

**Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»
Социологический региональный центр**

ОТЧЕТ

по результатам исследования удовлетворенности слушателей
качеством образовательных услуг
в рамках дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
**«Организация профориентационной работы
с воспитанниками, обучающимися и их родителями»**

13 сентября – 08 октября 2021 г.

Ответственный:

Траут Д. В.

В целях повышения качества образовательных услуг, реализуемых Институтом, социологическим региональным центром были проведены кодировка, обработка и анализ субъективных оценок качества образовательного процесса¹, полученных от слушателей курса повышения квалификации по программе «Организация профориентационной работы с воспитанниками, обучающимися и их родителями». Сбор данных осуществлялся в форме группового опроса² и интернет-опроса с использованием электронной информационной системы Института³. В исследовании приняли участие 65 слушателей.

Образовательный уровень опрошенных: 78,5 % имеют высшее образование, 20,0 % – среднее профессиональное (1,5 % не указали).

Половозрастное распределение респондентов представлено в табл. 1, по должностям – в табл. 2.

Таблица 1

Половозрастное распределение респондентов,
% от числа опрошенных

Пол	мужской	3,1
	женский	96,9
Возраст	до 25 лет	3,1
	25-35 лет	15,4
	36-45 лет	49,2
	старше 45 лет	32,3

Таблица 2

Распределение респондентов по занимаемым должностям

Группа должностей / должность	Доля слушателей, %
Административно-управленческий персонал, в т.ч.:	1,5
директора ПОО, руководители других организаций	1,5
зам. руководителей организаций, руководители подразделений	0,0
Педагогические работники, в т.ч.:	93,9
преподаватели	12,3
мастера п/о	0,0
иные педагогические работники	84,6
Специалисты	1,5
<i>не указали</i>	<i>3,1</i>

¹ По методике, разработанной научно-аналитическим центром Института

² Дата проведения опроса – 08.10.2021, 21 чел.

³ Период заполнения анкет слушателями – 08-22.10.2021, 44 чел.

На прямой вопрос об оценке соответствия содержания курса образовательным потребностям все респонденты ответили в той или иной мере⁴ положительно. *Индекс⁵ «соответствия потребностям»* составил 97,7 %. Отвечая на дополнительный вопрос о возможных несоответствиях, 6 чел. (9,2 %) отметили «преобладает теория, а хотелось бы больше практической ориентации», столько же – вариант «другое», но не конкретизировали, что именно. В целом можно отметить высокую результативность курса с точки зрения разрешения профессиональных затруднений.

Индекс удобства расписания занятий⁶ составил 97,7 %.

Интегральный индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг Института в рамках данного курса повышения квалификации находится на уровне **97,6 %**. Значения *индексов по критериям* представлены в табл. 3.

Таблица 3

Удовлетворенность слушателей качеством образовательных услуг по критериям и в обобщенном виде, %

Критерий	21 чел. (очно)	44 чел. (дистанц.)	Индекс удовлетворенности
Профессиональные знания преподавателей	98,8	100	99,6
Использование преподавателями современных методов обучения	96,4	99,4	98,4
Качество презентационных материалов преподавателей	97,6	98,9	98,5
Удобство расписания занятий ⁷	98,8	-	98,8
Состояние учебных помещений ⁸	97,6	-	97,6
Использование современных технических средств обучения ⁹	98,8	-	98,8
Индивидуальные/групповые консультации	100	96,6	97,7
Качество учебных и методических материалов	97,6	98,3	98,1
Комфортность психологического климата	98,8	97,7	98,1
Новизна информации, приобретенной в процессе обучения по образовательной программе	92,9	96,6	95,4
Практическая применимость полученной информации	93,8	93,8	93,8
Интегральный индекс удовлетворенности качеством ОУ	97,4	97,7	97,6

Значения показателей удовлетворенности качеством образовательных услуг по всем критериям и в обобщенном виде свидетельствуют о высоком уровне качества обучения в рамках программы курса и ее практической направленности.

Таким образом, опрошенные слушатели отметили высокий профессионализм педагогического состава. В табл. 4 представлены данные по вопросу о преподавателях курса, чьи занятия понравились больше всего.

Таблица 4

Ответы слушателей на вопрос о преподавателях, чьи занятия понравились больше всего

Ф.И.О. преподавателя	Количество слушателей, указавших преподавателя, чел.	% слушателей, указавших преподавателя, от числа опрошенных
Кирина Ирина Александровна	32	49,2
Козырева Наталья Владимировна	18	27,7

⁴ Суммарная доля положительных ответов

⁵ Расчет всех индексов в рамках данного исследования производится путем взвешивания частоты упоминания ответов. В качестве шкалы измерения показателей используется пятичастная «шкала Лайкерта». Значения используемых в исследовании индексов варьируются от 0 % до 100 %

⁶ По подгруппе слушателей, заполнивших анкеты в ЭИС КРИПО; показатель не входит в интегральный показатель по данной подвыборке

⁷ Учитывается в интегральном показателе по подгруппе слушателей, опрошенных в очной форме

⁸ То же

⁹ То же

Ф.И.О. преподавателя	Количество слушателей, указавших преподавателя, чел.	% слушателей, указавших преподавателя, от числа опрошенных
Траут Диана Валерьевна	12	18,5
Васина Евгения Владимировна	10	15,4
Михайлова Татьяна Михайловна	6	9,2
Серова Наталья Анатольевна	6	9,2
Хомяк Светлана Александровна	4	6,2
все	11	16,9

В вопросе о темах, которые хотелось бы рассмотреть в рамках данного курса более подробно, 1 чел. указал: *можно было бы подробнее раскрыть тему по информатизации*. 34 респондента отметили, что нераскрытых тем нет: *все темы раскрыты в полном объеме / все отлично, спасибо! / все очень хорошо раскрыто / ничего / таких не осталось / всем довольна* И Т.П.

Предложения по повышению качества образования на данном курсе ПК:

- **организация** – 9 чел.:

- занятия только / больше занятий в дистанционном режиме – 5 чел. (в т.ч. без выезда в институт / побольше онлайн-лекций / дистанционное обучение / поддержка педагогов без отрыва от работы через контекстно-зависимые возможности для непрерывного профессионального развития),
- больше очных занятий – 3 чел. (в т.ч. сделать более длительным очное обучение / отрыв от производства / больше очных занятий - обсуждение каждой темы важно / прекрасные преподаватели, очень компетентны),
- онлайн-лекции проводить не в рабочее время,

- **содержание, формы взаимодействия** – 3 чел.:

- разбор тем с лектором,
- привлечь больше специалистов-практиков,
- возможно для тех, кто не смог лично присутствовать на очном этапе, использовать контрольный экзамен при защите итоговой работы,

- **разное** – 2 чел.:

- продолжить изучать цифровые технологии на практике,
- больше курсов по профориентации.

16 респондентов воспользовались случаем, чтобы дополнительно дать позитивные отзывы: *все устраивает / все отлично / мне все понравилось / все продумано и качественно / все хорошо организовано* И Т.П.

По данным настоящего исследования, обучение на курсе ПК помогло многим слушателям повысить уровень профессиональной и общекультурной компетентности, подготовиться к аттестации, установить деловые и (или) личные контакты, разработать продукт (материалы) для использования в профессиональной деятельности (см. табл. 5).

Таблица 5

Оценка результатов обучения на курсе, баллы (максимум – 5 баллов)

Позиции	Оценка результатов
Повышение профессиональной компетентности	4,9
Повышение общекультурной компетентности	4,9
Подготовка к аттестации	4,8
Установление деловых и (или) личных контактов	4,8
Разработка продуктов (материалов) для использования в проф. деятельности	4,9

Полученные данные указывают на высокую актуальность и практическую значимость знаний, умений и навыков, приобретенных слушателями в результате обучения по программе «Организация профориентационной работы с воспитанниками, обучающимися и их родителями».

Индекс соответствия перечня дополнительных образовательных программ, реализуемых Институтом, кругу профессиональных запросов слушателей составил 94,5 %.

Все опрошенные слушатели отметили, что в той или иной мере хотели бы пройти обучение в Институте еще раз (*индекс составил 93,1 %*), 98,5 % респондентов в целом рекомендовали бы повысить квалификацию по данной дополнительной профессиональной программе своим коллегам (*индекс – 96,9 %*).

Обучение слушателей по рассматриваемой образовательной программе состоялось с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и обеспечением обратной связи¹⁰ по его итогам с учетом формы реализации. Обобщение ответов дало следующие результаты:

- все респонденты в целом высоко оценили *качество организации обучения по данной программе, реализованной в дистанционном режиме (ДР)*; *индекс удовлетворенности по данному параметру составил 91,9 %*;
- 56,9 % опрошенных слушателей отметили, что в ходе обучения у них не было затруднений, связанных с реализацией программы в ДР. Среди остальных наиболее распространенной оказалась проблема совмещения обучения с работой (отметили 30,8 %). Более подробные данные представлены в табл. 6.

Таблица 6

Распределение ответов на вопрос «С какими основными проблемами, трудностями Вы лично столкнулись при прохождении обучения с применением ДОТ в рамках данного курса?»

Варианты ответа	%
проблема совмещения обучения с работой	30,8
большой объем материала для самостоятельного изучения	12,3
отсутствие возможности непосредственного взаимодействия с педагогами, в т.ч. во время занятий, при выполнении практических заданий	9,2
технические перебои в процессе воспроизведения материала	4,6
неудобство пользования сайтом дистанционного обучения MOODLE	3,1
невозможность скачать себе на компьютер лекцию, презентацию или другие материалы по отдельным темам	3,1
отсутствие возможности непосредственного взаимодействия с другими обучающимися	3,1
отсутствие понимания, что надо сделать в информационной системе («куда нажать» и т.п.)	1,5
недостаточное количество изложенного материала	0,0
несвоевременность выставления преподавателями заданий и материалов для изучения	0,0
недостаточный уровень самоорганизации, самоконтроля	0,0
другое	0,0
<i>никаких проблем не возникло</i>	<i>56,9</i>
затрудняюсь ответить	1,5

Методист центра



О. П. Кочнева

¹⁰ По методике, разработанной СРЦ

Удовлетворенность слушателей
ДПП ПК «**Организация профориентационной работы
с воспитанниками, обучающимися и их родителями**»
по вопросам блока о качестве бытовых услуг

13 сентября – 08 октября 2021 г.

Ответственный:

Траут Д. В.

Оценка качества бытовых услуг состояла из двух блоков вопросов, направленных на изучение удовлетворенности слушателей Института:

- 1) услугами общественного питания,
- 2) проживанием в гостинице Института.

В период обучения по рассматриваемой ДПП ПК столовую Института посетили 17 слушателей программы. Все из них остались в той или иной мере довольными услугами питания, *индекс удовлетворенности* составил 88,2 %. 1 респондент, несмотря на позитивный отзыв, выразил пожелание *разнообразить меню*.

По результатам опроса, всем 5 слушателям программы, воспользовавшимся услугами гостиницы Института, полностью понравились предоставленные условия, *индекс* равен 100 %.