



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**  
**по мониторингу удовлетворенности родителей**  
**учащихся Лицея при КНАГТУ**  
**за 2012/2013 учебный год**



## 1 Общая информация

Отдел менеджмента качества в 2012/2013 учебном году по заказу декана гуманитарного факультета провел мониторинг удовлетворенности родителей учащихся Лицея КнАГТУ (лицеистов). Мониторинг удовлетворенности проводился в виде раздаточного анкетирования со сплошной выборкой среди родителей учащихся 10-11 классов Лицея КнАГТУ. Данные мониторинга были обработаны обобщенно в анонимном виде. В опросе участвовало 20 человек (10 класс), 22 человека (11 класс).

## 2 Маркетинговая среда

Родители лицеистов являются основными покупателями образовательных услуг, предлагаемых Лицеом населению, поэтому их уровень удовлетворенности является показателем эффективного менеджмента со стороны руководства Лицея. Абсолютное большинство респондентов (57,40 %) узнали о Лицее от друзей и знакомых, из СМИ и от собственного ребенка по 19,05 % (рисунок 1).

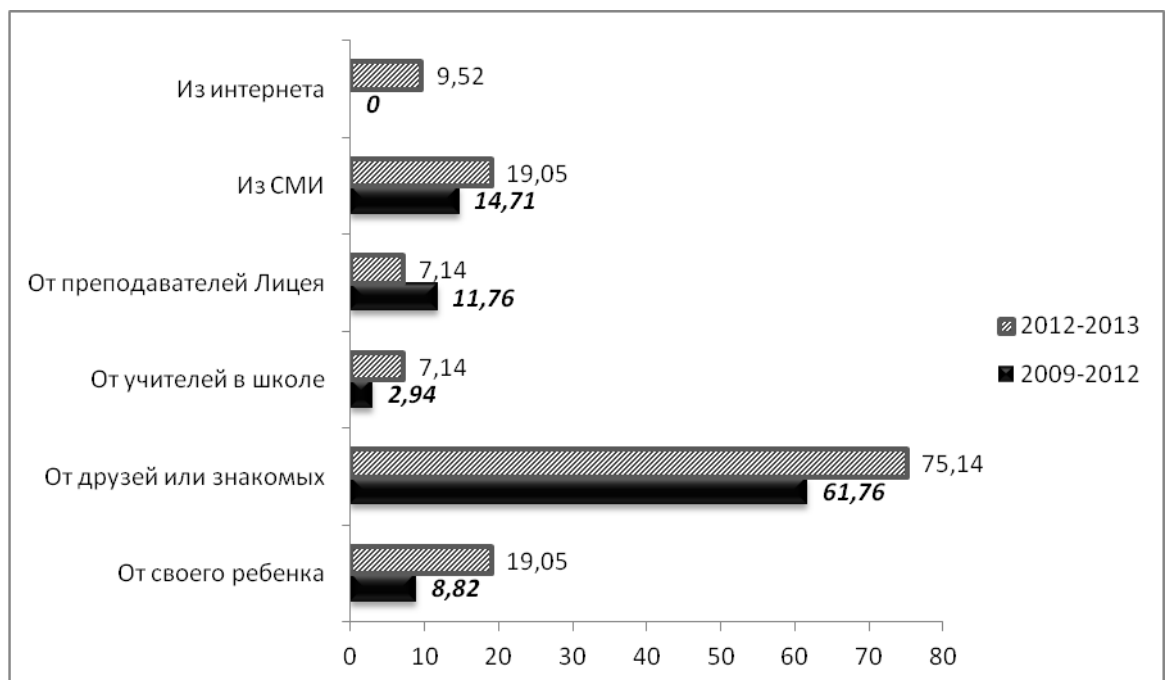


Рисунок 1 – Источники информации о лицее

Вместе с тем именно мнение ребенка стало главным фактором в выборе Лицея КнАГТУ как места дальнейшего обучения ребенка (33,33 % от числа опрошенных), в то время как мнение друзей и знакомых сыграло роль только в 7,14 % случаях респондентов. Основные факторы, повлиявшие на выбор родителями Лицея для продолжения обучения детей являются



квалифицированные преподаватели (59,52 %), планируемое поступление в КНАГТУ (47,62 %) (рисунок 2).



Рисунок 2 – Значение факторов при выборе лицея

Таким образом, **маркетинговая стратегия Лицея** должна реализовываться в выходе на целевую аудиторию родителей посредством их детей как основного коммуникативного канала и содержать сообщения о высоком квалификационном уровне преподавательского состава Лицея. Для этого предлагается активизировать работу со средним звеном городских школ, в которых учатся дети целевой аудитории, в виде профориентационных встреч, кружковой деятельности.

### 3 Удовлетворенность учебным процессом

Респонденты выразили высокий уровень удовлетворенности организацией учебного процесса – 88,10 % (рисунок 3). При этом удовлетворенность качеством образовательного процесса существенно ниже – 61,90 %, что подтверждает главенствующую роль квалифицированного персонала в удовлетворенности респондентов (рисунок 4).

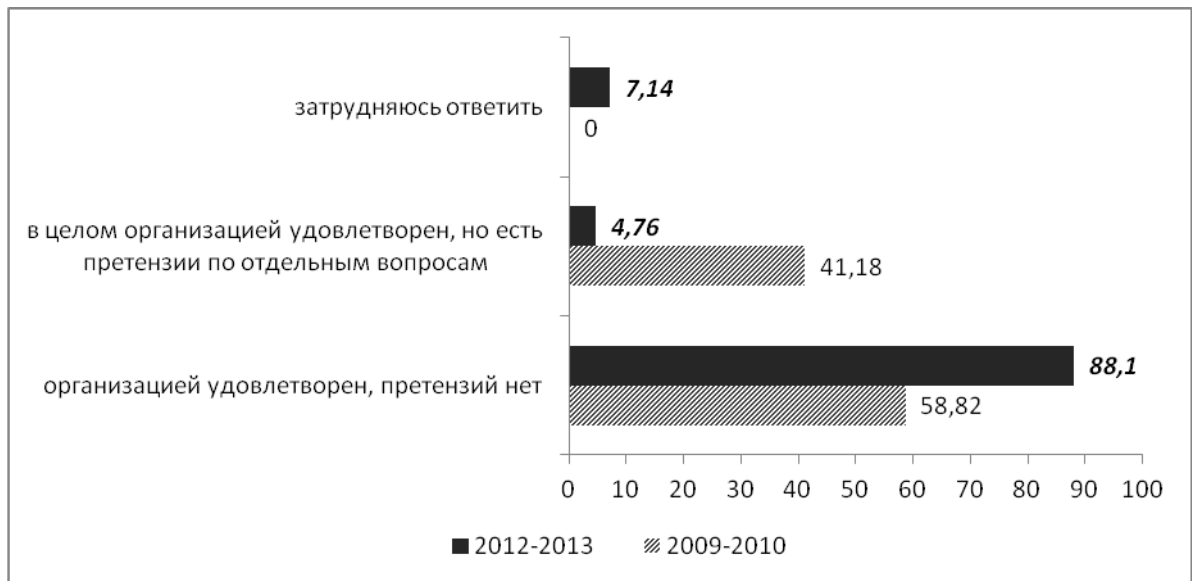


Рисунок 3 – Удовлетворенность организацией учебного процесса

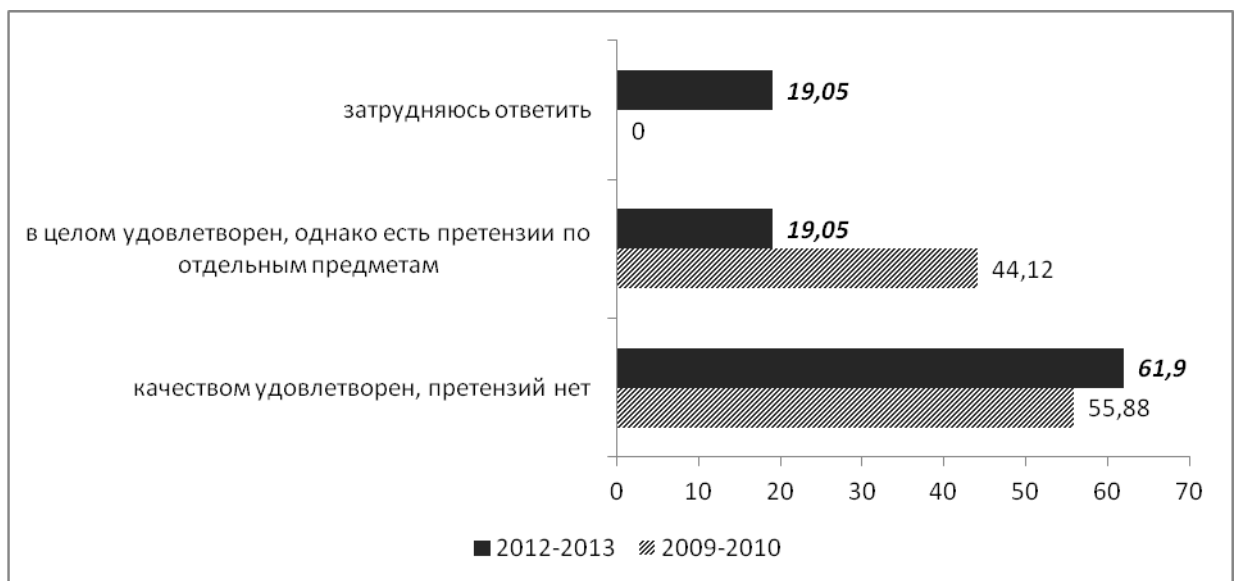


Рисунок 4 – Удовлетворенность качеством преподавания

Следует обратить внимание, что 28,57 % (в 2009/10 – 38,24 %) опрошенных отмечают недостаток информации о состоянии дел в классе, где учится их ребенок. Однако в 11 классах практически все родители полностью осведомлены о деятельности лицея. Недостаточная осведомленность части целевой аудитории повлияла на то, что 14,29 % респондентов испытывали трудности при ответе на ряд вопросов, например:

- испытываете чувство взаимопонимания с преподавателями Лицея?
- перегружен ли ребенок домашними заданиями?
- преподаватели Лицея учитывают индивидуальные особенности ребенка?



- в Лицее проводятся мероприятия, которые полезны ребенку?

Таблица 1 – Оценка различных аспектов учебного процесса

Утверждение	5		4		3		2		1		0	
	А	В	А	В	А	В	А	В	А	В	А	В
В среде одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно	88,2	79,2	8,8	19,1	0	2,4	2,9	0	0	0	0	2,4
Преподаватели проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку	61,8	71,4	32,4	19,1	5,9	4,8	0	0	0	0	0	4,8
Мы испытываем чувство взаимопонимания с преподавателями	61,8	69,1	26,5	9,5	11,8	7,1	0	0	0	0	0	14,3
В нашем классе хороший классный руководитель	61,8	78,6	26,5	9,5	8,8	0	0	2,4	0	0	0	9,5
Преподаватели справедливо оценивают достижения ребенка в учебе	70,6	73,8	26,5	14,3	2,9	2,4	0	0	0	0	0	9,5
Наш ребенок не перегружен домашними заданиями	67,7	57,1	20,6	21,4	5,9	2,4	5,9	2,4	0	2,4	0	14,3
Преподаватели учитывают индивидуальные особенности ребенка	50	47,6	35,3	26,2	11,8	9,5	0	0	2,9	0	0	14,3
В лицее проводятся мероприятия, которые интересны и полезны нашему ребенку	38,2	54,8	29,4	19,1	17,7	9,5	2,9	2,4	2,9	0	0	14,3
Преподаватели дают глубокие знания	76,5	85,7	14,7	4,8	5,9	2,4	0	0	0	0	0	7,1
В лицее заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка	61,8	73,8	23,5	11,9	8,8	2,4	0	0	2,9	0	0	11,9
Лицей способствует формированию достойного поведения ребенка	73,5	85,7	11,8	4,8	8,8	0	0	0	2,9	0	0	9,5
Администрация лицея и преподаватели создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка	52,9	71,4	29,4	14,3	14,7	2,4	0	0	2,9	0	0	11,9

5 – полностью согласен, утверждение всегда верно;



- 4 – согласен частично, утверждение верно достаточно часто;  
3 – трудно сказать, утверждение верно иногда;  
2 – не согласен, утверждение верно крайне редко;  
1 – совершенно не согласен;  
0 – затрудняюсь ответить.  
А – данные за 2009-2010 уч. год; В – данные за 2012-2013 уч. год

На вопрос «необходима ли единая форма для учеников Лицея?» 69,05 % ответили отрицательно, 21,43 % - утвердительно. Единая форма лицеиста для большинства опрошенных не имеет приоритетного значения.

#### 4 Планы на будущее

Среди респондентов 38,10 % еще не определились с конкретной специальностью, 61,90 % определились только с профилем подготовки – техническим, гуманитарным, экономическим. В 10-х классах родители еще не определились, соответственно в 11-х классах решение уже принято большинством. Если соотнести статистику ответов на данный вопрос с тем, что 47,62 % респондентов планируют поступление детей в КнАГТУ, то становится понятным, что Лицей обладает большим профориентационным потенциалом, который необходимо задействовать в кампаниях по набору абитуриентов на факультеты КнАГТУ.

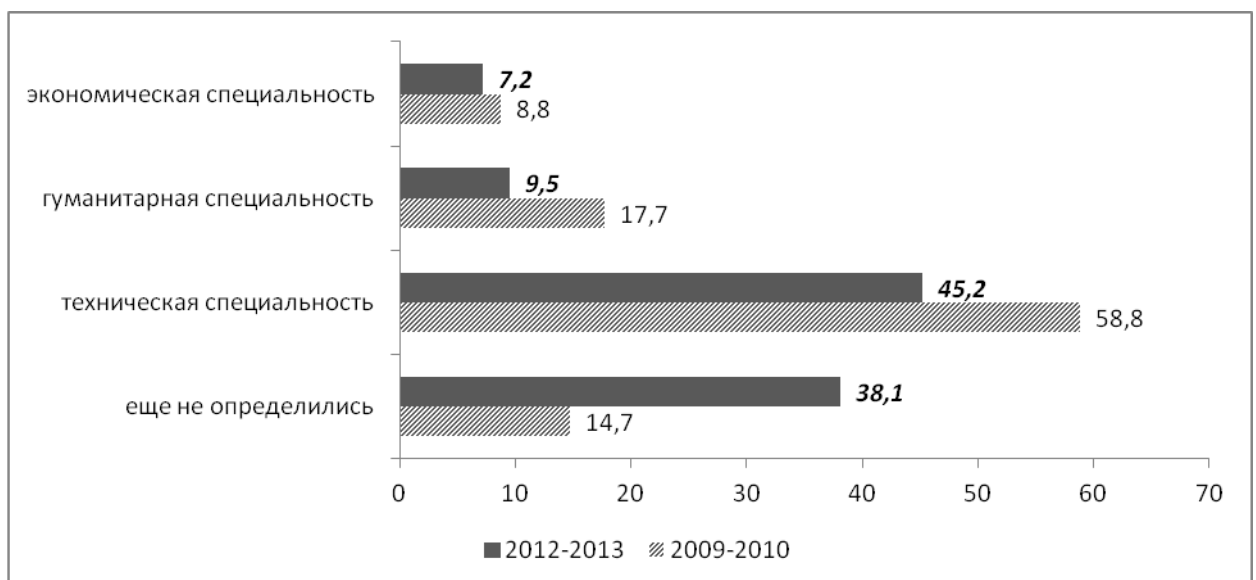


Рисунок 5 – Планы относительно дальнейшего обучения

Из пожеланий можно отметить необходимость знакомства учащихся со специальностями ВУЗов.



## **Выводы**

Проведенный мониторинг удовлетворенности позволяет сделать следующие выводы:

– респонденты выражают очень высокий, по сравнению с иными потребителями образовательных услуг КНАГТУ и заинтересованными сторонами вообще, уровень удовлетворенности;

– наиболее информативным коммуникационным каналом для целевой аудитории исследования по вопросам поступления в Лицей являются их дети. Наиболее эффективными для маркетинга образовательных услуг Лицея являются сообщения, содержащие в себе сведения о высоком квалификационной уровне преподавательского состава Лицея;

– недостаточно информированы о деятельности Лицея 28,57 % респондентов, испытывавших к тому же затруднение при оценке некоторых аспектов деятельности Лицея;

– введение единой формы лицеиста нецелесообразно;

– Лицей КНАГТУ имеет большой профориентационный потенциал для последующей университетской кампании по набору абитуриентов.

Инженер ОМК

А. Меньшиков



## ПРИЛОЖЕНИЕ А (справочное)

Обобщенные результаты опроса родителей учащихся 10 и 11 классов

	Вопрос / вариант ответа	%
1	<b>Из каких источников вы узнали о Лицее? (Укажите не более трех основных источника информации)</b>	
	От своего ребенка	19,05
	От друзей или знакомых	57,14
	От учителей в школе	7,14
	От преподавателей Лицея	7,14
	Из СМИ	19,05
	Из интернета	9,52
	Другие источники информации	11,90
2	<b>Что предопределило Ваш выбор Лицея для обучения ребенка? (Укажите несколько вариантов ответа)</b>	
	Мнение ребенка	33,33
	Мнение друзей и знакомых	7,14
	Мнение школьных учителей	2,38
	Удобное месторасположение Лицея	0,00
	Квалифицированные преподаватели в Лицее	59,52
	Планируем в дальнейшем поступление ребенка в Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет	47,62
	нужна подготовка для поступления в другой ВУЗ	16,67
3	<b>Дайте оценку организации учебного процесса в Лицее (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Организацией удовлетворен, претензий нет	88,10
	В целом организацией удовлетворен, однако есть претензии по отдельным вопросам	4,76
	Неудовлетворен организацией учебного процесса	0,00
	Затрудняюсь ответить	7,14
4	<b>Дайте оценку качеству преподавания в Лицее (отметьте один вариант ответа)</b>	
	Качеством удовлетворен, претензий нет	61,90
	В целом удовлетворен, однако есть претензии по отдельным предметам	19,05
	Неудовлетворительное качество образования	0,00
	Затрудняюсь ответить	19,05
5	<b>Вам достаточно информации о том, что происходит в Лицее (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Владею достаточно полной информацией	61,90
	Имею недостаточно информации о состоянии дел в классе	28,57
	Не имею никакой информации	0,00





	<b>Вопрос / вариант ответа</b>	<b>%</b>
	Затрудняюсь ответить	9,52
7	<b>Как вы считаете, необходима ли единая форма для учеников Лицея? (отметьте один вариант ответа)</b>	
	Да	21,43
	Нет	69,05
	затрудняюсь ответить	9,52
8	<b>На какую специальность Вы планируете поступление Вашего ребенка? Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Еще не определились с конкретной специальностью	38,10
	Еще не определились, но точно знаем, что на техническую специальность (самолетостроение, кораблестроение, химические технологии, программирование и т.п)	45,24
	Еще не определились, но точно знаем, что на гуманитарную (лингвист, социальный работник, культуролог и т.п)	9,52
	Еще не определились, но точно знаем, что на экономическую (финансист, менеджер, маркетолог и т.п)	7,14
9	<b>По какому адресу вы проживаете? (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Центральный округ	54,76
	Привокзальный район центрального округа	26,19
	Ленинский округ	16,67



## ПРИЛОЖЕНИЕ Б (справочное)

### Результаты опроса родителей учащихся 10 классов

	Вопрос / вариант ответа	%
1	<b>Из каких источников вы узнали о Лицее? (Укажите не более трех основных источника информации)</b>	
	От своего ребенка	15,00
	От друзей или знакомых	60,00
	От учителей в школе	5,00
	От преподавателей Лицея	0,00
	Из СМИ	30,00
	Из интернета	10,00
	Другие источники информации	20,00
2	<b>Что предопределило Ваш выбор Лицея для обучения ребенка? (Укажите несколько вариантов ответа)</b>	
	Мнение ребенка	35,00
	Мнение друзей и знакомых	10,00
	Мнение школьных учителей	0,00
	Удобное месторасположение Лицея	0,00
	Квалифицированные преподаватели в Лицее	50,00
	Планируем в дальнейшем поступление ребенка в Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет	55,00
	нужна подготовка для поступления в другой ВУЗ	10,00
3	<b>Дайте оценку организации учебного процесса в Лицее (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Организацией удовлетворен, претензий нет	80,00
	В целом организацией удовлетворен, однако есть претензии по отдельным вопросам	5,00
	Неудовлетворен организацией учебного процесса	0,00
	Затрудняюсь ответить	15,00
4	<b>Дайте оценку качеству преподавания в Лицее (отметьте один вариант ответа)</b>	
	Качеством удовлетворен, претензий нет	50,00
	В целом удовлетворен, однако есть претензии по отдельным предметам	10,00
	Неудовлетворительное качество образования	0,00
	Затрудняюсь ответить	40,00
5	<b>Вам достаточно информации о том, что происходит в Лицее (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Владею достаточно полной информацией	40,00
	Имею недостаточно информации о состоянии дел в классе	50,00
	Не имею никакой информации	0,00



	Вопрос / вариант ответа	%
	Затрудняюсь ответить	10,00
7	<b>Как вы считаете, необходима ли единая форма для учеников Лицея? (отметьте один вариант ответа)</b>	
	Да	25,00
	Нет	65,00
	затрудняюсь ответить	10,00
8	<b>На какую специальность Вы планируете поступление Вашего ребенка? Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Еще не определились с конкретной специальностью	55,00
	Еще не определились, но точно знаем, что на техническую специальность (самолетостроение, кораблестроение, химические технологии, программирование и т.п)	30,00
	Еще не определились, но точно знаем, что на гуманитарную (лингвист, социальный работник, культуролог и т.п)	10,00
	Еще не определились, но точно знаем, что на экономическую (финансист, менеджер, маркетолог и т.п)	5,00
9	<b>По какому адресу вы проживаете? (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Центральный округ	55,00
	Привокзальный район центрального округа	25,00
	Ленинский округ	15,00

Таблица А – Оценка различных аспектов учебного процесса (вопрос 6)

Утверждение	5	4	3	2	1	0
В среде одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно	75	15	5	0	0	5
Преподаватели проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку	70	15	10	0	0	5
Мы испытываем чувство взаимопонимания с преподавателями	60	10	15	0	0	15
В нашем классе хороший классный руководитель	75	10	0	0	0	15
Преподаватели справедливо оценивают достижения ребенка в учебе	70	20	0	0	0	10
Наш ребенок не перегружен домашними заданиями	55	20	5	5	5	10
Преподаватели учитывают индивидуальные особенности ребенка	40	30	15	0	0	15
В лицее проводятся мероприятия, которые интересны и полезны нашему ребенку	45	20	15	0	0	20
Преподаватели дают глубокие знания	80	5	5	0	0	10
В лицее заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка	85	5	0	0	0	10
Лицей способствует формированию достойного поведения ребенка	85	5	0	0	0	10
Администрация лицея и преподаватели создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка	70	10	5	0	0	15

5 – полностью согласен, утверждение всегда верно;

4 – согласен частично, утверждение верно достаточно часто;

3 – трудно сказать, утверждение верно иногда;

2 – не согласен, утверждение верно крайне редко;



1 – совершенно не согласен;  
0 – затрудняюсь ответить.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В (справочное)

### Результаты опроса родителей учащихся 11 классов

	Вопрос / вариант ответа	%
1	<b>Из каких источников вы узнали о Лицее? (Укажите не более трех основных источника информации)</b>	22,73
	От своего ребенка	54,55
	От друзей или знакомых	9,09
	От учителей в школе	13,64
	От преподавателей Лицея	9,09
	Из СМИ	9,09
	Из интернета	4,55
	Другие источники информации	22,73
2	<b>Что предопределило Ваш выбор Лицея для обучения ребенка? (Укажите несколько вариантов ответа)</b>	
	Мнение ребенка	31,82
	Мнение друзей и знакомых	4,55
	Мнение школьных учителей	4,55
	Удобное месторасположение Лицея	0,00
	Квалифицированные преподаватели в Лицее	68,18
	Планируем в дальнейшем поступление ребенка в Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет	40,91
	нужна подготовка для поступления в другой ВУЗ	22,73
3	<b>Дайте оценку организации учебного процесса в Лицее (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Организацией удовлетворен, претензий нет	95,45
	В целом организацией удовлетворен, однако есть претензии по отдельным вопросам	4,55
	Неудовлетворен организацией учебного процесса	0,00
	Затрудняюсь ответить	0,00
4	<b>Дайте оценку качеству преподавания в Лицее (отметьте один вариант ответа)</b>	
	Качеством удовлетворен, претензий нет	72,73
	В целом удовлетворен, однако есть претензии по отдельным предметам	27,27
	Неудовлетворительное качество образования	0,00
	Затрудняюсь ответить	0,00
5	<b>Вам достаточно информации о том, что происходит в Лицее (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Владею достаточно полной информацией	81,82
	Имею недостаточно информации о состоянии дел в классе	9,09



	<b>Вопрос / вариант ответа</b>	<b>%</b>
	Не имею никакой информации	0,00
	Затрудняюсь ответить	9,09
7	<b>Как вы считаете, необходима ли единая форма для учеников Лицея? (отметьте один вариант ответа)</b>	
	Да	18,18
	Нет	72,73
	затрудняюсь ответить	9,09
8	<b>На какую специальность Вы планируете поступление Вашего ребенка? Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Еще не определились с конкретной специальностью	22,73
	Еще не определились, но точно знаем, что на техническую специальность (самолетостроение, кораблестроение, химические технологии, программирование и т.п)	54,55
	Еще не определились, но точно знаем, что на гуманитарную (лингвист, социальный работник, культуролог и т.п)	9,09
	Еще не определились, но точно знаем, что на экономическую (финансист, менеджер, маркетолог и т.п)	9,09
9	<b>По какому адресу вы проживаете? (Отметьте один вариант ответа)</b>	
	Центральный округ	54,55
	Привокзальный район центрального округа	27,27
	Ленинский округ	18,18

**Таблица Б – Оценка различных аспектов учебного процесса (вопрос 6)**

<b>Утверждение</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
В среде одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно	77,27	22,73	0,00	0,00	0,00	0,00
Преподаватели проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку	72,73	22,73	0,00	0,00	0,00	0,00
Мы испытываем чувство взаимопонимания с преподавателями	77,27	9,09	0,00	0,00	0,00	9,09
В нашем классе хороший классный руководитель	86,36	4,55	0,00	0,00	0,00	4,55
Преподаватели справедливо оценивают достижения ребенка в учебе	72,73	9,09	4,55	0,00	4,55	4,55
Наш ребенок не перегружен домашними заданиями	63,64	22,73	0,00	0,00	0,00	9,09
Преподаватели учитывают индивидуальные особенности ребенка	54,55	22,73	4,55	0,00	0,00	13,64
В лицее проводятся мероприятия, которые интересны и полезны нашему ребенку	68,18	18,18	4,55	4,55	0,00	0,00
Преподаватели дают глубокие знания	86,36	4,55	0,00	0,00	0,00	4,55
В лицее заботятся о физическом развитии и здоровье ребенка	63,64	18,18	4,55	0,00	0,00	9,09
Лицей способствует формированию достойного поведения ребенка	86,36	4,55	0,00	0,00	0,00	4,55
Администрация лицея и преподаватели создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка	72,73	18,18	0,00	0,00	0,00	0,00

5 – полностью согласен, утверждение всегда верно;

4 – согласен частично, утверждение верно достаточно часто;

3 – трудно сказать, утверждение верно иногда;

2 – не согласен, утверждение верно крайне редко;

1 – совершенно не согласен;



0 – затрудняюсь ответить.