

Совершенствование методики оценки удовлетворенности слушателей РИИТ БНТУ

Ракицкий А.А., Никитюк Е.Е.

Белорусский национальный технический университет

В РИИТ БНТУ в 2013 году в рамках текущей диагностики качества образования проведено 70 опросов слушателей повышения квалификации и переподготовки, анкетированием охвачено 1050 человек, что составляет 44,51 % от общего количества обучавшихся по специальностям переподготовки и направлениям повышения квалификации (плановое значение – не менее 40 %). В рамках итоговой диагностики проведено 13 опросов 184 выпускников переподготовки.

Ранее применяемая практика вычисления показателя удовлетворенности потребителей образовательных услуг основывалась на вычислении среднего арифметического всех балльных оценок, выставленных слушателями по 10-балльной шкале. В связи с новым подходом Министерства образования Республики Беларусь к оценке качества деятельности учреждений образования с осеннего семестра 2013 года в институте апробирована новая методика расчета, направленная на получение более объективных данных о качестве образовательных услуг. Расчет среднего балла удовлетворенности слушателей содержанием, преподаванием, организацией учебного процесса также производился и составил соответственно 9,15 (содержание), 9,20 (преподавание) и 9,20 (организация) балла. Итоговый балл текущей диагностики качества образовательных услуг по повышению квалификации и переподготовке, вычисляемый как среднее арифметическое всех отметок по 10-балльной шкале) в 2013 году составил 9,18 балла (плановое значение – не ниже 8,2 балла), что выше показателей предыдущих двух лет: 2012 год – 9,16 балла, 2011 год – 9,01 балла. Результаты опросов выпускников специальностей переподготовки положены в основу показателя итоговой диагностики качества, который в 2013 году составил 8,86 балла. Показатели удовлетворенности заинтересованных сторон в 2013 году: стажеров – 9,04 балла (в 2012 году – 9,12 балла), персонала – 7,32 балла (в 2012 году – 7,40 балла, в 2011 году – 6,80 балла).

Количество слушателей, удовлетворенность которых качеством учебных программ и преподавания выше 8,2 балла, в 2013 году составило 87,71 % (плановое значение – 90 %).

Согласно новой методике показатели диагностики качества вычислены по тем же анкетным листам и составили: текущей диагностики – 92,05 %, итоговой диагностики – 87,94 %.