



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по опросу заинтересованных сторон
Центра иностранных языков ФГБОУ ВО
«КНАГТУ» за 2016/2017 учебный год



Содержание

1 Общие положения.....	3
2 Цель и задачи.....	3
3 Методика исследования.....	4
4 Факторы выбора ЦИЯ.....	5
5 Удовлетворенность обучающихся и их родителей ЦИЯ.....	8
6 Заключение ОМК.....	19
7 Список принятых сокращений.....	21
Приложение А Анкета для обучающихся ЦИЯ	22
Приложение Б Анкета для родителей обучающихся ЦИЯ.....	26



1 Общие положения

1.1 Отдел менеджмента качества в 2016/2017 учебном году провел мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон ЦИЯ КнАГТУ. Мониторинг удовлетворенности проводился в виде раздаточного анкетирования со сплошной выборкой среди родителей и обучающихся ЦИЯ КнАГТУ.

1.2 Центр иностранных языков является структурным подразделением ФГБОУ ВО «КнАГТУ» и предназначен для оказания потребителям услуг дополнительного образования в сфере обучения иностранным языкам.

1.3 В соответствии с п. 8.4 **ГОСТ ISO 9001-2011** (п. 9.1 **ГОСТ ISO 9001-2015**), отдел менеджмента качества провел в 2016/2017 учебном году плановое исследование удовлетворенности Заинтересованных сторон ЦИЯ как целевой категории деятельности университета. Исследование проводилось впервые.

1.4 В таблицах, отражающих данные опроса, зеленым цветом выделены ячейки с самым популярным вариантом ответа.

1.5 Анализ данных исследования представлен в виде аналитического отчета и статистики на сайте www.knastu.ru в разделах «Студентам», «Преподавателям», «Сотрудникам», «Аспирантам и докторантам» подраздел «Социологические исследования».

2 Цель и задачи

2.1 Целью проводимого исследования является повышение уровня удовлетворенности заинтересованных сторон ЦИЯ КнАГТУ:

– установление уровня удовлетворенности обучающихся ЦИЯ качеством и организацией преподавания, психологической атмосферой на курсах ЦИЯ

– установление уровня удовлетворенности родителей обучающихся ЦИЯ качеством и организацией преподавания, которое получает их ребенок, и дальнейшие планы в изучении иностранного языка.

2.2 Заявленная цель потребовала реализовать ряд последовательных задач:

– составить квоты анкетирования для сплошной совокупности исследования по каждому виду заинтересованных сторон ЦИЯ КнАГТУ;

– разработать анкетный материал и провести анкетирование;

– сравнить данные мониторинга текущего года с результатами мониторинга прошлых периодов;

– разработать аналитический отчет по итогам опроса.



3 Методика исследования

3.1 Разработаны два вида анкет, ориентированные на обучающихся ЦИЯ КНАГТУ и их родителей. Текст анкет структурирован по тематическим блокам. Оригиналы анкет представлены в приложениях А, Б.

3.2 При организации и проведении мониторинга использовались следующие методы:

- составление и квотирование выборки исследования;
- раздаточное анкетирование.

3.3 Анкетирование проводилось анонимно, данные мониторинга были обработаны обобщенно. В опросе участвовало:

- 118 обучающихся, что составляет 66 % от общего числа обучающихся;
- 93 родителя, что составляет 84 % от общего числа родителей.

Доля респондентов мониторинга по возрастным категориям представлена в таблице 1 и на рисунке 1.

Таблица 1 - Доля респондентов мониторинга по возрастным категориям, %

Возраст	Обучающиеся
14-17 лет	67,5
18-25 лет	17,5
26-60 лет	15
Более 60 лет	0

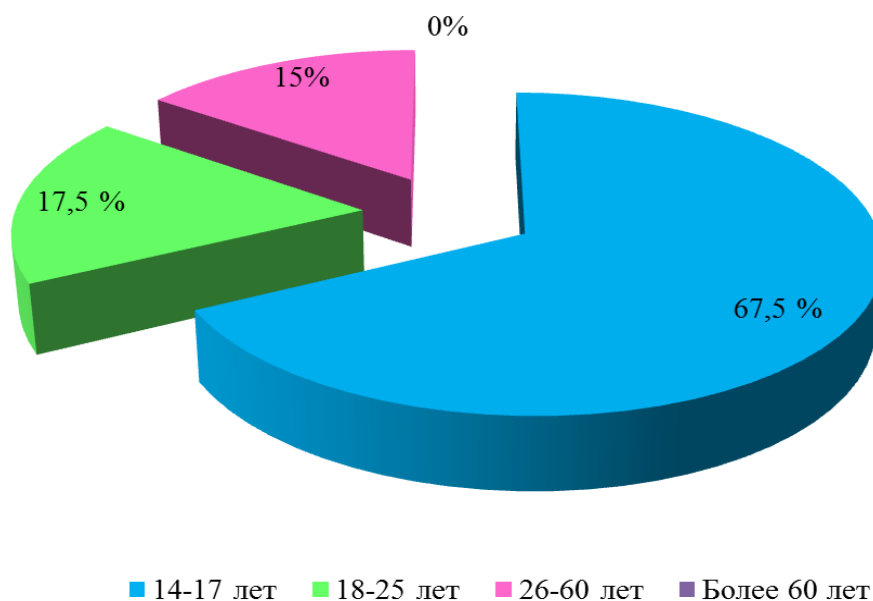


Рисунок 1 - Доля респондентов мониторинга по возрастным категориям



4 Факторы выбора ЦИЯ

4.1 Для того чтобы выяснить основные источники информирования о ЦИЯ среди целевой аудитории, был задан вопрос: «Из каких источников Вы узнали о ЦИЯ?». По результатам опроса (таблица 2) основные источники информации для обучающихся - это друзья, знакомые (38,33 %) и родители (32,5 %), для родителей обучающихся – друзья и знакомые (71,43 %). Из рекламы на телевидении наименьшее число респондентов узнали о ЦИЯ (рисунок 2).

Таблица 2 - Источники информирования о ЦИЯ, %

Из каких источников Вы узнали о ЦИЯ?	Обучающиеся	Родители
От родителей	32,50	-
От своего ребенка	-	5,49
От друзей и знакомых	38,33	71,43
Из рекламы на телевидении	4,17	2,20
Из наружной рекламы	10,83	8,79
На сайте КнаАГТУ	10	8,79

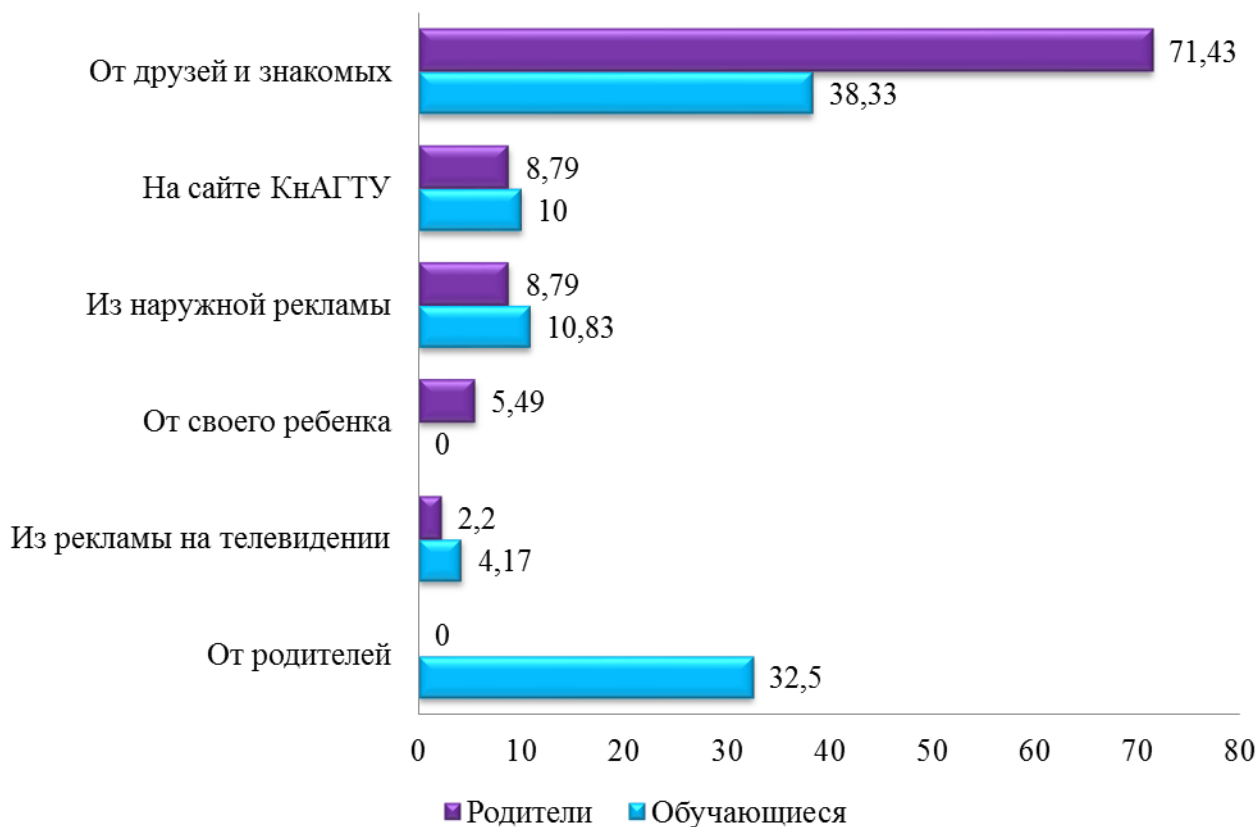


Рисунок 2 - Источники информирования о ЦИЯ



Респондентам было предложено дать свой вариант ответа. В результате получили следующие ответы:

1) от родителей обучающихся:

- от бабушки, бывшего преподавателя КнАГТУ;
- от родителей;
- закончила КнАГТУ и проходила курсы;
- место работы.

2) от обучающихся:

- от родственников;
- в здании 4 корпуса КнАГТУ;
- ходил к педагогу на дополнительные занятия, от туда и узнал;
- ранее обучался, приходило смс от работников ЦИЯ с предложением продолжить обучаться.

4.2 Для определения маркетингового потенциала ЦИЯ, было предложено ответить родителям обучающихся на вопрос: «Что предопределило Ваш выбор обучения в ЦИЯ для обучения ребенка?» и обучающимся - «Что предопределило Ваш выбор обучения в ЦИЯ?» (таблица 3). Приоритетными факторами для обучающихся и их родителей является удобное расположение ЦИЯ, высокая квалификация преподавательского состава, хорошее соотношение цены и качества преподавания. Для обучающихся так же не маловажно мнение родителей по вопросам обучения, а для их родителей мнение друзей и знакомых (рисунок 3).

Структурно данный вопрос имеет полузакрытый вид и предполагает от респондентов свои варианты ответов:

1) родители обучающихся:

- ребенку надо было подтянуть свой английский;
- способность и желание ребенка изучать иностранный язык дополнительно.

2) обучающиеся:

- не знаю;
- я захотел учить английский;
- заставили родители, мама привела;
- личное мнение.



Таблица 3 - Факторы выбора ЦИЯ для обучения, %

	Обучающиеся	Родители
Мнение ребенка	-	19,78
Мнение родителей	30,83	-
Мнение друзей и знакомых	15,83	34,07
Удобное месторасположение ЦИЯ	45	48,35
Квалифицированные преподаватели в ЦИЯ	41,67	47,25
Планирую поступать на специальность/ направление подготовки, связанное с ино- странными языками в КнАГТУ	13,33	-
Только здесь дают знания, которые позволят мне в будущем заниматься любимым делом	18,33	-
Хорошее соотношение цены и качества пре- подавания	33,33	56,04

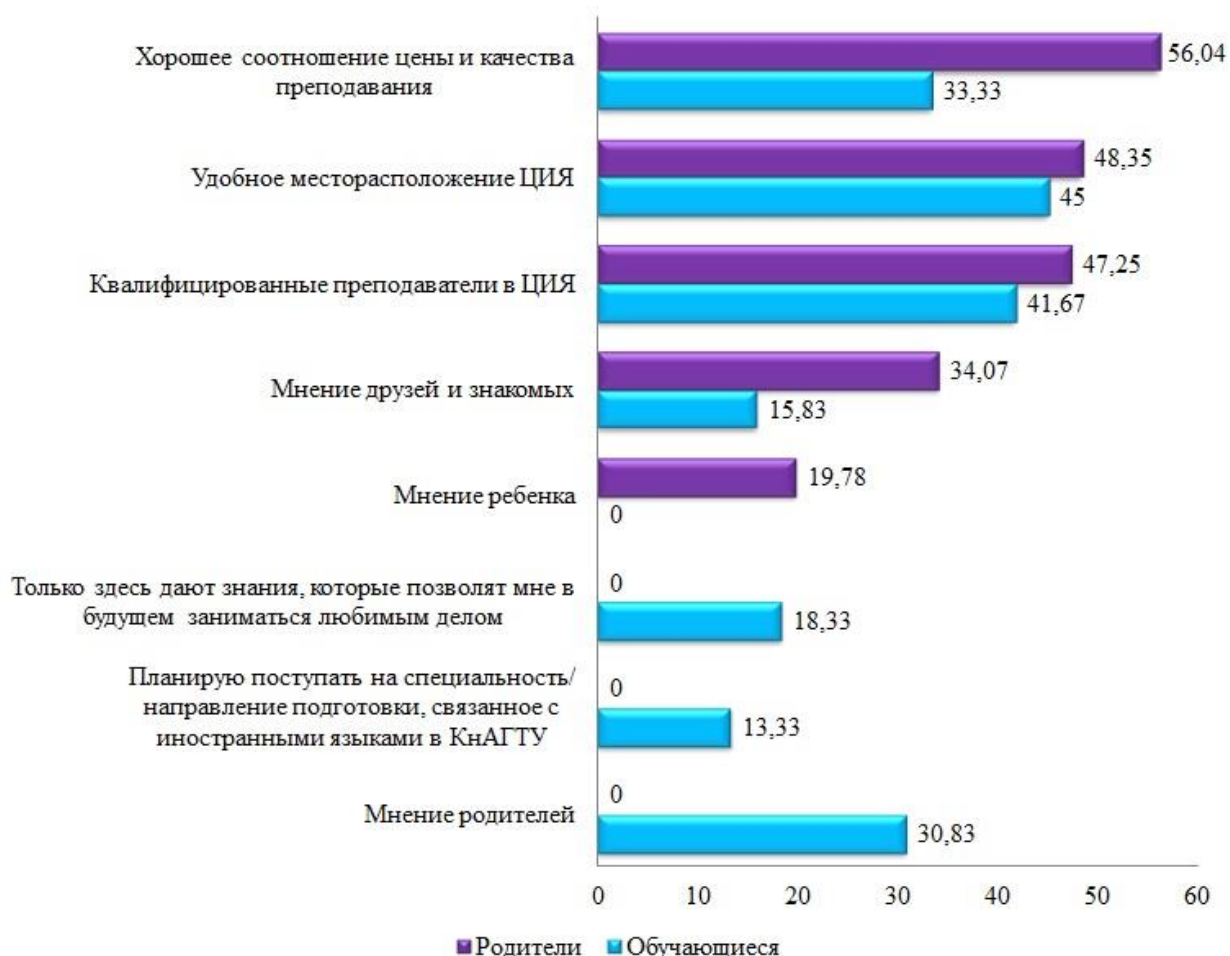


Рисунок 3 - Факторы выбора ЦИЯ для обучения



5 Удовлетворенность обучающихся и их родителей ЦИЯ

Мониторинг удовлетворенности обучающихся и их родителей содержит два аспекта:

- удовлетворенность организацией и качеством преподавания ЦИЯ;
- удовлетворенность качеством образовательных услуг, оказываемых в рамках деятельности ЦИЯ.

5.1 Из таблицы 4 видно, что большинство респондентов полностью удовлетворены, 12,5 % обучающихся и 7,69 % родителей частично удовлетворены организацией преподавания.

Таблица 4 – Удовлетворенность организацией преподавания в ЦИЯ, %

Удовлетворены ли Вы организацией преподавания в ЦИЯ?	Обучающиеся	Родители
Полностью удовлетворен	86,67	86,81
Частично удовлетворен	12,50	7,69
Не удовлетворен вовсе	0	0
Затрудняюсь ответить	0	5,49

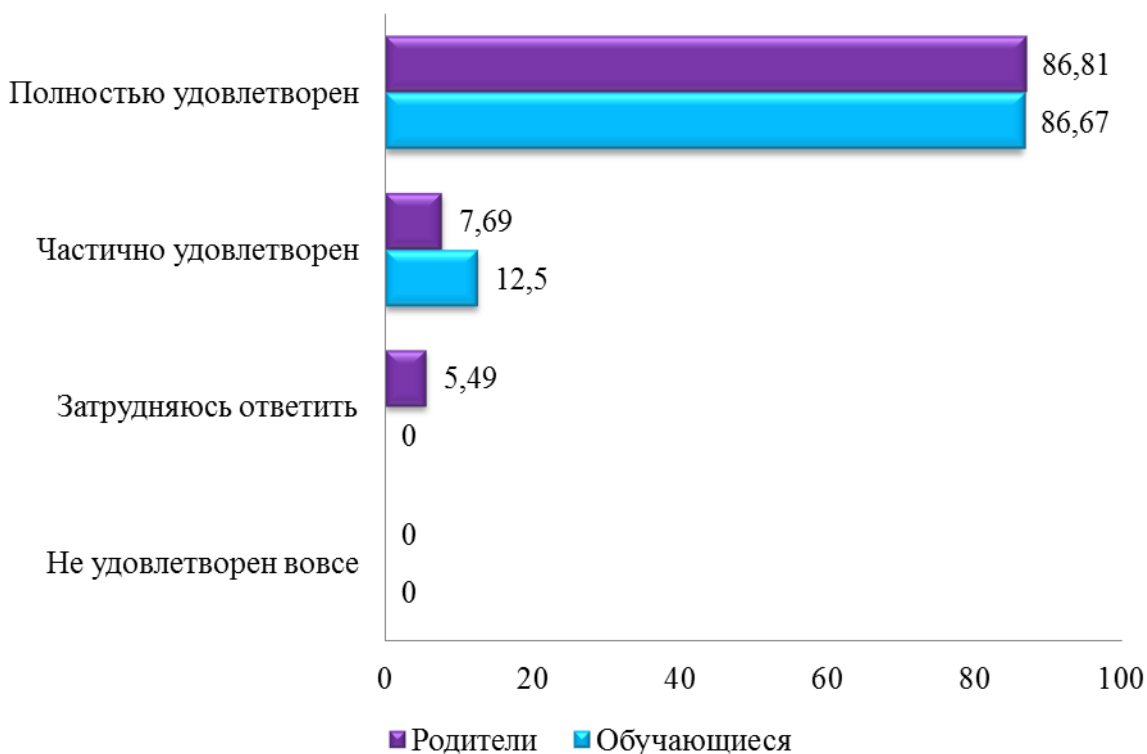


Рисунок 4 – Удовлетворенность организацией преподавания в ЦИЯ



5.2 Из таблицы 5 видно, что большинство респондентов полностью удовлетворены качеством преподавания, 6,67 % обучающихся и 6,59 % родителей частично удовлетворены и лишь 0,83 % обучающихся не удовлетворены вовсе.

Таблица 4 – Удовлетворенность качеством преподавания в ЦИЯ, %

Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в ЦИЯ?	Обучающиеся	Родители
Полностью удовлетворен	91,67	91,21
Частично удовлетворен	6,67	6,59
Не удовлетворен вовсе	0,83	0
Затрудняюсь ответить	0	2,20

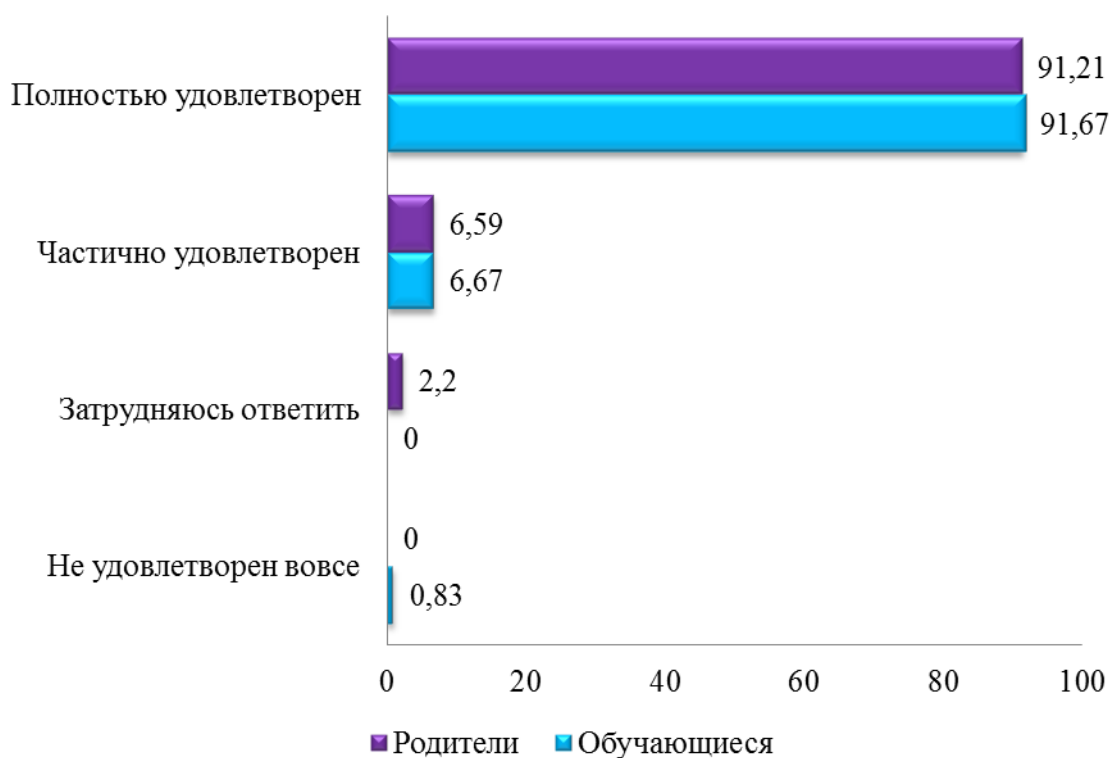


Рисунок 5 - Удовлетворенность качеством преподавания в ЦИЯ

5.3 Удовлетворенность респондентов процессом обучения иностранному языку самым прямым образом влияет на мотивацию изучения иностранного языка, которая, как известно, является одним из важнейших факторов успешности его освоения. Доброжелательность, оказание помощи обучающимся, понимание, терпимость, умение идти навстречу, доходчивое и интересное объяснение материала, умение объяснить сложный материал именно эти качества преподавателя привлекают в занятиях, как обучающихся так и



их родителей (таблица 6, рисунок 6). И наименее важными качествами преподавателя для обучающихся является требовательность, регулярность проверки домашних заданий (4,17 %) и для родителей - объективность преподавателя (2,2 %).

Таблица 6 - Показатели учебного процесса, привлекающие обучающихся и их родителей в ЦИЯ, %

Что Вас привлекает в занятиях в ЦИЯ?	Обучающиеся	Родители
Доброжелательность, оказание помощи обучающимся, понимание, терпимость, умение идти навстречу	56,67	41,76
Доходчивое и интересное объяснение материала, умение объяснить сложный материал	55	58,24
Разнообразные виды работ, игры, конкурсы, интересные задания, просмотр фильмов на иностранном языке, прослушивание аудиозаписей, разнообразие материала, дополнительный материал	24,17	26,37
Непринужденная обстановка на занятии, умение установить контакт с обучающимися, возможность высказать свое мнение	25	19,78
Высокий уровень подготовки преподавателя, профессионализм, компетентность	38,33	34,07
Умение вызвать интерес к иностранному языку	12,5	28,57
Четкость преподавателя в организации занятия	11,67	9,89
Требовательность, регулярность проверки домашних заданий	4,17	23,08
Интенсивность занятий, хороший темп работы, активность и энергичность преподавателя	19,17	14,29
Объективность преподавателя	9,17	2,2
Заинтересованность преподавателя в получении обучающимися знаний	16,67	18,68

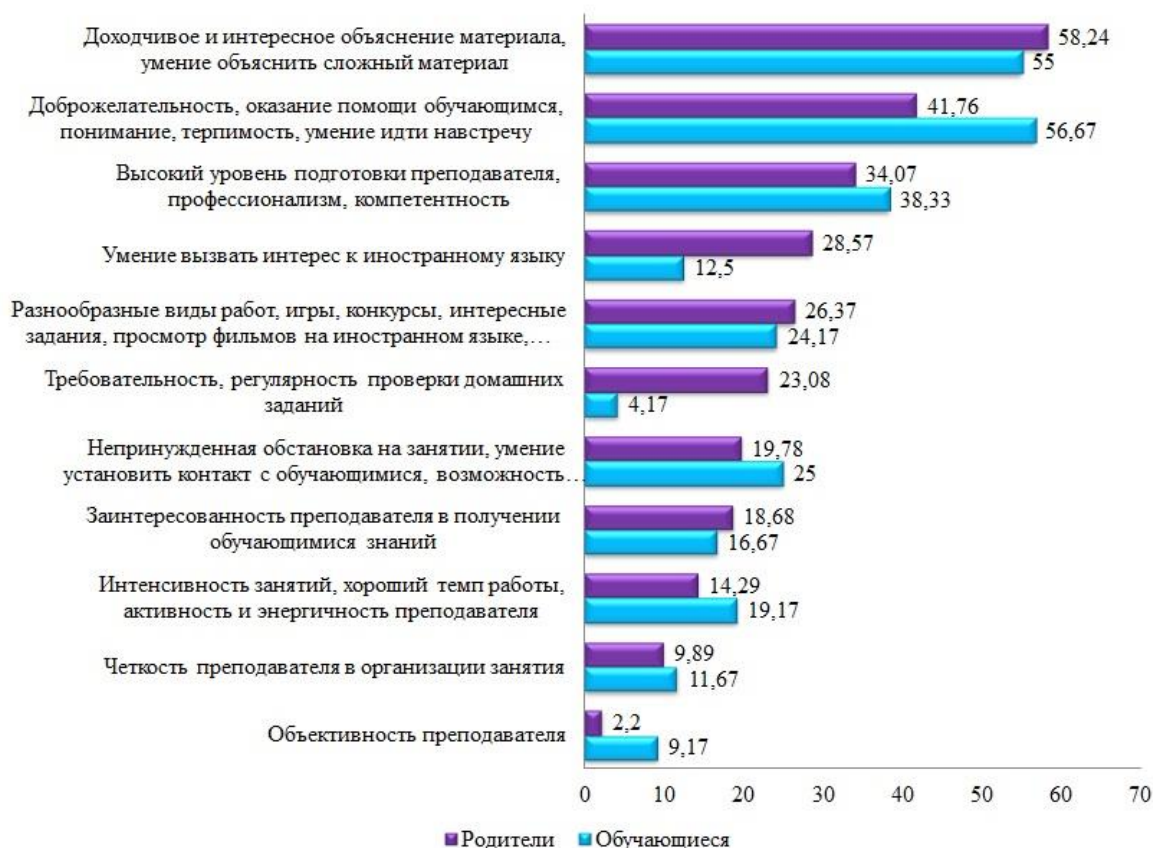


Рисунок 6 - Показатели учебного процесса, привлекающие обучающихся и их родителей в ЦИЯ

5.4 Как видно из таблицы 7, более всего респондентов не удовлетворяет отмена занятий. Родители так же отмечают однообразие занятий, монотонность, скуку (5,49 %) и нетребовательность преподавателя (5,49 %).

Респондентам было предложено дать свой вариант ответа. 87,5 % обучающихся и 82,6 % родителей указали, что их все удовлетворяет. Остальные ответы, которые указали респонденты в свободных ответах, приведены ниже:

Обучающиеся:

- домашние работы;
- временами существуют проблемы с прослушиванием аудиозаписей (необходимо перейти на жесткие носители);
- подача материала может быть лучше, нужно больше разговорных носителей.

Родители обучающихся:

- затрудняюсь ответить (13 %);
- возможно нужно приучать детей к участию в различных олимпиадах.

Процентное соотношение указано от общего количества своих ответов по данному вопросу.



Таблица 7 - Показатели учебного процесса, не удовлетворяющие обучающихся и их родителей в ЦИЯ, %

Что Вас не удовлетворяет в занятиях в ЦИЯ?	Обучающиеся	Родители
Однообразие занятий, монотонность, скука	3,33	5,49
Необъективность оценки знаний	1,67	2,2
Организация занятий	1,67	1,1
Не пунктуальность преподавателя	0	0
Отмена занятий	5,83	6,59
Раздражительность преподавателя, резкость, придирчивость	0,83	0
Нежелание преподавателя помочь обучающемуся	0	1,1
Неумение вызвать интерес к иностранному языку	0,83	0
Неумение преподавателя контактировать с обучающимися	0	2,2
Чрезмерная требовательность преподавателя	0	1,10
Нетребовательность преподавателя	2,5	5,49
Медленный темп работы, медлительность преподавателя	0,83	0

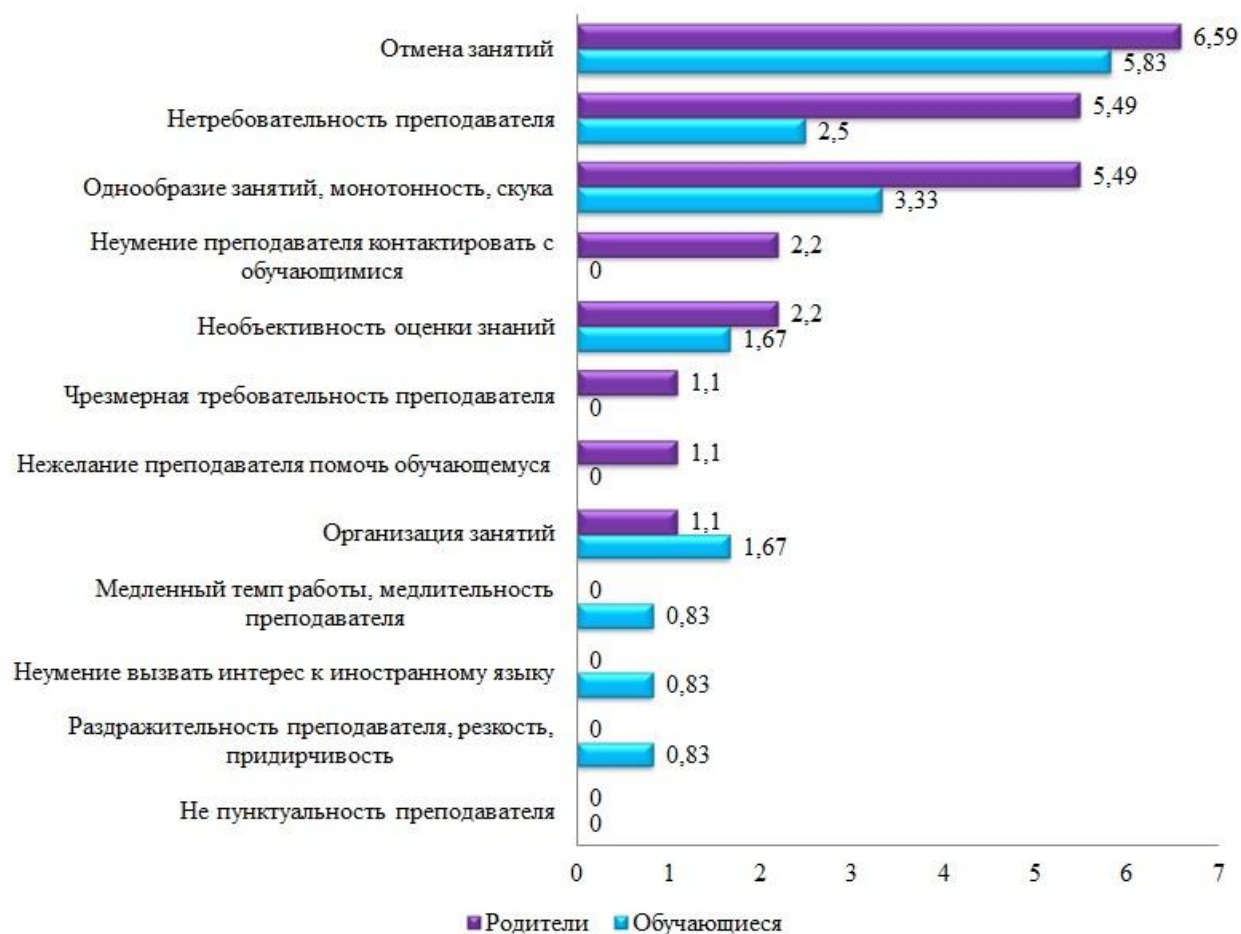


Рисунок 7 - Показатели учебного процесса, не удовлетворяющие обучающихся и их родителей в ЦИЯ

5.5 Высокая оценка психологической атмосферы отражается и в ответах респондентов на вопрос о том, что им больше всего нравится при обучении в ЦИЯ (таблица 8). Обучающиеся выделили учебный процесс в целом (67,5 %), свои учебные результаты (45,83 %) и атмосферу в группе (30,83 %). Престиж учебного заведения менее всего приносит удовлетворение респондентам при обучении в ЦИЯ (рисунок 8).

Структурно данный вопрос имеет полузакрытый вид и предполагает от респондентов свои варианты ответов:

- все супер;
- все;
- хорошо усвоенный материал, преподносят дополнительную информацию.



Таблица 8 – Удовлетворенность обучением в ЦИЯ, %

От чего Вы получаете наибольшее удовлетворение при обучении в ЦИЯ?	Обучающиеся
От своих учебных результатов	45,83
От учебного процесса в целом	67,50
От атмосферы и взаимоотношений в группе	30,83
От взаимоотношений с преподавателями	20,83
От возможности проявить себя, свои способности и умения	19,17
От уровня требований, предъявляемых к нам в ЦИЯ	15
От престижа учебного заведения	6,67



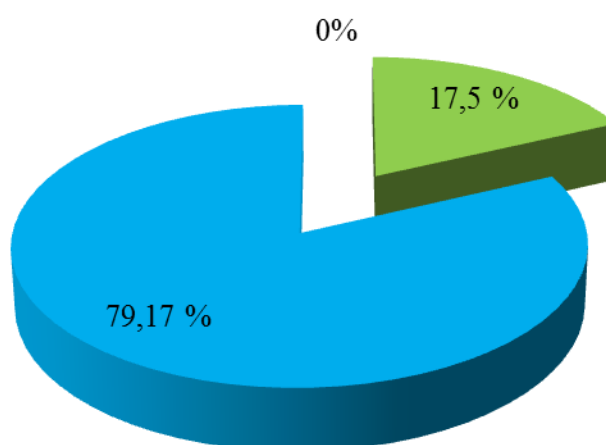
Рисунок 8 – Удовлетворенность обучением в ЦИЯ

5.6 В ЦИЯ среди обучающихся наблюдается благоприятная психологическая атмосфера. 79,17 % респондентов ответили, что в группе у них сложились «в основном теплые, близкие отношения» (таблица 9). Никто из респондентов не оценил отношения как негативные (рисунок 9).



Таблица 9 – Взаимоотношения с обучающимися в группе, %

Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с обучающимися в группе?	Обучающиеся
В основном теплые и близкие	79,17
Чаще холодные и проблемные	0
Затрудняюсь ответить	17,50



- Чаще холодные и проблемные
- Затрудняюсь ответить
- В основном теплые и близкие

Рисунок 9 – Взаимоотношения с обучающимися в группе

5.6 Взаимоотношения обучающихся с преподавателями в основном теплые и близкие, так ответило 89,19 % респондентов (таблица 10). Никто из респондентов не оценил отношения как холодные и проблемные (рисунок 10).

Таблица 10 – Взаимоотношения с преподавателями, %

Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с преподавателями?	Обучающиеся
В основном теплые и близкие	89,17
Чаще холодные и проблемные	0
Затрудняюсь ответить	8,33



Рисунок 10 – Взаимоотношения с преподавателями

5.7 Для определения дальнейших планов респондентов в изучении иностранного языка, было предложено ответить родителям обучающихся на вопрос: «Каковы дальнейшие планы Вашего ребенка в изучении иностранного языка?» и обучающимся - «Каковы Ваши дальнейшие планы в изучении иностранного языка?». Из таблицы 11 видно, что подавляющее большинство продолжит обучение в ЦИЯ и около 3 % планируют перейти в другую школу иностранных языков.

Таблица 11 - Дальнейшие планы респондентов в изучении иностранного языка, %

	Обучающиеся	Родители
Собираюсь(емся) дальше обучаться в ЦИЯ	80	86,81
Собираюсь(емся) перейти в другую школу иностранных языков	1,67	1,10
Не планирую(ем) продолжать обучение иностранным языкам	2,5	0
Затрудняюсь ответить	10	9,89



Рисунок 11 – Дальнейшие планы респондентов в изучении иностранного языка

Структурно данный вопрос имеет полузакрытый вид и предполагает от респондентов свои варианты ответов:

1) родители обучающихся:

- хочется научиться разговорной речи.

2) обучающиеся:

- попробовать обучение в другой школе по другой методике (для поддержания знания языка) этого же уровня Intermediate. Постараться улучшить знания;

- собираюсь изучать иностранный язык в институте.

5.8 В заключении респондентам было предложено написать свои замечания и пожелания к деятельности ЦИЯ в виде свободного ответа:

1) родители обучающихся:

- все устраивает (34,5 %);
- спасибо за занятия, успехов, пожелаем преподавателям творческого роста и дальнейшего сотрудничества с нами, спасибо ЦИЯ, с нетерпением ждем каждый урок (27,6 %);
- принимать деньги за обучение до 18.00;
- поможете лампы в 210 кабинете, пожалуйста, на них пыль и запись о дате с сентября;



- сделать проверку домашнего задания – обязательными, летний лагерь сделать загородным;
- не снижать качество преподавания;
- детям скучно на уроках;
- хочется, чтобы в обучении иностранному языку присутствовало больше разнообразных видов работ;
- проводить открытые уроки;
- я очень довольна обучением в ЦИЯ. Ребенок ходит с удовольствием, всегда в хорошем настроении. Буквально за несколько месяцев обучения, заметен хороший результат. Спасибо!

2) обучающиеся:

- все устраивает, замечаний нет (57,7 %);
- одно время ЦИЯ приглашал для проведения занятий носителя языка. Хотелось бы чтоб данная практика возобновилась. Необязательно на постоянной основе, можно периодически. Возможность общения с представителем другой страны, другой культуры, благоприятно сказывается на изучении английского языка (13,8 %);
- нет старосты в группе;
- жаль только не кормят. Хоть бы кофебрейк организации, чтобы появился буфет;
- хочу больше учебных часов;
- хотелось бы, чтобы преподаватель был более требовательным;
- ремонт в аудитории;
- не останавливаться на достигнутом и двигаться только вперед. Брать лучшие методики обучения и др. центров. Возможно через соц. сети продвигать себя как это делает English First (с предложением онлайн пройти тест). Оснастить аудитории аппаратурой с возможностью подключать твердые носители, чтобы не зависеть от качества CD;
- я бы очень хотела, чтобы было больше занятий, чтобы учитель был более открытым и лояльным. В остальном мне все очень нравится, я собираюсь продолжать и дальше здесь учиться.

Процентное соотношение указано от общего количества своих ответов по данному вопросу.



6 Заключение ОМК

6.1 Исходя из данных о возрастной структуре выборочной совокупности исследования следует вывод о том, что главной потребительской группы образовательных услуг ЦИЯ являются школьники города и их родители

6.2 По мнению респондентов, друзья и знакомые наиболее эффективный источник распространения информации о ЦИЯ. Обучающимся так же не маловажно мнение родителей. Реклама на телевидении не является эффективным методом распространения информации о ЦИЯ. Это следует из того, что на сегодняшнее время реклама на ТВ вызывает у россиян по большей части негативные эмоции. Следовательно, лучший результат будет при размещении информации о ЦИЯ на сайте КнАГТУ или в наружной рекламе.

Учитывая возрастные границы главной потребительской группы ЦИЯ, следует проводить маркетинговые мероприятия с учащимися близлежащих по отношению к КнАГТУ общеобразовательных школ, рассмотреть вопрос об организации филиала ЦИЯ на территории Ленинского округа.

6.3 Для родителей основной причиной выбора места обучения иностранному языку их ребенка является хорошее соотношение цены и качества преподавания (56,04 %), а сами обучающиеся ориентируются на удобное месторасположение ЦИЯ (45 %). Свободные ответы обучающихся и их родителей, говорят о том, что мнение родителей сыграло не маловажную роль на обучение в ЦИЯ.

6.4 Респонденты удовлетворены организацией и качеством преподавания ЦИЯ. Обучающиеся и их родители высоко ценят доброжелательность преподавателя, оказание помощи обучающимся, понимание, терпимость, умение идти навстречу, доходчивое и интересное объяснение материала, умение объяснить сложный материал. Наименьший процент респондентов (обучающихся – 16 %, родителей – 19 %) отметили показатели учебного процесса, не удовлетворяющие их. Один из главных - это отмена занятий. Родители так же отмечают однообразие занятий, монотонность, скуку (5,49 %) и нетребовательность преподавателя (5,49 %). Респонденты в свободных ответах указали:

- временами существуют проблемы с прослушиванием аудиозаписей (необходимо перейти на жесткие носители);
- подача материала может быть лучше, нужно больше разговорных носителей;
- возможно нужно приучать детей к участию в различных олимпиадах.



Среди наиболее часто отмечаемых респондентами показателей учебного процесса, привлекающих и не привлекающих их, находятся практически одни и те же по содержанию, но отличающиеся полярностью показатели. Такие как, однообразие занятий, монотонность, скука и доходчивое, интересное объяснение материала, умение объяснить сложный материал. Это свидетельствует о том, что именно эти факторы в наибольшей степени определяют удовлетворенность респондентов процессом обучения иностранному языку, и именно на них, в первую очередь, преподаватели должны обратить внимание.

6.5 Наибольшее удовлетворение респонденты при обучении в ЦИЯ получают от учебного процесса в целом (67,5 %), своих учебных результатов (45,83 %) и атмосферы в группе (30,83 %). Взаимоотношения между обучающимися и с преподавателями в основном теплые и близкие, так ответило большинство респондентов. В ЦИЯ наблюдается благоприятная психологическая атмосфера.

6.6 В заключении респонденты указали пожелания и замечания к деятельности ЦИЯ:

- приглашать основных носителей языка, больше языковой практики;
- необходим староста в группе;
- оснастить аудитории аппаратурой с возможностью подключать твердые носители, чтобы не зависеть от качества CD;
- сделать проверку домашнего задания – обязательными, летний лагерь сделать загородным;
- проводить открытые уроки;
- хочется, чтобы в обучении иностранному языку присутствовало больше разнообразных видов работ.



7 Список принятых сокращений

ФГБОУ ВО «КНАГТУ» – Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет»;

ISO 9001 — стандарт, устанавливающий требования к системе менеджмента качества (СМК);

ОМК – отдел менеджмента качества;

ЦИЯ – центр иностранных языков .

Отчет составила

Ведущий специалист ОМК

С.А. Герасимова



ПРИЛОЖЕНИЕ А

(справочное)

Анкета для обучающихся в ЦИЯ

Уважаемые обучающиеся ЦИЯ!

Для того, чтобы работа Центра обучения иностранным языкам (далее ЦИЯ) в будущем строилась более продуктивно, просим Вас ответить на вопросы данной анкеты.

Внимательно прочитайте вопрос, варианты ответов и выберите тот вариант, который соответствует Вашему мнению, отметьте его любым символом (галочкой, крестиком и т.п.). Вариант ответа в той графе таблицы, на которую Вы указали символом, и будет Вашим ответом на поставленный вопрос. При необходимости допишите свой вариант ответа.

- 1 Ваш пол:** женский мужской
- 2 Ваш возраст:** 14-17 лет 18-25 лет
 26-60 лет более 60 лет

3 Из каких источников Вы узнали о ЦИЯ? (отметьте подходящий для Вас вариант ответа и/или предложите собственный)

От родителей	
От друзей и знакомых	
Из рекламы на телевидении	
Из наружной рекламы	
На сайте КНАГТУ	
Свой вариант:	

4 Что предопределило Ваш выбор обучения в ЦИЯ?

(выберите не более **трех** вариантов ответа)

Мнение родителей	
Мнение друзей и знакомых	
Удобное месторасположение ЦИЯ	
Квалифицированные преподаватели в ЦИЯ	
Планирую поступать на специальность/направление подготовки, связанное с иностранными языками в КНАГТУ	
Только здесь дают знания, которые позволят мне в будущем заниматься любимым делом	



Хорошее соотношение цены и качества преподавания

Свой вариант:

5 Удовлетворены ли Вы организацией преподавания в ЦИЯ?

(выберите **один** вариант ответа)

Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Не удовлетворен вовсе	
Затрудняюсь ответить	

6 Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в ЦИЯ?

(выберите **один** вариант ответа)

Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Не удовлетворен вовсе	
Затрудняюсь ответить	

7 Что Вас привлекает в занятиях в ЦИЯ?

(выберите не более **трех** вариантов ответа)

Доброжелательность, оказание помощи обучающимся, понимание, терпимость, умение идти навстречу	
Доходчивое и интересное объяснение материала, умение объяснить сложный материал	
Разнообразные виды работ, игры, конкурсы, интересные задания, просмотр фильмов на иностранном языке, прослушивание аудиозаписей, разнообразие материала, дополнительный материал	
Непринужденная обстановка на занятии, умение установить контакт с обучающимися, возможность высказать свое мнение	
Высокий уровень подготовки преподавателя, профессионализм, компетентность	
Умение вызвать интерес к иностранному языку	
Четкость преподавателя в организации занятия	
Требовательность, регулярность проверки домашних заданий	
Интенсивность занятий, хороший темп работы, активность и энергичность преподавателя	
Объективность преподавателя	
Заинтересованность преподавателя в получении обучающимися знаний	
Свой вариант:	



8 Что Вас не удовлетворяет в занятиях в ЦИЯ?

(выберите не более **трех** вариантов ответа)

Однообразии занятий, монотонность, скука	
Необъективность оценки знаний	
Организация занятий	
Не пунктуальность преподавателя	
Отмена занятий	
Раздражительность преподавателя, резкость, придирчивость	
Нежелание преподавателя помочь обучающемуся	
Неумение вызвать интерес к иностранному языку	
Неумение преподавателя контактировать с обучающимися	
Чрезмерная требовательность преподавателя	
Нетребовательность преподавателя	
Медленный темп работы, медлительность преподавателя	
Свой вариант:	

9 От чего Вы получаете наибольшее удовлетворение при обучении в ЦИЯ? (укажите не более **трех** вариантов ответа)

От своих учебных результатов	
От учебного процесса в целом	
От атмосферы и взаимоотношений в группе	
От взаимоотношений с преподавателями	
От возможности проявить себя, свои способности и умения	
От уровня требований, предъявляемых к нам в ЦИЯ	
От престижа учебного заведения	
Свой вариант:	

10 Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с обучающимися в группе? (выберите **один** вариант ответа)

В основном теплые и близкие	
Чаще холодные и проблемные	
Затрудняюсь ответить	

11 Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с преподавателями? (выберите **один** вариант ответа)

В основном теплые и близкие	
Чаще холодные и проблемные	
Затрудняюсь ответить	



12 Каковы Ваши дальнейшие планы в изучении иностранного языка?
(выберите **один** вариант ответа)

Собираюсь дальше обучаться в ЦИЯ	
Собираюсь перейти в другую школу иностранных языков	
Не планирую продолжать обучение иностранным языкам	
Затрудняюсь ответить	
Свой вариант:	

13 Укажите Ваш социальный статус? (выберите **один** вариант ответа)

Школьник	
Студент КНАГТУ	
Студент другого учебного заведения	
Работающий/служащий	
Домохозяйка/безработный	
Свой вариант:	

14 Напишите Ваши замечания и пожелания к деятельности ЦИЯ (напишите **свой** вариант ответа)

Спасибо за участие в анкетировании!



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(справочное)

Анкета для родителей обучающихся в ЦИЯ

Уважаемые родители!

Для того, чтобы работа Центра обучения иностранным языкам (далее ЦИЯ) в будущем строилась более продуктивно, просим Вас ответить на вопросы данной анкеты.

Внимательно прочитайте вопрос, варианты ответов и выберите тот вариант, который соответствует Вашему мнению, отметьте его любым символом (галочкой, крестиком и т.п.). Вариант ответа в той графе таблицы, на которую Вы указали символом, и будет Вашим ответом на поставленный вопрос. При необходимости допишите свой вариант ответа.

1 Возраст ребенка: до 6 лет 7-10 лет 11-14 лет

2 Из каких источников Вы узнали о ЦИЯ? (отметьте подходящий для Вас вариант ответа и/или предложите собственный)

От своего ребенка	
От друзей и знакомых	
Из рекламы на телевидении	
Из рекламы на радио	
Из наружной рекламы	
На сайте КНАГТУ	
Свой вариант:	

3 Что предопределило Ваш выбор ЦИЯ для обучения ребенка?
(выберите не более **трех** вариантов ответа)

Мнение ребенка	
Мнение друзей и знакомых	
Удобное месторасположение ЦИЯ	
Квалифицированные преподаватели в ЦИЯ	
Хорошее соотношение цены и качества преподавания	
Свой вариант:	



4 Удовлетворены ли Вы организацией преподавания в ЦИЯ?

(выберите **один** вариант ответа)

Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Не удовлетворен вовсе	
Затрудняюсь ответить	

5 Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в ЦИЯ?

(выберите **один** вариант ответа)

Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Не удовлетворен вовсе	
Затрудняюсь ответить	

6 Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с преподавателями?

(выберете **один** вариант ответа)

В основном теплые и близкие	
Чаще холодные и проблемные	
Затрудняюсь ответить	

7 Что Вас привлекает в занятиях в ЦИЯ?

(выберите не более **трех** вариантов ответа)

Доброжелательность, оказание помощи обучающимся, понимание, терпимость, умение идти навстречу	
Доходчивое и интересное объяснение материала, умение объяснить сложный материал	
Разнообразные виды работ, игры, конкурсы, интересные задания, просмотр фильмов на иностранном языке, прослушивание аудиозаписей, разнообразие материала, дополнительный материал	
Непринужденная обстановка на занятии, умение установить контакт с обучающимися, возможность высказать свое мнение	
Высокий уровень подготовки преподавателя, профессионализм, компетентность	
Умение вызвать интерес к иностранному языку	
Четкость преподавателя в организации занятия	
Требовательность, регулярность проверки домашних заданий	
Интенсивность занятий, хороший темп работы, активность и энергичность преподавателя	
Объективность преподавателя	



Заинтересованность преподавателя в получении обучающимися знаний	
Свой вариант:	

8 Что Вас не удовлетворяет в занятиях в ЦИЯ?

(выберите не более **трех** вариантов ответа)

Однообразие занятий, монотонность, скука	
Необъективность оценки знаний	
Организация занятий	
Не пунктуальность преподавателя	
Отмена занятий	
Раздражительность преподавателя, резкость, придирчивость	
Нежелание преподавателя помочь обучающемуся	
Неумение вызвать интерес к иностранному языку	
Неумение преподавателя контактировать с обучающимися	
Чрезмерная требовательность преподавателя	
Нетребовательность преподавателя	
Медленный темп работы, медлительность преподавателя	
Свой вариант:	

9 Каковы дальнейшие планы Вашего ребенка в изучении иностранного языка? (выберите **один** вариант ответа)

Собираемся дальше обучаться в ЦИЯ	
Собираемся перейти в другую школу иностранных языков	
Не планируем продолжать обучение иностранным языкам	
Затрудняюсь ответить	
Свой вариант:	

10 Укажите социальный статус ребенка?

(выберите **один** вариант ответа)

Дошкольник	
Школьник	
Свой вариант:	



11 Напишите Ваши замечания и пожелания к деятельности ЦИЯ (*напишите свой вариант ответа*)

Спасибо за участие в анкетировании!