

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

УТВЕРЖДАЮ

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



*А. А. Зеленин* А. А. Зеленин

«20» июня 2018 г.

**ОТЧЕТ О НИР**

**ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ ГБУ ДПО «КРИПО»  
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В 2017/2018 УЧЕБНОМ ГОДУ  
(заключительный)**

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

*В. А. Овчинников*  
(подпись, дата)  
20.06.2018

В. А. Овчинников

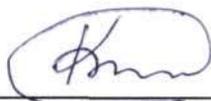
Руководитель темы,  
канд. экон. наук

*Д. Г. Кочергин*  
(подпись, дата)  
20.06.2018

Д. Г. Кочергин

## Список исполнителей

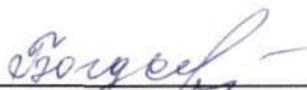
Руководитель темы  
канд. экон. наук



(подпись, дата)  
20.06.2018

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

Научный консультант  
канд. пед. наук, доцент



(подпись, дата)  
20.06.2018

Л. А. Богданова

Исполнитель темы



(подпись, дата)  
20.06.2018

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

## Содержание

Перечень рисунков и таблиц.....	4
ВВЕДЕНИЕ.....	5
I. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	6
а. Общая характеристика респондентов исследования .....	6
б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.....	8
II. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ .....	10
1. Результаты обучения слушателей в институте .....	10
2. Удовлетворенность слушателей качеством образовательных услуг .....	15
2.1. Общий анализ удовлетворенности.....	15
2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам .....	24
2.3. Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинаров / тематических консультаций.....	31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	36
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Анкета для опроса слушателей института .....	36
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Анкета для опроса слушателей института (при реализации программ на базе ПОО Кемеровской области) .....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Анкета для опроса участников семинара / тематической консультации.....	40

## Перечень рисунков и таблиц

<i>Рисунок 1.</i> Распределение респондентов по месту работы.....	6
<i>Рисунок 2.</i> Распределение респондентов по категориям персонала.....	7
<i>Рисунок 3.</i> Распределение опрошенных педагогических работников по должностям.....	7
<i>Рисунок 4.</i> Оценка респондентами результатов обучения в институте.....	10
<i>Рисунок 5.</i> Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2011/2012–2017/2018 учебных годах.....	15
<i>Рисунок 6.</i> Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков.....	19
<i>Рисунок 7.</i> Респонденты о прохождении повторного обучения в институте.....	23
<i>Рисунок 8.</i> Респонденты о содержательных проблемах семинаров / консультаций.....	31
<i>Таблица 1.1.</i> Половозрастное распределение респондентов.....	6
<i>Таблица 1.2.</i> Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.....	9
<i>Таблица 2.</i> Респонденты о результатах обучения по дополнительным профессиональным программам и соответствии содержания освоенной образовательной программе.....	13-14
<i>Таблица 3.</i> Динамика значений критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2011/2012–2017/2018 учебных годах.....	16
<i>Таблица 4.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2017/2018 учебном году по группам респондентов.....	16
<i>Таблица 5.</i> Структура критериев удовлетворенности по данным 2017/2018 учебного года.....	18
<i>Таблица 6.</i> Оценка практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков различными группами респондентов .....	20
<i>Таблица 7.</i> Удовлетворенность респондентов качеством жилищного и бытового обслуживания в институте.....	21
<i>Таблица 7.1.</i> Замечания респондентов и корректирующие мероприятия в 2017/2018 учебном году.....	22
<i>Таблица 8.</i> Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом.....	24
<i>Таблица 9.</i> ДПП со сравнительно низкой удовлетворенностью слушателей (2016/2017 – 2017/2018).....	25
<i>Таблица 9.1.</i> Динамика удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг по ДПП (2016/2017 – 2017/2018).....	26
<i>Таблица 10.</i> Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным дополнительным профессиональным программам.....	27-30
<i>Таблица 11.</i> Удовлетворенность качеством образовательных услуг в рамках семинара / консультации.....	32

## ВВЕДЕНИЕ

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

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

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

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

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

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

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

## I. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

### а. Общая характеристика респондентов исследования

В 2017/2018 учебном году в рамках настоящего исследования были опрошены 2085 человек. Из них 1199 обучались по 19 дополнительным профессиональным программам на 37 курсах повышения квалификации и 2 курсах профессиональной переподготовки, 886 – на 43 семинаре / тематической консультации. Опросами было охвачено 100 % курсов и семинаров / тематических консультаций, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института.

Согласно полученным данным, большая часть опрошенных – женщины. Около 40 % респондентов относятся к возрастной категории старше 45 лет, а доля слушателей в возрасте младше 25 лет является наименьшей и не превышает 2,0% (см. табл. 1.1).

Таблица 1.1

Половозрастное распределение респондентов, %

Пол	мужской	11,0
	женский	89,0
Возраст	младше 25 лет	1,6
	25-35 лет	20,7
	36-45 лет	38,5
	старше 45 лет	39,2

Образовательный уровень большинства респондентов – высшее образование (92,5 %), среднее профессиональное образование имеют 7,5 % респондентов. Высшую квалификационную категорию имеют 48,2 % респондентов, первую – 29,3 % респондентов, соответствие занимаемой должности – 11,1 % опрошенных, не имеют квалификационной категории 11,4 % опрошенных.

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

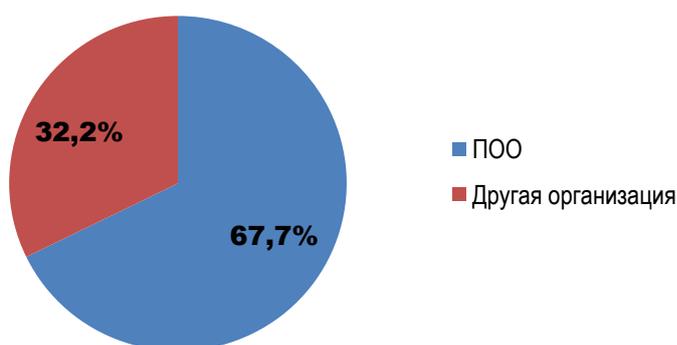


Рисунок 1. Распределение респондентов по месту работы

В опросах также приняли участие работники психолого-педагогических и медико-социальных центров, муниципальных библиотек, детских домов, общеобразовательных организаций, образовательных организаций высшего образования и их филиалов, а также коммерческих организаций. Однако поскольку их доля составляет не более 33%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (82,7 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческий персонала приходится порядка 15,4 % опрошенных, оставшиеся опрошенные – специалисты (рис. 2).



Рисунок 2. Распределение респондентов по категориям персонала

Из опрошенных педагогических работников 68,8 % являются преподавателями, 6,7 % – мастерами производственного обучения, доля методистов, педагогов-психологов, социальных педагогов и других категорий педагогических работников составляет 24,5% (см. рис. 3).

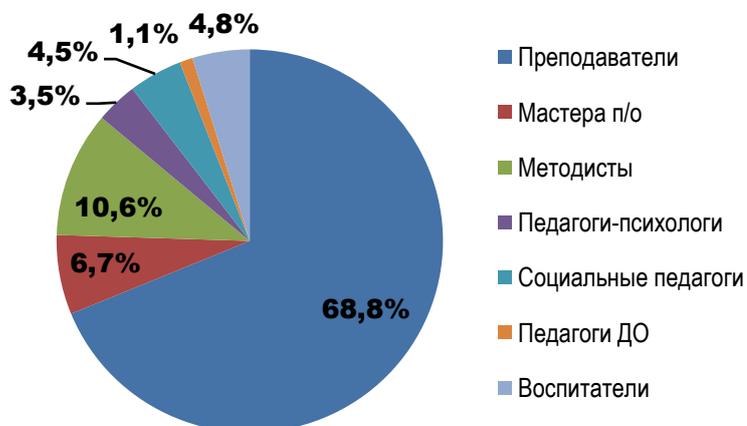


Рисунок 3. Распределение опрошенных педагогических работников по должностям

## **б. Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг**

В качестве метода сбора первичных данных использовался опрос респондентов в форме анкетирования (см. приложения А, Б, В). Анкетирование слушателей проводилось с 18 сентября 2017 г. по 8 июня 2018 г. по завершению курсовой подготовки в учебных аудиториях института или в аудиториях ПОО, на базе которых проводились выездные курсы и семинары / тематические консультации.

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

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

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

Расчет  $I_y$  производится по формуле (1):

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

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

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

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

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

Расчет  $I_j$  производится по формуле (3):

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

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

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

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

Таблица 1.2

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

Критерий	Показатель	Номера вопросов итоговой анкеты, соответствующих показателю		
		ДПП на базе ГБУ ДПО «КРИПО»	ДПП на базе ПОО	Семинары, тематические консультации
Профессионализм преподавательского состава	Профессиональные знания преподавателей	4	4	3
	Использование преподавателями современных методов обучения	4	4	3
	Качество презентационных материалов преподавателей	4	4	3
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	4	-	3
	Состояние учебных помещений	4	-	3
	Использование современных технических средств обучения	4	-	3
	Качество услуг библиотеки	4	-	-
	Индивидуальные/групповые консультации	4	4	-
	Качество учебных и методических материалов	4	4	-
	Комфортность психологического климата	4	4	-
Качество знаний, умений и навыков	Новизна информации, приобретенной в процессе обучения на курсах	5	5	4
	Практическая применимость полученной информации в профессиональной деятельности	6	6	5

## II. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ В ИНСТИТУТЕ

Анализ данных, полученных в рамках опросов, показал, что слушатели высоко оценивают результаты обучения в институте (см. рис. 4). При этом наиболее высокие оценки соответствуют позициям «повышение профессиональной компетентности» (4,7 балла из 5), «повышение общекультурной компетентности» (4,6 балла) и «разработка материалов для использования в профессиональной деятельности» (4,6 балла).



Рисунок 4. Оценка респондентами результатов обучения в институте

Наиболее высокие оценки результативности обучения в части повышения профессиональной компетентности получили следующие программы (табл. 2):

1) «Организация демонстрационного экзамена в рамках ГИА по ТОП-50» (4,97 балла);

2) «Практика и методика подготовки кадров по профессии «Геодезист» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции «Геодезия» (4,94 балла);

3) «Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования на основе достижений современной науки» (4,92 балла).

Среди большинства остальных образовательных программ, реализованных в 2017/2018 учебном году, отклонение данного показателя от среднего значения в меньшую сторону не превышает 5 %, что может свидетельствовать о высоком уровне практической направленности обучения в институте. Сравнительно

низкие оценки влияния обучения на повышение профессиональной компетентности дали слушатели программ: «Разработка и реализация образовательных программ в соответствии с ФГОС СПО по ТОП-50» (4,42 балла), «Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении» (4,44 балла), «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia» (4,47 балла).

Высокие оценки повышения общекультурной компетентности как результата обучения в институте характерны для программ: «Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования на основе достижений современной науки» (4,84 балла), «Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях» (4,82 балла) и «Информационно-методическая компетентность педагогических работников» (4,82 балла). Сравнительно низкие оценки данной позиции дали слушатели программы «Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении» (4,19 балла).

Разработку продуктов (материалов) для использования в профессиональной деятельности как основной результат обучения наиболее высоко оценили слушатели программы «Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях» (4,89 балла), наименьшие оценки характерны для программы «Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении» (4,19 балла).

Большинство слушателей отметило, что обучение в институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, оценка по данной позиции составила 4,5 балла из 5. Обучение в институте позволило многим слушателям хорошо подготовиться к аттестации – это, прежде всего, слушатели программы «Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования на основе достижений современной науки» (4,84 балла).

Результативность обучения и удовлетворенность во многом зависят от соответствия содержания дополнительной профессиональной программы образовательным потребностям слушателей. По данным исследования, большинство опрошенных (92,5 %) оценили содержание программ института как в целом соответствующее их потребностям. Наиболее высокие оценки по данной позиции получили программы «Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях» (96,6 %) и «Теория и методика преподавания

общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях» (96,4 %); низкие – программы «Организация профориентационной работы с младшими школьниками и их родителями» (84,3 %) и «Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении» (83,3 %) (см. табл. 2).

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

Таблица 2

Респонденты о результатах обучения по дополнительным профессиональным программам  
и соответствии содержания освоенной образовательной программе

№ п/п	Название программы	Результат обучения по программе, баллы					Содержание дополнительной программы соответствует потребностям, % опрошенных
		Повышение профессиональной компетентности	Повышение общекультурной компетентности	Подготовка к аттестации	Установление деловых и (или) личных контактов	Разработка продуктов (материалов) для использования в профессиональной деятельности	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях	4,82	4,82	4,52	4,78	4,89	<b>96,4</b>
2	Культура речи	4,88	4,75	4,38	4,75	4,13	<b>95,0</b>
3	Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях	4,59	4,53	4,70	4,41	4,53	<b>96,6</b>
4	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	4,79	4,57	4,71	4,40	4,64	<b>91,2</b>
5	Разработка и реализация образовательных программ в соответствии с ФГОС СПО по ТОП-50	4,42	4,34	4,25	4,42	4,42	<b>92,2</b>
6	Теория и методика преподавания дисциплин «Основы безопасности жизнедеятельности» и «Безопасность жизнедеятельности» в учреждениях профессионального образования	4,56	4,69	4,30	4,69	4,46	<b>91,2</b>
7	Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования на основе достижений современной науки	4,92	4,84	4,84	4,50	4,75	<b>93,8</b>
8	Информационно-методическая компетентность педагогических работников	4,82	4,82	4,82	4,56	4,73	<b>94,6</b>
9	Охрана труда и пожарная безопасность	4,72	4,66	4,31	4,27	4,46	<b>92,4</b>
10	Организация профориентационной работы с младшими школьниками и их родителями	4,68	4,72	3,90	4,76	4,52	<b>84,3</b>

1	2	3	4	5	6	7	8
11	Практика и методика подготовки кадров по профессии «Геодезист» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции «Геодезия»	4,94	4,67	4,82	4,76	4,82	<b>93,5</b>
12	Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia	4,46	4,46	4,40	4,38	4,31	<b>87,9</b>
13	Активные и интерактивные технологии обучения в профессиональном образовании	4,74	4,71	4,45	4,44	4,52	<b>94,6</b>
14	Организация демонстрационного экзамена в рамках ГИА по ТОП-50	4,97	4,81	4,38	4,63	4,61	<b>94,3</b>
15	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования	4,76	4,51	4,35	4,45	4,46	<b>95,1</b>
16	Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся	4,85	4,72	4,59	4,58	4,77	<b>94,7</b>
17	Методическая деятельность в профессиональном образовании» и «Педагог профессионального образования	4,52	4,62	4,52	4,59	4,69	<b>94,2</b>
18	Организационно-педагогическое сопровождение профессионального самоопределения обучающихся	4,84	4,80	4,30	4,67	4,74	<b>94,9</b>
19	Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении	4,44	4,19	4,25	3,88	4,19	<b>83,3</b>
20	Подготовка управленческих команд ПОО, обеспечивающих качество подготовки квалифицированных рабочих и специалистов для региона	4,69	4,56	4,36	4,34	4,53	<b>92,4</b>

## 2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СЛУШАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

### 2.1. Общий анализ удовлетворенности

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2017/2018 учебном году составил 93,8 %, т.е. девять обучающихся из десяти были полностью удовлетворены обучением в институте.

Анализ динамики индекса удовлетворенности показывает, что в отчетном периоде значение данного показателя увеличилось на 0,2 % (см. рис. 5). 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.

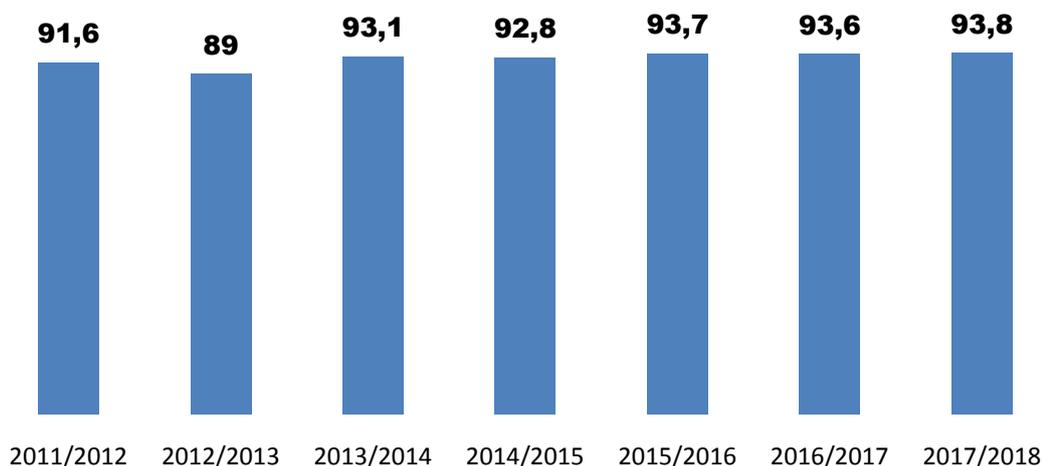


Рисунок 5. Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2011/2012 – 2017/2018 учебных годах

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

Анализ динамики значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава института – почти все опрошенные (97,1 %) 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 2011/2012 – 2017/2018 учебных годах

Критерий	Удовлетворенность по критерию, %						
	2011/2012 уч. год	2012/2013 уч. год	2013/2014 уч. год	2014/2015 уч. год	2015/2016 уч. год	2016/2017 уч. год	2017/2018 уч. год
Профессионализм преподавательского состава	94,2	91,6	95,9	96,2	97,4	97,2	97,1
Обеспечение образовательного процесса	93,1	88,4	92,5	94,3	94,4	94,2	94,7
Качество знаний, умений и навыков	87,5	87,1	90,6	87,9	89,2	89,6	89,8
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>91,6</b>	<b>89,0</b>	<b>93,1</b>	<b>92,8</b>	<b>93,7</b>	<b>93,6</b>	<b>93,8</b>

В анализируемом периоде растет и показатель, характеризующий качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации (+0,2 %). Показатель, характеризующие качество обеспечения образовательного процесса вырос на 0,5 %.

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

Таблица 4

Удовлетворенность качеством образовательных услуг в 2017/2018 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	95,6	94,4	92,3	<b>94,1</b>
Преподаватели	95,5	93,2	90,8	<b>93,2</b>
Мастера производственного обучения	97	93,3	90,5	<b>93,6</b>
Иные педагогические работники	97,7	94,9	91,3	<b>94,6</b>
Специалисты	96,9	92,2	89,6	<b>92,9</b>

Анализ удовлетворенности респондентов в разрезе занимаемых ими должностей указывает на отсутствие существенной дифференциации по данному критерию. Так, наиболее удовлетворены образовательными услугами института иные педагогические работники – 94,6 %, несколько меньшую удовлетворенность

отметили руководящие работники и мастера производственного обучения – 94,1 % и 93,6 % соответственно. Наконец, наименее удовлетворены преподаватели и специалисты – 93,2 и 92,9 % соответственно.

В целях осуществления более детального анализа полученных данных обратимся к количественному и качественному анализу критериев удовлетворенности обучающихся в 2017/2018 учебном году (см. табл. 5).

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части профессиональные знания преподавателей (+0,2 %). Однако в этом учебном году сократились показатели удовлетворенности, характеризующие использование преподавателями современных методов обучения (-0,9 %).

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

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» увеличился на 1,2 %. Некоторые из не вполне удовлетворенных расписанием занятий респондентов указывали, что необходимо увеличить продолжительность курсов, другие, напротив, хотели бы проходить подготовку на курсах в более сжатые сроки. При этом отмеченные мнения являются эпизодическими и не позволяют говорить о некой определенной тенденции.

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии, имеет место позитивная динамика, удовлетворенность по показателю составляет +0,3 %, по сравнению с предыдущим годом. Содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию.

Имеет место позитивная динамика по показателю «Использование современных технических средств обучения» (+ 1,7 %). В этом учебном году характерны претензии слушателей к стабильности работы вай-фай, замечания по недостаточному количеству компьютеров в учебных аудиториях. Слушатели для повышения качества по данному показателю рекомендовали обратить внимание на дистанционное обучение, организовать автоматическую рассылку материалов на электронные адреса, включить занятия с видеолекциями и организовать защиту итоговых работ в онлайн-режиме.

Имеет место и незначительное повышение удовлетворенности по показателю «индивидуальные/групповые консультации преподавателей и сотрудников института» (+0,3 %). По мнению слушателей, в отчетном году незначительно повысился показатель комфортность психологического климата в процессе обучения (+0,2 %).

Таблица 5

**Структура критериев удовлетворенности  
по данным 2017/2018 учебного года**

Критерий	Показатель	Индекс удовлетворенности, %			
		2014/2015 уч. год	2015/2016 уч. год	2016/2017 уч. год	2017/2018 уч. год
Профессионализм преподавательского состава	Профессиональные знания преподавателей	96,3	98,1	97,5	97,7
	Использование преподавателями современных методов обучения	95,6	97,0	96,7	95,6
	Качество презентационных материалов преподавателей	-	-	-	94,9
Обеспечение образовательного процесса	Удобство расписания занятий	94,2	93,3	92,0	93,2
	Состояние учебных помещений	95,3	94,3	96,1	96,4
	Использование современных технических средств обучения	95,0	94,9	93,7	95,4
	Качество услуг библиотеки	96,0	96,0	95,4	95,1
	Индивидуальные/групповые консультации	91,2	91,6	92,4	92,7
	Качество учебных и методических материалов	92,9	94,7	94,3	94,2
	Комфортность психологического климата	95,8	96,2	95,3	96,5
Качество знаний, умений и навыков	Новизна информации, приобретенной в процессе обучения на курсах	86,7	87,8	87,5	89,5
	Практическая применимость полученной информации в профессиональной деятельности	84,9	86,7	88,0	90,1

Повышение удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (+0,2 %) связано с определенным повышением оценок новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах (+2,0 %) и практической применимости полученной информации в профессиональной деятельности (+1,9 %). 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 не все знания, умения и навыки, получаемые в рамках обучения (см. рис. 6).



Рисунок 6. Слушатели о практической применимости приобретенных знаний, умений и навыков

На недостаточную практико-ориентированность обучения указывали слушатели программ «Организация профориентационной работы с младшими школьниками и их родителями», «Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях», «Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении», «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia».

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

Следует также отметить, что менее всего удовлетворены практической применимостью приобретенных знаний, умений и навыков специалисты (87,4 %) (данные по группам респондентов приведены в табл. 6.). Слушатели курсов, адресованных указанным категориям педагогических работников «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia», «Охрана труда и пожарная безопасность»), отмечали, что хотели бы увеличить количество часов на практические занятия, по разбору

практических ситуаций. При этом динамика по данной позиции позитивна: по сравнению с предыдущим учебным годом число неудовлетворенных низкой информативностью курсов снизилось.

Таблица 6

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

Группы респондентов по занимаемым ими должностям	«Насколько полученная информация применима в Вашей профессиональной деятельности?», % опрошенных					Индекс, %
	Практически вся информация применима	Применима некоторая информация	Применима лишь небольшая часть	Практически вся информация не применима	Затрудняюсь оценить	
Административно-управленческий персонал	75,9	21,9	1,7	0,5	0	<b>92,8</b>
Преподаватели	68,0	29,1	2,5	0,1	0,3	<b>90,6</b>
Мастера п/о	67,5	27,7	2,4	0	2,4	<b>90,3</b>
Специалисты	64,7	26,5	5,9	0	2,9	<b>87,4</b>
Прочие педагогические работники	66,2	29,2	2,3	0,5	1,8	<b>89,6</b>

Данные опросов показывают, что не все слушатели были довольны объемом информации, полученной в рамках обучения в институте. Наиболее низкие оценки информационной насыщенности получили программы: «Теория и методика преподавания дисциплин «Основы безопасности жизнедеятельности» и «Безопасность жизнедеятельности» в учреждениях профессионального образования», «Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia», «Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении» и «Подготовка управленческих команд ПОО, обеспечивающих качество подготовки квалифицированных рабочих и специалистов для региона».

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

Обратимся к анализу позиций, напрямую не влияющих на качество образовательных услуг организаций дополнительного профессионального образования (и, соответственно, на общий индекс удовлетворенности), но

значимых для создания комфортных условий обучения – качеству жилищного и бытового обслуживания (см. табл. 7).

По сравнению с прошлым учебным годом наблюдается существенный прирост общего уровня удовлетворенности услугами общественного питания (+8,4 %), при этом динамика удовлетворенности в рамках учебного года характеризуется относительной стабильностью. Несмотря на это, более 7,7 % респондентов в той или иной мере не удовлетворены качеством услуг общественного питания, имеют место частые жалобы на низкое качество и ассортимент предлагаемых блюд.

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	37,7	51,6	6,2	1,7	2,8	79,4
Проживание в гостинице института	50,6	44,6	3,6	0,3	0,9	85,4

Качество проживания в гостинице института по сравнению с прошлым учебным годом повысилось на 3,4 %: индекс удовлетворенности по этому аспекту составляет 85,4 %, при этом, полную или частичную неудовлетворенность отметили 3,9 % респондентов. Среди значимых для слушателей проблем, связанных с проживанием в гостинице, можно выделить качество беспроводного доступа к Интернету, а также чистоту помещений.

В течение учебного года работники, ответственные за конкретные аспекты образовательной деятельности института, регулярно получали информацию об имеющихся замечаниях слушателей. С учетом данных замечаний был реализован ряд корректирующих мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности слушателей (табл. 7.1). Вместе с тем, некоторые из отмеченных слушателями проблем по-прежнему остаются нерешенными.

Таблица 7.1

Замечания респондентов и корректирующие мероприятия в 2017/2018 учебном году

Замечания	Реализованные корректирующие мероприятия	Предложения по корректирующим мероприятиям
<b>Образовательный процесс</b>		
Проблемы и пожелания, касающиеся содержания конкретных курсов повышения квалификации	Информация о пожеланиях слушателей доводилась до декана и кураторов курсов  Внесены или запланированы изменения в содержание конкретных курсов повышения квалификации	
Плохая видимость доски в ауд. 1.1 и 4.1	Подготовлены предложения по замене проекционного оборудования в аудиториях	Установка в аудиториях жалюзи / штор с высокой светозащитой
Отсутствие формы дистанционной защиты итоговой работы	Проводились онлайн-защиты итоговых работ в тестовом режиме	Более широкое использование онлайн-защит при реализации очно-заочных курсов
Низкое качество связи при проведении вебинаров	Даны рекомендации организаторам вебинаров по ограничению максимального количества участников  Ведется обновление технической платформы для проведения вебинаров (до начала 2018/2019 уч. г.)	
Проблемы доступа слушателей к интернету посредством wi-fi	Индивидуальное консультирование слушателей по подключению к внутриинститутской сети wi-fi	Размещение контактной информации техподдержки в холле института и общежитии
<b>Общественное питание</b>		
Отсутствие завтраков в столовой института		Изучение востребованности завтраков слушателями  Организация завтраков в столовой в случае высокой востребованности
Невозможность брать еду из столовой в общежитие		Приобретение тары для упаковки еды на вынос
<b>Проживание в гостинице</b>		
Тараканы в комнатах	Дезинсекция помещений 1 раз в месяц	
Отсутствие шторок в душевых	Установлены шторки	
Недостаточное количество розеток в комнатах	Приобретены удлинители и разветвители	
Скрип кроватей в комнатах	Проводился текущий ремонт кроватей	Изучение общего технического состояния кроватей  Частичная замена кроватей

Таким образом, общий анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг института. По их мнению, прослушанные курсы повышения квалификации отличались четкостью и логичностью изложения материала преподавателями и высокими профессиональными качествами последних, высокой методической и технической оснащенностью образовательного процесса. Обучение на курсах дало возможность получить новые знания, умения и навыки большинству слушателей, что способствовало их профессиональному и личностному росту, а также разрешению имевшихся профессиональных затруднений. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (индекс равен 89,2 %, +0,8 % к предыдущему учебному году) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в институте (см. рис. 7). Многие респонденты (индекс равен 91,0 %, +0,4 % к предыдущему учебному году) также указали, что могут рекомендовать пройти обучение по освоенной ими дополнительной профессиональной программе своим коллегам.

По мнению респондентов, предоставляемые образовательные услуги характеризуются не только высоким качеством, но и актуальностью для работников системы профессионального образования региона. Так, большинство респондентов (индекс равен 89,2 %, +1,3 % к предыдущему учебному году) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов.

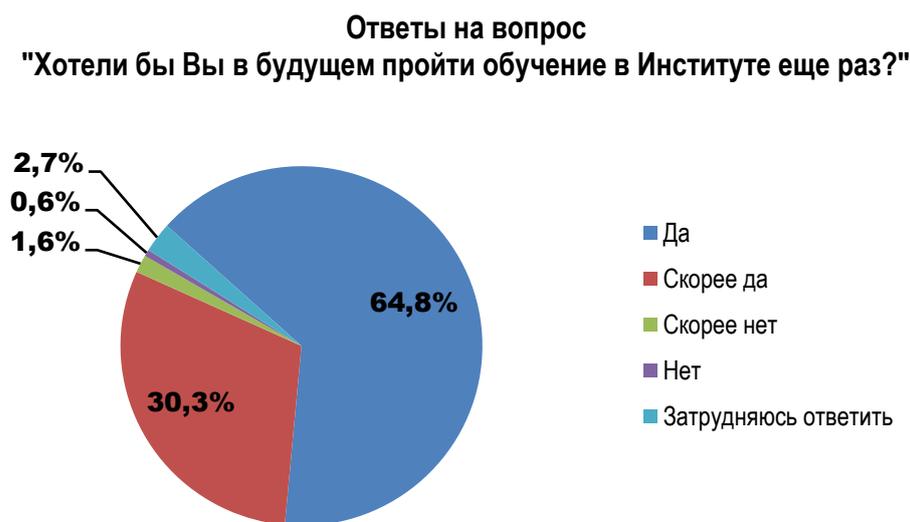


Рисунок 7. Респонденты о прохождении  
повторного обучения в институте

Однако в части соответствия образовательных услуг потребностям конкретных категорий работников (см. табл. 8) следует отметить, что около 15,6% опрошенных педагогических работников хотели бы видеть в институте курсы повышения квалификации по не представленным в настоящее время тематикам. Это на 6,1 % больше, чем в предыдущем году. Данные запросы слушателей учитывались при формировании плана образовательных услуг института на 2018/2019 учебный год.

Таблица 8

Респонденты об актуальности перечня дополнительных профессиональных программ, реализуемых институтом

Группы респондентов по занимаемым ими должностям	Соответствует ли перечень ДПП, реализуемых Институтом, кругу Ваших профессиональных запросов? (% опрошенных)					Индекс, %
	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить	
Административно-управленческий персонал	61,9	35,9	0,5	0	1,7	89,8
Преподаватели	59,2	38,2	1,2	0	1,4	88,9
Мастера п/о	72,8	25,9	0	1,3	0	92,3
Специалисты	25,0	56,2	9,3	0	9,5	72,4
Прочие педагогические работники	63,5	31,3	2,8	0,5	1,9	88,6

## 2.2. Анализ удовлетворенности по реализованным дополнительным профессиональным программам

По данным настоящего исследования, индекс удовлетворенности по большинству реализованных образовательных программ существенно не отклоняется от итогового значения индекса за учебный год (см. табл. 10). По 13 программам (т.е. 62 % проанализированных программ) индекс удовлетворенности превышает средние значения, при этом наибольшие значения индекса соответствуют следующим программам:

1) «Информационно-методическая компетентность педагогических работников» (97, 0 %);

2) «Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся» (96,7 %);

3) «Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях» (96,1 %);

4) «Культура речи» (95,9 %).

По остальным программам (8 программ или 38 %) индекс удовлетворенности находится ниже итогового значения за учебный год, при этом наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили слушатели следующих программ.

Причины низкой удовлетворенности слушателей по программам отчетного и предыдущего учебных годов представлены в табл. 9.

Таблица 9

ДПП со сравнительно низкой удовлетворенностью слушателей  
(2016/2017 – 2017/2018)

<p><b>ДПП с низкой удовлетворенностью слушателей в предыдущем учебном году</b></p>	<p><b>«Информационно-методическая компетентность педагогических работников»</b> (ответственная: Гуляева М. А.).</p> <p>Удовлетворенность слушателей по программе в отчетном году составила 97,0 %, т.е. повысилась на 3,4 % по сравнению с предыдущим годом. В анализируемом периоде растет оценка использования преподавателями современных методов обучения (+0,7 %), а также новизной и практической применимости знаний, умений и навыков (+7,9 % и +5,7 % соответственно). В целом удовлетворенность слушателей программы имеет высокие показатели по сравнению с другими программами.</p>
<p><b>ДПП с низкой удовлетворенностью слушателей в отчетном учебном году</b></p>	<p><b>«Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia»</b> (ответственный: Казаков А. Ю.)</p> <p>Слушатели данной программы отметили наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг института в 2017/2018 учебном году – 89,9 %. Опрошенные остались не вполне удовлетворены новизной знаний, умений и навыков (83,6 %) и практико-ориентированностью обучения (84,8 %), что выразилось в рекомендациях по введению практических занятий по курсу (увеличению количества часов на практические занятия, обеспечению раздаточным материалом, больше конкретных примеров (таблицы критериев), включению в программу мастер-классов, приглашению специалистов-практиков по отдельной компетенции, организации мини-групп и др.).</p>

В отчетном учебном году было реализовано 7 программ, которые реализовывались и в предыдущем учебном году. Для них рассчитаны изменения индекса удовлетворенности (табл. 9.1). Согласно результатам опросов, большинство программ (6 программ или 86 %) характеризуются положительной динамикой индекса удовлетворенности, одна программа – со стабильным индексом удовлетворенности.

Таблица 9.1

Динамика удовлетворенности слушателей  
качеством образовательных услуг по ДПП (2016/2017 – 2017/2018)

<p><b>ДПП с положительной динамикой удовлетворенности</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Информационно-методическая компетентность педагогических работников – 97,0 % (+3,4 %)</li> <li>– Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях – 96,1 % (+2,3 %)</li> <li>– Охрана труда и пожарная безопасность – 93,6 % (+0,9 %)</li> <li>– Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkillsRussia – 89,9 % (+0,7 %)</li> <li>– Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся – 96,7 % (+0,2 %)</li> <li>– Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования – 94,6 % (+0,1 %)</li> </ul>
<p><b>ДПП с отрицательной динамикой удовлетворенности</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>Отсутствуют</i></p>

Таблица 10

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

ДПП		Информационно-методическая компетентность педагогических работников	Организация сопровождения социальной адаптации и профессионального самоопределения обучающихся	Теория и методика преподавания общеобразовательных дисциплин в профессиональных образовательных организациях	Культура речи	Разработка и реализация образовательных программ в соответствии с ФГОС СПО по ТОП-50
<b>Индекс удовлетворенности</b>		<b>97,0</b>	<b>96,7</b>	<b>96,1</b>	<b>95,9</b>	<b>95,8</b>
Критерии удовлетворенности	Профессиональные знания преподавателей	100,0	98,3	99,6	97,5	99,2
	Использование преподавателями современных методов обучения	99,1	97,8	97,2	100,0	97,7
	Качество презентационных материалов преподавателей	98,2	96,5	94,4	97,5	96,1
	Удобство расписания занятий	96,4	-	96,2	-	100,0
	Состояние учебных помещений	98,2	-	96,7	-	100,0
	Использование современных технических средств обучения	98,2	-	96,8	-	98,4
	Качество услуг библиотеки	90,4	-	92,3	-	91,7
	Индивидуальные/групповые консультации	99,0	98,2	96,7	100,0	98,4
	Качество учебных и методических материалов	99,1	98,7	96,2	92,5	92,7
	Комфортность психологического климата	100,0	98,7	98,1	97,5	98,4
	Новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах	94,6	93,1	93,6	90,0	85,9
Практическая применимость полученной информации	97,9	92,2	95,5	92,5	90,6	

Продолжение таблицы 10

ДПП		Теория и практика использования информационных технологий в профессиональных образовательных организациях	Методическая деятельность в профессиональном образовании и Педагог профессионального образования	Практика и методика подготовки кадров по профессии «Геодезист» с учетом стандарта Ворлдскиллс Росси по компетенции «Геодезия»»	Организационно-педагогическое сопровождение профессионального самоопределения обучающихся	Организация и совершенствование образовательного и тренировочного процессов физической культуры в учреждении профессионального образования на основе достижений современной науки
<b>Индекс удовлетворенности</b>		<b>95,7</b>	<b>95,5</b>	<b>95,5</b>	<b>95,3</b>	<b>94,7</b>
Критерии удовлетворенности	Профессиональные знания преподавателей	98,9	100,0	98,2	99,0	98,3
	Использование преподавателями современных методов обучения	100,0	98,1	98,8	97,3	93,3
	Качество презентационных материалов преподавателей	95,5	92,3	96,4	96,9	98,3
	Удобство расписания занятий	-	92,3	92,3	92,3	96,7
	Состояние учебных помещений	-	98,1	98,8	97,4	96,7
	Использование современных технических средств обучения	-	100,0	100,0	95,9	96,7
	Качество услуг библиотеки	-	100,0	83,8	90,1	91,7
	Индивидуальные/групповые консультации	95,5	91,7	97,9	93,9	91,7
	Качество учебных и методических материалов	98,9	98,1	94,1	96,5	95,0
	Комфортность психологического климата	100,0	92,3	98,2	97,8	96,7
	Новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах	96,6	90,4	93,5	93,8	90,6
	Практическая применимость полученной информации	80,7	92,3	94,0	92,8	90,6

Продолжение таблицы 10

ДПП		Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений профессионального образования	Организация демонстрационного экзамена в рамках ГИА по ТОП-50	Активные и интерактивные технологии обучения в профессиональном образовании	Охрана труда и пожарная безопасность	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности
<b>Индекс удовлетворенности</b>		<b>94,6</b>	<b>94,0</b>	<b>93,7</b>	<b>93,6</b>	<b>93,3</b>
Критерии удовлетворенности	Профессиональные знания преподавателей	98,1	97,9	98,1	96,9	98,1
	Использование преподавателями современных методов обучения	96,6	90,7	97,5	94,4	97,0
	Качество презентационных материалов преподавателей	92,6	93,4	95,9	94,4	94,1
	Удобство расписания занятий	93,6	97,9	87,5	94,1	91,9
	Состояние учебных помещений	95,6	99,3	98,0	95,1	99,3
	Использование современных технических средств обучения	96,1	95,6	90,6	95,6	97,2
	Качество услуг библиотеки	89,2	83,7	88,6	89,4	88,3
	Индивидуальные/групповые консультации	95,1	94,8	95,7	89,0	87,6
	Качество учебных и методических материалов	95,1	95,5	96,4	91,6	93,4
	Комфортность психологического климата	96,1	97,9	97,2	96,9	94,4
	Новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах	93,8	87,1	88,3	92,0	88,4
Практическая применимость полученной информации	93,3	94,3	90,4	93,8	89,7	

Продолжение таблицы 10

ДПП		Теория и методика преподавания дисциплин «Основы жизнедеятельности» и «Безопасность жизнедеятельности» в учреждениях профессионального образования	Подготовка управленческих команд ПОО, обеспечивающих качество подготовки квалифицированных рабочих и специалистов для региона	Организация профориентационной работы с младшими школьниками и их родителями	Использование дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в образовательном процессе в профессиональном образовательном учреждении	Организационно-методическое сопровождение конкурсного движения WorldSkills Russia
<b>Индекс удовлетворенности</b>		<b>92,8</b>	<b>92,1</b>	<b>91,1</b>	<b>90,0</b>	<b>89,9</b>
Критерии удовлетворенности	Профессиональные знания преподавателей	97,1	97,0	97,9	94,7	94,6
	Использование преподавателями современных методов обучения	94,1	93,5	96,5	93,4	90,9
	Качество презентационных материалов преподавателей	94,1	94,4	93,1	90,8	93,1
	Удобство расписания занятий	94,1	87,5	94,4	88,9	90,7
	Состояние учебных помещений	98,5	87,5	97,9	93,4	94,1
	Использование современных технических средств обучения	97,1	87,5	96,5	89,5	93,0
	Качество услуг библиотеки	86,5	68,8	75,7	80,9	83,7
	Индивидуальные/групповые консультации	92,6	92,3	86,4	93,1	86,9
	Качество учебных и методических материалов	89,7	92,4	93,1	94,4	89,5
	Комфортность психологического климата	98,5	92,9	97,9	94,4	94,0
	Новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах	79,4	84,6	87,1	82,5	83,6
Практическая применимость полученной информации	91,2	89,8	76,4	83,8	84,8	

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

В 2017/2018 учебном году в опросе принимали участие не только слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки, но и участники семинаров / тематических консультаций института (886 человек).

Слушатели оценили содержание семинаров / тематических консультаций как в целом соответствующее их потребностям (индекс – 96,2 %, -0,3% к предыдущему году). Среди тех, кто остался не вполне удовлетворен содержанием: 13,7 % указали на устаревшую информацию, 15,7 % – на неполный охват заявленной проблематики на семинаре / консультации, 51 % – на недостаток практической ориентации (см. рис. 8). При этом были и такие слушатели, которым, наоборот, не хватило теоретических знаний, но их меньшинство (19,6 %).

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



Рисунок 8. Респонденты о содержательных проблемах семинаров / консультаций

Индекс удовлетворенности качеством семинаров / консультаций несколько выше, чем удовлетворенность курсами – он составил 96,2 %. Такая оценка складывается из весьма высокого уровня удовлетворенности по всем основным показателям. При этом стоит отметить значение практической применимости знаний, умений и навыков – индекс по этому показателю составляет 95,5 % (см. табл. 11).

Таблица 11

Удовлетворенность качеством образовательных услуг  
в рамках семинаров / консультаций

Критерий	Удовлетворенность, %
Знание преподавателями преподаваемого предмета	98,4
Методическая подготовленность преподавателей	96,7
Отношение преподавателя к слушателям	95,9
Удобство расписания занятий	95,0
Состояние учебных помещений	97,6
Качество и новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	97,0
Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста	93,1
Практическая применимость знаний, умений и навыков	95,5
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>96,2</b>

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

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В исследовании удовлетворенности качеством образовательных услуг института в 2017/2018 учебном году приняли участие 2085 человек, обучавшихся по 19 дополнительным профессиональным программам на 37 курсах повышения квалификации и по 2 программам профессиональной переподготовки, а также на 43 семинарах и тематических консультациях. Таким образом, опросами было охвачено 100 % курсов, реализованных в соответствии с планом образовательных услуг института. Охват более 75 % слушателей института в данном учебном году позволяет считать проведенный опрос сплошным, а его результаты репрезентативными для всех слушателей института в учебном году.

Местом работы большинства респондентов являются профессиональные образовательные организации. В опросах также приняли участие работники организации других видов, однако, поскольку их доля составляет не более 35%, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы среднего профессионального образования.

Большую часть опрошенных (82,7 %) составляют педагогические работники образовательных организаций, на долю административно-управленческого персонала приходится порядка 15,4 % опрошенных, оставшиеся опрошенные – специалисты. Среди опрошенных педагогических работников большинство являются преподавателями и мастерами производственного обучения.

Слушатели высоко оценили результативность обучения в институте, в т.ч. в части повышения уровня профессиональной (4,7 балла из 5) и общекультурной (4,6 балла) компетентности, разработки продуктов (материалов) для использования в профессиональной деятельности (4,6 балла), установления деловых и личных контактов (4,5 балла), подготовки к аттестации (4,4 балла). Полученные данные указывают на то, что курсы повышения квалификации и профессиональной подготовки, реализуемые институтом, соответствуют реальным потребностям работников системы среднего профессионального образования региона.

Результативность обучения и удовлетворенность во многом зависит от соответствия содержания дополнительной профессиональной программы. По данным исследования, большинство опрошенных (92,5 %) оценили содержание дополнительной профессиональной программы как в целом соответствующее их потребностям.

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2017/2018 учебном году составил 93,8 %, т.е. девять обучающихся из десяти были полностью удовлетворены обучением в

институте. Анализ динамики индекса удовлетворенности показывает, что в отчетном периоде значение данного показателя повысилось на 0,2 %. При этом в рамках пятилетнего 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.

Динамика значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава института – почти все опрошенные (97,1 %) выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям. По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, также имеет место позитивная динамика – значение этого показателя увеличилось на 0,2 %. Показатель, характеризующий качество обеспечения образовательного процесса вырос на 0,5 %.

При сохранении стабильно высокого уровня удовлетворенности профессионализмом преподавательского состава в целом, имеет место позитивная динамика в части профессиональные знания преподавателей (+0,2 %). Однако в этом учебном году сократились показатели удовлетворенности, характеризующие использование преподавателями современных методов обучения (-0,9 %).

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

Уровень удовлетворенности слушателей по показателю «удобство расписания занятий» увеличился на 1,2 %. Некоторые из не вполне удовлетворенных расписанием занятий респондентов указывали, что необходимо увеличить продолжительность курсов, другие, напротив, хотели бы проходить подготовку на курсах в более сжатые сроки. При этом отмеченные мнения являются эпизодическими и не позволяют говорить об определенной тенденции.

По мнению слушателей, учебные помещения института находятся в отличном состоянии, имеет место позитивная динамика, удовлетворенность по показателю составляет +0,3 %, по сравнению с предыдущим годом. Содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию.

Имеет место позитивная динамика по показателю «Использование современных технических средств обучения» (+ 1,7 %). Однако в этом

учебном году присутствовали претензии слушателей к стабильности работы вай-фай, запросы на дистанционное обучение и дистанционную защиту итоговых работ.

Имеет место и незначительное повышение удовлетворенности по показателю «индивидуальные/групповые консультации преподавателей и сотрудников института» (+0,3 %). По мнению слушателей, в отчетном году незначительно повысился показатель комфортность психологического климата в процессе обучения (+0,2 %).

Повышение удовлетворенности качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (+0,2 %) связано с определенным повышением оценок новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах (+2,0 %) и практической применимости полученной информации в профессиональной деятельности (+1,9 %).

Таким образом, общий анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг института. По их мнению, прослушанные курсы повышения квалификации отличались четкостью и логичностью изложения материала преподавателями и высокими профессиональными качествами последних, высокой методической и технической оснащенностью образовательного процесса. Обучение на курсах дало возможность получить новые знания, умения и навыки большинству слушателей, что способствовало их профессиональному и личностному росту, а также разрешению имевшихся профессиональных затруднений. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (индекс равен 89,2 %) 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 89,2 %, +1,3 % к предыдущему учебному году) отметили, что перечень реализуемых институтом дополнительных профессиональных программ полностью соответствует кругу их профессиональных запросов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Анкета для опроса слушателей института



КУЗБАССКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ  
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

г. Кемерово, ул. Тухачевского, 38А  
тел.: (3842) 31-09-72; e-mail: krirpo@krirpo.ru  
http://krirpo.ru

Уважаемые коллеги!

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

**1. Соответствует ли содержание освоенной Вами образовательной программы Вашим потребностям?**

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

**2. Если содержание образовательной программы не вполне соответствует Вашим потребностям, то в чем именно проявляется это несоответствие:**

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

**3. Кто из преподавателей запомнился Вам больше всего:** \_\_\_\_\_

4. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям?	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
Профессиональные знания преподавателей					
Использование преподавателями современных методов обучения					
Качество презентационных материалов преподавателей					
Удобство расписания занятий					
Состояние учебных помещений					
Использование современных технических средств обучения					
Качество услуг библиотеки					
Индивидуальные/групповые консультации					
Качество учебных и методических материалов					
Комфортность психологического климата					

**5. Довольны ли Вы новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах?**

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

**6. Насколько полученная информация применима в Вашей профессиональной деятельности?**

- Практически вся информация применима  
 Применима некоторая информация, но не вся  
 Применима лишь небольшая часть информации  
 Практически вся информация не применима  
 Затрудняюсь ответить

**7. Пожалуйста, оцените результативность обучения на курсах по приведенным ниже позициям (где 5 – высокий результат ... 1 – отсутствие результата)**

Позиции	Оценка					Затрудняюсь ответить
	5	4	3	2	1	
Повышение профессиональной компетентности	5	4	3	2	1	
Повышение общекультурной компетентности	5	4	3	2	1	
Подготовка к аттестации	5	4	3	2	1	
Установление деловых и (или) личных контактов	5	4	3	2	1	
Разработка продуктов (материалов) для использования в профессиональной деятельности	5	4	3	2	1	

**8. На Ваш взгляд, на что следует обратить внимание руководству Института для повышения качества образования?**

---

**9. Рекомендовали бы Вы пройти обучение по данной образовательной программе Института Вашим коллегам?**

- Да       Скорее да       Скорее нет       Нет       Затрудняюсь ответить

**10. Соответствует ли в целом перечень образовательных программ, реализуемых Институтом, кругу Ваших профессиональных запросов?**

- Да       Скорее да       Скорее нет       Нет       Затрудняюсь ответить

**11. Пожалуйста, укажите актуальную для Вас тематику, которая не достаточно отражена в образовательных услугах Института:**

Тематика	Предпочтительная форма проведения
	<input type="checkbox"/> курсы повышения квалификации <input type="checkbox"/> семинар/вебинар <input type="checkbox"/> консультация <input type="checkbox"/> другое _____

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

- Да       Скорее да       Скорее нет       Нет       Затрудняюсь ответить

*Пожалуйста, оцените качество питания и проживания в Институте:*

**13. Довольны ли Вы услугами общественного питания, оказываемыми Институтом?**

- Очень доволен(-на)       Совершенно не доволен(-на)  
 Скорее доволен(-на)       Затрудняюсь ответить  
 Скорее не доволен(-на)       Я не пользовался(-ась) данной услугой

**14. Если Вы остались не вполне довольны услугами общественного питания, то с чем это связано?**

---

**15. Довольны ли Вы проживанием в гостинице Института?**

- Очень доволен(-на)       Совершенно не доволен(-на)  
 Скорее доволен(-на)       Затрудняюсь ответить  
 Скорее не доволен(-на)       Я не проживал(а) в гостинице

**16. Если Вы остались не вполне довольны проживанием в гостинице, то с чем это связано?**

**Пожалуйста, укажите комнату, в которой Вы проживали:** \_\_\_\_\_

*В заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:*

**17. Ваш пол:**

- мужской       женский

**18. Ваш возраст:**

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

**19. Ваше место работы:**

- профессиональная образовательная организация  
 другое (укажите, какое) \_\_\_\_\_

**20. Ваша должность (основная):** \_\_\_\_\_

**21. Сведения об аттестации:**

- высшая категория       соответствие занимаемой должности  
 первая категория       не аттестован(а)

**22. Ваш уровень образования:**

- высшее образование       среднее профессиональное образование

**Благодарим за сотрудничество!**

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



**КУЗБАССКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ  
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
г. Кемерово, ул. Тухачевского, 38А  
тел.: (3842) 31-09-72; e-mail: krirpo@krirpo.ru  
http://krirpo.ru

**Уважаемые коллеги!**

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

**1. Соответствует ли содержание освоенной Вами образовательной программы Вашим потребностям?**

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

**2. Если содержание образовательной программы не вполне соответствует Вашим потребностям, то в чем именно проявляется это несоответствие:**

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

**3. Кто из преподавателей запомнился Вам больше всего: \_\_\_\_\_**

<b>4. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям?</b>	<b>Да</b>	<b>Скорее да</b>	<b>Скорее нет</b>	<b>Нет</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
<b>Профессиональные знания преподавателей</b>					
<b>Использование преподавателями современных методов обучения</b>					
<b>Качество презентационных материалов преподавателей</b>					
<b>Индивидуальные/групповые консультации</b>					
<b>Качество учебных и методических материалов</b>					
<b>Комфортность психологического климата</b>					

**5. Довольны ли Вы новизной информации, приобретенной в процессе обучения на курсах?**

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

**6. Насколько полученная информация применима в Вашей профессиональной деятельности?**

- Практически вся информация применима  
 Применима некоторая информация, но не вся  
 Применима лишь небольшая часть информации  
 Практически вся информация не применима  
 Затрудняюсь ответить

7. Пожалуйста, оцените результативность обучения на курсах по приведенным ниже позициям (где 5 – высокий результат ... 1 – отсутствие результата)

Позиции	Оценка					Затрудняюсь ответить
	5	4	3	2	1	
Повышение профессиональной компетентности	5	4	3	2	1	
Повышение общекультурной компетентности	5	4	3	2	1	
Подготовка к аттестации	5	4	3	2	1	
Установление деловых и (или) личных контактов	5	4	3	2	1	
Разработка продуктов (материалов) для использования в профессиональной деятельности	5	4	3	2	1	

8. На Ваш взгляд, на что следует обратить внимание руководству Института для повышения качества образования? \_\_\_\_\_

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

- Да       Скорее да       Скорее нет       Нет       Затрудняюсь ответить

10. Соответствует ли в целом перечень образовательных программ, реализуемых Институтом, кругу Ваших профессиональных запросов?

- Да       Скорее да       Скорее нет       Нет       Затрудняюсь ответить

11. Пожалуйста, укажите актуальную для Вас тематику, которая не достаточно отражена в образовательных услугах Института:

Тематика	Предпочтительная форма проведения
	<input type="checkbox"/> курсы повышения квалификации <input type="checkbox"/> семинар/вебинар <input type="checkbox"/> консультация <input type="checkbox"/> другое _____

12. 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:*

13. Ваш пол:

- мужской       женский

14. Ваш возраст:

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

15. Ваше место работы:

- профессиональная образовательная организация  
 другое (укажите, какое) \_\_\_\_\_

16. Ваша должность (основная): \_\_\_\_\_

17. Сведения об аттестации:

- высшая категория       соответствие занимаемой должности  
 первая категория       не аттестован(а)

18. Ваш уровень образования:

- высшее образование       среднее профессиональное образование

*Благодарим за сотрудничество!*

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**  
**Анкета для опроса участников**  
**семинара / тематической консультации**



**КУЗБАССКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ  
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

г. Кемерово, ул. Тухачевского, 38А  
тел.: (3842) 31-09-72; e-mail: krirpo@krirpo.ru  
http://krirpo.ru

**Уважаемые коллеги!**

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

**4. Соответствует ли содержание семинара/консультации Вашим потребностям?**

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

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

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

<b>3. Довольны ли Вы работой Института по приведенным ниже позициям?</b>	<b>Да</b>	<b>Скорее да</b>	<b>Скорее нет</b>	<b>Нет</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Профессиональные знания преподавателей					
Использование преподавателями современных методов обучения					
Качество презентационных материалов преподавателей					
Удобство расписания занятий					
Состояние учебных помещений					
Использование современных технических средств обучения					

**4. Довольны ли Вы новизной информации, приобретенной в процессе обучения на данном семинаре / консультации?**

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

**5. Насколько полученная информация применима в Вашей профессиональной деятельности?**

- Практически вся информация применима
- Применима некоторая информация, но не вся
- Применима лишь небольшая часть информации
- Практически вся информация не применима
- Затрудняюсь ответить

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

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

**7. Пожалуйста, укажите актуальную для Вас тематику, которая не достаточно отражена в образовательных услугах Института:**

<b>Тематика</b>	<b>Предпочтительная форма проведения</b>
	<input type="checkbox"/> курсы повышения квалификации <input type="checkbox"/> семинар/вебинар <input type="checkbox"/> консультация <input type="checkbox"/> другое _____

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

*В заключение сообщите, пожалуйста, сведения о себе:*

**9. Ваш пол:**

мужской

женский

**10. Ваш возраст:**

до 25 лет

25-35 лет

36-45 лет

старше 45 лет

**11. Ваше место работы:**

профессиональная образовательная организация

другое (укажите, какое) \_\_\_\_\_

**12. Ваша должность (основная):** \_\_\_\_\_

*Благодарим за сотрудничество!*