

УДК 378.018.46;021.4

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

**ASSESSMENT OF SATISFACTION OF ATTENDEES OF TRAINING  
AND RETRAINING COURSES**

**Соколовская В.В., Грицель В.Г., Никитюк Е.Е.**

**Sokolovskaya V., Gritsel V., Nikitsiuk A.**

Белорусский национальный технический университет

Минск, Беларусь

*В РИИТ БНТУ на протяжении длительного времени существует практика исследования качества образовательных услуг, предоставляемых институтом в сфере дополнительного образования взрослых. Постоянное совершенствование методики оценки удовлетворенности слушателей позволяет получать объективные данные о качестве образовательных услуг по повышению квалификации и переподготовке.*

*In Republican Institute of Innovative Technologies there has long been a practice of quality research of educational services provided in the adult education sector. Steady improvement of customer satisfaction assessment procedure enables us to obtain objective data on quality of qualification upgrading and retraining.*

В соответствии с перечнем целевых показателей результативности процессов СМК на 2015/2016 учебный год плановое значение показателя оценки удовлетворенности слушателей в системе дополнительного образования взрослых составляет 81 % при установленном размере выборки не менее 75 % от численного состава за период обучения.

В течение осеннего семестра 2015/2016 учебного года за счет средств республиканского бюджета прошли повышение квалификации 503 слушателя в 25 группах, переподготовку – 80 слушателей в 4 группах и на платной основе – 143 слушателя в 12 группах.

Анкетированием охвачены 23 группы повышения квалификации, 4 группы переподготовки, обучавшихся за счет средств республиканского бюджета, и 8 групп повышения квалификации, обучавшихся на платной основе.

Для анализа представлены 399 анкет слушателей повышения квалификации (79,32 % от числа слушателей), 76 анкет слушателей переподготовки (95,00 % от числа слушателей), обучавшихся за счет средств республиканского бюджета, и 86 анкет слушателей повышения квалификации (60,14 % от числа слушателей), обучавшихся на платной основе. Количество анкет слушателей повышения квалификации составило 485 или 75,08 % от общего количества слушателей (646 человек), повысивших квалификацию в осеннем семестре 2015/2016 учебного года. Всего для анализа представлена 561 анкета, что составило 77,27 % от числа обучавшихся в РИИТ (726 человек) в осеннем семестре 2015/2016 учебного года (рис. 1).

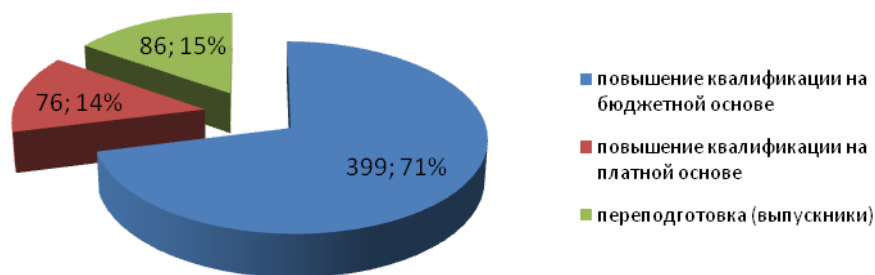


Рис. 1. Анкетирование слушателей РИИТ

Расчет оценки удовлетворенности потребителей включал:

- подсчет числа заполненных и принятых к обработке анкет;
- подсчет числа ответов, данных респондентами по оценке «Полностью удовлетворен» по каждому критерию;
- подсчет числа ответов, данных респондентами по оценке «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» по каждому критерию;
- расчет значений в ячейках столбца «Удовлетворенность потребителей по критерию»;
- расчет значения «Итоговая оценка удовлетворенности».

В качестве критериев оценки удовлетворенности слушателей повышения квалификации установлены:

- содержание образовательной программы;
- педагогическое мастерство преподавателей;
- организация учебных занятий.

По каждому из установленных критериев слушателями повышения квалификации представлено подавляющее число ответов «Полностью удовлетворен» (367, 379 и 441 соответственно). Число ответов «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» составило 111, 100 и 40 соответственно.

По первому и третьему критериям представлено также по одному ответу «Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен».

Результаты расчета оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг института по повышению квалификации представлены ниже (рис. 2):

- содержание образовательной программы – показатель оценки удовлетворенности 88,38 %;
- педагогическое мастерство преподавателей – показатель оценки удовлетворенности 89,56 %;
- организация учебных занятий – показатель оценки удовлетворенности 95,84 %.

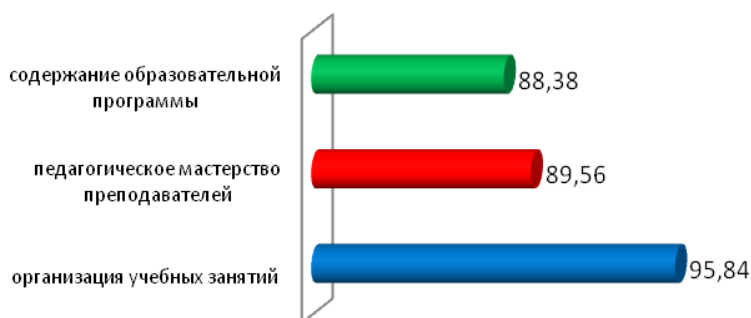


Рис. 2. Оценка удовлетворенности слушателей повышения квалификации РИИТ

Итоговый показатель оценки удовлетворенности слушателей повышения квалификации составил 94,08 %.

В качестве критериев оценки удовлетворенности слушателей переподготовки (выпускников) установлены:

- содержание образовательной программы;
- педагогическое мастерство преподавателей;
- обеспеченность учебными и методическими материалами;
- организация занятий учебно-вспомогательным персоналом;
- объективность оценки знаний слушателей.

По каждому из установленных критериев слушателями переподготовки представлено подавляющее число ответов «Полностью удовлетворен» (53, 54, 39, 53 и 53 соответственно). Число ответов «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» составило 18, 21, 30, 21 и 21 соответственно.

По всем пяти критериям имеются ответы «Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен» и составляют соответственно 5, 1, 7, 1, 2. По четвертому критерию представлен также один ответ «Полностью не удовлетворен».

Далее описаны и представлены на диаграмме результаты расчета оценки удовлетворенности выпускников переподготовки (рис. 3):

- содержание образовательной программы – показатель оценки удовлетворенности 87,32 %;
- педагогическое мастерство преподавателей – показатель оценки удовлетворенности 86,00 %;
- обеспеченность учебными и методическими материалами – показатель оценки удовлетворенности 78,26 %;
- организация занятий учебно-вспомогательным персоналом – показатель оценки удовлетворенности 85,81 %;
- объективность оценки знаний слушателей – показатель оценки удовлетворенности 85,81 %.

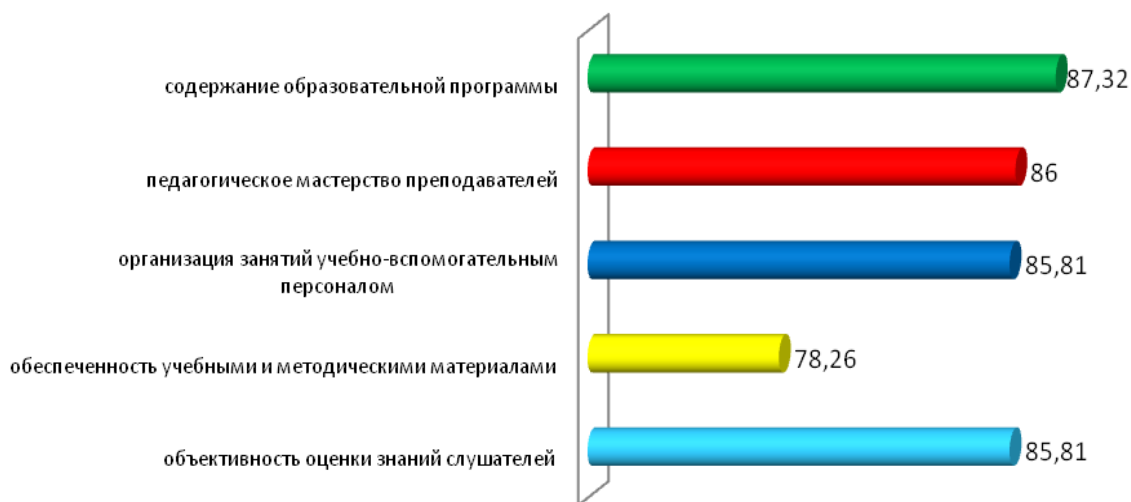


Рис. 3. Оценка удовлетворенности выпускников переподготовки РИИТ

Итоговый показатель оценки удовлетворенности слушателей переподготовки (выпускников) составил 80,92 %.

На рис. 4 показано графическое отображение данных оценки удовлетворенности слушателей повышения квалификации и выпускников переподготовки по каждому критерию соответственно.

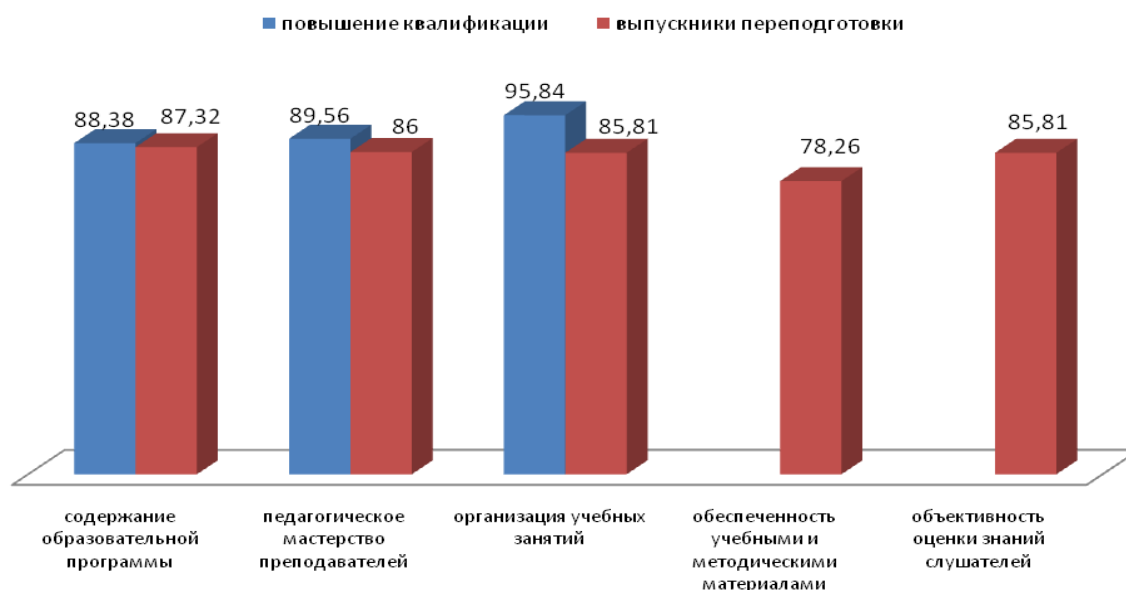


Рис. 4. Оценка удовлетворенности слушателей РИИТ в 2015/2016 учебном году

Таким образом, по результатам опросов, проведенных в группах на заключительном этапе обучения в осеннем семестре 2015/2016 учебного года, достигнуты следующие значения показателей:

- удовлетворенность качеством образовательных услуг слушателей повышения квалификации – 94 %;
- удовлетворенность качества образовательных услуг переподготовки (по итогам анкетирования выпускников) – 81 %.

По результатам опросов слушателей повышения квалификации, обучавшихся за счет средств республиканского бюджета и на платной основе, а также опросов выпускников специальностей переподготовки итоговый показатель качества образовательных услуг, при плановом значении 81 %, установленном в Целях в области качества РИИТ БНТУ на 2015/2016 учебный год, в осеннем семестре составил 89 %, что свидетельствует о высоком уровне предоставляемых образовательных услуг.

Качественное образование является необходимым условием обеспечения образования для устойчивого развития. Сущность методических подходов в РИИТ БНТУ по достижению устойчивого развития за счет удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон включает в себя совокупность взаимосвязей и взаимодействий, обеспечивающих, в конечном счете, высокий уровень подготовки и переподготовки специалистов, что способствует в конечном результате экономическому благосостоянию страны.