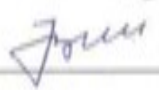


Департамент образования и науки Кемеровской области

Государственное образовательное учреждение  
«Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»

СОГЛАСОВАНО

Проректор по научной работе  
д-р. ист. наук, доцент

  
\_\_\_\_\_ В. А. Овчинников  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ГОУ «КРИПО»  
д-р пед. наук, профессор

  
\_\_\_\_\_ Е. Л. Руднева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

#### ОТЧЕТ

о результатах ежегодного социологического опроса  
«Удовлетворенность обучающихся и их родителей  
(законных представителей) качеством образовательных услуг» в  
профессиональных образовательных организациях Кемеровской области

**Список исполнителей**

Руководитель темы		Д. Г. Кочергин
Научные консультанты д.п.н., проф.		Е. Л. Руднева
к. филос. н., доц.		Ю. В. Клецов
Исполнители темы		Д. Г. Кочергин
		А. А. Чепурина

## Содержание

Обозначения и сокращения .....	4
Перечень рисунков и таблиц.....	5
Введение .....	7
1 Основные характеристики опроса .....	9
1.1 Общая характеристика респондентов .....	9
1.2 Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг .....	14
2 Профессиональный выбор респондентов .....	17
3 Образовательный выбор респондентов .....	21
4 Удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг.....	26
4.1 Структура показателей удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг .....	26
4.2 Динамика показателей удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг .....	32
4.3 Удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области...36	
4.4 Удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг в разрезе программ среднего профессионального образования.....	41
Заключение.....	44
Приложение А. Анкета для опроса обучающихся .....	48
Приложение Б. Анкета для опроса законных представителей обучающихся ..	54

## **Обозначения и сокращения**

ПОО – профессиональная образовательная организация;

ППКРС – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих;

ППССЗ – программы подготовки специалистов среднего звена;

СПО – среднее профессиональное образование.

## Перечень рисунков и таблиц

<i>Рисунок 1.</i> Обучающиеся о профессиональном информировании.....	17
<i>Рисунок 2.</i> Респонденты о влиянии на выбор профессии/специальности.....	18
<i>Рисунок 3.</i> Респонденты о вариативности выбора ПОО.....	22
<i>Рисунок 4.</i> Факторы, влияющие на выбор респондентами конкретной ПОО...23	
<i>Рисунок 5.</i> Ожидаемые результаты обучения для обучающихся и законных представителей.....	24
<i>Рисунок 6.</i> Динамика индексов удовлетворенности обучающихся в разрезе программ СПО в 2011-2013 гг.....	33
<i>Рисунок 7.</i> Динамика индексов удовлетворенности законных представителей в разрезе программ СПО в 2011-2013 гг.....	34
<i>Таблица 1.</i> Материальное положение семей респондентов.....	10
<i>Таблица 2.</i> Количество респондентов и образовательных организаций Кемеровской области, принимавших участие в опросах 2009-2013 гг.....	10
<i>Таблица 3.</i> Структура респондентов в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области.....	11
<i>Таблица 4.</i> Структура респондентов в разрезе программ СПО.....	13
<i>Таблица 5.</i> Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг.....	16
<i>Таблица 6.</i> Мнения обучающихся о причинах привлекательности профессий и специальностей среднего профессионального образования.....	19
<i>Таблица 7.</i> Респонденты об изменении отношения к сделанному профессиональному выбору за время обучения в ПОО.....	19
<i>Таблица 8.</i> Респонденты об удовлетворенности выбранной профессией/специальностью.....	20
<i>Таблица 9.</i> Причины выбора среднего профессионального образования обучающимися.....	22
<i>Таблица 10.</i> Факторы, влияющие на выбор респондентами конкретной ПОО в разрезе программ СПО.....	24

<i>Таблица 11. Ожидаемые результаты обучения с точки зрения обучающихся и законных представителей в разрезе программ СПО.....</i>	<i>26</i>
<i>Таблица 12. Значения индексов удовлетворенности качеством образовательных услуг обучающихся и законных представителей в 2013 г.....</i>	<i>27</i>
<i>Таблица 13. Показатели удовлетворенности обучающихся по программам СПО в 2013 г.....</i>	<i>29</i>
<i>Таблица 14. Показатели удовлетворенности обучающихся по программам СПО в 2013 г.....</i>	<i>20</i>
<i>Таблица 15. Проблемы, волнующие законных представителей обучающихся.....</i>	<i>33</i>
<i>Таблица 16. Удовлетворенность обучающихся в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области.....</i>	<i>38</i>
<i>Таблица 17. Удовлетворенность законных представителей в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области.....</i>	<i>39</i>
<i>Таблица 18. Показатели удовлетворенности обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих.....</i>	<i>42</i>
<i>Таблица 19. Показатели удовлетворенности обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена.....</i>	<i>43</i>

## Введение

Инновационное развитие профессионального образования в Российской Федерации невозможно без участия потребителей в оценке качества образовательных услуг. До недавнего времени качество подготовки выпускников профессиональных образовательных организаций оценивалось на уровне самих организаций, поскольку отсутствовала система внешней оценки качества образования. В настоящее время на всех уровнях системы профессионального образования осознана необходимость создания прозрачной и объективной системы оценки качества образовательных услуг с участием потребителей, т.к. именно потребители являются наиболее заинтересованной стороной в повышении качества образования.

Социологический опрос «Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг», проводимый в профессиональных образовательных организациях Кемеровской области, является одним из значимых элементов региональной системы оценки качества среднего профессионального образования. Данный опрос является ежегодным и проводится уже на протяжении шести лет. Первоначально (2008-2009 гг.) он проводился в рамках реализации первоочередных мероприятий по региональной целевой программе «Развитие системы профессионального образования и повышения уровня потребности в образовании населения Кемеровской области» (п. 2.1.1); затем (2010-2011 гг.) – в соответствии с Постановлением Губернатора Кемеровской области «Об утверждении Порядка организации и проведения в городских округах и муниципальных районах Кемеровской области социологических опросов в сфере образования» от 30.12.2009 № 67-пг. В 2012-2013 гг. исследование было продолжено по инициативе ГОУ «КРИПО». В соответствии с приказом департамента образования и науки Кемеровской области от 25 декабря 2013 г. № 2438, в настоящее время опрос «Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг» закреплён в качестве инструмента независимой оценки качества профессионального образования в Кемеровской области; его результаты будут использоваться для управления региональной системой профессионального образования.

**Цель опроса** – определение удовлетворенности обучающихся в профессиональных образовательных организациях (далее – ПОО) и их родителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Проведение опроса направлено на **решение следующих задач:**

- привлечение потребителей образовательных услуг, других заинтересованных лиц к процедурам контроля и оценки деятельности ПОО;
- информирование органов государственной власти и органов местного самоуправления, участников образовательного сообщества и их социальных

партнеров, средств массовой информации и граждан о деятельности ПОО и качестве предоставляемых ими услуг;

– совершенствование механизма предоставления и повышение качества информации, используемой при подготовке и оценке управленческих решений по направлениям развития региональной системы профессионального образования;

– развитие системы независимой оценки качества образования, механизмов общественной аккредитации ПОО и профессионально-общественной аккредитации реализуемых ими образовательных программ, повышение ответственности ПОО за результаты собственной деятельности.

В соответствии с поставленной целью и выделенными задачами определен **объект исследования** – обучающиеся в ПОО Кемеровской области и их родители (законные представители). **Предметом исследования** является удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) как социальный факт.

**Методом сбора первичной информации** является анкетный опрос. В 2013 г. были изменены и скорректированы анкеты для опроса обучающихся и родителей (законных представителей), что позволило увеличить точность анализа мнений респондентов о состоянии системы профессионального образования Кузбасса. В рамках исследования оценка удовлетворенности качеством образовательных услуг осуществляется по четырем интегральным критериям:

- 1) профессионализм преподавательского состава;
- 2) уровень обеспечения образовательного процесса;
- 3) уровень обеспечения внеучебной работы;
- 4) качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе учебы.

Данные о достигнутых значениях показателей удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) представлены в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области и основных групп профессий/специальностей. Также проведен анализ влияния объективирующих факторов на уровень удовлетворенности респондентов, что позволяет использовать результаты опроса для детального анализа состояния профессионального образования по конкретным позициям и подготовки соответствующих управленческих решений.



# 1 ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПРОСА

## 1.1 Общая характеристика респондентов

Генеральная совокупность исследования удовлетворенности представлена непосредственными потребителями образовательных услуг – обучающимися. Однако они не всегда имеют достаточно полное, объективное представление о состоянии системы образования в силу: (1) неполноты информации (например, отсутствия информации о полезности получаемых знаний для работы по профессии/специальности, если обучение не завершено); (2) невозможности детального анализа имеющейся информации. Поэтому для определения удовлетворенности населения целесообразно исследование мнений родителей (законные представители) обучающихся, поскольку они, зачастую, более осведомлены о практической значимости и применимости знаний, умений и навыков, получаемых своими детьми (подопечными) в процессе образования.

При проведении опроса обучающихся реализована стратифицированная выборка с пропорциональным размещением. Количество респондентов-обучающихся, опрошенных в каждой ПОО, пропорционально численности обучающихся по очной форме обучения в данной организации. Выборочная совокупность опрошенных законных представителей определена на основе стратифицированной непропорциональной выборки. В целом ошибка выборочного среднего и выборочной доли не превышают 0,05 при доверительной вероятности 95 %.

В исследовании приняло участие 5038 обучающихся в ПОО Кемеровской области, что составляет порядка 9 % от общей численности обучающихся в обозначенных организациях (57176 чел. по данным на 1 января 2014 г.), и 1366 законных представителей обучающихся, что составляет более 1 % законных представителей, входящих в генеральную совокупность. В территориальном разрезе, в исследовании были задействованы ПОО из пятнадцати городских округов и семи муниципальных районов (100 % территорий Кемеровской области, имеющих ПОО). Таким образом, полученная выборочная совокупность *отвечает* требованию *репрезентативности*, а значит, приводимые данные могут характеризовать мнение обучающихся в ПОО Кемеровской области и их законных представителей в аспекте удовлетворенности качеством образовательных услуг.

Среди опрошенных обучающихся 54,8 % юношей и 45,2 % девушек, из которых 27,9 % обучаются на первом курсе, 34,7 % - на втором, 20,1 % - на третьем, 17,3 % - на четвертом. Базовый образовательный уровень большинства опрошенных обучающихся – основное общее образование (88,8 %), среднее (полное) общее образование имеют 8,5 % опрошенных, среднее или высшее профессиональное образование – 1,8 % опрошенных.

Среди опрошенных законных представителей обучающихся 79,6 % женщин и 20,4 % мужчин. Большинство опрошенных (65,5 %) принадлежат возрастной

группе 36-45 лет, 26 % – возрастной группе старше 45 лет, остальные опрошенные (8,5 %) – младше 35 лет. Многие из опрошенных законных представителей имеют начальное (8 %) среднее (42,8 %) или высшее профессиональное образование (29,9 %), не имеют профессионального образования 19,5 % опрошенных.

Согласно полученным данным, большинство опрошенных обучающихся оценили материальное положение своей семьи как «среднее», отметив, что могут покупать качественные продукты питания, одежду и бытовую технику. Многие из опрошенных законных представителей также указали на средний доход своей семьи, однако, большая часть законных представителей отметила, что их семье хватает денег лишь на продукты питания и товары повседневного потребления (см. табл. 1).

Таблица 1 – Материальное положение семей респондентов

<b>Оцените материальное положение Вашей семьи</b>	Обучающиеся	Законные представители
Денег не хватает даже на продукты питания	8,2	4,6
Денег хватает на продукты питания и товары повседневного потребления	36,0	45,5
Можем покупать качественные продукты питания, одежду и бытовую технику	43,6	39,4
Денег хватает на отечественный автомобиль и более дорогие вещи	12,2	10,5
Всего	100,0	100,0

Опрос проведен в 65 ПОО Кемеровской области. Можно отметить, что в 2013 г. достигнута наибольшая представительность в разрезе образовательных учреждений: опросом было охвачено 100 % ПОО, находящихся в ведении департамента образования и науки Кемеровской области (см. табл. 2).

Таблица 2 – Количество респондентов и образовательных организаций Кемеровской области, принимавших участие в опросах 2008-2013 гг.

Год \ Показатель	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Итого за период (2008-2013)
Количество обучающихся	2486	2877	2168	2036	4295	5038	18900
Количество законных представителей	1817	160	247	422	1218	1366	5203
<b>Общее количество респондентов</b>	<b>4303</b>	<b>3037</b>	<b>2415</b>	<b>2458</b>	<b>5513</b>	<b>6404</b>	<b>24130</b>
Количество ОУ НПО	10	22	10	22	21	-	
Количество ОУ СПО (ПОО)	0	1	10	8	44	65	
<b>Общее количество образовательных организаций</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	

В административно-территориальном аспекте представлены образовательные учреждения из 15 городских округов (Анжеро-Судженск, Белово, Березовский, Калтан, Кемерово, Киселевск, Ленинск-Кузнецкий, Междуреченск, Мыски, Новокузнецк, Осинники, Полысаево, Прокопьевск, Юрга) и 7 муниципальных районов (Крапивинский, Мариинский, Прокопьевский, Таштагольский, Топкинский, Тяжинский, Яшкинский) Кемеровской области (см. табл. 3).

Таблица 3 – Структура респондентов в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области

Территория	ПОО, принимавшие участие в опросе	Количество опрошенных, чел.	Доля опрошенных от общего количества, %
1	2	3	4
<b>Городские округа</b>			
Анжеро-Судженск	ГБОУ СПО «Анжеро-Судженский горный техникум» ГОУ СПО «Анжеро-Судженский педагогический колледж» ГБОУ СПО «Анжеро-Судженский политехнический колледж»	234	3,7
Белово	ГБОУ СПО «Беловский техникум технологий и сферы услуг» ГБОУ СПО «Беловский техникум железнодорожного транспорта» ГОУ СПО «Беловский педагогический колледж» ГОУ СПО «Беловский политехнический техникум»	368	5,7
Березовский	ГБОУ СПО «Березовский политехнический техникум»	69	1,1
Калтан	ГОУ СПО «Калтанский многопрофильный техникум»	36	0,6
Кемерово	ГОУ СПО «Губернаторский техникум народных промыслов» ГАОУ СПО КО «Кузбасский техникум архитектуры, геодезии и строительства» ГБОУ СПО «Кемеровский аграрный техникум» ГОУ СПО «Кемеровский горнотехнический техникум» ГОУ СПО «Кемеровский государственный профессионально-педагогический колледж» ГОУ СПО «Кемеровский коммунально-строительный техникум им. В.И. Заузелкова» ГОУ СПО «Кемеровский областной колледж культуры и искусств» ГБОУ СПО «Кемеровский областной медицинский колледж» ГОУ СПО «Кемеровский областной художественный колледж» ГОУ СПО «Кемеровский педагогический колледж» ГОУ СПО «Кемеровский профессионально-технический техникум» ГОУ СПО «Кемеровский техникум индустрии питания и сферы обслуживания» ГОУ СПО «Сибирский политехнический техникум» Государственное учреждение профессионального образования г. Кемерово Среднетехнический факультет ФГБОУ ВПО «Кемеровский технологический институт пищевой промышленности»	1592	24,9

1	2	3	4
Киселевск	ГБОУ СПО «Киселевский горный техникум» ГОУ СПО «Киселевский педагогический колледж» ГОУ СПО «Киселевский политехнический техникум»	204	3,2
Ленинск-Кузнецкий	ГБОУ СПО «Ленинск-Кузнецкий политехнический техникум» ГБОУ СПО «Ленинск-Кузнецкий технологический техникум» ГОУ СПО «Ленинск-Кузнецкий горнотехнический техникум»	293	4,6
Мариинск	ГОУ СПО «Мариинский лесотехнический техникум» ГОУ СПО «Мариинский педагогический колледж»	119	1,9
Междуреченск	ГБОУ СПО «Междуреченский горностроительный техникум»	434	6,8
Мыски	ГОУ СПО «Томь-Усинский энерготранспортный техникум»	218	3,4
Новокузнецк	ГОУ СПО «Кузнецкий индустриальный техникум» ГОУ СПО «Кузнецкий металлургический техникум» ГБОУ СПО «Кузнецкий техникум сервиса и дизайна им. Волкова В. А.» ГОУ СПО «Новокузнецкий педагогический колледж № 2» ГОУ СПО «Новокузнецкий строительный техникум» ГОУ СПО «Новокузнецкий техникум пищевой промышленности» ГБОУ СПО «Новокузнецкий техникум строительных технологий и сферы обслуживания» ГБОУ СПО «Новокузнецкий транспортно-технологический техникум» ГБОУ СПО «Новокузнецкий горнотранспортный колледж» ГОУ СПО «Новокузнецкий торгово-экономический техникум» Государственное учреждение профессионального образования г. Новокузнецка	1295	20,2
Осинники	ГОУ СПО «Осинниковский горнотехнический колледж» ГОУ СПО «Осинниковский политехнический техникум»	177	2,8
Полысаево	ГОУ СПО «Полысаевский индустриальный техникум»	71	1,1
Прокопьевск	ГБОУ СПО «Прокопьевский промышленно-экономический техникум» ГОУ СПО «Прокопьевский горнотехнический техникум им. В.П. Романа» ГОУ СПО «Прокопьевский строительный техникум» ГОУ СПО «Прокопьевский транспортный техникум» ГОУ СПО «Прокопьевский электромашинстроительный техникум»	433	6,8
Юрга	ГАОУ СПО КО «Юргинский техникум агротехнологий и сервиса» ГБОУ СПО «Юргинский технологический колледж» ГОУ СПО «Юргинский техникум машиностроения и информационных технологий»	394	6,2
<b>Итого по городским округам</b>		<b>5937</b>	<b>92,7</b>
<b>Муниципальные районы</b>			
Крапивинский	ГОУ СПО «Зеленогорский многопрофильный техникум»	22	0,3
Мариинский	ГОУ СПО «Мариинский аграрный техникум»	42	0,7
Прокопьевский	ГОУ СПО «Аграрный колледж»	116	1,8
Таштагольский	ГОУ СПО «Таштагольский горный техникум» ГОУ СПО «Таштагольский многопрофильный техникум»	127	2,0
Топкинский	ГБОУ СПО «Топкинский технический техникум»	51	0,8
Тяжинский	ГБОУ СПО «Тяжинский агропромышленный техникум»	93	1,5
Яшкинский	ГОУ СПО «Яшкинский техникум технологий и механизации»	16	0,2
<b>Итого по муниципальным районам</b>		<b>467</b>	<b>7,3</b>
<b>Итого</b>		<b>6404</b>	<b>100</b>

Согласно табл. 3, большая часть опрошенных приходится на городские округа (92,7 %), в том числе на города Кемерово (1592 чел.), Новокузнецк (1295 чел.), Междуреченск (434 чел.) и Прокопьевск (433 чел.). Таким образом, выборочная совокупность корректно отражает специфику размещения ПОО Кемеровской области в крупных населенных пунктах.

Структура опрошенных в разрезе образовательных программ представлена в табл. 4.

Таблица 4 – Структура респондентов в разрезе программ СПО

Укрупненная группа профессий/специальностей		Количество опрошенных, чел.			Доля опрошенных по ППКРС и ППССЗ, %
Код	Название	Обучающиеся по ППКРС, их законные представители	Обучающиеся по ППССЗ, их законные представители	Итого по ППКРС/ППССЗ	
030000	Гуманитарные науки	11	286	297	4,6
040000	Социальные науки	7	7	14	0,2
050000	Образование и педагогика	0	489	489	7,6
060000	Здравоохранение	0	117	117	1,8
070000	Культура и искусство	39	184	223	3,5
080000	Экономика и управление	8	276	284	4,4
100000	Сфера обслуживания	178	241	419	6,5
110000	Сельское и рыбное хозяйство	124	110	234	3,7
120000	Геодезия и землеустройство	0	72	72	1,1
130000	Геология, разведка и разработка полезных ископаемых	151	415	566	8,8
140000	Энергетика, энергетическое машиностроение и электротехника	13	571	584	9,1
150000	Металлургия, машиностроение и материалобработка	179	239	418	6,5
190000	Транспортные средства	482	546	1028	16,1
210000	Электронная техника, радиотехника и связь	32	0	32	0,5
220000	Автоматика и управление	31	145	176	2,7
230000	Информатика и вычислительная техника	101	363	464	7,2
240000	Химическая и биотехнологии	0	65	65	1,0
250000	Воспроизводство и переработка лесных ресурсов	0	48	48	0,7
260000	Технология продовольственных продуктов и потребительских товаров	280	208	488	7,6
270000	Архитектура и строительство	124	239	363	5,7
280000	Безопасность жизнедеятельности, природообустройство и защита окружающей среды	0	23	23	0,4
<b>Итого</b>		<b>1760</b>	<b>4644</b>	<b>6404</b>	<b>100,0</b>

Таким образом, в опросе приняло участие 1760 (27,5 %) обучающихся по 40 профессиям (и законных представителей), 4644 (72,5 %) – по 83 специальностям. При этом согласно табл. 4, наибольшие удельные веса приходятся на профессии/специальности, входящие в следующие укрупненные группы: 190000 «Транспортные средства» (в т.ч. профессии «машинист дорожных и строительных машин», «слесарь по ремонту строительных машин», «автомеханик» и др., специальности «техническое обслуживание и ремонт автомобилей», «эксплуатация транспортного электрооборудования», «организация перевозок и управление на транспорте» и др.) – 16,1 %; 140000 «Энергетика, энергетическое машиностроение и электротехника» (в т.ч. профессия «электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования»; специальности «тепловые электрические станции», «теплоснабжение и теплотехническое оборудование», «электрические станции, системы и сети» и др.) – 9,1 %; 130000 «Геология, разведка и разработка полезных ископаемых» (в т.ч. профессии «машинист на открытых горных работах», «электрослесарь подземный», «обогачитель полезных ископаемых» и др., специальности «маркшейдерское дело», «обогащение полезных ископаемых», «открытые горные работы» и др.) – 8,8 %; 050000 «Образование и педагогика» (в т.ч. специальности «физическая культура», «дошкольное образование», «преподавание в начальных классах» и др.) – 7,6 %; 260000 «Технология продовольственных продуктов и потребительских товаров» (в т.ч. профессии «пекарь», «повар, кондитер», специальности «технология продукции общественного питания», «конструирование, моделирование и технология швейных изделий» и др.) – 7,6 %; 230000 «Информатика и вычислительная техника» (в т.ч. профессии «мастер по обработке цифровой информации», «наладчик компьютерных сетей», специальности «прикладная информатика», «информационные системы», «компьютерные системы и комплексы»). Полученная выборка отражает как общероссийские черты распределения обучающихся по программам среднего профессионального образования (смещение в сторону профессий/специальностей сферы услуг), так и региональную специфику (высокая доля обучающихся по профессиям/специальностям, связанным с угледобычей).

## **1.2 Методика определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг**

В качестве метода сбора первичных данных использовался опрос респондентов в двух формах: 1) анкетирование обучающихся на сайте ГОУ «КРИРПО» (<http://krirpo.ru/anketa/anketa.html>, см. приложение А); 2) анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся с использованием анкет на бумажных носителях, а также на сайте ГОУ «КРИРПО» (см. при-

ложение Б). Анкетирование обучающихся и родителей (законных представителей) проводилось в период с 25.11 по 22.12.2013.

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, организация и обеспечение образовательного процесса и внеучебной работы. Для расчёта удовлетворённости по каждому из приведенных критериев используется система социологических показателей (см. табл. 5), 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  $I_{yпоо}$  производится по формуле (1):

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

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 ус-

луг ПОО. Расчет  $I_y$  производится отдельно для респондентов-обучающихся и респондентов-родителей (законных представителей).

Таблица 5 – Критерии и показатели, используемые для определения удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

Критерии	К-т $k_i$	Показатели	Номера вопросов анкет, соответствующих показателю	
			обучающиеся	Законные представители
<b>1. Качество приобретаемых знаний, умений и навыков (ЗУН)</b>	<b>0,3</b>	1.1. Новизна ЗУН	18	11
		1.2. Полезность ЗУН для трудоустройства и успешной работы по полученной профессии/специальности	19	11
		1.3. Полезность ЗУН для продолжения учены на следующей ступени образования	20	11
<b>2. Профессионализм педагогических работников</b>	<b>0,3</b>	2.1. Профессионализм преподавателей	12	9
		2.2. Профессионализм мастеров производственного обучения	13	9
<b>3. Организация и обеспечение образовательного процесса</b>	<b>0,3</b>	3.1. Организация образовательного процесса	14	10
		3.2. Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса	14	10
		3.3. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	14	10
		3.4. Информационно-библиотечное сопровождение образовательного процесса	14	10
		3.5. Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса	14	10
		3.6. Жилищное обслуживание	16	12
		3.7. Бытовое обслуживание	16	12
<b>4. Организация и обеспечение внеучебной работы</b>	<b>0,1</b>	4.1. Организация досуга и культурно-массовой работы	16	12
		4.2. Организация спортивно-оздоровительной работы	16	12



## 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ВЫБОР РЕСПОНДЕНТОВ

Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством профессионального образования напрямую зависит от того, насколько выбранная профессия/специальность соответствует склонностям и способностям обучающегося, потребностям его личности (подробнее об этом в п. 3.4). Поэтому один из содержательных блоков настоящего опроса был посвящен изучению причин выбора обучающимися профессий и специальностей СПО.

По данным опроса, большинство обучающихся узнали о своей будущей профессии/специальности посредством *неформального социального взаимодействия*: от друзей (34 %) или родителей (30 %). Формальные механизмы профессионального информирования пока остаются менее значимыми для обучающихся: в рамках профориентации в школе информацию о профессии/специальности получили лишь 14 % обучающихся, информацию от службы занятости и центров профориентации получили не более 3 % опрошенных (см. рис. 1).



Рисунок 1 – Обучающиеся о профессиональном информировании

Помимо предоставления информации о профессиях и специальностях, семья и друзья обучающихся также оказывают значимое влияние на их будущий профессиональный выбор. При этом наиболее велико влияние именно родителей: 26 % обучающихся отметили, родители оказали определяющее влияние на их профессиональный выбор. Вместе с тем, более половины обучающихся указали, что выбрали свою будущую профессию/специальность самостоятельно. Значительную самостоятельность обучающихся в вопросах выбора профессии/специальности подтверждают и ответы законных представителей обучающихся (см. рис. 2).

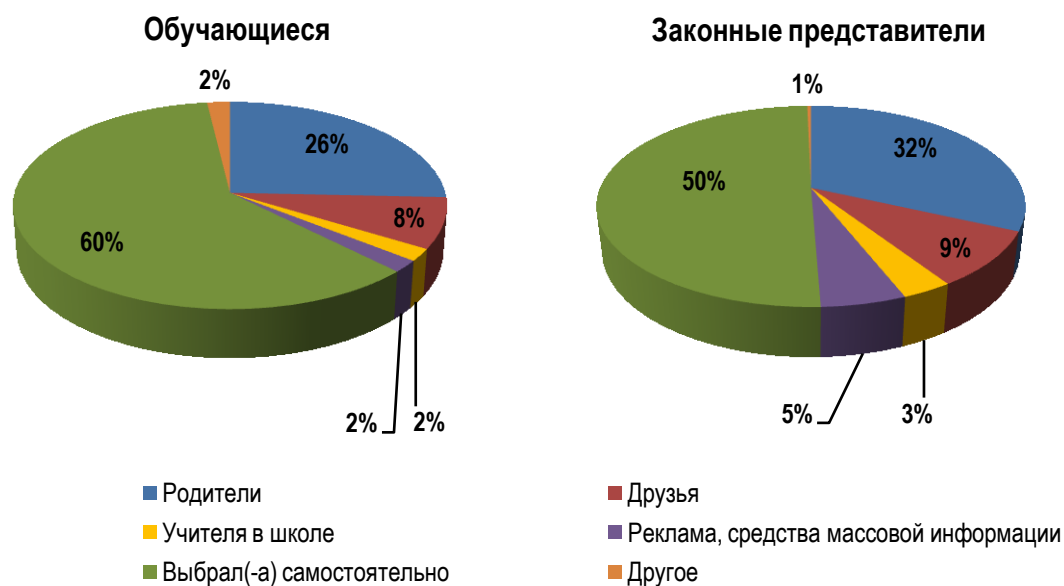


Рисунок 2 – Респонденты о влиянии на выбор профессии/специальности

При выборе будущей профессии/специальности большинство обучающихся ориентировалось на будущий *уровень оплаты труда*: этот фактор выделили в качестве значимого 52,3 % будущих квалифицированных рабочих, служащих и 46,6 % будущих специалистов среднего звена. Более трети респондентов также указали, что ими была выбрана профессия/специальность, соответствующая их склонностям и способностям. Немаловажной при выборе профессии/специальности является и ее востребованность на рынке труда – на этот фактор указали 30 % обучающихся. Хорошие условия труда по будущей профессии/специальности в качестве фактора ее привлекательности отметила четверть обучающихся. Следование традициям трудовой династии в качестве значимого фактора привлекательности будущей профессии/специальности выделили лишь 7,5 % обучающихся.

При этом фактор общественной полезности выбранной профессии является более значимым для будущих квалифицированных рабочих и служащих (39,4 %), нежели будущих специалистов среднего звена (29,2 %). С другой стороны, 28,5 % будущих специалистов среднего звена отметили, что в выбранной специальности их привлек ее высокий престиж в обществе, тогда как данный фактор был значимым лишь для 21,1 % будущих квалифицированных рабочих и служащих. Интересен и тот факт, что свой профессиональный выбор как «не вполне осознанный» охарактеризовали 16,6 % обучающихся по ППСЗ и лишь 10,3 % обучающихся по ППКРС (см. табл. 6).

Таблица 6 – Мнения обучающихся о причинах привлекательности профессий и специальностей среднего профессионального образования

Что больше всего привлекло Вас в выбранной профессии/специальности?	Обучающиеся, % опрошенных		
	ППКРС	ППССЗ	В целом
Она дает возможность хорошо зарабатывать	52,3	46,6	48,1
Она соответствует моим способностям и склонностям	39,5	38,2	38,6
Она позволяет приносить пользу людям	39,4	29,2	32,0
На нее высокий спрос на рынке труда	32,5	30,1	30,7
Ее высокий престиж в обществе	21,1	28,5	26,5
Она предполагает хорошие условия труда	23,0	25,4	24,7
Мой выбор был не вполне осознанным	10,3	16,5	14,9
Это профессия моих родителей	8,6	7,2	7,5
Другое	1,6	2,0	1,9

Следует отметить, что мнение большинства обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих (67,7 %) о выбранной ими профессии улучшилось за время учебы. Доля обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена, улучшивших свое мнение о выбранной специальности, несколько меньше – 52,9 %. При этом среди будущих специалистов среднего звена в два раза выше доля лиц, чье мнение о выбранной специальности ухудшилось за время учебы (6,8 %), чем среди будущих квалифицированных рабочих и служащих (3,1 %). Результаты опроса родителей обучающихся подтверждают оценки обучающихся: будущие квалифицированные рабочие и служащие более позитивно оценивают свое отношение к выбранной профессии по итогам обучения, чем будущие специалисты среднего звена (см. табл. 7).

Таблица 7– Респонденты об изменении отношения к сделанному профессиональному выбору за время обучения в ПОО

Как изменилось Ваше отношение (Вашего ребенка) к выбранной профессии/специальности за время учебы?	Обучающиеся, % опрошенных		Родители, % опрошенных	
	ППКРС	ППССЗ	ППКРС	ППССЗ
Изменилось в лучшую сторону	67,7	52,9	69,9	57,5
Изменилось в худшую сторону	3,1	6,8	0,2	2,8
Осталось без существенных изменений	22,9	31,4	23,2	32,6
Затрудняюсь ответить	6,4	8,8	5,9	6,2

Более 88 % будущих квалифицированных рабочих и служащих, а также порядка 81 % будущих специалистов среднего звена отметили, что выбранная профессия/специальность их полностью устраивает (см. табл. 8). Остальные 12 % (ППКРС) и 19 % (ППССЗ) опрошенных хотели бы выбрать другую про-

фессию, если бы им представилась такая возможность. Причиной обозначенной неудовлетворенности является, главным образом, то, что обучающихся не привлекает перспектива работы по выбранной профессии/специальности (8,9 % обучающихся по ППКРС и 14,4 % обучающихся по ППССЗ). Законные представители более позитивно оценивают профессиональный выбор своих детей, и лишь немногие из них (порядка 10 %) рекомендовали бы изменить выбранную профессию/специальность.

Таблица 8 – Респонденты об удовлетворенности выбранной профессией/специальностью

<b>Если бы Вы сейчас могли изменить выбранную Вами (Вашим ребенком) профессию, что бы Вы сделали?</b>	Обучающиеся, % опрошенных		Законные представители, % опрошенных	
	ППКРС	ППССЗ	ППКРС	ППССЗ
Не менял(-а) бы ничего, выбранная профессия устраивает меня (моего ребенка)	88,1	80,9	92,6	89,1
Выбрал(-а) бы другую профессию, так как меня (моего ребенка) не привлекает работа по ней	8,9	14,3	6,7	9,0
Выбрал(-а) бы другую профессию, так как у меня (моего ребенка) не хватает способностей к освоению выбранной	3,1	4,6	0,7	1,9

### 3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ВЫБОР РЕСПОНДЕНТОВ

Образовательный выбор обучающихся и их законных представителей во многом связан с особенностями профессионального выбора. Так, порядка 60 % обучающихся отметили, что они решили получить среднее профессиональное образование (далее – СПО) в связи с желанием в будущем иметь хороший заработок. 57,7 % обучающихся объяснили выбор СПО желанием получить хорошую подготовку по интересующей их профессии/специальности.

Вместе с тем, не менее важную роль при выборе СПО играет стремление обучающихся быстрее стать самостоятельными и независимым – на это указали 64,4 % опрошенных. Более трети обучающихся также связали поступление в ПОО с отсутствием интереса к обучению в общеобразовательной школе или слабой успеваемостью по программе общего образования. Лишь немногие из опрошенных указали, что выбрали СПО в связи с невозможностью получить высшее образование, в т.ч. и из-за плохого материального положения семьи (см. табл. 9).

Таблица 9 – Причины выбора среднего профессионального образования обучающимися

По каким причинам Вы решили получить именно среднее профессиональное образование?	Обучающиеся, % опрошенных		
	ППКРС	ППССЗ	В целом
Стремление стать самостоятельным и материально независимым	66,5	63,7	64,4
Желание иметь в будущем хороший заработок	65,0	58,6	60,3
Желание получить хорошую подготовку по интересующей профессии	60,7	56,6	57,7
Не было желания дальше учиться в школе	24,2	30,1	28,4
Слабая успеваемость в школе	10,4	6,2	7,3
Плохое материальное положение семьи	5,2	4,9	5,0
Другое	1,2	2,4	2,0

Что касается выбора конкретной ПОО, то большинство обучающихся (52 %) и их законных представителей (49 %) рассматривали еще 1-2 варианта помимо выбранной ПОО, и лишь немногие рассматривали три и более варианта (7 % обучающихся и 5 % законных представителей). Остальные респонденты заранее выбрали данную ПОО (см. рис. 3).

Более детально рассмотрим мотивацию выбора ПОО обучающимися и законными представителями. В опросе были выделены следующие факторы, влияющие на выбор ПОО:

1) *расположение ПОО* – ее близость к месту проживания обучающегося и/или отсутствие других ПОО в населенном пункте;

2) *социальный фактор* – учет мнений родственников/друзей обучающегося, которые учатся/учились в данной ПОО;

3) *доступность обучения в ПОО* – включает как финансовые требования (бесплатное обучение/приемлемая стоимость обучения), так и требования к способностям обучающегося («легкость» поступления и дальнейшей учебы);

4) *состояние ПОО* – включает качество материально-технической базы и репутацию ПОО (как «внешнюю» оценка его состояния);

5) *профессиональный фактор* – наличие в ПОО профессии/специальности, интересующей обучающегося и/или востребованной на рынке труда.

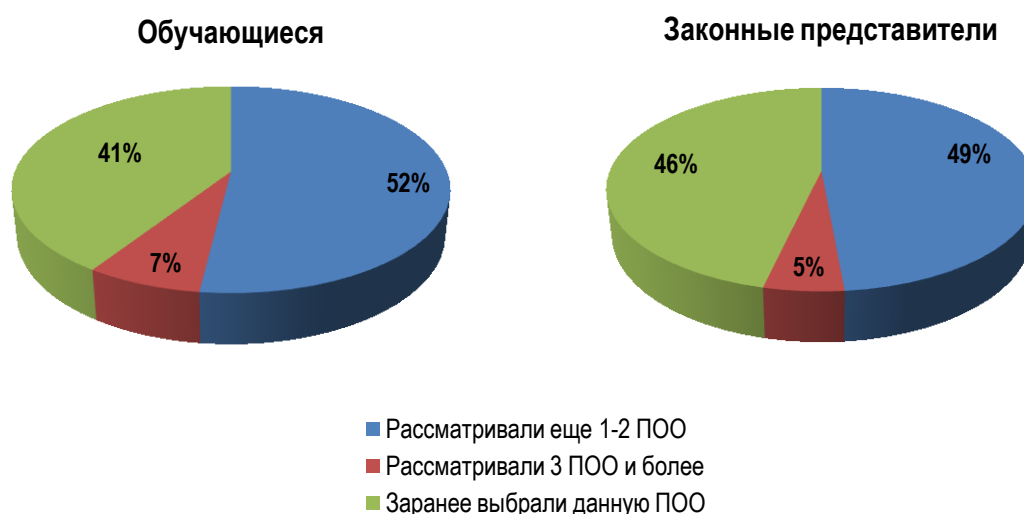


Рисунок 3 – Респонденты о вариативности выбора ПОО

Факторы, влияющие на выбор ПОО обучающимися и законными представителями, представлены на рис. 4. Следует отметить, что *наибольшее* влияние на выбор места учебы как обучающимися, так и их законными представителями оказывает *профессиональный фактор*. Это подтверждает обоснованность выделения критерия «качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения» (в т.ч. их практической значимости и применимости при работе по профессии/специальности) как одного из основных при оценке удовлетворенности качеством образовательных услуг. Вторым по значимости фактором, влияющим на выбор ПОО с позиции обучающихся, является доступность обучения, с позиции законных представителей – состояние ПОО (прежде всего, его материально-технической базы). В меньшей степени обе группы респондентов полагаются на мнения родственников, которые учатся или учились в данной ПОО. Соответственно, наименьшее влияние на выбор ПОО как обучающимися так и их законными представителями оказывает расположение ПОО.

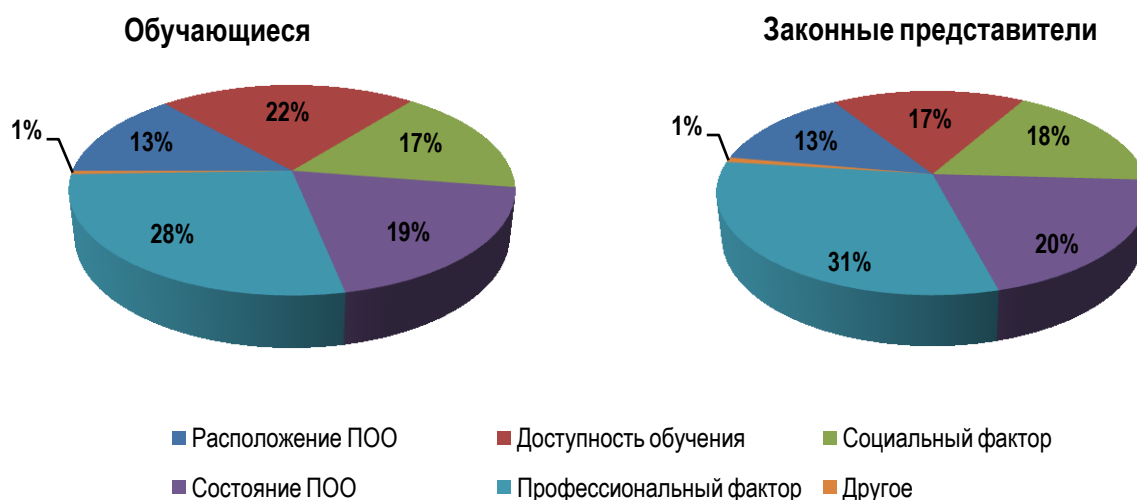


Рисунок 4 – Факторы, влияющие на выбор респондентами конкретной ПОО

Анализ факторов, влияющих на выбор ПОО, в разрезе образовательных программ показывает, что для будущих квалифицированных рабочих и служащих ключевым фактором является доступность обучения в ПОО (см. табл. 10). Будущие специалисты среднего звена также отмечают высокую важность доступности обучения, однако для них ключевым является профессиональный фактор. Вместе с тем, будущие специалисты среднего звена придают большую значимость состоянию ПОО при выборе, чем будущие квалифицированные рабочие и служащие. Результаты опроса законных представителей обучающихся в разрезе образовательных программ не содержат столь явных различий в приоритетах выбора ПОО, имеющих место для опроса обучающихся. Однако законные представители обучающихся по ППКРС также уделяют большее внимание доступности обучения, законные представители обучающихся по ППССЗ – состоянию ПОО.

Таблица 10 – Факторы, влияющие на выбор респондентами конкретной ПОО в разрезе программ СПО

Фактор	Обучающиеся, % опрошенных		Законные представители, % опрошенных	
	ППКРС	ППССЗ	ППКРС	ППССЗ
Расположение ПОО	13,9	13,4	13,3	13,2
Доступность обучения	27,1	20,3	18,8	16,6
Социальный фактор	18,2	16,3	17,0	17,9
Состояние ПОО	13,5	21,5	19,4	20,2
Профессиональный фактор	26,8	28,0	31,4	31,0
Другое	0,4	0,6	0,1	1,1

Рассмотренные особенности мотивации обучающихся и их законных представителей при выборе ПОО проявляются и при анализе ожидаемых результатов обучения (см. рис. 5). Наиболее значимым для обучающихся и родителей является получение знаний, умений и навыков по выбранной профессии (специальности). При этом родители придают большее значение возможности продолжить обучение своего ребенка на последующей ступени образования, чем сами обучающиеся. Получение общих знаний и повышение уровня общей культуры в качестве ключевого результата отметило наименьшее количество обучающихся и родителей, что характеризует узкопрофессиональную направленность обучения в ПОО

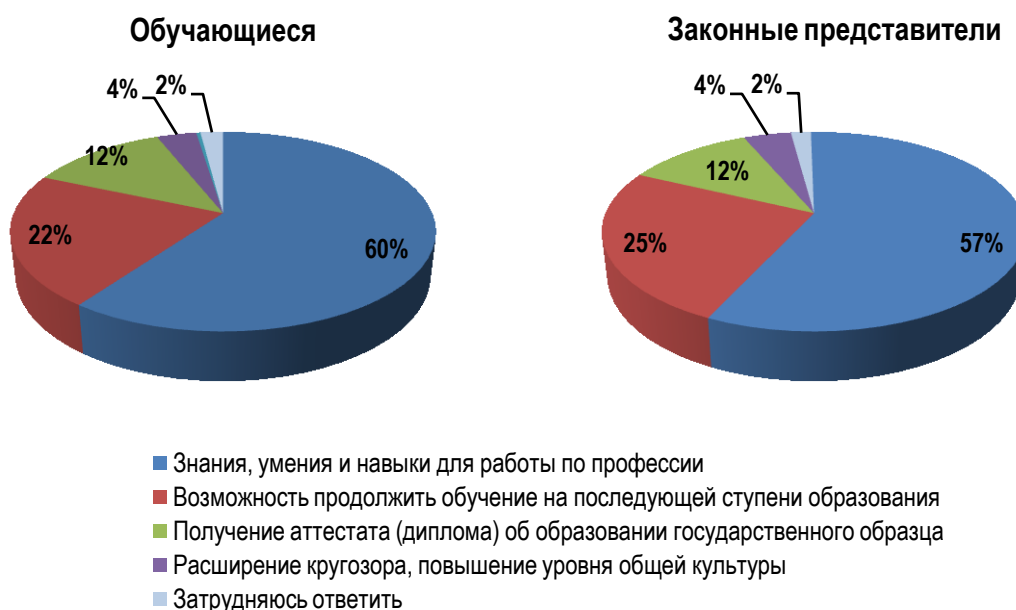


Рисунок 5 – Ожидаемые результаты обучения для обучающихся и законных представителей

Анализ мнений обучающихся и законных представителей в разрезе программ СПО (см. табл. 11) указывает на ряд отличий в оценке ожидаемых результатов обучения. Так, среди всех категорий опрошенных, наибольшую важность продолжения обучения на последующей ступени образования отмечают именно родители, чьи дети обучаются по программам подготовки специалистов среднего звена. Значимость рассматриваемой позиции для самих обучающихся по данным программам также выше, чем для обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих. Полученные данные указывают на то, что обучающиеся по ППССЗ в большей степени нацелены на *продолжение обучения*, чем обучающиеся по ППКРС. Будущие квалифицированные рабочие и служащие, наоборот, в большей степени нацелены на *трудоустройство* по полученной профессии по завершению обучения, в связи с чем, качество профессио-



нальных знаний, умений и навыков является для них сравнительно более важным, чем для будущих специалистов среднего звена.

Таблица 11 – Ожидаемые результаты обучения с точки зрения обучающихся и законных представителей в разрезе программ СПО

Что Вы считаете главным результатом Вашего обучения (обучения Вашего ребенка)?	Обучающиеся, % опрошенных		Законные представители, % опрошенных	
	ППКРС	ППССЗ	ППКРС	ППССЗ
Знания, умения и навыки для работы по профессии	68,2	56,8	62,7	54,9
Возможность продолжить обучение на последующей ступени образования	16,6	23,3	20,0	27,2
Получение аттестата (диплома) об образовании государственного образца	10,6	13,2	12,0	11,3
Расширение кругозора, повышение уровня общей культуры	2,4	4,0	4,1	4,4
Затрудняюсь ответить	2,1	2,6	1,2	2,1

## 4 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕСПОНДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

### 4.1 Структура показателей удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

По данным проведенного опроса, качеством профессионального образования в Кемеровской области *полностью удовлетворены* 82,4 % обучающихся и 85,1 % законных представителей обучающихся (см. табл. 12), что является весьма высоким показателем для сферы отечественного профессионального образования. Как будет показано ниже, бóльшая удовлетворенность законных представителей по сравнению с обучающимися во многом связана с отсутствием детальной информации по многим аспектам качества образовательных услуг. Поэтому респонденты этой группы более склонны давать позитивные или нейтральные оценки тех аспектов, о состоянии которых отсутствует крайне негативная информация.

Анализ интегральных критериев удовлетворенности показывает, что обучающиеся и их законные представители наиболее высоко оценивают *профессионализм преподавательского состава* ПОО – индексы удовлетворенности по этому критерию превышают значение общих индексов удовлетворенности, и составляют 84,6 % для обучающихся и 89,6 % для законных представителей. Респондентами также весьма высоко оценивается и удовлетворенность качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения. При этом обучающиеся менее всего удовлетворены качеством обеспечения внеучебной работы в ПОО региона. Их законные представители также демонстрируют сравнительно невысокую удовлетворенность по этому критерию, однако они в большей степени не удовлетворены обеспечением образовательного процесса в ПОО.

Таблица 12 – Значения индексов удовлетворенности качеством образовательных услуг обучающихся и законных представителей в 2013 г.

Показатель	Группа респондентов				В целом	
	Обучающиеся		Законные представители		Обучающиеся	Законные представители
	ППКРС	ППССЗ	ППКРС	ППССЗ		
Качество знаний, умений и навыков	86,9	83,2	87,7	85,4	84,2	86,1
Профессионализм преподавательского состава	86,9	83,7	91,4	88,8	84,6	89,6
Обеспечение образовательного процесса	85,1	77,6	86,2	78,8	79,6	81,0
Обеспечение внеучебной работы	81,2	76,0	85,4	79,3	77,4	81,1
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>86,7</b>	<b>80,8</b>	<b>88,1</b>	<b>83,8</b>	<b>82,4</b>	<b>85,1</b>

Согласно данным табл. 12, обучающиеся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих отметили большую удовлетворенность качеством образовательных услуг, чем обучающиеся по программам подготовки специалистов среднего звена. Такая же ситуация имеет место и в отношении законных представителей обучающихся по указанным программам подготовки. Представляется, что обозначенные различия в значениях показателей удовлетворенности не только указывают на разное качество обучения по двум группам программ среднего профессионального образования, но и связаны с *сущностью* самого понятия «удовлетворенность», которое представляет собой сопоставление ожидаемого и реального состояний (в нашем случае, образовательной организации). Можно предположить, что уровень ожиданий будущих квалифицированных рабочих и их законных представителей значительно ниже, чем уровень ожиданий будущих специалистов среднего звена.

В связи с изменениями в образовательном законодательстве и соответствующими им изменениями в системе профессионального образования Кемеровской области, начиная с 2013 г. все ПОО региона реализуют оба уровня программ среднего профессионального образования. Соответственно, имеет место рост качества образовательных услуг, прежде всего, по программам подготовки квалифицированных рабочих кадров. Поэтому можно предположить, что реальное состояние обучения по данным программам не только совпало с ожидания обучающихся и их законных представителей, но и, возможно, превзошло ожидания по ряду аспектов. Таким образом, в данном случае сравнительно высокие показатели удовлетворенности характеризует не столько более высокое качество образовательных услуг по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих по отношению к программам подготовки специалистов среднего звена, сколько *наличие позитивной динамики*.

Значения показателей удовлетворенности обучающихся в разрезе программ СПО представлены в табл. 13. Следует отметить, что структуры оценок качества образовательных услуг обучающимися по двум группам программ (ППКРС и ППССЗ) различаются, главным образом, соотношением позитивных и умеренно-позитивных оценок: будущие квалифицированные рабочие и служащие склонны давать более позитивные оценки («очень доволен»), будущие специалисты среднего звена колеблются между позитивными («очень доволен») и умеренно-позитивными («скорее доволен») оценками. Доля умеренно-негативных и негативных оценок невелика для обеих групп обучающихся. Также сравнительно невелика и доля ответов «затрудняюсь ответить», за исключением вопроса, касающегося жилищного обслуживания – на него затруднились ответить порядка трети обучающихся обеих групп. Следует предположить, что многие из затруднившихся ответить на данный вопрос проживают дома. Поэтому для расчета индекса по данной позиции учитывались только содержательные оценки респондентов.

Таблица 13 – Показатели удовлетворенности обучающихся по программам СПО в 2013 г.

Показатель	Обучающиеся по ППКРС, % опрошенных						Обучающиеся по ППССЗ, % опрошенных					
	Очень доволен	Скорее доволен	Скорее не доволен	Не доволен	Затрудняюсь ответить	Индекс	Очень доволен	Скорее доволен	Скорее не доволен	Не доволен	Затрудняюсь ответить	Индекс
1.1 Новизна, глубина, жизненная ценность ЗУН	56,9	35,8	2,8	0,8	3,8	<b>86,3</b>	46,2	44,8	3,5	1,3	4,2	<b>82,7</b>
1.2. Полезность ЗУН для трудоустройства и успешной работы по полученной профессии	66,4	25,2	4,6	1,0	2,8	<b>87,9</b>	51,1	36,0	8,6	1,3	3,1	<b>81,7</b>
1.3. Полезность ЗУН для продолжения учебы на следующем уровне образования	62,8	26,8	5,1	0,9	4,4	<b>86,4</b>	57,3	33,0	4,4	1,6	3,8	<b>85,0</b>
2.1. Профессионализм преподавателей	65,7	24,9	4,0	1,3	4,1	<b>87,4</b>	50,7	37,1	5,1	1,9	5,2	<b>82,4</b>
2.2. Профессионализм мастеров п/о	80,1	14,2	1,8	1,4	2,5	<b>92,4</b>	57,3	29,1	2,7	2,0	8,9	<b>84,3</b>
3.1. Организация образовательного процесса	56,9	34,0	3,5	1,8	3,7	<b>85,2</b>	41,8	41,6	7,9	4,2	4,5	<b>77,2</b>
3.2. Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса	60,6	28,8	2,7	1,8	6,1	<b>85,9</b>	53,6	33,1	5,0	2,8	5,5	<b>82,4</b>
3.3. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	64,9	24,7	4,1	1,9	4,4	<b>86,7</b>	51,4	32,2	7,5	4,6	4,3	<b>79,6</b>
3.4. Информационно-библиотечное сопровождение образовательного процесса	70,7	17,5	3,1	3,4	5,4	<b>87,2</b>	60,3	24,5	5,5	4,8	5,0	<b>82,6</b>
3.5. Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса	70,3	18,2	1,6	2,6	7,3	<b>88,0</b>	55,1	21,9	3,5	4,9	14,6	<b>79,7</b>
3.6. Бытовое обслуживание	62,5	22,9	5,9	6,2	2,4	<b>82,4</b>	45,0	21,0	10,7	16,6	6,7	<b>66,8</b>
3.7. Жилищное обслуживание	45,3	11,0	2,1	8,9	32,7	<b>80,3</b>	39,0	12,3	4,0	10,2	34,6	<b>75,2</b>
4.1. Обеспечение досуга и культурно-массовой работы	57,4	18,4	2,4	5,0	16,7	<b>80,2</b>	48,7	20,1	4,3	6,1	20,7	<b>75,3</b>
4.2. Обеспечение спортивно-оздоровительной работы	66,4	17,6	5,3	8,2	2,6	<b>82,2</b>	54,5	23,8	8,9	8,4	4,5	<b>76,8</b>

Таблица 14 – Показатели удовлетворенности законных представителей обучающихся по программам СПО в 2013 г.

Показатель	Законные представители обучающихся по ППКРС, % опрошенных						Законные представители обучающихся по ППССЗ, % опрошенных					
	Очень доволен	Скорее доволен	Скорее не доволен	Не доволен	Затрудняюсь ответить	Индекс	Очень доволен	Скорее доволен	Скорее не доволен	Не доволен	Затрудняюсь ответить	Индекс
1. Качество знаний, умений и навыков	49,4	44,0	0,5	0,2	6,2	<b>87,7</b>	42,9	49,3	1,7	0,1	5,9	<b>85,4</b>
2. Профессионализм преподавательского состава	66,4	30,4	0,7	0,2	2,2	<b>91,4</b>	56,4	37,7	1,4	0,3	4,5	<b>88,8</b>
3.1. Организация образовательного процесса	51,6	41,2	1,5	0,2	5,4	<b>87,7</b>	37,8	47,9	4,9	1,8	8,0	<b>81,1</b>
3.2. Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса	47,7	40,3	1,5	0,2	10,6	<b>87,3</b>	38,5	45,2	4,5	2,0	9,9	<b>81,6</b>
3.3. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	54,8	34,3	2,7	0,0	8,1	<b>88,4</b>	40,7	44,3	5,6	1,5	7,9	<b>81,8</b>
3.4. Информационно-библиотечное сопровождение образовательного процесса	53,7	33,3	2,2	0,9	10,0	<b>88,0</b>	43,1	40,6	3,9	2,1	10,2	<b>83,1</b>
3.5. Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса	45,2	32,4	1,7	1,0	19,8	<b>87,1</b>	39,1	34,9	2,1	2,6	21,3	<b>83,6</b>
3.6. Бытовое обслуживание	23,7	14,6	0,5	5,4	55,8	<b>78,6</b>	19,7	19,0	3,2	5,5	52,6	<b>73,3</b>
3.7. Жилищное обслуживание	58,0	30,4	2,5	3,2	5,9	<b>86,6</b>	30,2	32,7	10,6	11,8	14,8	<b>67,3</b>
4.1. Обеспечение досуга и культурно-массовой работы	38,5	25,7	1,7	1,2	32,8	<b>86,7</b>	28,5	34,0	4,0	2,4	31,1	<b>79,9</b>
4.2. Обеспечение спортивно-оздоровительной работы	50,6	31,6	4,2	3,2	10,9	<b>84,1</b>	36,1	38,7	5,7	4,1	15,3	<b>78,7</b>

Обучающиеся обеих групп очень позитивно оценивают знаний, умений и навыков, получаемых ими в процессе обучения. При этом будущие квалифицированные рабочие и служащие дают более высокую оценку полезности знаний для трудоустройства и успешной работы по полученной профессии (66,8 % обучающихся считают, что могли бы применить в своей будущей работе почти все из полученных знаний), будущие специалисты среднего звена – полезности получаемых знаний для продолжения обучения на следующем образовательном уровне (57,3 % считают, что почти все полученные знания пригодятся им в дальнейшей учебе). Обучающиеся обеих групп более довольны *профессионализмом мастеров производственного обучения*, чем профессионализмом преподавателей. Это во многом объясняется тем, что мастера производственного обучения выполняют больше *воспитательных функций*, чем преподаватели, и поэтому, зачастую, находятся в более тесном эмоциональном контакте с обучающимися. Данная мысль подтверждается существенным различием в показателях удовлетворенности обучающихся именно по ППКРС, поскольку для этих программ характерна наибольшая воспитательная работа мастеров с обучающимися.

Среди показателей качества обеспечения образовательного процесса обучающиеся обеих групп достаточно высоко оценивают учебно-методическое обеспечение и информационно-библиотечное сопровождение образовательного процесса. Удовлетворенность психолого-педагогическим сопровождением также весьма велика, хотя сравнительно большая доля обучающихся затруднилась оценить данную позицию (7,3 % обучающихся по ППКРС и 14,6 % по ППССЗ). В связи с этим можно предположить, что не все обучающиеся достаточно хорошо знакомы с педагогами-психологами своих ПОО, что, в свою очередь, указывает на недостаточное внимание руководства ПОО к вопросам обеспечения комфортного психологического климата для обучающихся в организации. Обучающиеся по программам подготовки специалистов среднего звена не вполне довольны организацией образовательного процесса в ПОО, прежде всего, в части удобства расписания занятий. Причиной такого недовольства во многом является шестидневная рабочая неделя и более насыщенное и «плотное» расписание занятий в ПОО по сравнению с общеобразовательной школой. Обучающиеся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих более позитивно оценивают организацию образовательного процесса: почти 57% из них отметили, что «очень довольны» этим аспектом (против 41,8 % обучающихся по программам подготовки специалистов).

Обучающиеся обеих групп наименее удовлетворены *жилищным и бытовым обслуживанием*, а также обеспечением *внеучебной работы* в ПОО. В частности, более 12 % обучающихся по программам подготовки рабочих, служащих и около 27 % обучающихся по программам подготовки специалистов

«скорее не довольны» или «совершенно не довольны» работой столовой (буфета) в их ПОО, а также качеством питания в данных пунктах. Наличием общежитий и условиями проживания в них не довольны (частично или полностью) 11 % обучающихся по ППКРС и 14 % обучающихся по ППССЗ соответственно. В части оценок качества внеучебной работы, 13,5 % будущих квалифицированных рабочих и служащих, а также порядка 17 % будущих специалистов среднего звена выразили свое недовольство состоянием спортивных залов и наличием в них необходимого спортивного инвентаря. О работе кружков и клубов в ПОО затруднились высказаться 16,7 % обучающихся по ППКРС и 20,7 % обучающихся по ППССЗ, что может указывать на недостаточную активность образовательных организаций о сфере организации досуга обучающихся и культурно-массовой работы с ними.

Характерной особенностью оценок законных представителей обучающихся является сравнительно большая доля затруднившихся ответить на вопросы, касающиеся обеспечения образовательного процесса и внеучебной работы с обучающимися (от 5,5 до 55,8 % опрошенных в зависимости от конкретной позиции оценки). Поэтому для построения индексов удовлетворенности законных представителей учитывались только содержательные оценки.

Также как и обучающиеся, их законные представители наиболее высоко оценивают *качество получаемых знаний, умений и навыков и профессионализм преподавательского состава*. При этом представители данной группы респондентов также менее всего удовлетворены качеством жилищного и бытового обслуживания. В частности, порядка 22 % родителей обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена выразили свое недовольство как недостатком общежитий, так и условиями проживания в них.

В целях более детального изучения проблем, волнующих законных представителей, в анкету был включен открытый вопрос, позволявший указать наиболее острые из таких проблем. Содержательные ответы на данный вопрос дали 279 законных представителей обучающихся или 20,1 % от их общего числа (см. табл. 15). Анализ показывает, что ведущие проблемы, актуализированные без подсказок со стороны исследователя в виде закрытых вопросов анкеты, касаются академической успеваемости ребенка (19,4 %), недисциплинированности или лени ребенка (18,6 %), низкой транспортной доступности ПОО (12,5 %), а также вопросов, связанных с питанием и проживанием ребенка в общежитии ПОО (10,8 %). Следует отметить, что транспортные проблемы, отмечаемые законными представителями, зачастую связаны с отсутствием общежития в ПОО – по этой причине обучающимся приходится жить дома, и каждый день ездить на учебу в другой населенный пункт.

Несколько меньше законных представителей волнуют «перегруженность» расписания занятий детей и шестидневная рабочая неделя (9 %), состояние материально-технической базы ПОО (7,5 %) и проблемы, связанные с

организацией производственной практики (7,2 %). При этом законные представители обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих в большей мере обеспокоены вопросами транспортной доступности ПОО, условий питания и проживания их детей в общежитиях ПОО, чем законные представители обучающихся по программам подготовки специалистов. Для последних сравнительно более важными являются проблемы, касающиеся состояния материально-технической базы ПОО.

Таблица 15 – Проблемы, волнующие законных представителей обучающихся

Какая проблема, связанная с учебой Вашего ребенка, представляется Вам самой острой?	Законные представители, % опрошенных		
	ППКРС	ППССЗ	В целом
Академическая успеваемость ребенка	18,7	19,7	19,4
Дисциплина ребенка	18,7	18,6	18,6
Транспорт	15,4	11,2	12,5
Питание, проживание	18,7	6,9	10,8
Расписание занятий	7,7	9,6	9,0
Материально-техническая база ПОО	1,1	10,6	7,5
Производственная практика	6,6	7,4	7,2
Трудоустройство по окончанию обучения	3,3	8,5	6,8
Взаимодействие ребенка с другими обучающимися, преподавательским составом	3,3	5,9	5,0
Стипендии обучающихся	4,4	1,1	2,2
Продолжение обучения ребенка	2,2	0,5	1,1

#### 4.2 Динамика показателей удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг

Анализ динамики показателей удовлетворенности качеством образовательных услуг показывает, что в 2013 году по сравнению с 2012 годом имеет место снижение общего уровня удовлетворенности обучающихся на 2,6 % (с 85 % до 82,4 %) и их законных представителей на 4 % (с 89,1 % до 85,1 %).

Причины подобной негативной динамики общих показателей связаны не только с ухудшением оценок качества образовательных услуг респондентами, но и с *изменением методологии* проведения опроса. В частности, в 2013 г. изменились структурные характеристики выборки респондентов в связи с изменением структуры региональной сети учреждений профессионального образования. Если в выборке 2012 года присутствовали почти 40 % обучающихся по программам квалифицированных рабочих и служащих, то в 2012 году их доля сократилась до 26,9 %; аналогична и ситуация с выборкой законных представителей обучающихся. Как было отмечено выше, будущие



рабочие и служащие (а также их законные представители) традиционно демонстрируют более высокий уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг, а поскольку их доля в общей численности опрошенных сократилась, симметрично этому уменьшился и итоговый индекс удовлетворенности, представляющий собой средневзвешенную величину. Другим значимым изменением методологии опроса стало использование более точной шкалы, предполагающей возможность умеренно-негативных и умеренно-позитивных оценок. Соответственно, респонденты смогли дать более точную формализованную оценку своему восприятию образовательных услуг ПОО. В свою очередь, это могло привести к незначительному снижению итогового показателя удовлетворенности, т.к. в случае отсутствия промежуточных, умеренных (позитивных и негативных) вариантов ответа, респонденты более склонны давать позитивные («полностью удовлетворен»), а не негативные («полностью не удовлетворен») оценки в случае, если их мнение является «нейтральным», промежуточным между этими двумя ответами. Наконец, следует учитывать статистический характер данных, собираемых в рамках настоящего опроса – значения удовлетворенности для генеральной совокупности (все обучающиеся региона и их законные представители) могут отклоняться от полученных значений в пределах  $\pm 1\%$ .

Более детально проанализируем значения показателей удовлетворенности обучающихся и их законных представителей в разрезе программ СПО, что позволяет *исключить* влияние *структурного фактора* на общую динамику удовлетворенности. Обозначенные данные представлены на рис. 6 и рис. 7.

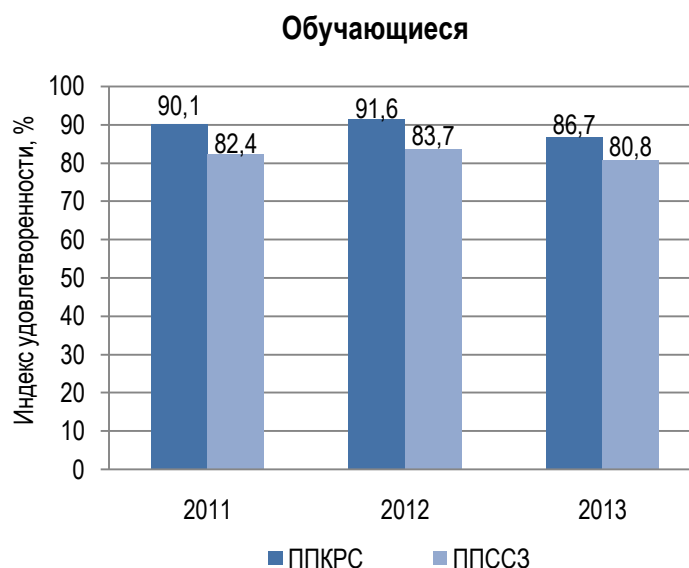


Рисунок 6 – Динамика индексов удовлетворенности обучающихся в разрезе программ СПО в 2011-2013 гг.

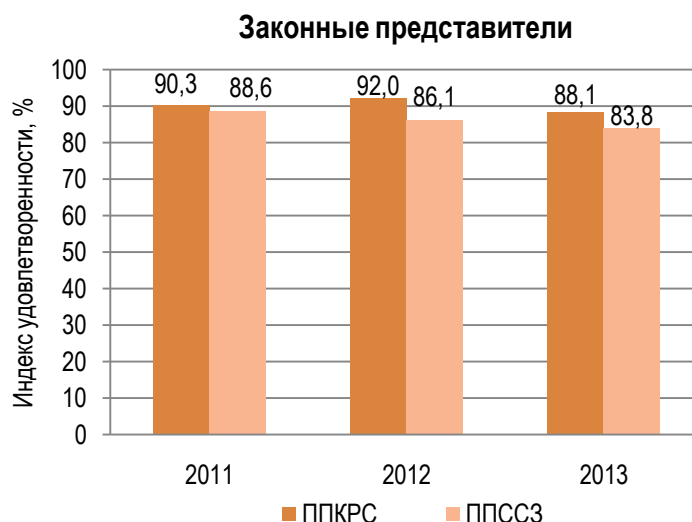


Рисунок 7 – Динамика индексов удовлетворенности  
законных представителей в разрезе программ СПО в 2011-2013 гг.

Можно отметить, что в отношении показателей удовлетворенностей обучающихся по двум группам программ СПО в 2012-2013 г. наблюдается негативная динамика: удовлетворенность обучающихся по ППКРС сократилась на 4,9 %, обучающихся по ППССЗ – на 2,9 %. Если изменение уровня удовлетворенности будущих специалистов в значительной мере можно объяснить изменением методологии исследования, то для будущих квалифицированных рабочих и служащих помимо влияния этого фактора, также имеет место и незначительное ухудшение ( $\approx -2$  %) оценок удовлетворенности качеством образовательных услуг. Данное изменение может быть связано с идущей в последние годы *интеграцией* начального и среднего профессионального образования в ПОО: *обучающиеся по программам подготовки рабочих и служащих постепенно начинают* привыкать к более высокому статусу своих образовательных организаций, в связи с чем их ожидания от происходящих изменений растут быстрее, чем происходят реальные улучшения. Таким образом, основной тенденцией последних лет является *сближение уровней удовлетворенности обучающихся* по двум группам программ СПО за счет снижения уровня удовлетворенности обучающихся по программам подготовки рабочих и служащих.

Показатели удовлетворенности законных представителей также характеризуются тенденцией к снижению: на 1 % по группе законных представителей будущих рабочих и служащих, на 2,3 % по группе законных представителей будущих специалистов среднего звена. Весьма вероятно, что подобные незначительные изменения могут быть полностью объяснены указанными выше изменениями методологии опроса. Таким образом, относительно устойчивые значения удовлетворенности законных представителей в анализи-

руемом периоде указывают на *отсутствие* явной *реакции* с их стороны на происходящие изменения в системе СПО. В дальнейшем также можно ожидать сближение показателей удовлетворенности законных представителей обучающихся по двум группам программ СПО за счет снижения удовлетворенности законных представителей обучающихся по программам подготовки рабочих и служащих, но меньшими темпами по сравнению с показателями удовлетворенности обучающихся.

Анализ динамики удовлетворенности по критериям качества образовательных услуг указывает на отсутствие значимых изменений структуре итогового индекса удовлетворенности в 2011-2013 гг. На рис. 8 представлена структура индекса удовлетворенности обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена. Согласно этим данным, на протяжении всего анализируемого периода респонденты были наиболее удовлетворены качеством приобретаемых в процессе обучения знаний, умений и навыков, а также профессионализмом педагогических работников ПОО. Сравнительно более низкие значения показателей удовлетворенности имели место по критериям «организация и обеспечение образовательного процесса», а также «организация и обеспечение внеучебной работы».



Рисунок 8 – Значения критериев удовлетворенности обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена в 2011-2013 гг.

### **4.3 Удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области**

Согласно проведенному исследованию, удовлетворенность обучающихся в целом по городским округам составила 81,8 %, по муниципальным районам – 91 %. Индекс удовлетворенности законных представителей, чьи дети обучаются в ПОО, находящихся в городских округах, составил 84,4 %, в муниципальных районах – 90,3 %. Данные об удовлетворенности обучающихся и их законных представителей по показателям качества образовательных услуг в разрезе городских районов и муниципальных округов представлены в табл. 16 и 17.

Можно отметить, что обучающиеся в ПОО муниципальных районов более удовлетворены качеством получаемых образовательных услуг, чем обучающиеся в ПОО городских округов. При этом фактор структуры выборки оказывает незначительное влияние на различия в уровнях удовлетворенности двух обозначенных групп обучающихся. Так, в выборке по муниципальным районам присутствуют 67,5 % обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена (характеризующихся меньшей удовлетворенностью по сравнению с обучающимися по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих), в выборке по городским округам их доля составляет 73,5 %. Поэтому полученные данные, главными образом, указывают на более высокую лояльность обучающихся в сельской местности своим ПОО. Такие ПОО, зачастую, являются единственной организацией в муниципальном районе, позволяющей местным жителям получать профессиональное образование. Обучающиеся в городах, наоборот, имеют возможность выбора ПОО, а значит, должны более критично относиться к качеству получаемых ими образовательных услуг в выбранной ПОО.

Обучающиеся на территориях, в пределах которых сосредоточено большинство ПОО Кузбасса (городов Кемерово, Новокузнецк и Прокопьевск), отмечают достаточно *высокую удовлетворенность* качеством образовательных услуг – 78-81 %. Однако данные показатели ниже, чем удовлетворенность обучающихся в целом по городским округам. Причина этого может заключаться в более широких возможностях выбора места учебы в крупных городах, и соответственно, в более высоких запросах и ожиданиях ребят, поступающих в ПОО таких городов. Обучающиеся в ПОО этих городов весьма высоко оценивают профессионализм преподавательского состава (удовлетворенность составляет от 80 % до 86 %), качество получаемых знаний, умений и навыков (79-84 %), а также материально-техническую базу ПОО (77-81 %) и

степень информатизации образовательного процесса (79-85 %). При этом аспекты качества образовательных услуг, по которым была отмечена наименьшая удовлетворенность в рамках общего анализа, являются «проблемными» и для ПОО данных городов – это «жилищное обслуживание» (удовлетворенность составляет от 69 % до 79 %) и «бытовое обслуживание» (63-73 %), а также «обеспечение спортивно-оздоровительной работы» (71-78 %).

Значения удовлетворенности обучающихся в остальных городских округах весьма *разнятся*: от очень высокой в Березовском (95,1 %), Юрге (89,5 %), Ленинске-Кузнецком (88 %) и Анжеро-Судженске (88 %), до более низкой, чем по городским округам в целом, в Междуреченске (78,9 %) и Мариинске (80,3). Наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг выразили обучающиеся Мысков – почти каждый четвертый из опрошенных здесь полностью неудовлетворен получаемыми образовательными услугами (индекс удовлетворенности – 71,8 %). При этом для ПОО рассматриваемых городов проблемными являются всё те же позиции – «жилищное обслуживание» (наиболее низкие показатели отмечены в Белово – 60,1 %, Мысках – 65,2 %, Мариинске – 66,9 %, Осинниках – 68,4 %), «бытовое обслуживание» (Междуреченск – 52,7 %, Мыски – 64,3 %, Анжеро-Судженск – 66,5 %) и «обеспечение спортивно-оздоровительной работы» (Мыски – 67,6 %, Мариинск – 68,9 %). Следует отметить, что обучающиеся в ПОО Белово, Междуреченска и Мысков отмечали низкое качество жилищного и бытового обслуживания и при проведении опроса в 2012 году.

Обучающиеся в муниципальных районах Кемеровской области отмечают весьма высокую удовлетворенность по большинству аспектов качества образовательных услуг. Для этой группы обучающихся относительно высока и удовлетворенность в отношении проблемных позиций для городских ПОО – жилищно-бытового обслуживания и обеспечения спортивно оздоровительной работы (удовлетворенность в среднем составляет 88-91 %). Обучающиеся в ПОО Прокопьевского района, в прошлом году указывавшие на низкое качество жилищно-бытового обслуживания (66,9 %), в этом году дают более позитивные оценки по этому аспекту (85,3 %).

Данные об уровнях удовлетворенности обучающихся и их законных представителей в целом совпадают. В первую очередь, законные представители обучающихся в муниципальных районах более удовлетворены качеством образовательных услуг, чем законные представители обучающихся в городских округах. Этим подтверждается тезис о влиянии местности, в которой находится ПОО, на последующую удовлетворенность обучением.

Наиболее удовлетворены качеством образовательных услуг законные представители обучающихся в ПОО Юрги (92,1 %), Киселевска (89,6 %), Ленинска-Кузнецкого (87,9 %). Наименьшая удовлетворенность характерна для законных представителей обучающихся в ПОО Осинников (69,8 %), Междуреченска (76 %) и Мысков (77,1 %). Законные представители обучающихся в городских округах, также как и сами обучающиеся, менее всего удовлетворены качеством жилищного обслуживания (Междуреченск – 41,7 %, Белово – 45 %, Прокопьевск – 57,5 %) и бытового обслуживания (Анжеро-Судженск – 51,4 %, Мыски – 65,8 %). Отдельного внимания заслуживает оценка работы столовой и качества предоставляемого питания в ПОО Междуреченска – большинство законных представителей обучающихся здесь выразили полную неудовлетворенность этим аспектом (индекс удовлетворенности – 7,6 %). Законные представители обучающихся в ПОО Осинников отметили крайне низкую удовлетворенность несколькими аспектами качества образовательных услуг одновременно – это материально-техническая база ПОО, учебно-методическое обеспечение образовательного процесса, а также бытовое обслуживание (удовлетворенность по указанным позициям составляет 43-51 %).

Следует отметить более высокую удовлетворенность законных представителей обучающихся в ПОО муниципальных районов этом году по сравнению с оценками прошлого года (90,3 % против 86,9 %). Большинство опрошенных из этой группы респондентов высоко оценивают качество образовательных услуг по всем значимым критериям. Лишь законные представители в ПОО Крапивинского района отметили сравнительно низкую удовлетворенность информационно-библиотечным сопровождением образовательного процесса (66,7 %), а также обеспечением спортивно-оздоровительной работы с обучающимися (43,8 %). Родители обучающихся Таштагольского района, в прошлом году указывавшие на низкое качество материально-технического и информационно-библиотечного сопровождения образовательного процесса (43 %), в этом году дают более позитивные оценки по данным аспектам (88 % и 89 %, соответственно).

Таким образом, результаты опроса 2013 г. показывают, что причинами наибольшей неудовлетворенности обучающихся в ПОО городских округов является низкое качество жилищного и бытового обслуживания, а также недостаточно высокий уровень обеспечения спортивно-оздоровительной работы с обучающимися. Респонденты в сельской местности более позитивно оценивают качество получаемых ими образовательных услуг и в большинстве своем не указывают на наличие серьезных проблем, в т.ч. и сфере жилищно-бытового обслуживания.

Таблица 16 – Удовлетворенность обучающихся в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области

Территория		Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг (см. табл. 5)														Индекс удовлетворенности
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	
Городские округа	Анжеро-Судженск	90,9	89,9	91,0	90,7	90,1	84,3	89,7	85,1	88,9	90,4	87,9	66,5	82,6	83,1	<b>88,0</b>
	Белово	84,5	84,6	86,7	86,4	89,6	82,6	84,9	80,4	83,5	84,5	60,1	71,1	75,4	70,4	<b>82,7</b>
	Березовский	93,5	98,2	96,7	96,0	97,8	93,1	96,7	98,2	96,9	88,8	91,7	95,7	80,4	96,7	<b>95,1</b>
	Калтан	84,7	88,9	87,5	86,8	91,0	88,9	87,5	82,6	90,3	86,8	87,0	81,9	81,3	86,1	<b>87,1</b>
	Кемерово	82,1	83,8	84,4	81,6	85,7	76,6	82,6	81,0	82,7	79,1	74,6	73,3	75,4	78,5	<b>81,4</b>
	Киселевск	87,2	89,2	89,6	88,8	93,2	83,4	85,8	83,6	86,7	88,0	81,0	86,8	84,0	83,6	<b>87,8</b>
	Ленинск-Кузнецкий	88,4	91,1	89,8	87,9	89,0	86,7	85,7	88,9	88,3	86,6	87,9	82,5	84,5	86,0	<b>88,0</b>
	Мариинск	86,2	86,2	85,3	84,6	83,3	80,4	76,0	76,3	76,4	75,3	66,9	71,2	70,5	68,9	<b>80,3</b>
	Междуреченск	80,6	78,7	80,5	79,9	82,1	78,8	78,8	79,2	81,4	77,3	81,8	52,7	74,1	84,1	<b>78,9</b>
	Мыски	76,2	70,3	75,4	73,6	73,6	68,2	74,4	66,6	75,0	76,8	65,2	64,3	63,3	67,6	<b>71,8</b>
	Новокузнецк	80,9	79,4	84,2	79,7	83,5	73,4	80,4	76,9	79,0	79,7	69,0	63,4	71,1	71,1	<b>78,4</b>
	Осинники	84,6	84,1	87,3	83,0	91,1	79,5	80,1	77,7	82,0	82,5	68,4	72,1	72,6	71,2	<b>82,1</b>
	Полысаево	87,7	84,8	89,2	89,7	93,6	81,4	88,2	87,3	89,5	92,6	83,6	78,4	84,8	84,8	<b>87,9</b>
	Прокопьевск	80,0	78,7	81,4	83,4	81,4	79,7	84,6	81,0	85,2	83,0	78,6	67,6	76,8	71,3	<b>80,1</b>
	Юрга	89,5	87,8	90,9	91,5	93,7	86,5	88,9	90,7	92,3	86,1	86,9	78,4	86,0	88,7	<b>89,5</b>
	<b>По городским округам в целом</b>	<b>83,2</b>	<b>83,0</b>	<b>85,1</b>	<b>83,2</b>	<b>86,0</b>	<b>78,6</b>	<b>82,9</b>	<b>80,9</b>	<b>83,3</b>	<b>81,5</b>	<b>75,5</b>	<b>69,8</b>	<b>75,8</b>	<b>77,4</b>	<b>81,8</b>
Муниципальные районы	Крапивинский	92,6	95,6	83,8	100,0	95,6	92,6	92,6	86,8	93,4	95,6	91,1	97,1	86,8	80,9	<b>92,7</b>
	Мариинский	88,5	88,5	92,7	88,5	93,8	85,4	87,5	87,5	83,9	78,1	75,0	90,6	77,1	83,3	<b>87,5</b>
	Прокопьевский	91,2	89,9	94,4	95,2	95,5	90,7	91,2	89,6	92,3	89,4	85,6	85,1	88,6	96,0	<b>92,1</b>
	Таштагольский	90,2	86,6	90,2	87,5	89,6	87,8	89,6	89,6	91,2	88,7	93,0	91,4	88,1	87,5	<b>89,1</b>
	Топкинский	94,0	97,4	96,6	97,4	98,3	96,6	94,8	93,1	97,8	98,3	97,3	90,5	96,6	95,7	<b>96,4</b>
	Тяжинский	91,0	87,8	72,3	93,6	91,5	91,0	88,8	88,8	87,0	81,4	86,3	84,6	86,2	88,3	<b>87,6</b>
	Яшкинский	96,9	95,3	92,2	98,4	98,4	98,4	96,9	96,9	100,0	96,9	98,1	93,8	98,4	93,8	<b>96,8</b>
		<b>По муниципальным районам в целом</b>	<b>91,3</b>	<b>89,9</b>	<b>89,3</b>	<b>93,0</b>	<b>93,6</b>	<b>90,6</b>	<b>90,8</b>	<b>89,9</b>	<b>91,5</b>	<b>88,7</b>	<b>89,1</b>	<b>88,7</b>	<b>88,3</b>	<b>90,6</b>

Таблица 17 – Удовлетворенность законных представителей в разрезе административно-территориального деления Кемеровской области

Территория		Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг (см. табл. 5)										Индекс удовлетворенности	
		1	2	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1		4.2
Городские округа	Анжеро-Судженск	85,2	91,0	79,6	85,0	86,3	84,5	90,7	77,6	51,4	75,0	77,4	<b>84,3</b>
	Белово	84,6	83,1	83,2	82,4	81,6	87,6	83,5	45,0	67,7	76,8	65,9	<b>80,2</b>
	Березовский	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Калтан	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Кемерово	86,0	89,4	80,6	82,3	84,7	84,2	84,2	70,3	74,6	81,2	80,8	<b>84,7</b>
	Киселевск	90,8	92,5	87,5	88,6	85,2	88,4	92,0	85,0	87,3	82,6	84,1	<b>89,6</b>
	Ленинск-Кузнецкий	84,5	92,2	89,9	87,3	88,7	88,1	87,7	87,1	80,8	85,7	89,5	<b>87,9</b>
	Мариинск	88,1	92,1	83,8	81,9	81,7	80,2	78,9	70,2	74,4	78,6	78,0	<b>85,5</b>
	Междуреченск	84,5	87,0	76,1	77,4	73,9	61,4	66,7	41,7	7,6	66,2	78,6	<b>76,0</b>
	Мыски	80,7	80,0	69,8	74,7	75,0	76,3	79,0	68,5	65,8	70,3	71,7	<b>77,1</b>
	Новокузнецк	84,7	88,9	83,0	83,3	82,8	83,2	85,3	72,8	74,5	81,3	82,9	<b>84,5</b>
	Осинники	76,3	78,8	69,7	51,3	48,8	62,0	61,5	65,6	43,1	77,5	43,8	<b>69,8</b>
	Полысаево	84,7	91,7	73,6	86,1	86,8	81,0	89,1	92,9	79,4	87,5	83,8	<b>86,7</b>
	Прокопьевск	86,1	92,2	86,1	87,2	86,0	91,6	80,4	57,5	72,3	82,3	70,5	<b>85,2</b>
	Юрга	91,5	96,4	91,5	90,7	90,1	91,5	85,8	91,7	80,3	91,9	89,0	<b>92,1</b>
	<b>По городским округам в целом</b>	<b>85,6</b>	<b>89,0</b>	<b>82,2</b>	<b>83,0</b>	<b>83,2</b>	<b>84,2</b>	<b>84,1</b>	<b>71,9</b>	<b>71,7</b>	<b>80,6</b>	<b>79,1</b>	<b>84,4</b>
Муниципальные районы	Крапивинский	90,0	90,0	85,0	75,0	75,0	66,7	100,0	100,0	100,0	87,5	43,8	<b>86,3</b>
	Мариинский	85,9	89,7	87,5	76,7	83,9	84,4	88,3	90,0	88,5	95,8	85,7	<b>87,5</b>
	Прокопьевский	93,2	90,9	90,9	86,9	88,6	89,0	78,8	83,3	86,8	86,9	97,7	<b>90,4</b>
	Таштагольский	89,7	93,5	88,8	85,1	88,1	89,0	90,9	95,2	85,6	89,8	87,5	<b>90,5</b>
	Топкинский	81,0	96,6	88,6	85,2	84,1	87,5	88,6	82,9	83,3	84,1	86,9	<b>87,5</b>
	Тяжинский	92,9	95,7	92,6	87,9	92,4	86,9	91,9	88,2	85,4	95,1	93,2	<b>92,8</b>
	Яшкинский	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>По муниципальным районам в целом</b>	<b>89,6</b>	<b>93,7</b>	<b>90,0</b>	<b>84,9</b>	<b>88,2</b>	<b>87,4</b>	<b>88,7</b>	<b>88,4</b>	<b>86,2</b>	<b>90,3</b>	<b>89,4</b>



#### **4.4 Удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг в разрезе программ среднего профессионального образования**

Согласно полученным данным, удовлетворенность обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих варьируется от 73,9 % (профессии группы «Культура и искусство») до 94 % (профессии группы «Экономика и управление»), по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих – от 75,6 % (специальности группы «Информатика и вычислительная техника») до 91,1 % (специальности группы «Безопасность жизнедеятельности, природообустройство и защита окружающей среды»). Показатели удовлетворенности в профессиональном разрезе представлены в табл. 18 и 19.

По ключевым для Кемеровской области группам профессий/специальностей были отмечены весьма высокие значения показателей удовлетворенности. В частности, уровень удовлетворенности обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих, входящих в группы «Геология, разведка и разработка полезных ископаемых», «Транспортные средства» и «Металлургия, машиностроение и металлообработка», превышает среднюю удовлетворенность обучающихся по ППКРС: удовлетворенность составляет 86,8-89,4 % при средней удовлетворенности, равной 86,7 %. По программам подготовки специалистов среднего звена уровень удовлетворенности превышает средний показатель лишь по группе «Металлургия, машиностроение и металлообработка», тогда как для групп «Геология, разведка и разработка полезных ископаемых» и «Транспортные средства» он на 1-3 % ниже среднего значения.

Стоит отметить сравнительно низкую удовлетворенность качеством жилищного обслуживания обучающихся и по ряду профессий: «Энергетика, энергетическое машиностроение и электротехника» (41,7 %), «Электронная техника, радиотехника и связь». Заслуживают внимания и крайне низкие значения удовлетворенности уровнем обеспечения спортивно-оздоровительной роты обучающихся по профессиям групп «Культура и искусство» (28 %), «Энергетика, энергетическое машиностроение и электротехника» (33,3 %), «Электронная техника, радиотехника и связь» (54,5 %).

Обучающиеся по ряду программ подготовки специалистов среднего звена отмечают достаточно низкую удовлетворенность качеством бытового обслуживания в своих ПОО: «Геология, разведка и разработка полезных ископаемых» (54,5 %), «Экономика и управление» (55,1 %), «Геодезия и землеустройство» (59,1 %). Обучающиеся по группам «Геодезия и землеустройство» и «Экономика и управление» выражали свою неудовлетворенность данным аспектом качества образовательных услуг и в прошлом году, однако значения показателей удовлетворенности в настоящем году выросли по сравнению с прошлым годом.

Таблица 18 – Показатели удовлетворенности обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих

Укрупненная группа		Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг (см. табл. 5)														Индекс удовл.
Код	Название	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	
030000	Гуманитарные науки	88,9	97,2	88,9	86,1	97,2	91,7	91,7	94,4	94,4	97,2	65,6	72,2	97,2	69,4	<b>89,4</b>
040000	Социальные науки	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
050000	Образование и педагогика	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
060000	Здравоохранение	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
070000	Культура и искусство	73,5	78,0	78,0	72,7	90,9	68,2	72,0	75,8	72,7	69,7	68,0	78,0	66,7	28,0	<b>73,9</b>
080000	Экономика и управление	100	93,8	93,8	100	87,5	87,5	87,5	93,8	93,8	100,0	100,0	100,0	75,0	100,0	<b>94,0</b>
100000	Сфера обслуживания	83,0	88,7	83,8	81,4	90,1	77,9	83,9	79,4	83,5	82,5	77,4	65,0	74,6	77,9	<b>82,5</b>
110000	Сельское и рыбное хозяйство	87,6	93,7	86,8	93,1	92,8	89,9	85,1	93,1	89,9	89,1	87,8	84,2	83,0	95,4	<b>90,2</b>
120000	Геодезия и землеустройство	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
130000	Геология, разведка и разработка полезных ископаемых	89,7	88,8	89,2	87,2	93,7	89,3	88,5	87,4	88,1	87,8	87,5	85,1	79,0	82,2	<b>88,3</b>
140000	Энергетика, энергетическое машиностроение и электротехника	87,5	83,3	91,7	83,3	100	79,2	75,0	91,7	79,2	91,7	41,7	83,3	91,7	33,3	<b>81,4</b>
150000	Металлургия, машиностроение и материалобработка	89,1	90,0	87,5	92,4	97,0	90,3	87,7	87,9	89,5	87,3	78,9	86,8	81,9	83,8	<b>89,4</b>
190000	Транспортные средства	86,3	86,6	86,9	88,2	91,2	84,2	86,8	88,1	86,6	89,8	80,2	84,5	80,4	83,5	<b>86,8</b>
210000	Электронная техника, радиотехника и связь	83,0	83,9	84,8	89,3	92,0	83,0	82,1	82,1	83,9	80,4	44,7	72,3	68,8	54,5	<b>81,2</b>
220000	Автоматика и управление	88,7	93,5	91,1	93,5	97,6	93,5	90,3	88,7	90,7	96,0	94,3	93,5	84,7	95,2	<b>92,7</b>
230000	Информатика и вычислительная техника	83,5	81,6	85,1	84,5	90,8	79,4	85,8	83,2	87,3	88,9	77,8	77,8	80,4	84,2	<b>84,4</b>
240000	Химическая и биотехнологии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
250000	Воспроизводство и переработка лесных ресурсов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
260000	Технология продовольственных продуктов и потребительских товаров	83,3	85,4	84,8	83,1	89,6	84,6	83,7	85,2	87,3	88,5	80,2	83,0	80,3	82,8	<b>84,8</b>
270000	Архитектура и строительство	93,8	96,0	88,3	97,2	97,8	91,0	90,7	93,2	92,4	92,9	90,0	92,6	90,4	93,5	<b>93,8</b>
280000	Безопасность жизнедеятельности, природообустройство и защита окружающей среды	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Таблица 19 – Показатели удовлетворенности обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена

Укрупненная группа		Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг (см. табл. 5)														Индекс удовл.
Код	Название	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	
030000	Гуманитарные науки	83,4	82,1	85,4	86,4	84,4	79,0	83,5	84,6	83,7	80,8	77,7	62,1	74,9	76,1	<b>81,9</b>
040000	Социальные науки	85,7	89,3	71,4	92,9	96,4	96,4	92,9	89,3	87,5	82,1	92,9	96,4	100,0	100,0	<b>90,4</b>
050000	Образование и педагогика	85,0	87,5	88,5	85,3	85,6	81,5	84,4	79,8	83,2	86,1	77,3	71,8	79,1	83,8	<b>84,1</b>
060000	Здравоохранение	88,5	89,7	90,8	82,6	89,0	74,1	87,2	86,9	85,2	84,6	74,6	79,9	73,9	77,9	<b>84,7</b>
070000	Культура и искусство	88,9	86,7	90,9	85,0	93,4	75,3	84,7	78,4	86,3	72,7	77,4	89,4	74,5	82,2	<b>85,4</b>
080000	Экономика и управление	79,3	81,3	85,3	78,5	83,9	75,5	78,8	79,8	76,2	75,0	63,4	55,1	68,7	70,6	<b>77,5</b>
100000	Сфера обслуживания	86,6	87,1	89,1	82,9	87,6	79,1	82,5	81,9	83,8	83,5	85,1	71,5	78,4	81,4	<b>84,2</b>
110000	Сельское и рыбное хозяйство	85,2	83,0	86,5	91,2	91,5	83,0	83,5	79,4	87,1	81,6	75,3	63,5	82,7	81,0	<b>84,8</b>
120000	Геодезия и землеустройство	88,9	90,9	91,3	88,2	86,3	77,5	91,2	82,8	90,0	83,8	79,1	59,1	88,9	74,5	<b>85,6</b>
130000	Геология, разведка и разработка полезных ископаемых	80,3	79,0	82,3	78,0	80,3	76,3	77,4	77,2	78,3	74,3	67,5	54,5	72,4	78,0	<b>77,1</b>
140000	Энергетика, энергетическое машиностроение и электротехника	81,6	80,5	82,8	81,7	80,7	77,2	81,8	77,9	81,9	78,3	77,2	64,3	73,8	71,6	<b>79,2</b>
150000	Металлургия, машиностроение и материалообработка	83,6	82,0	85,0	85,1	84,2	78,1	84,3	83,4	86,5	86,8	84,5	63,7	81,6	76,3	<b>82,7</b>
190000	Транспортные средства	81,3	79,3	82,1	81,2	83,3	78,7	82,5	77,7	82,0	79,4	77,0	69,3	74,4	78,3	<b>80,0</b>
210000	Электронная техника, радиотехника и связь	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
220000	Автоматика и управление	85,3	81,4	87,5	83,1	81,6	82,9	85,5	82,2	86,4	84,4	70,7	67,5	79,4	73,5	<b>81,8</b>
230000	Информатика и вычислительная техника	75,8	71,8	79,2	76,9	78,2	72,3	81,3	78,4	80,3	72,7	75,1	67,6	71,0	70,1	<b>75,6</b>
240000	Химическая и биотехнологии	89,2	89,2	90,6	89,6	94,3	80,7	82,1	75,0	84,0	82,1	73,1	65,6	75,0	86,8	<b>85,8</b>
250000	Воспроизводство и переработка лесных ресурсов	87,5	82,8	84,4	89,1	86,7	64,1	75,0	73,4	81,3	77,3	60,4	75,0	69,5	75,0	<b>80,8</b>
260000	Технология продовольственных продуктов и потребительских товаров	87,5	86,7	89,3	90,4	91,8	80,6	88,5	84,9	87,3	86,4	87,9	82,9	83,2	84,3	<b>87,7</b>
270000	Архитектура и строительство	80,1	78,5	83,7	77,9	84,8	67,2	79,6	74,0	80,9	79,9	57,0	60,1	69,4	71,6	<b>77,1</b>
280000	Безопасность жизнедеятельности, природообустройство и защита окружающей среды	96,2	92,3	94,2	82,7	88,5	92,3	96,2	94,2	96,2	96,2	93,8	78,8	98,1	90,4	<b>91,1</b>

## Заключение

В опросе, проведенном на базе ГОУ «КРИПО» в период с 25 ноября по 22 декабря 2013 г., приняли участие 6404 респондента, из них 5038 – обучающиеся в ПОО Кемеровской области, 1366 – родители (законные представители) обучающихся. В профессиональном разрезе в опросе приняли участие обучающиеся по 40 программам подготовки квалифицированных рабочих, служащих и 83 программам подготовки специалистов среднего звена.

Опрос проведен в 65 профессиональных образовательных организациях (далее – ПОО) Кемеровской области; им были охвачены 100 % ПОО, находящихся в ведении департамента образования и науки Кемеровской области. В административно-территориальном аспекте были представлены образовательные организации, расположенные в 15 городских округах и 7 муниципальных районах Кемеровской области, что составляет 100 % округов и районов, имеющих ПОО.

Анкеты, разработанные для проведения опроса, содержали 23 вопроса (для обучающихся) и 18 вопросов (для законных представителей обучающихся), объединенных в 4 блока: 1) социально-демографические характеристики респондентов; 2) причины выбора профессии/специальности среднего профессионального образования; 3) причины выбора респондентами данной ПОО; 4) удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг ПОО.

По данным опроса, большинство обучающихся узнали о своей будущей профессии/специальности посредством неформального социального взаимодействия: от друзей или родителей. Формальные механизмы профессионального информирования пока остаются менее значимыми для обучающихся: в рамках профориентации в школе информацию о профессии/специальности получили лишь 14 % обучающихся, информацию от службы занятости и центров профориентации получили не более 3 % опрошенных.

При выборе будущей профессии/специальности большинство обучающихся ориентировалось на будущий уровень оплаты труда. Более трети респондентов также указали, что ими была выбрана профессия/специальность, соответствующая их склонностям и способностям. Немаловажной при выборе профессии/специальности является и ее востребованность на рынке труда – на этот фактор указали 30 % обучающихся. Хорошие условия труда по будущей профессии/специальности в качестве фактора ее привлекательности отметила четверть обучающихся. Следование традициям трудовой династии в качестве значимого фактора привлекательности будущей профессии/специальности выделили лишь 7,5 % обучающихся.

Более 88 % будущих квалифицированных рабочих и служащих, а также порядка 81 % будущих специалистов среднего звена отметили, что выбранная профессия/специальность их полностью устраивает. Остальные 12 % и 19 %

опрошенных соответственно хотели бы выбрать другую профессию, если бы им представилась такая возможность. Причиной обозначенной неудовлетворенности является, главным образом, то, что обучающихся не привлекает перспектива работы по выбранной профессии/специальности. Законные представители более позитивно оценивают профессиональный выбор своих детей, и лишь немногие из них (порядка 10 %) рекомендовали бы изменить выбранную профессию/специальность.

Согласно результатам опроса, наибольшее влияние на выбор места учебы как обучающимися, так и их законными представителями оказывает наличие в ПОО конкретной профессии/специальности. Вторым по значимости фактором, влияющим на выбор ПОО с позиции обучающихся является доступность обучения, с позиции законных представителей – состояние ПОО (прежде всего, его материально-технической базы). В меньшей степени обе группы респондентов полагаются на мнения родственников, которые учатся или учились в данной ПОО. Наименьшее влияние на выбор ПОО как обучающимися так и их законными представителями оказывает расположение ПОО.

Наиболее значимым результатом обучения в ПОО для обучающихся и родителей является получение знаний, умений и навыков по выбранной профессии (специальности). При этом родители придают большее значение возможности продолжить обучение своего ребенка на последующей ступени образования, чем сами обучающиеся. Получение общих знаний и повышение уровня общей культуры в качестве ключевого результата отметило наименьшее количество обучающихся и родителей, что характеризует узкопрофессиональную направленность обучения в ПОО

По данным проведенного опроса, качеством профессионального образования в Кемеровской области полностью удовлетворены 82,4 % обучающихся и 85,1 % законных представителей обучающихся. Большая удовлетворенность законных представителей по сравнению с обучающимися во многом связана с отсутствием детальной информации по многим аспектам качества образовательных услуг. Поэтому респонденты этой группы более склонны давать позитивные или нейтральные оценки тех аспектов, о состоянии которых отсутствует крайне негативная информация.

Обучающиеся и их законные представители наиболее высоко оценивают профессионализм преподавательского состава ПОО, что может свидетельствовать об эффективности сложившейся в регионе системы повышения квалификации и профессиональной переподготовки педагогических работников ПОО. Респонденты также очень довольны качеством знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения.

Обучающиеся наименее удовлетворены жилищным и бытовым обслуживанием, а также обеспечением внеучебной работы в ПОО. В частности, бо-

лее 12 % обучающихся по программам подготовки рабочих, служащих и около 27 % обучающихся по программам подготовки специалистов «скорее не довольны» или «совершенно не довольны» работой столовой (буфета) в их ПОО, а также качеством питания в данных пунктах. Наличием общежитий и условиями проживания в них не довольны (частично или полностью) 11 % обучающихся по ППКРС и 14 % обучающихся по ППССЗ соответственно. В части оценок качества внеучебной работы, 13,5 % будущих квалифицированных рабочих и служащих, а также порядка 17 % будущих специалистов среднего звена выразили свое недовольство состоянием спортивных залов и наличием в них необходимого спортивного инвентаря. О работе кружков и клубов в ПОО затруднились высказаться 16,7 % обучающихся по ППКРС и 20,7 % обучающихся по ППССЗ, что может указывать на недостаточную активность образовательных организаций о сфере организации досуга обучающихся и культурно-массовой работы с ними.

Анализ динамики индексов удовлетворенности качеством образовательных услуг показывает, что в 2013 году по сравнению с 2012 годом имеет место снижение общего уровня удовлетворенности обучающихся на 2,6 % и их законных представителей на 4 %. Причины подобной негативной динамики итоговых индексов связаны, прежде всего, с изменением методологии проведения опроса. В частности, в 2013 г. изменились структурные характеристики выборок респондентов в связи с изменением структуры региональной сети учреждений профессионального образования. Другим значимым изменением методологии опроса стало использование более точной шкалы, позволяющей респондентам давать умеренно-негативные и умеренно-позитивные оценки.

Таким образом, статистически значимым является лишь незначительное снижение уровня удовлетворенности ( $\approx -2$  %) обучающихся по программам подготовки квалифицированных рабочих и служащих. Данная динамика может быть связана с идущей в последние годы консолидацией начального и среднего профессионального образования в ПОО: обучающиеся по программам подготовки рабочих и служащих постепенно начинают привыкать к более высокому статусу своих образовательных организаций, в связи с чем их ожидания от происходящих изменений растут быстрее, чем происходят реальные улучшения. Поэтому основной тенденцией последних лет является сближение уровней удовлетворенности обучающихся по двум группам программ СПО за счет снижения уровня удовлетворенности обучающихся по программам подготовки рабочих и служащих.

Согласно проведенному исследованию, удовлетворенность обучающихся в целом по городским округам составила 81,8 %, по муниципальным районам – 91 %. Индекс удовлетворенности законных

представителей, чьи дети обучаются в ПОО, находящихся в городских округах, составил 84,4 %, в муниципальных районах – 90,3 %.

Обучающиеся на территориях, в пределах которых сосредоточено большинство ПОО Кузбасса (городов Кемерово, Новокузнецк и Прокопьевск), отмечают достаточно высокую удовлетворенность качеством образовательных услуг – 78-81 %. Однако данные показатели ниже, чем удовлетворенность обучающихся в целом по городским округам. Причина этого может заключаться в более широких возможностях выбора места учебы в крупных городах, и соответственно, в более высоких запросах и ожиданиях ребят, поступающих в ПОО таких городов. При этом аспекты качества образовательных услуг, по которым была отмечена наименьшая удовлетворенность в рамках общего анализа, являются «проблемными» и для ПОО данных городов – это «жилищное обслуживание» и «бытовое обслуживание», а также «обеспечение спортивно-оздоровительной работы».

Значения удовлетворенности обучающихся в остальных городских округах весьма разнятся: от очень высокой в Березовском (95,1 %), Юрге (89,5 %), Ленинске-Кузнецком (88 %) и Анжеро-Судженске (88 %), до более низкой, чем по городским округам в целом, в Междуреченске (78,9 %) и Мариинске (80,3 %). Наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг выразили обучающиеся Мысков – почти каждый четвертый из опрошенных здесь полностью неудовлетворен получаемыми образовательными услугами. При этом для ПОО рассматриваемых городов проблемными являются всё те же позиции – «жилищное обслуживание», «бытовое обслуживание» и «обеспечение спортивно-оздоровительной работы». Следует отметить, что обучающиеся в ПОО Белово, Междуреченска и Мысков отмечали низкое качество жилищного и бытового обслуживания и при проведении опроса в 2012 году.

Обучающиеся в муниципальных районах Кемеровской области отмечают весьма высокую удовлетворенность по большинству аспектов качества образовательных услуг. Для этой группы обучающихся относительно высока и удовлетворенность в отношении проблемных позиций для городских ПОО – жилищно-бытового обслуживания и обеспечения спортивно оздоровительной работы (удовлетворенность в среднем составляет 88-91 %). Обучающиеся в ПОО Прокопьевского района, в прошлом году указывавшие на низкое качество жилищно-бытового обслуживания, в этом году дают более позитивные оценки по этому аспекту.

Наиболее удовлетворены качеством образовательных услуг законные представители обучающихся в ПОО Юрги (92,1 %), Киселевска (89,6 %), Ленинска-Кузнецкого (87,9 %). Наименьшая удовлетворенность характерна для законных представителей обучающихся в ПОО Осинников (69,8 %), Междуречен-

ска (76 %) и Мысков (77,1 %). Законные представители обучающихся в городских округах, также как и сами обучающиеся, менее всего удовлетворены качеством жилищного обслуживания и бытового обслуживания. Отдельного внимания заслуживает оценка работы столовой и качества предоставляемого питания в ПОО Междуреченска – большинство законных представителей обучающихся здесь выразили полную неудовлетворенность этим аспектом. Законные представители обучающихся в ПОО Осинников отметили крайне низкую удовлетворенность несколькими аспектами качества образовательных услуг одновременно – это материально-техническая база ПОО, учебно-методическое обеспечение образовательного процесса, а также бытовое обслуживание.

Следует отметить более высокую удовлетворенность законных представителей обучающихся в ПОО муниципальных районов этом году по сравнению с оценками прошлого года (90,3 % против 86,9 %). Большинство опрошенных из этой группы респондентов высоко оценивают качество образовательных услуг по всем значимым критериям. Лишь законные представители в ПОО Крапивинского района отметили сравнительно низкую удовлетворенность информационно-библиотечным сопровождением образовательного процесса, а также обеспечением спортивно-оздоровительной работы с обучающимися. Родители обучающихся Таштагольского района, в прошлом году указывавшие на низкое качество материально-технического и информационно-библиотечного сопровождения образовательного процесса, в этом году дают более позитивные оценки по данным аспектам.

С учетом полученных результатов представляется возможным рекомендовать профессиональным образовательным организациям и их социальным партнерам разработать и реализовать комплекс мер, направленных:

- на укрепление материально-технической базы профессиональных образовательных организаций, прежде всего, в части улучшения условий жилищного и бытового обслуживания обучающихся;
- на активизацию внеучебной работы с обучающимися, улучшение материально-технического и организационного обеспечения такой работы;
- на интенсификацию профориентационной работы с обучающимися в соответствии с потребностями экономики городских округов и муниципальных районов;
- на продолжение освоения педагогическими работниками профессиональных образовательных организаций современных производственных, образовательных и информационных технологий.



## Приложение А

### Анкета для опроса обучающихся



#### УВАЖАЕМЫЙ ОБУЧАЮЩИЙСЯ!

Просим Вас принять участие в ежегодном социологическом опросе «Удовлетворённость обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством профессионального образования» в учреждениях СПО Кемеровской области. Цель опроса – выявление мнений целевой аудитории о качестве подготовки квалифицированных кадров в системе профессионального образования для подготовки предложений, направленных на решение существующих проблем.

Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут только в обобщенном виде.

Внимательно прочитайте вопрос и заполните свободную строку или отметьте любым знаком тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению.

*Надеемся на полное понимание и доверие с Вашей стороны!*

**Название образовательного учреждения, в котором Вы обучаетесь:**

---

**Название профессии (специальности), по которой Вы обучаетесь:**

---

**Курс, на котором Вы обучаетесь:** \_\_\_\_\_

**Ваш возраст:** \_\_\_\_\_

**Ваш пол:** жен. муж.

**Ваш базовый образовательный уровень:**

- основное общее образование (9 классов)
- среднее (полное) общее образование (11 классов)
- начальное профессиональное образование
- среднее профессиональное образование
- другое \_\_\_\_\_

**1. Откуда Вы узнали о Вашей будущей профессии?**

- От друзей
- От родителей
- Рассказали в школе
- От службы занятости
- В центре профориентации
- Из средств массовой информации
- Другое \_\_\_\_\_

**2. Кто больше всего повлиял на Ваш выбор профессии?**

- Родители
- Друзья
- Учителя в школе
- Реклама, средства массовой информации
- Выбрал(-а) самостоятельно
- Другое \_\_\_\_\_

**3. Как изменилось Ваше отношение к выбранной профессии за время учебы?**

- Изменилось в лучшую сторону
- Изменилось в худшую сторону
- Осталось без существенных изменений
- Затрудняюсь ответить

**4. Что Вас больше всего привлекло в выбранной профессии? (Отметьте не более 3-х ответов)**

- Она позволяет приносить пользу людям
- Ее высокий престиж в обществе
- Она соответствует моим способностям и склонностям
- На нее высокий спрос на рынке труда
- Она дает возможность хорошо зарабатывать
- Это профессия моих родителей
- Она предполагает хорошие условия труда
- Мой профессиональный выбор был не вполне осозанным
- Другое \_\_\_\_\_

**5. Если бы Вы могли изменить профессию, что бы Вы сделали?**

- Не менял(-а) бы ничего, выбранная профессия меня устраивает
- Выбрал(-а) бы другую профессию, так как меня не привлекает работа по ней
- Выбрал(-а) бы другую профессию, так как у меня не хватает способностей к освоению выбранной

**6. Укажите причины, по которым Вы решили получить именно начальное (среднее) профессиональное образование (отметьте не более 3-х ответов):**

- Желание иметь в будущем хороший заработок
- Стремление быстрее стать самостоятельным и материально независимым
- Желание получить хорошую подготовку по интересующей профессии
- Не было желания дальше учиться в школе
- Слабая успеваемость в школе
- Плохое материальное положение семьи
- Другое \_\_\_\_\_

**7. Рассматривали ли Вы возможность поступления в другие образовательные учреждения?**

- Да, рассматривал(-а) ещё 1-2 варианта
- Да, рассматривал(-а) еще 3 варианта (или более)
- Нет, заранее выбрал(-а) именно это образовательное учреждение

**8. По каким причинам Вы выбрали именно это образовательное учреждение? (Отметьте не более 3-х ответов)**

- Оно единственное в нашем населённом пункте
- Оно расположено близко к дому
- В него было легко поступить, в нём несложно учиться
- В нём бесплатное обучение или приемлемая стоимость обучения
- В нём учились мои родители (близкие)
- В нём учатся (учились) мои друзья, знакомые
- У него широкая известность и/или отличная репутация
- У него хорошая материально-техническая база
- В нём можно получить интересующую меня профессию
- После его окончания легко найти работу по полученной профессии
- Другое \_\_\_\_\_

**9. Легко ли Вам дается учеба?**

- Не испытываю особых затруднений
- С некоторыми предметами справляюсь легко, другие даются с трудом
- Почти все предметы даются мне с трудом

**10. Какая у Вас успеваемость?**

- Учусь на «отлично»
- Учусь «хорошо»
- Учусь «удовлетворительно»

**11. Довольны ли Вы в целом условиями получения образования в Вашем образовательном учреждении?**

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

**12. Устраивает ли Вас профессионализм Ваших преподавателей, их умение общаться с обучающимися?**

- Полностью устраивает
- Скорее устраивает
- Скорее не устраивает
- Полностью не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**13. Довольны ли Вы профессиональным уровнем Ваших мастеров производственного обучения?**

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

<b>14. В какой мере Вас устраивает...</b>	очень доволен	скорее доволен	скорее не доволен	не доволен	затрудняюсь ответить
Организация образовательного процесса (удобство расписания, сбалансированность теории и практических занятий и т.д.)					
Доступность современной учебной литературы					
Материально-техническое обеспечение (состояние учебных помещений, доступность современной техники и т.д.)					
Качество и доступность услуг библиотеки					
Возможность работы на компьютере и использования Интернета в процессе учебы					
Наличие психологов и социальных педагогов, качество их работы					

**15. Устраивают ли Вас содержание и организация производственной практики?**

- Устраивают полностью
- Устраивают частично
- Не устраивают частично
- Не устраивают полностью
- Затрудняюсь ответить

<b>16. Насколько Вас устраивает... ?</b>	очень доволен	скорее доволен	скорее не доволен	не доволен	затрудняюсь ответить
Работа кружков, клубов					
Состояние спортивных залов, наличие спортивного инвентаря					
Работа столовой (буфета), качество питания					
Наличие общежитий, условия проживания в них					

**17. Что Вы считаете главным результатом Вашего обучения?**

- Знания, умения, навыки для работы по профессии
- Возможность продолжить обучение на последующей ступени образования
- Получение аттестата (диплома) об образовании государственного образца
- Расширение кругозора, повышение уровня общей культуры
- Другое \_\_\_\_\_
- Затрудняюсь ответить

**18. Довольны ли Вы в целом знаниями, приобретенными в процессе образования (их новизной, глубиной, жизненной ценностью и т.д.)?**

- Доволен
- Скорее доволен
- Скорее не доволен
- Не доволен
- Затрудняюсь ответить

**19. На Ваш взгляд, насколько полезны эти знания для трудоустройства и успешной работы по полученной профессии?**

- Практические все полученные знания полезны
- Полезны многие из полученных знаний, но не все
- Полезны лишь немногие знания, остальные не нужны для работы
- Практически все полученные знания бесполезны
- Затрудняюсь ответить

**20. На Ваш взгляд, насколько могут быть важны эти знания для продолжения учебы в средне-специальном или высшем учебном заведении?**

- Практически все знания важны для дальнейшей учебы
- Многие из полученных знаний могут пригодиться, но не все
- Лишь немногие знания будут полезны в дальнейшей учебе
- Практически все полученные знания не нужны для дальнейшей учебы
- Затрудняюсь ответить

<b>21. Насколько Вам известно, имеет ли место в Вашем образовательном учреждении ... ?</b>	регулярно	часто	редко	никогда	затрудняюсь ответить
Драки					
Распитие спиртных напитков					
Употребление наркотиков					

**22. Если бы сейчас Вам представилась возможность изменить свой образовательный выбор, что бы Вы сделали?**

- Не менял(-а) бы ничего
- Выбрал(-а) бы другое образовательное учреждение
- Затрудняюсь ответить

**23. Оцените материальное положение Вашей семьи:**

- Денег не хватает даже на продукты питания
- Денег хватает на продукты питания и товары повседневного спроса
- Можем покупать качественные продукты питания, одежду и бытовую технику
- Денег хватает на отечественный автомобиль и более дорогие вещи

*Благодарим Вас за искренние ответы на предложенные вопросы!*

## Приложение Б

### Анкета для опроса законных представителей обучающихся



#### УВАЖАЕМЫЙ РОДИТЕЛЬ!

Просим Вас принять участие в ежегодном социологическом опросе «Удовлетворённость обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством профессионального образования» в учреждениях СПО Кемеровской области. Цель опроса – выявление мнений целевой аудитории о качестве подготовки квалифицированных кадров в системе профессионального образования региона для подготовки предложений, направленных на решение существующих проблем.

Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут только в обобщенном виде.

Внимательно прочитайте вопрос и заполните свободную строку или отметьте любым знаком тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению.

*Надеемся на полное понимание и доверие с Вашей стороны!*

**Название образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок:**

**Название профессии (специальности), по которой обучается Ваш ребенок:**

**Курс, на котором обучается Ваш ребенок:** \_\_\_\_\_

**Ваш возраст:** \_\_\_\_\_

**Ваш пол:** жен. муж.

**Ваш образовательный уровень:**

- основное общее образование (9 классов)
- среднее (полное) общее образование (11 классов)
- начальное профессиональное образование
- среднее профессиональное образование
- высшее профессиональное образование
- другое \_\_\_\_\_

**1. Кто больше всего повлиял на выбор профессии Вашего ребенка?**

- Я и/или другие родственники
- Друзья
- Учителя в школе
- Реклама, средства массовой информации
- Ребенок выбрал ее самостоятельно
- Другое \_\_\_\_\_

**2. На Ваш взгляд, изменилось ли отношение Вашего ребенка к выбранной профессии за время учебы?**

- Изменилось в лучшую сторону
- Изменилось в худшую сторону
- Осталось без существенных изменений
- Затрудняюсь ответить

**3. Если бы сейчас Вам представилась возможность повлиять на профессиональный выбор Вашего ребенка, что бы Вы сделали?**

- Рекомендовал(-а) бы не менять выбранную профессию
- Рекомендовал(-а) бы другую профессию, так как моего ребенка не привлекает работа по ней
- Рекомендовал(-а) бы другую профессию, так как у моего ребенка не хватает способностей к освоению выбранной
- Рекомендовал(-а) бы другую профессию, так как выбранная профессия является неперспективной (низкооплачиваемой, невостребованной на рынке труда и др.)

**4. Рассматривали ли Вы возможность поступления Вашего ребенка в другие образовательные учреждения?**

- Да, рассматривал(-а) ещё 1-2 варианта
- Да, рассматривал(-а) еще 3 варианта (или более)
- Нет, заранее выбрал(-а) именно это образовательное учреждение

**5. По каким причинам Вы и Ваш ребенок выбрали именно это образовательное учреждение? (Отметьте не более 3-х ответов)**

- Оно единственное в нашем населённом пункте
- Оно расположено близко к дому
- В него было легко поступить, в нём несложно учиться
- В нём бесплатное обучение или приемлемая стоимость обучения
- В нём учился(-ась) я и/или наши родственники
- В нём учатся (учились) друзья, знакомые ребенка
- У него широкая известность и/или отличная репутация
- У него хорошая материально-техническая база
- В нём можно получить профессию, интересующую моего ребенка
- После его окончания моему ребенку будет легко найти работу по полученной профессии
- Другое \_\_\_\_\_

**6. Ваш ребенок ходит на учебу ... ?**

- Всегда с удовольствием
- Чаще с удовольствием
- Чаще без удовольствия
- Всегда без удовольствия
- Затрудняюсь ответить

**7. Какая успеваемость у Вашего ребенка?**

- Учится на «отлично»
- Учится «хорошо»
- Учится «удовлетворительно»

**8. Довольны ли Вы в целом условиями получения образования Вашим ребенком в данном образовательном учреждении?**

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

**9. Устраивает ли Вас профессионализм преподавательского состава в этом образовательном учреждении?**

- Полностью устраивает
- Скорее устраивает
- Скорее не устраивает
- Полностью не устраивает
- Затрудняюсь ответить

<b>10. Насколько Вы довольны образовательным учреждением Вашего ребенка по приведенным ниже позициям?</b>	очень доволен	скорее доволен	скорее не доволен	не доволен	затрудняюсь ответить
Организация образовательного процесса (удобство расписания, сбалансированность теории и практических занятий и т.д.)					
Доступность современной учебной литературы					
Материально-техническое обеспечение (состояние учебных помещений, доступность современной техники и т.д.)					
Качество и доступность услуг библиотеки					
Возможности работы на компьютере, использования Интернета в процессе учебы					
Наличие психологов и социальных педагогов, качество их работы					

**11. Довольны ли Вы знаниями, которые Ваш ребенок получает в процессе образования (их новизной, глубиной, жизненной ценностью и т.д.)?**

- Очень доволен
- Скорее доволен
- Скорее не доволен
- Не доволен
- Затрудняюсь ответить

<b>12. Насколько Вас устраивает...</b>	очень доволен	скорее доволен	скорее не доволен	не доволен	затрудняюсь ответить
Работа кружков, клубов					
Состояние спортивных залов, наличие спортивного инвентаря					
Работа столовой (буфета), качество питания					
Наличие общежитий, условия проживания в них					

**13. Какая проблема, связанная с учебой Вашего ребенка, представляется Вам самой острой?**

---



---



---



---



**14. Что Вы считаете главным результатом обучения Вашего ребенка?**

- Знания, умения, навыки для работы по профессии
- Возможность продолжить обучение на последующей ступени образования
- Получение аттестата (диплома) об образовании государственного образца
- Расширение кругозора, повышение уровня общей культуры
- Затрудняюсь ответить

**15. Если говорить о Вашей жизни в целом (работа, семья, отдых и т.д.), насколько важны для Вас условия получения образования Вашим ребенком?**

- Очень важны (от этого часто зависит мое настроение, состояние)
- Скорее важны
- Скорее не важны
- Совсем не важны
- Затрудняюсь ответить

**16. Если бы Вам представилась возможность изменить образовательный выбор Вашего ребенка, что бы Вы сделали?**

- Не менял(-а) бы ничего
- Выбрал(-а) бы другое образовательное учреждение
- Затрудняюсь ответить

<b>17. Насколько Вам известно, в образовательном учреждении, где учится Ваш ребенок, имеет ли место ... ?</b>	регулярно	часто	редко	никогда	затрудняюсь ответить
Драки					
Распитие спиртных напитков					
Употребление наркотиков					

**18. Оцените материальное положение Вашей семьи:**

- Денег не хватает даже на продукты питания
- Денег хватает на продукты питания и товары повседневного потребления
- Можем покупать качественные продукты питания, одежду и бытовую технику
- Денег хватает на отечественный автомобиль и более дорогие вещи

*Благодарим Вас за искренние ответы на предложенные вопросы!*