

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

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ГБУ ДПО «КРИПО»,  
д-р пед. наук, профессор

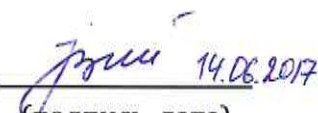
Е. Л. Руднева  
2017 г.



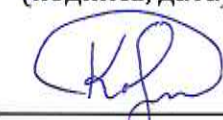
**ОТЧЕТ О НИР**

**ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ ГБУ ДПО «КРИПО»  
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В 2016/2017 УЧЕБНОМ ГОДУ  
(заключительный)**

Проректор по науке,  
д-р ист. наук, профессор

 14.06.2017 В. А. Овчинников  
(подпись, дата)

Руководитель темы,  
канд. экон. наук

 14.06.2017 Д. Г. Кочергин  
(подпись, дата)

Кемерово 2017

## Список исполнителей

Руководитель темы  
канд. экон. наук

  
14.06.2017  
\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Д. Г. Кочергин  
(введение, раздел I,  
заключение)

Научный консультант  
канд. пед. наук, доцент

  
14.06.2017  
\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Л. А. Богданова

Исполнитель темы

  
14.06.2017  
\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Н. А. Максимова  
(раздел II,  
заключение,  
приложения)

## Содержание

Перечень рисунков и таблиц.....	4
ВВЕДЕНИЕ.....	4
I. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	6
а. Общая характеристика респондентов исследования.....	6
б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.....	8
II. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	10
1. Результаты обучения слушателей в институте.....	10
2. Удовлетворенность слушателей качеством образовательных услуг.....	14
2.1. Общий анализ удовлетворенности.....	14
2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	24
2.3. Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинаров / тематических консультаций.....	32
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Анкета для опроса слушателей института.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Анкета для опроса слушателей института (при реализации программ на базе ПОО Кемеровской области).....	41
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Анкета для опроса участников семинара / тематической консультации.....	43

## Перечень рисунков и таблиц

<i>Рисунок 1.</i> Распределение респондентов по месту работы.....	6
<i>Рисунок 2.</i> Распределение респондентов по категориям персонала.....	7
<i>Рисунок 3.</i> Распределение опрошенных педагогических работников по должностям.....	7
<i>Рисунок 4.</i> Оценка респондентами результатов обучения в институте.....	10
<i>Рисунок 5.</i> Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов.....	12
<i>Рисунок 6.</i> Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011–2016/2017 учебных годах.....	15
<i>Рисунок 6.1.</i> Слушатели о системе дистанционного обучения института.....	18
<i>Рисунок 7.</i> Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков.....	19
<i>Рисунок 8.</i> Респонденты о прохождении повторного обучения в институте.....	23
<i>Рисунок 9.</i> Респонденты о содержательных проблемах семинаров / консультаций.....	31
<i>Таблица 1.1.</i> Половозрастное распределение респондентов.....	6
<i>Таблица 1.2.</i> Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.....	9
<i>Таблица 2.</i> Респонденты о результатах обучения по дополнительным профессиональным программам полноте предоставления информации по основным разделам программы.....	13-14
<i>Таблица 3.</i> Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011–2016/2017 учебных годах.....	16
<i>Таблица 4.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2016/2017 учебном году по группам респондентов.....	16
<i>Таблица 5.</i> Структура критериев удовлетворенности по данным 2016/2017 учебного года.....	17
<i>Таблица 6.</i> Оценка различными группами респондентов практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков.....	21
<i>Таблица 7.</i> Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте.....	22
<i>Таблица 8.</i> Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом.....	23
<i>Таблица 9.</i> Динамика удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг по ДПП (2015 / 2016 – 2016 /2017).....	27
<i>Таблица 10.</i> Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	28-31
<i>Таблица 11.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинара / консультации.....	32

## 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 и иных образовательных 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 образовательных программ института.

## I. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

### а. Общая характеристика респондентов исследования

В 2016/2017 учебном году в рамках настоящего исследования были опрошены 2214 человек. Из них 1178 обучались по 18 дополнительным профессиональным программам на 35 курсах повышения квалификации и 2 курсах профессиональной переподготовки, 1036 – на 31 семинаре / тематической консультации. Опросами было охвачено 100 % курсов и семинаров / тематических консультаций, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института.

Согласно полученным данным, большая часть опрошенных – женщины. Более 40 % респондентов относятся к возрастной категории старше 45 лет, а доля слушателей в возрасте младше 25 лет является наименьшей и не превышает 2,5% (см. табл. 1.1).

Таблица 1.1

Половозрастное распределение респондентов, %

Пол	мужской	12,4
	женский	87,6
Возраст	младше 25 лет	2,1
	25-35 лет	22,5
	36-45 лет	35,4
	старше 45 лет	40,0

Образовательный уровень большинства респондентов – высшее образование (93,5 %), среднее профессиональное образование имеют 6,3 % респондентов, начальное профессиональное образование – 0,2 %. Высшую квалификационную категорию имеют 58,5 % респондентов, первую – 27,4 % респондентов, не имеют квалификационной категории 14,1 % опрошенных.

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

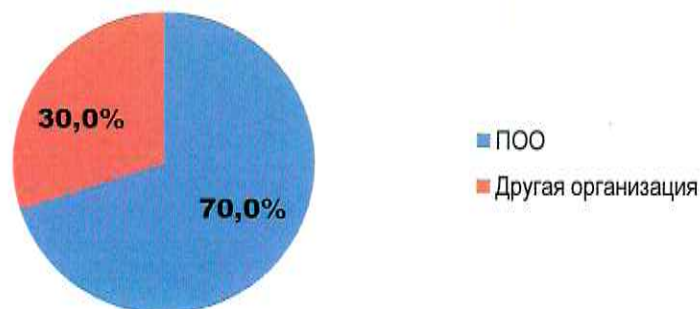


Рисунок 1. Распределение респондентов по месту работы

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 30%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (83,6 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 14,9 % опрошенных, оставшиеся опрошенные – специалисты (рис. 2).



Рисунок 2. Распределение респондентов по категориям персонала

Из опрошенных педагогических работников 49,1 % являются преподавателями, 9,4 % – мастерами производственного обучения, доля методистов, педагогов-психологов, социальных педагогов и других категорий педагогических работников составляет 26,6% (см. рис. 3).

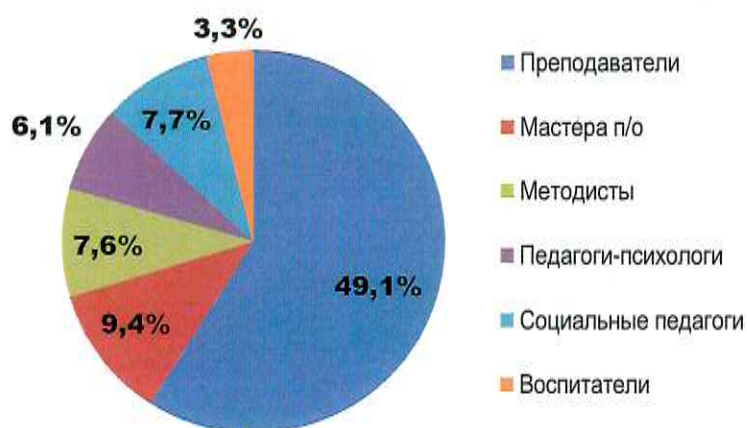


Рисунок 3. Распределение опрошенных педагогических работников по должностям

## 6. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

В качестве метода сбора первичных данных использовался опрос респондентов в форме анкетирования (см. приложения А, Б, В). Анкетирование слушателей проводилось с 19 сентября 2016 г. по 20 мая 2017 г. по завершению курсовой подготовки в учебных аудиториях института или в аудиториях ПОО, на базе которых проводились выездные курсы и семинары / тематические консультации.

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		
		при реализации программ на базе ГБУ ДПО «КРИПО»	при реализации программ на базе ПОО	для участников семинара / тематической консультации
Профессионализм преподавательского состава	Знание преподавателями преподаваемого предмета	8	5	3
	Методическая подготовленность преподавателей	8	5	3
	Отношение преподавателей к слушателям	8	5	3
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	8	-	3
	Состояние учебных помещений	8	-	3
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	8	-	-
	Качество услуг библиотеки	8	-	-
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	8	5	-
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	8	5	-
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	8	5	-
Качество знаний, умений и навыков	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	9	6	4
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	10	7	5
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	11	8	6

## II. 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 (79,5 %) 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 (91,9 %) отметили, что получили достаточно полную и подробную информацию по заявленным темам.

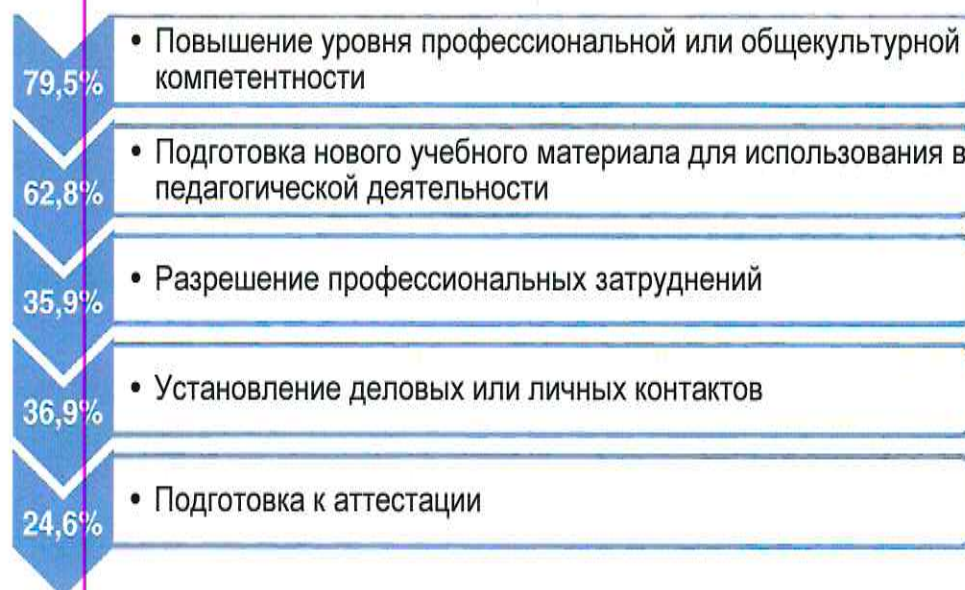


Рисунок 4. Оценка респондентами результатов обучения в институте

Более 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) «Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях» (88,9 %);
- 2) «Комплексное сопровождение профессионального обучения и профессиональной подготовки лиц с ограниченными возможностями здоровья» (86,7 %);

3) «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения» (80,0%).

Наименьшая доля слушателей выделила подготовку нового материала как основной результат обучения в институте по программе «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia» (38,7%). Среди большинства остальных образовательных программ, реализованных в 2016/2017 учебном году, отклонение от среднего значения в меньшую сторону не превышает 10-15 %, что может свидетельствовать о высоком уровне практической направленности обучения в институте.

35,9 % опрошенных выделили разрешение имеющихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Большая часть респондентов также отметила (индекс – 84,7 %), 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.

30,5 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников. Каждый четвертый из опрошенных отметил, что обучение в институте позволило ему хорошо подготовиться к аттестации – это, прежде всего, слушатели программ «Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования» (57,1 %), «Современная библиотека профессиональной образовательной организации: содержание и технологии деятельности» (41,7 %), «Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся» (38,2 %) и «Менеджмент в образовании» (36,4 %).

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

Способствовали ли индивидуальные консультации разрешению имеющихся у Вас профессиональных затруднений?

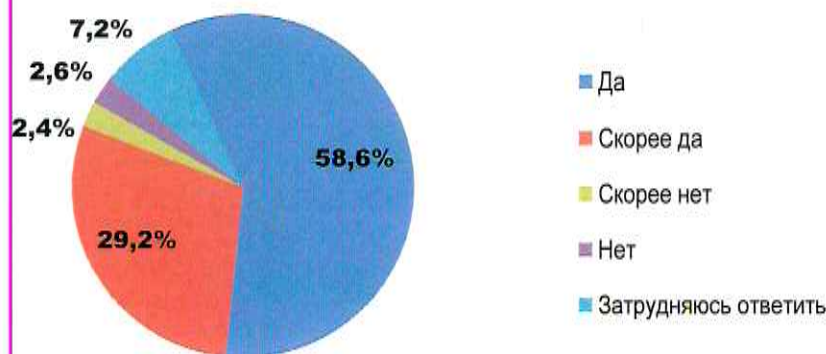


Рисунок 5. Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов

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	3	4	5		6	7	8								
1	2																				
1	Информационно-методическая компетентность педагогических работников	18,8	81,3	56,3	6,3	68,8															100
2	Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования	8,3	66,7	58,3	25,0	58,3															91,7
3	Комплексное сопровождение профессионального обучения и профессиональной подготовки лиц с ограниченными возможностями здоровья	20,0	60,0	33,3	33,3	86,7															100
4	Менеджмент в образовании	36,4	72,7	18,2	9,1	63,6															100
5	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования	57,1	85,7	57,1	14,3	57,1															100
6	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	0	70,0	70,0	10,0	80,0															100
7	Научно-методическая и технологическая компетентность методиста профессиональной образовательной организации	7,1	92,9	57,1	35,7	71,4															100
8	Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkillsRussia	3,9	40,7	39,0	57,9	38,7															96,9
9	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	30,2	86,8	66,0	26,4	79,2															100
10	Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся	38,2	76,5	20,6	36,8	48,5															94,1

1	2	3	4	5	6	7	8
11	Охрана труда и пожарная безопасность	19,4	74,7	39,5	21,9	58,5	91,7
12	Оценка результатов профессиональной деятельности педагогических работников в процессе аттестации как составляющая экспертной компетенции	18,4	73,7	39,5	2,6	47,4	89,5
13	Педагог профессионального образования	26,6	79,5	35,1	19,2	75,0	100
14	Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании	25,0	75,0	25,0	37,5	50,0	100
15	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	36,0	76,5	32,4	19,0	58,9	86,3
16	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования	10,6	70,8	27,8	52,1	71,2	96,6
17	Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи	20,5	93,2	52,3	56,8	70,5	100
18	Современная библиотека профессиональной образовательной организации: содержание и технологии деятельности	41,7	83,3	33,3	50,0	75,0	100
19	Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях	19,9	77,1	18,3	57,9	79,6	91,6
20	Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях	0	77,8	44,4	22,2	88,9	100

## 2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СЛУШАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

### 2.1. Общий анализ удовлетворенности

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2016/2017 учебном году составил 93,6 %, т.е. девять обучающихся из десяти были полностью удовлетворены обучением в институте.

Анализ динамики индекса удовлетворенности показывает, что в отчетном периоде значение данного показателя сократилось на 0,1 %. Однако такого рода негативная динамика не говорит о снижении качества образовательных услуг в 2016/2017 учебном году по сравнению с предыдущим учебным годом, поскольку величина снижения незначительна по сравнению с достигнутым уровнем удовлетворенности. Также следует отметить, что значение индекса удовлетворенности в 2016/2017 учебном году является одним из наибольших 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.

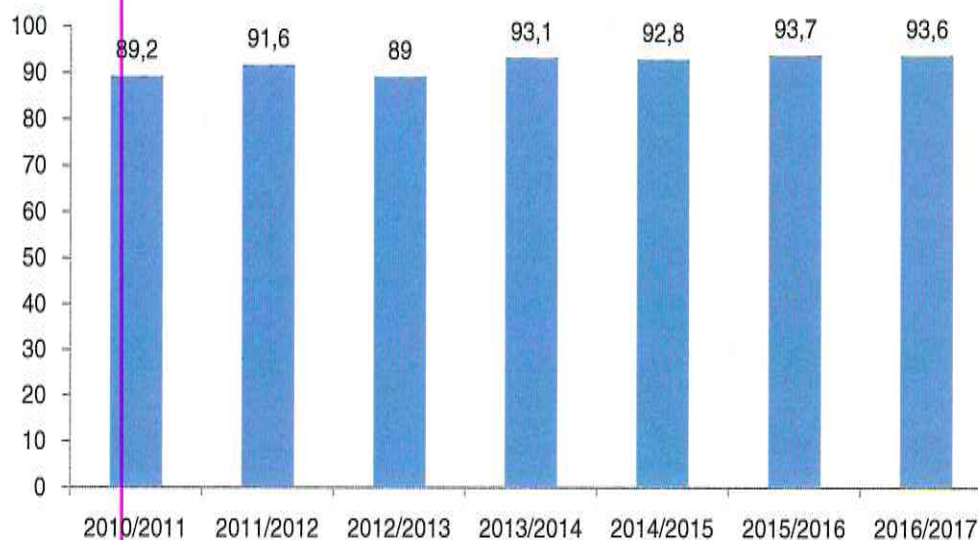


Рисунок 6. Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010/2011 – 2016/2017 учебных годах

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 (97,2 %) 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 – 2016/2017 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	2016/2017 уч. год
Профессионализм преподавательского состава	92,5	94,2	91,6	95,9	96,2	97,4	97,2
Обеспечение образовательного процесса	90,0	93,1	88,4	92,5	94,3	94,4	94,2
Качество знаний, умений и навыков	85,2	87,5	87,1	90,6	87,9	89,2	89,6
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>89,2</b>	<b>91,6</b>	<b>89,0</b>	<b>93,1</b>	<b>92,8</b>	<b>93,7</b>	<b>93,6</b>

В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации (+0,4 %). Показатели, характеризующие профессионализм преподавательского состава и качество обеспечения образовательного процесса сократились на 0,2 %.

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

Анализ удовлетворенности респондентов в разрезе занимаемых ими должностей указывает на отсутствие существенной дифференциации по данному критерию. Так, наиболее удовлетворены образовательными услугами института иные педагогические работники – 95,6 %, несколько меньшую удовлетворенность отметили руководящие работники и мастера производственного обучения – 94,6 % и 93,8 % соответственно. Наконец, наименее удовлетворены преподаватели и специалисты – 92,3 и 92,9 % соответственно.

Таблица 4

Удовлетворенность качеством образовательных услуг  
в 2016/2017 учебном году по группам респондентов

Группы респондентов по занимаемым ими должностям	Удовлетворенность по критерию, %			Индекс удовлетворенности, %
	Профессионализм преподавательско го состава	Обеспечение образовательного процесса	Качество знаний, умений и навыков	
Административно-управленческий персонал	97,3	94,6	92	<b>94,6</b>
Преподаватели	96,4	92,2	88,2	<b>92,3</b>
Мастера производственного обучения	98	94,2	89,2	<b>93,8</b>
Иные педагогические работники	97,9	95,3	93,5	<b>95,6</b>
Специалисты	96,1	95,4	87,1	<b>92,9</b>

В целях осуществления более детального анализа полученных данных обратимся к количественному и качественному анализу критериев удовлетворенности обучающихся в 2016/2017 учебном году (см. табл. 5).

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части отношения преподавателей к слушателям (+0,2 %). Однако в этом учебном году сократились показатели удовлетворенности, характеризующие знания преподавателями преподаваемого предмета и методической подготовленности преподавателей (-0,6 % и -0,3 % соответственно). Вместе с тем некоторые слушатели курсов указывали на дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia». Скорее всего, наличие дублирования материала можно объяснить и снижением уровня удовлетворенности слушателей качеством методического обеспечения образовательного процесса (94,3 %).

В отчетном году, уровень удовлетворенности слушателей по показателю «качество услуг библиотеки», сохраняется на стабильно высоком уровне: отсутствовали замечания слушателей, касающиеся как режима работы библиотеки, так и качества оказываемых ей услуг.

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» снизился на 1,3 %. 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.

Таблица 5

Структура критериев удовлетворенности  
по данным 2016/2017 учебного года

Критерий	Показатель	Индекс удовлетворенности, %		
		2014/2015 уч. год	2015/2016 уч. год	2016/2017 уч. год
Профессионализм преподавательского состава	Знание преподавателями преподаваемого предмета	96,3	98,1	97,5
	Методическая подготовленность преподавателей	95,6	97,0	96,7
	Отношение преподавателей к слушателям	96,7	97,1	97,3
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	94,2	93,3	92,0
	Состояние учебных помещений	95,3	94,3	96,1
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	95,0	94,9	93,7
	Качество услуг библиотеки	96,0	96,0	95,4
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	91,2	91,6	92,4
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	92,9	94,7	94,3
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	95,8	96,2	95,3
Качество знаний, умений и навыков	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	86,7	87,8	87,5
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	92,0	93,1	93,2
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	84,9	86,7	88,0

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии, имеет место позитивная динамика, удовлетворенность по показателю составляет +1,8 %, по сравнению с предыдущим годом. Содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию.

Имеет место незначительное снижение удовлетворенности по критерию «Наличие и доступность современных технических средств обучения» (- 1,2 %). В этом учебном году отсутствовали претензии в части доступа к Интернету в учебных аудиториях. Однако, для курсов, на которых интенсивно использовались компьютеры и мультимедийная техника, характерны претензии слушателей к стабильности работы интерактивных досок, компьютеров в учебных аудиториях и библиотеке. Также присутствовали рекомендации по изменению положения рабочего места преподавателя в ауд. 4.6 и проектора в ауд. 4.4.

В рамках выполнения рекомендаций по повышению уровня удовлетворенности по итогам 2015/2016 уч. г. проведено изучение мнений слушателей о качестве дистанционного обучения в институте (опрашивались слушатели курсов, реализуемых с использованием ДОТ). По результатам опроса можно отметить, что более половины опрошенных не считают систему дистанционного обучения достаточно современной (индексная оценка - 49 %). Неоптимальность системы дистанционного обучения института подтверждается наличием пожеланий по увеличению доли очных занятий в рамках очно-заочных курсов. Среди требований к системе дистанционного обучения присутствует: понятная и удобная структура размещаемых учебных материалов, наличие актуальной информации о преподавателях, возможность просмотра видеолекций и вебинаров, удобная дискуссионная площадка, возможность получения консультации у преподавателей.

**Согласны ли Вы с утверждением: "Используемая институтом система дистанционного обучения является современной"?**

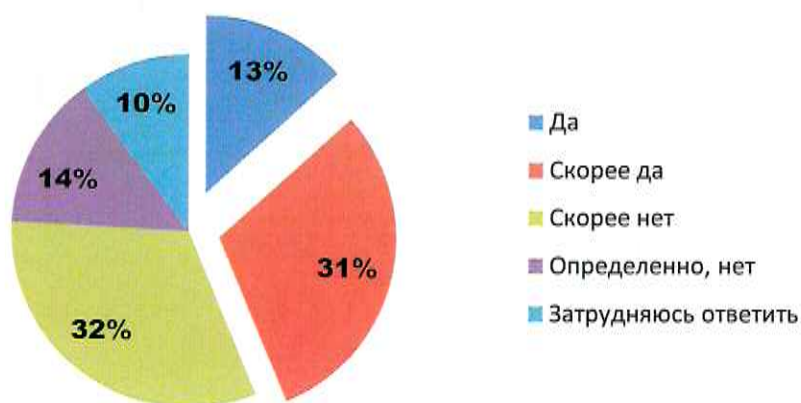


Рисунок 6.1. Слушатели о системе дистанционного обучения института

Имеет место и незначительное повышение удовлетворенности по показателю «консультации у преподавателей и сотрудников института» (+0,8 %). 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: 84,7 % респондентов отметили, что индивидуальные консультации способствовали разрешению имевшихся у них профессиональных затруднений (82,6% в прошлом учебном году).

По мнению слушателей, в отчетном году незначительное снижение комфортности психологического климата в процессе обучения (-0,9 %). 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 (+0,4%) связано с определенным повышением оценок полезности для профессионального и личностного роста (+0,1%) и практической применимости (+1,3 %). Данный блок показателей традиционное 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 практико-ориентированность обучения указывали слушатели программ «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia», «Мониторинг качества

профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения», «Охрана труда и пожарная безопасность», «Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании», «Менеджмент в образовании» и др.

В целях повышения практической направленности программ института, слушатели предлагали приглашать больше преподавателей-практиков для проведения занятий, организовывать тренинги и проблемные семинары, проводить больше выездных занятий и мастер-классов в ПОО города. Важными практико-ориентированными формами занятий, не достаточно часто используемыми на курсах повышения квалификации института по мнению слушателей, также являются круглые столы и иные дискуссионные площадки, позволяющие педагогам обмениваться опытом.

Следует также отметить, что менее всего удовлетворены практической применимостью приобретенных знаний, умений и навыков преподаватели (86,6 %) (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 «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia», «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения», «Охрана труда и пожарная безопасность»), отмечали, что хотели бы увеличить количество часов на практические занятия, по разбору практических ситуаций. 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, государственно-частного партнерства, менеджмента в образовании, движение WSR и др.).

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.

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	73,3	20,7	1,7	0	4,3	<b>91,4</b>
Преподаватели	54,7	40,1	2,6	0,1	2,5	<b>86,6</b>
Мастера п/о	54,4	40,9	0,7	0	4,0	<b>87,2</b>
Специалисты	43,7	50,0	0	0	6,3	<b>84,4</b>
Прочие педагогические работники	69,9	29,1	0,5	0	0,5	<b>92,1</b>

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 (56,9 % и 76,2 %, 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 существенный рост общего уровня удовлетворенности услугами общественного питания (+9,8 %), при этом динамика удовлетворенности в рамках учебного года характеризуется относительной стабильностью. Несмотря на это, более 18,2 % 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.

**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	23,2	53,9	15,8	2,4	4,7	71,0
Проживание в гостинице института	38,4	44,5	5,7	0,7	10,7	82,0

Качество проживания в гостинице института по сравнению с прошлым учебным годом снизилось на 4,2 %: индекс удовлетворенности по этому аспекту составляет 82 %, при этом, полную или частичную неудовлетворенность отметили 6,4 % респондентов. Среди значимых для слушателей проблем, связанных с проживанием в гостинице, можно выделить качество беспроводного доступа к Интернету, а также чистоту помещений.

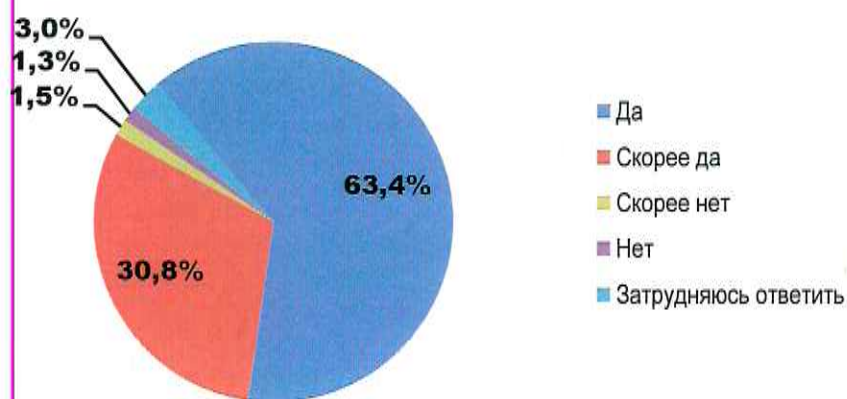
Таким образом, общий анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг института. По их мнению, прослушанные курсы 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 88,4 %, -0,6 % к предыдущему учебному году) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте (см. рис. 8). Многие респонденты (индекс равен 90,6 % -0,1 % к предыдущему учебному году) также указали, что могут рекомендовать пройти обучение по освоенной ими дополнительной профессиональной программе своим коллегам.

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 87,9 % +0,7 % 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 9,5% опрошенных преподавателей хотели бы видеть в институте курсы повышения квалификации по не представленным в настоящее время тематикам. Это на 4,5 % меньше, чем в предыдущем году.

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



**Рисунок 8. Респонденты о прохождении повторного обучения в институте**

**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	69,6	26,9	0,9	0	2,6	91,3
Преподаватели	53,7	40,7	2,5	0,3	2,8	86,2
Мастера п/о	61,5	32,4	3,4	0,7	2,0	87,7
Специалисты	53,3	46,7	0	0	0	88,3
Прочие педагогические работники	71,1	26,8	1,6	0	0,5	91,8

## 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. 10). По 13 программам (т.е. 65 % проанализированных программ) индекс удовлетворенности превышает средние значения, при этом наибольшие значения индекса соответствуют следующим программам:

1) «Менеджмент в сфере ПО: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования» (100 %);

2) «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения» (98,4 %);

3) «Современная библиотека профессиональной образовательной организации: содержание и технологии деятельности» (97,6 %);

4) «Научно-методическая и технологическая компетентность методиста профессиональной образовательной организации» (96,6 %).

По остальным программам (7 программ или 35 %) индекс удовлетворенности находится ниже итогового значения за учебный год, при этом наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили слушатели следующих программ:

1) «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkillsRussia» (89,2 %);

2) «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения» (90,3 %);

3) «Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования» (91,3 %);

4) «Менеджмент в образовании» (92 %).

*ДПП с низкой удовлетворенностью слушателей в предыдущем учебном году*

**«Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения»** (ответственная: Ильченко Л. И.). Удовлетворенность слушателей по программе в отчетном году составила 90,3 %, т.е. повысилась на 8,1 % по сравнению с предыдущим годом. В анализируемом периоде растет оценка профессионализма преподавательского состава (+10,9 %), слушатели дали более высокие оценки методической подготовленности преподавателей и отношению преподавателей к слушателям (+6,1 % и +23,3 % соответственно), а также



практической применимости знаний, умений и навыков (+7,8 %). Несмотря на рост качества методического обеспечения образовательного процесса (+6,7 %), слушатели рекомендовали обеспечить их раздаточным материалом по тематике занятий в виде электронных методических пособий. В целом удовлетворенность слушателей программы имеет низкие показатели по сравнению с другими программами.

**«Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании»** (ответственная: Повесина Т. Н.). В отчетном году индекс удовлетворенности слушателей программы составил 93,8 %, т.е. повысился на 4,2 % по сравнению с предыдущим годом. Положительная динамика связана с ростом оценки профессионализма преподавательского состава (+4,3 %), все слушатели дали высокие оценки знаниям преподавателей, методической подготовленности и отношению преподавателей к слушателям (100 %). Несмотря на высокие оценки качества методического обеспечения образовательного процесса и уровня комфортности психологического климата в процессе обучения (100 %), слушатели были не вполне удовлетворены новизной знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения и полезностью знаний, умений и навыков для профессионального и личностного роста – 84,4 % (-1,9 % по сравнению с предыдущим годом).

*ДПП с низкой удовлетворенностью слушателей в отчетном учебном году*

**«Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia»** (ответственный: Казаков А. Ю.) слушатели данной программы отметили наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг института в 2016/2017 учебном году – 89,2 % (-4,5 % по сравнению с предыдущим годом). Слушатели остались не вполне довольны удобством расписания занятий, т. к. курсы проходили в конце учебного года, что совпало со временем подготовки отчетов в образовательных организациях (удовлетворенность по позиции – 88 %, что ниже среднего значения); а также низкой доступностью консультаций у преподавателей (90,1 %). Кроме того, слушатели отмечали, что имело место частичное дублирование информации разными лекторами – данное замечание отразилось в относительно низкой оценке новизны знаний, умений и навыков (79,6 %). Опрошенные остались не вполне удовлетворены практико-ориентированностью обучения (78,9 %), что выразилось в рекомендациях по введению практических занятий по курсу (использование специальных программ, пробное составление и / или заполнение типовых договоров / протоколов), приглашению специалистов-практиков по отдельной компетенции.

**«Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования»** (ответственная: Сахарова В. И.).

Удовлетворенность по программе составила 91,3 %, при этом имеет место положительная динамика удовлетворенности (+1,3 % по сравнению с предыдущим годом). Несмотря на это, имеет место снижение показателей полезности и практической применимости знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста (-1,2 % и -1,9 % соответственно). В анализируемом периоде растет показатель, характеризующий обеспечение образовательного процесса (+6,7 %), слушатели дали более высокие оценки консультации у преподавателей Института (+23,8 %), а также качеству методического обеспечения образовательного процесса и уровень комфортности психологического климата в процессе обучения (+2,9 % и +2 % соответственно).

В отчетном учебном году было реализовано 16 программ, которые реализовывались и в предыдущем учебном году. Для них рассчитаны изменения индекса удовлетворенности (табл. 9). Согласно результатам опросов, большинство программ (11 программ или 69 %) характеризуются положительной динамикой индекса удовлетворенности, меньшая часть (5 программ или 31 %) – отрицательной динамикой.

Таблица 9

Динамика удовлетворенности слушателей  
качеством образовательных услуг по ДПП (2015 / 2016 – 2016 /2017)

<p><b>ДПП с отрицательной динамикой удовлетворенности</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkillsRussia – 89,2 % (-4,5 %)</li> <li>– Менеджмент в образовании – 92 % (-3,1 %)</li> <li>– Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи – 96,8 % (-0,3 %)</li> <li>– Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности – 93,3 % (-0,3 %)</li> </ul>
<p><b>ДПП с положительной динамикой удовлетворенности</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях – 93,8 % (+0,2 %)</li> <li>– Охрана труда и пожарная безопасность – 92,7 % (+0,5 %)</li> <li>– Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования – 94,5 % (+0,6 %)</li> <li>– Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования – 91,3 % (+1,3 %)</li> <li>– Информационно-методическая компетентность педагогических работников – 93,6 % (+1,8 %)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Менеджмент в сфере ПО: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования – 100 % (+3,7 %)</li> <li>– Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании – 93,8 % (+4,2 %)</li> <li>– Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения – 98,4 % (+7 %)</li> <li>– Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения – 90,3 % (+8,1 %)</li> </ul>
--	--

*ДПП с худшей динамикой удовлетворенности слушателей*

**«Менеджмент в образовании»** (ответственная: Филиппева С. В.) Удовлетворенность слушателей в отчетном году составляет 92 %, при этом имеет место снижение индекса удовлетворенности слушателей программы на 3,1 % по сравнению с прошлым годом. Снижаются показатели, характеризующие профессионализм преподавательского состава (- 2,3 % по сравнению с прошлым годом) и качество знаний, умений и навыков (- 5,5 % по сравнению с прошлым годом).

**«Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia»** (ответственный: Казаков А. Ю.). Рассмотрены выше.

*ДПП с лучшей динамикой удовлетворенности слушателей*

**«Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения»** (ответственные: Понамарева Е. В., Траут Д. В.). Удовлетворенность слушателей в отчетном году составляет 98,4 %, т.е. + 7 % по сравнению с прошлым годом. Изменения связаны с высокими оценками методической подготовленности преподавателей, отношением преподавателей к слушателям и уровнем комфортности психологического климата в процессе обучения (99,5 %). Среди содержательных рекомендаций слушателей данной программы можно выделить увеличение количества часов на очную форму обучения с практическими заданиями, проведение мастер-классов по профессиональным пробам.

**«Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения»** (ответственная: Ильченко Л. И.). Рассмотрены выше.

Таблица 10

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

ДПП	Менеджмент в сфере ПО: учебный процесс, экономика, государственно- общественная система оценки качества образования	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	Современная библиотека профессиональной образовательной организации: содержание и технологии деятельности	Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи	Научно-методическая и технологическая компетентность методиста профессиональной образовательной организации
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>100</b>	<b>98,4</b>	<b>97,6</b>	<b>96,8</b>	<b>96,6</b>
Знание преподавателями преподаваемого предмета	100	100	100	99,4	100
Методическая подготовленность преподавателей	100	99,5	100	99,4	100
Отношение преподавателей к слушателям	100	99,5	100	99,4	98,2
Удобство расписания занятий	-	-	-	-	96,4
Состояние учебных помещений	-	-	-	-	96,2
Наличие и доступность современных технических средств обучения	-	-	-	-	100
Качество услуг библиотеки	-	-	-	-	97,2
Консультации у преподавателей Института	100	96,7	100	97,2	100
Качество методического обеспечения образовательного процесса	100	98,1	100	96,0	96,4
Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100	99,5	97,9	96,6	96,4
Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	100	97,2	89,6	92,6	91,1
Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста	100	97,6	97,9	97,2	96,4
Практическая применимость знаний, умений и навыков	100	97,1	93,8	93,2	91,1

Критерии удовлетворенности

Продолжение таблицы 9

ДПП	Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся	Оценка результативности профессиональной деятельности педагогических работников в процессе аттестации как составляющая экспертной компетенции	Комплексное сопровождение профессионального обучения и профессиональной подготовки лиц с ОВЗ	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования	Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>96,5</b>	<b>95,8</b>	<b>95,7</b>	<b>94,5</b>	<b>94,5</b>
Знание преподавателями преподаваемого предмета	98,8	98,0	98,3	99,4	97,2
Методическая подготовленность преподавателей	99,2	96,7	96,7	98,2	94,4
Отношение преподавателей к слушателям	99,2	98,7	100	98,0	97,2
Удобство расписания занятий	-	96,7	93,3	92,4	94,4
Состояние учебных помещений	-	99,3	100	97,7	97,2
Наличие и доступность современных технических средств обучения	-	94,1	98,3	93,0	97,2
Качество услуг библиотеки	-	90,8	86,7	93,1	91,7
Консультации у преподавателей Института	98,0	88,8	98,3	94,1	91,7
Качество методического обеспечения образовательного процесса	97,6	96,7	98,3	94,5	97,2
Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	98,0	96,7	100	96,4	94,4
Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	91,4	93,4	88,3	88,2	94,4
Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	94,9	97,4	91,7	94,9	91,7
Практическая применимость знаний, умений и навыков	91,7	95,8	90,0	87,8	91,7

Критерии удовлетворенности

Продолжение таблицы 9

ДПП	Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях	Практики государственного партнерства в профессиональном образовании	Информационно-методическая компетентность педагогических работников	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	Педагог профессионального образования
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>93,8</b>	<b>93,8</b>	<b>93,6</b>	<b>93,3</b>	<b>92,9</b>
Знание преподавателями преподаваемого предмета	98,1	100	95,3	97,6	97,8
Методическая подготовленность преподавателей	97,6	100	98,4	96,9	96,2
Отношение преподавателей к слушателям	97,6	100	96,9	96,6	96,3
Удобство расписания занятий	94,7	100	93,8	93,7	84,3
Состояние учебных помещений	97,3	100	96,9	97,6	87,7
Наличие и доступность современных технических средств обучения	93,4	96,4	92,2	95,4	90,7
Качество услуг библиотеки	88,9	87,5	82,7	81,9	83,5
Консультации у преподавателей Института	93,3	93,8	96,4	91,7	88,3
Качество методического обеспечения образовательного процесса	94,8	100	92,2	95,4	92,5
Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	95,8	100	93,8	95,3	93,4
Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	85,7	84,4	86,7	86,5	88,2
Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста	94,3	84,4	95,0	93,0	93,9
Практическая применимость знаний, умений и навыков	87,3	84,4	92,2	86,9	88,9

Критерии удовлетворенности

Продолжение таблицы 9

ДПП	Охрана труда и пожарная безопасность	Менеджмент в образовании	Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkillsRussia
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>92,7</b>	<b>92,0</b>	<b>91,3</b>	<b>90,3</b>	<b>89,2</b>
Знание преподавателями преподаваемого предмета	96,0	93,2	97,7	97,5	94,7
Методическая подготовленность преподавателей	94,1	90,9	95,5	95,0	93,2
Отношение преподавателей к слушателям	96,5	97,7	90,9	90,0	97,2
Удобство расписания занятий	90,4	97,7	86,4	97,5	88,0
Состояние учебных помещений	99,3	100	95,5	92,5	95,5
Наличие и доступность современных технических средств обучения	95,2	95,5	95,5	82,5	92,7
Качество услуг библиотеки	87,2	92,5	91,7	84,4	83,7
Консультации у преподавателей Института	91,6	93,2	91,7	97,5	90,1
Качество методического обеспечения образовательного процесса	91,6	95,0	97,5	90,0	90,8
Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	97,0	93,2	84,1	90,0	93,6
Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	86,3	84,1	87,5	85,0	79,6
Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста	94,2	93,2	91,7	87,5	86,1
Практическая применимость знаний, умений и навыков	86,0	84,1	85,4	80,0	78,9

Критерии удовлетворенности

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

В 2016/2017 учебном году в опросе принимали участие не только слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки, но и участники семинаров / тематических консультаций института (1036 человек). Результаты опроса показали, что большинство слушателей остались полностью удовлетворены содержанием семинаров и консультаций (индекс – 96,5 %, +2,0% к предыдущему году).

Более половины опрошенных указали на неполный охват заявленной проблематики на семинаре / консультации (см. рис. 9). Среди тех, кто был не вполне доволен содержательной частью, менее половины опрошенных указывали на недостаток практической ориентации (41,7 %). При этом были и такие слушатели, которым, наоборот, не хватило теоретических знаний, но их – меньшинство (8,3 %).

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

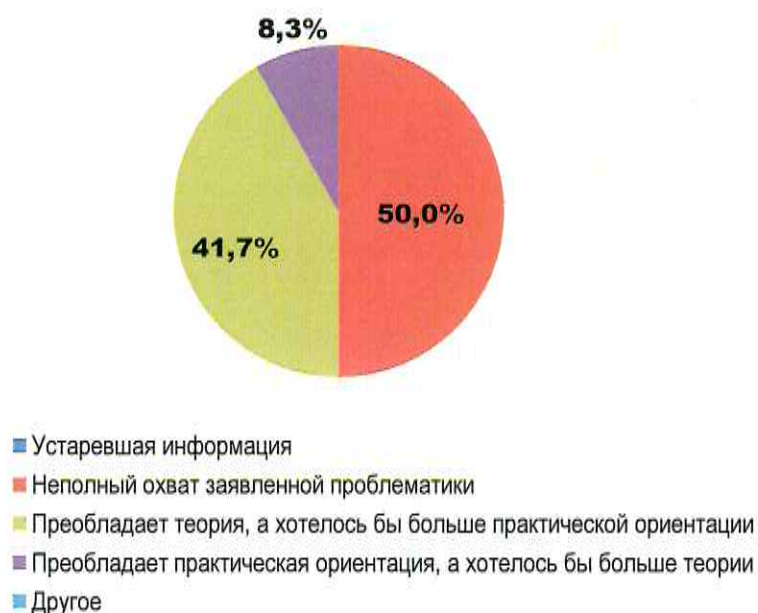


Рисунок 9. Респонденты о содержательных проблемах семинаров / консультаций

Индекс удовлетворенности качеством семинаров / консультаций несколько выше, чем удовлетворенность курсами – он составил 96,5 %. 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 94,3 % (см. табл. 11).



Таблица 11

Удовлетворенность качеством образовательных услуг  
в рамках семинаров / консультаций

Критерий	Удовлетворенность, %
1. Знание преподавателями преподаваемого предмета	98,6
2. Методическая подготовленность преподавателей	98,0
3. Отношение преподавателя к слушателям	99,2
4. Удобство расписания занятий	96,0
5. Состояние учебных помещений	97,7
6. Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	92,5
7. Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	95,9
8. Практическая применимость знаний, умений и навыков	94,3
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>96,5</b>

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 2016/2017 учебном году приняли участие 2214 человек, обучавшихся по 18 дополнительным профессиональным программам на 35 курсах повышения квалификации и по 2 программам профессиональной переподготовки, а также на 31 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 30%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (83,6 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 14,9 % опрошенных, оставшиеся опрошенные – специалисты. Среди опрошенных педагогических работников большинство являются преподавателями и мастерами производственного обучения.

Основным результатом обучения в институте для большинства опрошенных (79,5 %) 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. 36,9 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, а 35,9 % опрошенных выделили разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Четвертая часть опрошенных отметили, что обучение позволило им хорошо подготовиться к аттестации. 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 2016/2017 учебном году составил 93,6 %, т.е. девять обучающихся из десяти были полностью удовлетворены обучением в институте.

Анализ динамики индекса удовлетворенности показывает, что в отчетном периоде значение данного показателя сократилось на 0,1 %. 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 (97,2 %) выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям. По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, также имеет место позитивная динамика – значение этого показателя увеличилось на 0,4 %. Показатели, характеризующие профессионализм преподавательского состава и качество обеспечения образовательного процесса немного сократились на 0,2 %.

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части отношения преподавателей к слушателям (+0,2 %). Однако в этом учебном году сократились показатели удовлетворенности, характеризующие знания преподавателями преподаваемого предмета и методической подготовленности преподавателей (-0,6 % и -0,3 % соответственно). Вместе с тем некоторые слушатели курсов указывали на дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ. Скорее всего, наличием дублирования материала можно объяснить и снижение уровня удовлетворенности слушателей качеством методического обеспечения образовательного процесса (94,3 %, - 0,4 % к предыдущему году).

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

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии, имеет место позитивная динамика, удовлетворенность по показателю составляет +1,8 %, по сравнению с предыдущим годом. Содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию.

Имеет место незначительное снижение удовлетворенности по критерию «Наличие и доступность современных технических средств обучения» (- 1,2 %). В этом учебном году отсутствовали претензии в части

доступа к Интернету в учебных аудиториях. Однако, для курсов, на которых интенсивно использовались компьютеры и мультимедийная техника, характерны претензии слушателей к стабильности работы интерактивных досок, компьютеров в учебных аудиториях и библиотеке. Также присутствовали рекомендации по изменению положения рабочего места преподавателя и проектора в ауд. 4.4 и 4.6

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» снизился на 1,3 %. Следует также отметить, что в этом учебном году практически 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. Однако результаты опросов указывают на другую тенденцию: все больше респондентов хотели бы проходить обучение на курсах с использованием дистанционной формы обучения.

В рамках выполнения рекомендаций по повышению уровня удовлетворенности по итогам 2015/2016 уч. г. проведено изучение мнений слушателей о качестве дистанционного обучения в институте (опрашивались слушатели курсов, реализуемых с использованием ДОТ). Установлено, что более половины опрошенных не считают систему дистанционного обучения достаточно современной (индексная оценка - 49 %). Неоптимальность системы дистанционного обучения института подтверждается наличием пожеланий по увеличению доли очных занятий в рамках очно-заочных курсов. Среди требований к системе дистанционного обучения присутствует: понятная и удобная структура размещаемых учебных материалов, наличие актуальной информации о преподавателях, возможность просмотра видеолекций и вебинаров, удобная дискуссионная площадка, возможность получения консультации у преподавателей.

Рост удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (+0,4 %) связан с определенным повышением оценок полезности для профессионального и личностного роста (+0,1%) и практической применимости (+1,3 %). Данный блок показателей традиционное 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.

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 88,4 %) 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 87,9 %, +0,7 % 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.:

#### *Образовательные программы в очной форме*

- увеличить количество выездных занятий и экскурсий в ПОО в рамках курсовой подготовки;
- разработать и реализовывать занятия с демонстрацией видеуроков и их педагогическим анализом, в т.ч. с использованием видеоматериалов конкурса «Преподаватель года»;
- ввести дополнительные консультации по компьютерному оформлению практических результатов обучения;
- повысить качество презентационных материалов преподавателей;
- в 2017/2018 уч. году изучить запросы слушателей в части практико-ориентированного обучения; в дальнейшем учитывать данные запросы при разработке новых и корректировке существующих ДПП.

#### *Дистанционные образовательные программы*

- рассмотреть возможность обновления используемой системы дистанционного обучения или ее замены;
- продолжить разработку и реализацию занятий в виде вебинаров; рассмотреть возможность создания видеолекций;

- при очно-заочной форме обучения первоначально проводить очную (установочную) сессию, затем – дистанционную;
- предусмотреть возможность дистанционного обучения по ДПП «Охрана труда и пожарная безопасность» и «Теория и практика использования информационных технологий в ПОО»;
- в 2017/2018 уч. году изучить мнение слушателей о желаемом соотношении очного и дистанционного обучения в целях оптимизации дистанционных образовательных программ института.

#### *Инфраструктура института*

- осуществлять «адресное» техническое сопровождение ДПП и их крупных модулей, в которых интенсивно используются компьютеры и мультимедийная техника;
- оптимизировать рабочие места преподавателей и размещение проекторов в компьютерных классах (ауд. 4.4, 4.6);
- обеспечить доступность сети wi-fi во всех номерах общежития института;
- тщательнее контролировать чистоту помещений общежития.

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

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

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

**8. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям?**

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

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 Институтом, 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 заключении 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): \_\_\_\_\_

<b>5. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям?</b>		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 Институтом, 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 заключении 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 «КРИПО»**  
**(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 \_\_\_\_\_

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

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

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

**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
- Затрудняюсь ответить
- Ниже среднего
- Низкая

**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 заключениесообщите, 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!*