

Мониторинг качества образовательных услуг в сфере дополнительного образования взрослых

Никитюк Е.Е.

Белорусский национальный технический университет

В рамках мониторинга качества образовательных услуг в институте проводятся опросы слушателей повышения квалификации, переподготовки. Порядок анкетирования определяется в процедурной инструкции системы менеджмента качества «Оценка удовлетворенности потребителей». По итогам проведенных в 2011 году опросов проанализированы данные 1049 анкет, что составило 32,4% от количества слушателей, обучавшихся в институте на кафедрах технологий инженерного образования, инновационного менеджмента, инженерной педагогики и психологии, информационных технологий и в секторах дополнительных видов обучения, профессиональной подготовки работников транспортной отрасли, экономического образования.

Методика оценки удовлетворенности была усовершенствована по сравнению в 2010 годом, состоялся переход с 5-балльной оценочной шкалы на 10-балльную. Кроме того, была создана программа электронного анкетирования, которая успешно прошла апробацию. Структуру анкеты составляют блоки (модули), соответствующие различным аспектам учебного процесса. Показатели удовлетворенности качеством этих составляющих у слушателей, принявших участие в опросе, рассчитаны по 10-балльной шкале.

Мониторинг данных по результатам обработки анкет предполагает расчет рейтингов преподавателей, кафедр, методистов, процессов (повышение квалификации, переподготовка, стажировка). Рейтинг преподавателей, рассчитанный на основании данных опросов, включает распределение по местам с 1 по 33. Балльная оценка находится в диапазоне от 7,38 (33 место) до 9,94 балла (1 место) по 10-балльной шкале. Показатели качества организации учебного процесса были положены в основу расчета рейтинга методистов, сопровождающих учебные группы. Показатели рейтинга в баллах от 8,14 до 9,41 ранжируются по местам. На основании показателя практической значимости учебных дисциплин могут быть рассчитаны рейтинги учебных дисциплин за рассматриваемый период.

Итоговый показатель качества образовательных услуг составил по 10-балльной шкале 9,0 балла, что соответствует Целям института в области качества на 2011 год, согласно которым показатель оценки удовлетворенности потребителей заявлен не ниже 8 баллов.