

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет
культуры и искусств»
Научно-исследовательский институт прикладной культурологии

ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ФГБОУ ВПО «КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»
(2013/14 учебный год)

Сборник материалов исследований

Кемерово 2015

УДК 30
ББК 71.4(2)

Печатается по решению совета менеджмента качества
ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры
и искусств» 04.02.2015 г., протокол № 2.

Редколлегия:

А. А. Гук – доктор философских наук, доцент,
директор НИИ прикладной культурологии, главный редактор;

И. А. Сечина – кандидат философских наук,
старший научный сотрудник НИИ прикладной культурологии

ИЗ2 Изучение удовлетворенности потребителей услуг ФГБОУ ВПО
«Кемеровский государственный университет культуры и искусств»
(2013/14 учебный год) [Текст]: сб. мат-лов исследований / Кемеров.
гос. ун-т культуры и искусств. – Кемерово: КемГУКИ, 2015. – 40 с.

УДК 30
ББК 71.4(2)

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее издание представляет собой сборник материалов исследований за 2013/14 учебный год по изучению удовлетворенности потребителей образовательных услуг, предоставляемых КемГУКИ. За данный период сотрудниками НИИ прикладной культурологии было осуществлено четыре таких исследования:

1. Профессиональное самоопределение абитуриентов, поступающих в КемГУКИ в 2014 году (исполнитель – ведущий научный сотрудник Котлярова Т. А.);

2. Удовлетворенность выпускников качеством предоставляемых университетом образовательных услуг (исполнитель – старший научный сотрудник Сечина И. А.);

3. Удовлетворенность профессорско-преподавательского состава организацией научно-исследовательской работы в КемГУКИ (исполнитель – старший научный сотрудник Двуреченская А. С.);

4. Потребности профессорско-преподавательского состава КемГУКИ по отношению к творческо-исполнительской деятельности в учебном и неучебном процессе (исполнитель – старший научный сотрудник Сечина И. А.).

Если первые два исследования проводятся сотрудниками НИИ ПК периодически, то вторые два исследования осуществлялись впервые.

Анализ, проведенный Котляровой Т. А. по профессиональному самоопределению абитуриентов КемГУКИ, показал вновь, что большинство из них приходят в вуз целенаправленно и мотивированы к получению своего образования. Около четверти абитуриентов КемГУКИ имеют начальное и среднее профессиональное образование и выбрали наш вуз для того, чтобы повысить свою профессиональную квалификацию и развить творческие задатки.

Анализ, представленный Сечиной И. А. по удовлетворенности выпускников образовательными услугами КемГУКИ, свидетельствует о том, что они в подавляющем большинстве удовлетворены уровнем теоретической и практической подготовки, сформированностью личностно-коммуникативных качеств. Более половины выпускников являются приверженцами своего вуза, высоко ценят его имидж и рекомендуют другим

поступать в КемГУКИ. Трудоустройство не составляет для выпускников проблемы, они быстро находят работу благодаря востребованности на рынке труда своей профессии и личной профессиональной квалификации.

Включение в план изучения удовлетворенности профессорско-преподавательского состава (далее – ППС) организацией научно-исследовательской работы (далее – НИР) в КемГУКИ вызвано необходимостью охватить новую сферу жизнедеятельности вуза и выявить проблемные моменты по ее совершенствованию. Анализ, данный Двуреческой А. С., позволил это сделать. Главный ее вывод состоит в том, что более половины преподавателей университета удовлетворены организацией в нем научно-исследовательской деятельности и проявляют к ней интерес, несмотря на свою занятость в учебно-творческом процессе.

Исследование по творческо-исполнительской деятельности в КемГУКИ, которое осуществила Сечина И. А., по сути, является маркетинговым, потому что акцентирует внимание на ожиданиях, потребностях преподавателей творческо-исполнительских дисциплин в вузе. Данные опроса позволяют судить не только об общей степени удовлетворенности представителей ППС своей творческо-исполнительской деятельностью в университете, но и о наиболее острых проблемах организации, обеспечения и управления творческим процессом и дают ценный материал для целенаправленной работы по повышению мотивации ППС к эффективной творческой деятельности и профессиональному совершенствованию.

Результаты проведенных исследований были заслушаны на заседании совета СМК КемГУКИ и были рекомендованы к публикации. Издание сборника данных материалов даст возможность различным структурным подразделениям вуза глубже изучить выявленные проблемы и наметить корректирующие действия по их устранению.

Кудрина Е. Л.,
ректор КемГУКИ;

Гук А. Г.,
начальник отдела менеджмента
качества КемГУКИ

Котлярова Т. А.,
канд. пед. наук, в.н.с.
НИИ ПК КемГУКИ

**Профессиональное самоопределение абитуриентов,
поступавших в КемГУКИ в 2014 году**

Во время вступительной кампании 2014 года в КемГУКИ проводилось исследование, направленное на выявление профессионального самоопределения абитуриентов.

В качестве основного инструмента исследования использовалась анкета, включающая в себя 8 вопросов. При обработке данных анкетного опроса применялись методы анализа, сравнения, статистические методы. Результаты анализа представлены в виде текста справки, таблиц ответов студентов.

В анкетировании приняли участие **67 абитуриентов**.

На вопрос 1 **«Какое образование имеют Ваши родители?»** 45 % анкетированных ответили, что родители имеют среднее профессиональное образование. Среднее образование среди матерей имеют 6 %; среди отцов – 12 %. Начальное профессиональное образование есть у 9 % матерей и у 6 % отцов. Высшее образование среди матерей опрашиваемых имеют 34 %. Среди отцов высшее образование имеют 19 %. Не имеют представления об образовании матери – 3 %; отца – 10 %. Полученные данные позволяют говорить о том, что абитуриенты, поступавшие в КемГУКИ в 2014 году, принадлежат преимущественно к семьям с высшим и средним профессиональным образованием.

Таблица 1

<i>Вариант ответа</i>	<i>Мать (%)</i>	<i>Отец (%)</i>
Среднее профессиональное	45	45
Среднее	6	12
Начальное профессиональное	9	6
Высшее	34	19
Не имеют представления об образовании родителей	3	10

На вопрос 2 «**Какие профессии имеют Ваши родители?**» анкетированные ответили так:

Таблица 2

<i>Вариант ответа</i>	<i>Мать (%)</i>	<i>Отец (%)</i>
Рабочие массовых профессий	15	24
Рабочие высокой квалификации	12	13
Служащие	4	5
Медицинские работники	15	3
Педагоги, учителя, преподаватели	17	2
Научные работники	-	-
Торговые работники	4	2
Военнослужащие, сотрудники полиции	-	6
Экономисты, бухгалтера	7	-
Работники сферы услуг, сервиса	1	6
Работники искусств	7	8
Управляющие, менеджеры	4	6
Юристы	1	2
Другое	10	13
Не знаю	3	10

Таким образом, очевидна следующая тенденция – около 40 % матерей абитуриентов работают в бюджетной сфере, главным образом, педагогами и медицинскими работниками, то есть входят в группу интеллигенции. Отцы этой категории составляют около 20 %, то есть в 2 раза меньше. Можно предположить, что их задача – материально обеспечивать семью.

Третий вопрос анкеты был направлен на выявление профиля будущей профессии абитуриентов. Он звучал так «**Если Вы учились в профильном классе, то какой профиль Вы выбирали?**». 22 % опрошенных ответили, что они не имели возможности выбора профиля и не проявляли интерес к нему. Технический, физико-математический, медицинский и социально-экономический профиль выбрали 24 % абитуриентов. 54 % из них выбрали гуманитарный и художественный профили. При этом художественный профиль составил 25 %. Таким образом, более половины абитуриентов КемГУКИ сознательно и целенаправленно выбирали свой будущий профессиональный профиль.