

Государственное образовательное учреждение
«Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»

Лаборатория социологических исследований

СОГЛАСОВАНО
Проректор по научной работе

_____ В. А. Овчинников
«____» _____ 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГОУ «КРИПО»

_____ Е. Л. Руднева
«____» _____ 2015 г.

ОТЧЕТ
о результатах исследования
удовлетворенности слушателей ГОУ «КРИПО»
качеством образовательных услуг в 2014-2015 учебном году

Заведующий лабораторией
социологических исследований
_____ Д. Г. Кочергин
«____» _____ 2015 г.

Содержание

Перечень рисунков и таблиц.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
а. Общая характеристика респондентов исследования	5
б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг	7
АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	9
1. Результаты обучения слушателей в институте	9
2. Удовлетворенность слушателей качеством образовательных услуг	14
2.1. Общий анализ удовлетворенности	14
2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	24
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	36
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Анкета для опроса слушателей института	36
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Анкета для опроса слушателей института (при реализации программ на базе ПОО Кемеровской области)	38

Перечень рисунков и таблиц

<i>Рисунок 1.</i> Распределение респондентов по месту работы.....	5
<i>Рисунок 2.</i> Распределение респондентов по категориям персонала.....	6
<i>Рисунок 3.</i> Распределение опрошенных педагогических работников по должностям.....	6
<i>Рисунок 4.</i> Оценка респондентами результатов обучения в институте.....	9
<i>Рисунок 5.</i> Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов.....	11
<i>Рисунок 6.</i> Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2014-2015 учебных годах.....	14
<i>Рисунок 7.</i> Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков.....	19
<i>Рисунок 8.</i> Динамика индекса удовлетворенности респондентов качеством услуг общественного питания в 2014-2015 учебном году.....	22
<i>Рисунок 9.</i> Респонденты о прохождении повторного обучения в институте.....	23
<i>Таблица 1.1.</i> Половозрастное распределение респондентов.....	5
<i>Таблица 1.2.</i> Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.....	8
<i>Таблица 2.</i> Респонденты о результатах обучения по дополнительным профессиональным программам полноте предоставления информации по основным разделам программы.....	12-13
<i>Таблица 3.</i> Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2014-2015 учебных годах.....	15
<i>Таблица 4.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2014-2015 учебном году по группам респондентов.....	15
<i>Таблица 5.</i> Структура критериев удовлетворенности по данным 2014-2015 учебного года.....	16
<i>Таблица 6.</i> Оценка различными группами респондентов практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков.....	20
<i>Таблица 7.</i> Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте.....	21
<i>Таблица 8.</i> Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом.....	22
<i>Таблица 9.</i> Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	27-32

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 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 используется анкета, разработанная сотрудниками лаборатории социологических исследований.

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

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

а. Общая характеристика респондентов исследования

В 2014-2015 учебном году в рамках настоящего исследования были опрошены 979 человек, обучавшихся по 29 дополнительным профессиональным программам на 49 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 44 % респондентов относятся к возрастной категории старше 45 лет, а доля слушателей в возрасте младше 25 лет является наименьшей и не превышает 4 % (см. табл. 1.1).

Таблица 1.1

Половозрастное распределение респондентов, %

Пол	мужской	20,0
	женский	80,0
Возраст	младше 25 лет	3,7
	25-35 лет	23,6
	36-45 лет	28,4
	старше 45 лет	44,3

Образовательный уровень (ценз) большинства респондентов – высшее образование (88 %), среднее профессиональное образование имеют 11,6 % респондентов, начальное профессиональное образование – 0,4 %. Высшую квалификационную категорию имеют 35 % респондентов, первую – 31,9 % респондентов, не имеют квалификационной категории 33,2 % опрошенных.

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

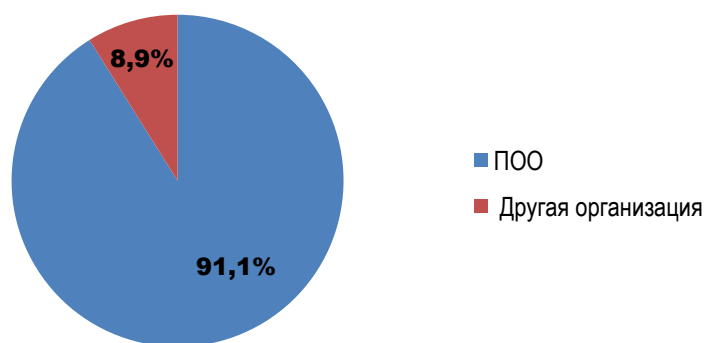


Рисунок 1. Распределение респондентов по месту работы

В опросах также приняли участие работники психолого-педагогических и медико-социальных центров, муниципальных библиотек, детских домов, общеобразовательных организаций, образовательных организаций высшего образования и их филиалов, а также коммерческих предприятий. Однако поскольку их доля составляет не более 9 %, 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 8 % опрошенных, оставшаяся часть опрошенных – специалисты (см. рис. 2).

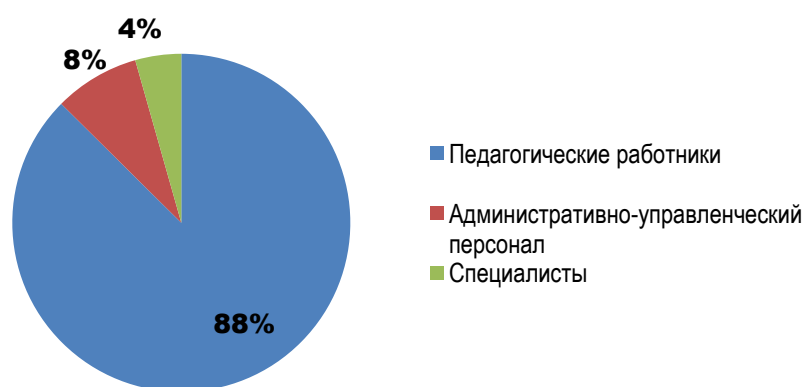


Рисунок 2. Распределение респондентов по категориям персонала

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).

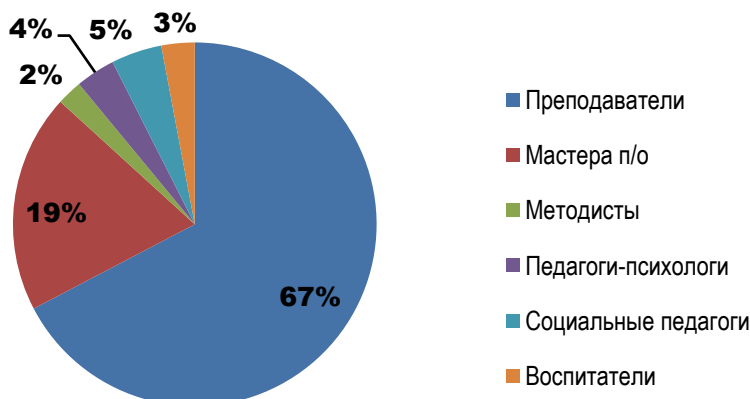


Рисунок 3. Распределение опрошенных педагогических работников по должностям

б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

В качестве метода сбора первичных данных использовался опрос респондентов в форме анкетирования (см. приложения А, Б). Анкетирование слушателей проводилось с 19 сентября 2014 г. по 22 мая 2015 г. по завершению курсовой подготовки в учебных аудиториях института или в аудиториях ПОО, на базе которых проводились выездные курсы.

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

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

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

Расчет I_y производится по формуле (1):

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

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

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

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

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

Расчет I_j производится по формуле (3):

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

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

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

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

Таблица 1.2

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

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

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ В ИНСТИТУТЕ

Анализ данных, полученных в рамках опросов по итогам обучения в институте, показал, что основным результатом обучения для большинства опрошенных (80,2 %) 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 (92,7 %) отметили, что получили достаточно полную и подробную информацию по заявленным темам.

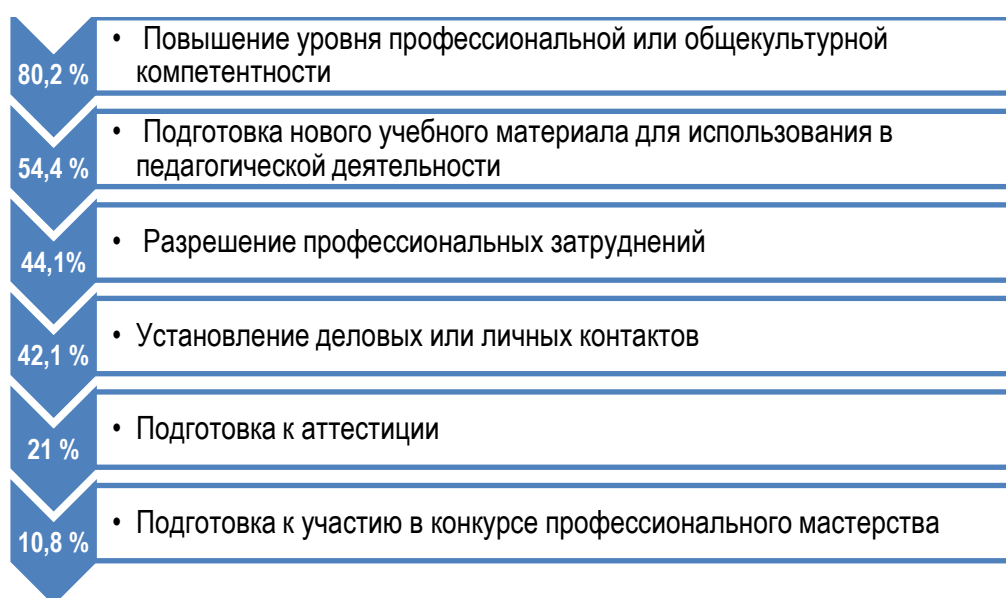


Рисунок 4. Оценка респондентами результатов обучения в институте

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

- 1) «Технологии создания электронных образовательных средств» (86,7 %);
- 2) «Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования» (83,3 %);

3) «Создание электронных образовательных средств учебного назначения» (82,4 %);

4) «Содержание и организация деятельности профессиональных объединений педагогов в современных условиях» (76,9 %);

5) «Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования» (76,2 %)

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

1) «Теория и практика реализации моделей многофункционального центра профессиональной квалификации и межрегионального отраслевого ресурсного центра в системе профессионального образования Кемеровской области» (16,7 %);

2) «Менеджмент в образовании» (29,4 %);

3) «Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки учреждения профессионального образования» (29,4 %);

4) «Психолого-педагогические и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования» (32,9 %);

5) «Культура речи» (37,5 %).

Стоит отметить, что некоторые из приведенных выше программ не предусматривали разработку нового учебного материала в качестве основного результата обучения, что объясняет низкие значения рассматриваемого индикатора. Среди большинства остальных образовательных программ, реализованных в 2014-2015 учебном году, отклонение от среднего значения в меньшую сторону не превышает 10-15 %, что может свидетельствовать о высоком уровне практической направленности обучения в институте.

44,1 % опрошенных выделили разрешение имеющихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Большая часть респондентов также отметила (индекс – 81,1 %), что индивидуальные консультации у преподавателей и сотрудников института способствуют разрешению имеющихся затруднений (см. рис. 5). Таким образом, деятельность работников института по этому направлению может быть признана весьма эффективной.

42,1 % опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников. Каждый пятый из опрошенных отметил, что обучение в институте позволило ему хорошо подготовиться к аттестации – это, прежде всего, слушатели программ «Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования» (56,7 % опрошенных по программе), «Менеджмент в образовании» (41,2 %) и «Психолого-педагогические

основы профессиональной деятельности» (35,5 %). Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 10,8 % опрошенных.

Способствовали ли индивидуальные консультации разрешению имеющихся у Вас профессиональных затруднений?

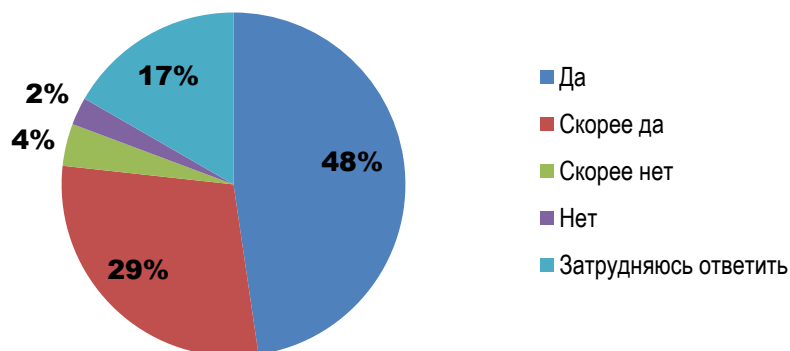


Рисунок 5. Влияние индивидуальных консультаций на разрешение профессиональных затруднений респондентов

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

Таблица 2

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

№ п/п	Название программы	Результат обучения по программе						Доля опрошенных, получивших полную информацию по всем разделам программы
		Подготовка к аттестации	Повышение уровня профессиональной и общекультурной компетентности	Разрешение профессиональных затруднений	Установление деловых и личных контактов	Подготовка нового учебного материала для использования в педагогической деятельности	Подготовка к конкурсу профессионального мастерства	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Адаптация содержания образования к требованиям рынка труда	27,3	90,9	63,6	36,4	54,5	0,0	90,9
2	Взаимодействие государственной власти, бизнес-сообщества по повышению качества и конкурентоспособности профессионального образования. Рынок труда и рынок образовательных услуг региона	14,3	100,0	28,6	14,3	42,9	0,0	85,7
3	Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в УПО	46,7	86,7	13,3	46,7	40,0	6,7	93,3
4	Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки УПО	5,9	94,1	88,2	70,6	29,4	5,9	94,1
5	Исследовательская деятельность студентов в УПО	0,0	88,9	55,6	27,8	83,3	11,1	100,0
6	Комплексное сопровождение подготовки квалифицированных рабочих в УПО по основным видам экономической деятельности	16,7	80,0	40,0	36,7	53,3	0,0	100,0
7	Культура речи	0,0	75,0	50,0	37,5	37,5	0,0	100,0
8	Менеджмент в образовании	41,2	88,2	47,1	52,9	29,4	0,0	100,0
9	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования	10,0	80,0	40,0	50,0	60,0	0,0	100,0
10	Модульные программы профессионального обучения обучающихся в соответствии с потребностями работодателей	10,7	82,1	46,4	21,4	53,6	7,1	100,0
11	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС	25,0	93,8	54,2	43,8	62,5	4,2	100,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Нормативно-правовое обеспечение деятельности учреждений профессионального образования	11,1	88,9	44,4	77,8	55,6	0,0	100,0
13	Обеспечение постинтернатного сопровождения выпускников детских домов и школ-интернатов, обучающихся в профессиональных образовательных организациях	13,5	73,1	51,9	51,9	61,5	1,9	98,1
14	Организация обучения взрослых в ПОО	7,7	92,3	69,2	53,8	30,8	0,0	100,0
15	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	9,4	90,6	75,0	25,0	68,8	15,6	100,0
16	Охрана труда и пожарная безопасность	28,6	78,6	47,1	22,9	42,9	2,9	100,0
17	Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя	15,4	80,8	23,1	76,9	73,1	0,0	100,0
18	Психолого-педагогические и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников УПО	11,8	64,5	25,0	60,5	32,9	61,8	97,4
19	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	35,5	82,7	46,4	29,5	53,6	6,8	97,3
20	Психолого-педагогическое, методическое и организационное сопровождение чемпионатов Worldskills Russia	6,7	66,7	53,3	26,7	46,7	80,0	100,0
21	Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профориентации молодежи	15,8	78,9	49,1	31,6	70,2	8,8	100,0
22	Содержание и организация деятельности профессиональных объединений педагогов в современных условиях	7,7	100,0	76,9	53,8	76,9	0,0	92,3
23	Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения	11,8	76,5	41,2	11,8	82,4	11,8	100,0
24	Теория и методика педагогической экспертизы деятельности учреждений общего и профессионального образования и мониторинга государственных образовательных стандартов	15,4	76,9	42,3	46,2	46,2	3,8	96,2
25	Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в УПО	4,8	61,9	14,3	57,1	76,2	4,8	95,2
26	Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования	17,6	75,7	27,0	77,0	55,4	5,4	90,5
27	Теория и практика реализации моделей многофункционального центра профессиональной квалификации и межрегионального отраслевого ресурсного центра в системе профессионального образования Кемеровской области	16,7	66,7	83,3	83,3	16,7	16,7	100,0
28	Технологии создания электронных образовательных средств	33,3	73,3	13,3	6,7	86,7	0,0	100,0
29	Формирование комфортного психологического климата в педагогическом коллективе	12,5	87,5	25,0	75,0	37,5	0,0	100,0

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СЛУШАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Общий анализ удовлетворенности

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2014-2015 учебном году составил 92,8 %, 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 0,3 %. Однако такого рода негативная динамика не говорит о снижении качества образовательных услуг в 2014-2015 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 2014-2015 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 0,55), что в целом указывает на адекватную реакцию руководства и работников института на запросы потребителей образовательных услуг.

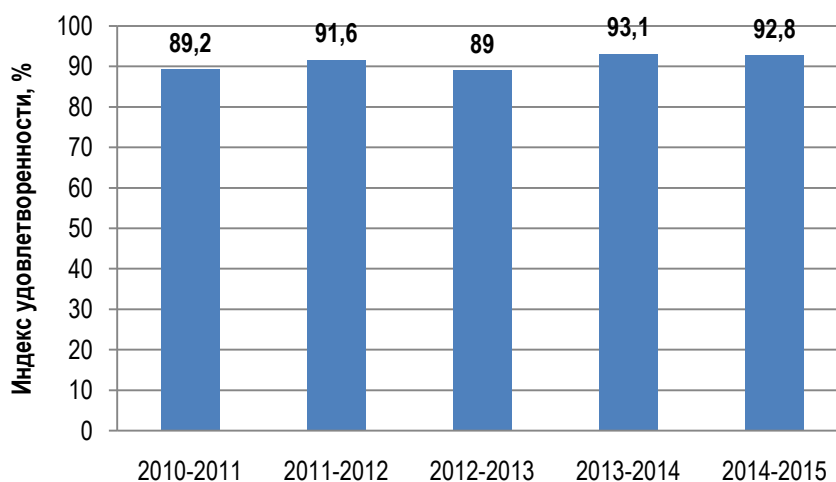


Рисунок 6. Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2014-2015 учебных годах

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 (96,2 %) 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 – 2014-2015 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
Профессионализм преподавательского состава	92,5	94,2	91,6	95,9	96,2
Обеспечение образовательного процесса	90,0	93,1	88,4	92,5	94,3
Качество знаний, умений и навыков	85,2	87,5	87,1	90,6	87,9
Индекс удовлетворенности	89,2	91,6	89,0	93,1	92,8

В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество обеспечения образовательного процесса (+1,8 %). По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, имеет место негативная динамика – значение этого показателя сократилось на 2,7 %.

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

Таблица 4

Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2014-2015 учебном году по группам респондентов

Группы респондентов по занимаемым ими должностям	Удовлетворенность по критерию, %			Индекс удовлетворенности, %
	Профессионализм преподавательского состава	Обеспечение образовательного процесса	Качество знаний, умений и навыков	
Административно-управленческий персонал	96,6	95,1	90,2	93,9
Мастера производственного обучения	96,8	95,5	88,6	93,6
Преподаватели	95,7	93,8	87,6	92,4
Иные педагогические работники	96,1	93,0	88,7	92,6
Специалисты	96,6	97,1	90,4	94,7

Анализ удовлетворенности респондентов в разрезе занимаемых ими должностей указывает на отсутствие существенной дифференциации по данному критерию. Так, наиболее удовлетворены образовательными услугами института слушатели, занимающие должности специалистов – 94,7 %, несколько меньшую удовлетворенность отметили руководящие работники и мастера производственного обучения – 93,9 % и 93,6 % соответственно. Наконец, наименее удовлетворены преподаватели и иные педагогические работники – 92,4 % и 92,6 %.

В целях осуществления более детального анализа полученных данных обратимся к количественному и качественному анализу критериев удовлетворенности обучающихся в 2014-2015 учебном году (см. табл. 5).

Таблица 5

Структура критериев удовлетворенности
по данным 2014-2015 учебного года

Критерий	Показатель	Индекс удовлетворенности, %		
		2012-2013 уч. год	2013-2014 уч. год	2014-2015 уч. год
Профессионализм преподавательского состава	Знание преподавателями преподаваемого предмета	93,7	96,7	96,3
	Методическая подготовленность преподавателей	85,5	95,0	95,6
	Отношение преподавателей к слушателям	95,8	96,1	96,7
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	90,6	90,8	94,2
	Состояние учебных помещений	91,7	94,8	95,3
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	91,5	92,1	95,0
	Качество услуг библиотеки	79,8	88,7	96,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	84,5	92,1	91,2
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	87,8	92,9	92,9
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	93,1	96,1	95,8
Качество знаний, умений и навыков	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	88,3	89,1	86,7
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	88,1	94,0	92,0
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	85,0	88,8	84,9

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части методической подготовленности преподавателей (+0,6 %). Как и в прошлом учебном году, слушатели практически не указывали на дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ. Отсутствием дублирования материала можно объяснить и сохранение высокого уровня удовлетворенности слушателей качеством методического обеспечения образовательного процесса (92,9 %). Однако в этом учебном году возросло число слушателей, недовольных тем, что выступления некоторых лекторов не соответствовали заявленным в программе курса темам («Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования», «Организация обучения взрослых в профессиональной образовательной организации»).

Среди показателей обеспечения образовательного процесса наибольший рост наблюдается по показателю «качество услуг библиотеки» (+7,3 %), однако, это связано с изменением методики расчета индекса удовлетворенности по данному показателю. Поскольку достаточно велика доля респондентов, не посещающих библиотеку и, соответственно, однозначно затрудняющихся оценить качество ее работы (около 20 %), при расчете индекса учитывались только содержательные ответы респондентов. Таким образом, фактически, сохраняется стабильно высокая оценка деятельности библиотеки: в отчетном году отсутствовали замечания слушателей, касающиеся как режима работы библиотеки, так и качества оказываемых ей услуг.

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» повысился на 3,4 %. В частности, сократилось число слушателей, недовольных поздним временем обеденного перерыва. Лишь немногие из опрошенных также отмечали, что требуется увеличить его длительность. Следует отметить, что в этом учебном году отсутствовали жалобы на несбалансированность расписания занятий в части подготовки итоговой работы. Вместе с тем, некоторые слушатели остались не вполне довольны тем, что на один учебный день приходились лекции только одного преподавателя («Содержание и организация деятельности профессиональных объединений педагогов в современных условиях») – это, по их мнению, усложняло восприятие учебного материала. Определенное недовольство слушателей было связано и с отсутствием в расписании занятий традиционных «минуток физической культуры»

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии (удовлетворенность по показателю составляет 95,3 %), содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию за исключением обучающихся на курсах в зимний период 2014-2015 г., указы-

вавших на низкую температуру воздуха в учебных аудиториях. Кроме того, по мнению слушателей программ «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования» и «Психолого-педагогическое, методическое и организационное сопровождение чемпионатов Worldskills Russia», сохраняются ранее отмеченные сложности в приобретении печатной продукции института.

Оценки по критерию «Наличие и доступность современных технических средств обучения» наблюдается определенный рост (+2,9 %). Так, в прошлом учебном году респонденты выражали недовольство отсутствием свободного доступа к Интернету в учебных помещениях института посредством беспроводных сетей (wi-fi), тогда как в этом учебном году претензии в части доступа к Интернету отсутствовали. Несмотря на это, слушатели, активно использовавшие интерактивные доски в процессе обучения («Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»), отмечали определенные технические проблемы при работе с ними. Слушатели, обучавшиеся по дополнительным профессиональным программам института с использованием дистанционных образовательных технологий («Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения», «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профориентации молодежи») отмечали нестабильность работы системы «Прометей».

Имеет место и незначительное снижение удовлетворенности по показателю «консультации у преподавателей и сотрудников института» (-0,9 %). 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 («Культура речи», «Психолого-педагогические и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования», «Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения»). Оценка результативности консультаций незначительно снизилась: 78,8 % респондентов отметили, что индивидуальные консультации способствовали разрешению имевшихся у них профессиональных затруднений (81,1 % в прошлом учебном году).

Традиционно высоко была оценена комфортность психологического климата в процессе обучения (95,9 %). По мнению слушателей, для улучшения деятельности в этом аспекте требуется включение культурно-просветительских мероприятий в программу обучения.

Снижение удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (-2,7 %) связано с определенным снижением

оценок их новизны (-2,4 %), полезности для профессионального и личностного роста (-2 %) и практической применимости (-3,9 %). 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 далеко не все знания, умения и навыки, получаемые в рамках обучения (см. рис. 7).

Оцените практическую применимость приобретенных знаний, умений и навыков

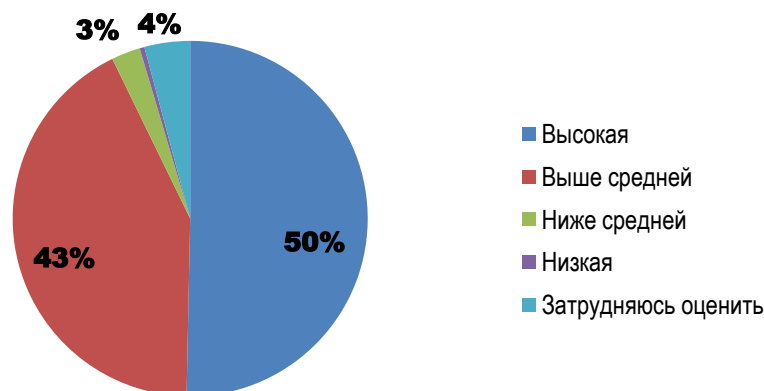


Рисунок 7. Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков

На недостаточную практикоориентированность обучения указывали слушатели программ «Психолого-педагогическое, методическое и организационное сопровождение чемпионатов Worldskills Russia», «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности», «Формирование комфортного психологического климата в педагогическом коллективе», «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования», «Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения», «Культура речи», «Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования» 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 практикоориентированными 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.

Негативное влияние на удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг института оказывает и нечастое использование раздаточного материала в процессе обучения. Вместе с тем, даже несмотря на доступность учебных презентаций для скачивания по завершению занятия, слушатели хотели бы получать комплект основных материалов в электронном или печатном виде по завершению обучения, или размещать их на сайте института.

Следует также отметить, что менее всего удовлетворены практической применимостью приобретенных знаний, умений и навыков преподаватели (индекс удовлетворенности – 86,1 %) и мастера производственного обучения (82 %) (данные по группам респондентов приведены в табл. 6.). Это во многом связано с высокими информационными запросами данных категорий работников в части учебно-методического обеспечения их деятельности, не вполне удовлетворяемыми объемом подготовки по данной тематике в рамках курсов, а также существующих спецкурсов. Слушатели курсов, адресованных указанным категориям педагогических работников («Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования», «Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования», «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности», «Содержание и организация деятельности профессиональных объединений педагогов в современных условиях»), отмечали, что хотели бы изучать особенности разработки контрольно-оценочных средств на конкретных примерах, а также работать с конкретными программами дисциплин в процессе курсовой подготовки.

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	54,9	41,2	2,0	0,0	2,0	87,3
Мастера производственного обучения	41,2	48,5	2,9	0,0	7,4	82,0
Преподаватели	52,0	41,7	1,3	0,0	4,9	86,1
Прочие педагогические работники	59,7	32,3	4,8	0,0	3,2	86,7
Специалисты	65,6	34,4	0,0	0,0	0,0	91,4

В части новизны знаний, умений и навыков, некоторые из опрошенных слушателей указывали на значительное 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 («Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования», «Технологии создания электронных образовательных средств», «Охрана труда и пожарная безопасность» и др.).

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 (17 % и 47 %, соответственно), и таким образом, затруднилась оценить качество обозначенных услуг, при расчете индекса удовлетворенности учитывались только содержательные ответы респондентов (см. табл. 7).

Таблица 7

Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте

Показатель	Ответы респондентов, %					Индекс удовлетворенности по показателю, %
	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
Услуги общественного питания	16,2	42,3	19,3	5,6	16,5	66,6
Проживание в гостинице института	31,3	20,6	1,1	0,1	46,8	88,6

По сравнению с прошлым учебным годом наблюдается незначительный рост общего уровня удовлетворенности услугами общественного питания (+1,7 %), при этом динамика удовлетворенности в рамках учебного года характеризуется относительной 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, санитарное состояние и ценовую политику столовой.

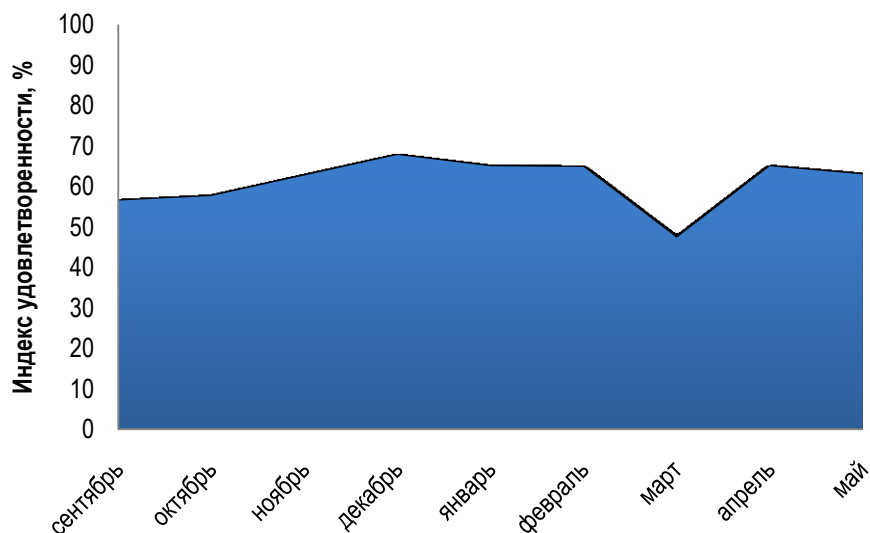


Рисунок 8. Динамика индекса удовлетворенности респондентов качеством услуг общественного питания в 2014-2015 учебном году

Качество проживания в гостинице института оценивается слушателями более позитивно: индекс удовлетворенности по этому аспекту составляет 88,6 %, при этом, полную или частичную неудовлетворенность отметили не более 1 % респондентов. Среди значимых для слушателей проблем, связанных с проживанием в гостинице, можно выделить качество 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 87,8 %, +1 % к предыдущему учебному году) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте (см. рис. 10). Многие респонденты (индекс равен 89,8 %) также указали, что могут рекомендовать пройти обучение по освоенной ими дополнительной профессиональной программе своим коллегам.

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

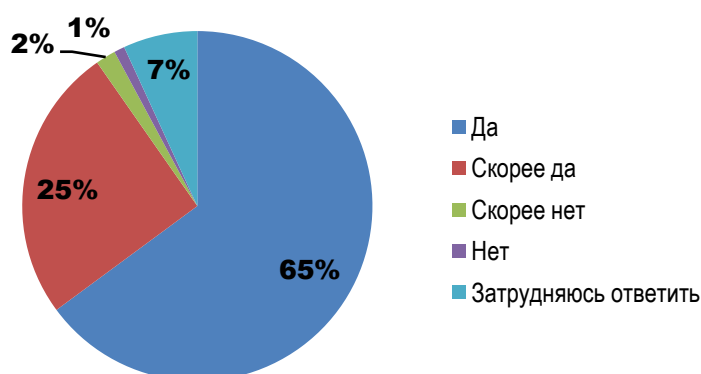


Рисунок 9. Респонденты о прохождении повторного обучения в институте

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 85,1 %) 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 18 % опрошенных преподавателей хотели бы видеть в институте курсы повышения квалификации по не представленным в настоящее время тематикам.

Таблица 8

**Респонденты об актуальности перечня дополнительных
профессиональных программ, реализуемых институтом**

Группы респондентов по занимаемым ими должностям	Соответствует ли перечень дополнительных образовательных программ, реализуемых Институтом, кругу Ваших профессиональных запросов? (% опрошенных)					Индекс, %
	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить	
Административно-управленческий персонал	64,7	23,5	3,9	0,0	7,8	87,3
Преподаватели	46,1	40,2	4,6	0,5	8,7	81,7
Мастера производственного обучения	66,2	25,0	1,5	1,5	5,9	88,2
Прочие педагогические работники	54,8	41,9	1,6	0,0	1,6	87,5
Специалисты	71,9	28,1	0,0	0,0	0,0	93,0

2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам

По данным настоящего исследования, индекс удовлетворенности по большинству реализованных образовательных программ существенно не отклоняется от итогового значения индекса за учебный год (см. табл. 9). По 19 программам (т.е. 65,5 % проанализированных программ) индекс удовлетворенности превышает средние значения, при этом наибольшие значения индекса соответствуют следующим программам:

1) «Теория и практика реализации моделей многофункционального центра профессиональной квалификации и межрегионального отраслевого ресурсного центра в системе профессионального образования Кемеровской области» (98,9 %);

2) «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения» (97,6 %);

3) «Нормативно-правовое обеспечение деятельности учреждений профессионального образования» (97,6 %);

4) «Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки учреждения профессионального образования» (95,6 %);

5) «Содержание и организация деятельности профессиональных объединений педагогов в современных условиях» (95,4 %).

По остальным программам (10 программ или 34,5 %) индекс удовлетворенности находится ниже итогового значения за учебный год, при этом наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили слушатели следующих программ:

1) «Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования» (89,1 %);

2) «Психолого-педагогические и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования» (89,9 %);

3) «Организация обучения взрослых в профессиональной образовательной организации» (89,9 %);

4) «Культура речи» (90,5 %).

По программам со сравнительно низкой удовлетворенностью слушателей в 2013-2014 учебном году в настоящем году имеют место определенные улучшения по «проблемным» показателям. Слушатели программы «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования» (ответственные: Апухтина А.Г., Целыковская Н.Г.), ранее отмечавшие нестабильность расписания занятий, в

отчетном учебном году дают более позитивные оценки по данному аспекту (+16,2 %), также выросла и оценка новизны знаний, умений и навыков, получаемых в рамках обучения по настоящей программе (+2 %). Слушатели программы «Менеджмент в сфере профессионального образования» (ответственные: Пастор Н.Г., Филиппьева С.В.), выразившие недовольство учебно-методическим обеспечением образовательного процесса согласно данным опросов в 2013-2014 учебном году, в этом периоде не отметили существенных недостатков образовательного процесса в рамках рассматриваемой программы.

Слушатели программы «Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и педагогических работников учреждений профессионального образования» (ответственные: Малороссиянова О. И., Михайлова Л. А.), направленной на подготовку к конкурсу «Преподаватель года», по сравнению с предыдущим учебным годом дали более низкие оценки новизне знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (-5 %). Несмотря на рост оценки доступности консультаций у преподавателей и сотрудников института (+1 %), слушатели данной программы по-прежнему не вполне удовлетворены имеющимися консультативными возможностями. Представляется, что для слушателей данной программы целесообразно увеличение норматива времени на работу в «малых группах» и консультации в связи с особенностями их образовательных запросов.

Наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг института в 2014-2015 учебном году отметили слушатели программы «Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в учреждениях профессионального образования» (ответственные: Васина Е.В., Семенова Ж.Н.) – 89,1 %. Слушатели данной программы остались не вполне довольны профессиональной компетентностью некоторых лекторов (удовлетворенность по позиции – 86,9 %, что ниже среднего значения почти на 10 %), а также низкой доступностью консультаций у преподавателей (86,9 %). Кроме того, слушатели отмечали, что материал лекционных занятий требует актуализации – данное замечание отразилось в относительно низкой оценке новизны знаний, умений и навыков (81 %). Также были не вполне удовлетворены и потребности слушателей в практикоориентированном обучении (78,6 %): были высказаны рекомендации увеличить объем методических занятий в части преподавания дисциплин ОБЖ и БЖД, проводить на занятиях проектирование конкретных уроков по указанным дисциплинам, а также посещать открытые уроки в ПОО г. Кемерово.

Сравнительно невысокая удовлетворенность слушателей программы «Организация обучения взрослых в профессиональной образовательной организации» (ответственная: Копылова А.В.) связана с низкими оценками но-

визны знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения, и их практической применимостью (80,8 %). Среди содержательных замечаний слушателей данной программы можно выделить отсутствие выездных занятий в образовательных организациях г. Кемерово, а также несоответствие выступлений некоторых лекторов заявленным в программе темам.

Слушатели программы «Культура речи» (ответственные: Апухтина А.Г., Антипьева Н.М.), реализованной с использованием дистанционных образовательных технологий, остались не вполне удовлетворены низкой практической применимостью получаемых знаний (индекс удовлетворенности – 75 %, что ниже среднего значения на 10 %). Также, по их мнению, имели место проблемы с получением консультации у преподавателей института (84,4 %).

Таблица 6

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

ДПП		Теория и практика реализации моделей МЦПК и МОРЦ в системе профессионального образования Кемеровской области	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	Нормативно-правовое обеспечение деятельности УПО	Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки УПО	Содержание и организация деятельности профессиональных объединений педагогов в современных условиях
Индекс удовлетворенности		98,9	97,6	97,6	95,6	95,4
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	100,0	100,0	100,0	97,1	100,0
	Методическая подготовленность преподавателей	100,0	99,2	100,0	94,1	96,2
	Отношение преподавателя к слушателям	100,0	99,2	100,0	95,6	100,0
	Удобство расписания занятий	100,0	99,2	100,0	94,1	96,2
	Состояние учебных помещений	100,0	-	100,0	98,5	96,2
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	100,0	-	100,0	97,1	92,3
	Качество услуг библиотеки	90,0	-	100,0	100,0	95,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	100,0	-	97,2	97,1	98,1
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	100,0	99,2	97,2	98,5	98,1
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	-	100,0	94,1	100,0
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	100,0	92,2	83,3	92,6	92,3
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	100,0	96,9	100,0	94,1	95,8
Практическая применимость знаний, умений и навыков	95,8	93,8	97,2	94,1	85,4	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в УПО	Модульные программы профессионального обучения обучающихся в соответствии с потребностями работодателей	Исследовательская деятельность студентов в УПО	Менеджмент в образовании	Адаптация содержания образования к требованиям рынка труда
Индекс удовлетворенности		95,4	95,2	94,8	94,7	94,5
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	100,0	99,1	97,2	94,1	100,0
	Методическая подготовленность преподавателей	100,0	98,2	95,8	92,6	100,0
	Отношение преподавателя к слушателям	98,3	97,3	94,4	100,0	93,2
	Удобство расписания занятий	100,0	98,2	95,8	92,6	100,0
	Состояние учебных помещений	98,3	98,2	93,1	92,6	93,2
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	96,7	97,3	100,0	97,1	88,6
	Качество услуг библиотеки	93,8	98,9	97,2	96,7	100,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	90,0	95,5	98,6	94,1	95,5
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	98,3	95,5	95,8	94,1	95,5
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	99,1	95,8	98,5	88,6
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	88,3	88,4	88,9	91,2	90,9
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста	93,3	93,8	93,1	98,5	95,5
Практическая применимость знаний, умений и навыков	91,7	88,4	93,1	88,2	88,6	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Взаимодействие государственной власти, бизнес-сообщества по повышению качества и конкурентоспособности профессионального образования. Рынок труда и рынок образовательных услуг региона	Теория и методика педагогической экспертизы деятельности учреждений общего и профессионального образования и мониторинга государственных образовательных стандартов	Охрана труда и пожарная безопасность	Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя	Обеспечение постинтернатного сопровождения выпускников детских домов и школ-интернатов, обучающихся в ПОО
Индекс удовлетворенности		94,5	94,4	94,1	93,8	93,7
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	95,8	96,2	97,8	98,1	97,1
	Методическая подготовленность преподавателей	100,0	96,2	97,5	95,2	95,2
	Отношение преподавателя к слушателям	100,0	97,1	97,1	94,2	99,0
	Удобство расписания занятий	100,0	96,2	97,5	95,2	95,2
	Состояние учебных помещений	96,4	98,1	96,7	95,2	92,2
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	100,0	97,1	97,1	97,1	93,3
	Качество услуг библиотеки	95,8	97,7	96,5	97,5	94,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	82,1	93,3	91,3	87,5	93,8
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	85,7	91,3	94,6	95,2	91,3
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	96,2	97,8	95,2	96,6
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	85,7	87,5	88,4	86,5	88,9
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	96,4	95,8	94,9	96,2	93,1
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	89,3	88,5	84,1	90,4	89,2

Продолжение таблицы 6

ДПП		Комплексное сопровождение подготовки квалифицированных рабочих в УПО по основным видам экономической деятельности	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования	Психолого-педагогическое, методическое и организационное сопровождение чемпионатов Worldskills Russia	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	Формирование комфортного психологического климата в педагогическом коллективе
Индекс удовлетворенности		93,5	93,5	93,4	93,0	91,8
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	94,4	96,2	100,0	97,2	90,6
	Методическая подготовленность преподавателей	97,6	95,8	98,2	96,5	90,6
	Отношение преподавателя к слушателям	97,4	97,4	98,2	96,0	100,0
	Удобство расписания занятий	95,8	95,0	98,2	96,5	90,6
	Состояние учебных помещений	96,2	97,0	98,2	97,7	100,0
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	95,8	95,8	94,6	95,4	100,0
	Качество услуг библиотеки	96,4	96,4	96,4	99,1	100,0
	Консультации у преподавателей и сотрудников института	95,1	92,1	96,4	90,7	93,8
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	90,0	93,0	98,2	94,7	100,0
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	96,6	96,6	96,4	95,4	100,0
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	89,5	87,5	87,5	87,1	81,3
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	90,0	93,0	87,5	90,4	87,5
Практическая применимость знаний, умений и навыков	87,3	86,3	80,4	83,3	81,3	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях среднего профессионального образования	Создание электронных образовательных ресурсов учебного назначения	Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профориентации молодежи	Технологии создания электронных образовательных средств	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС
Индекс удовлетворенности		91,4	91,3	91,3	90,9	90,9
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	95,6	92,6	96,1	91,7	95,4
	Методическая подготовленность преподавателей	94,3	95,6	93,9	91,7	95,8
	Отношение преподавателя к слушателям	98,6	94,1	97,8	96,7	98,4
	Удобство расписания занятий	94,3	95,6	93,9	91,7	95,8
	Состояние учебных помещений	94,9	100,0	92,5	-	91,7
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	94,6	95,6	87,7	-	93,1
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	96,0	94,4	93,0	-	92,8
	Качество услуг библиотеки	89,9	80,9	91,2	95,0	87,5
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	92,2	85,3	88,6	78,3	87,5
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	96,6	94,1	95,2	93,3	95,3
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	81,8	88,2	85,1	88,3	85,4
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста	90,5	89,7	90,4	100,0	87,5
Практическая применимость знаний, умений и навыков	80,1	83,8	82,9	83,3	79,7	

Продолжение таблицы 6

ДПП		Культура речи	Организация обучения взрослых в профессиональной образовательной организации	Психолого-педагогические и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников УПО	Теория и методика преподавания дисциплин "Основы безопасности жизнедеятельности" и "Безопасность жизнедеятельности" в УПО
Индекс удовлетворенности		90,5	89,9	89,9	89,1
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	93,8	92,3	92,4	86,9
	Методическая подготовленность преподавателей	96,9	90,4	92,1	90,5
	Отношение преподавателя к слушателям	100,0	96,2	91,8	95,2
	Удобство расписания занятий	96,9	90,4	92,1	90,5
	Состояние учебных помещений	93,8	98,1	93,4	95,2
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	96,9	92,3	95,4	96,4
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	93,8	100,0	93,2	98,3
	Качество услуг библиотеки	84,4	94,2	89,5	86,9
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	84,4	90,4	89,8	91,7
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	100,0	94,2	91,4	96,4
	Новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	87,5	80,8	82,6	81,0
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	84,4	86,5	91,4	86,9
Практическая применимость знаний, умений и навыков	75,0	80,8	84,5	78,6	

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В исследовании удовлетворенности качеством образовательных услуг института в 2014-2015 учебном году приняли участие 979 человек, обучавшихся по 29 дополнительным профессиональным программам на 49 курсе повышения квалификации и по 1 программе профессиональной переподготовки. 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 9%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (88 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 8 % опрошенных, оставшаяся часть опрошенных – специалисты. Среди опрошенных педагогических работников большинство являются преподавателями и мастерами производственного обучения.

Основным результатом обучения в институте для большинства опрошенных (80,2%) 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. 42,1% опрошенных указали, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, а 44,1 % опрошенных выделили разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в институте. Пятая часть опрошенных отметили, что обучение позволило им хорошо подготовиться к аттестации. Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 10,8 % 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 2014-2015 учебном году составил 92,8 %, 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 0,3 %. Однако такого рода негативная динамика не говорит о снижении качества образовательных услуг в 2014-2015 учебном году по сравнению с предыдущим учебным годом, поскольку

величина снижения несущественная по сравнению с достигнутым уровнем удовлетворенности. Также следует отметить, что значение индекса удовлетворенности в 2014-2015 учебном году является одним из наибольших за последние пять учебных лет. При этом в рамках всего периода присутствует определенная позитивная динамика индексов удовлетворенности, что в целом указывает на адекватную реакцию руководства и работников института на запросы потребителей образовательных услуг. Анализ удовлетворенности респондентов в разрезе занимаемых ими должностей указывает на отсутствие существенной дифференциации по данному критерию.

Анализ динамики значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава института – почти все опрошенные (96,2 %) выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям. В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество обеспечения образовательного процесса. По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, имеет место негативная динамика – значение этого показателя сократилось на 2,7 %.

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части методической подготовленности преподавателей (+0,6 %). Как и в прошлом учебном году, слушатели практически не указывали на дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательных программ. Однако в этом учебном году возросло число слушателей, недовольных тем, что выступления некоторых лекторов не соответствовали заявленным в программе курса темам.

Сохраняется стабильно высокая оценка деятельности библиотеки: в отчетном году отсутствовали замечания слушателей, касающиеся как режима работы библиотеки, так и качества оказываемых ей услуг. Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» повысился на 3,4 %. Следует отметить, что в этом учебном году отсутствовали жалобы на несбалансированность расписания занятий в части подготовки итоговой работы. Определенное недовольство слушателей было связано и с отсутствием в расписании занятий традиционных «минуток физической культуры». По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии (удовлетворенность по показателю составляет 95,3 %), содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию.

Снижение удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (-2,7 %) связано с определенным снижением оценок их новизны (-2,4 %), полезности для профессионального и личностного роста (-2 %) и практической применимости (-3,9 %). Для данного блока показателей традиционно характерна наименьшая удовлетворенность среди остальных показателей качества образовательных услуг. Это фактически го-

ворит о том, что слушатели могут применить в своей работе далеко 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 87,8 %, +1 % к предыдущему учебному году) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте

По мнению респондентов, предоставляемые образовательные услуги характеризуются не только высоким качеством, но и актуальностью для работников системы профессионального образования региона. Так, большинство респондентов (индекс равен 85,1 %) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов.

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

- 1) при разработке и реализации дополнительных профессиональных программ учитывать потребность слушателей института в практикоориентированной подготовке;
- 2) создавать условия для обмена опытом в рамках круглых столов, дискуссий и др. при реализации дополнительных профессиональных программ;
- 3) на заседании кафедр обсуждать содержание тем курсов во избежание расхождения содержания лекций преподавателей с тематикой курса;
- 4) оптимизировать работу системы дистанционного обучения «Прометей», создать возможности для консультирования слушателей, проходящих дистанционное обучение;
- 5) увеличить объем лекций, посвященных учебно-методическому обеспечению образовательной деятельности, для адресованных преподавателям и мастерам производственного обучения ПОО дополнительных профессиональных программ;
- 6) отработать механизм приобретения изданий института по запросам слушателей, расширить ассортимент доступной для приобретения методической литературы.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета для опроса слушателей института



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

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

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

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

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

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

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

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

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

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

- Высокая Ниже среднего
 Выше среднего Низкая
 Затрудняюсь ответить

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

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

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

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

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

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

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

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

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

В заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:

18. Ваш пол:

- мужской женский

19. Ваш возраст:

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

20. Ваше место работы:

- профессиональная образовательная организация
 другое (укажите, какое) _____

21. Ваша должность (основная): _____

22. Ваша квалификационная категория:

- высшая первая не имею квалификационной категории

23. Ваш образовательный уровень (ценз):

- высшее образование
 среднее профессиональное образование
 начальное профессиональное образование

Благодарим за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

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



АНКЕТА СЛУШАТЕЛЯ 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. Оцените полноту предоставления информации по разделам программы:

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

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

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

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

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

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

- Да Скорее да Скорее нет Нет Затрудняюсь ответить

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

13. Соответствует ли перечень дополнительных образовательных программ, реализуемых 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 заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:

15. Ваш пол:

- мужской женский

16. Ваш возраст:

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

17. Ваше место работы:

- профессиональная образовательная организация
 другое (укажите, какое) _____

18. Ваша должность (основная): _____

19. Ваша квалификационная категория:

- высшая первая не имею квалификационной категории

20. Ваш образовательный уровень (ценз):

- высшее образование
 среднее профессиональное образование
 начальное профессиональное образование

Благодарим за сотрудничество!