

**Система анкетирования потребителей образовательных услуг в
Республиканском институте инновационных технологий (РИИТ)**

Никитюк Е.Е.

Белорусский национальный технический университет

В РИИТ БНТУ изучение качества образовательных услуг по повышению квалификации, переподготовке, стажировке осуществляется с 2002 года. За данный период анкетированием в рамках диагностики качества было охвачено около 3000 респондентов, в качестве которых выступали слушатели, обучавшиеся на кафедрах инновационного менеджмента, инженерной педагогики и психологии, технологий инженерного образования, информационных технологий, в секторах экономического образования, профессиональной подготовки работников транспортной отрасли, дополнительных видов обучения. Педагогическая диагностика в сфере дополнительного образования взрослых ставит задачи: актуализации компетентностного подхода в реализации процесса повышения квалификации и переподготовки, обеспечения объективности при определении результатов обучения и, на основании выработанных критериев, минимизации ошибок при оценке качества образовательного процесса. В связи с этим определяются следующие основные функции педагогической диагностики: обратной связи, оценочная, управленческая, – а во взаимосвязи с основными этапами образовательного процесса – три типа диагностики: входная, текущая и итоговая. Наиболее существенными являются следующие принципы диагностики качества образования: принцип целостного изучения педагогического явления, принцип комплексного использования методов исследования, принцип объективности, принцип изучения явления в изменении, развитии. В процессе развития методики анкетирования можно выделить ряд этапов: этап проектирования (поиск методов, форм, технологий анкетирования применительно к специфике и сфере – дополнительное инженерное образование взрослых); этап разработки и применения единого шаблона анкеты для различных направлений обучения (результат – критерии и показатели качества образования, их сравнение и сопоставление для разных периодов, возможность использования в качестве одного из показателей работы кафедр, секторов, отделов); этап совершенствования методики в рамках функционирования процесса «Оценка удовлетворенности потребителей» системы менеджмента качества РИИТ; этап разработки и апробации электронной анкеты слушателей; внедрение в практику электронного анкетирования слушателей и совершенствование программ электронного анкетирования.