальності і повноважень наведено в таблиці 1.

Таблиця 1

Матриця розподілу відповідальності і повноважень

Вид діяльності	Уповноважений з якості	Завідувач навчально-методичним кабінетом	Власники процесів	Завідувачі відділеннями	Працівник з працевлаштування
1 Планування, визначення періодичності робіт з оцінювання задоволеності	К	ВП	В		
2 Визначення і структурування замовників			К	ВП,В	

3	Визначення системи оцінюваних показників/критеріїв			К	ВП,В	
4	Визначення методів оцінювання			К	ВП,В	
5	Проведення експертизи (затвердження) анкет		К	ВП		В
6	Визначення джерел інформації			К	ВП,В	
7	Обробка результатів – систематизація і аналізування отриманих даних	К	ВП,В			
8	Складання звіту (оцінка задоволеності замовників)	К	ВП,В			
9	Аналіз задоволеності замовників з боку керівництва	К	ВП,В			
10	Розробка і прийняття коригувальних дій з поліпшування якості освітніх, господарських та інших послуг	К	ВП	В		

Позначення: К- керівник, ВП - відповідальний; В - виконавець

## 7 Записи

7.1 У якості вхідної документованої інформації розглядають анкети, відгуки, листи, статті, скарги (книга відгуків і пропозицій), рекламації, акти прийому – здачі виконаних робіт/послуг і інші матеріали, які містять інформацію із задоволеності з боку замовників.

7.2 Річні звіти СП, які містять узагальнений аналіз даних щодо задоволеності замовників, прийняті коригувальні дії, план/перелік пропозицій з поліпшування.

Оброблені анкети оцінки задоволеності замовників зберігаються один рік (один звітний період) у підрозділах, які виконували оцінювання.

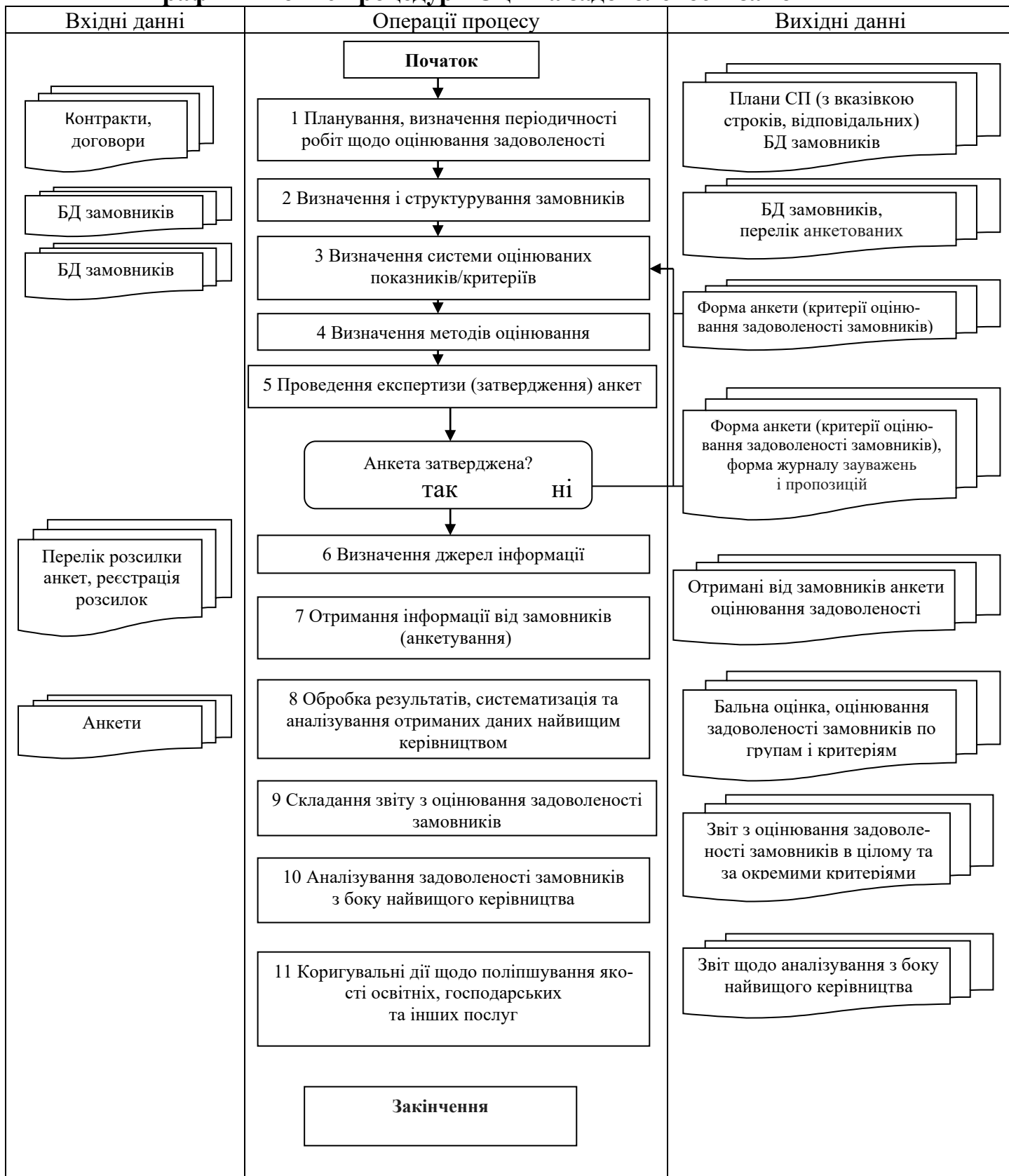
7.3 Плани робіт СП (наявність запланованої оцінки задоволеності замовників із вказівкою строків проведення робіт, заходів щодо поліпшування); результати оцінки задоволеності замовників (звіти, протоколи).

7.4 Результати аналізування оцінки задоволеності замовників найвищим керівництвом (звіти, протоколи, накази, розпорядження).

7.5 Відповідальні за зберігання (архівування), місце і строки зберігання вищевказаних документів визначене ДП СМЯ 01-7.5/02-2024 «Порядок управління записами».

Додаток А

**Графічний опис процедури Оцінка задоволеності замовників**



Додаток Б1

Анкета задоволеності здобувачів освіти денної форми здобуття освіти  
Шановний здобувач освіти!

Просимо Вас заповнити запропоновану анкету – оцініть якість одержаної освіти.  
Оцініть наступні критерії по 5 - бальній шкалі і відповідним чином оцініть ступінь значимості цих критеріїв для Вас.

Критерії оцінки		Оцінки критерію, бал					Значимість /важливість критерію, бал				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Задоволеність рівнем освітніх послуг, які надаються в коледжі										
2	Як ви оцінюєте професійний рівень викладачів коледжу:										
2.1	- загальноосвітні дисципліни										
2.2	- гуманітарні і соціально-економічні дисципліни										
2.3	- природничо-наукові і математичні дисципліни										
2.4	- спеціальні дисципліни										
3	Як ви оцінюєте якість викладання в коледжі дисциплін:										
3.1	- загальноосвітні дисципліни										
3.2	- гуманітарні і соціально-економічні дисципліни										
3.3	- природничо-наукові і математичні дисципліни										
3.4	- спеціальні дисципліни										
4	Чи потрібні Вам додаткові заняття з деяких дисциплін для підвищення рівня знань										
5	Чи будете ви працювати за спеціальністю після закінчення коледжу										
6	Чи відображають одержувані вами оцінки на екзаменах і заліках ваш реальний рівень знань										
7	Рівень навчально-методичного забезпечення										
8	Наскільки Вас задовольняє матеріальна база Коледжу:										
8.1	- наявність комп'ютерів у освітньому процесі										
8.2	- наявність лабораторій і спеціалізованих аудиторій										
8.3	- наявність навчального і наукового устаткування										
9	Організація науково-дослідної діяльності курсантів (конференції, семінари, технічна творчість тощо)										
10	Дотримання законодавчих і нормативних вимог										
11	Оперативність і результативність реагування на ваші запити										
12	Інформованість – доступність, повнота поточної інформації про надану послугу										
13	Задоволеність діяльністю бібліотеки:										
13.1	Наявність необхідної літератури в бібліотеці										
13.2	Чи влаштовує вас якість обслуговування в читальному залі										
14	Можливості творчого самовираження / розвитку (спорт., культ. та ін. секції)										

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ МОРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ  
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ «ОДЕСЬКА МОРСЬКА АКАДЕМІЯ»**

Орієнтація на замовника. Оцінка задоволеності замовників

СК СМЯ 01-9.1.2/01-2024

15	Наявність спортивних тренажерів										
16	Стан сфери харчування Якість харчування і ціни в буфетах коледжу мене влаштовують										
17	Вмотивованість навчання в коледжі										
18	Система медичного обслуговування коледжу мене влаштовує										
19	Задоволеність організацією і проведенням практик										
	примітка	Оцінка критерію 5 - відмінно 4 - добре 3 - задовільно 2 - незадовільно 1 - дуже погано					Оцінка ступеню значимості 5 - вища (дуже важливо) 4 - висока 3 - середня 2 - низька 1 - дуже низька				

Ваші пропозиції щодо поліпшування якості освітнього процесу у ВСП «ФКМТ  
НУ «ОМА»

---



---



---

Спеціальність \_\_\_\_\_

Дякуємо Вам за участь в анкетуванні!

Додаток Б2

Оцінка задоволеності здобувачів освіти заочної форми здобуття освіти  
Просимо Вас оцінити по 5 - бальній шкалі відповідно до заданих критеріїв якості і вагомості  
(значимість) наданих коледжем освітніх послуг.

Якщо Ви повністю задоволені якістю освітніх послуг за конкретним критерієм, оцінку 5, якщо  
Ви повністю незадоволені - оцінку 1. Якщо критерій є для Вас найбільш важливим - вагомість  
5, якщо зовсім не значимим - вагомість 1. Відповідним чином оцініть інші критеріїв (2, 3, 4...).

Критерій		Оцінка критерію, бал	Вагомість критерію, бал
<b>Узагальнені критерії задоволеності освітніми послугами</b>			
1	Задоволеність рівнем освітніх послуг, які надаються за заочною формою здобуття освіти (у цілому)		
2	Задоволеність діяльністю бібліотеки		
3	Задоволеність роботою викладацького складу		
4	Оперативність і результативність реагування на Ваші запити		
5	Застосування в процесі навчання інноваційних технологій (у т.ч. Інтернет та ін.)		
<b>Задоволеність навчально-методичним забезпеченням освітнього процесу</b>			
6	Рівень методичної допомоги		
7	Рівень електронних навчально-методичних комплексів дисциплін		
<b>Задоволеність організацією освітнього процесу</b>			
8	Задоволеність організацією проведення настановних і лабораторно-заліково-екзаменаційних сесій (узагальнена оцінка тривалості і строків проведення сесій, зручність розкладу занять та екзаменів, графіку роботи відділень тощо)		
9	Задоволеність організацією проведення викладачами індивідуальних консультацій у ході семестру		
10	Задоволеність організацією проведення курсового проектування		
11	Задоволеність організацією проведення лабораторних робіт		
12	Задоволеність організацією проведення заліків і екзаменів		
Будь ласка, укажіть конкретні зауваження щодо роботі циклових комісій, відділень та інших служб коледжу, а також пропозиції щодо поліпшування якості освітнього процесу <hr/> <hr/> <hr/>			
Група No _____ Курс _____ Спеціальність _____			
Дякуємо за участь в анкетуванні!			

Додаток В

Анкета оцінки задоволеності роботодавців

(найменування організації, підрозділу)

Просимо Вас оцінити якість підготовки молодих фахівців - випускників нашого коледжу за запропонованими критеріями. Оцініть наступні критерії по 5 - бальній шкалі і відповідним чином оцініть ступінь значимості цих критеріїв для Вас.

Критерії оцінки		Оцінки критерію, бал					Значимість/ важливість критерію, бал				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ступінь задоволеності курсантами ВСП ФКМТ НУ «ОМА» при проходженні практики										
2	Як Ви оцінюєте в цілому якість підготовки фахівців у ВСП ФКМТ НУ «ОМА»?										
3	Конкурентоспроможність випускників: ВСП ФКМТ НУ «ОМА»										
	МФК ім. О.І. Маринеска НУ «ОМА»										
	ОМФК МРФ ім. Олексія Соляника										
4	Професіоналізм і компетентність випускника										
5	Рівень теоретичної підготовки										
6	Рівень спеціальної підготовки										
7	Рівень володіння комп'ютерними технологіями										
8	Рівень володіння іноземними мовами										
9	Рівень практичної підготовки										
10	Актуальність знань випускника										
11	Готовність до колективної роботи										
12	Трудова дисципліна і культура спілкування										
13	Здатність до прийняття самостійних рішень										
примітка		Оцінка критерію 5 - відмінно 4 - добре 3 - задовільно 2 - незадовільно 1 - дуже погано					Оцінка ступеню значимості 5 - вища (дуже важливо) 4 - висока 3 - середня 2 - низька 1 - дуже низька				

Чи націлені Ви на подальше співробітництво з коледжем:

- с задоволенням продовжимо і рекомендуємо співробітництво іншим;
- плануємо продовжити співробітництво;
- продовження співробітництва сумнівно, підготовка фахівців вимагає поліпшування
- продовження співробітництва не можливо

Дякуємо Вам за участь в анкетуванні!

Додаток Г

## Анкета оцінки задоволеності випускників коледжу

Мета опитування - дізнатися Вашу думку щодо якості надання освітніх послуг у нашому коледжі, дані будуть корисні для подальшого поліпшення роботи коледжу. Запропонована анкета анонімна, а результати опитування будуть представлені в узагальненому виді. Просимо Вас щиро відповісти на питання.

Поля, відзначені зірочкою (\*), обов'язкові для заповнення!

### Ваша стать\*

чоловіча

жіноча

### Ви навчаєтесь на відділенні \*

Судноводіння на морських шляхах

Експлуатація суднових енергетичних установок

Експлуатація електрообладнання та автоматики суден

Будівництво гідротехнічних споруд

### Які фактори, на Ваш погляд, впливають на забезпечення якості освіти?\*

Наявність необхідної літератури і вільний доступом до неї

Якість навчальних програм

Методи викладання

Мотивація одержання освіти

Професійні знання викладачів

Здатність до навчання курсантів

Наявність сучасної навчально-лабораторної бази

Наявність ефективного доступу до інформаційних ресурсів, необхідних для навчально-практичної діяльності

### Як би Ви в цілому оцінили рівень професіоналізму педагогів коледжу\*

високий

досить високий

на середньому рівні

досить низький

низький

важко відповісти

**Визначите своє відношення до додаткової профільної освіти (одержанню додаткової робочої професії). Можна вибрати кілька варіантів відповіді.**

- сприяє подальшому професійному і кар'єрному росту
- дає можливість всім курсантам реалізувати себе відповідно до їх здібностей, індивідуальними схильностями і потребам
- поширює можливість одержання життєвого досвіду (забезпечує соціалізацію)
- забезпечує підготовку випускників до подальшого навчання

**На Ваш погляд, відносини між курсантами у Вашій групі найчастіше:\***  
(можна вибрати кілька варіантів відповіді)

- будуються на основі поваги, взаєморозуміння
- доброзичливі, дружні
- байдужні, кожний сам по собі
- натягнуті, конфліктні
- важко відповісти

**Чи згодні Ви з тим, що застосування нововведень (інновацій) у коледжі сприяє підвищенню якості освіти: \* \***

- повністю згодний
- в основному згодний
- частково згодний
- в основному не згодний
- повністю не згодний
- важко відповісти

**Який, на Ваш погляд, рівень навчального навантаження в коледжі \***

- дуже високий, нездійснений
- високий, але здійснений
- нормальний, середній
- низький
- дуже низький
- важко відповісти

**Чи випробуєте Ви труднощі в процесі навчання, якщо так, те які:\***

Відповідайте або "ні", або виберіть один (декілька) варіантів з відповіддю "так"

- ні, не випробовую труднощів
- так, високе навчальне навантаження
- так, відсутність інтересу до дисциплін
- так, погіршення стану здоров'я
- так, труднощі в спілкуванні з педагогами
- так, труднощі в спілкуванні з курсантами

**Оцініть ступінь Вашої задоволеності \***

(1 - найменша, 5 - найбільший ступінь, 0 - важко відповісти, дайте відповідь по кожному рядку)

	1	2	3	4	5	0
професіоналізм педагогів	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
обладнання кабінетів і майстерень (сучасні навчальні меблі, обладнання)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
санітарно-гігієнічні умови	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
забезпеченість підручниками, методичними розробками	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
відповідність змісту і викладання дисциплін вимогам часу	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
використання сучасних технологій навчання	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
організація практик	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
стан спортивних залів і споруджень	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
організація дозвілля	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Чи задоволені Ви? \***

	Задоволений	Задоволений частково	Не задоволений	Важко відповісти
Організацією навчального процесу	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Організацією вільного часу	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Організацією харчування	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Взаєминами між курсантами	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Взаєминами з педагогами	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Взаєминами з адміністрацією	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Медичним обслуговуванням	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Взаєминами з випускниками Вашого профілю	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Які проблеми Ви бачите в організації навчального процесу в коледжі? \***

- Невідповідність навчальних дисциплін одержуваної спеціальності/професії
- Недостатня кількість годин для найбільш значимих дисциплін
- Якість викладання
- Перевантаженість аудиторними заняттями
- Організація прийому заліків і іспитів
- Відсутність необхідної технічної бази
- Недостатня кількість практичних занять
- Проблем немає

**Як би Ви оцінили якість освітніх послуг, які надає коледж?\***

- відмінне
- гарне
- задовільне
- незадовільне
- неприпустиме
- важко відповісти

**Чи згодні Ви з тим, що випускники коледжу зможуть продовжити освіту з отриманим рівнем знань? \***

- повністю згодний
- в основному згодний
- частково згодний
- в основному не згодний
- повністю не згодний
- важко відповісти

**Чи задоволені Ви якістю освітніх послуг, які надає коледж? \***

- да
- скоріше так, чим ні
- і так, і ні
- скоріше ні, чим да
- ні
- важко відповісти

**Виберіть варіант відповіді, яка відповідає Вашим подальшим освітнім планам:\***

- вища освіта
- додаткова професійна підготовка на курсах
- буду одержувати іншу спеціальність/професію
- не буду продовжувати навчання
- важко відповісти

**Чи збираєтеся Ви працювати за спеціальністю/професією, яку зараз одержуєте, після закінчення коледжу? \***

- так
- ні
- важко відповісти

**Якби Вам представилася можливість вибору навчального закладу, вибрали б Ви свій коледж ще раз, або?\***

- ВСП ФКМТ НУ «ОМА»
- МФК ім. О.І. Маринеска НУ «ОМА»
- ОМФК МРФ ім. Олексія Соляника
- НУ «ОМА»
- ОНМУ
- інше

**Рекомендували б Ви ВСП ФКМТ НУ «ОМА», де Ви одержуєте освіту, знайомим, друзям або родичам для одержання там якісної освіти?\***

- так
- скоріше так, чим ні
- і так, і ні
- скоріше ні, чим так
- ні
- важко відповісти

Додаток Д

**Анкета оцінки задоволеності співробітників**

(найменування структурного підрозділу)

Шановні колеги!

Просимо Вас заповнити анкету, яка допоможе оцінити якість організації та умов праці в коледжі.

Оцініть наступні критерії по 5 - бальній шкалі і відповідним чином оцініть ступінь значимості цих критеріїв для Вас.

Критерії оцінки	Оцінки критерію, бал					Значимість/ важливість критерію, бал				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Дотримання законодавчих і нормативних вимог, колективного договору коледжу									
2	Забезпечення умов праці та оснащення Вашого робочого місця									
3	Керівники коледжу забезпечують повідомлення загальних цілей розвитку ВСП ФКМТ НУ «ОМА» до кожного працівника									
4	Керівники коледжу лояльні стосовно співробітників і викладачів									
5	Керівники коледжу підтримують ініціативу, яка надходить від викладачів і співробітників									
6	Керівники коледжу забезпечують ресурсну підтримку освітнього процесу									
7	У коледжі здійснюється обмін досвідом і знаннями між працівниками									
8	Рівень мотивації праці									
9	У коледжі постійно поліпшуються умови праці працівника									
10	Рівень соціальної підтримки (оздоровлення і відпочинок, культурна, спортивно-масова та інша діяльність)									
11	У коледжі є можливість довести претензії і пропозиції працівників до керівництва									
12	У коледжі є ефективна система оцінки працівників на місцях									
13	Можливість підвищення кваліфікації									
14	Можливість професійного росту									
15	Діяльність коледжу має адекватне фінансове забезпечення									
16	У коледжі ведеться планування і керування ресурсами, необхідними для здійснення діяльності									
17	У коледжі відбувається делегування повноважень від керівників до компетентних працівників									
18	У коледжі ведеться контроль ступеню задоволеності роботодавців і курсантів, облік їх потреб і очікувань									
19	У коледжі використовуються ідеї і пропозиції всіх зацікавлених сторін									
20	У коледжі аналізується ступінь задоволеності працівників									
21	У коледжі аналізуються досягнення працівників									

22	У коледжі аналізуються заяви і скарги громадськості												
23	Керівники коледжу інформують викладачів про стратегічні програмі розвитку ВСП ФКМТ НУ «ОМА»												
примітка		Оцінка критерію					Оцінка ступеня значимості						
		5 - відмінно					5 - вища (дуже важливо)						
		4 - добре					4 - висока						
		3 - задовільно					3 - середня						
		2 - незадовільно					2 - низька						
		1 - дуже погано					1 - дуже низька						

Ваші пропозиції/зауваження щодо поліпшування роботи структурного підрозділу коледжу:

---



---



---

Дякуємо Вам за участь в анкетуванні!

Додаток Е

**Анкета для вивчення рівня задоволеності батьків якістю освітніх послуг коледжу**

Шановні батьки!

Запрошуємо Вас взяти участь в обговоренні важливих для коледжу проблем.

З цією метою просимо уважно ознайомитися з поставленими питаннями і вибрати відповідь із запропонованих варіантів. Якщо є необхідність, допишіть свій варіант відповіді.

Анонімність відповіді гарантуємо.

Заздалегідь дякуємо Вам за відповіді, допомогу і співробітництво!

1 Мета вступу Вашої дитини в коледж?

- а) одержання професійних знань;
- б) можливість подальшого навчання у ЗВО
- в) працевлаштування за фахом
- г) виховання особистісних і професійних якостей
- е) інший варіант \_\_\_\_\_

2 Які успіхи Вашої дитини в навчанні?

- а) гарні і відмінні;
- б) задовільні;
- в) незадовільні.

3 У якій групі вчиться ваша дитина \_\_\_\_\_

4 На якій основі вчиться Ваша дитина

- а) бюджетної;
- б) позабюджетної.

5 З яких джерел Ви одержуєте інформацію про результати навчання Вашої дитини в коледжі?

- а) класний керівник групи регулярно інформує по телефону;
- б) інформацію одержую тільки на батьківських зборах;
- в) інформацію одержую на сайті коледжу;
- г) сам дзвоню або приходжу на відділення;
- д) інформацію одержую зі слів дитини;
- ж) інший варіант \_\_\_\_\_

Оцініть по 10 бальній шкалі якість освітніх послуг, які робить наш навчальний заклад (де 0- мінімальна, а 10-максимальна оцінка) \_\_\_\_\_

6 Оцініть в графі, яка відповідає ступені Вашої задоволеності наступними сторонами освітньої діяльності в коледжі:

	Задоволений	Задоволений не повністю	Незадоволений
Матеріально-технічна база (достатня кількість кабінетів, меблів, комп'ютерної техніки тощо)			
Якість розкладу навчальних занять (відсутність «вікон» у розкладі, своєчасне попередження курсантів про зміну в розкладі, заміни або скасування навчальних занять)			
Бібліотечне обслуговування (забезпеченість підручниками, електронними посібниками, комп'ютерами)			

Якість викладання, рівень професіоналізму викладачів (відповідність навчальних занять змісту дисципліни, уміння викладача зацікавити предметом, можливість одержання додаткових освітніх послуг і консультацій)			
Виховна діяльність і позааудиторна робота			
Медичне обслуговування			
Організація харчування			

7 Чи вважаєте Ви необхідною активну взаємодію з коледжем для підвищення результативності навчання Вашої дитини?

- а) так, необхідно тісна взаємодія
- б) вважаю достатнім одержання інформації
- в) вважаю це необов'язковим
- г) інший варіант \_\_\_\_\_

8 Оцініте за 10 бальною шкалою ефективність взаємодії Вашої дитини і Вас із класним керівником групи (де 0-мінімальна, а 10-максимальна оцінка)\_\_\_\_\_

9 Оцініте за 10 бальною шкалою можливості Вашої дитини брати участь у наукових, культурних, спортивних і суспільних заходах коледжу? \_\_\_\_\_

10 Наскільки задовольняє Вас інформаційне змістовність сайту коледжу?

- а) задовольняє
- б) задовольняє не повністю (чому?)\_\_\_\_\_
- в) не задовольняє (укажіть причину)\_\_\_\_\_
- г) якої інформації не вистачає? \_\_\_\_\_

11 Що необхідно зробити для підвищення якості освіти в коледжі?

- а) нічого не треба міняти, залишити всі, як є;
- б) підвищити рівень викладання дисциплін;
- в) розширювати сферу додаткових платних послуг;
- г) приділяти особливу увагу індивідуальній роботі зі курсантами;
- д) поліпшити матеріально-технічне оснащення коледжу;
- е) підсилити виховну роботу зі курсантами

12 Чи будете Ви рекомендувати навчання в коледжі іншим людям?






- а) буду рекомендувати
- б) не буду рекомендувати
- в) важко відповісти

13 Висловіть, будь ласка, свої побажання по вдосконалюванню умов для підвищення якості освіти в коледжі: \_\_\_\_\_

Дякуємо Вам за участь в анкетуванні!



**ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ПІДРОЗДІЛУ З ДОКУМЕНТОМ  
 СК СМЯ 01-9.1.2/01-2024**

ПІБ	Посада	Термін ознайомлення	Підпис	Дата ознайомлення (по факту)
Шолішук О.Я.	зав. ФМК	17.09.2024		17.09.2024
Куценко Л.Ю.	методист коледжу	17.09.2024		17.09.2024
Крупов С.В.	зав. СВВ	17.09.2024		17.09.2024
Артюх М.В.	зав. СМВ	17.09.2024		17.09.2024
Базінов С.М.	зав. ЕМВ	17.09.2024		17.09.2024