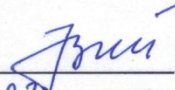


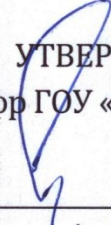
Государственное образовательное учреждение
«Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»

Лаборатория социологических исследований

СОГЛАСОВАНО
Проректор по научной работе

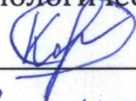

В. А. Овчинников
«23» июня 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГОУ «КРИПО»


Е. Л. Руднева
«23» июня 2014 г.

ОТЧЕТ
о результатах исследования
удовлетворенности слушателей ГОУ «КРИПО»
качеством образовательных услуг в 2013-2014 учебном году

Заведующий лабораторией
социологических исследований


Д. Г. Кочергин
«23» июня 2014 г.

Содержание

Перечень рисунков и таблиц	3
Введение	4
1 Основные характеристики исследования	6
1.1 Общая характеристика респондентов исследования.....	6
1.2 Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг	8
2 Профессиональные затруднения слушателей.....	10
3 Результаты обучения слушателей в институте.....	12
4 Удовлетворенность слушателей качеством образовательных услуг.....	16
4.1 Общий анализ удовлетворенности	16
4.1 Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	24
Заключение.....	32
Приложение А. Анкета для опроса слушателей института (в начале обучения)....	35
Приложение Б. Анкета для опроса слушателей института (по итогам обучения)..	37

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> Респонденты о способах разрешения профессиональных затруднений в процессе обучения в институте.....	8
<i>Рисунок 5.</i> Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов.....	9
<i>Рисунок 6.</i> Оценка респондентами результатов обучения в институте.....	10
<i>Рисунок 7.</i> Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2013-2014 учебных годах.....	14
<i>Рисунок 8.</i> Динамика индекса удовлетворенности респондентов качеством услуг общественного питания в 2012-2013 и 2013-2014 учебных годах.....	20
<i>Рисунок 9.</i> Респонденты о прохождении повторного обучения в институте.....	21
<i>Рисунок 10.</i> Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом.....	22
<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 и полноте предоставления информации по основным разделам программы.....	12
<i>Таблица 3.</i> Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2013-2014 учебных годах.....	15
<i>Таблица 4.</i> Структура критериев удовлетворенности по данным 2013-2014 учебного года.....	17
<i>Таблица 5.</i> Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте.....	21
<i>Таблица 6.</i> Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	26

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 ГОУ «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;
- 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;
- совершенствование механизма предоставления и повышение качества информации, используемой при подготовке управленческих решений, направленных на совершенствование образовательного процесса в институте.

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 используются две анкеты, разработанные сотрудниками лаборатории социологических исследований. Опрос перед началом обучения направлен на выявление профессиональных затруднений слушателей как в рамках тематики выбранной ими программы обучения, так и за ее пределами, что позволяет кураторам оперативно реагировать на существующие затруднения и информационные запросы слушателей. В рамках итогового опроса

слушателю предлагается оценить результативность обучения по программе ДПО и отметить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг института, что, прежде всего, является механизмом «обратной связи».

Для расчета индекса удовлетворенности используется шкала Лайкерта («полностью удовлетворен», «частично удовлетворен», «частично не удовлетворен», «полностью не удовлетворен», «затрудняюсь ответить») и система критериев удовлетворенности, включающая:

1) профессионализм преподавательского состава – знание преподавателями преподаваемого предмета, их методическая подготовленность и отношение к слушателям (доброжелательность, корректность и др.);

2) уровень обеспечения образовательного процесса – состояние аудиторного фонда и библиотеки, удобство расписания занятий и др.;

3) качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения, их практическая значимость и применимость.

1 ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1 Общая характеристика респондентов исследования

В 2013-2014 учебном году в рамках настоящего исследования были опрошены 967 человек, обучавшихся по 26 дополнительным профессиональным программам на 41 курсе повышения квалификации и по 1 программе профессиональной переподготовки. Таким образом, опросами было охвачено 100 % курсов, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института.

Согласно полученным данным, большая часть опрошенных – женщины. Более половины 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	14,3
	женский	85,7
Возраст	младше 25 лет	3,0
	25-35 лет	18,6
	36-45 лет	27,4
	старше 45 лет	50,9

Образовательный уровень (ценз) большинства респондентов – высшее профессиональное образование (83,4 %), среднее профессиональное образование имеют 16,1 % респондентов, начальное профессиональное образование – 0,5 %. Высшую квалификационную категорию имеют 42,4 % респондентов, первую – 23,3 % респондентов, вторую – 15,8 %, не имеют квалификационной категории 18,5 % опрошенных. За последние 5 лет респонденты в среднем повышали свою квалификацию 1,6 раз, при этом преимущественно в институте (64,5 %).

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

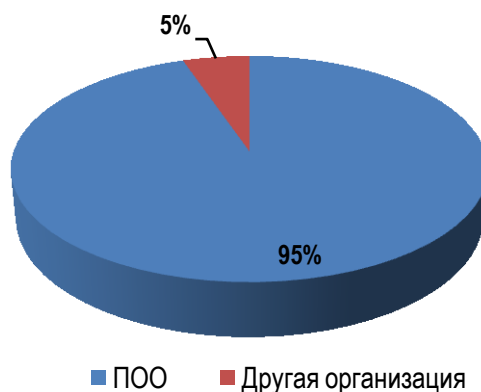


Рисунок 1. Распределение респондентов по месту работы

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 5%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования

Большую часть опрошенных (89 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 9 % опрошенных, оставшаяся часть опрошенных – специалисты (см. рис. 2).

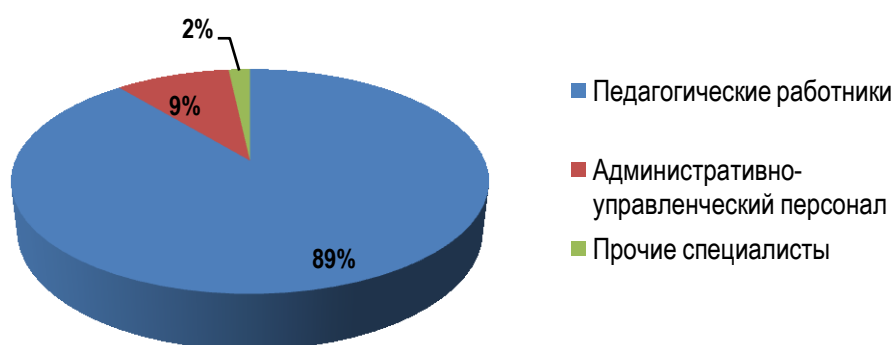


Рисунок 2. Распределение респондентов по категориям персонала

Из опрошенных педагогических работников 68 % являются преподавателями, 24 % – мастерами производственного обучения, доля методистов, педагогов-психологов, социальных педагогов и других категорий педагогических работников составляет около 8 % (см. рис. 3).

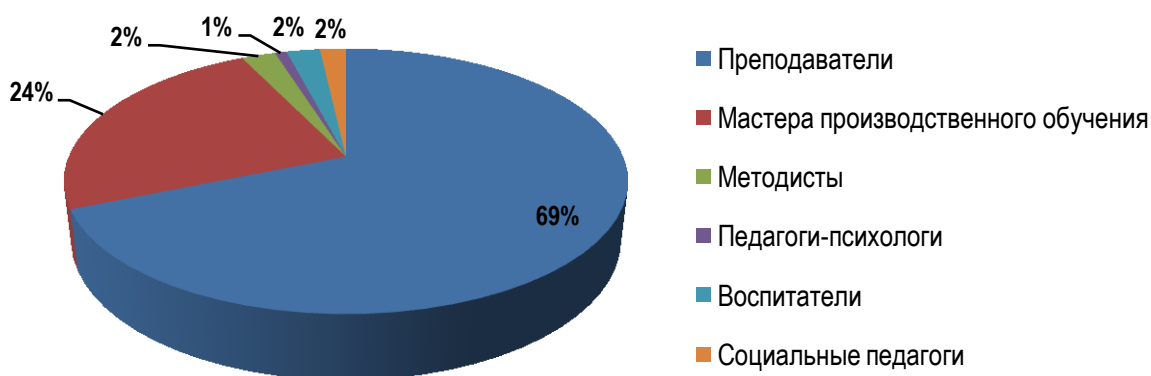


Рисунок 3. Распределение опрошенных педагогических работников по должностям

1.2 Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

В качестве метода сбора первичных данных использовался опрос респондентов в форме анкетирования (см. приложение А, приложение Б). Анкетирование слушателей проводилось с 16 сентября 2013 г. по 25 мая 2014 г.

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 респонден-

тов, 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	9
	Методическая подготовленность преподавателей	9
	Отношение преподавателей к слушателям	9
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	9
	Состояние учебных помещений	9
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	9
	Качество услуг библиотеки	9
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	9
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	9
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	9
Качество знаний, умений и навыков	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	10
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	11
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	12

2 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗАТРУДНЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ

По данным исследования, большинство слушателей испытывают профессиональные затруднения, связанные с тематикой выбранной программы. При этом в целях разрешения имеющихся затруднений многие из опрошенных (43,5 %) предпочитают обмениваться опытом с коллегами в процессе учебы в институте. Не менее важным для обучающихся является и получение дополнительных (углубленных) теоретических знаний по одному или нескольким разделам (темам) программы (см. рис. 4).

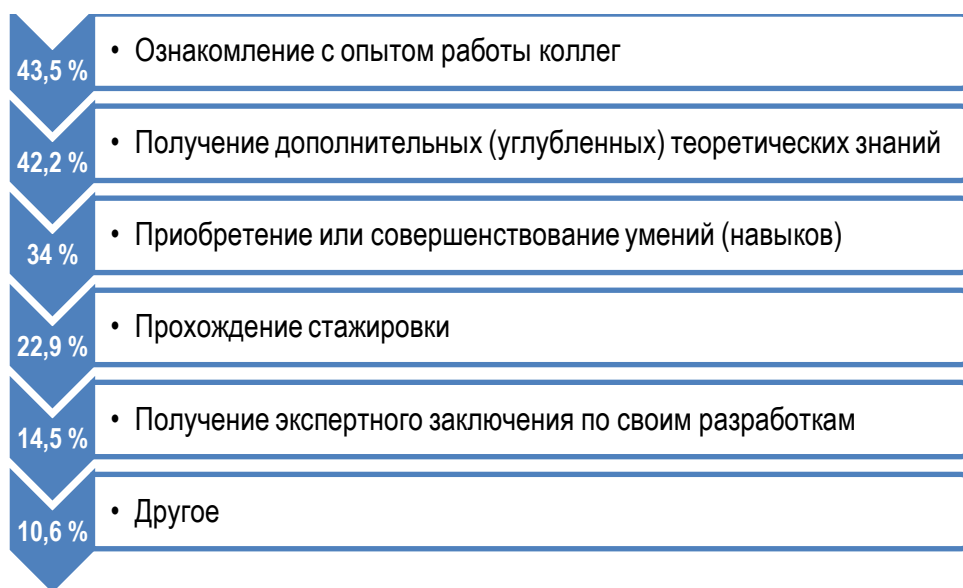


Рисунок 4. Респонденты о способах разрешения профессиональных затруднений в процессе обучения в институте

Порядка трети опрошенных отметили, что хотели бы приобрести или усовершенствовать определенные умения и навыки для разрешения имеющихся профессиональных затруднений. Как правило, в рамках этой позиции указывались умения и навыки, на формирование и развитие которых была направлена конкретная образовательная программа (например, «составление портфолио» для программы «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»). Однако помимо подобных специфических умений и навыков, многие слушатели отмечали, что хотели бы овладеть основами «компьютерной грамотности» и усовершенствовать навыки работы с ПК.

Стажировка как форма разрешения профессиональных затруднений важна для 22,9 % опрошенных – это, преимущественно мастера производственного обучения. Наконец, на необходимость получения экспертного заключения по своим разработкам указало наименьшее число опрошенных – 14,5 %.

Около 8 % опрошенных указали, что им необходима индивидуальная консультация преподавателей или сотрудников института по тематике вы-

бранной ими программы обучения; 15 % опрошенных отметили необходимость индивидуальной консультации по теме, не связанной с тематикой выбранной ими программы. Среди тем, интересующих респондентов, можно выделить следующие наиболее «популярные» темы:

- 1) аттестация педагогических работников, в т.ч. составление портфолио;
- 2) разработка образовательных программ в соответствии с требованиями ФГОС, в т.ч. разработка контрольно-оценочных средств и контрольно-измерительных материалов;
- 3) информационные технологии в образовательной деятельности, в т.ч. работа с интерактивной доской, сетевыми ресурсами, создание мультимедийных презентаций, разработка электронных учебно-методических комплексов и т.д.

Согласно результатам анкетирования по итогам обучения в институте более 40 % респондентов указали, что разрешение профессиональных затруднений стало для них одним из основных результатов обучения (см. п. 3). Большая часть респондентов также отметила (индекс – 81,1 %), 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.



Рисунок 5. Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ В ИНСТИТУТЕ

Анализ данных, полученных в рамках опросов по итогам обучения в институте, показал, что основным результатом обучения для большинства опрошенных (85,8 %) стало повышение уровня профессиональной или общекультурной компетентности (см. рис. 6). На повышение профессиональной компетентности также указывает и рост уровня знаний, умений и навыков слушателей по тематике выбранной программы, измеренного на основе самооценки по 10-балльной шкале – в среднем с 4,5 баллов (перед началом обучения) до 7,9 баллов (по итогам обучения).

Результативность обучения и удовлетворенность им во многом зависит от полноты предоставления информации по основным темам образовательной программы. По данным исследования, большинство опрошенных (90,7 %) отметили, что получили достаточно полную и подробную информацию по заявленным темам.

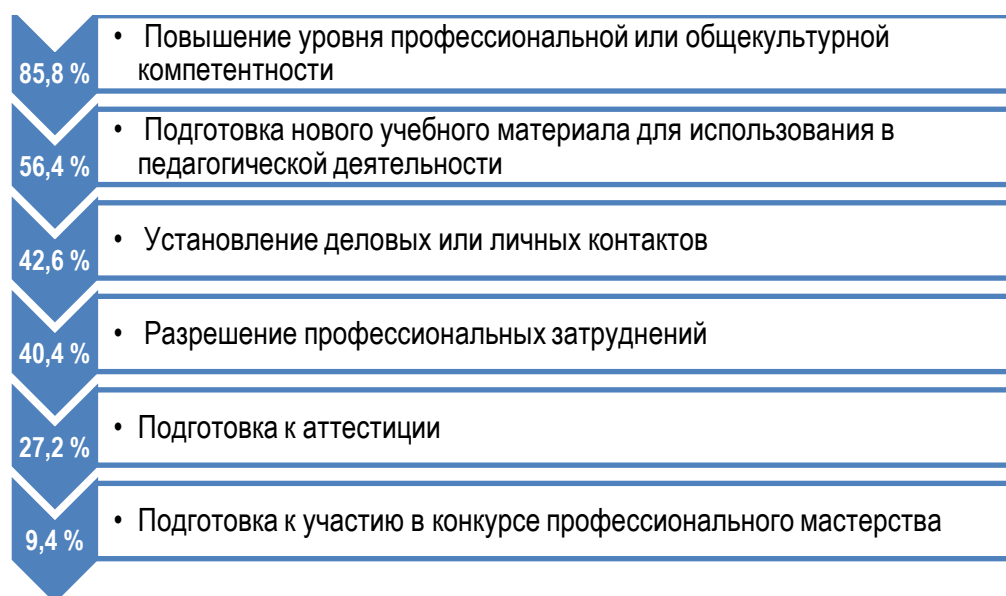


Рисунок 6. Оценка респондентами результатов обучения в институте

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) «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи» (100 %);
- 2) «Создание электронных образовательных средств учебного назначения» (95 %);

- 3) «Управление персоналом» (80 %);
- 4) «Андрагогические и методические основы организации обучения взрослых» (77,8 %);
- 5) «Разработка программных продуктов учебного назначения с использованием специализированных инструментальных сред» (76,9 %)

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

- 1) «Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя» (0 %);
- 2) «Менеджмент в образовании» (14,3 %);
- 3) «Охрана труда и пожарная безопасность» (37,3 %);
- 4) «Свободное программное обеспечение в образовательном процессе учреждений профессионального образования» (35 %);

Стоит отметить, что программы, приведенные выше, не предусматривали разработку нового учебного материала в качестве основного результата обучения, что объясняет низкие значения рассматриваемого индикатора. Среди большинства остальных образовательных программ, реализованных в 2012-2013 учебном году, отклонение от среднего значения в меньшую сторону не превышает 10-15 %, что может свидетельствовать о высоком уровне практической направленности обучения в институте.

42,6 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, а 40,4 % опрошенных выделили разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Более четверти опрошенных отметили, что обучение в институте позволило им хорошо подготовиться к аттестации – это, прежде всего, слушатели программ «Содействие профессиональному становлению выпускников учреждений профессионального образования» (50 % опрошенных по программе) и «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности» (48,4 %). Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 9,4 % опрошенных.

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	Андрагогические и методические основы организации обучения взрослых	11,1	100,0	44,4	33,3	77,8	11,1	100,0
2	Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки УПО	8,3	91,7	66,7	58,3	50,0	0,0	100,0
3	Комплексное сопровождение обучающихся в УПО по профилактике социально значимых заболеваний	0,0	87,5	12,5	25,0	50,0	0,0	100,0
4	Менеджмент в образовании	17,4	100,0	42,9	64,3	14,3	0,0	100,0
5	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования	8,7	95,6	43,5	78,3	47,8	0,0	73,9
6	Методическая служба УПО в условиях реализации ФГОС нового поколения	7,4	85,2	70,4	66,7	63,0	3,7	77,8
7	Модульные программы профессионального обучения учащихся в соответствии с потребностями работодателей	26,7	86,7	66,7	63,3	63,3	6,7	96,7
8	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	16,8	84,4	49,4	29,7	68,7	3,6	84,4
9	Нормативно-правовое обеспечение деятельности УПО	0,0	100,0	60,0	40,0	80,0	20,0	100,0
10	Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в УПО	35,7	78,6	23,4	50,0	53,6	3,6	72,3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Организация и содержание внеаудиторной работы в УПО по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся	21,7	91,3	26,1	30,4	69,6	8,7	95,7
12	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	0,0	94,1	35,3	23,5	76,5	0,0	100,0
13	Охрана труда и пожарная безопасность	16,8	92,5	45,3	37,2	37,7	1,1	85,8
14	Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя	0,0	61,1	61,1	0,0	50,0	0,0	100,0
15	Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании	28,0	88,0	44,0	60,0	52,0	0,0	100,0
16	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	48,4	81,4	37,5	42,0	54,6	0,0	90,9
17	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников УПО	11,1	73,7	24,9	50,6	43,3	30,9	87,1
18	Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи	0,0	100,0	30,8	46,2	100,0	0,0	100,0
19	Разработка программных продуктов учебного назначения с использованием специализированных инструментальных сред	19,2	88,5	30,8	23,1	76,9	3,9	88,5
20	Свободное программное обеспечение в образовательном процессе УПО	10,0	85,0	43,0	20,0	75,0	0,0	100,0
21	Содействие профессиональному становлению выпускников УПО	50,0	78,6	57,1	21,4	42,9	7,1	100,0
22	Создание электронных образовательных средств учебного назначения	19,1	95,2	47,6	33,3	95,2	9,5	100,0
23	Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях НПО и СПО	15,3	80,8	24,6	51,9	73,6	3,0	85,1
24	Технологии создания электронных образовательных средств	30,0	85,0	60,0	20,0	45,0	5,0	100,0
25	Управление персоналом	20,0	100,0	30,0	40,0	80,0	0,0	100,0
26	Управление учебно-производственным процессом в УПО	11,5	80,8	46,2	50,0	53,9	0,0	96,2

4 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СЛУШАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1 Общий анализ удовлетворенности

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2013-2014 учебном году составил 93,1 %, 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 4 %. Такая позитивная динамика указывает, прежде всего, на более высокую оценку качества образовательных услуг в 2013-2014 учебном году по сравнению с предыдущим учебным годом, поскольку фактор структуры выборки не оказывает существенного влияния на результаты опроса (т.к. отсутствует дифференциация респондентов по характеристикам, влияющая на итоговый уровень удовлетворенности). Также следует отметить, что значение индекса удовлетворенности в 2013-2014 учебном году является наибольшим за последние четыре учебных года (см. рис. 7). При этом в рамках всего периода отсутствует четко выраженная негативная или позитивная динамика индексов удовлетворенности, что указывает на стабильно высокий уровень качества образовательных услуг института.

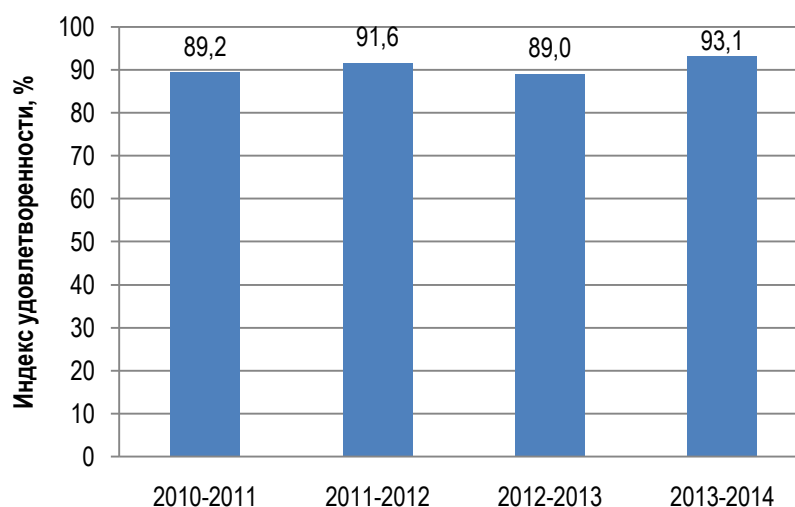


Рисунок 7. Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2013-2014 учебных годах

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 (95,9 %) выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям (см. табл. 3). По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, имеет место положительная динамика – значение этого показателя увеличилось на 4 %. По оценкам слушателей, растет, прежде всего, уровень полезности полученных знаний, умений и навыков для профессионального и личностного роста, тогда как их новизна и практической значимости остаются на стабильно высоком уровне. В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество обеспечения образовательного процесса (+4 %).

Таблица 3

Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2013-2014 учебных годах

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

В целях осуществления более детального анализа полученных данных обратимся к количественному и качественному анализу критериев удовлетворенности обучающихся в 2013-2014 учебном году (см. табл. 4). Повышение уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава связано, прежде всего, со значительным ростом удовлетворенности методической подготовленностью преподавателей (+9,5 %). Так, в настоящем учебном году слушатели реже отмечали дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ по сравнению с прошлым годом. В частности, на это указали лишь слушатели, обучающиеся по программе «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности», тогда как в прошлом году данный факт отмечали слушатели четырех программ («Охрана труда и пожарная безопасность», «Управление самостоятельной работой обучающихся профессионально-педагогическими работниками», «Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования», «Организация профессиональной

ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения»). Уменьшением дублирования материала можно объяснить и рост удовлетворенности слушателей качеством методического обеспечения образовательного процесса (+5,1 %).

Таблица 4

Структура критериев удовлетворенности
по данным 2013-2014 учебного года

Критерий	Показатель	Индекс удовлетворенности, %	
		2012-2013 уч. год	2013-2014 уч. год
Профессионализм преподавательского состава	Знание преподавателями преподаваемого предмета	93,7	96,7
	Методическая подготовленность преподавателей	85,5	95,0
	Отношение преподавателей к слушателям	95,8	96,1
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	90,6	90,8
	Состояние учебных помещений	91,7	94,8
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	91,5	92,1
	Качество услуг библиотеки	79,8	88,7
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	84,5	92,1
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	87,8	92,9
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	93,1	96,1
Качество знаний, умений и навыков	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	88,3	89,1
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	88,1	94,0
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	85,0	88,8

Среди показателей обеспечения образовательного процесса наибольший рост наблюдается по показателю «качество услуг библиотеки» (+10 %), что может свидетельствовать об увеличении степени участия библиотеки института в реализации образовательных программ. В отчетном году отсутствовали замечания слушателей, касающиеся режима работы библиотеки. Однако слушатели курсов «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности» (ноябрь 2013 г.) и «Мониторинг качества образова-

ния в условиях реализации ФГОС нового поколения» (апрель 2014 г.) указывали на сложности доступа к компьютерам в библиотеке, что связано со сравнительно большим числом слушателей, одновременно проходивших обучение в институте в эти периоды времени. При этом более низкое значение показателя удовлетворенности качеством образовательных услуг по сравнению с другими показателями обеспечения образовательного процесса связано со спецификой используемой шкалы. Так как не все слушатели посещают библиотеку в процессе обучения в институте, это приводит к увеличению доли затруднившихся ответить на вопрос о качестве предоставляемых ей услуг. В свою очередь, при расчете индекса удовлетворенности такие ответы («затрудняюсь ответить») рассматриваются в качестве «нейтральной» оценки удовлетворенности. Поэтому сравнительно низкое значение удовлетворенности услугами библиотеки де-факто отражает именно невысокую осведомленность респондентов о работе библиотеки.

Имеет место и значительный рост удовлетворенности по показателю «консультации у преподавателей и сотрудников института» (+7,6 %). В отличие от прошлого учебного года, в настоящем учебном году ни один из опрошенных не указал на низкую доступность консультаций или их формальный характер. Также возросла и оценка результативности консультаций: 81,1 % респондентов отметили, что индивидуальные консультации способствовали разрешению имевшихся у них профессиональных затруднений (76,1 % в прошлом учебном году). Полученные данные указывают на эффективность изменений в сфере организации образовательного процесса (выделение большего времени для индивидуальных консультаций) и диагностики профессиональных затруднений (введение в анкету отдельных вопросов, касающихся тематики индивидуальных консультаций, необходимых слушателям).

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» существенно не изменился (+0,2 %). Как и в прошлом учебном году, недовольство слушателей типовым расписанием занятий связано с поздним обедом (14.00) и занятиями в субботу. Вместе с тем, слушатели программ «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности» и «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования» указывали на нестабильность расписания занятий, наличие частых изменений в расписании без своевременного оповещения слушателей. Кроме того, иногородние слушатели рекомендовали кураторам не проводить выездные занятия в пятницу.

Также имели место и жалобы на несбалансированность расписания занятий, прежде всего, в части подготовки итоговой работы. Слушатели отмечали, что задания для итоговой работы выдавались не в начале обучения

(«Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования»), а соответствующие занятия, посвященные методике подготовки данной работы, проводились слишком поздно («Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования», «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»). Вместе с тем, слушатели указывали на недостаток времени в расписании занятий на подготовку итоговой работы («Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения», «Организация и содержание внеаудиторной работы в учреждении профессионального образования по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся»). Некоторые слушатели курсов по программе «Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования» не получили программу курсов до начала обучения, что не позволило им собрать материалы, необходимые для выполнения итоговой работы. Обозначенные организационные проблемы оказали негативное влияние на эффективность подготовки итоговых работ слушателями.

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии (удовлетворенность по показателю составляет 94,8 %), содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию за исключением обучающихся на курсах в мае 2014 г., указывавших на низкую температуру воздуха в учебных аудиториях. Кроме того, по мнению слушателей программы «Мониторинг качества образования в условиях реализации ФГОС нового поколения», ассортимент доступных для приобретения пособий института недостаточно широк.

Оценки по критерию «Наличие и доступность современных технических средств обучения» также являются достаточно высокими (92,2 %). Несмотря на это, слушатели, активно использовавшие интерактивную доску в аудитории 1.5 в процессе обучения («Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования»), отмечали низкое качество ее работы. Респонденты также выражали недовольство отсутствием свободного доступа к Интернету в учебных помещениях института посредством беспроводных сетей (wi-fi). Среди остальных критериев качества обеспечения образовательного процесса наиболее высоко была оценена комфортность психологического климата в процессе обучения (96,1 %). По мнению слушателей, для улучшения деятельности в этом аспекте требуется включение культурно-просветительских мероприятий в программу обучения.

В отношении показателей качества знаний, умений и навыков, получаемых слушателями в процессе обучения в институте, наблюдается определенная позитивная динамика. Прежде всего, следует отметить значительный рост удовлетворенности слушателей полезностью знаний, умений и навыков для профессионального и личностного роста (+6 %). Растет и удовлетворенность их практической применимостью (+3,8 %), однако, несмотря на это, значение данного показателя является наименьшим среди остальных показателей. Это фактически говорит о том, что слушатели могут применить в своей работе далеко не все знания, умения и навыки, получаемые в рамках обучения. На недостаточную практикоориентированность обучения указывали слушатели программ «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения», «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования», «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности», «Модульные программы профессионального обучения учащихся в соответствии с потребностями работодателей», «Комплексное сопровождение обучающихся в учреждении профессионального образования по профилактике социально значимых заболеваний» 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.

Уровень новизны получаемых знаний, умений и навыков по оценкам слушателей не претерпел существенных изменений в отчетном году (+0,8 %). Вместе с тем, некоторые из опрошенных слушателей указывали на значительное повторение известного материала и недостаток новой информации («Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования»), а также на неактуальность информации по некоторым разделам программы («Организация и содержание внеаудиторной работы в учреждении профессионального образования по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся»).

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 (13 % и 38 %, соответственно), и таким образом, затруднилась оценить качество обозначенных услуг, при расчете индекса удовлетворенности учитывались только содержательные ответы респондентов (см. табл. 5).

Таблица 5

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	24,3	36,0	17,4	8,8	13,4	64,3
Проживание в гостинице института	31,4	25,2	4,3	1,0	38,0	83,0

По сравнению с прошлым учебным годом наблюдается рост общего уровня удовлетворенности услугами общественного питания (+19,1 %). Вместе с тем, если в прошлом учебном году наблюдалась тенденция к повышению уровня удовлетворенности по данному показателю в течение года (до 70 % в марте-мае), то в настоящем году динамика характеризуется большей стабильностью (см. рис. 8). 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.

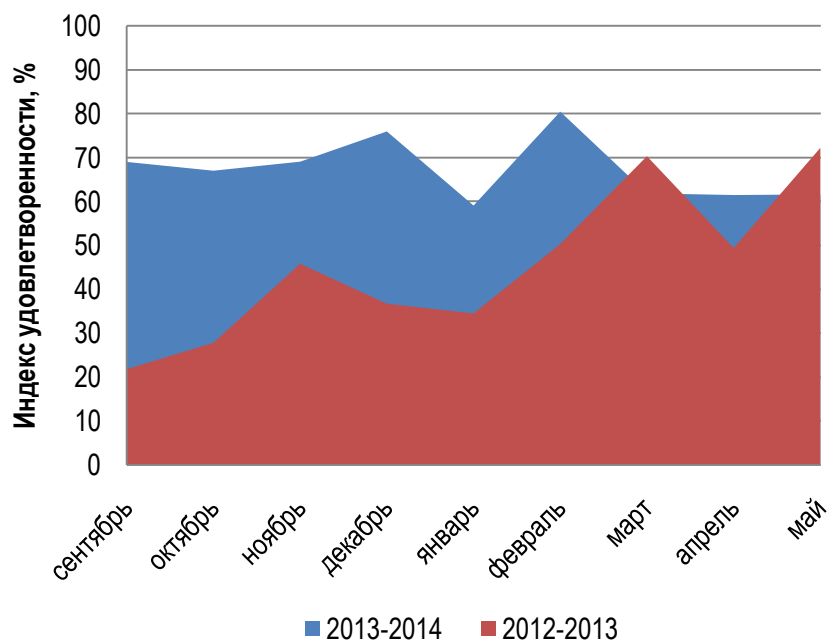


Рисунок 8. Динамика индекса удовлетворенности респондентов качеством услуг общественного питания в 2012-2013 и 2013-2014 учебных годах

Качество проживания в гостинице института оценивается слушателями более позитивно: индекс удовлетворенности по этому аспекту составляет 83 %, при этом, полную или частичную неудовлетворенность отметили лишь около 5 % респондентов. Среди значимых для слушателей проблем, связанных с проживанием в гостинице, можно выделить проблемы беспроводного доступа к Интернету.

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 86,4 %) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте (см. рис. 9).

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

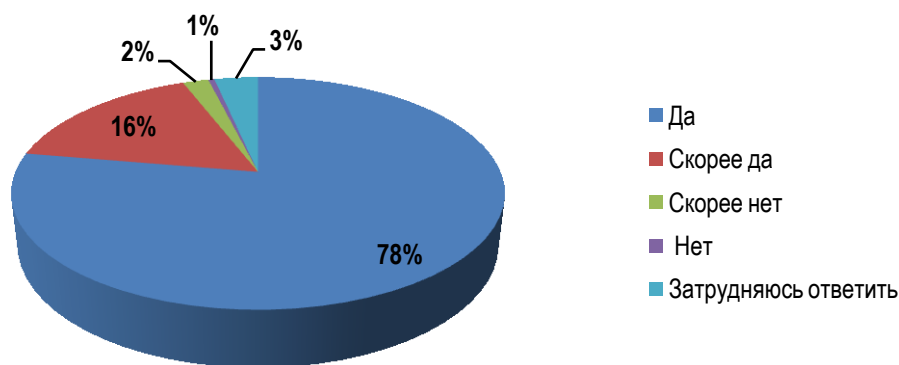


Рисунок 9. Респонденты о прохождении повторного обучения в институте

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 86,9 %) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов (см. рис. 10). Многие респонденты (индекс равен 90,6 %) также указали, что могут рекомендовать пройти обучение по освоенной ими дополнительной профессиональной программе своим коллегам.

Соответствует ли перечень дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом, кругу Ваших профессиональных запросов?

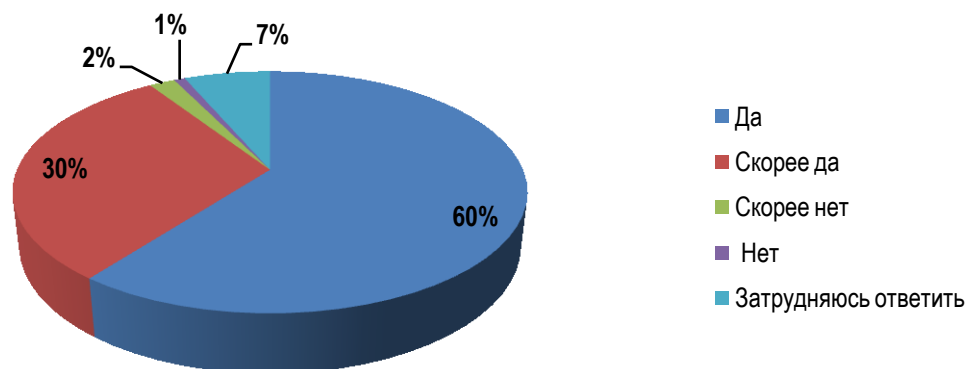


Рисунок 10. Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом

4.2 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. 5). По 17 программам (т.е. 65,4 % проанализированных программ) индекс удовлетворенности превышает средние значения, при этом наибольшие значения индекса соответствуют следующим программам:

- 1) «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профориентации молодежи» (97,9 %);
- 2) «Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании» (97,9 %);
- 3) «Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя» (97,5 %);
- 4) «Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки» (97,4 %);
- 5) Нормативно-правовое обеспечение деятельности УПО (96,9%).

По остальным программам (9 программ или 34,6 %) индекс удовлетворенности находится ниже итогового значения за учебный год, при этом наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили слушатели следующих программ:

- 1) «Свободное программное обеспечение в образовательном процессе УПО» (85,7 %);

2) «Технологии создания электронных образовательных средств» (85,8 %);

3) «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в ОУ НПО и СПО» (87,5 %);

4) «Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования» (89,6 %);

5) «Организация и содержание внеаудиторной работы в УПО по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся» (89,7 %).

По программам со сравнительно низкой удовлетворенностью слушателей в 2012-2013 учебном году в настоящем году имеют место определенные улучшения по «проблемным» показателям. Так, слушатели программы «Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и педагогических работников учреждений профессионального образования» (кураторы Малороссиянова О. И., Михайлова Л. А.) дали более высокую оценку новизне знаний, умений и навыков, полученных в процессе обучения по данной программе (рост значения показателя на +16,1 %), а также сервисным возможностям института (консультации у преподавателей +27,2 %, услуги библиотеки +29 %). Слушатели программы «Охрана труда и пожарная безопасность» (кураторы Лабукина А. Ю., Тараканова Е. Ю.), в прошлом году указывавшие на недостаточно высокий уровень применимости получаемых знаний в своей практической деятельности, в настоящем году дали более позитивные оценки по этому аспекту качества образовательных услуг (+14,8 %).

В настоящем учебном году слушатели остались менее всего удовлетворены обучением по программам ИКТ-тематики, реализуемым в дистанционной форме: «Свободное программное обеспечение в образовательном процессе учреждений профессионального образования» и «Технологии создания электронных образовательных средств учебного назначения» (куратор Дочкин С. А.). Основными причинами неудовлетворенности стали недостаточный объем практических занятий – этому соответствуют сравнительно низкие оценки применимости полученных знаний в профессиональной деятельности (74 % и 77 %, соответственно). Кроме того, в процессе обучения имели место и сложности с выходом на сайт института в декабре 2013 г. (в связи с переносом сайта на сервер), что также сказалось на общей оценке слушателями качества образовательных услуг.

Сравнительно низкая удовлетворенность слушателей программы «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в ОУ НПО и СПО» связана с курсами для преподавателей иностранного языка (куратор Цельковская Н. Г.). Слушатели данных курсов указывали на нестабильность расписания занятий, что послужило причиной для низкой оценки удовлетво-

ренности расписанием (индекс равен 52 %). Имели место и жалобы на недостаточное количество практических занятий по программе, поэтому уровнем практической применимости полученных знаний остались недовольны около 25 % респондентов. Некоторых слушателей также не вполне устроила новизна преподаваемого материала, что послужило основанием для снижения уровня удовлетворенности по этому аспекту (75,8 %).

Некоторые слушатели программы «Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования» (куратор Филиппева С. В.) остались не вполне довольны качеством учебно-методического обеспечения образовательного процесса (79,7 %), однако конкретные причины, вызвавшие неудовлетворенность по этой позиции, отмечены не были. Несмотря на это, слушатели отметили высокую удовлетворенность работой куратора (93,2 %).

Основной причиной снижения итогового индекса удовлетворенности слушателей программы «Организация и содержание внеаудиторной работы в УПО по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся» (куратор Клычкова Е. И.) стало низкое значение удовлетворенности состоянием учебных помещений института (72 %), что было связано с низкой температурой воздуха в мае 2014 г. При этом неудовлетворенность содержательными аспектами обозначенных курсов отсутствует, а работа куратора была оценена слушателями очень высоко (94,6 %).

Таблица 6

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

ДПП		Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профориентации молодежи	Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании	Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя	Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки УПО	Нормативно-правовое обеспечение деятельности УПО
Индекс удовлетворенности		97,9	97,9	97,5	97,4	96,9
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Методическая подготовленность преподавателей	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Отношение преподавателя к слушателям	98,0	99,0	100,0	96,0	100,0
	Удобство расписания занятий	96,0	100,0	95,8	90,0	95,0
	Состояние учебных помещений	98,0	99,0	95,8	100,0	95,0
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	100,0	96,0	100,0	91,7	95,0
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	92,0	96,0	86,1	100,0	95,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	100,0	99,0	97,2	90,0	100,0
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	98,0	99,0	95,8	100,0	95,0
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	97,0	100,0	100,0	100,0
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	98,1	93,0	98,6	100,0	95,0
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	100,0	97,0	98,6	100,0	95,0
Практическая применимость знаний, умений и навыков	92,0	98,0	98,6	100,0	95,0	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Менеджмент в образовании	Комплексное сопровождение обучающихся в учреждении профессионального образования по профилактике социально значимых заболеваний	Охрана труда и пожарная безопасность	Создание электронных образовательных средств учебного назначения	Управление персоналом
Индекс удовлетворенности		96,5	96,2	96,1	96,0	95,4
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	98,0	100,0	99,2	99,0	100,0
	Методическая подготовленность преподавателей	98,2	100,0	95,4	97,5	100,0
	Отношение преподавателя к слушателям	98,0	100,0	96,7	100,0	100,0
	Удобство расписания занятий	96,0	100,0	96,5	100,0	93,0
	Состояние учебных помещений	100,0	100,0	97,6	96,0	98,0
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	96,0	96,9	94,3	96,0	98,0
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	100,0	95,8	94,5	90,0	98,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	96,0	96,4	95,3	100,0	98,0
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	98,0	96,4	97,2	98,0	93,0
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	96,9	98,3	98,0	95,0
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	91,1	84,4	95,1	90,5	90,0
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	94,6	93,8	97,1	94,0	95,0
Практическая применимость знаний, умений и навыков	88,0	90,6	93,4	88,0	85,0	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Управление учебно-производственным процессом в УПО	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	Методическая служба УПО в условиях реализации ФГОС нового поколения	Разработка программных продуктов учебного назначения с использованием специализированных инструментальных сред	Содействие профессиональному становлению выпускников УПО
Индекс удовлетворенности		95,4	95,2	94,7	94,2	93,8
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	98,0	100,0	99,2	99,0	100,0
	Методическая подготовленность преподавателей	98,2	100,0	95,4	97,5	100,0
	Отношение преподавателя к слушателям	98,0	100,0	96,7	100,0	100,0
	Удобство расписания занятий	96,0	100,0	96,5	100,0	93,0
	Состояние учебных помещений	100,0	100,0	97,6	96,0	98,0
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	96,0	96,9	94,3	96,0	98,0
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	100,0	95,8	94,5	90,0	98,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	96,0	96,4	95,3	100,0	98,0
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	98,0	96,4	97,2	98,0	93,0
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	96,9	98,3	98,0	95,0
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	91,1	84,4	95,1	90,5	90,0
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	94,6	93,8	97,1	94,0	95,0
Практическая применимость знаний, умений и навыков	88,0	90,6	93,4	88,0	85,0	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Модульные программы профессионального обучения учащихся в соответствии с потребностями работодателей	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	Андрагогические и методические основы организации обучения взрослых	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников УПО
Индекс удовлетворенности		93,7	93,4	92,9	92,5	91,5
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	96,0	96,8	94,0	97,3	95,3
	Методическая подготовленность преподавателей	97,5	95,7	97,2	93,8	92,7
	Отношение преподавателя к слушателям	98,0	94,1	92,0	97,1	96,7
	Удобство расписания занятий	88,0	86,3	94,0	95,1	90,3
	Состояние учебных помещений	95,0	95,0	97,0	90,5	92,8
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	93,0	89,7	89,0	93,3	84,6
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	90,0	87,3	89,0	85,8	90,7
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	91,0	92,5	91,0	87,5	88,9
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	93,0	94,7	97,0	90,6	91,2
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	99,0	95,5	92,0	98,0	94,1
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	87,5	90,3	86,1	90,5	87,6
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	97,5	94,0	100,0	93,4	94,4
Практическая применимость знаний, умений и навыков	85,0	90,7	89,0	89,2	89,4	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в УПО	Организация и содержание внеаудиторной работы в УПО по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственная система оценки качества образования	Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в ОУ НПО и СПО	Технологии создания электронных образовательных средств	Свободное программное обеспечение в образовательном процессе УПО
Индекс удовлетворенности		91,3	89,7	89,6	87,5	85,8	85,7
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	95,5	96,0	90,2	93,4	98,0	99,0
	Методическая подготовленность преподавателей	93,8	95,5	91,3	90,7	93,8	93,8
	Отношение преподавателя к слушателям	97,3	97,0	100,0	93,7	88,0	88,0
	Удобство расписания занятий	92,0	91,0	85,9	78,1	-	-
	Состояние учебных помещений	94,6	72,0	96,7	92,5	-	-
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	98,2	90,0	96,7	87,1	-	-
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	86,6	92,0	87,0	80,3	-	-
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	84,3	91,0	90,2	86,3	-	-
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	90,2	90,0	79,7	86,8	83,0	85,0
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	95,5	90,0	93,5	92,7	-	-
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	85,7	87,0	83,7	82,0	76,3	76,3
Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	92,0	89,8	91,3	90,4	84,2	84,2	
Практическая применимость знаний, умений и навыков	80,8	83,0	78,3	83,8	77,0	74,0	

Заключение

В исследовании удовлетворенности качеством образовательных услуг института в 2013-2014 учебном году приняли участие 967 человек, обучавшихся по 26 дополнительным профессиональным программам на 41 курсе повышения квалификации и по 1 программе профессиональной переподготовки. Таким образом, опросами было охвачено 100 % курсов, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института, что говорит о репрезентативности полученных данных.

Местом работы большинства респондентов являются профессиональные образовательные организации. В опросах также приняли участие работники организации других видов, однако, поскольку их доля составляет не более 5%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования

Большую часть опрошенных (89 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 9 % опрошенных, оставшаяся часть опрошенных – специалисты.

Для разрешения имеющихся профессиональных затруднений многие из опрошенных (43,5 %) предпочитают обмениваться опытом с коллегами в процессе учебы в институте. Не менее важным для слушателей является и получение дополнительных (углубленных) теоретических знаний по одному или нескольким разделам (темам) программы (42,2 %). Порядка трети опрошенных отметили, что хотели бы приобрести или усовершенствовать определенные умения и навыки для разрешения имеющихся профессиональных затруднений. Стажировка как форма разрешения профессиональных затруднений важна для 22,9 % опрошенных – это, преимущественно, мастера производственного обучения. Наконец, на необходимость получения экспертного заключения по своим разработкам указало наименьшее число опрошенных – 14,5 %.

Основным результатом обучения в институте для большинства опрошенных (85,8 %) 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. 42,6 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, а 40,4 % опрошенных выделили разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Более четверти опрошенных отметили, что обучение позволило им хорошо подготовиться к аттестации. Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 9,4 % опрошенных. Полученные данные

указывают на то, что курсы повышения квалификации и профессиональной подготовки, реализуемые институтом, соответствуют реальным потребностям работников системы среднего профессионального образования.

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2013-2014 учебном году составил 93,1 %, 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 4 %. Такая позитивная динамика указывает, прежде всего, на более высокую оценку качества образовательных услуг в 2013-2014 учебном году по сравнению с предыдущим учебным годом. Также следует отметить, что значение индекса удовлетворенности в 2013-2014 учебном году является наибольшим за последние четыре учебных года.

Динамика значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде говорит о сохранении высокого уровня профессионализма преподавательского состава института – почти все опрошенные (95,9 %) 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, имеет место положительная динамика – значение этого показателя увеличилось на 4 %. В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество обеспечения образовательного процесса (+4 %).

Удовлетворенности услугами общественного питания в настоящем учебном году по сравнению с прошлым учебным годом выросла на 19,1 %. 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. Качество проживания в гостинице института оценивается слушателями более позитивно: индекс удовлетворенности по этому аспекту составляет 83 %, при этом, полную или частичную неудовлетворенность отметили лишь около 5 % респондентов.

По мнению респондентов, предоставляемые образовательные услуги характеризуются высокой актуальностью для работников системы профессионального образования региона. Так, большинство респондентов (индекс равен 86,9 %) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов. Многие респонденты (индекс равен 90,6 %) также указали, что могут рекомендовать пройти обучение по освоенной ими дополнительной профессиональной программе своим коллегам.

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. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (индекс равен 86,4 %) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте.

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 и реализации дополнительных профессиональных программ учитывать потребность слушателей института в практикоориентированной подготовке;

2) на заседании кафедр обсуждать содержание тем курсов в целях исключения дублирования в содержании отдельных дисциплин (модулей), преподаваемых разными лекторами;

3) оптимизировать расписание спецкурсов (курсов по выбору), чтобы слушатели имели возможность посещать несколько интересующих их спецкурсов (курсов по выбору) при обучении в институте;

4) расширить ассортимент доступных для приобретения изданий института в соответствии с запросами слушателей;

5) создать условия для доступа слушателей к Интернету в учебных аудиториях института посредством беспроводных сетей (wi-fi).

Анкета для опроса слушателей института (в начале обучения)



АНКЕТА СЛУШАТЕЛЯ ГОУ «КРИПО»
(заполняется перед началом обучения)

Уважаемые коллеги!

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

1. Ваш пол:

мужской

женский

2. Ваш возраст:

до 25 лет

36-45 лет

25-35 лет

старше 45 лет

3. Ваше место работы:

ПОО

другое: _____

4. Ваша должность (основная): _____

5. Ваша квалификационная категория:

высшая

вторая

первая

не имею квалификационной категории

6. Ваш образовательный уровень (ценз):

высшее профессиональное образование

среднее профессиональное образование

начальное профессиональное образование

7. Ваша ученая степень, ученое звание (при наличии): _____

8. Сколько раз за последние 5 лет Вы обучались на курсах повышения квалификации или повышали свою квалификацию в другой форме? _____

Сколько из них в ГОУ «КРИПО»? _____

9. Оцените по 10-балльной шкале уровень Ваших знаний (умений, навыков) по основным разделам (темам) выбранной Вами программы до начала обучения:

➤ если Вы не знакомы с разделом/темой программы, отметьте «0»

№	Название раздела (темы) программы	Уровень знаний (умений, навыков)
1		

2		
3		
4		
5		
6		
7		

10. Что могло бы способствовать разрешению имеющихся у Вас профессиональных затруднений в процессе обучения в Институте?

➤ *Просим подробно указать интересующую Вас информацию по приведенным позициям*

➤ *Можно выбрать несколько вариантов ответа*

получение дополнительных (углубленных) теоретических знаний по теме:

приобретение или совершенствование умений (навыков):

ознакомление с опытом работы коллег по вопросам:

прохождение стажировки у наиболее опытных преподавателей или мастеров производственного обучения по направлению:

получение экспертного заключения по своим разработкам:

другое _____

11. Требуется ли Вам индивидуальная консультация преподавателей Института по тематике выбранной Вами программы обучения?

да, по теме (указать название тем) _____

нет

12. По какой тематике (помимо тематики выбранной программы) Вы бы хотели получить индивидуальную консультацию для разрешения своих профессиональных затруднений? _____

Благодарим за сотрудничество!

Анкета для опроса слушателей института (по итогам обучения)



АНКЕТА СЛУШАТЕЛЯ ГОУ «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 уровень Ваших знаний, умений и навыков по основным разделам программы (после обучения) по 10-балльной шкале:

№ п/п	Разделы	Уровень знаний (умений, навыков)

6. 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 номера разделов): _____

7. 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

8. 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

