

Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образовательного образования
«Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»
(ГБУ ДПО «КРИПО»)

Научно-аналитический центр

СОГЛАСОВАНО
Проректор по науке

_____ В. А. Овчинников
« ____ » _____ 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГБУ ДПО «КРИПО»

_____ Е. Л. Руднева
« ____ » _____ 2016 г.

ОТЧЕТ
о результатах исследования
удовлетворенности слушателей ГБУ ДПО «КРИПО»
качеством образовательных услуг в 2015/2016 учебном году

Начальник
научно-аналитического центра
_____ Д. Г. Кочергин
« ____ » _____ 2016 г.

Кемерово 2016

Содержание

| | |
|---|----|
| Перечень рисунков и таблиц..... | 3 |
| ВВЕДЕНИЕ..... | 4 |
| ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ | 5 |
| а. Общая характеристика респондентов исследования | 5 |
| б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг..... | 7 |
| АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ..... | 9 |
| 1. Результаты обучения слушателей в институте..... | 9 |
| 2. Удовлетворенность слушателей качеством образовательных услуг | 14 |
| 2.1. Общий анализ удовлетворенности..... | 14 |
| 2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам | 23 |
| 2.3. Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинаров / тематических консультаций..... | 30 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 36 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А. Анкета для опроса слушателей института | 36 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Анкета для опроса слушателей института (при реализации программ на базе ПОО Кемеровской области)..... | 38 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ В. Анкета для опроса участников семинара / тематической консультации..... | 40 |

Перечень рисунков и таблиц

| | |
|--|-------|
| <i>Рисунок 1.</i> Распределение респондентов по месту работы..... | 5 |
| <i>Рисунок 2.</i> Распределение респондентов по категориям персонала..... | 6 |
| <i>Рисунок 3.</i> Распределение опрошенных педагогических работников по должностям..... | 6 |
| <i>Рисунок 4.</i> Оценка респондентами результатов обучения в институте..... | 9 |
| <i>Рисунок 5.</i> Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов..... | 11 |
| <i>Рисунок 6.</i> Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011–2015/2016 учебных годах..... | 14 |
| <i>Рисунок 7.</i> Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков..... | 18 |
| <i>Рисунок 8.</i> Респонденты о прохождении повторного обучения в институте..... | 22 |
| <i>Рисунок 9.</i> Респонденты о содержательных проблемах семинаров / консультаций..... | 30 |
| | |
| <i>Таблица 1.1.</i> Половозрастное распределение респондентов..... | 5 |
| <i>Таблица 1.2.</i> Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг..... | 8 |
| <i>Таблица 2.</i> Респонденты о результатах обучения по дополнительным профессиональным программам полноте предоставления информации по основным разделам программы..... | 12-13 |
| <i>Таблица 3.</i> Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011–2015/2016 учебных годах..... | 15 |
| <i>Таблица 4.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2015/2016 учебном году по группам респондентов..... | 15 |
| <i>Таблица 5.</i> Структура критериев удовлетворенности по данным 2015/2016 учебного года..... | 16 |
| <i>Таблица 6.</i> Оценка различными группами респондентов практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков..... | 20 |
| <i>Таблица 7.</i> Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте..... | 21 |
| <i>Таблица 8.</i> Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом..... | 22 |
| <i>Таблица 9.</i> Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным дополнительным профессиональным программам..... | 25-29 |
| <i>Таблица 10.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинара / консультации..... | 31 |

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ под качеством образования следует понимать не только его соответствие федеральным государственным образовательным стандартам, но также потребностям и запросам его непосредственных потребителей. Для организаций дополнительного профессионального образования оценка качества образовательных услуг на основе мнений потребителей имеет особую значимость, поскольку федеральные государственные образовательные стандарты для дополнительных профессиональных программ отсутствуют.

Одной из наиболее распространенных форм оценки степени соответствия предоставляемых образовательных услуг запросам потребителей является оценка удовлетворенности потребителей. Исследование удовлетворенности слушателей ГБУ ДПО «КРИПО» (далее – институт) качеством образовательных услуг является постоянной практикой и осуществляется на протяжении учебного года.

Цель исследования – выявление и анализа мнений слушателей о качестве образовательных услуг, предоставляемых институтом, для последующего совершенствования образовательного процесса и содержания дополнительных профессиональных программ. В соответствии с целью исследования, в его рамках решаются следующие **задачи**:

- привлечение потребителей образовательных услуг к процедурам контроля и оценки деятельности института;
- совершенствование механизма предоставления и повышение качества информации, используемой при подготовке управленческих решений, направленных на совершенствование образовательного процесса в институте;
- информирование органов государственной власти и органов местного самоуправления, участников образовательного сообщества и их социальных партнеров, средств массовой информации и граждан о деятельности института и качестве предоставляемых им услуг.

В соответствии с поставленной целью и выделенными задачами определен **объект исследования** – слушатели дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом. **Предметом исследования** является удовлетворенность слушателей как социальный факт.

Методом сбора первичной информации исследования является анкетный опрос слушателей, проводимый на протяжении учебного года. Для проведения опросов в рамках настоящего исследования используется анкета, разработанная сотрудниками научно-аналитического центра.

Формирование выборки. В исследовании реализуется метод «основного массива», предусматривающий опрос более 70-75 % слушателей курсов института.

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

а. Общая характеристика респондентов исследования

В 2015/2016 учебном году в рамках настоящего исследования были опрошены 1316 человек, обучавшихся по 25 дополнительным профессиональным программам на 46 курсах повышения квалификации и 1 программе профессиональной переподготовки, а также на 17 семинарах / тематических консультациях. Опросами было охвачено 100 % курсов, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института.

Согласно полученным данным, большая часть опрошенных – женщины. Более 46 % респондентов относятся к возрастной категории старше 45 лет, а доля слушателей в возрасте младше 25 лет является наименьшей и не превышает 3 % (см. табл. 1.1).

Таблица 1.1

Половозрастное распределение респондентов, %

| | | |
|---------|---------------|------|
| Пол | мужской | 20,6 |
| | женский | 79,4 |
| Возраст | младше 25 лет | 2,5 |
| | 25-35 лет | 21,4 |
| | 36-45 лет | 30,1 |
| | старше 45 лет | 46 |

Образовательный уровень (ценз) большинства респондентов – высшее образование (89,2 %), среднее профессиональное образование имеют 10,6 % респондентов, начальное профессиональное образование – 0,2 %. Высшую квалификационную категорию имеют 43,5 % респондентов, первую – 33 % респондентов, не имеют квалификационной категории 23,5 % опрошенных.

Местом работы большинства респондентов являются профессиональные образовательные организации (см. рис. 1).

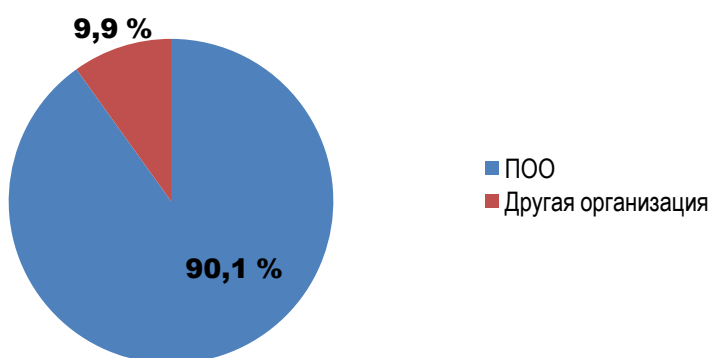


Рисунок 1. Распределение респондентов по месту работы

В опросах также приняли участие работники психолого-педагогических и медико-социальных центров, муниципальных библиотек, детских домов, общеобразовательных организаций, образовательных организаций высшего образования и их филиалов, а также коммерческих предприятий. Однако поскольку их доля составляет не более 10 %, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (85,6 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 12,4 % опрошенных, оставшиеся опрошенные – специалисты (см. рис. 2).

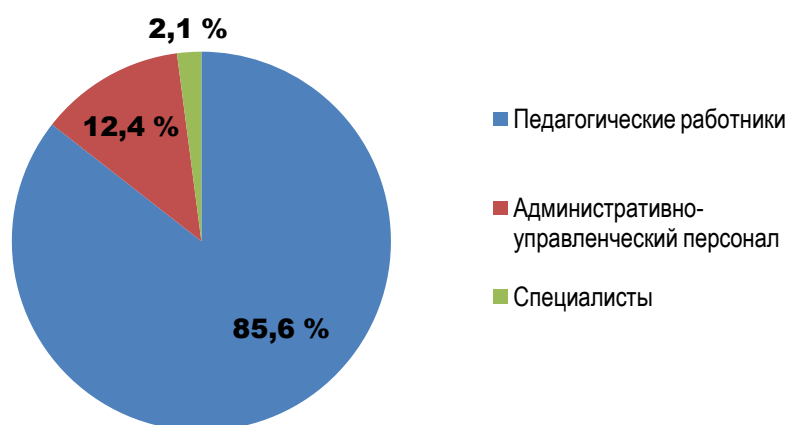


Рисунок 2. Распределение респондентов по категориям персонала

Из опрошенных педагогических работников 65,7 % являются преподавателями, 18,5 % – мастерами производственного обучения, доля методистов, педагогов-психологов, социальных педагогов и других категорий педагогических работников составляет около 15,8% (см. рис. 3).

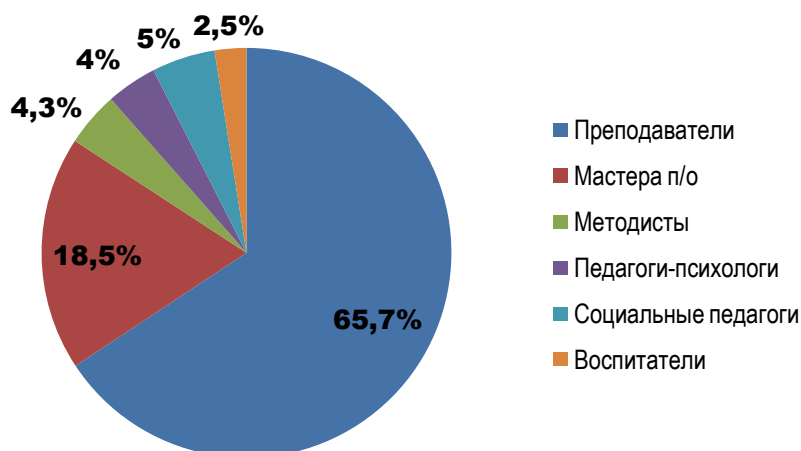


Рисунок 3. Распределение опрошенных педагогических работников по должностям

б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

В качестве метода сбора первичных данных использовался опрос респондентов в форме анкетирования (см. приложения А, Б). Анкетирование слушателей проводилось с 9 октября 2015 г. по 21 мая 2016 г. по завершению курсовой подготовки в учебных аудиториях института или в аудиториях ПОО, на базе которых проводились выездные курсы.

Показателем степени соответствия предлагаемых образовательных услуг запросам и ожиданиям респондентов является индекс удовлетворённости качеством образовательных услуг.

Индекс удовлетворённости (I_y) представляет собой интегральное значение удовлетворённости респондентов по таким ключевым критериям качества образования, как качество приобретаемых знаний, умений и навыков, профессионализм педагогических работников и обеспечение образовательного процесса. Для расчёта удовлетворённости по каждому из приведенных критериев используется система социологических показателей (см. табл. 1.2), являющаяся основой для формирования анкеты.

В качестве шкалы измерения обозначенных показателей используется пятичастная шкала («шкала Лайкерта»): «удовлетворен полностью», «удовлетворен частично», «не удовлетворен частично», «не удовлетворен полностью», «затрудняюсь ответить».

Расчет I_y производится по формуле (1):

$$I_y = \sum_{i=1}^n k_i \cdot I_i \quad (1)$$

где I_i – индекс по i -ому критерию, k_i – весовой коэффициент i -ого критерия, n – общее количество критериев.

В свою очередь, расчет I_i производится по формуле (2):

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^m I_j}{m} \quad (2)$$

где I_j – индекс удовлетворенности по j -ому показателю (вопросу) в рамках i -ого критерия качества образования, m – общее количество показателей (вопросов) по i -ому критерию.

Расчет I_j производится по формуле (3):

$$I_j = \frac{A_j + 0,75 \cdot B_j + 0,5 \cdot C_j + 0,25 \cdot D_j}{X} \cdot 100 \% \quad (3)$$

где A_j – число респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» на j -тый вопрос i -ого критерия; B_j – число респондентов, ответивших «удовлетворен частично» на j -тый вопрос i -ого критерия; C_j – число респондентов, ответивших

«затрудняюсь ответить» на j -тый вопрос i -ого критерия; D_j – число респондентов, ответивших «не удовлетворен частично» на j -тый вопрос i -ого критерия; X – общая численность респондентов.

Таким образом, индекс удовлетворенности I_y представляет собой долю респондентов, полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг института.

Таблица 1.2

Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

| Критерий | Показатель | Номера вопросов итоговой анкеты, соответствующих показателю |
|--|---|---|
| Профессионализм преподавательского состава | Знание преподавателями преподаваемого предмета | 8 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 8 |
| | Отношение преподавателей к слушателям | 8 |
| Обеспечение образовательного процесса | Удобство расписания занятий | 8 |
| | Состояние учебных помещений | 8 |
| | Наличие и доступность современных технических средств обучения | 8 |
| | Качество услуг библиотеки | 8 |
| | Консультации у преподавателей и сотрудников института | 8 |
| | Качество методического обеспечения образовательного процесса | 8 |
| | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | 8 |
| Качество знаний, умений и навыков | Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 9 |
| | Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 10 |
| | Практическая применимость знаний, умений и навыков | 11 |

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ В ИНСТИТУТЕ

Анализ данных, полученных в рамках опросов по итогам обучения в институте, показал, что основным результатом обучения для большинства опрошенных (81,6 %) стало повышение уровня профессиональной или общекультурной компетентности (см. рис. 4).

Результативность обучения и удовлетворенность им во многом зависит от полноты предоставления информации по основным темам образовательной программы. По данным исследования, большинство опрошенных (93,9 %) отметили, что получили достаточно полную и подробную информацию по заявленным темам.

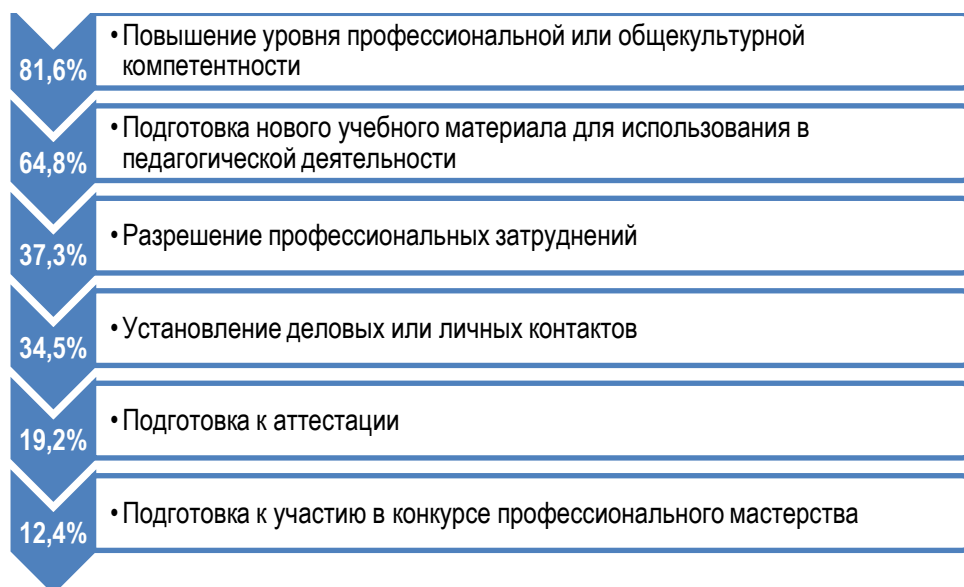


Рисунок 4. Оценка респондентами результатов обучения в институте

Больше половины слушателей отметили, что в процессе обучения в институте они подготовили новый материал для использования в педагогической деятельности. Однако значения данного показателя существенно отличаются от среднего для ряда реализованных образовательных программ (см. табл. 2). В частности, подготовку нового материала в качестве основного результата обучения выделили большинство слушателей таких программ, как:

- 1) «Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования» (92,9 %);
- 2) «Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения» (90,0 %);
- 3) «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения» (88,9 %);

- 4) «Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки» (85,7 %);
- 5) «Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях» (84,6 %);
- 6) «Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества » (83,3 %);
- 7) «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи» (82,9 %);
- 8) «Информационно-методическая компетентность педагогических работников» (82,6 %);
- 9) «Обеспечение постинтернатного сопровождения воспитанников и выпускников детских домов» (76,5 %).

Наименьшая доля слушателей выделила подготовку нового материала как основной результат обучения в институте по таким программам, как:

- 1) «Культура речи» (33,3 %);
- 2) «Современное производство и профессиональное образование» (36,4 %).

Стоит отметить, что приведенные выше программы не предусматривали разработку нового учебного материала в качестве основного результата обучения, что объясняет низкие значения рассматриваемого индикатора. Среди большинства остальных образовательных программ, реализованных в 2015/2016 учебном году, отклонение от среднего значения в меньшую сторону не превышает 10-15 %, что может свидетельствовать о высоком уровне практической направленности обучения в институте.

37,3 % опрошенных выделили разрешение имеющихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Большая часть респондентов также отметила (индекс – 82,6 %), что индивидуальные консультации у преподавателей и сотрудников института способствовали разрешению имеющихся затруднений (см. рис. 5). Таким образом, деятельность работников института по этому направлению может быть признана весьма эффективной.

34,5 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников. Каждый пятый из опрошенных отметил, что обучение в институте позволило ему хорошо подготовиться к аттестации – это, прежде всего, слушатели программ «Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства» и «Культура речи» (по 33,3 % опрошенных по программе), «Информационно-методическая компетентность педагогических работников» (26,1 %) и «Психолого-педагогические основы

профессиональной деятельности» (33,6 %). Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 12,4 % опрошенных.

Способствовали ли индивидуальные консультации разрешению имеющихся у Вас профессиональных затруднений?

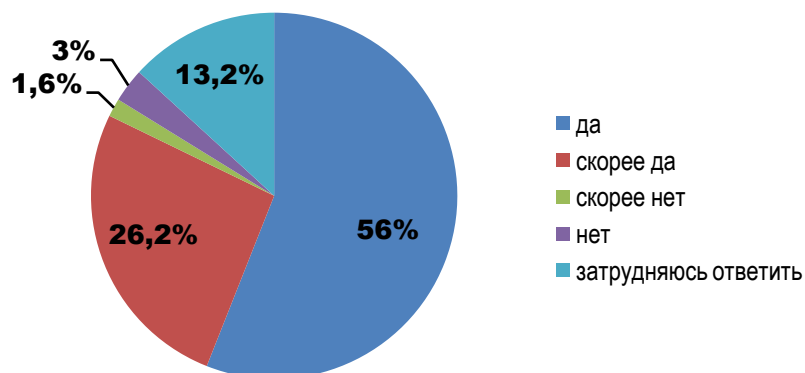


Рисунок 5. Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов

Таким образом, полученные данные указывают на то, что курсы повышения квалификации в институте являются практикоориентированными и отвечают реальным потребностям работников образовательных организаций.

Таблица 2

Респонденты о результатах обучения по дополнительным профессиональным программам и полноте предоставления информации по основным разделам программы, % опрошенных

| № п/п | Название программы | Результат обучения по программе | | | | | | Доля опрошенных, получивших полную информацию по всем разделам программы |
|-------|---|---------------------------------|---|---|---|--|--|--|
| | | Подготовка к аттестации | Повышение уровня Профессиональной и общекультурной компетентности | Разрешение профессиональных затруднений | Установление деловых и личных контактов | Подготовка нового учебного материала для использования в педагогической деятельности | Подготовка к конкурсу профессионального мастерства | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства | 33,3 | 33,3 | 66,7 | 50,0 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 2 | ИКТ в деятельности библиотеки | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 85,7 | 85,7 | 0,0 | 100 |
| 3 | Информационно-методическая компетентность педагогических работников | 26,1 | 65,2 | 30,4 | 30,4 | 82,6 | 21,7 | 91,3 |
| 4 | Исследовательская деятельность студентов в УПО | 0,0 | 100,0 | 50,0 | 21,4 | 92,9 | 0,0 | 100 |
| 5 | Комплексное сопровождение подготовки квалифицированных рабочих в УПО по основным видам экономической деятельности региона | 0,0 | 85,0 | 40,0 | 50,0 | 65,0 | 0,0 | 85,0 |
| 6 | Культура речи | 33,3 | 100,0 | 33,3 | 33,3 | 33,3 | 0,0 | 100 |
| 7 | Менеджмент в образовании | 21,2 | 90,2 | 47,1 | 62,9 | 39,4 | 0,0 | 100,0 |
| 8 | Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества | 8,3 | 58,3 | 25,0 | 50,0 | 83,3 | 0,0 | 100 |
| 9 | Модульные программы профессионального обучения учащихся в соответствии с потребностями работодателей | 14,3 | 100,0 | 57,1 | 21,4 | 71,4 | 0,0 | 92,9 |
| 10 | Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения | 11,1 | 88,9 | 33,3 | 44,4 | 88,9 | 0,0 | 100 |
| 11 | Обеспечение постинтернатного сопровождения воспитанников и выпускников детских домов | 8,8 | 94,1 | 44,1 | 38,2 | 76,5 | 0,0 | 94,1 |
| 12 | Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования на основе достижений современной науки | 12,0 | 80,0 | 12,0 | 68,0 | 64,0 | 12,0 | 100 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|----|--|------|------|------|------|------|------|-------------|
| 13 | Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения | 16,7 | 75,0 | 62,5 | 33,3 | 66,7 | 16,7 | 100 |
| 14 | Охрана труда и пожарная безопасность | 11,3 | 76,1 | 33,8 | 21,1 | 49,3 | 2,8 | 97,2 |
| 15 | Пакеты прикладных программ для начинающих пользователей | 0,0 | 83,3 | 50,0 | 16,7 | 50,0 | 0,0 | 100 |
| 16 | Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании | 19,4 | 80,6 | 41,9 | 45,2 | 51,6 | 9,7 | 100 |
| 17 | Психолого-педагогические основы обучения взрослых | 8,1 | 81,1 | 43,2 | 45,9 | 70,3 | 0,0 | 100 |
| 18 | Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности | 33,6 | 84,2 | 36,6 | 25,3 | 64,7 | 5,5 | 87,7 |
| 19 | Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений | 9,0 | 70,5 | 34,6 | 41,0 | 43,6 | 74,4 | 96,2 |
| 20 | Психолого-педагогическое и методическое сопровождение чемпионатов WorldSkills Russia | 17,6 | 52,9 | 17,6 | 52,9 | 58,8 | 52,9 | 100 |
| 21 | Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи | 10,0 | 92,9 | 38,6 | 38,6 | 82,9 | 4,3 | 100 |
| 22 | Современное производство и профессиональное образование | 0,0 | 81,8 | 45,5 | 45,5 | 36,4 | 0,0 | 90,9 |
| 23 | Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения | 10,0 | 90,0 | 50,0 | 10,0 | 90,0 | 0,0 | 100 |
| 24 | Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях | 15,4 | 76,9 | 38,5 | 69,2 | 84,6 | 0,0 | 92,3 |
| 25 | Школа начинающего методиста | 0,0 | 80,0 | 80,0 | 60,0 | 70,0 | 0,0 | 100 |

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СЛУШАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Общий анализ удовлетворенности

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2015/2016 учебном году составил 93,7 %, т.е. девять обучающихся из десяти были полностью удовлетворены обучением в институте.

Анализ динамики индекса удовлетворенности показывает, что в отчетном периоде значение данного показателя увеличилось на 0,9 %. Также следует отметить, что значение индекса удовлетворенности в 2015/2016 учебном году является наибольшим за последние пять учебных лет (см. рис. 6). При этом в рамках всего периода присутствует определенная позитивная динамика индексов удовлетворенности (R^2 для линейной аппроксимации данных составляет 0,63), что в целом указывает на адекватную реакцию руководства и работников института на запросы потребителей образовательных услуг.

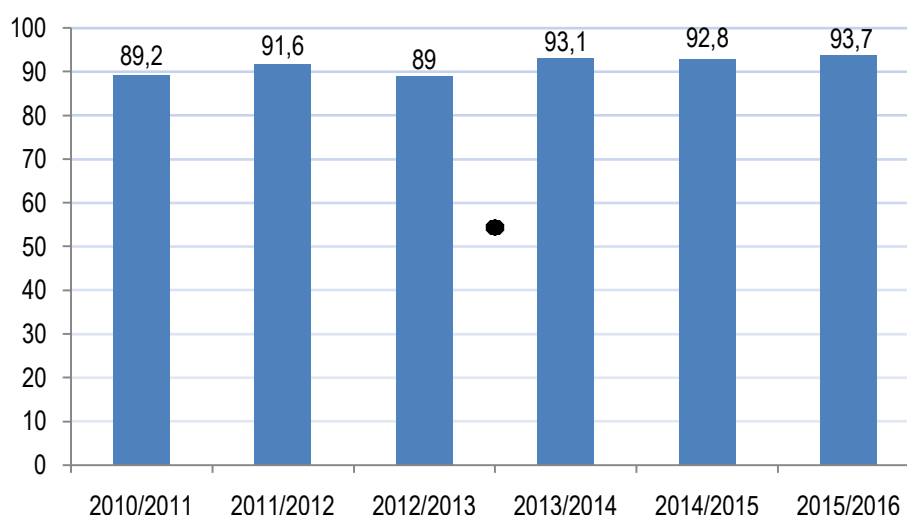


Рисунок 6. Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011 – 2015/2016 учебных годах

Расчет индекса удовлетворенности осуществляется на основе значений трех интегральных критериев удовлетворенности: 1) профессионализм преподавательского состава; 2) качество обеспечения образовательного процесса; 3) качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации.

Анализ динамики значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава института – почти все опрошенные (97,4 %) выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям (см. табл. 3).

Таблица 3

Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011 – 2015/2016 учебных годах

| Критерий | Удовлетворенность по критерию, % | | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 2010/2011 уч. год | 2011/2012 уч. год | 2012/2013 уч. год | 2013/2014 уч. год | 2014/2015 уч. год | 2015/2016 уч. год |
| Профессионализм преподавательского состава | 92,5 | 94,2 | 91,6 | 95,9 | 96,2 | 97,4 |
| Обеспечение образовательного процесса | 90,0 | 93,1 | 88,4 | 92,5 | 94,3 | 94,4 |
| Качество знаний, умений и навыков | 85,2 | 87,5 | 87,1 | 90,6 | 87,9 | 89,2 |
| Индекс удовлетворенности | 89,2 | 91,6 | 89,0 | 93,1 | 92,8 | 93,7 |

В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации и профессионализм преподавательского состава (+1,3 % и +1,2 % соответственно). По интегральному критерию качество обеспечения образовательного процесса также имеет место позитивная динамика – значение этого показателя увеличилось на 0,1 %.

В табл. 4 представлены индексы удовлетворенности для основных категорий работников системы СПО, проходящих обучение в институте.

Таблица 4

Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2015/2016 учебном году по группам респондентов

| Группы респондентов по занимаемым ими должностям | Удовлетворенность по критерию, % | | | Индекс удовлетворенности, % |
|--|--|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| | Профессионализм преподавательского состава | Обеспечение образовательного процесса | Качество знаний, умений и навыков | |
| Административно-управленческий персонал | 98,6 | 95,8 | 92,3 | 95,6 |
| Преподаватели | 97 | 93,8 | 88,7 | 93,2 |
| Мастера производственного обучения | 97,1 | 95,4 | 87,7 | 93,4 |
| Иные педагогические работники | 98,5 | 95,1 | 90,8 | 94,8 |
| Специалисты | 100 | 93,3 | 89,6 | 94,3 |

Анализ удовлетворенности респондентов в разрезе занимаемых ими должностей указывает на отсутствие существенной дифференциации по дан-

ному критерию. Так, наиболее удовлетворены образовательными услугами института руководящие работники – 95,6 %, несколько меньшую удовлетворенность отметили иные педагогические работники и специалисты – 94,8 % и 94,3 % соответственно. Наконец, наименее удовлетворены преподаватели и мастера производственного обучения – 93,2-93,4 %.

В целях осуществления более детального анализа полученных данных обратимся к количественному и качественному анализу критериев удовлетворенности обучающихся в 2015/2016 учебном году (см. табл. 5).

Таблица 5

Структура критериев удовлетворенности
по данным 2015/2016 учебного года

| Критерий | Показатель | Индекс удовлетворенности, % | | |
|--|---|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| | | 2013/2014 уч. год | 2014/2015 уч. год | 2015/2016 уч. год |
| Профессионализм преподавательского состава | Знание преподавателями преподаваемого предмета | 96,7 | 96,3 | 98,1 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 95,0 | 95,6 | 97,0 |
| | Отношение преподавателей к слушателям | 96,1 | 96,7 | 97,1 |
| Обеспечение образовательного процесса | Удобство расписания занятий | 90,8 | 94,2 | 93,3 |
| | Состояние учебных помещений | 94,8 | 95,3 | 94,3 |
| | Наличие и доступность современных технических средств обучения | 92,1 | 95,0 | 94,9 |
| | Качество услуг библиотеки | 88,7 | 96,0 | 96,0 |
| | Консультации у преподавателей и сотрудников института | 92,1 | 91,2 | 91,6 |
| | Качество методического обеспечения образовательного процесса | 92,9 | 92,9 | 94,7 |
| | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | 96,1 | 95,8 | 96,2 |
| Качество знаний, умений и навыков | Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 89,1 | 86,7 | 87,8 |
| | Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 94,0 | 92,0 | 93,1 |
| | Практическая применимость знаний, умений и навыков | 88,8 | 84,9 | 86,7 |

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части знания преподавателями преподаваемого предмета и мето-

дической подготовленности преподавателей (+1,8 % и +1,4 % соответственно). Как и в прошлом учебном году, слушатели практически не указывали на дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ. Отсутствием дублирования материала можно объяснить и сохранение высокого уровня удовлетворенности слушателей качеством методического обеспечения образовательного процесса (95 %).

В отчетном году, фактически, сохраняется стабильно высокая оценка деятельности библиотеки: отсутствовали замечания слушателей, касающиеся как режима работы библиотеки, так и качества оказываемых ей услуг.

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» снизился на 1,2 %. Некоторые из не вполне удовлетворенных расписанием занятий респондентов указывали, что необходимо увеличить продолжительность курсов, другие, напротив, хотели бы проходить подготовку на курсах в более сжатые сроки. При этом отмеченные мнения являются эпизодическими и не позволяют говорить о некой определенной тенденции. Однако результаты опросов указывают на другую тенденцию: все больше респондентов хотели бы проходить обучение на курсах с использованием дистанционной формы обучения. Следует также отметить, что в этом учебном году практически отсутствовали жалобы на несбалансированность расписания занятий в части подготовки итоговой работы.

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии (удовлетворенность по показателю составляет 95,3 %), содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию (даже при фактическом снижении индекса на 1 % по сравнению с прошлым учебным годом) за исключением обучающихся на курсах в летний период, указывавших на высокую температуру воздуха в учебных аудиториях, выходящих на солнечную сторону здания института.

Оценки по критерию «Наличие и доступность современных технических средств обучения» наблюдается определенная стабильность (95,0 %). В этом учебном году отсутствовали претензии в части доступа к Интернету в учебных аудиториях, а также претензии к стабильности работы интерактивных досок.

Слушатели курсов повышения квалификации, реализованных с использованием дистанционных образовательных технологий, как и в прошлом году, указывали на технические проблемы, связанные с работой системы «Прометей». Однако используемая в настоящее время методика опроса не позволяет уточнить характер таких проблем (так, некоторые из проблем могут быть связаны с недостаточно высоким уровнем компьютерной грамотности слушателей). Вместе с тем, слушатели указанных курсов рекомендовали предусмотреть техническую возможность для проведения итоговой аттестации дистанционно с использованием видеоконференций.

Имеет место и незначительное повышение удовлетворенности по показателю «консультации у преподавателей и сотрудников института» (+0,4 %). Как и в прошлом учебном году, по данным настоящего опроса лишь немногие слушатели (преимущественно те, кто проходил обучение с использованием дистанционных образовательных технологий) отмечали низкую доступность консультаций у преподавателей института. Оценка результативности консультаций значительно повысилась: 82,6 % респондентов отметили, что индивидуальные консультации способствовали разрешению имевшихся у них профессиональных затруднений (81,1 % в прошлом учебном году).

Традиционно высоко была оценена комфортность психологического климата в процессе обучения (96 %). По мнению слушателей, для улучшения деятельности в этом аспекте требуется включение культурно-просветительских мероприятий в программу обучения.

Повышение удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (+1,3 %) связано с определенным повышением оценок их новизны (+1,1 %), полезности для профессионального и личного роста (+1,1 %) и практической применимости (+1,8 %). Данный блок показателей традиционно является наименьшим по уровню удовлетворенности среди остальных показателей качества образовательных услуг. Это фактически говорит о том, что слушатели могут применить в своей работе не все знания, умения и навыки, получаемые в рамках обучения (см. рис. 7).

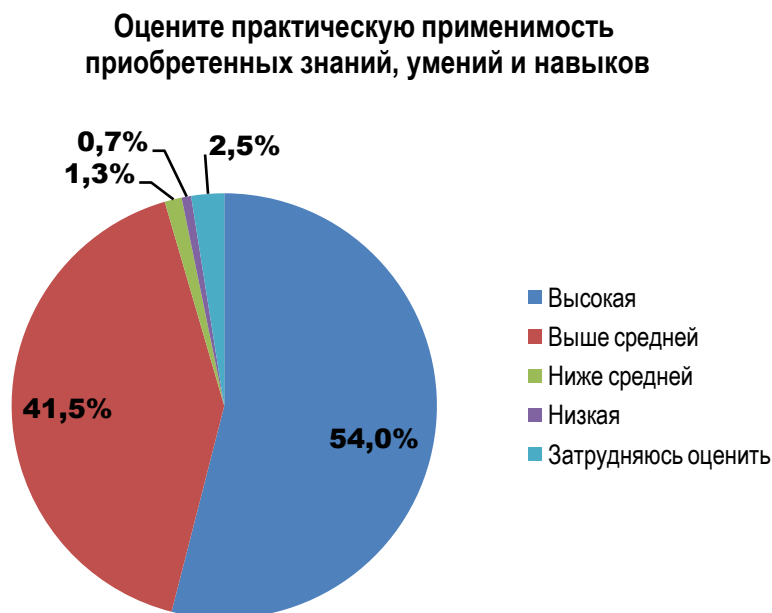


Рисунок 7. Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков

На недостаточную практикоориентированность обучения указывали слушатели программ «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности», «Психолого-педагогические основы обучения взрослых», «Охрана труда и пожарная безопасность», «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи», «Информационно-методическая компетентность педагогических работников» и др.

В целях повышения практической направленности программ института, слушатели предлагали организовывать тренинги и мастер-классы, проводить больше выездных занятий и в ПОО города. При этом наибольшую потребность в мероприятиях такого рода выражали слушатели курсов психолого-педагогической направленности. Негативное влияние на удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг института оказывает и нечастое использование раздаточного материала, который слушатели могли бы забрать с собой.

Следует также отметить, что менее всего удовлетворены практической применимостью приобретенных знаний, умений и навыков преподаватели (индекс удовлетворенности – 86 %) и мастера производственного обучения (85 %) (данные по группам респондентов приведены в табл. 6.). Это во многом связано с высокими информационными запросами данных категорий работников в части учебно-методического обеспечения их деятельности, не вполне удовлетворяемыми объемом подготовки по данной тематике в рамках курсов, а также существующих спецкурсов. Слушатели курсов, адресованных указанным категориям педагогических работников («Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования», «Мониторинг качества образования в условиях реализации ФГОС нового поколения», «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности», «Комплексное сопровождение подготовки квалифицированных рабочих в УПО по основным видам экономической деятельности региона»), отмечали, что хотели бы изучать особенности разработки контрольно-оценочных средств на конкретных примерах, а также работать с конкретными программами дисциплин в процессе курсовой подготовки. При этом динамика позитивна: по сравнению с предыдущим учебным годом число педагогических работников, неудовлетворенных низкой информативностью курсов по этому вопросу, снизилось.

Но вместе с тем данные опросов показывают, что не все слушатели были довольны объемом информации, касавшейся новых направлений развития системы СПО (например, профессиональный стандарт, движение WSR и др.).

Таблица 6

Оценка практической применимости приобретенных
знаний, умений и навыков различными группами респондентов

| Группы респондентов по занимаемым ими должностям | «Оцените практическую применимость приобретенных знаний, умений и навыков», % опрошенных | | | | | Индекс, % |
|---|---|--------------|--------------|--------|---------------------|-------------|
| | Высокая | Выше средней | Ниже средней | Низкая | Затрудняюсь оценить | |
| Административно-управленческий персонал | 63,5 | 35,3 | 0,0 | 0,0 | 1,2 | 90,6 |
| Преподаватели | 51,6 | 43,7 | 1,5 | 0,6 | 2,7 | 86,0 |
| Мастера п/о | 52,2 | 39,6 | 1,5 | 2,2 | 4,5 | 84,5 |
| Специалисты | 62,5 | 37,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 90,6 |
| Прочие педагогические работники | 58,8 | 39,5 | 0,8 | 0,0 | 0,8 | 89,1 |

В части новизны знаний, умений и навыков, некоторые из опрошенных слушателей указывали на повторение известного материала и недостаток новой информации, неактуальность информации по некоторым разделам программы, а также предлагали расширить тематику лекционных занятий в рамках курсовой подготовки по программе.

Обратимся к анализу позиций, напрямую не влияющих на качество образовательных услуг организаций дополнительного профессионального образования (и, соответственно, на общий индекс удовлетворенности), но значимых для создания комфортных условий обучения – качеству жилищного и бытового обслуживания. Поскольку многие из респондентов не пользовались услугами общественного питания и не проживали в гостинице института (21 % и 44,5 %, соответственно), и таким образом, затруднилась оценить качество обозначенных услуг, при расчете индекса удовлетворенности учитывались только содержательные ответы респондентов (см. табл. 7).

По сравнению с прошлым учебным годом наблюдается спад общего уровня удовлетворенности услугами общественного питания (-5,4 %), при этом динамика удовлетворенности в рамках учебного года характеризуется относительной стабильностью. Несмотря на это, более 25 % респондентов в той или иной мере не удовлетворены качеством услуг общественного питания, имеют место частые жалобы на низкое качество предлагаемых блюд, санитарное состояние и ценовую политику столовой.

Таблица 7

Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте

| Показатель | Ответы респондентов, % | | | | | Индекс удовлетворенности по показателю, % |
|----------------------------------|------------------------|---------------------|------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | |
| Услуги общественного питания | 14,2 | 39,9 | 18,8 | 6,0 | 21,1 | 61,2 |
| Проживание в гостинице института | 29,8 | 23,6 | 1,4 | 0,7 | 44,5 | 86,2 |

Качество проживания в гостинице института по сравнению с прошлым учебным годом снизилось на 2,3 %: индекс удовлетворенности по этому аспекту составляет 86,2 %, при этом, полную или частичную неудовлетворенность отметили не более 2 % респондентов. Среди значимых для слушателей проблем, связанных с проживанием в гостинице, можно выделить качество беспроводного доступа к Интернету, чистота холлов, а также уровень оснащенности бытовых помещений общего пользования.

Таким образом, общий анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг института. По их мнению, прослушанные курсы повышения квалификации отличались четкостью и логичностью изложения материала преподавателями и высокими профессиональными качествами последних, высокой методической и технической оснащенностью образовательного процесса. Обучение на курсах дало возможность получить новые знания, умения и навыки большинству слушателей, что способствовало их профессиональному и личностному росту, а также разрешению имевшихся профессиональных затруднений. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (индекс равен 89 %, +1,2 % к предыдущему учебному году) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте (см. рис. 8). Многие респонденты (индекс равен 90,7 % +0,9 % к предыдущему учебному году) также указали, что могут рекомендовать пройти обучение по освоенной ими дополнительной профессиональной программе своим коллегам.

Хотели бы Вы в будущем пройти обучение в Институте еще раз?

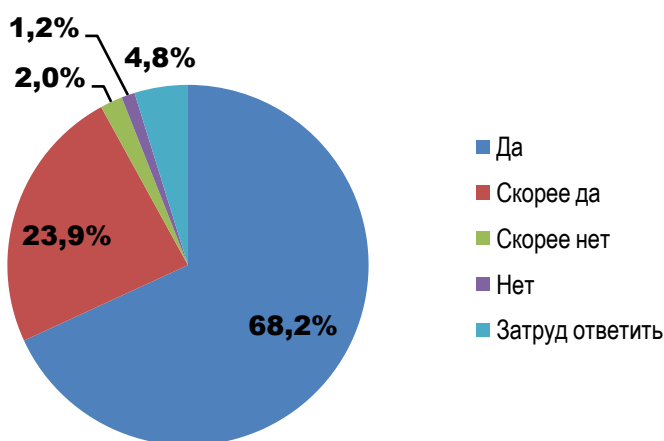


Рисунок 8. Респонденты о прохождении повторного обучения в институте

По мнению респондентов, предоставляемые образовательные услуги характеризуются не только высоким качеством, но и актуальностью для работников системы профессионального образования региона. Так, большинство респондентов (индекс равен 87,2 % +2,1 % к предыдущему учебному году) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов. Однако в части соответствия образовательных услуг потребностям конкретных категорий работников (см. табл. 8) следует отметить, что около 14 % опрошенных преподавателей хотели бы видеть в институте курсы повышения квалификации по не представленным в настоящее время тематикам.

Таблица 8

Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом

| Группы респондентов по занимаемым ими должностям | Соответствует ли перечень ДПП, реализуемых Институтом, кругу Ваших профессиональных запросов? (% опрошенных) | | | | | Индекс, % |
|--|--|-----------|------------|-----|----------------------|-----------|
| | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Затрудняюсь ответить | |
| Административно-управленческий персонал | 66,3 | 33,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 91,6 |
| Преподаватели | 54,4 | 36,1 | 2,3 | 0,2 | 7,0 | 83,8 |
| Мастера п/о | 61,8 | 32,8 | 1,5 | 0,0 | 3,8 | 87,8 |
| Специалисты | 37,5 | 50,0 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 78,1 |
| Прочие педагогические работники | 61,9 | 36,4 | 0,8 | 0,0 | 0,8 | 89,6 |

2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам

По данным настоящего исследования, индекс удовлетворенности по большинству реализованных образовательных программ существенно не отклоняется от итогового значения индекса за учебный год (см. табл. 9). По 14 программам (т.е. 56 % проанализированных программ) индекс удовлетворенности превышает средние значения, при этом наибольшие значения индекса соответствуют следующим программам:

- 1) «Школа начинающего методиста» (97,5 %);
- 2) «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи» (97,1 %);
- 3) «Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства» и «Обеспечение постинтернатного сопровождения воспитанников и выпускников детских домов» (96,8 %);
- 4) «Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения» (96,6 %).

По остальным программам (11 программ или 44 %) индекс удовлетворенности находится ниже итогового значения за учебный год, при этом наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили слушатели следующих программ:

- 1) «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения» (82,2 %);
- 2) «Культура речи» (88,8 %);
- 3) «Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании» (89,6 %);
- 4) «Современное производство и профессиональное образование» (89,9 %).

Удовлетворенность слушателей программы «Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и педагогических работников учреждений профессионального образования» (ответственные: Малороссиянова О. И., Михайлова Л. А.), по которой имели место определенные проблемы в прошлом учебном году, в отчетному году повысилась на 4 % и составила 93,9 %. Так, слушатели дали более высокие оценки новизне знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (+5,6 %), а также практической применимости знаний, умений и навыков (+8 %). Несмотря на рост качества методического обеспечения образовательного процесса (+4,4 %), слушатели рекомендовали обеспечить их раздаточным материалом по тематике занятий.

Наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг института в 2015/2016 учебном году отметили слушатели программы «Монито-

ринг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения» (ответственная: Ильченко Л.И.) – 82,2 %. Так, слушатели остались не вполне довольны отношением преподавателей и уровнем комфортности психологического климата в процессе обучения (удовлетворенность по позиции – 66,7 % и 77,8 % соответственно, что ниже средних значений), а также низкой доступностью консультаций у преподавателей (75 %). Кроме того, слушатели отмечали, что не весь предоставляемый материал необходим для разработки учебной документации – данное замечание отразилось в относительно низкой оценке новизны знаний, умений и навыков (83,3 %). Также были не вполне удовлетворены и потребности слушателей в практикоориентированном обучении (72,2 %), что выразилось в рекомендациях по увеличению объема практических занятий.

Сравнительно невысокая удовлетворенность слушателей программы «Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании» (ответственные: Повесина Т. Н. и Черноусова З.И.) – 89,6 % – связана с низкими оценками новизны знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения, и с полезностью знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста (86,3 %), а также с практической применимостью знаний, умений и навыков (81,5 %). Среди содержательных рекомендаций слушателей данной программы можно выделить увеличение продолжительности обучения по программе, более комплексный охват опыта ПОО региона при изложении материала, а также проведение выездных занятий в образовательных организациях г. Кемерово.

Слушатели программы «Культура речи» (ответственные: Апухтина А.Г., Деева Н.В.) – удовлетворенность 88,8 % – реализованной с использованием дистанционных образовательных технологий, остались не вполне удовлетворены новизной знаний, умений и навыков, приобретаемых в процессе обучения (индекс удовлетворенности – 83,3 %). Также, по их мнению, имели место проблемы с получением консультации у преподавателей института и с качеством методического обеспечения образовательного процесса (70,8 %).

Таблица 9

**Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным
дополнительным профессиональным программам (ДПП)**

| ДПП | | Школа начинающего методиста | Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи | Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства | Обеспечение постинтернатного сопровождения воспитанников и выпускников детских домов | Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения |
|--|---|-----------------------------|---|--|--|---|
| Индекс удовлетворенности | | 97,5 | 97,1 | 96,8 | 96,8 | 96,6 |
| Критерии удовлетворенности | Знание преподавателями преподаваемого предмета | 100,0 | 99,3 | 100 | 99,3 | 100 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 100,0 | 99,3 | 100 | 100 | 100 |
| | Отношение преподавателей к слушателям | 100,0 | 99,3 | 100 | 100 | 100 |
| | Удобство расписания занятий | 97,5 | - | 100 | 100 | 97,5 |
| | Состояние учебных помещений | 100,0 | - | 91,7 | 75 | 100 |
| | Наличие и доступность современных технических средств обучения | 97,5 | - | 91,7 | 100 | 97,5 |
| | Качество услуг библиотеки | 87,5 | - | 91,7 | 100 | 90,6 |
| | Консультации у преподавателей Института | 100,0 | 98,2 | 95,8 | 97 | 100 |
| | Качество методического обеспечения образовательного процесса | 100,0 | 98,2 | 100 | 100 | 100 |
| | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | 100,0 | 98,9 | 100 | 97,8 | 100 |
| | Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 90,0 | 95,0 | 100 | 93,4 | 90 |
| | Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 100,0 | 94,6 | 91,7 | 97,1 | 92,5 |
| Практическая применимость знаний, умений и навыков | 95,0 | 91,1 | 91,7 | 94,1 | 92,5 | |

Продолжение таблицы 9

| ДПП | | ИКТ в деятельности библиотеки | Менеджмент в сфере профессионального образования: учеб- ный процесс, эконо- мика, государствен- но-общественная система оценки ка- чества | Пакеты приклад- ных программ для начинающих пользователей | Комплексное со- провождение подготовки ква- лифицированных рабочих в УПО по основным видам экономической деятельности региона | Менеджмент в образовании | Психолого- педагогическое и методическое со- провождение конкурсов руко- водящих и про- фессионально- педагогических работников УПО |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|--|--|---|-----------------------------|---|
| Индекс удовлетворенности | | 96,3 | 96,3 | 95,8 | 95,5 | 95,1 | 93,9 |
| Критерии удовлетворенности | Знание преподавателями препода- ваемого предмета | 100,0 | 100 | 100,0 | 98,8 | 96,1 | 99,5 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 100,0 | 97,9 | 100,0 | 96,3 | 92,6 | 98,6 |
| | Отношение преподавателей к слу- шателям | 100,0 | 97,9 | 100,0 | 97,5 | 100,0 | 97,2 |
| | Удобство расписания занятий | 92,9 | 97,9 | 100,0 | 97,5 | 92,6 | 94,4 |
| | Состояние учебных помещений | 100,0 | 97,7 | 100,0 | 98,8 | 92,6 | 96,2 |
| | Наличие и доступность современ- ных технических средств обучения | 96,4 | 95,8 | 100,0 | 93,8 | 97,1 | 95,4 |
| | Качество услуг библиотеки | 100,0 | 86,1 | 100,0 | 95,0 | 96,7 | 83,3 |
| | Консультации у преподавателей Института | 100,0 | 97,7 | 100,0 | 95,0 | 94,1 | 92,3 |
| | Качество методического обеспече- ния образовательного процесса | 100,0 | 97,9 | 100,0 | 90,0 | 94,1 | 94,2 |
| | Уровень комфортности психологи- ческого климата в процессе обуче- ния | 100,0 | 97,9 | 100,0 | 97,5 | 98,5 | 96,3 |
| | Новизна знаний, умений и навы- ков, приобретенных в процессе обучения | 92,9 | 93,8 | 91,7 | 91,3 | 91,2 | 88,2 |
| | Полезность знаний, умений и на- выков для профессионального и (или) личностного роста | 92,9 | 93,8 | 95,8 | 97,5 | 98,5 | 95,9 |
| | Практическая применимость зна- ний, умений и навыков | 85,7 | 95,5 | 75,0 | 92,5 | 88,2 | 92,5 |

Продолжение таблицы 9

| ДПП | | Психолого-педагогическое и методическое сопровождение чемпионатов WorldSkills Russia | Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях | Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности | Психолого-педагогические основы обучения взрослых | Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования |
|--|---|--|--|---|---|--|
| Индекс удовлетворенности | | 93,7 | 93,6 | 93,6 | 92,8 | 92,4 |
| Критерии удовлетворенности | Знание преподавателями преподаваемого предмета | 100,0 | 98,1 | 97,3 | 98,6 | 98,6 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 97,1 | 96,2 | 96,7 | 97,3 | 95,3 |
| | Отношение преподавателей к слушателям | 100,0 | 98,1 | 97,5 | 98,6 | 96,4 |
| | Удобство расписания занятий | 85,3 | 100,0 | 92,9 | 91,9 | 92,5 |
| | Состояние учебных помещений | 98,5 | 98,1 | 98,2 | 85,1 | 96,4 |
| | Наличие и доступность современных технических средств обучения | 98,5 | 90,4 | 97,4 | 88,5 | 96,7 |
| | Качество услуг библиотеки | 83,8 | 98,1 | 90,5 | 85,8 | 91,7 |
| | Консультации у преподавателей Института | 97,1 | 94,2 | 90,9 | 92,6 | 91,4 |
| | Качество методического обеспечения образовательного процесса | 91,2 | 92,3 | 95,4 | 95,3 | 93,2 |
| | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | 100,0 | 96,2 | 96,4 | 98,0 | 95,3 |
| | Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 89,7 | 82,7 | 88,2 | 86,5 | 82,9 |
| | Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 94,1 | 96,2 | 92,4 | 93,9 | 91,5 |
| Практическая применимость знаний, умений и навыков | 82,4 | 84,6 | 87,1 | 87,2 | 84,3 | |

Продолжение таблицы 9

| ДПП | | Охрана труда и пожарная безопасность | Модульные программы профессионального обучения учащихся в соответствии с потребностями работодателей | Информационно-методическая компетентность педагогических работников | Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения | Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования |
|--|---|--------------------------------------|--|---|---|---|
| Индекс удовлетворенности | | 92,3 | 92,2 | 91,8 | 91,4 | 90,0 |
| Критерии удовлетворенности | Знание преподавателями преподаваемого предмета | 98,0 | 98,2 | 96,6 | 94,8 | 100,0 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 98,0 | 96,4 | 96,6 | 93,8 | 96,4 |
| | Отношение преподавателей к слушателям | 95,0 | 96,4 | 98,9 | 94,8 | 91,1 |
| | Удобство расписания занятий | 94,0 | 96,4 | 95,5 | 90,6 | 82,1 |
| | Состояние учебных помещений | 92,0 | 96,4 | 94,0 | 96,9 | 94,6 |
| | Наличие и доступность современных технических средств обучения | 95,0 | 92,9 | 94,0 | 93,8 | 91,1 |
| | Качество услуг библиотеки | 81,0 | 87,5 | 72,2 | 78,1 | 82,7 |
| | Консультации у преподавателей Института | 91,0 | 91,1 | 92,9 | 90,6 | 67,9 |
| | Качество методического обеспечения образовательного процесса | 95,0 | 96,4 | 95,2 | 94,8 | 94,6 |
| | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | 98,0 | 98,2 | 96,6 | 93,8 | 82,1 |
| | Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 83,0 | 85,7 | 81,0 | 87,5 | 87,5 |
| | Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 93,0 | 91,1 | 92,4 | 94,8 | 92,9 |
| Практическая применимость знаний, умений и навыков | 88,0 | 78,6 | 86,4 | 94,8 | 87,5 | |

Продолжение таблицы 9

| ДПП | | Современное производство и профессиональное образование | Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании | Культура речи | Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения |
|--|---|---|---|---------------|---|
| Индекс удовлетворенности | | 89,8 | 89,6 | 88,8 | 82,2 |
| Критерии удовлетворенности | Знание преподавателями преподаваемого предмета | 93,2 | 96,8 | 100 | 94,4 |
| | Методическая подготовленность преподавателей | 97,7 | 94,4 | 100 | 88,9 |
| | Отношение преподавателей к слушателям | 93,2 | 96 | 100 | 66,7 |
| | Удобство расписания занятий | 93,2 | - | 91,7 | 83,3 |
| | Состояние учебных помещений | 93,2 | - | 87,5 | 88,9 |
| | Наличие и доступность современных технических средств обучения | 93,2 | - | 66,7 | 91,7 |
| | Качество услуг библиотеки | 77,3 | - | 62,5 | 72,2 |
| | Консультации у преподавателей Института | 79,5 | 87,1 | 70,8 | 75,0 |
| | Качество методического обеспечения образовательного процесса | 86,4 | 87,9 | 70,8 | 83,3 |
| | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | 93,2 | 90,3 | 100 | 77,8 |
| | Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 86,4 | 86,3 | 83,3 | 83,3 |
| | Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 90,9 | 86,3 | 91,7 | 88,9 |
| Практическая применимость знаний, умений и навыков | 81,8 | 81,5 | 87,5 | 72,2 | |

2.3. Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинаров / тематических консультаций

В 2015/2016 учебном году в опросе принимали участие не только слушатели курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки, но и участники семинаров / тематических консультаций института. Данные опроса показали, что большинство слушателей остались полностью удовлетворены содержанием семинара / консультации, на которой они обучались (индекс – 94,5 %).

Среди тех, кто был не вполне доволен содержательной частью, более половины опрошенных указывали на недостаток практической ориентации (см. рис. 9). Остальные респонденты были недовольны неполным охватом заявленной проблематики на семинаре / консультации (24 %) или недостатком новой информации (14 %). При этом были и такие слушатели, которым, наоборот, не хватило теоретических знаний, но их – меньшинство (7 %).

Если содержание семинара/консультации не вполне соответствует Вашим потребностям, то в чем именно проявляется это несоответствие?



Рисунок 9. Респонденты о содержательных проблемах семинаров / консультаций

Индекс удовлетворенности качеством семинаров / консультаций несколько выше, чем удовлетворенность курсами – он составил 94,9 %. Такая оценка складывается из весьма высокого уровня удовлетворенности по всем основным показателям. При этом стоит отметить значение практической

применимости знаний, умений и навыков – индекс по этому показателю составляет 91,4 % (см. табл. 10).

Таблица 10

Удовлетворенность качеством образовательных услуг
в рамках семинаров / консультаций

| Критерий | Удовлетворенность, % |
|--|-------------------------|
| 1. Знание преподавателями преподаваемого предмета | 98,3 |
| 2. Методическая подготовленность преподавателей | 97,6 |
| 3. Отношение преподавателя к слушателям | 98,6 |
| 4. Удобство расписания занятий | 94,3 |
| 5. Состояние учебных помещений | 94,0 |
| 6. Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения | 91,5 |
| 7. Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста | 93,8 |
| 8. Практическая применимость знаний, умений и навыков | 91,4 |
| Индекс удовлетворенности | 94,9 |

Основные замечания и предложения слушателей по улучшению качества семинаров / консультаций касались повышения практической ориентации в целом или охвата различных специфических вопросов. Среди предложений организационного характера можно отметить потребность в раздаточном материале на семинаре/консультации, а также желание посещать более длительные и интенсивные занятия. Многие слушатели отмечали, что хотели бы принять участие в занятиях по обмену опытом, в т.ч. в форме мастер-классов на базе ПОО области.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В исследовании удовлетворенности качеством образовательных услуг института в 2015/2016 учебном году приняли участие 1316 человек, обучавшихся по 25 дополнительным профессиональным программам на 46 курсах повышения квалификации и по 1 программе профессиональной переподготовки, а также на 17 семинарах и тематических консультациях. Таким образом, опросами было охвачено 100 % курсов, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института. Охват более 75 % слушателей института в данном учебном году позволяет считать проведенный опрос сплошным, а его результаты репрезентативными для всех слушателей института в учебном году.

Местом работы большинства респондентов являются профессиональные образовательные организации. В опросах также приняли участие работники организации других видов, однако, поскольку их доля составляет не более 10%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (85,6 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 12,4 % опрошенных, оставшаяся часть опрошенных – специалисты. Среди опрошенных педагогических работников большинство являются преподавателями и мастерами производственного обучения.

Основным результатом обучения в институте для большинства опрошенных (81,6%) стало повышение уровня профессиональной или общекультурной компетентности. Больше половины слушателей отметили, что в процессе обучения в Институте они подготовили новый материал для использования в педагогической деятельности. 34,5 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, а 37,3 % опрошенных выделили разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Пятая часть опрошенных отметили, что обучение позволило им хорошо подготовиться к аттестации. Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 12,4 % опрошенных. Полученные данные указывают на то, что курсы повышения квалификации и профессиональной подготовки, реализуемые институтом, соответствуют реальным потребностям работников системы среднего профессионального образования региона.

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2015/2016 учебном году составил 93,7 %, т.е. девять обучающихся из десяти были полностью удовлетворены обучением в институте.

Анализ динамики индекса удовлетворенности показывает, что в отчетном периоде значение данного показателя увеличилось на 0,9 %. Следует отметить,

что значение индекса удовлетворенности в 2015/2016 учебном году является наибольшим за последние шесть учебных лет. При этом в рамках всего периода присутствует определенная позитивная динамика индексов удовлетворенности, что в целом указывает на адекватную реакцию руководства и работников института на запросы потребителей образовательных услуг. Анализ удовлетворенности респондентов в разрезе занимаемых ими должностей указывает на отсутствие существенной дифференциации по данному критерию.

Анализ динамики значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава института – почти все опрошенные (97,4 %) выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям. В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество обеспечения образовательного процесса. По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, также имеет место позитивная динамика – значение этого показателя увеличилось на 1,3 %.

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части методической подготовленности преподавателей (+1,4 %). Как и в прошлом учебном году, слушатели практически не указывали на дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ. В этом учебном году, при этом, существенно сократилось число слушателей, недовольных тем, что выступления некоторых лекторов не соответствовали заявленным в программе курса темам.

Сохраняется стабильно высокая оценка деятельности библиотеки: в отчетном году отсутствовали замечания слушателей, касающиеся как режима работы библиотеки, так и качества оказываемых ей услуг.

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» снизился на 0,9 %. Однако следует отметить, что в этом учебном году отсутствовали жалобы на несбалансированность расписания занятий в части подготовки итоговой работы. Некоторые из не вполне удовлетворенных расписанием занятий респондентов указывали, что необходимо увеличить продолжительность курсов, другие, напротив, хотели бы проходить подготовку на курсах в более сжатые сроки. При этом отмеченные мнения являются эпизодическими и не позволяют говорить о некой определенной тенденции.

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии (удовлетворенность по показателю составляет 94,3 %), содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию (даже несмотря на снижение уровня удовлетворенности по сравнению с прошлым учебным годом на 1 %).

Рост удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (+ 1,3 %) связан, в первую очередь, с ростом оценок их практической применимости (+1,8 %). При этом для данного блока показателей традиционно характерна наименьшая удовлетворенность среди остальных показателей качества образовательных услуг. Это фактически говорит о том, что слушатели могут применить в своей работе не все знания, умения и навыки, получаемые в рамках обучения.

Таким образом, общий анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг института. По их мнению, прослушанные курсы повышения квалификации отличались четкостью и логичностью изложения материала преподавателями и высокими профессиональными качествами последних, высокой методической и технической оснащенностью образовательного процесса. Обучение на курсах дало возможность получить новые знания, умения и навыки большинству слушателей, что способствовало их профессиональному и личностному росту, а также разрешению имевшихся профессиональных затруднений. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (индекс равен 89 %, +1,2 % к предыдущему учебному году) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте

По мнению респондентов, предоставляемые образовательные услуги характеризуются не только высоким качеством, но и актуальностью для работников системы профессионального образования региона. Так, большинство респондентов (индекс равен 87,2 %, +2,1 % к предыдущему учебному году) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов.

На основе проведенного анализа удовлетворенности слушателей представляется возможным рекомендовать руководству института разработать и реализовать ряд мер, направленных на повышение общего уровня удовлетворенности, в т.ч.:

- 1) при разработке новых дополнительных профессиональных программ увеличить количество часов, отводимых на практикоориентированное обучение;
- 2) включить в программы курсов психолого-педагогической направленности дополнительные мастер-классы и профессиональные тренинги;
- 3) расширить перечень дополнительных профессиональных программ, реализуемых с использованием дистанционных образовательных технологий;

- 4) предусмотреть возможность проведения итоговой аттестации посредством видеоконференции для курсов, реализуемых преимущественно в дистанционной форме;
- 5) предусмотреть возможность проведения тематических консультаций в формате видеоконференций;
- 6) увеличить объем лекционных часов, посвященных новой для системы СПО тематике (в т.ч. профессиональный стандарт, конкурсы WSR);
- 7) улучшить условия проживания слушателей в общежитии института: обеспечить доступность сети wi-fi во всех номерах, тщательнее контролировать чистоту холлов;
- 8) детально изучить запросы слушателей, касающиеся дистанционного обучения;
- 9) провести изучение мнений слушателей о качестве консультационных услуг и выставочной деятельности института.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета для опроса слушателей института



АНКЕТА СЛУШАТЕЛЯ ГБУ ДПО «КРИПО» (заполняется по итогам обучения)

Уважаемые коллеги!

С целью совершенствования содержания образовательных программ и организации образовательного процесса в Институте, просим Вас искренне ответить на предлагаемые вопросы.

1. Обучение на курсах помогло Вам (отметьте не более 3-х вариантов ответа):

- Хорошо подготовиться к аттестации
- Повысить уровень своей профессиональной и (или) общекультурной компетентности
- Разрешить свои профессиональные затруднения по теме курса
- Найти единомышленников, установить деловые и (или) личные контакты
- Получить (подготовить) новый учебный материал для использования в педагогической деятельности
- Подготовиться к участию в смотре (конкурсе) профессионального мастерства

2. Способствовали ли индивидуальные консультации разрешению Ваших профессиональных затруднений (если таковые проводились)?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

3. Кто из лекторов запомнился Вам больше всего: _____

4. Довольны ли Вы качеством работы Вашего куратора?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

5. Оцените полноту предоставления информации по разделам программы:

- Информация по всем разделам была представлена в полном объеме
- Информация была представлена не в полном объеме по таким разделам программы, как (укажите названия разделов): _____

6. Довольны ли Вы услугами общественного питания, оказываемыми Институтом (если Вы не пользовались данными услугами, переходите к следующему вопросу)?

- Очень доволен(-на)
- Скорее доволен(-на)
- Скорее не доволен(-на)
- Совершенно не доволен(-на)
- Затрудняюсь ответить

7. Довольны ли Вы проживанием в гостинице Института (если Вы не пользовались данной услугой, переходите к следующему вопросу)?

- Очень доволен(-на)
- Скорее доволен(-на)
- Скорее не доволен(-на)
- Совершенно не доволен(-на)
- Затрудняюсь ответить

| 8. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям? | | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Затрудняюсь ответить |
|--|---|----|-----------|------------|-----|----------------------|
| 1 | Знание преподавателями преподаваемого предмета | | | | | |
| 2 | Методическая подготовленность преподавателей | | | | | |
| 3 | Отношение преподавателей к слушателям | | | | | |
| 4 | Удобство расписания занятий | | | | | |
| 5 | Состояние учебных помещений | | | | | |
| 6 | Наличие и доступность современных технических средств обучения | | | | | |
| 7 | Качество услуг библиотеки | | | | | |
| 8 | Консультации у преподавателей Института | | | | | |
| 9 | Качество методического обеспечения образовательного процесса | | | | | |
| 10 | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | | | | | |

9. Довольны ли Вы новизной знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения?

- Очень доволен(-на) Скорее не доволен(-на)
 Скорее доволен(-на) Совершенно не доволен(-на)
 Затрудняюсь ответить

10. Полезны ли приобретенные знания, умения и навыки для Вашего профессионального и личного роста?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

11. Оцените практическую применимость приобретенных знаний, умений и навыков:

- Высокая Ниже среднего
 Выше среднего Низкая
 Затрудняюсь ответить

| 12. На Ваш взгляд, насколько важны приведенные ниже позиции для обеспечения высокого качества образовательного процесса? | Очень важно | Скорее важно | Скорее не важно | Совсем не важно | Затрудняюсь ответить |
|--|-------------|--------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| 1. Профессионализм преподавательского состава | | | | | |
| 2. Обеспечение образовательного процесса | | | | | |
| 3. Качество получаемых знаний, умений, навыков | | | | | |

13. На Ваш взгляд, на какие недостатки образовательного процесса в Институте следует обратить внимание руководству Института? _____

14. Рекомендовали бы Вы пройти обучение по данной дополнительной образовательной программе Института Вашим коллегам?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

15. По Вашему мнению, что можно сделать для повышения качества образования в рамках данной дополнительной образовательной программы? _____

16. Соответствует ли перечень дополнительных образовательных программ, реализуемых Институтom, кругу ваших профессиональных запросов?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

17. Хотели бы Вы в будущем пройти обучение в Институте еще раз?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

В заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:

18. Ваш пол:

- мужской женский

19. Ваш возраст:

- до 25 лет 36-45 лет
 25-35 лет старше 45 лет

20. Ваше место работы:

- профессиональная образовательная организация
 другое (укажите, какое) _____

21. Ваша должность (основная): _____

22. Ваша квалификационная категория:

- высшая первая не имею квалификационной категории

23. Ваш образовательный уровень (ценз):

- высшее образование
 среднее профессиональное образование
 начальное профессиональное образование

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Анкета для опроса слушателей института
(при реализации программ на базе ПОО Кемеровской области)



АНКЕТА СЛУШАТЕЛЯ ГБУ ДПО «КРИПО»
 (заполняется по итогам обучения)

Уважаемые коллеги!

С целью совершенствования содержания образовательных программ и организации образовательного процесса в Институте, просим Вас искренне ответить на предлагаемые вопросы.

1. Обучение на курсах помогло Вам (отметьте не более 3-х вариантов ответа):

- Хорошо подготовиться к аттестации
- Повысить уровень своей профессиональной и (или) общекультурной компетентности
- Разрешить свои профессиональные затруднения по теме курса
- Найти единомышленников, установить деловые и (или) личные контакты
- Получить (подготовить) новый учебный материал для использования в педагогической деятельности
- Подготовиться к участию в смотре (конкурсе) профессионального мастерства

2. Способствовали ли индивидуальные консультации разрешению Ваших профессиональных затруднений (если таковые проводились)?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

3. Кто из лекторов запомнился Вам больше всего: _____

4. Оцените полноту предоставления информации по разделам программы:

- Информация по всем разделам была представлена в полном объеме
- Информация была представлена не в полном объеме по таким разделам программы, как (укажите названия разделов): _____

| 5. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям? | | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Затрудняюсь ответить |
|--|---|----|-----------|------------|-----|----------------------|
| 1 | Знание преподавателями преподаваемого предмета | | | | | |
| 2 | Методическая подготовленность преподавателей | | | | | |
| 3 | Отношение преподавателей к слушателям | | | | | |
| 8 | Консультации у преподавателей Института | | | | | |
| 9 | Качество методического обеспечения образовательного процесса | | | | | |
| 10 | Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения | | | | | |

6. Довольны ли Вы новизной знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения?

- Очень доволен(-на)
- Скорее доволен(-на)
- Скорее не доволен(-на)
- Совершенно не доволен(-на)
- Затрудняюсь ответить

7. Полезны ли приобретенные знания, умения и навыки для Вашего профессионального и личного роста?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

8. Оцените практическую применимость приобретенных знаний, умений и навыков:

- Высокая
- Выше среднего
- Ниже среднего
- Низкая
- Затрудняюсь ответить

| 9. На Ваш взгляд, насколько важны приведенные ниже позиции для обеспечения высокого качества образовательного процесса? | | Очень важно | Скорее важно | Скорее не важно | Совсем не важно | Затрудняюсь ответить |
|---|---|-------------|--------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| 1 | Профессионализм преподавательского состава | | | | | |
| 2 | Обеспечение образовательного процесса | | | | | |
| 3 | Качество получаемых знаний, умений, навыков | | | | | |

10. На Ваш взгляд, на какие недостатки образовательного процесса в Институте следует обратить внимание руководству Института? _____

11. Рекомендовали бы Вы пройти обучение по данной дополнительной образовательной программе Института Вашим коллегам?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

12. По Вашему мнению, что можно сделать для повышения качества образования в рамках данной дополнительной образовательной программы? _____

13. Соответствует ли перечень дополнительных образовательных программ, реализуемых Институтom, кругу ваших профессиональных запросов?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

14. Хотели бы Вы в будущем пройти обучение в Институте еще раз?

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

В заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:

15. Ваш пол:

- мужской женский

16. Ваш возраст:

- до 25 лет 36-45 лет
 25-35 лет старше 45 лет

17. Ваше место работы:

- профессиональная образовательная организация
 другое (укажите, какое) _____

18. Ваша должность (основная): _____

19. Ваша квалификационная категория:

- высшая первая не имею квалификационной категории

20. Ваш образовательный уровень (ценз):

- высшее образование
 среднее профессиональное образование
 начальное профессиональное образование

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Анкета для опроса участников
семинара / тематической консультации



АНКЕТА СЛУШАТЕЛЯ ГБУ ДПО «КРИППО»
(заполняется по итогам обучения)

Уважаемые коллеги!

С целью совершенствования качества образовательных услуг Института просим Вас искренне ответить на предлагаемые вопросы.

1. Соответствует ли содержание семинара/консультации Вашим потребностям:

- Полностью соответствует *(перейдите к вопросу 3)*
- Скорее соответствует *(перейдите к вопросу 3)*
- Скорее не соответствует
- Полностью не соответствует
- Затрудняюсь ответить

2. Если содержание семинара/консультации не вполне соответствует Вашим потребностям, то в чем именно проявляется это несоответствие:

- Устаревшая информация
- Неполный охват заявленной проблематики
- Преобладает теория, а хотелось бы больше практической ориентации
- Преобладает практическая ориентация, а хотелось бы больше теории
- Другое _____

| 3. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям? | | Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Затрудняюсь ответить |
|--|--|-----------|------------------|-------------------|------------|-----------------------------|
| 1 | Знание преподавателями преподаваемого предмета | | | | | |
| 2 | Методическая подготовленность преподавателей | | | | | |
| 3 | Отношение преподавателей к слушателям | | | | | |
| 4 | Удобство расписания занятий | | | | | |
| 5 | Состояние учебных помещений | | | | | |

4. Довольны ли Вы новизной знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения?

- Очень доволен(-на)
- Скорее доволен(-на)
- Скорее не доволен(-на)
- Совершенно не доволен(-на)
- Затрудняюсь ответить

5. Полезны ли приобретенные знания, умения и навыки для Вашего профессионального и личного роста?

- Да
- Скорее да
- Скорее нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить

6. Оцените практическую применимость приобретенных знаний, умений и навыков:

- Высокая
- Выше среднего
- Ниже среднего
- Низкая
- Затрудняюсь ответить

7. Рекомендовали бы Вы пройти обучение на данном семинаре / консультации своим коллегами?

- Да
- Скорее да
- Скорее нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить

8. По Вашему мнению, что можно сделать для повышения качества образования в рамках данного семинара / консультации? _____

В заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:

9. Ваш пол:

мужской

женский

10. Ваш возраст:

до 25 лет

36-45 лет

25-35 лет

старше 45 лет

11. Ваше место работы:

профессиональная образовательная организация

другое (укажите, какое) _____

12. Ваша должность (основная): _____

13. Ваша квалификационная категория:

высшая

первая

не имею квалификационной категории

14. Ваш образовательный уровень (ценз):

высшее образование

среднее профессиональное образование

начальное профессиональное образование

Благодарим за сотрудничество!