

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН (ГАУ ДПО ИРО РБ)



**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**  
государственного автономного учреждения дополнительного  
профессионального образования Институт развития образования  
Республики Башкортостан

**О результатах анкетирования слушателей  
курсовой подготовки по выявлению  
степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг  
Институтом развития образования Республики Башкортостан  
за 2019 год**

*Исполнитель:*

Саитова С.М., главный специалист информационно-аналитического отдела.

Уфа 2020 г.

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Институт развития образования Республики Башкортостан в рамках реализации внутренней системы оценки качества образования провело мониторинг степени удовлетворенности слушателей курсовой подготовки предоставляемой услуги в 2019 году в форме анкетирования.

Основная цель анкетирования в ходе мониторинга - получение достоверной информации об удовлетворенности качеством обучения на курсах повышения квалификации, являющейся основой для принятия управленческих решений по совершенствованию содержания и методики учебного процесса.

Анкетирование проводилось анонимно, в онлайн-режиме.

В анкетировании участвовали 2348 (46,6%) слушателей очных курсов и 2692 (53,4%) слушателя очных курсов с применением дистанционных образовательных технологий.

Общее количество опрошенных – 5040 человек, что составило – 34,2 % от общего числа слушателей (14742 человек - по данным учебно-методического отдела института).

**Протокол**  
результатов анкетирования слушателей курсов повышения квалификации  
об оценке степени удовлетворенности качеством предоставления услуги  
ГАУ ДПО Институт развития образования Республики Башкортостан  
за 2019 год.

Период	Число опрошенных			Результаты							
				Удовлетворены				Не удовлетворены			
	Всего	в том числе		Всего	%	в том числе		Всего	%	в том числе	
		Очно	Дистанционно			Очно	Дистанционно			Очно	Дистанционно
1 квартал	1187	482	705	1178	99,2	480 (99,6%)	698 (99%)	9	0,8	2 (0,4%)	7 (1%)
2 квартал	2007	848	1159	1995	99,4	843 (99,4%)	1152 (99,4%)	12	0,60	5 (0,6%)	7 (0,6%)
3 квартал	1611	889	722	1599	99,3	882 (99,2%)	717 (99,3%)	12	0,7	5 (0,5%)	7 (0,8%)
4 квартал	235	129	106	231	98,3	127 (98,4%)	104 (98,1%)	4	2	1 (1%)	3 (3%)
<b>Итого</b>	<b>5040</b>	<b>2348</b>	<b>2692</b>	<b>5003</b>	<b>99,2</b>	<b>2332 (99,3%)</b>	<b>2671 (99,2%)</b>	<b>37</b>	<b>0,70</b>	<b>13 (0,6%)</b>	<b>24 (0,9%)</b>

Таблица 1

## Информация

об участии педагогических работников - слушателей курсовой подготовки  
в анкетировании о степени удовлетворённости качеством предоставляемой  
услуги ГАУ ДПО ИРО РБ за 2019 год в разрезе  
муниципалитетов.

№ п/п	Муниципалитеты	Охват	№ п/п	Муниципалитеты	Охват
1.	Абзелиловский	313	40.	Миякинский	18
2.	Альшеевский	43	41.	Нуримановский	33
3.	Архангельский	29	42.	Салаватский	148
4.	Аскинский	18	43.	Стерлибашевский	50
5.	Аургазинский	86	44.	Стерлитамакский	15
6.	Баймакский	28	45.	Татышлинский	88
7.	Бакалинский	64	46.	Туймазинский	109
8.	Балтачевский	96	47.	Уфимский	62
9.	Белебеевский	298	48.	Учалинский	24
10.	Белокатайский	28	49.	Фёдоровский	8
11.	Белорецкий	62	50.	Хайбуллинский	221
12.	Бижбулякский	123	51.	Чекмагушевский	46
13.	Бирский	92	52.	Чишминский	58
14.	Благоварский	21	53.	Шаранский	32
15.	Благовещенский	107	54.	Янаульский	373
16.	Буздякский	5	55.	г. Агидель	70
17.	Бураевский	39	56.	г. Кумертау	100
18.	Бурзянский	89	57.	г. Межгорье	199
19.	Гафурийский	32	58.	г. Стерлитамак	16
20.	Давлекановский	18	59.	г. Октябрьский	56
21.	Дуванский	24	60.	г. Салават	27
22.	Дюртюлинский	22	61.	г. Сибай	9
23.	Ермекеевский	45	62.	г. Нефтекамск	228
24.	Зианчуринский	401	63.	<b>г. Уфа, в том числе:</b>	<b>182</b>
25.	Зилаирский	15	1.	Демский район	4
26.	Иглинский	173	2.	Калининский район	16
27.	Илишевский	15	3.	Кировский район	75
28.	Ишимбайский	48	4.	Ленинский район	0
29.	Калтасинский	26	5.	Октябрьский район	62
30.	Караидельский	66	6.	Орджоникидз. район	20
31.	Кармаскалинский	37	7.	Советский район	5
32.	Кигинский	12			
33.	Краснокамский	48			
34.	Кугарчинский	114			
35.	Кушнаренковский	67			
36.	Куюргазинский	19			
37.	Мелеuzовский	108			
38.	Мечетлинский	4			
39.	Мишкинский	33		<b>ВСЕГО</b>	<b>5040</b>

Таблица 2

**Кафедры, на которых Вы проходили обучение.**  
(% от числа участников анкетирования)

Наименование кафедры	Количество участников анкетирования
Кафедра теории и методики начального образования	968
Кафедра дошкольного и предшкольного образования	761
Кафедра физики, математики и информатики	583
Кафедра русского языка и литературы	416
Кафедра башкирского и других родных языков и литератур	315
Кафедра теории и методики физического воспитания, ОБЖ и	299
Кафедра иностранных языков	289
Кафедра теории и методики преподавания биологии, химии и географии	289
Кафедра истории, обществознания и культурологии	286
Кафедра педагогики и психологии	268
Кафедра коррекционной педагогики	219
Кафедра теории и практики управления образованием	201
Кафедра среднего профессионального образования	134
Центр электронного образования	12
<b>Итого</b>	<b>5040</b>

Таблица 3

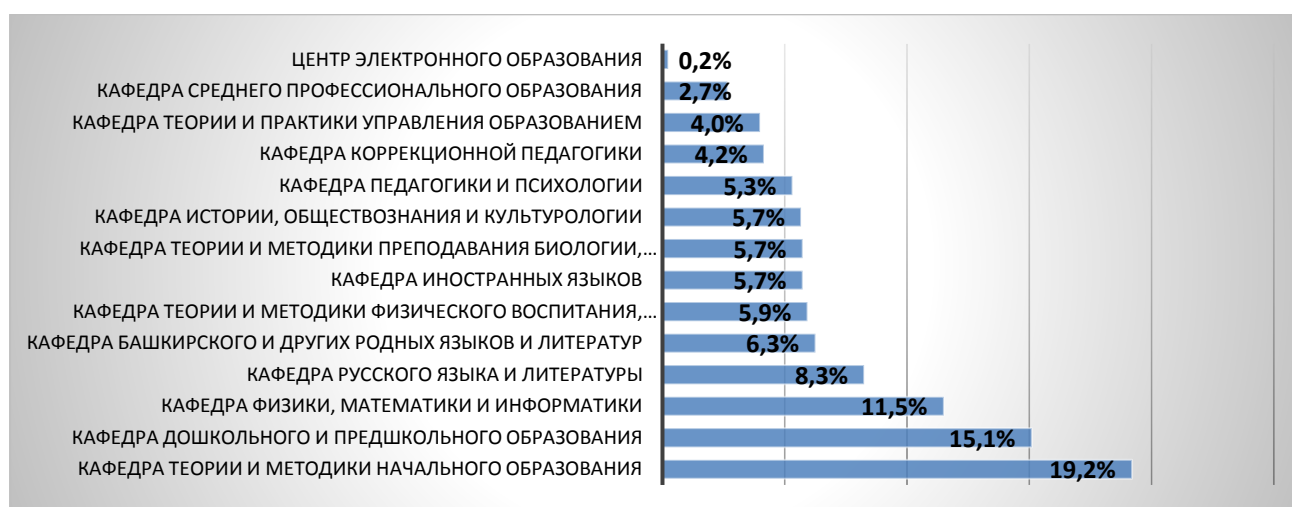


Рисунок 1

Наибольшее количество слушателей курсов КПК и КПП прошедших обучение в ГАУ ДПО ИРО РБ на кафедре теории и методики начального образования 968 (19,2%) человек, приняли участие в анкетировании по выявлению степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг Институтом развития образования Республики Башкортостан.

## Форма обучения

(% от числа участников анкетирования)

- 4676 (92,7%) слушателей прошли обучение на курсах повышения квалификации;
- 364 (7,22%) на курсах профессиональной переподготовки;
- 2348 (46,6%) обучались очно;
- 2692 (53,4%) очно с применением дистанционных образовательных технологий.

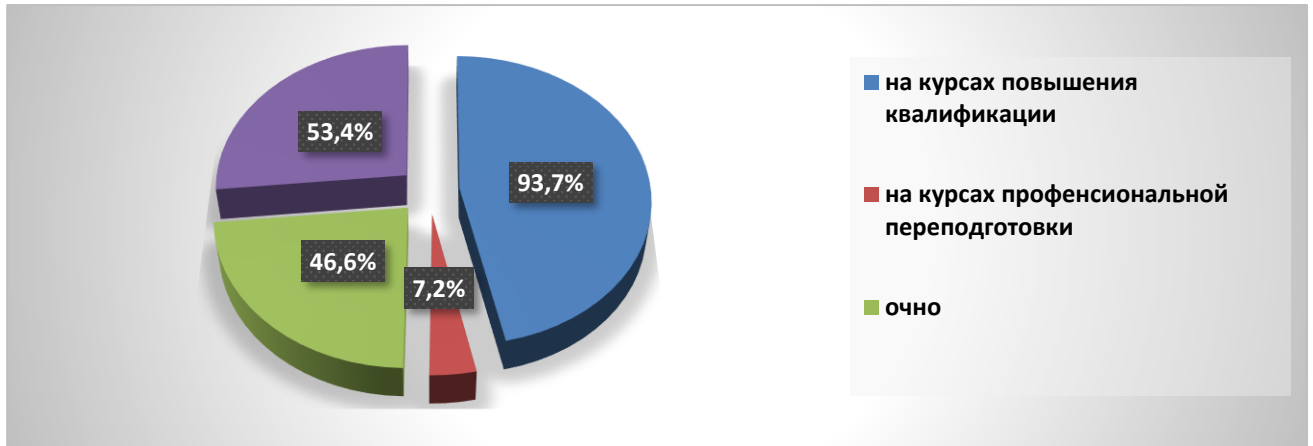


Рисунок 2

## Возрастные категории

(% от числа участников анкетирования)

При анализе возрастной категории слушателей очных курсов и курсов с применением дистанционных образовательных технологий, выделены две основные группы:

- 41 - 50 лет - 1876 (37,2%)**
- 31 - 40 лет - 1330 (26,3%)**
- 51 - 55 лет - 793 (15,7%)
- 55 - 60 лет - 479 (9,5%)
- до 30 лет - 469 (9,3%)
- более 60 лет - 93 (1,9%)

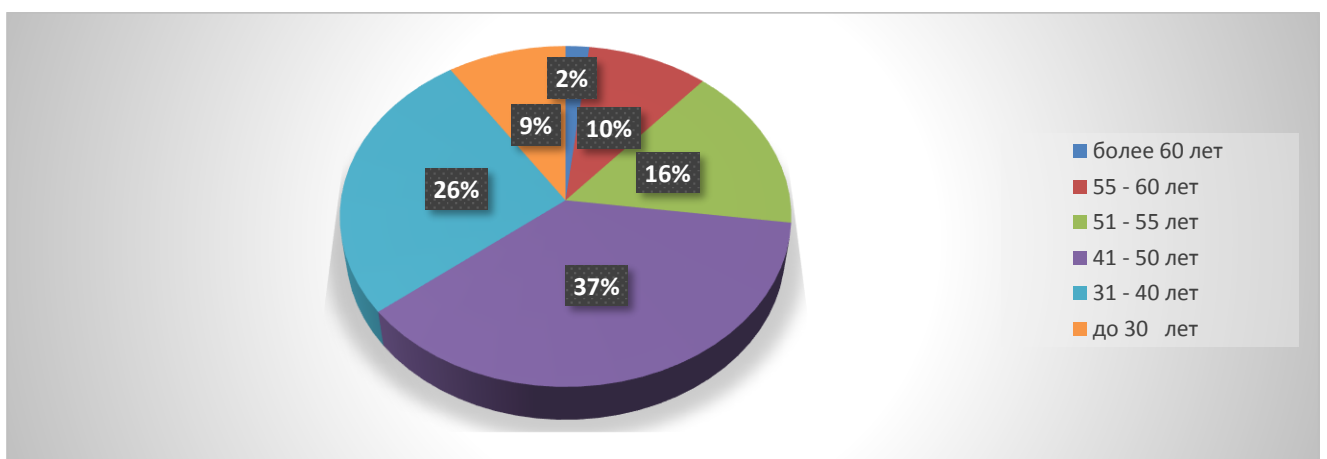


Рисунок 3

## Рекомендовали бы Вы ИРО РБ для прохождения курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки?

(% от числа участников анкетирования)

Институт развития образования Республики Башкортостан для прохождения курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки рекомендуют – 4608 (95,9%) слушателей курсов повышения квалификации.

Не рекомендуют - 165 (3,4%) слушателей курсов.

Затруднились ответить 32(0,7%) слушателя курсов повышения квалификации.

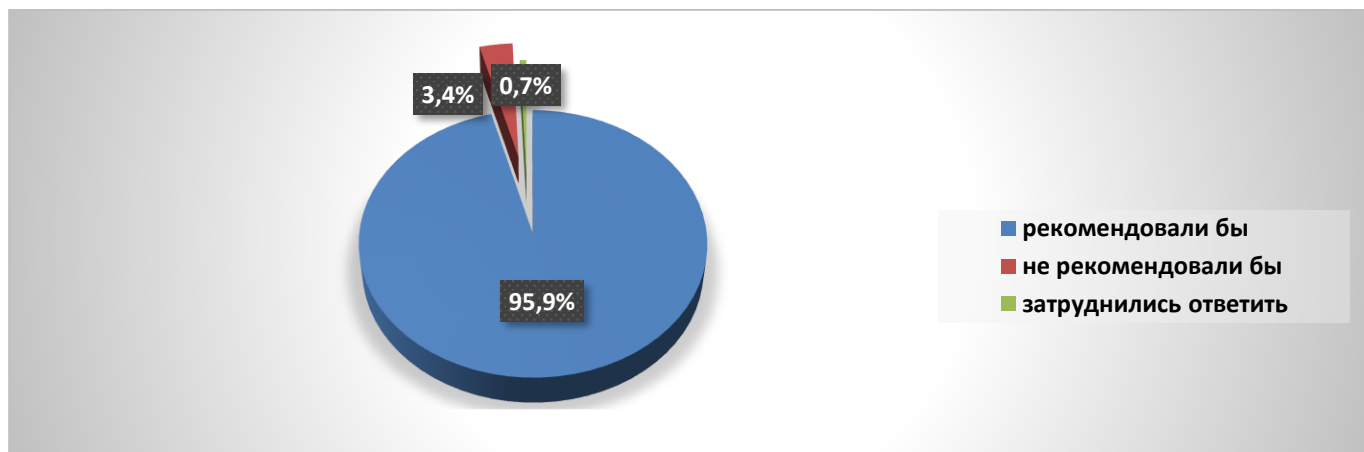


Рисунок 4

## Как Вы оцените качество следующих аспектов в нашем Институте?

(% от числа участников анкетирования за III квартал 1611 человек)

Наибольшее количество слушателей курсов КПК и КПП прошедших анкетирование удовлетворены полностью качеством профессионального уровня преподавательского состава – 955 (59,2%) человек. Полностью удовлетворены уровнем методического обеспечения процесса – 826(51,2%) человек.

Критерии оценивания	Не удовлетворены	Удовлетворены	Удовлетворены полностью
Современность образовательных программ	34 (2,11%)	690 (42,8%)	887 (55%)
Содержание образовательных курсов	47 (2,92%)	705 (43,7%)	859 (53,3%)
Уровень методического обеспечения процесса	58 (3,60%)	727 (45,1%)	826 (51,2%)
Профессиональный уровень преподавательского состава образовательного учреждения	16 (0,99%)	640 (39,7%)	955 (59,2%)
Заинтересованность преподавателей в росте Ваших знаний	36 (2,23%)	724 (44,9%)	851 (52,8%)

Таблица 4

**Как Вы оцените работу преподавателей**  
(% от числа участников анкетирования за I и II квартал 3194 человек)

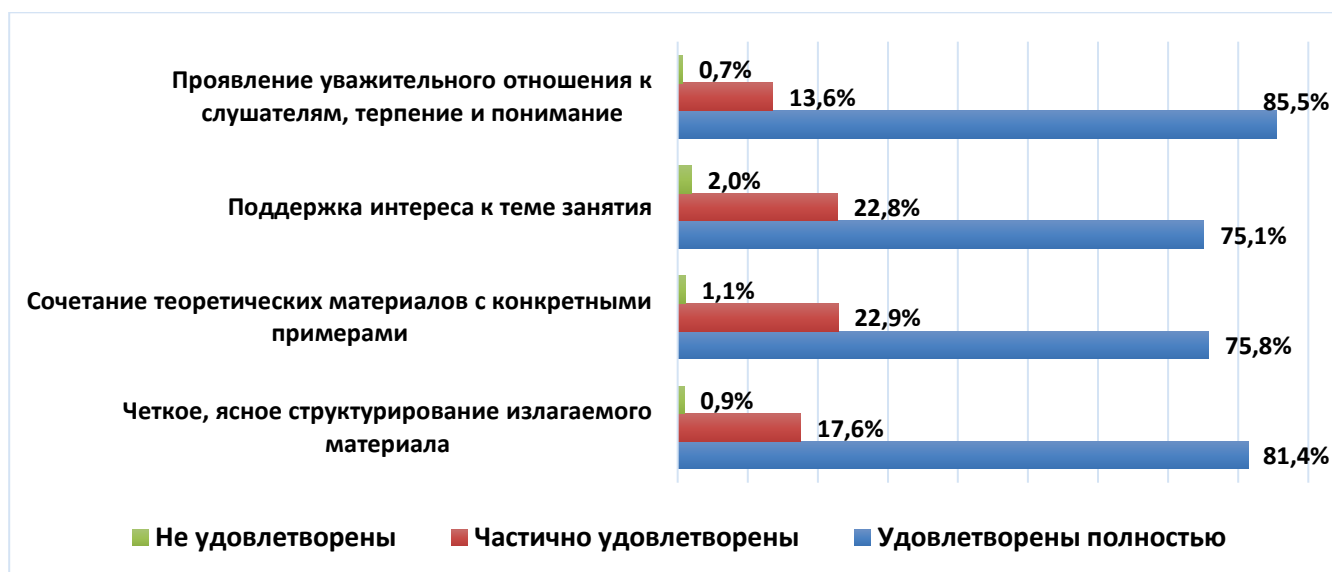


Рисунок 5

Критерии оценивания	Удовлетворены полностью	Частично удовлетворены	Не удовлетворены
Четкое, ясное структурирование излагаемого материала	Человек		
	2600	564	30
Сочетание теоретических материалов с конкретными примерами	2424	734	36
Поддержка интереса к теме занятия	2400	730	64
Проявление уважительного отношения к слушателям, терпение и понимание	2732	436	23

Таблица 5

Наибольшее количество респондентов, участвовавших в анкетировании полностью удовлетворены проявлением уважительного отношения преподавателей к слушателям, терпению и пониманию 2732(85,5%) человека. Наибольшее количество слушателей не удовлетворены поддержкой интереса к теме занятия 64(2%) человека.

### Как Вы оцените содержание курсов

(% от числа участников анкетирования за I и II квартал 3194 человек)

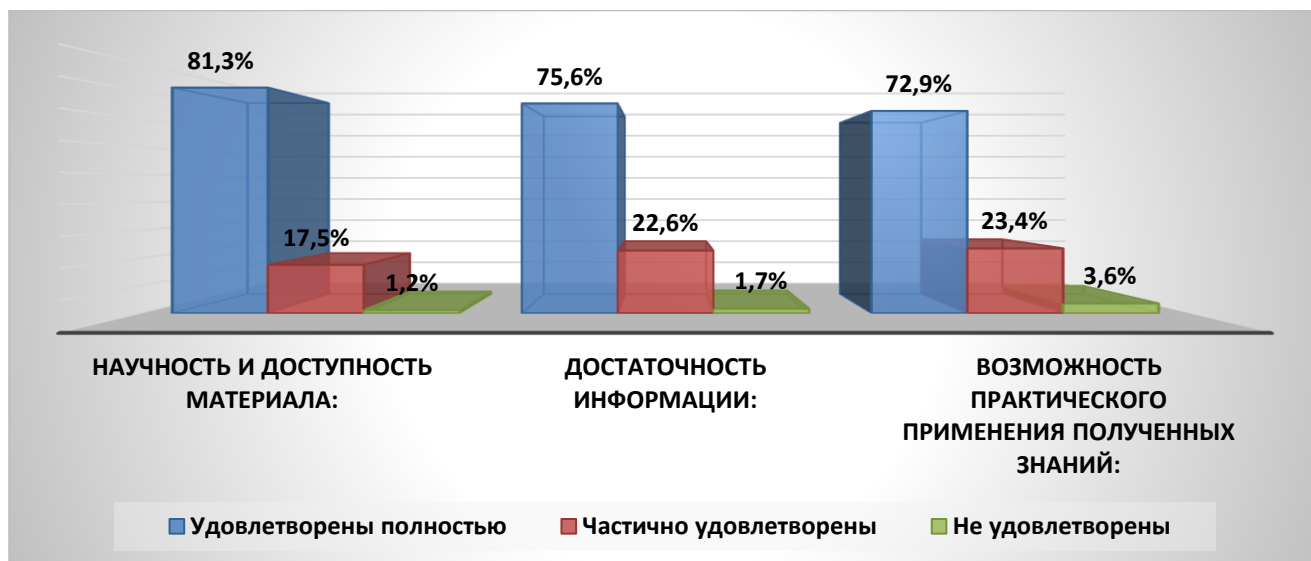


Рисунок 6

Критерии оценивания	Удовлетворены полностью	Частично удовлетворены	Не удовлетворены
Научность и доступность материала	2597	560	37
Достаточность информации	2417	724	53
Возможность практического применения полученных знаний	2330	750	114

Таблица 6

Анализируя анкеты слушателей курсов повышения квалификации можно сделать следующие выводы: удовлетворены научностью и доступностью материала 2597(81,3%) человек, частично удовлетворены 17,5%.

Удовлетворены полностью достаточностью информации 2417(75,6%) человек.

Возможностью практического применения полученных знаний после курсов повышения квалификации, удовлетворены 2330(72,9%) человек.

### Как Вы оцените методы обучения

(% от числа участников анкетирования за I и II квартал 3194 человек)



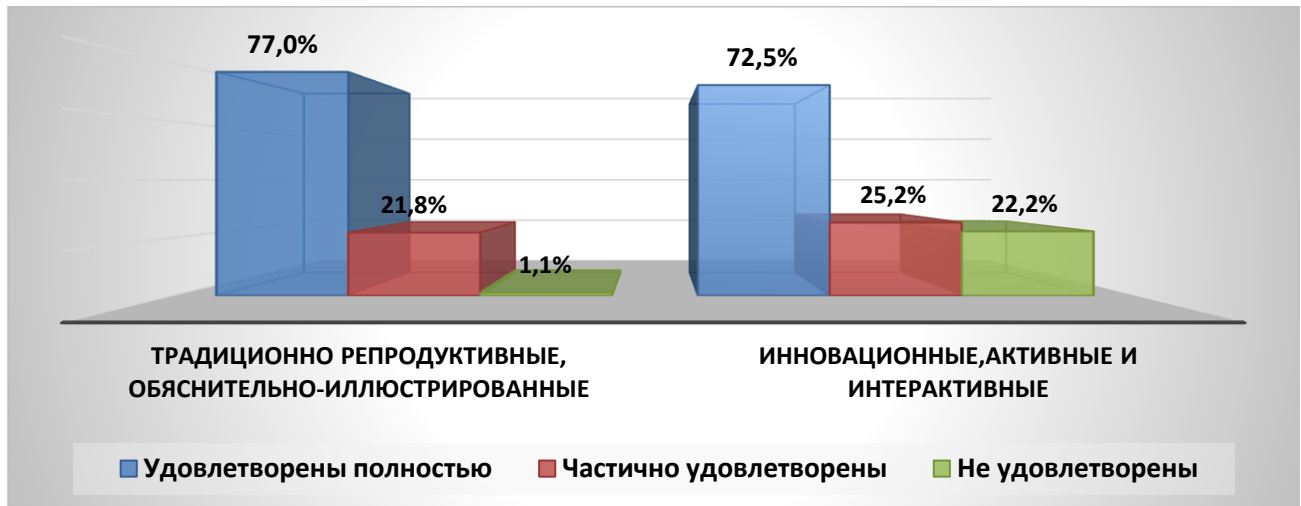


Рисунок 7

Критерии оценивания	Удовлетворены полностью	Частично удовлетворены	Не удовлетворены
Традиционно репродуктивные, объяснительно-иллюстрированные	Человек		
	2461	698	35
Инновационные, активные и интерактивные	2318	805	71

Таблица 7

Наибольшее количество респондентов, участвовавших в анкетировании удовлетворены полностью методами обучения. Например, традиционными репродуктивными, объяснительно-иллюстрированными методами обучения удовлетворены 2461(77%) человек. Инновационными, активными и интерактивными методами обучения удовлетворены полностью 2318(72,5%) человек.

**Как Вы оцените качество уровня бытовой комфортности пребывания в данном учебном учреждении по следующим критериям:**  
(% от числа участников анкетирования за IV квартал 2019г.)

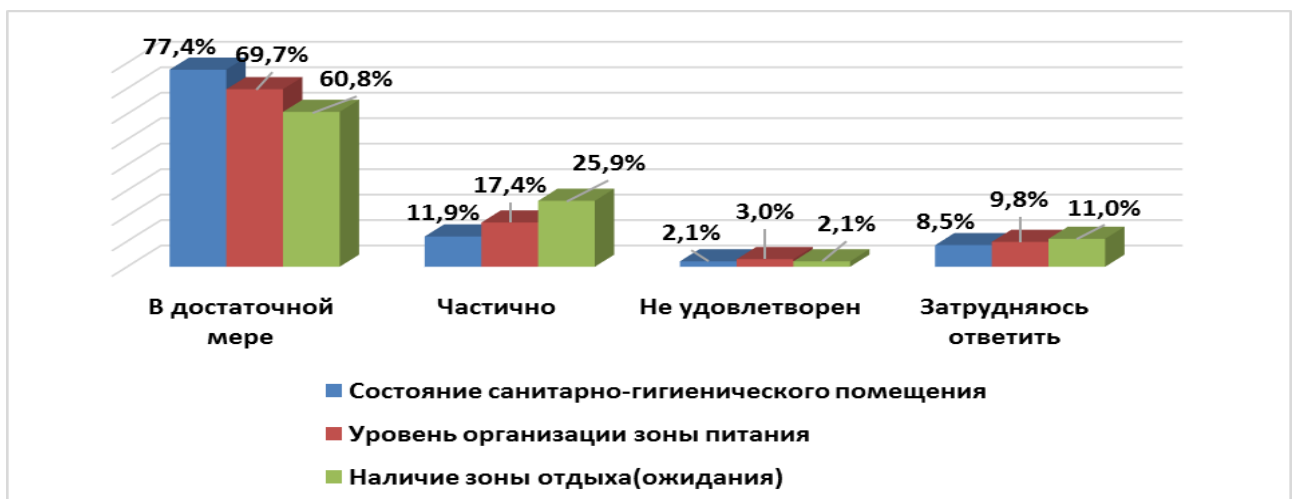


Рисунок 8

Слушатели курсов КПК и КПП удовлетворены в достаточной мере состоянием санитарно-гигиенического помещения 182(77,4%) человека, наличием зоны отдыха (ожидания) - 143 (60,8%) человека, уровнем организации зоны питания удовлетворены полностью - 164 (69,7%) человек.

**Предполагаете ли Вы в дальнейшем поддерживать контакты с нашим Институтом?**

*(% от числа участников анкетирования за IV квартал 2019г)*



Рисунок 9

Поддерживать контакты в дальнейшем, проходить курсы повышения квалификации в Институте развития образования планируют 87,6% слушателей курсов повышения квалификации. Затруднились ответить 12(5,11%) человек, скорее посоветуют другой 17(7,23%) человек.

**Общая оценка удовлетворенности слушателей предоставляемыми услугами**

*(% от числа участников анкетирования за 2019 год 5040 человек)*



Рисунок 10

Результаты анкетирования отражают довольно высокую степень удовлетворенности участников качеством оказанных им услуг Институтом

развития образования 5003(99,2%). Считают, что следует повысить качество предоставляемых услуг 37(0,7%) человек.

Результаты анкетирования в сравнении с 2018 годом:

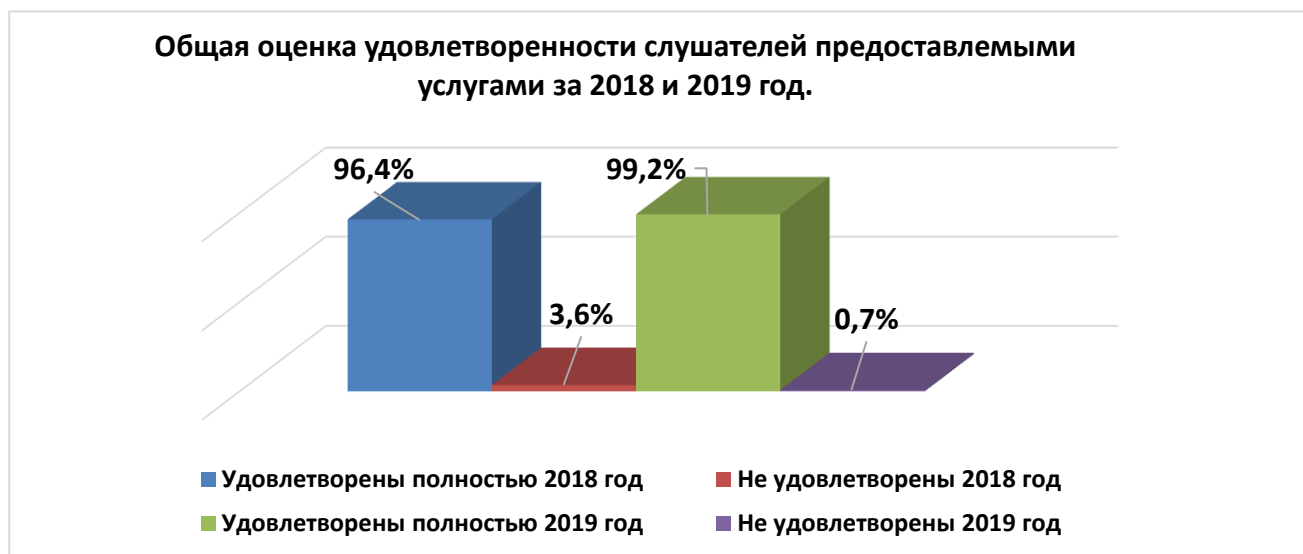


Рисунок 11

В целом показатель уровня удовлетворенности слушателей предоставляемыми услугами Институтом развития образования в сравнительном анализе анкет слушателей курсов повышения квалификации и курсов профессиональной переподготовки, вырос на 2,80 %.

***Характерные отзывы, предложения, замечания слушателей курсов повышения квалификации и курсов профессиональной переподготовки (стилистика предложений сохранена):***

- ✓ Акцентировать внимание на инновационных методах обучения.
- ✓ Более полное освещение методик обучения детей с ОВЗ.
- ✓ Больше материала по вопросам ОГЭ и ЕГЭ.
- ✓ Больше практической направленности, связь со школой.
- ✓ Больше бюджетных курсов, в частности ОРКСЭ и ОВЗ.
- ✓ Больше внимания уделять учителям из сельской местности.
- ✓ больше внимания обращать подготовке ЕГЭ, олимпиадным заданиям с полным разбором задачи, давать ценную методическую литературу, обновлять библиотеку новым каталогом заданий, УМК, а не одно и то же и каждый год.
- ✓ Больше давать материал по практике применения ФГОС, а не материал по ОГЭ, ЕГЭ, который есть на многих интернет-сайтах.
- ✓ Организовать курсы по проведению музыкальных занятий воспитателями при отсутствии ставки муз. руководителя в ДОУ.
- ✓ Организовать курсы по профориентации дошкольников, и по новым формам организации работы с родителями.
- ✓ Организовать побольше бюджетных курсов по работе с ОВЗ (количество таких детей неуклонно растет, к сожалению).
- ✓ РАЗНООБРАЗИТЬ КУРСЫ УВЕЛИЧИТЬ ВЫБОР КУРСОВ.

- ✓ *Разнообразить тематику занятий.*
- ✓ *Разработка учебных материалов в соответствии с инновационными технологиями. Побольше нового, опережающего материала.*

**Темы, в содержании курсов по мнению слушателей,  
не были раскрыты:**

*(стилистика предложений сохранена):*

- ✓ *Использование рег. компонента в обр. процессе; организация обучения по*
- ✓ *ФГОС в спаренных класс-комплектах в условиях сельской школы.*
- ✓ *Финансовые инструменты. Решение задач.*
- ✓ *Менеджмент в образовании.*
- ✓ *Новый вариант ОГЭ по русскому языку.*
- ✓ *Преподавание предмета в условиях реализации ФГОС. Нормативно-правовые основы разработки и функционирования ФГОС.*
- ✓ *Банковские и не банковские кредитные учреждения.*
- ✓ *Нормативно-правовые основы разработки и функционирования ФГОС.*
- ✓ *Работа с детьми с ОВЗ, домашнее обучение.*
- ✓ *По развитию речи детей, дошкольного возраста.*
- ✓ *Работа с детьми с ОВЗ по совершенствованию успешной устной коммуникации.*
- ✓ *Адаптированное обучение.*
- ✓ *Работа с детьми ОВЗ седьмого вида в условиях переполненности класса.*
- ✓ *Конкурсы для 3 d моделирования и прототипирования.*
- ✓ *Гендерное воспитание.*
- ✓ *Методы экономического воспитания.*
- ✓ *Педагогические технологии на основе эффективности управления и организации образовательного процесса и на основе дидактического*
- ✓ *усовершенствования.*
- ✓ *Формирование культуры здорового и безопасного образа жизни у младших школьников. Проектирование современного урока в условиях реализации требований федерального государственного образовательного*
- ✓ *стандарта.*
- ✓ *Как привлечь родителей к совместным занятиям с детьми.*
- ✓ *Повышение критериев качества образовательного процесса (уровень успеваемости, уровень участия учащихся в олимпиадах, результаты ЕГЭ и др.)*
- ✓ *Введение документации с ОВЗ. Работа в коллективе с детьми ОВЗ.*
- ✓ *Инклюзивное образование*
- ✓ *Не были проанализированы в достаточной степени типичные ошибки обучающихся при сдаче ОГЭ и ЕГЭ при письме и говорении.*
- ✓ *Методика преподавания по 2 линии*
- ✓ *Организация образовательной деятельности по предмету "Физическая культура" в условиях реализации ФГОС*

## **Предложения и замечания по итогам прохождения курсов**

### **повышения квалификации и курсов профессиональной переподготовки:**

- В процессе обучения лекции должны совпадать с темой курсов. Учебный материал и практические задания по теме должны соответствовать друг другу. Теоретический материал выдавался, например, по одной теме, а задание с теорией не всегда было связано.
- В процессе работы обратить внимание на неполадки сайта во время прохождения дистанционных курсов.
- Регистрация при дистанционном обучении вызывает трудности в работе.
- Внедрить в процесс курсов больше практики в подготовке обучающихся к профессиональным олимпиадам, конкурсам, выступлениям и. т.д.
- Организовывать и проводить чаще очные курсы с выездом преподавательского состава в муниципальные образования.
- В процессе обучения больше использовать ИКТ-технологии, они повышают интерес слушателей.
- В большей степени согласованность прохождения КПК с методистом отдела образования, чтобы образовательная организация была заинтересована в прохождении курсов.
- В дистанционном обучении, своевременно оценивать присланные работы.