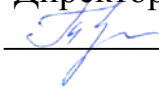




ОТЧЕТ
по опросу слушателей
программ дополнительного образования
Новосибирского филиала
Санкт-Петербургского университета технологий
управления и экономики

УТВЕРЖДАЮ
Директор НФ СПбУТУиЭ
 Т.Н.Гунбина
15.02.2018

В целях повышения качества предоставляемых образовательных услуг, Новосибирским филиалом СПбУТУиЭ регулярно проводится мониторинг удовлетворенности потребителей, отражающий степень соответствия предлагаемых дополнительных программ профессиональной переподготовки (повышения квалификации) потребительским ожиданиям.

Мониторинг проводится в постоянном режиме в виде анонимного анкетирования слушателей групп дополнительных профессиональных программ. Основная цель данного мониторинга – качественная оценка и коррекция предоставляемых образовательных услуг.

Анкеты включают в себя несколько критериев для исследования:

- квалифицированность педагогов;
- актуальность предлагаемого материала и формы его подачи;
- материально-техническое оснащение программы;
- наличие дополнительных образовательных ресурсов.

Данный отчет составлен по результатам проведенного анкетирования в группах, прошедших обучение по программам дополнительного образования в Новосибирском филиале СПбУТУиЭ в 2017 году.

В 2017 году было обучено по программам дополнительного профессионального образования 728 человек. Так как анкетирование является добровольным, то в результате для анализа было предоставлено 563 анкеты, что составляет 77,3%. Таким образом, можно говорить о том, что выборка обладает достаточной репрезентативностью.

В ходе мониторинга качества образования были проанализированы группы, обучающиеся по следующим дополнительным профессиональным программам:

- Управление государственными и муниципальными закупками в контрактной системе;
- Управление государственными и муниципальными закупками. Контрактный управляющий;
- Бухгалтерский учет и налогообложение в малом бизнесе;
- Управление персоналом;
- Оценка бизнеса;

- Управление государственными и муниципальными закупками;
- Государственное и муниципальное управление;
- Контрактная система в сфере закупок товаров, работ услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- Применение Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

В процентном соотношении количество слушателей по данным программам представлено на рисунке 1.

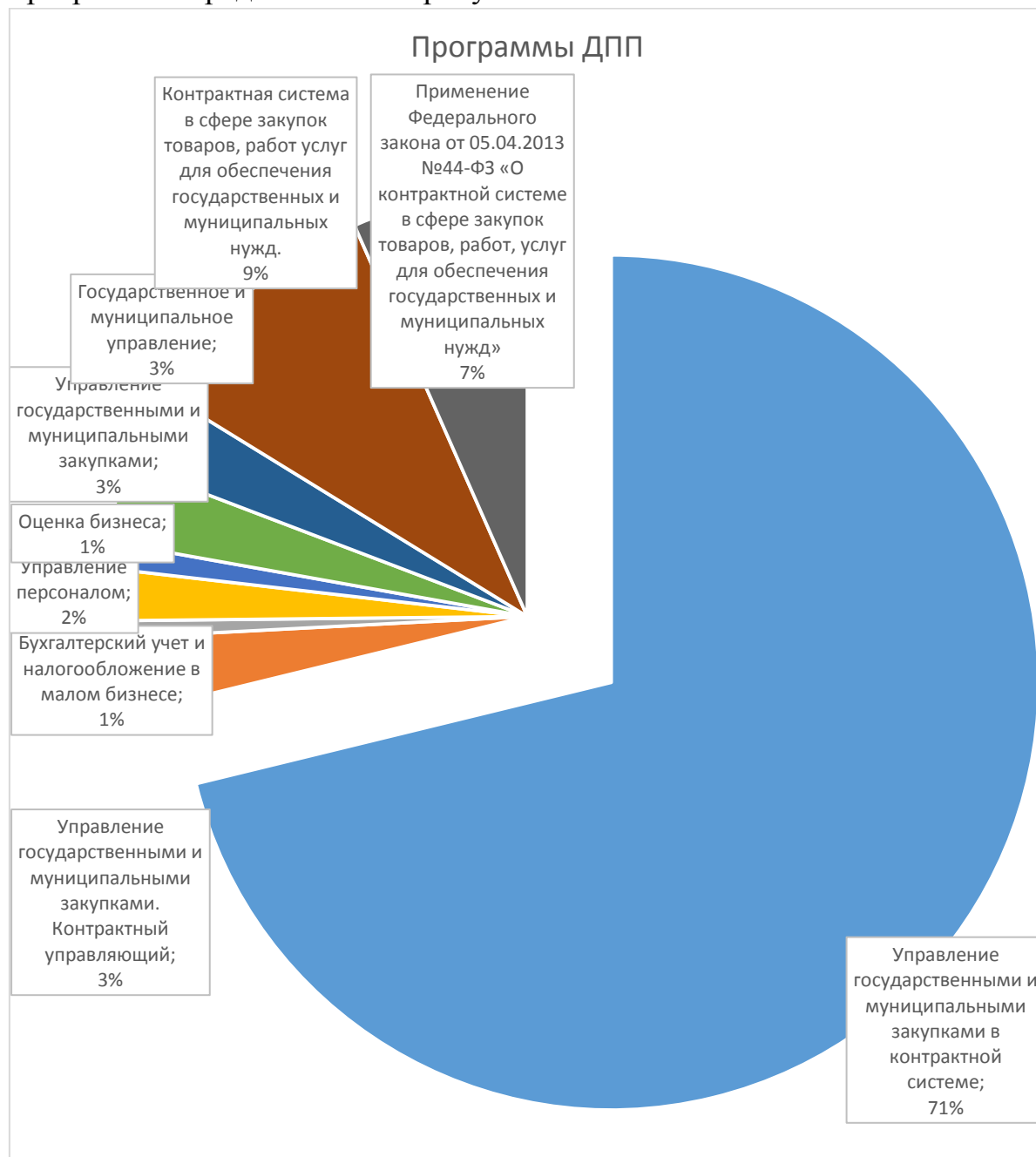
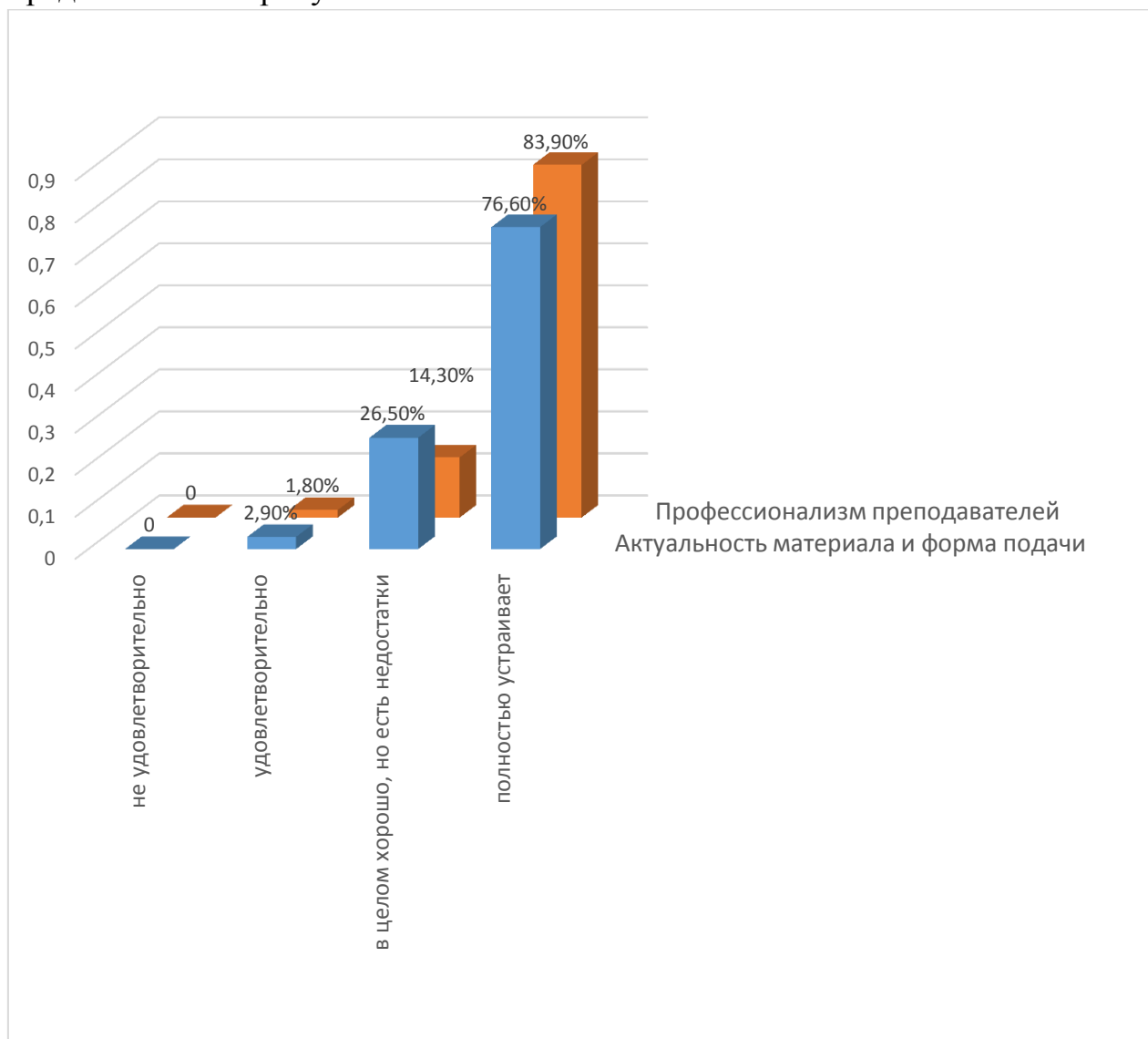


Рисунок 1 – Процентное соотношение слушателей программ дополнительного образования

Основной вопрос качества образовательного процесса, а именно актуальности предлагаемого материала и формы его подачи, показал, что абсолютное большинство слушателей довольны предлагаемым теоретическим и практическим материалом. Аналогичные результаты были показаны и по тому, как слушатели восприняли профессионализм преподавателей, ведущих занятия. Определенные расхождения в оценке предлагаемого учебно-методического материала были вызваны различным уровнем профессиональной подготовки слушателей. Результаты представлены на рисунке 2.



Доброжелательность персонала Центра дополнительного обучения, комфортабельность помещения, в котором проходят занятия и условия для питания, как показал опрос вполне удовлетворяет потребителей.

Определенная неудовлетворенность в отношении питания у потребителей была вызвана недостаточностью ассортимента предлагаемых блюд, относительно качества и чистоты нареканий не было.

Данная проблема в ближайшее время будет решена заключением договора на организацию питания с другим предприятием питания.

Процентное соотношение отзывов потребителей представлено на рисунке 3

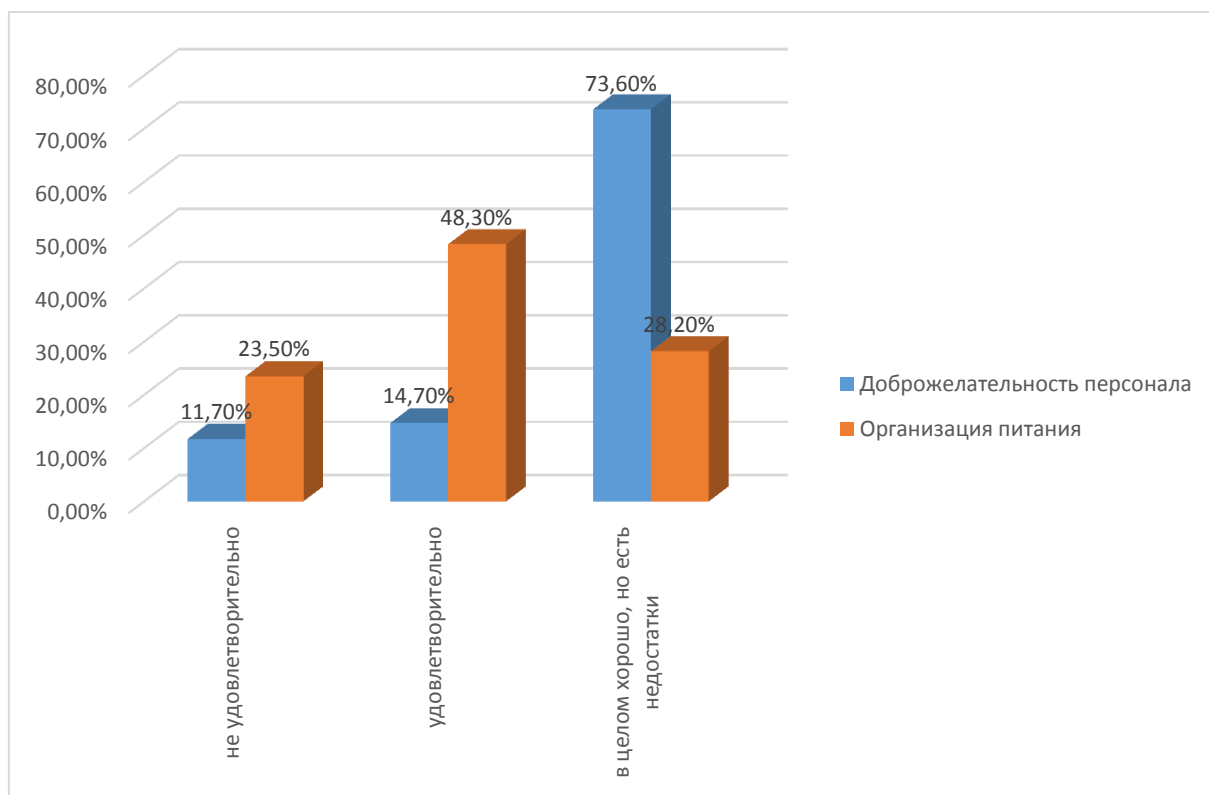


Рисунок 3 – Отношение потребителей образовательных услуг к организации питания и персоналу Центра дополнительного обучения

В ходе проведения мониторинга огромное внимание уделяется материально-техническому оснащению образовательного процесса, который можно разделить на несколько составляющих, например, оснащение учебных аудиторий, предоставление дополнительных учебно-методических ресурсов, информационное обеспечение.

Оснащением учебных аудиторий и наличием доступа к электронным библиотечным ресурсам Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики большинство слушателей остаются довольными. Процентное соотношение ответов на данные вопросы представлено на рисунке 4. В основном определенное недовольство слушателями высказывалось относительно того, что фонд электронной библиотеки содержит литературу по теоретическим вопросам, мало литературы с практико-ориентированной направленностью.



Рисунок 4 – Отношение потребителей к материально-техническому оснащению образовательного процесса

Основные проблемы, как выявил мониторинг мнения потребителей, вызывает недостаточно структурированная информация, представленная на сайте. Процентное соотношение ответов представлено на рисунке 5.



Рисунок 5 – Оценка потребителями полноты представления информации на сайте

На сегодняшний день есть решение руководства Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики о создании нового сайта. В новой версии сайта все высказанные пожелания потребителей обязательно будут учтены.