

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

**Костанайский филиал**

Отдел службы качества

Отчет  
о результатах анкетирования слушателей  
программ дополнительного профессионального образования  
Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» в 2018-2019 учебном году

Костанай, 2019 г.

В 2018-2019 учебном году в Костанайском филиале на базе кафедры филологии проводилось заочное обучение слушателей по следующим программам профессиональной переподготовки:

1 Дефектология, трудоемкость программы – 864 часов.

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

3 Педагогика и психология, трудоемкость программы – 864 часов.

По итогам обучения был проведен опрос слушателей с целью установления обратной связи и выявления качества обучения по дополнительным профессиональным программам: степени удовлетворенности респондентов организацией и качеством учебного процесса, технологиями преподавания дисциплин, обеспечением оборудованием и ресурсами.

Анкета отражала оценку:

1) содержания программы обучения;

2) общей компетентности преподавательского состава;

3) условий предоставления образовательных услуг;

4) социального доверия к организации.

Все исследуемые параметры можно было оценить по 3-5 уровням.

В социологическом опросе приняли участие 24 респондента, в том числе обучающихся по программам:

- Дефектология – 10 человек;

- Педагогика и психология – 8 человек;

- Педагогика (преподаватель иностранного языка) – 6 человек.

Как показано на рисунке 1, самым востребованным был курс дополнительной профессиональной подготовки «Дефектология», по результатам прошлогоднего опроса «Педагогика и психология» (17 человек).

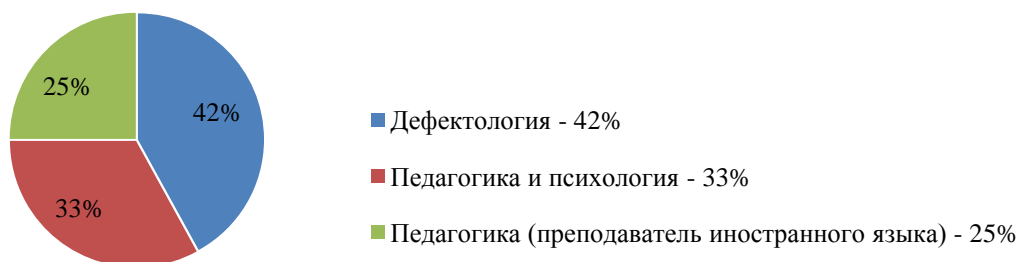


Рисунок 1 – Состав слушателей курсов ДПО, в %

Первый раздел анкеты «**Оценка содержания программы**» отражал 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.

Результаты анализа анкет позволили сделать следующие выводы:

1) содержание программ полностью соответствует заявленной тематике – так полагают 100% респондентов (результаты предыдущего опроса были такими же);

2) содержание программы на 100% учитывает современные тенденции развития образования – такого мнения придерживаются все участники анкетирования (как и по итогам прошлогоднего анкетирования);

3) уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения, охарактеризовали как высокий – 35% слушателей, как средний 65% слушателей (по

результатам прошлого опроса: как высокий – 33% респондентов, как средний – 67% респондентов);

4) уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста оценили как высокий 70% слушателей, как средний – 30% слушателей (по итогам прошлого опроса: как высокий – 64% слушателей, как средний – 36% слушателей,);

5) уровень практической значимости содержания программы для повышения эффективности профессиональной деятельности – высокий, такого мнения придерживаются 100% респондентов, прежде 97%.

Ни один исследованный параметр не получил ни одной низкой оценки.

Во второй разделе анкеты «**Оценка общей компетентности преподавательского состава**» исследовались такие показатели как:

- уровень владения преподавателей содержанием преподаваемой дисциплины, современными педагогическими технологиями;

- удовлетворенность отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность);

- умения преподавателей излагать материал ясно, последовательно, доступно, мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме.

Исходя из полученных данных, оценивают:

1) уровень владения содержанием преподаваемых дисциплин как высокий – 100% опрошенных, прежде 97% опрошенных;

2) умение излагать материал ясно, последовательно, доступно как отличное – 65%, прежде 64% опрошенных (остальные – как хорошее),

3) умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме как высокое – 60% респондентов, прежде 56%, остальные как среднее;

4) уровень владения современными педагогическими технологиями как высокий – 54% слушателей (прежде 49% опрошенных), как средний – остальные слушатели;

5) уровень удовлетворенности отношением преподавателей к слушателям (доброжелательность, вежливость, внимательность) как высокий – 100% опрошенных, прежде было так же.

Ни один исследованный показатель по общей компетентности ППС не получил ни одной низкой оценки.

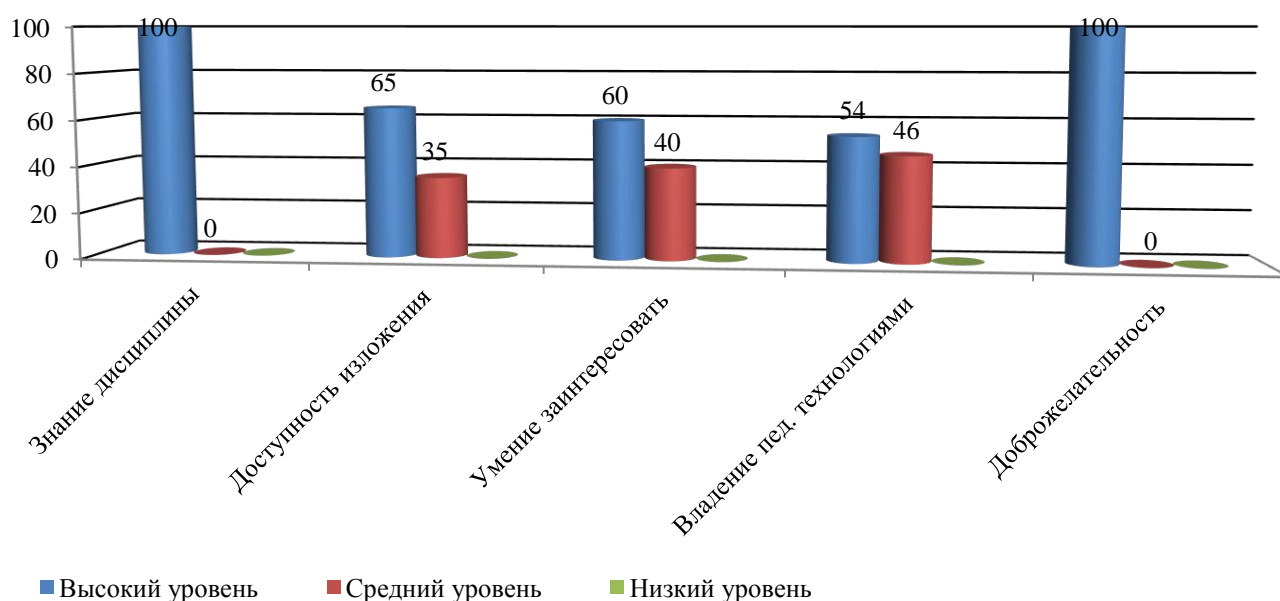


Рисунок 2 – Оценка педагогического мастерства

В третьем разделе «Оценка условий предоставления услуги» слушателям было предложено оценить по пятибалльной шкале:

- доступность, полноту, 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.

Результаты анкетирования (таблица 1) показали, что 5 параметров из 7 были оценены только на «отлично», 2 образовательные услуги оценили на «отлично» и «хорошо». Иных баллов не было.

Таблица 1 – Полная удовлетворённость слушателей дополнительными условиями

№	Перечень предоставляемых услуг	Название дополнительных профессиональных программ						Средний показатель	
		Педагогика (ин.яз.)		Педагогика и психология		Дефектология			
		Оценка		Оценка		Оценка		Оценка	
		отл.	хор.	отл.	хор.	отл.	хор.	отл.	хор.
1	Доступность, полнота, достоверность информации на официальном сайте Филиала об условиях обучения	54%	46%	58%	42%	45%	55%	52%	48%
2	Возможность взаимодействия с преподавателем по телефону, по электронной почте	100%	0%	97%	3%	95%	5%	97%	3%
3	Комфортность во время пребывания в помещениях филиала (интерьер, гардероб, аудитории и т.п.)	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
4	Удобство расписания проведения занятий	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
5	Обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
6	Удовлетворенность качеством организации и проведения курсов по программам ДПО	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
7	Соблюдение условий договора	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Общий средний показатель		93%	7%	94%	6%	91%	9%	93%	7%

Итак, 100% респондентов оценили на «отлично»:

- 1) комфортность во время пребывания в помещениях Филиала (интерьер, гардероб, место для ожидания, учебная аудитория кабинет и т.п.), прежде тоже 100% респондентов;
- 2) расписание занятий, прежде проведение занятий в удобное время оценили на отлично 42% опрошенных
- 3) обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами (прежде 84% респондентов);
- 4) удовлетворенность качеством организации и проведения курсов по программам ДПО, прежде тоже 100% респондентов;
- 5) соблюдение условий договора (прежде 95% респондентов).

97% слушателей курсов полностью удовлетворены возможностью взаимодействия с преподавателем по телефону, по электронной почте (прежде столько же респондентов).

52% слушателей высоко оценили доступность, полноту и достоверность информации на официальном сайте филиала об условиях обучения (по результатам прошлого опроса – 44% слушателей). Остальные респонденты оценили эти два направления деятельности филиала на «хорошо».

Четвёртый блок вопросов анкеты был нацелен на выяснение «**Социального доверия к организации**» по следующим показателям:

- готовность рекомендовать обучение в филиале по дополнительным профессиональным программам коллегам, родственникам и знакомым;
- готовность рекомендовать сотрудничество с филиалом другим организациям;
- сравнение качества подобной услуги, предоставляемой другими организациями;
- заинтересованность в иных программах дополнительного профессионального образования.

Подведённые итоги анкетирования указывают на то, что все респонденты готовы рекомендовать:

- коллегам, родственникам и знакомым обучение в филиале по дополнительным профессиональным программам,
- организациям, предприятиям сотрудничать с филиалом.

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

- выше – утверждают 85% участников соопроса, прежде 79%;
- одинаково – нет таких, прежде 3%;
- ниже – нет таких;
- не ответили – 15%, все они слушатели ДОП «Дефектологии», прежде 18%.

Выпускники курсов отметили, что в дальнейшем их заинтересовали бы такие программы дополнительного профессионального образования как: Бухгалтерские курсы, Бухгалтерский учёт (1С), Программирование, Создание сайтов, Web дизайн, Бизнес-проекты, Казахский язык, Менеджмент. Иных предложений, пожеланий, замечаний не было высказано.

## Выводы и предложения

1 Результаты проведённого анкетирования показали, что курсы дополнительной профессиональной переподготовки по программам: «Дефектология», «Педагогика», «Педагогика и психология» были организованы и проведены на достаточно хорошем уровне. Содержание программ респонденты оценили на «отлично» по таким позициям как: их соответствие заявленной тематике, следование современным тенденциям развития образования, практической значимости для повышения эффективности профессиональной деятельности. Вместе с тем, 35% респондентов охарактеризовали как высокий уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения и 70% респондентов их полезность для профессионального и личностного роста, остальные опрошенные как средний уровень.

2 Исходя из полученных данных, 100% участников анкетирования дали высокую оценку общей компетентности преподавательского состава по таким параметрам как: владение содержанием преподаваемых дисциплин и доброжелательное отношение преподавателей к слушателям. Оценили как отличные такие показатели: как умение преподавателей излагать материал ясно, последовательно, доступно 65% опрошенных (прежде 64%), умение мотивировать и поддерживать интерес слушателей к теме 60% респондентов (прежде 56%), уровень владения ППС современными педагогическими технологиями 54% респондентов (прежде 49%). Остальные слушатели характеризуют эти

умения ППС как среднего уровня. Ни один из опрошенных не считает исследованные компетенции ППС низкими.

4 Итак, по итогам социологического опроса 100% респондентов оценили на «отлично» следующие услуги филиала:

- обеспеченность учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими и раздаточными материалами (прежде 84% респондентов);
- организацию и проведение курсов по программам ДПО (прежде тоже 100%);
- комфортность во время пребывания в помещениях филиала (прежде тоже 100%);
- расписание занятий (прежде 42%);
- соблюдение условий договора (прежде 95% респондентов).

Хорошее впечатление осталось у 48% слушателей курсов от информации на официальном сайте филиала, а у остальных 52% – отличное. Возможность взаимодействия с преподавателями полностью устраивает 97% опрошенных (прежде 100%).

4 Данные анкетирования указывают на то, что все респонденты готовы рекомендовать обучение в филиале и сотрудничество с ним. Результаты соцопроса свидетельствуют о том, что качество образовательных услуг, в сравнении с другими организациями, предоставляющими аналогичную форму профессиональной переподготовки, в Костанайском филиале выше – такого мнения придерживаются 85% (прежде 79%) участников соцопроса, при 15% воздержавшихся, все они были слушателями ДОП «Дефектологии».

Начальник отдела службы качества  
05.07.2019 г.

З.А. Альжанова

