

Утверждаю:  директор ИРОиПКПК»

В.А. Васильева

«19»  2024 г.

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО ИТОГАМ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ КУРСОВ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ, ПРОВОДИМЫХ НА БАЗЕ МОГАУДПО «ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КАДРОВ», КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В 2023 ГОДУ**

### **1. Основания для проведения мониторинга.**

В соответствии с п. 5.3.2 «Проведение опросов потребителей» Положения о внутренней системе оценки качества образования, утвержденного решением ученого совета МОГАУДПО «ИРОиПКПК» (протокол от 08.12.2020 г. № 4), в период с 01.02.2024 г. по 19.02.2024 г. сотрудниками отдела контроля качества образования (далее – ОККО) МОГАУДПО «Институт развития образования и повышения квалификации педагогических кадров» (далее – МОГАУДПО «ИРОиПКПК»/Институт) был проведен мониторинг удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации, проводимых на базе МОГАУДПО «Институт развития образования и повышения квалификации педагогических кадров», качеством предоставляемых услуг в 2023 году (далее – Мониторинг).

### **2. Цель, задачи и показатели мониторинга.**

*Цель мониторинга:* объективная оценка качества реализации дополнительных профессиональных программ (далее – ДПП), реализуемых на базе МОГАУДПО «ИРОиПКПК», отражающая степень соответствия результатов (достижений) слушателей и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям потребителя.

*Задачи мониторинга:*

– определение общего количества слушателей, заполнивших форму обратной связи, входящую в структуру курсов повышения квалификации (далее – ПК) (до 05.02.2024 г.);

– сбор информации с системы дистанционного обучения (выгрузка заполненных анонимных анкет удовлетворенности слушателей курсов ПК качеством предоставляемых услуг) (до 05.02.2024 г.);

– информационное и аналитическое обеспечение Мониторинга на уровне Института (на протяжении всего Мониторинга);

- разработка единого подхода к оценке удовлетворенности слушателей курсов ПК качеством предоставляемых услуг (до 09.02.2024 г.);
- определение % удовлетворенности каждого конкретного слушателя в зависимости от количества положительных ответов в анкете (до 14.02.2024 г.);
- определение общего количества слушателей, удовлетворенность которых была ниже 50% (количество положительных ответов в анкете было меньше отрицательных) (до 14.02.2024 г.);
- определение общего % удовлетворенности слушателей курсов ПК качеством предоставляемых услуг (до 15.02.2024 г.);
- составление аналитического отчета по итогам Мониторинга (до 19.02.2024 г.).

#### *Показатели мониторинга:*

- общее количество слушателей, заполнивших форму обратной связи, входящую в структуру курсов повышения квалификации (чел.);
- % удовлетворенности каждого конкретного слушателя в зависимости от количества положительных ответов в анкете (%);
- общее количество слушателей, удовлетворенность которых была ниже 50% (количество положительных ответов в анкете было меньше отрицательных) (чел.);
- общий % удовлетворенности слушателей курсов ПК качеством предоставляемых услуг (%).

### **3. Объекты мониторинга.**

Внутренняя система оценки качества образования (далее – ВСОКО) представляет собой совокупность организационных структур, регламентов, процедур, обеспечивающих на единой концептуально-методологической основе оценку качества образовательных достижений обучающихся, качества образовательного процесса, качества условий образовательного процесса, качества дополнительных профессиональных программ повышения квалификации (далее – ДПП ПК) и дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки (далее – ДПП ПП), с учетом запросов основных потребителей образовательных услуг.

Внутренняя оценка качества образования проводится в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам», «Положением о самообследовании», а также на основании локальных нормативно-правовых актов МОГАУДПО «ИРОиПКПК» – «Положения об отделе контроля качества образования» и «Положения о внутренней системе оценки качества образования».

Целями ВСОКО являются:

- повышение эффективности деятельности Института по выполнению основных задач, связанных с разработкой и реализацией образовательных программ дополнительного профессионального образования, программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки научно-педагогических работников и других категорий слушателей;



– объективная оценка качества реализации дополнительных профессиональных программ, отражающая степень соответствия результатов (достижений) слушателей и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям потребителя;

– совершенствование структуры и актуализация содержания ДПП, реализуемых в Институте, для обеспечения постоянной позитивной динамики качества образования.

ВСОКО включает в себя:

– подсистему «входной» диагностики уровня профессиональных компетенций, обучающихся, текущего (промежуточного) контроля динамики освоения содержания ДПП и итогового контроля (персонифицированной аттестации) качества ПК;

– подсистему разноуровневых, многообразных по видам, формам и направленности мониторинговых процедур;

– информационную подсистему, обеспечивающую внутреннюю и внешнюю систему коммуникации, формирующую базу для управленческих решений по проблемам повышения качества образования;

– подсистему соответствия условий и ресурсов образовательного пространства ПК результатам, определенным в ДПП.

*Оценка достижений, обучающихся в образовательном процессе осуществляется в форме:*

1) «входной» диагностики обучающихся на старте реализации ДПП в форме тестирования, анкетирования, собеседования или других формах с целью выявления профессиональных дефицитов обучающихся;

2) текущего контроля в ходе обучения с целью анализа успешности динамики освоения ДПП. Текущий мониторинг может проводиться в виде семинаров, конференций, промежуточного контрольного оценивания (тестирования), оценки выполнения обучающимися учебных заданий, предусмотренных учебным планом;

3) итоговой аттестации по окончанию ДПП, с целью оценки соответствия знаний обучающихся целям и задачам программ, сформированности необходимых компетенций.

Форма итоговой аттестации устанавливается учебным планом. Данный вид оценки является обязательным.

*Оценка организации образовательного процесса также включает:*

– самообследование в целях повышения качества образовательного процесса и выявления соответствия содержания, уровня и качества подготовки обучающихся требованиям соответствующих ДПП;

– опросы потребителей (обучающихся и педагогических работников) в целях определения степени их удовлетворенности образовательным процессом (содержанием, организацией и качеством учебного процесса);

– экспертизу качества ДПП, в том числе, при необходимости независимую профессиональную общественную экспертизу с привлечением общественных, профессионально-общественных, автономных

некоммерческих, негосударственных организаций, отдельных физических лиц, специализирующихся на вопросах оценки качества образования.

*Оценка педагогических работников, их профессиональной компетентности включает:*

1) оценку повышения квалификации педагогических работников, направленного на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, повышение профессионального уровня;

2) оценку участия педагогических работников в научно-исследовательской, научно-методической деятельности;

3) оценку качества деятельности педагогических работников обучающимися (мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством предоставленной образовательной услуги проводится на основании анкетирования слушателей о качестве предоставляемых образовательных услуг).

Оценка качества деятельности педагогических работников обучающимися и опросы потребителей в целях определения степени их удовлетворенности образовательным процессом закреплены за отделом контроля качества образования (далее – ОККО).

#### **4. Организация и проведение мониторинга.**

Мониторинг удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации, проводимых на базе МОГАУДПО «Институт развития образования и повышения квалификации педагогических кадров», качеством предоставляемых услуг в 2023 году проводился в период с 01.02.2024 г. по 19.02.2024 г.

Изначально сотрудниками ОККО МОГАУДПО «ИРОиПКПК» проводилась работа по определению общего количества слушателей, заполнивших форму обратной связи, входящую в структуру курсов повышения квалификации. Для этого из системы дистанционного обучения были выгружены все заполненные анонимные анкеты удовлетворенности слушателей курсов ПК качеством предоставляемых услуг за 2023 год. Всего 269 слушателей оставили свои отзывы, в мониторинге анализировались все выгруженные анкеты (для исследования использовалась генеральная совокупность).

Далее благодаря информационному и аналитическому обеспечению на уровне Института сотрудники разработали единый алгоритм проведения оценки, включающий в себя следующие основные этапы:

1) выделения из общего перечня обязательных вопросов анкеты именно те, ответы на которые показывают степень удовлетворенности слушателя по конкретному параметру услуги, например, «удовлетворен», «частично удовлетворен», «не удовлетворен», «соответствует» и т.п. (в анкете таких 18 вопросов);



2) присвоение каждому ответу анкеты соответствующего балла (см. таблицу № 1);

3) определение % удовлетворенности каждого конкретного слушателя в зависимости от количества положительных ответов в анкете на вопросы, содержащие степень удовлетворенности (на 18 вопросов положительная оценка – 100% удовлетворенность качеством предоставляемых услуг);

4) определение общего количества слушателей, удовлетворенность которых была ниже 50% (количество положительных ответов в анкете было меньше отрицательных);

5) определение общего % удовлетворенности слушателей курсов ПК качеством предоставляемых услуг.

Перечень вопросов анкеты и соответствующее бальное оценивание представлены в таблице № 1.

Таблица № 1

**Анкета удовлетворенности слушателей курсов  
повышения квалификации качеством предоставляемых услуг**

№ п/п	Перечень вопросов анкеты	Варианты ответов	Соответствующее значение (балл)
1	Содержание программы соответствует заявленной тематике?	соответствует	1
		соответствует частично	0,5
		не соответствует	0
2	Содержание программы учитывает современные тенденции развития образования (предметной области)?	соответствует	1
		соответствует частично	0,5
		не соответствует	0
3	Оцените уровень новизны знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения.	высокий	1
		средний	0,5
		низкий	0
4	Оцените уровень полезности знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личностного роста.	высокий	1
		средний	0,5
		низкий	0
5	Оцените уровень практической значимости программы для повышения эффективности Вашей профессиональной деятельности.	высокий	1
		средний	0,5
		низкий	0
6	Оцените в целом уровень владения содержанием дисциплины преподавательским составом курса.	высокий	1
		средний	0,5
		низкий	0
7	Оцените в целом уровень качества представленных лекционных материалов.	высокий	1
		средний	0,5
		низкий	0
8	Оцените в целом уровень качества представленных практических заданий.	высокий	1
		средний	0,5
		низкий	0
9	Устроила ли Вас предметная и методическая компетентность преподавателей?	полностью устроила	1
		частично устроила	0,5
		не устроила	0

10	Оцените в целом вашу удовлетворенность организацией процесса обучения с использованием дистанционных образовательных технологий.	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
11	Оцените в целом качество представленных видеоматериалов.	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
12	Удовлетворены ли Вы обратной связью с Институтом (организатором курсов, преподавателями)?	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
13	Оцените удобство использования системы дистанционного обучения ИРОиПКПК.	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
14	Оцените доступность, полноту, достоверность информации на официальном сайте ИРОиПКПК об условиях обучения.	полностью соответствуют требованиям	1
		частично соответствуют требованиям	0,5
		не соответствуют требованиям	0
15	Оцените условия оказания образовательных услуг в организации (своевременность зачисления, обработку документов, выдачу итоговых документов).	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
16	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми Вы взаимодействовали непосредственно или в дистанционной форме (по телефону, электронной почте и т. д.)?	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
17	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогов и методистов организации?	полностью удовлетворен	1
		частично удовлетворен	0,5
		не удовлетворен	0
18	Соответствовало ли качество организации и условия обучения Вашим запросам и ожиданиям?	полностью соответствовали	1
		частично соответствовали	0,5
		не соответствовали	0

## 5. Результаты мониторинга.

Данный анализ показал, что из 269 слушателей, давших обратную связь по предоставленным Институтом услугам, только у 7 человек удовлетворенность составила менее 50%. Общая удовлетворенность слушателей курсов повышения квалификации, проводимых на базе



МОГАУДПО «Институт развития образования и повышения квалификации педагогических кадров», качеством предоставляемых услуг в 2023 году составила 97,4%, что говорит о функционировании системы внутренней оценки качества образования в соответствии с требованиями действующего законодательства. Система с такими показателями позволяет максимально эффективно использовать возможности Института, удовлетворять запросы потребителей образовательных услуг.

Статистическое распределение полученных данных по мониторингу представлено в таблице № 2.

Таблица № 2

**Статистическое распределение полученных данных по количеству слушателей с соответствующим им % удовлетворенности**

Количество полученных баллов в ходе анализа (балл)	% положительных ответов от общего ответов со степенью удовлетворенности (% удовлетворенности слушателя)	Количество слушателей с соответствующим % удовлетворенности, (чел.)	% слушателей с соответствующим % удовлетворенности от общего количества слушателей, заполнивших форму обратной связи (%)
18 б.	100%	197	73,23%
17,5 б.	97,22%	19	7,06%
17 б.	94,44%	17	6,32%
16,5 б.	91,67%	8	2,97%
16 б.	88,9%	5	1,86%
15,5 б.	86,11%	4	1,49%
15 б.	83,33%	5	1,86%
14,5 б.	80,56%	3	1,12%
13,5 б.	75%	3	1,12%
12 б.	66,67%	1	0,37%
6,5 б.	36,11%	2	0,74%
1 б.	5,56%	1	0,37%
0,5 б.	2,78%	1	0,37%
0 б.	0%	3	1,12%

**6. Выводы по мониторингу.**

По данным мониторинга общая удовлетворенность качеством реализации ДПП в 2023 году составила 97,4%.

Среди предложений по совершенствованию учебного процесса слушателями были высказаны следующие пожелания: «проведение занятий по закреплению полученных знаний в реальном режиме», «не загружать вновь документы при последующих обучении», «очень хороший расчет на командную работу, но есть школы (например, наша), в которой сложно на данный момент собрать команду: низкая скорость интернета, занятия из-за капитального ремонта в чужом здании, постоянные ветра и пурги, из-за которых отменены занятия. Учесть данный момент.», «включить в программу обучения больше часов практической отработки (как групповой,

так и индивидуальной)», «проводить курсы повышения квалификации в очном режиме, хотя бы несколько дней, как итоговые занятия (можно в форме круглого стола)», «практические задания выдавать не рандомно, так как специалисты, заявленные на обучение, как правило, отвечают за конкретный раздел. Было бы эффективнее анализировать документ по принадлежности специалиста к конкретно занимаемой должности».

Наиболее высокие оценки слушателей получили следующие преподаватели МОГАУДПО «ИРОиПКПК»: И.А. Морозова, Ю.Р. Лиходед, М.С. Бочкова, О.Д. Рось, В.В. Каранова, З.В. Погонец.

Мониторинг удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации, проводимых на базе МОГАУДПО «Институт развития образования и повышения квалификации педагогических кадров», качеством предоставляемых услуг в 2023 году проводился в соответствии с требованиями нормативной и законодательной документации, положениями локального назначения, с использованием в качестве источников информации данные системы дистанционного обучения МОГАУДПО «ИРОиПКПК», аналитические материалы отдела контроля качества образования.

#### **7. Адресные рекомендации:**

1) ректору МОГАУДПО «ИРОиПКПК»:

– результаты проведенного мониторинга довести до сведения руководителей структурных подразделений, которые должны будут учесть эти данные при составлении плана работы с педагогическими работниками на 2024 год;

2) педагогическим сотрудникам МОГАУДПО «ИРОиПКПК»:

– рекомендуется пройти обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Коммуникативная грамотность и этика общения работников сферы образования», 24 ч.

Исполнитель:  
начальник ОККО  
[ner@iro-49.ru](mailto:ner@iro-49.ru)

Телефон ОККО: 8 (4132) 605552

Е.П. Нищук