

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Челябинский государственный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)**

**Костанайский филиал**

Отдел службы качества

ОТЧЕТ

об итогах анкетирования слушателей программ дополнительного профессионального образования Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» в 2017-2018 учебном году

Костанай, 2018 г.

В течение 2017-2018 учебного года кафедра филологии провела обучение по следующим программам профессиональной переподготовки:

1 Дефектология, заочная форма обучения, трудоемкость программы – 864 часов.

2 Педагогика (преподаватель иностранного языка), заочная форма обучения, трудоемкость программы – 1026 часов.

3 Педагогика (преподаватель полиязычных групп, классов (английский язык) 1-3 уровни), очно-заочная форма обучения, трудоемкость программы – 1260 часов.

4 Педагогика и психология, заочная форма обучения, трудоемкость программы – 864 часов.

В мае-июне 2018 г. в филиале проведено анкетирование слушателей дополнительных профессиональных программ по определению их удовлетворенностью:

- организацией и качеством учебного процесса;
- технологиями преподавания дисциплин;
- обеспечением оборудованием и ресурсами.

Цель проведения анкетирования – установление обратной связи и выявление качества обучения по дополнительным профессиональным программам.

Предложенная анкета состояла из четырех основных разделов, отражающих оценку: содержания программы обучения, общей компетентности преподавательского состава, условий предоставления образовательных услуг и социального доверия к организации. Все исследуемые параметры можно было оценить по 3-5 уровням.

Всего в социологическом опросе участвовали 39 респондентов, из которых обучающихся по программам:

Дефектология – 6 человек;

Педагогика и психология – 17 человек;

Педагогика (преподаватель иностранного языка) – 11 человек;

Педагогика (преподаватель полиязычных групп, классов (английский язык) 1-3 уровни – 5 человек. Как показано на рисунке 1, самым востребованным был курс дополнительной профессиональной подготовки «Педагогика и психология».

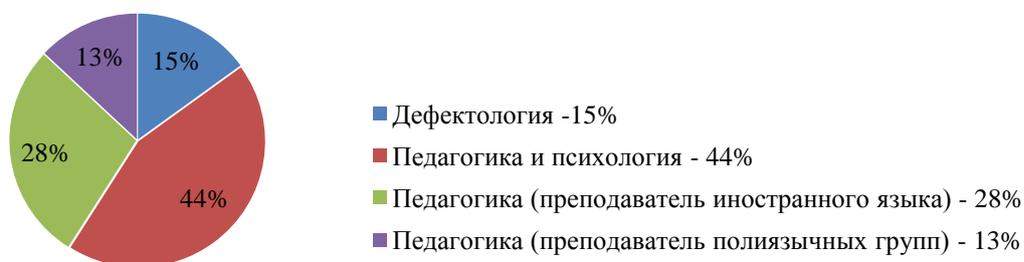


Рисунок 1 – Численный состав слушателей курсов ДПО

Первый раздел анкеты «Оценка содержания программы» содержал в себе следующие вопросы, касающиеся:

- соответствия содержания программы заявленной тематике и современные тенденции развития образования;
- уровня новизны и полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста, приобретенных в процессе обучения;
- практической значимости содержания программы для повышения эффективности профессиональной деятельности.

Полученные в ходе анализа анкет данные позволяют констатировать, что

- 1) содержание программ полностью соответствует заявленной тематике;
- 2) содержание программы на 100% учитывает современные тенденции развития образования;

- 3) уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения
- высокий – полагают 33% слушателей,
  - средний – полагают 67% слушателей.
- 4) уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста
- высокий – считают 64% слушателей,
  - средний – считают 36% слушателей.
- 5) уровень практической значимости содержания программы для повышения эффективности профессиональной деятельности
- высокий – оценивают 97% слушателей,
  - средний – оценивают 3% слушателей.

Ни один исследованный параметр не получил ни одной низкой оценки.

Второй раздел анкеты «**Оценка компетентности преподавательского состава (общая)**» отражал параметры относительно:

- уровня владения преподавателей содержанием преподаваемой дисциплины, современными педагогическими технологиями;
- удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность);
- умений преподавателей излагать материал ясно, последовательно, доступно, мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме.

Исходя из проанализированной информации, оценивают:

- 1) уровень владения содержанием преподаваемых дисциплин как высокий – 97 % опрошенных, остальные как средний;
- 2) умение преподавателей излагать материал ясно, последовательно, доступно как
  - высокое – 64% опрошенных,
  - среднее – 36% опрошенных;
- 3) умение ППС мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме как
  - высокое – 56% опрошенных,
  - среднее – 44% опрошенных;
- 4) уровень владения современными педагогическими технологиями как
  - высокое – 49% опрошенных;
  - среднее – 51% опрошенных;
- 5) уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность) как высокий – все опрошенные.

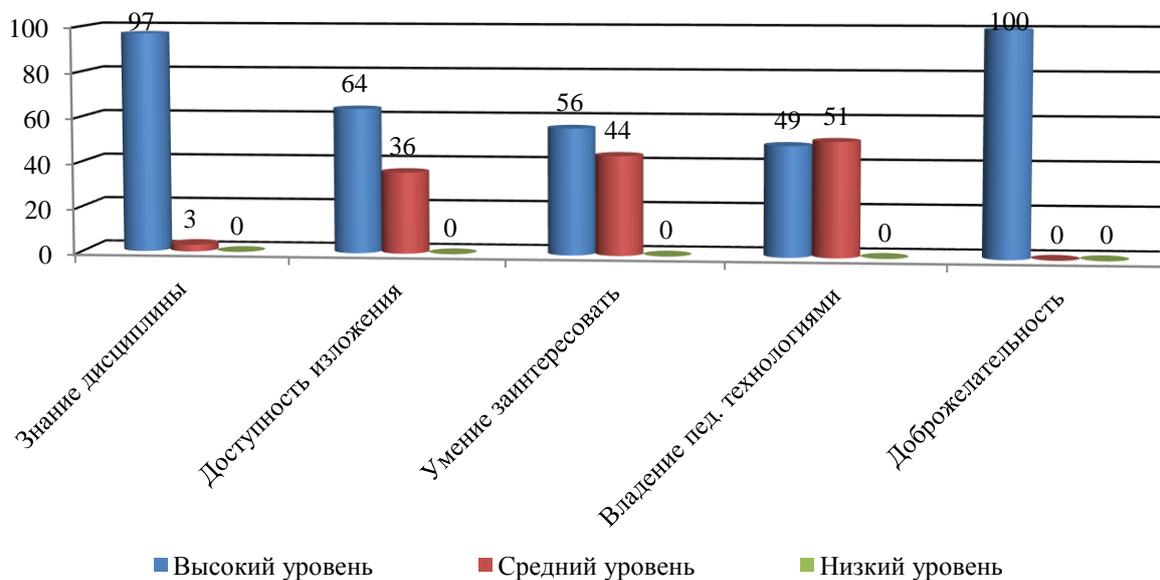


Рисунок 2 – Оценка педагогического мастерства

В третьем разделе «Оценка условий предоставления услуги» были исследованы:

- доступность, полнота, достоверность информации на официальном сайте Филиала об условиях обучения;
- возможность взаимодействия с преподавателем по телефону, по электронной почте;
- комфортность во время пребывания в помещениях Филиала (интерьер, гардероб, место для ожидания, учебная аудитория кабинет и т.п.);
- удобство расписания проведения занятий;
- обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами;
- удовлетворенность качеством организации и проведения курсов по программам ДПО;
- соблюдение условий договора.

Слушателям было предложено оценить вышеперечисленные услуги по пятибалльной шкале. Хочется отметить, что все параметры были оценены только на «отлично» или «хорошо», т.е. либо 5, либо 4 баллов.

В целом, 100% слушателей удовлетворены

- комфортностью во время пребывания в помещениях филиала (интерьером, гардеробом, местами для ожидания, учебными аудиториями и т.п.);
- качеством организации и проведения курсов по программам ДПО.

Судя по полученным данным, представленным в таблице 1, лишь 42% слушателей всегда устраивало расписание занятий. Меньше всех было полностью довольных среди респондентов, обучающихся по программе Педагогика и психология (24%). А среди респондентов программы Дефектология вообще не было таких, которые оценили удобство расписания на пять баллов.

Доступностью, полнотой, достоверностью информации на официальном сайте Филиала об условиях обучения полностью довольны 44% участвовавших в соцопросе, а по программам: Дефектология – 0%, Педагогика (преподаватель иностранного языка) – 36%, Педагогика и психология – 41%.

Стоит обратить внимание на то, что обеспеченностью учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами в полной мере довольны 40% слушателей, обучавшихся по программе Педагогика (преподаватель полиязычных групп, классов (английский язык) 1-3 уровни.

Таблица 1 – Полная удовлетворённость слушателей дополнительными условиями

	Перечень предоставляемых услуг	Педагогика (ин.яз.)		Педагогика (полияз.)		Педагогика и психол.		Дефектология		Средний показатель	
		выс.	сред.	выс.	сред.	выс.	сред.	выс.	сред.	выс.	сред.
1	Доступность, полнота, достоверность информации на официальном сайте Филиала об условиях обучения	36%	64%	100%	0%	41%	59%	0%	100%	44%	56%
2	Возможность взаимодействия с преподавателем по телефону, по электронной почте	100%	0%	100%	0%	88%	12%	100%	0%	97%	3%
3	Комфортность во время пребывания в помещениях Филиала (интерьер, гардероб, место для ожидания, учебная аудитория кабинет и т.п.)	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
4	Удобство расписания проведения занятий	45%	55%	100%	0%	24%	76%	0%	100%	42%	58%
5	Обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой,	100%	0%	40%	60%	94%	6%	100%	0%	84%	16%

	программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами										
6	Удовлетворенность качеством организации и проведения курсов по программам ДПО	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
7	Соблюдение условий договора	100%	0%	80%	20%	100%	0%	100%	0%	95%	5%
<b>Общий средний показатель</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>89</b>	<b>11</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>80</b>	<b>20</b>

В четвёртом разделе анкеты выяснялось **«Социальное доверие к организации»**.

1) путём выяснения готовности рекомендовать:

- обучение в филиале по дополнительным профессиональным программам коллегам, родственникам и знакомым;

- сотрудничество с филиалом другим организациям;

2) через сравнение качества подобной услуги, предоставляемые другими организациями;

3) по заинтересованности в иных программах дополнительного профессионального образования.

В целом, анкетирование показало, что все респонденты готовы рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в филиале по дополнительным профессиональным программам, а другим организациям сотрудничать с филиалом.

Результаты анкетирования свидетельствуют о том, что качество образовательных услуг, в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную форму профессиональной переподготовки, в Костанайском филиале:

- выше – считают 79% участников соцопроса;

- одинаково – полагает 3%;

- ниже – нет таковых;

- воздержались – 18%.

Отдельные слушатели выразили пожелание: расширить список дополнительных образовательных программ. Их заинтересовали бы в дальнейшем такие программы дополнительного профессионального образования как: Бизнес-проекты, Создание и ведение бизнеса, Бухгалтерский учёт (1С), Дизайн, Курсы французского, немецкого и казахского языков, Менеджмент, Психология, Репетиторство, Программирование, Международные отношения со стажировкой за границей.

### **Выводы и предложения:**

1 Поставленная цель проведения анкетирования – установление обратной связи и выявление качества обучения по дополнительным профессиональным программам, а также определение уровня удовлетворенности качеством организации и качеством учебного процесса, технологиями преподавания дисциплин, обеспечением оборудованием и ресурсами выполнена.

2 Слушателями была дана оценка содержанию программы, компетентности преподавательского состава, условиям предоставления услуги и была высказана степень социального доверия к филиалу.

3 Общая оценка содержания программы составила 79%: по данному разделу 100% слушателей отметили соответствие содержания программы заявленной тематике и современные тенденции развития образования; 33% слушателей отметили высокий уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения; 64% отметили уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста, приобретенных в процессе обучения; 97% слушателей - практическую значимость содержания программы для повышения эффективности профессиональной деятельности.

4 Оценка компетентности преподавательского состава (общая) показала, что высокий уровень владения преподавателями содержанием преподаваемой дисциплины отмечают 97%

слушателей. 100% слушателей высказались о доброжелательности, вежливости и внимательности преподавателей по отношению к ним. Более половины слушателей высказались об умении преподавателей излагать материал ясно, последовательно, доступно, мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме. Средний показатель составил – 73% удовлетворенности.

5 Оценка условий предоставления услуг показывает следующие средние результаты:

- высокий уровень удовлетворенности – 80%;
- средний уровень удовлетворенности – 20%.

6 Социальное доверие к организации высказали все слушатели. При этом они отмечают, что необходимо организовать иные программы дополнительно профессиональной переподготовки: Бизнес-проекты, Создание и ведение бизнеса, Бухгалтерский учёт (1С), Дизайн, курсы французского, немецкого и казахского языков, Менеджмент, Психология, Репетиторство, Программирование, Международные отношения со стажировкой за границей.

7 В целом курсы дополнительной профессиональной переподготовки были организованы и проведены на достаточно хорошем уровне. При этом следует отметить, что необходимо разработать и внедрить новые программы дополнительного профессионального образования с учетом потребностей и желаний респондентов.

Начальник отдела службы качества  
29.06.2018 г.

З.А. Альжанова

