



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
по мониторингу обучающихся  
Подготовительных курсов  
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 ПО .....	5
5 Удовлетворенность обучающихся подготовительных курсов.....	7
6 Морально-психологическая атмосфера .....	12
7 Цель поступления респондентов на подготовительное отделение.....	13
8 Заключение ОМК .....	16
9 Список принятых сокращений.....	17
Приложение А Анкета для обучающихся ПО.....	18



## 1 Общие положения

1.1 Отдел менеджмента качества в 2016/2017 учебном году провел мониторинг удовлетворенности обучающихся подготовительного отделения КнАГТУ. Мониторинг удовлетворенности проводился в виде раздаточного анкетирования со сплошной выборкой среди обучающихся подготовительного отделения КнАГТУ.

1.2 Подготовительное отделение (далее - ПО) является структурным подразделением ФГБОУ ВО «КнАГТУ» и предназначен для повышения общеобразовательной подготовки граждан РФ и граждан иностранных государств для обучения в КнАГТУ и других учебных заведениях России.

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 обучающихся ПО как целевой категории деятельности университета.

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](http://www.knastu.ru) в разделах «Студентам», «Преподавателям», «Сотрудникам», «Аспирантам и докторантам» подраздел «Социологические исследования».

## 2 Цель и задачи

2.1 Целью проводимого исследования является установление уровня удовлетворенности обучающихся ПО качеством и организацией преподавания, психологической атмосферой на подготовительных курсах.

2.2 Заявленная цель потребовала реализовать ряд последовательных задач:

- составить квоты анкетирования для сплошной совокупности исследования;
- 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 Текст анкеты структурирован по двум тематическим блокам. Первый блок отражает вопросы управления удовлетворенностью слушателей, второй блок – вопросы управления маркетинговой деятельностью подготовительных курсов. Оригинал анкеты представлен в приложении А.

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: 61 человек, что составляет 55,5 % от общего числа обучающихся.

Доля респондентов мониторинга по возрастным категориям представлена в таблице 1 и на рисунке 1. Из рисунка 1 видно, что основная доля обучающихся ПО от 14 до 17 лет.

Таблица 1 - Доля респондентов мониторинга по возрастным категориям, %

<b>Возраст</b>	<b>Доля респондентов</b>
14-17 лет	59,02
18-25 лет	34,43
более 25 лет	4,92

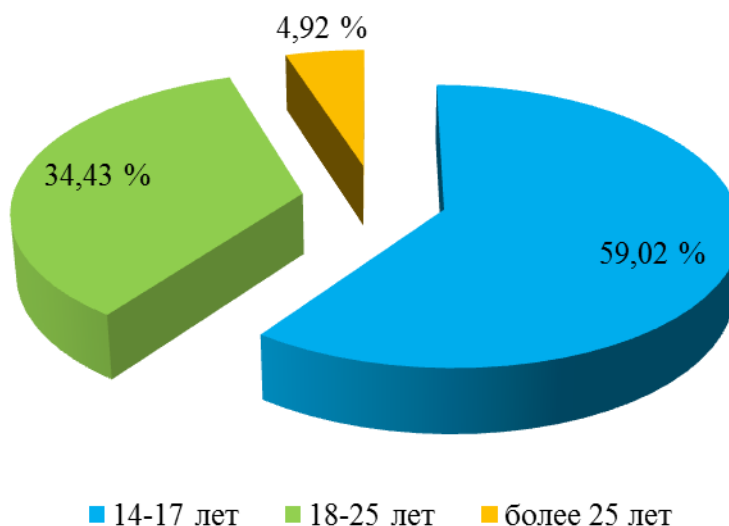


Рисунок 1 - Доля респондентов мониторинга по возрастным категориям



## 4 Факторы выбора ПО

В ходе анкетирования выявлены:

- основные источники информирования о подготовительных курсах КНАГТУ среди целевой аудитории и потенциал убедительности;
- убедительность источника информации в сознании обучающихся курсов.

4.1 Для того чтобы выяснить основные источники информирования о ПО среди целевой аудитории, был задан вопрос: «Из каких источников Вы узнали о подготовительных курсах?». По результатам опроса (таблица 2) основные источники информации для обучающихся - это друзья, знакомые (37,7 %) и родители (29,51 %). От преподавателей подготовительных курсов наименьшее число респондентов узнали о ПО (рисунок 2).

Таблица 2 - Источники информирования о ПО, %

<b>Из каких источников Вы узнали о подготовительных курсах?</b>	<b>Обучающиеся</b>
От родителей	29,51
От друзей или знакомых	37,7
От учителей в школе	16,39
От представителей университета, проводивших профориентацию	16,39
От преподавателей подготовительных курсов	1,64
На Дне открытых дверей, проводимом университетом	9,84
Из буклета о КНАГТУ	19,67
Из средств массовой информации (газеты, телевидение)	3,28
Из рекламной информации на сайте КНАГТУ	14,75
Из информации, размещенной в группах КНАГТУ в соцсетях	16,39



Рисунок 2 - Источники информирования о ПО

4.2 Для определения маркетингового потенциала ПО, было предложено ответить обучающимся на вопрос: «Что предопределило Ваш выбор обучения на подготовительных курсах?» (таблица 3). Приоритетными факторами для обучающихся является хорошее соотношение цены и качества преподавания, так же не маловажно мнение родителей и удобное расположение курсов (рисунок 3).

Таблица 3 - Факторы выбора ПО для обучения, %

Что предопределило Ваш выбор обучения на подготовительных курсах?	Обучающиеся
Мнение родителей	37,7
Мнение друзей и знакомых	13,11
Мнение школьных учителей	9,84
Удобное месторасположение курсов	22,95
Хорошее соотношение цены и качества преподавания	55,74

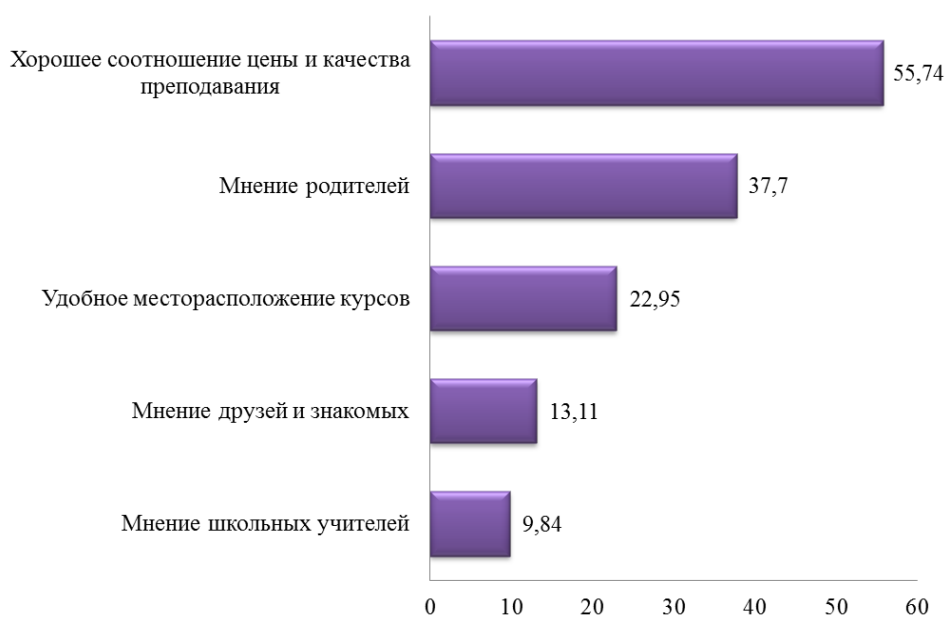


Рисунок 3 - Факторы выбора ПО для обучения

## 5 Удовлетворенность обучающихся подготовительных курсов

Мониторинг удовлетворенности обучающихся содержит два аспекта:

- удовлетворенность организацией курсов;
- удовлетворенность качеством образовательных услуг, оказываемых в рамках подготовительных курсов.

5.1 Из таблицы 4 видно, что большинство респондентов полностью удовлетворены организацией проведения занятий на подготовительных курсах. Отсутствуют обучающиеся, кого полностью не устраивает организация проведения занятий (рисунок 4).

Таблица 4 – Удовлетворенность организацией преподавания в ПО, %

Дайте оценку организации проведения занятий на подготовительных курсах	Обучающиеся
Организацией удовлетворен, претензий нет	85,25
Организацией удовлетворен, однако есть претензии	14,75
Неудовлетворительная организация преподавания	0
Затрудняюсь ответить	0



Рисунок 4 – Удовлетворенность организацией преподавания в ПО

5.2 Из таблицы 5 видно, что большинство респондентов полностью удовлетворены качеством изложения учебного материала и претензий у них нет, а у 16,39 % обучающихся есть претензии. Однако нет обучающихся, кто не удовлетворен качеством изложения учебного материала (рисунок 5).

Таблица 5 – Удовлетворенность изложения учебного материала в ПО, %

Дайте оценку доступности изложения учебного материала на подготовительных курсах	Обучающиеся
Качеством удовлетворен, претензий нет	80,33
Качеством удовлетворен, однако есть претензии	16,39
Неудовлетворительное качество изложения учебного материала	0
Затрудняюсь ответить	1,64





Рисунок 5 - Удовлетворенность изложения учебного материала в ПО

5.3 Качественная подготовка к сдаче ЕГЭ слушателей является одной из целей подготовительного отделения. Из таблицы 6 видно, что большинство респондентов полностью удовлетворены качеством разбора заданий ЕГЭ и претензий у них нет, а у 18,03 % обучающихся есть претензии. Однако нет обучающихся, кто не удовлетворен качеством разбора заданий ЕГЭ (рисунок 6).

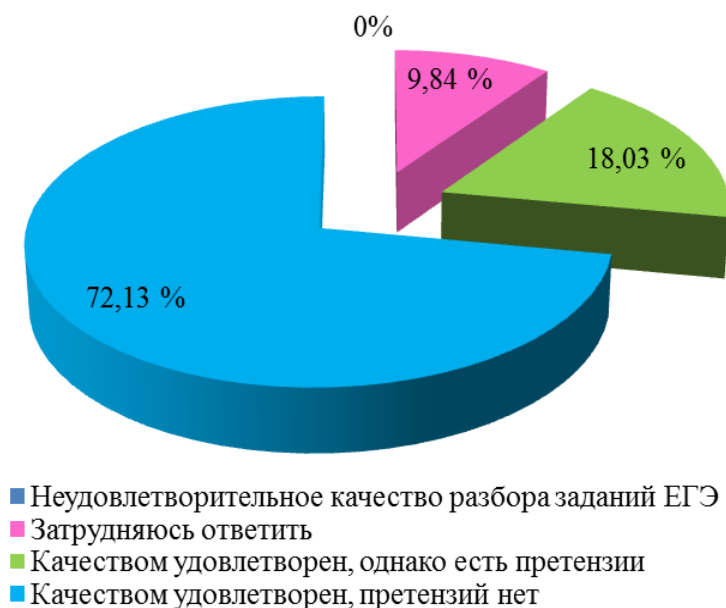


Рисунок 6 – Удовлетворенность качеством разбора заданий ЕГЭ на подготовительных курсах



Таблица 6 - Удовлетворенность качеством разбора заданий ЕГЭ  
на подготовительных курсах, %

Дайте оценку качеству разбора заданий ЕГЭ на подготовительных курсах	Обучающиеся
Качеством удовлетворен, претензий нет	72,13
Качеством удовлетворен, однако есть претензии	18,03
Неудовлетворительное качество разбора заданий ЕГЭ	0
Затрудняюсь ответить	9,84

5.4 Благодаря посещению подготовительных курсов уровень подготовки, по мнению респондентов, улучшился (72,13 %). И нет обучающихся, кто считает, что уровень подготовки скорее ухудшился, чем улучшился (рисунок 7).

Таблица 7- Влияние подготовительных курсов на уровень подготовки, %

Оцените насколько изменился уровень Вашей подготовки благодаря посещению подготовительных курсов?	
Улучшился	72,13
Скорее улучшился, чем ухудшился	26,23
Скорее ухудшился, чем улучшился	0
Не изменился	1,64



Рисунок 7 – Влияние подготовительных курсов на уровень подготовки



5.5 При обучении на подготовительных курсах 36 % респондентов отметили, что не сталкивались с трудностями. Для 32 % обучающихся материал был сложный из-за недостатка опыта в данном виде деятельности, 9 % отметили, что при обучении им мешала лень (процентное соотношение указано от общего количества своих ответов по данному вопросу). Остальные ответы, которые указали респонденты, приведены ниже:

- пришлось покупать специальное оборудование;
- расстояние до места жительства. Ускоренный процесс получения информации;
- затрудняюсь ответить.

## 6 Морально-психологическая атмосфера

Психологическая атмосфера состоит из отношений между обучающимися и между обучающимся и преподавателем. В ПО среди обучающихся наблюдается благоприятная психологическая атмосфера, как отмечают респонденты «Отношения ровные» (таблица 8). 18,03 % респондентов ответили, что в группе у них теплые и близкие отношения. Взаимоотношения обучающихся с преподавателями в основном теплые и близкие, так ответило 50,82 % респондентов и отношения ровные – 42,62 %. Никто из респондентов не оценил отношения как холодные и проблемные (рисунок 8). Большой процент респондентов затруднился в ответе, оценивая отношения в группе.

Таблица 8 – Взаимоотношения с обучающимися в группе, %

<b>Как Вы оцениваете свои взаимоотношения</b>	<b>С обучающимися</b>	<b>С преподавателями</b>
В основном теплые и близкие	18,03	50,82
Отношения ровные	59,02	42,62
Чаще холодные и проблемные	0	0
Затрудняюсь ответить	21,31	6,56

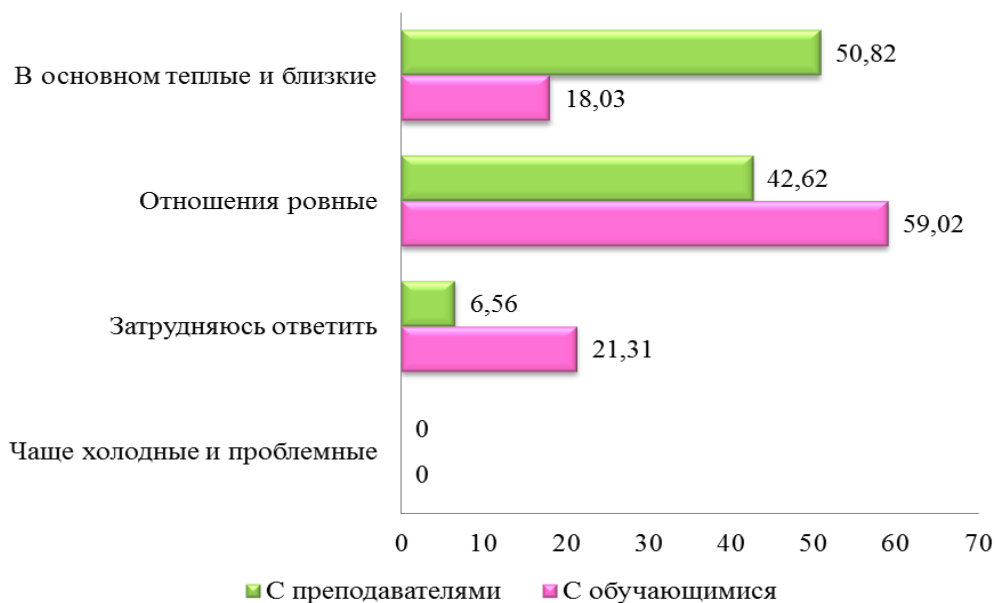


Рисунок 8 – Взаимоотношения с обучающимися в группе и с преподавателями

## 7 Цель поступления респондентов на подготовительное отделение

7.1 Для определения дальнейших планов респондентов после окончания курсов, был задан вопрос «Планируете ли Вы поступление в КнАГТУ?». Больше половины респондентов планируют дальнейшее поступление в КнАГТУ (57,38 %) и ¼ еще не определились с выбором (рисунок 9, таблица 9).

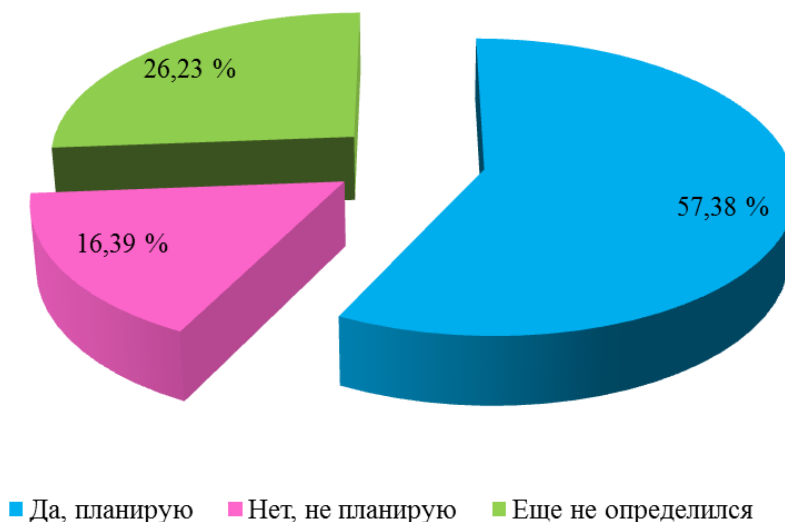


Рисунок 9 – Дальнейшие планы респондентов



Таблица 9 - Дальнейшие планы респондентов, %

Планируете ли Вы поступление в КнАГТУ?	Обучающиеся
Да, планирую	57,38
Нет, не планирую	16,39
Еще не определился	26,23

7.2 Для респондентов, планирующих поступать в КнАГТУ, был задан вопрос, касающийся выбора направления подготовки (специальности). На данный вопрос ответили обучающиеся, которые планируют поступать и кто еще не определился в выборе места дальнейшего обучения (рисунок 10). По результатам опроса наибольший процент (65,57 %) точно знают, что будут поступать на техническое направление подготовки (специальности), 16,39 % еще не определились с конкретным направлением подготовки (специальностью). В настоящее время гуманитарное направление подготовки (специальность) не популярно, его выбрали 6,56 % респондентов (таблица 10).



Рисунок 10 - Выбор направления подготовки (специальности), %



Таблица 10 - Выбор направления подготовки (специальности), %

<b>На какое направление подготовки (специальности) Вы, планируете поступать в КнАГТУ?</b>	
Еще не определились с конкретным направлением подготовки (специальностью)	16,39
Еще не определились, но точно знаем, что на техническое направление подготовки (специальность) (самолетостроение, кораблестроение, химические технологии, программирование и т.п)	65,57
Еще не определились, но точно знаем, что на гуманитарное направление подготовки (специальность) (лингвистика, юриспруденция и т.п.)	6,56

Структурно данный вопрос имеет полузакрытый вид и предполагает от респондентов свои варианты ответов. 70 % обучающихся указали, что планируют поступление на факультет кадастра и строительства:

- дизайн архитектурной среды (40 %);
- кадастры и землеустройство;
- строительство.

Остальные ответы, которые указали респонденты в свободных ответах, приведены ниже:

- не поступаю;
- не планирую;
- ИКПМТО.

Процентное соотношение указано от общего количества своих ответов по данному вопросу

7.3 Для выявления причин, по которым респонденты не планируют поступать в КнАГТУ, был задан вопрос предполагающий свободный ответ. 50 % обучающихся указали, что планируют переезжать в другой город (низкий уровень жизни города, плохой климат, плохие перспективы, так как здесь нет возможностей). Остальные ответы, которые указали респонденты в свободных ответах, приведены ниже:

- уже есть;
- не поступаю;
- я планирую пойти на военного;
- в данном вузе нет нужного мне направления;
- есть другой университет;
- затрудняюсь ответить;
- потому что, данный университет не подходит для моего дальнейшего образования.

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



7.4 В заключении респондентам было предложено написать свои пожелания к деятельности ПО в виде свободного ответа:

- делать разборы самих заданий ЕГЭ чаще;
- побольше квалифицированных специалистов;
- чтобы в кабинетах был Wi-Fi;
- побольше отвлеченных разговоров;
- это хорошо, что университет дает такую возможность. Хороший способ улучшить свои знания и подготовиться к ЕГЭ;
- больше времени;
- желаю, чтобы подготовительные курсы продолжали свою деятельность;
- пожеланий нет;
- так держать;
- все хорошо;
- успехов и удачи;
- чтобы у вас все было хорошо;
- затрудняюсь ответить.

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

## **8 Заключение ОМК**

8.1 В анкетировании приняли участие 61 респондент, что составило 55,5 % от общего числа обучающихся подготовительного отделения. Из них основная доля обучающихся ПО от 14 до 17 лет (59 %). Учитывая возрастные границы главной потребительской группы ПО, следует проводить маркетинговые мероприятия с учащимися близлежащих по отношению к КНАГТУ общеобразовательных школ.

8.2 Способность быть источником информации, по данным анкетирования, не совпадает со способностью быть для целевой аудитории исследования источником убеждения. По мнению респондентов, друзья и знакомые наиболее эффективный источник распространения информации о ПО. Обучающимся, так же не маловажно мнение родителей. Реклама на телевидении и преподаватели подготовительных курсов не является эффективным методом распространения информации о ПО. В свою очередь окончательный выбор респонденты сделали, руководствуясь хорошим соотношением цены и качества преподавания (55,74 %) и мнением родителей (37,7 %). Коммуникативная среда респондентов динамична, ориентирована в силу психолого-возрастных характеристик на сверстников, поэтому друзья и знакомые являются преобладающим источником информации, но недостаточны в качестве источника убеждения при управлении маркетинговой деятельностью подготовительных курсов.



8.3 Респонденты удовлетворены организацией проведения занятий, доступности изложения учебного материала, у 15% обучающихся есть некоторые претензии. Однако нет обучающихся, кто не удовлетворен этими показателями учебного процесса.

8.4 Благодаря посещению подготовительных курсов уровень подготовки, по мнению респондентов, улучшился и большинство респондентов удовлетворены качеством разбора заданий ЕГЭ.

8.5 На вопрос «С какими трудностями Вам пришлось столкнуться при обучении на подготовительных курсах?» 1/3 респондентов ответило, что не сталкивались с трудностями, для еще 1/3 материал был сложный из-за недостатка опыта в данном виде деятельности. Так же был труден «Ускоренный процесс получения информации».

8.6 Психологическая атмосфера при обучении на подготовительных курсах состоит из отношений между обучающимися и между обучающимся и преподавателем. В основном наблюдается благоприятная психологическая атмосфера. Но стоит отметить, что отношения с преподавателями оцениваются выше, чем между обучающимися.

8.7 По результатам опроса 57,38 % респондентов планируют поступить в КнАГТУ. Наибольший процент (65,57 %) точно знают, что будут поступать на техническое направление подготовки (специальности), указывая направления находящиеся на факультете кадастра и строительства.

Нежелание у другой части обучающихся поступать в КнАГТУ связано с их жизненными планами на переезд в другие города, либо нет специальности, которой хотелось бы заниматься, либо с получением военного образования.

8.8 В заключении респонденты указали пожелания и замечания к деятельности ПО:

- делать разборы самих заданий ЕГЭ чаще;
- побольше квалифицированных специалистов;
- чтобы в кабинетах был Wi-Fi;
- побольше отвлеченных разговоров.

## **9 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);

**ЕГЭ** – единый государственный экзамен;





**ИКПМТО** – институт компьютерного проектирования машиностроительных технологий и оборудования;

**ОМК** – отдел менеджмента качества;

**ПО** – подготовительное отделение.

Отчет составила

Ведущий специалист ОМК

С.А. Герасимова



## ПРИЛОЖЕНИЕ А

(справочное)

### Анкета для обучающихся ПО

#### Уважаемые обучающиеся!

Ответьте, пожалуйста, на вопросы данной анкеты.  
Ваши ответы очень важны, так как они определяют дальнейшую стратегию развития нашего университета.

1 Ваш пол:  женский  мужской

2 Ваш возраст:  14-17 лет  18-25 лет  более 25 лет

#### 3 Из каких источников Вы узнали о подготовительных курсах?

(отметьте не более трех вариантов ответа)

От родителей	
От друзей или знакомых	
От учителей в школе	
От представителей университета, проводивших профориентацию	
От преподавателей подготовительных курсов	
На Дне открытых дверей, проводимом университетом	
Из буклета о КНАГТУ	
Из средств массовой информации (газеты, телевидение)	
Из рекламной информации на сайте КНАГТУ	
Из информации, размещенной в группах КНАГТУ в соцсетях	

#### 4 Что предопределило Ваш выбор обучения на подготовительных курсах? (отметьте не более трех вариантов ответа)

Мнение родителей	
Мнение друзей и знакомых	
Мнение школьных учителей	
Удобное месторасположение курсов	
Хорошее соотношение цены и качества преподавания	

#### 5 Дайте оценку организации проведения занятий на подготовительных курсах (выберите один вариант ответа)

Организацией удовлетворен, претензий нет	
Организацией удовлетворен, однако есть претензии	
Неудовлетворительная организация преподавания	
Затрудняюсь ответить	



**6 Дайте оценку доступности изложения учебного материала на подготовительных курсах (выберите один вариант ответа)**

Качеством удовлетворен, претензий нет	
Качеством удовлетворен, однако есть претензии	
Неудовлетворительное качество изложения учебного материала	
Затрудняюсь ответить	

**7 Дайте оценку качеству разбора заданий ЕГЭ на подготовительных курсах (выберите один вариант ответа)**

Качеством удовлетворен, претензий нет	
Качеством удовлетворен, однако есть претензии	
Неудовлетворительное качество разбора заданий ЕГЭ	
Затрудняюсь ответить	

**8 Оцените насколько изменился уровень Вашей подготовки благодаря посещению подготовительных курсов? (выберете один вариант ответа)**

Улучшился	
Скорее улучшился, чем ухудшился	
Скорее ухудшился, чем улучшился	
Не изменился	

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

В основном теплые и близкие	
Отношения ровные	
Чаще холодные и проблемные	
Затрудняюсь ответить	

**10 Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с преподавателями? (выберете один вариант ответа)**

В основном теплые и близкие	
Отношения ровные	
Чаще холодные и проблемные	
Затрудняюсь ответить	

**11 Планируете ли Вы поступление в КнАГТУ? (выберете один вариант ответа)**

Да, планирую	
Нет, не планирую	
Еще не определился	

*Если Вы планируете поступать в КнАГТУ, то ответьте на вопрос № 12, если нет, то переходите к вопросу № 13*



**12 На какое направление подготовки (специальности) Вы, планируете поступать в КнАГТУ?**

*(выберите **один** вариант ответа или предложите собственный)*

Еще не определились с конкретным направлением подготовки (специальностью)	
Еще не определились, но точно знаем, что на техническое направление подготовки (специальность) (самолетостроение, кораблестроение, химические технологии, программирование и т.п.)	
Еще не определились, но точно знаем, что на гуманитарное направление подготовки (специальность) (лингвистика, юриспруденция и т.п.)	
Свой вариант:	

**13 Почему Вы не планируете поступление в КнАГТУ?**

*(напишите **свой** вариант ответа)*

---

---

---

---

**14 Укажите, с какими трудностями Вам пришлось столкнуться при обучении на подготовительных курсах (напишите **свой** вариант ответа)**

---

---

---

---

**15 Напишите Ваши пожелания к деятельности подготовительных курсов (напишите **свой вариант** ответа)**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Спасибо за участие**