



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ И ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК

Разработка программы мониторинга степени удовлетворенности
родителей качеством образовательных услуг в образовательной
организации

Выпускная квалификационная работа
по направлению: 44.04.01 Педагогическое образование
Направленность (профиль): Управление образованием
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:

84 % авторского текста

Работа рекомендована к защите

« » 2026 г.

Зав. кафедрой ПППО и ПМ

 Корнеева Н.Ю.

Выполнил(а):

Студент(ка) группы ЗФ-309-169-2-3

Кузнецова Наталья Федоровна *Кузнецова*

Научный руководитель:

кандидат пед. наук, доцент,

Корнеева Наталья Юрьевна *Корнеева*

Челябинск
2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	
1.1 Анализ психолого-педагогической литературы по проблеме качества образования в образовательной организации	10
1.2 Обоснование актуальности мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации	24
Выводы по I главе	35
ГЛАВА 2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММЫ МОНИТОРИНГА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	
2.1 Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации (I и II этапы мониторинга)	38
2.2 Реализация комплексных мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг (III этап мониторинга)	61
Выводы по II главе	68
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	73

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Удовлетворенность родителей качеством услуг образовательной организации является одной из актуальных проблем на сегодняшний день. Актуальность представленного исследования обусловлена изменениями образовательных стандартов и внедрением различных приоритетных направлений, направленных на повышение качества образования в целом и уровня удовлетворенности родительской общественности в частности. При этом такая организация системы образования, которая удовлетворяла бы ожиданиям одной из основных категорий заказчиков на образовательные услуги, а именно – родительской общественности, является одной из приоритетных задач системы образования. В связи с тем, что именно родители зачастую наиболее остро реагируют на изменения в системе образования, мнения именно этой категории участников образовательного процесса являются тем показателем, на который в первую очередь должна ориентироваться региональная система образования.

Удовлетворенность родительской общественности системой школьного образования является субъективной категорией оценки и не может быть измерена объективными статистическими показателями, рамками показателей мониторингов.

Для того чтобы определить уровень качества образования необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объемную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения

образовательных потребностей, связанных с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. В соответствии с таким пониманием качества образования был проведен внутренний мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4» отдела образования города Рудного» УО акимата Костанайской области.

Анализ научных исследований, нормативных документов и педагогической практики позволил нам выявить ряд существующих **противоречий** между:

- необходимостью в диагностических средствах и не разработанностью мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг;

- значимостью мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг и недостаточной разработанностью мероприятий, позволяющих качественно повысить организацию данного процесса в образовательном учреждении.

Анализ, исследование и измерение не только формы и результата получения, передачи и накопления информации, но и управление качеством образовательных услуг, которое включает в себя цели, принципы, содержание и методы диагностики изучаемого материала за счет мониторинга удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации является **проблемой** магистерской работы.

Таким образом, социальная значимость и недостаточная практическая и теоретическая разработанность проблемы послужили основанием для определения **темы** исследования: «Разработка программы мониторинга степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации».

Цель исследования - теоретически обосновать, разработать и апробировать программу мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации.

Объект исследования: процесс организации учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

Предмет исследования: мониторинг уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4».

Гипотеза исследования базировалась на предположениях, что процесс мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4» будет успешным, если:

- 1) теоретический анализ психолого-педагогической литературы по изучаемой проблеме позволит сформулировать понятие «удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг» в русле реализации современных требований общества, которое будет положено в основу экспериментальной работы;
- 2) будет спроектирован содержательный аспект мониторинга (виды, критерии, показатели, методики), позволяющий диагностировать уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг;
- 3) реализуется комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4».

Задачи исследования:

1. Изучить психолого-педагогическую и научно-методическую литературу по проблеме организации учебно-воспитательного процесса в образовательных организациях; раскрыть степень ее разработанности на современном этапе;
2. Провести исследование уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации;

3. Разработать и апробировать программу мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации;
4. Проследить динамику уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

- теоретические основы методики оценивания качества обучения (В.П. Беспалько, Н.В. Калинина, М.И. Лукьянова);
- мониторинговый подход (В.К. Андреев, А.Н. Майоров, В.А. Кальней);
- идеи системного и личностно-деятельностного подходов в учебно-воспитательном процессе (Ю.К. Бабанский, И.И. Дьяченко и др.);
- теории социализации, социальной адаптации и социальной реабилитации ребенка (Г.М. Андреева, Л.В. Байбородова, Е.В. Бондаревская, А.В. Гордеева, А.А. Степанов, Д.Б. Эльконин),
- труды исследований педагогического направления А.А. Бударного, Л.С. Выготского, Л.В. Занкова, Ю.К. Бабанского, Э.И. Монозона, С.Т. Шацкого и др.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Понятие «удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг» понимаем как эмоционально-оценочное отношение каждого конкретного родителя (представителя) к организации учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.
2. Диагностическое средство выявления уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации – мониторинг, осуществляемый поэтапно (проектный, деятельностный, контрольный).

Содержательный аспект мониторинга (виды, критерии, показатели, методики) спроектирован в соответствии с показателями удовлетворенности родителей деятельностной, организационной,

социально-психологической и административной стороной образовательного процесса.

3. Разработанные рекомендации, направленные на дополнение стратегического плана развития образовательной организации, а также комплекс мероприятий на текущий срок позволят повысить степень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Научная новизна результатов исследования:

1. Обоснована необходимость мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4»;

2. Разработаны, обоснованы и представлены к использованию критерии мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4»;

3. Научно обоснованы и экспериментально апробированы мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4».

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании возможности использования мониторинга для выявления удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4».

Практическая значимость исследования заключается в том, что выделены критерии и показатели мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации. Результаты данного исследования могут быть полезны в работе руководителям образовательных организаций.

Для достижения поставленной цели, решения задач исследования, а также проверки исходных предположений были применены следующие **методы** исследования: теоретические (анализ психолого-педагогической литературы по исследуемой проблеме, интерпретация, обобщение опыта и массовой практики); эмпирические (анкетирование, тестирование, опрос,

проектирование, эксперимент), методы обработки результатов (качественный и количественный), метод наглядного представления результатов.

Экспериментальная база исследования. Педагогический эксперимент проводился в КГУ «Школа-лицей №4» отдела образования города Рудного» УО акимата Костанайской области.

Этапы исследования. Диссертационное исследование осуществлялось в 3 этапа.

На **первом** этапе – была изучена и проанализирована философская, психолого-педагогическая литература по заданной проблеме с целью определения стратегии исследования, анализировалось методическое обеспечение комплексного исследования, проводилось изучение и анализ нормативно-правовой базы учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

На **втором** этапе - проведён формирующий и контрольный этап исследования; прошла разработка, апробация и корректировка работы направленной на исследование организации учебно-воспитательного процесса, осуществлялась обработка, проверка и систематизация полученных результатов; проводилась проверка и уточнение научно-методических выводов, полученных в ходе эксперимента по выявлению удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

На **третьем** этапе проведён анализ, обобщение, систематизация полученных данных, результатов опытно-экспериментальной работы, осуществлялось текстовое оформление диссертационных материалов, формулировались выводы.

Апробация. Результаты исследования представлены на научно-практических конференциях, проходящих в Профессионально-педагогическом институте Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета: Международных научно-практических конференциях «Профессия, что всем дает начало: роль

педагога в современном образовании» 2025 г.).

По проблеме исследования опубликовано 2 статьи.

Содержание и **структура** работы соответствует поставленным задачам. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, выводов по главам, заключения, списка использованных источников.

**ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ
МОНИТОРИНГА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

1.1 Анализ психолого-педагогической литературы по проблеме качества образования в образовательной организации

Один из главных приоритетов государственной образовательной политики в условиях перехода к открытому, инновационному обществу — достижение современного качества образования. В Концепции общероссийской системы оценки качества образования под качеством образования понимается «характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям».

С точки зрения общегосударственного аспекта, качество образования можно определить мерой его соответствия социально-экономическим условиям общества. Здесь качество соприкасается с такими категориями, как уровень жизни, экономический потенциал страны.

В социальном аспекте оно определяется соответствием образовательных услуг реальному запросу родителей. Исходя из этого, можно сказать, что удовлетворенность родителей оказываемыми образовательными услугами является показателем качества дошкольного образования.

Педагогический аспект определяет качество образования в соответствии с реализацией принципа вариативности в образовании, а также личностно-ориентированное взаимодействие педагога с обучающимися, а также успешное взаимодействие педагога с родителями [26].

Понятие «качество» многогранно. Его можно трактовать по-разному с позиции каждого участника образовательных отношений.

Для детей качество образования – это обучение и воспитание в разнообразной, интерактивной, интересной для них форме.

Для родителей как участников образовательных отношений – это удовлетворенность предоставляемыми образовательной организацией образовательными услугами, успешность обучения детей, а также сохранение и укрепление их здоровья.

Для учителей качество образования характеризуется следующим образом:

1. Положительная оценка их педагогической деятельности;
2. Оптимальный подбор методов, приемов и форм взаимодействия с детьми, а также с родителями;
3. Успешное развитие детей в соответствии с требованиями к реализации основной образовательной программы образования и целевыми ориентирами;
4. Сохранение и укрепление физического и психического здоровья детей, как одно из приоритетных направлений работы с обучающимися;
5. Рациональное использование рабочего времени;
6. Обеспеченность образовательного процесса всем необходимым оборудованием, пособиями, дидактическими материалами и т.д.

Для руководителя образовательной организации качество образования – это:

1. Высокая оценка деятельности педагогов родителями, повышение тем самым престижа учреждения;
2. Сохранение и укрепление здоровья детей;
3. Рациональное использование рабочего времени всех участников образовательного процесса;
4. Полное усвоение выбранных программ, соответствие ФГОС и ООП, по которой работает образовательная организация, а также качественная подготовка детей по школьной программе [25].

В связи с этим можно сделать вывод, что качество школьного образования – это есть и процесс, и его результат. Вместе с понятием

«качество школьного образования» необходимо раскрыть такое понятие, как «оценка качества школьного образования».

Оценка качества школьного образования в образовательной организации рассматривается как многоуровневая система, каждый уровень которой имеет свой объект оценки, предполагает использование многоуровневого подхода.

Выделим показатели и критерии для оценки качества школьного образования в образовательной организации.

Перед самой школой стоит вполне конкретная задача: обеспечить соответствие качества услуг как государственным нормам и стандартам, так и запросам потребителя. Выполнение этой задачи становится для образовательного учреждения жизненно важным условием.

Все чаще употребляемое понятие «конкурентоспособность» подразумевает такое качество работы школы, которое выделяет ее из среды других образовательных учреждений и делает инвестиционно привлекательной для потребителей образовательных услуг.

На рубеже 90-х частные школы открывались не только для обучения по альтернативным программам (наряду с государственными), но и как школы с качественно новыми условиями образовательной деятельности.

Высококвалифицированный педагогический состав, дополнительное образование, режим работы, материальные и бытовые условия, психологический комфорт — все это выгодно отличало зарождавшуюся альтернативную форму школьного образования. И именно эти аспекты были положены в основу первых регулярных рейтинговых исследований, которые проводились журналами «Карьера» и «Куда пойти учиться».

Показателями качества работы образовательной организации по версии Ассоциации негосударственных образовательных организаций России АсНООР являются:

1. Результаты обучения: баллы ЕГЭ; медалисты; участие в профильных олимпиадах.

2. *Материально-техническое обеспечение учебного процесса:* управление образовательной средой; библиотечное и информационное обслуживание; управление информационными ресурсами.

3. *Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы менеджмента качества (СМК) ОУ:* внедрение процессного подхода; планирование и построение организационной структуры СМК, распределение ответственности и полномочий; построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов ОУ; планирование процессов ОУ; внутренние и внешние аудиты (проверки, экспертиза) и самооценка ОУ и его структурных подразделений.

4. *Менеджмент персонала:* механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации; механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала по улучшению качества функционирования ОУ; обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, родителями, учащимися и руководством ОУ; повышение квалификации педагогических кадров.

Однако, попытки определить качество образования через измерения результатов учебы и воспитательной работы не принесли ожидаемых результатов. Социализация ребенка как во время учебы, так и после нее слабо связана с этими показателями: примером можно считать разбогатевших и вполне удовлетворенных жизнью «троечников» и неустроенность «отличников». Что же востребовано в современном обществе, что будет являться гарантией востребованности выпускников и, как следствие, достижением высокого уровня жизни?

Что же является показателем качественной работы образовательной системы?

В новом Законе об образовании (Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации") под качеством образования понимается комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая

степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы (ст.2 ФЗ-273).

Образовательный стандарт, являющийся отражением социального заказа, согласует требования к образованию, предъявляемые семьей, обществом и государством и представляет собой совокупность трех систем требований – к структуре основных образовательных программ, к результатам их освоения и условиям реализации, которые обеспечивают необходимое личностное и профессиональное развитие обучающихся.

Исходя из подхода к пониманию качества образования, можно выделить следующие блоки показателей качества.

1. Качество преподавательского состава. Мотивация преподавательского состава.
2. Состояние материально-технической базы учебного заведения.
3. Качество учебных программ.
4. Качество учащихся.
5. Качество инфраструктуры.
6. Качество знаний.
7. Инновационная активность руководства.
8. Востребованность и конкурентоспособность выпускников.
9. Достижения выпускников.

Остановимся на содержании некоторых перечисленных блоков показателей.

Ключевой фигурой в образовательном процессе является учитель – носитель знаний, а в свете новых стандартов и организатор образовательной среды. Поэтому одним из показателей качества является стабильный профессиональный кадровый состав образовательного учреждения.

Возникает вопрос, как же определить качество кадрового состава. Вопрос этот является ключевым, так как ответ на него и будет определять содержание образования, качество учебных программ, методику обучения, а значит, конкурентоспособность выпускников на рынке труда. При этом учитель не только является носителем знания, но и формирует личность обучаемого, его мировоззрение и духовность.

Качество преподавателя — понятие комплексное, включающее в себя:

- уровень компетентности — знания и опыт в определенной области науки и практики;
- потребность и способность заниматься преподавательской деятельностью;
- наблюдательность — способность подмечать существенные, характерные особенности учеников;
- способность устанавливать контакты с внешней и внутренней средой;
- известность;
- научно-исследовательскую активность.

Характерно, что каждая из составляющих понятия «качество преподавателя» не поддается количественной оценке. Например, уровень компетентности определяется не только базовым образованием, но и последующим самообразованием, наличием ученой степени и звания; стажем педагогической работы; опытом практической работы в конкретной области. Безусловно, качество образования зависит от мотивации персонала. У преподавателей должен быть соответствующий социальный статус, что обеспечит привлекательность преподавательской работы. Не менее важна для стабильной эффективной работы и удовлетворенность учителя своей работой, местом в коллективе и материальным вознаграждением за свой труд. Едва ли образовательное учреждение сможет добиться высоких качественных показателей при высокой текучести кадров.

Материально-техническая база образовательного учреждения характеризуется наличием и эффективным использованием основных средств, обеспечивающих образовательный процесс, проведение научных исследований и разработок (здания, оборудование, доступ в интернет, библиотека, лаборатории и др.).

Качество учебных программ проявляется не только в соответствии образовательным стандартам в области той или иной учебной дисциплины, но и в наличии инновационной составляющей.

В центре образовательного процесса стоит потребитель знаний — обучающийся. Именно для него создается обучающая среда, пишутся учебники, разрабатываются новые образовательные технологии. Поэтому правомерно говорить о качестве самого обучающегося, который является тем материалом, который должен быть превращен в конечный результат образовательного процесса.

Качество обучающегося можно охарактеризовать с помощью следующих показателей: знания, полученные ранее; желание учиться; интеллект; духовность; одаренность; память; дисциплинированность; настойчивость; работоспособность; наблюдательность.

Для подростков актуальными становятся также следующие показатели: знание компьютера; владение иностранным языком; планирование карьеры.

Проблема в том, что большинство описанных показателей не могут иметь количественной характеристики. Однако, для снижения субъективизма при оценке качества образования очевидна важность использования тех показателей, которые допускают трансформацию в количественные критерии и нормы. Значит ли это, что количественные показатели должны занимать приоритетное место при оценке качества образования? Ответ на этот вопрос не однозначный. Отечественный и зарубежный опыт свидетельствует о том, что неосторожное введение количественных критериев и чрезмерное увлечение ими могут привести к

неверным представлениям о наличии или отсутствии качества и к ошибочным управленческим решениям.

Итогом качественного образования, на мой взгляд, являются такие способности (свойства) личности, как: самоорганизация, в том числе и нравственная; деятельность по преобразованию самого себя; самоидентификация. В конечном счете, качественно образованная личность должна быть конкурентоспособной, успешной и востребованной на рынке труда. Она должна уметь легко и свободно адаптироваться в быстро изменяющихся социально–экономических условиях, эффективно используя полученное образование.

Тем более, что научно-технический прогресс приводит к появлению новых средств и предметов труда, новых производственных и информационных технологий. Поэтому требуется непрерывное образование с целью получения новых знаний и их применения в профессиональной деятельности, а значит, у выпускника должно быть сформировано стремление обновлять свои знания постоянно.

Для достижения высоких показателей можно руководствоваться некоторыми педагогическими принципами качественного образования:

- личностно ориентированный и развивающий характер образовательных программ и технологий обучения с учетом образовательных потребностей обучающихся, компетентный подход и профилизация;
- системность, целостность и вариативность содержания образования и видов деятельности, множество точек зрения на проблему и множество граней ее решения;
- проблемность и диалогичность содержания, диалогичность характера взаимодействия субъектов образования в учебном процессе, переход на субъект–субъектные отношения педагога и обучающегося;

- активность и самостоятельность обучающихся как субъектов образования, творческая деятельность по саморазвитию, самоопределению, самореализации и становлению себя;
- рефлексивность как осознанность содержания, способов деятельности и собственных изменений;
- модульно–блочный принцип организации содержания образования и деятельности обучающихся;
- принципы опережения при обучении и развитии, поддерживающей мотивации, самообучения, самоконтроля и самокоррекции;
- ориентация субъекта на будущее содержание жизни и деятельности, гуманистические ценности и идеалы; знания из будущего, в котором обучение не школа памяти, а школа мышления; созидание человеком образа мира в самом себе посредством активного полагания себя в мир предметной, социальной и духовной культуры.

Немецкие ученые В. Фтенакис, М.Р. Текстор и В. Титце для оценки качества образования в образовательной организации ввели понятие «педагогическое качество», которое включает в себя следующие параметры: благополучие ребенка и возможности его развития в различных сферах, а также возможности поддержки семьи в ее функциях по обучению и воспитанию ребенка.

В других источниках в виде основных ориентиров, определяющих качество современного школьного образования, выступают следующие: удовлетворение потребности семьи и ребенка в услугах образовательной организации; благополучие ребенка в школе; сохранение и необходимая коррекция его здоровья; выбор учреждением образовательной программы и ее научно-методическое обеспечение [50].

В Российской Федерации качество образования — понятие развивающееся, оно не может быть статичным и неизменным. В настоящее время можно рассматривать два документа, которые определяют ориентиры

качества современного школьного образования: федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» и ФГОС.

Проблема качества школьного образования существовала в педагогической практике всегда. На разных этапах развития нашего государства существовало свое понимание «качества», исходя из которого, определялась государственная политика в области образования. Все эти попытки, в целом, носили эпизодический, не системный характер: в большинстве своем «качество» определялось интуитивно, на личностном, житейской уровне [18].

Новые времена определили и новые требования к данной категории. В общегосударственном плане новое качество образования – это его соответствие современным жизненным потребностям страны. В педагогическом плане – это ориентация образования на усвоение обучающимися не только определенной суммы знаний, но и на развитие их личности, их познавательных и созидательных способностей.

Поиск путей улучшения системы качества образования в образовательных учреждениях является социально-значимой проблемой, стоящей перед педагогической наукой и практикой.

Во второй половине 90-х годов XX века в русле различных теорий управления активизируется разработка подходов к вопросам управления качеством школьного образования как на уровне образовательного учреждения, так и на муниципальном и региональном уровнях.

В это время исследователями проблем школьного образования (Л.Л. Иванова, Т.И. Оверчук, И.А. Рыбалова, Л.А. Седельникова и др.) выделяются основные факторы и условия управления образованием, от которых, в первую очередь, зависит его качество: финансирование образовательной организации, содержание школьного образования, кадровое обеспечение школьного образования, формирование предметно-развивающей среды школы, педагогическая культура коллектива как условие достижения качества образования, положительная мотивация детей

и их родителей, методическое и материально-техническое обеспечение образовательного процесса и др. [42].

Учитывая современные приоритеты государственной политики в области образования, проблема качества школьного образования приобретает особый экономический смысл. Это, в свою очередь, уже находит свое отражение в изменениях организационно-структурного, нормативно-правового и педагогического характера. Для последних значительную актуальность приобретают вопросы разработки измерительных процедур и экспертного оценивания качества организации образовательного процесса и качества его результатов.

Повышение качества школьного образования, создание равных стартовых условий для детей, идущих в школу, требует создания системы оценки качества, которая будет содержательно (то есть в соответствии с современными представлениями о психическом развитии ребёнка) и организационно регулировать процессы обеспечения и повышения качества школьного образования через процедуру оценки качества.

Для определения понятия «качество школьного образования» необходимо было первоначально определить сами понятия «качество», «образование», «качество образования».

В связи с этим, надо отметить тот факт, что взгляды на сущность образования за последние десятилетия претерпели существенные изменения. Так, если в «Педагогической энциклопедии» (1966г.) образование определялось как «процесс и результат усвоения систематизированных знаний, умений и навыков», то в «Российской педагогической энциклопедии» (1999г.) образование определяется уже «как процесс педагогически организованной социализации, осуществляемой в интересах личности и общества». В свою очередь, под социализацией понимается освоение культуры общества, что обеспечивает возможность для человека выступать в качестве субъекта деятельности, выполняя различные социальные роли.

Таким образом, по мнению О.Е. Лебедева (2002 г.), образование можно определить как специально организованный процесс развития у обучаемых способности самостоятельного решения проблем, имеющих социальное и личностное значение, в различных сферах деятельности на основе освоения культуры общества [8].

Понятие «качество», в свою очередь, производно от слов «как», «какой», «обладающий какими свойствами». В практике обычно принято использовать одну из двух трактовок понятия «качество» - философскую или производственную.

При производственной трактовке выделяют два признака качества любой продукции:

- наличие у нее определенных свойств;
- их ценность не с позиций производителя, а с позиций потребителя.

Системное понимание качества отражает определение, данное в Большой советской энциклопедии: «Качество – это существенная определенность предмета или процесса, выступающая в его свойствах и характеризующая то, что данный предмет или процесс является в данных условиях, в связи и взаимодействии с другими данными предметами и процессами» [5]. Приведенное определение показывает, что качество – это сущность вещи, основа всех ее свойств, а «совокупность свойств» проявляется при отношении данной вещи с другими вещами.

Понятие «качество образования» буквально до последнего времени считалось как в науке, так и в практике одним из самых дискуссионных. Нет смысла приводить все мыслимые и немыслимые определения данного понятия, так как с выходом Закона «Об образовании в Российской Федерации» [3] эта неопределенная ситуация разрешилась. Согласно новому Закону под «качеством образования» понимается «комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным

государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы».

Таким образом, составляющими понятия «качество образования» являются:

1. соответствие стандарту;
2. соответствие ожиданиям социума;
3. соответствие личностным ожиданиям.

Качество школьного образования, таким образом, следует рассматривать как обобщенную меру эффективности деятельности образовательной организации, проявляющуюся в гарантировании ей такого уровня предоставляемых образовательных услуг, который удовлетворяет ожидания и запросы их потребителей (общество, дети и их родители) и соответствует государственным нормативам.

Что же образовательная организация может делать с качеством образования:

1. Научиться правильно прогнозировать, моделировать те качества подготовки выпускника, которые образовательная организация предполагает получить «на выходе», то есть определить требуемое в будущем качество образования.

2. Обеспечивать, поддерживать достижение требуемого уровня качества образования, вовремя пресекая нежелательные отклонения от него.

3. Повышать качество образования, приводя его в соответствии с растущими требованиями внешних заказчиков. Повышение качества образования, появление его новых свойств возможно только через развитие образования (то есть через инновационный процесс).

4. Выявлять и оценивать реальное качество образования, его соответствие существующим стандартам.

В ходе подготовки нового Закона «Об образовании в РФ» и разработки федеральных государственных образовательных стандартов общего образования было достигнуто понимание, что под «стандартом» понимается совокупность групп требований:

- к структуре основных образовательных программ;
- к условиям реализации основных образовательных программ;
- к результатам освоения основных образовательных программ [1].

По нашему мнению, разработанные нормативные основы качества образования, в том числе и государственный образовательный стандарт школьного образования, являются неотъемлемой чертой функционально-ролевой основы менеджмента. Ведь руководители образовательных организаций отвечают за то, чтобы образовательные услуги соответствовали предписанным стандартам, тогда как ценность услуг зависит от их субъективно ощущаемого качества, которое, в свою очередь, неразрывно связано с навыками, опытом, знаниями, интеллектом и настроением педагогического коллектива. Таким образом, качество характеризуется личным отношением, а подлинными источниками роста качества являются удовольствие от работы, внутренняя ответственность и гордость за свою профессию.

1.2. Обоснование актуальности мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации

Одной из ведущих тенденций модернизации в сфере образования, как в России, так и в Р. Казахстан, является усиление внимания к проблеме повышения качества организации учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

Понятие «качество образования» раскрыто в ФЗ «Об образовании в РФ» (ст., 2, п. 29): «Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [1].

Управление качеством образования находит конкретное воплощение в деятельности учителя, так как именно он управляет образовательным процессом в классе. Качественный учебно-воспитательный процесс в образовательной организации характеризуется:

- учетом мотивов и интересов детей;
- адаптированной учебной программой, основанной на государственном образовательном стандарте;
- осуществлением постоянной рефлексии педагогической деятельности по обратной схеме: результат – процесс – вход;
- активным стимулированием учения;
- использованием средств объективной диагностики обученности;
- организацией разноуровневого обучения с учетом способностей и здоровья детей (нормирование учебной нагрузки).

Проблема управления качеством образования для руководителей образовательных учреждений приобретает особую значимость.

Показатели качества организации учебно-воспитательного процесса определяют результаты на уровне государственных стандартов и заказов и являются общими для всех образовательных учреждений.

Деятельность образовательной организации по управлению совершенствованием организацией образовательного процесса возможно, когда:

- посредством проведенного анализа его состояния создаются новые условия его реализации;
- через выделение цели деятельности образовательной организации, цели преподавания по каждому предмету, разрабатываются проекты (программы) деятельности для их достижения;
- разработка образовательной программы осуществляется на основе ГОСов, на основе единых требований к оцениванию достижений учащихся;
- разработаны системы текущей и итоговой диагностики хода и результатов образовательной программы;
- созданы системы научно-методического обеспечения образовательной программы;
- организована система повышения квалификации педагогов и руководителей по вопросам управления качеством образования;
- разработаны системы стимулирующие качество образовательной программы;
- организована система получения, обработки и анализа информации;
- регулярно соотносят достигнутый уровень качества школьного образования с достижениями других образовательных учреждений города, области, страны и мира;
- систематично анализируют удовлетворенность родителей и социума качеством образования обучающихся;
- органами управления внедряют в работу рейтинг образовательных учреждений;
- наблюдается прирост и эффективность использования ресурсов.

Таким образом, под «организацией учебно-воспитательного процесса в образовательной организации» будем понимать совокупность характеристик учебно-воспитательного процесса, определяющих последовательное и эффективное формирование компетентности и профессионального сознания в процессе учебно-воспитательной деятельности в школе, включающую в себя три блока: создание условий для

организации образовательного процесса, реализация образовательного процесса, результаты образовательного процесса.

Система оценки знаний обучающихся определяется Положением о системе оценок, порядке, периодичности промежуточной аттестации обучающихся. Образовательные результаты обучающихся должны соответствовать установленным стандартам.

Основным проектируемым результатом освоения образовательной программы является достижение выпускниками социальной зрелости, достаточной для дальнейшего самоопределения и самореализации в учебной, трудовой, культурной сферах деятельности.

Оценка организации образовательного процесса в школе представляет собой процесс, в результате которого определяется степень соответствия образовательных достижений обучающихся, качества образовательных адаптированных программ, свойств учебно-воспитательного процесса и его ресурсного обеспечения в образовательных организациях государственным образовательным стандартам и другим требованиям, зафиксированным в нормативных документах к качеству образования.

Для грамотного и оперативного управления организацией образовательного процесса необходимо владеть точной информацией о деятельности образовательной организации. Для этого необходимо проведение мониторинга в процессе управления школой.

Понятие «мониторинг» будем понимать как комплекс динамических наблюдений, аналитической оценки прогноза состояния целостной системы функционирования образовательной организации. Это новое, современное средство контроля с целью диагностики, позволяющее по-другому взглянуть на весь учебно-воспитательный процесс.

В педагогической теории и практике существуют различные подходы к изучению эффективности функционирования образовательной организации, к определению критериев и показателей ее результативности. Однако, по мнению многих исследователей, в качестве основного

измерения эффективности любой деятельности человека можно выделить два универсальных критерия: продуктивность деятельности и удовлетворенность деятельностью ее участников.

Нельзя игнорировать вероятные риски в процессе осуществления мониторинга. К таким рискам относятся: ограниченность ресурсов образовательной организации и большой объем заявленной работы, что может привести к увеличению сроков реализации исследования по какому-либо из направлений. Еще одним риском является низкий отклик родительской общественности в силу низкого социального положения многих из них. Немаловажно учитывать перегруз педагогов. Планируется, что постоянно возрастающая нагрузка педагогов частично будет компенсирована учетом работы учителей по заявленному направлению через стимулирующую часть оплаты труда и моральную поддержку администрации.

Также возможно разное понимание роли каждого из социальных партнеров (в силу различного ведомственной принадлежности и субъективных факторов) в реализации общей задачи. Для устранения данного риска планируется предпринять попытку переговоров в целях выработки общей линии дальнейшей реализации мониторинга.

Мониторинг в образовании – это стандартизированное наблюдение за образовательным процессом и его результатами, позволяющее создавать историю состояния объекта во времени, количественно оценивать изменение субъектов обучения и образовательной системы, определять и прогнозировать направления их развития [9].

По мнению Э.Ф. Зеера, мониторинг следует трактовать как «процесс отслеживания состояния объекта (системы или сложного явления) с помощью непрерывного или периодически повторяющегося сбора данных, представляющих совокупность определенных ключевых показателей» [16].

В качестве рабочего определения понятия мы взяли определение А.С. Белкина, который считает, что «педагогический мониторинг – это процесс

непрерывного, научно-обоснованного, диагностико-прогностического, плано-деятельностного слежения за состоянием, развитием педагогического процесса в целях оптимального выбора образовательных целей, задач и средств их решения».

Основная цель создания системы мониторинга в данном исследовании – повышение уровня удовлетворенности родителей обучающихся в образовательной организации качеством организации учебно-воспитательного процесса.

Виды мониторинга можно классифицировать по: содержанию; характеристикам используемых методов и методик; направленности. Направленность мониторинга также подразделяется на: мониторинг процесса, когда выявляются факторы, оказывающие влияние на выделенные цели; мониторинг условий организации деятельности – выявляются отклонения от уровня рациональности деятельности; мониторинг результатов – выясняются результаты достигнутых результатов.

Составляющими мониторинга удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса в образовательном учреждении могут быть не только объекты и субъекты образовательных отношений (обучающиеся, педагоги, родители (законные представители) обучающихся, руководители образовательной организации), но и комплекс показателей, характеризующих организацию образовательного процесса, инструментарий, базы данных для накопления информации, диагностические методики, переработку и интерпретацию полученной информации, программно-инструментальные средства обработки полученных данных.

Выяснить степень удовлетворенности субъектов образовательного процесса в образовательной организации не менее важно, чем определить, насколько продуктивна их деятельность. На основе анализа результатов мониторинга по обозначенной теме планируется выявить основные

проблемы, возникающие перед участниками образовательного процесса в коррекционных классах, выделить из полученных данных те проблемы, на которые возможно повлиять.

Для измерения уровня организации образовательного процесса недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям родителей обучающихся. Субъективные оценки важны в силу того, что позволяют составить объемную картину образовательных потребностей общества.

Следовательно, опосредованными показателями качества организации образовательного процесса являются данные мониторинга уровня удовлетворенности родителей (законных представителей), как предъявителей социального заказа в образовании. Ежегодно проводимый мониторинг позволит изучить степень удовлетворенности родителей обучающихся организацией образовательного процесса, включающую совокупность положительных оценок спектра деятельности образовательной организации.

Под «удовлетворенностью родителей организацией учебно-воспитательного процесса в школе будем понимать эмоционально-оценочное отношение каждого конкретного родителя к организации учебно-воспитательного процесса в школе.

Следует заметить, что в науке и в практике большое внимание уделено разработке диагностик продуктивности и крайне мало – созданию методик, позволяющих определить удовлетворенность участников образовательного процесса. В процессе опытно-экспериментальной деятельности были проработаны и апробированы методики, использование которых в диагностико-аналитической работе помогает получить достаточно полную информацию об удовлетворенности участников учебно-воспитательного процесса деятельностью образовательной организации.

Для проведения мониторинга уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса в образовательной организации нами были использованы следующие методики: метод SWOT-анализа образовательной организации; методика М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами»; анкетирование «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е. Н. Степанов); «Комплексная методика для изучения удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (А.А. Андреев); «Методика определения ценностной ориентации личности (ЦОЛ)» (Г.Н. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова); «Методика диагностики родительского отношения к ребенку» (А.Я. Варга, В.В. Столин).

Рассмотрим более подробно выбранные для мониторинга методики.

Методика – SWOT-анализ образовательной организации предназначена для сопоставления данных анализа внутренней и внешней среды образовательной организации и сведения их в единое целое, чтобы получить общую картину положения дел в образовательной организации.

Методика М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами» позволяет изучить удовлетворенность участников учебно-воспитательного процесса его важнейшими сторонами как психолого-педагогический показатель результативности деятельности организации. Выявить слабые места в деятельности образовательной организации с точки зрения родительской общественности и педагогического состава школы.

Признание участниками образовательного процесса такого фактора как удовлетворенность различными его сторонами, одним из показателей результативности деятельности образовательной организации объясняется приверженностью авторов методики к личностно-ориентированной модели образования. Авторы не исчерпывают всей полноты проблемы, однако

предполагаемый подход позволяет в достаточной мере выявить слабые места в деятельности образовательной организации с точки зрения самих ее участников. В качестве диагностического инструментария, положенного в основу SWOT-анализа, могут быть взяты четыре стороны образовательного процесса: деятельностная, организационная, социально-психологическая и управленческая.

Изучение мнения участников образовательного процесса, по мнению исследователей, можно проводить субъективным методом: анкетированием. Обработка данных математическими методами позволит получить объективные результаты. Анкеты мониторинга разрабатываются для всех участников образовательного процесса: педагогов, психологов, родителей обучающихся, самих обучающихся специальных (коррекционных) классов (если это возможно) и др.

Для выявления уровня удовлетворенности родителей обучающихся работой педагогического коллектива в целом может быть использована методика – анкета «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е. Н. Степанов).

Для изучения удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения – комплексная методика А.А. Андреева, направленная на получение достоверной информации об оценке родителями обучающихся роли образовательного учреждения в воспитании у таких детей качеств жизненной компетентности, положительных поведенческих и морально-психологических качеств и способности к решению основных жизненных проблем.

С помощью методики «Определения ценностной ориентации личности (ЦОЛ)» (Г.Н. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова) можно определить отношение обучающихся (через родителей) к тем объектам, ради которых совершается деятельность, получить их дифференцированную оценку в зависимости от личной значимости.

Методика «Диагностика родительского отношения к ребенку» (А.Я. Варга, В.В. Столин) помогает определить родительское отношение, родительские установки, наклонности родителя обучающегося к определенному стилю воспитания; выявить степень гармоничности отношений родителей с ребенком, возможные трудности и их причины. Согласно условиям данного анкетирования, родительское отношение понимается как система разнообразных чувств по отношению к ребенку, поведенческих стереотипов, практикуемых в общении с ним, особенностей восприятия и понимания характера и личности ребенка, его поступков.

Результаты опросника выражаются в пяти шкалах: принятие/отвержение, социальная желательность поведения ребенка, симбиоз (отсутствие дистанции между родителем и ребенком), авторитарный контроль, отношение к неудачам ребенка. Такая методика позволит исключить из опытно - экспериментальной работы «равнодушных» родителей, не интересующихся жизнью и учебой своих детей.

Использование методов управления, основанных на диагностике – необходимое условие повышения эффективности управления любой образовательной организацией. Деятельность образовательной организации может быть признана успешной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и их родителей в том случае, если общий индекс удовлетворенности равен 70 % и выше.

Планируемая экспериментальная работа должна осуществляться на базе образовательной организации КГУ «Школа-лицей №4».

В школе сформировано 40 классов: на ступени начального общего образования – 16 классов; на ступени основного общего образования – 21 класс; на ступени среднего общего образования – 3 класса, из них – 9 специальных (коррекционных) классов по 1 в каждой параллели, кроме 10-11 классов.

Обучение проходит в одну смену. Средняя наполняемость общеобразовательных классов составляет 22 человека, коррекционных – 15 человек. Схема модели системы управления представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 - Схема модели системы управления КГУ «Школа-лицей №4»

На момент опытноэкспериментальной работы в школе-лицее обучалось 925 человек, из них в специальных (коррекционных) классах – 124 человека. Образовательное учреждение относится к школам VII вида, то есть для обучающихся с СДВГ (синдром дефицита внимания с гиперактивностью) и ЗПР (задержка психического развития). Школы VII вида занимаются коррекцией дислексии (частичное специфическое расстройство овладения чтением, обусловленное нарушением высших психических функций) у обучающихся.

В школе основной формой организации обучения детей с ОВЗ является работа специальных (коррекционных) классов – 1-9 параллели. Теоретический анализ документов показал, что за учебный год в среднем 12- 15 детей по медицинским показаниям обучаются на дому. В школе существует «скрытое интегрированное обучение», когда ребенок имеет показания к обучению в особых условиях, но предвзятое отношение и непонимание родителей особых потребностей своего ребенка приводит к

ситуации, когда ребенок проходит обучение в общеобразовательном классе без создания необходимых условий для его успешного развития и обучения.

Работа специальных (коррекционных) классов обеспечивает родителям возможность безболезненного (не связанного со сменой образовательной организации) изменения образовательного маршрута обучающегося в случае выявления проблем (подтвержденных ПМПК) или, наоборот, успешной коррекцией нарушений его здоровья и переходом, в связи с этим, обучающегося в общеобразовательный класс.

Ожидаемые результаты от проведения мониторинга могут лежать:

- в разработке единых критериев оценивания уровня удовлетворенности участников образовательного процесса организацией учебно-воспитательного процесса;
- во внесении изменений и дополнений в нормативно-правовых актах, касающихся учебно-воспитательного процесса в соответствии с выявленными противоречиями;
- в создании шаблонов основных локальных документов по проблеме обучения детей;
- в обеспечении методическим комплексом материалов, обеспечивающих организацию обучения детей;
- в создании специальных (коррекционных) классов;
- в организации обучения таких детей на дому;
- в осуществлении интегрированного обучения.

Для проведения мониторинга уровня удовлетворенности родителей организацией образовательного процесса к исследованию не обязательно привлекать всех участников образовательного процесса, достаточно обеспечить репрезентативную выборку. Достоверность сведений обеспечивается, если число участников опроса составит не менее 30% школьников по каждой возрастной группе и не менее 30% родителей учащихся каждой возрастной группы. Анкеты заполняют педагоги школы.

Для коррекции недостатков развития обучающихся с СДВГ и ЗПР, восполнения пробелов предшествующего обучения могут быть использованы индивидуально-групповые коррекционные занятия общеразвивающей и предметной направленности (ИГЗ). Для их проведения используются часы школьного компонента.

Выводы по 1 главе

Теоретический анализ материала по проблеме исследования позволил сформулировать понятие «организация учебно-воспитательного процесса» как совокупность характеристик учебно-воспитательного процесса, определяющих последовательное и эффективное формирование компетентности и профессионального сознания в процессе учебно-воспитательной деятельности, включающую в себя три блока. Первый блок – создание условий для организации учебно-воспитательного процесса; второй – реализация учебно-воспитательного процесса, результаты учебно-воспитательного процесса.

Под понятием «удовлетворенность родителей организацией образовательного процесса» будем понимать эмоционально-оценочное отношение каждого конкретного родителя к организации учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

Диагностическим средством выявления уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации выбран мониторинг, осуществляемый поэтапно (проектный, деятельностный, контрольный). Содержательный аспект мониторинга (виды, критерии, показатели, методики) спроектирован в соответствии с показателями удовлетворенности родителей деятельностной, организационной, социально-психологической и административной стороной образовательного процесса (ОП).

Проведение мониторинга уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса в коррекционных классах будет осуществляться в КГУ «Школа-лицей №4».

В опытно-экспериментальной работе планируется использование таких методик, как: метод SWOT-анализа образовательной организации; методика М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами»; анкетирование «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е. Н. Степанов); «Комплексная методика для изучения удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (А.А. Андреев); «Методика определения ценностной ориентации личности (ЦОЛ)» (Г.Н. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова); «Методика диагностики родительского отношения к ребенку» (А.Я. Варга, В.В. Столин).

ГЛАВА 2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММЫ МОНИТОРИНГА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1 Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации (I и II этапы мониторинга)

Первый (проектировочный) этап проводимого мониторинга включает в себя следующие 4 блока.

1. Создание рабочей группы по реализации мониторинга (заместитель директора по УВР, педагог-психолог, руководитель методического объединения по специальным (коррекционным) классам, представители общественности – члены родительского комитета).

2. Изучение федерального и муниципального законодательства.

3. Определение методик по проблеме удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг для проведения констатирующего эксперимента.

4. Согласование функций и обязанностей с социальными партнерами в рамках проведения мониторинга.

Базой исследования выступило образовательное учреждение КГУ «Школа-лицей №4» – максимально полное удовлетворение запросов и потребностей социальных заказчиков образовательной организации (родителей и их представителей), ориентированных на формирование современной интеллектуально развитой личности.

Определены методики, ориентированные на выявление родителей, заинтересованных в хорошей организации учебно-воспитательного процесса и методики, позволяющие выявить уровень удовлетворенности заинтересованных родителей в качественной ее организации.

Методика 1 – Опрос (А.Я. Варга, В.В. Столин).

Цель методики – определить уровень родительского отношения к ребенку.

В опросе участвовало 142 родителя (представителя) обучающихся.

Согласно условиям данного опроса, родительское отношение понимается как система разнообразных чувств по отношению к ребенку, поведенческих стереотипов, практикуемых в общении с ним, особенностей восприятия и понимания характера и личности ребенка, его поступков. Результаты опросника выражаются в пяти шкалах: принятие/отвержение, социальная желательность поведения ребенка, симбиоз (отсутствие дистанции между родителем и ребенком), авторитарный контроль, отношение к неудачам ребенка.

Процедура проведения: родителям обучающихся раздаются бланки с вопросами теста.

Опросник состоит из 61 вопроса, объединенных в 5 блоков: принятие/отвержение, кооперация, симбиоз, авторитарная гиперсоциализация (контроль), отношение к неудачам ребенка.

Обработка.

За каждый ответ «да» тестируемый получает 1 балл, а за каждый ответ «нет» – 0 баллов.

Высокие баллы свидетельствуют о значительной развитости указанных типов отношений, а низкие баллы – о том, что они сравнительно слабо развиты.

Ключ.

Принятие-отвержение: 3, 4, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 20, 23, 24, 26, 27, 29, 33, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 52, 53, 55, 56, 60.

Кооперация (Образ социальной желательности поведения): 6, 9, 21, 25, 31, 34, 35, 36.

Симбиоз: 1, 5, 7, 28, 32, 41, 58.

Контроль (авторитарная гиперсоциализация): 2, 19, 30, 48, 50, 57, 59.

Отношение к неудачам ребенка («Маленький неудачник»): 9, 11, 13, 17, 22, 28, 54, 61.

Интерпретация.

Высокий тестовый балл по соответствующим шкалам интерпретируется как:

- отвержение;
- кооперация;
- симбиоз;
- контроль;
- инфантилизация.

Высокие баллы по шкале принятие – отвержение (24-33 балла) – говорят о том, что у родителя выражено положительное отношение к ребенку. Родитель принимает ребенка таким, какой он есть, уважает и признает его индивидуальность, одобряет его интересы, поддерживает планы, проводит с ним достаточно много времени и не жалеет об этом. Низкие баллы (0–8баллов) – свидетельствуют, что родитель испытывает по отношению к ребенку в основном отрицательные чувства: раздражение, злость, досаду, ненависть. Такой взрослый считает ребенка неудачником, не

верит в его будущее, низко оценивает его способности и нередко третирует ребенка.

Низкий уровень – 0-8 баллов;

Средний уровень – 9-23 балла;

Высокий уровень – 24-33 балла.

Высокие баллы по шкале кооперация – (7-8 баллов) – родитель проявляет искренний интерес к тому, что интересует ребенка, высоко оценивает способности ребенка, поощряет самостоятельность и инициативу, старается быть на равных с ребенком. Низкие баллы по данной шкале (1-2 балла) – родитель занимает по отношению к ребенку противоположную позицию и не может претендовать на роль хорошего педагога;

Низкий уровень – 1-2 балла;

Средний уровень – 3-6 балла;

Высокий уровень – 7-8 баллов.

Высокие баллы по шкале симбиоз (6-7 баллов) – родитель не устанавливает психологическую дистанцию между собой и ребенком, старается всегда быть ближе к нему, удовлетворять его основные разумные потребности по этой шкале. Низкие (1-2 балла) – родитель, напротив, устанавливает значительную психологическую дистанцию между собой и ребенком, мало о нем заботится. Вряд ли такой взрослый может быть хорошим учителем и воспитателем для ребенка.

Низкий уровень – 1-2 балла;

Средний уровень – 3-5 баллов;

Высокий уровень – 6-7 баллов.

Высокие баллы по шкале контроль (6-7 баллов) – родитель ведет себя слишком авторитарно по отношению к ребенку, требуя от него безоговорочного послушания и задавая строгие дисциплинарные рамки, навязывает ребенку свою волю. Низкие баллы по этой шкале (1-2 балла), – контроль над действиями ребенка со стороны родителей практически

отсутствует. Наилучшим вариантом оценки педагогических способностей взрослого человека по этой шкале являются средние оценки: от 3 до 5 баллов.

Для данного исследования принято:

Высокий уровень – 3-5 баллов;

Низкий и средний -1-2 балла.

По показателю контроль – у родителей, обучающихся, наибольший результат зарегистрирован у 76 респондентов, что в процентном соотношении составляет 58%, по показателю «отношение к неудачам ребенка» высокий уровень – у 66 респондентов (50,4%).

Высокие баллы по шкале отношение к неудачам ребенка (7-8 баллов) – родитель считает ребенка маленьким неудачником и относится к нему как к несмышленому существу. Интересы, увлечения, мысли и чувства ребенка кажутся такому родителю несерьезными, и он игнорирует их. Низкие баллы (1-2 балла), напротив, свидетельствуют о том, что неудачи ребенка родитель считает случайными и верит в него.

Для нашего исследования приняты такие критерии:

Низкий и средний уровень – по 1-2 балла;

Высокий уровень – 7-8 баллов.

Высокие баллы свидетельствуют о значительной развитости указанных типов отношений, а низкие баллы – о том, что они сравнительно слабо развиты. При подсчете общих баллов по всем шкалам учитывается только ответ «да».

Результаты опроса представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты опроса по выявлению уровня родительского отношения к ребенку

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
1. Принятие или отвержение обучающегося	12 респ. (8,5%)	96 респ. (67,6%)	34 респ. (23,9%)
2. Кооперация	13 респ. (9,2%)	81 респ. (57%)	48 респ. (33,8%)

3. Симбиоз	12 респ. (8,5%)	73 респ. (51,4%)	57 респ. (40,1%)
4. Контроль	10 респ. (7,1%)	51 респ. (35,9%)	81 респ. (57%)
5. Отношение к неудачам ребенка	10 респ. (7%)	63 респ. (44,4%)	69 респ. (48,6%)
Итого средний показатель	11 респ. (7,75%)	73 респ. (51,4%)	58 респ. (40,85%)

Согласно результатам сводной таблицы 1 по показателю принятие (отвержение) обучающегося у 96 респондентов (67,6%) доминирует средний уровень, по показателю кооперация – преобладает средний уровень удовлетворенности у 81 респондентов (57%), симбиоз – средний уровень у 73 респондентов (51,4%).

Итоговые критерии опросника.

- низкий уровень – 5-16 баллов;
- средний уровень – 17-38 баллов;
- высокий уровень – 47-61 балл.

Итоговый средний показатель по методике 1 – высокий уровень представлен у 40,85% (58 респондентов), что говорит о хорошей развитости указанных типов отношений. Показатель низкого уровня составляет 11 респондентов (7,75%).

Высокий и средний показатель свидетельствует о том, что у 131 респондентов (92,25%) выражено положительное отношение к своему ребенку. Эти родители уважают интересы своих детей, поддерживают их индивидуальность, не жалеют о времени, проведенном с ребенком, одобряют их инициативу и самостоятельность. Такой родитель старается быть ближе к ребенку.

Средний уровень итогового показателя у 73 респондентов (51,4%) говорит о том, что некоторые родители испытывают по отношению к ребенку смешанные чувства, не интересуются достаточным образом их интересами и планами, между такими родителями и детьми есть небольшая психологическая дистанция, однако, с точки зрения, педагогических способностей взрослого это наиболее приемлемый вариант.

Результаты данной методики позволили исключить из участия в мониторинге тех 11 родителей, которые испытывают по отношению к ребенку в основном отрицательные чувства: раздражение, злость, досаду, ненависть. Такой взрослый считает ребенка неудачником, не верит в его будущее, низко оценивает его способности и нередко третирует ребенка; устанавливает значительную психологическую дистанцию между собой и ребенком, мало о нем заботится, контроль над действиями ребенка со стороны таких родителей практически отсутствует.

Таким образом, в мониторинге были задействованы 131 родитель (законных представителей). Для осуществления мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг обратимся к методикам, с помощью которых запланировано исследовать удовлетворенность участников учебно-воспитательным процессом в образовательной организации.

На основе ранее выделенных компонентов удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг и показателей был сформулирован содержательный аспект мониторинга, который представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Диагностическая карта мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг

Методика	Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг
Мониторинг родителей	
Методика 2- SWOT-анализ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Показатели внешней среды (экономические, политические, рыночные); 2. Показатели непосредственного окружения; 3. Показатели внутренней среды школы.
Методика 3 – анкета для родителей «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами» (М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Удовлетворенность деятельностной стороной образовательного процесса (ОП); 2. Удовлетворенность организационной стороной ОП; 3. Удовлетворенность социально-психологической стороной ОП; 4. Удовлетворенность административной стороной ОП.

<p>Методика 4 – тестирование для родителей «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е.Н. Степанов)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Удовлетворенность обучающихся учебным коллективом (классом); 2. Удовлетворенность взаимоотношениями обучающегося с педагогами и классным руководителем; 3. Удовлетворенность получаемыми в процесса учебного процесса знаниями и навыками; 4. Удовлетворенность условиями, создаваемыми администрацией и коллективом школы для развития способностей обучающихся.
<p>Методика 5 - анкета для родителей «Комплексная методика для изучения удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (А.А. Андреев)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поведенческие качества; 2. Жизненная компетентность; 3. Морально-психологических качества личности.
<p>Методика 6 - анкета для родителей «Определение ценностной ориентации личности ребенка (ЦОЛ)» (Г.Н. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ценностные ориентации (ЦО) на труд; 2. ЦО на общение; 3. ЦО на познание; 4. ЦО на общественную деятельность; 5. ЦО на материальные ценности; 6. ЦО на развитие нравственных качеств; 7. ЦО на развитие волевых качеств; 8. ЦО на развитие деловых качеств.

Методика 2 –SWOT-анализ.

Цель методики: теоретический анализ факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на деятельность образовательной организации.

SWOT-анализ позволяет выделить приоритетную стратегию развития системы государственно-общественного управления образовательным процессом в школе – организованный переход, эффективное внедрение и качественная оценка результатов освоения государственных образовательных стандартов общего образования на основе развития системы государственно-общественного управления образовательным процессом.

На основе теоретического анализа, факторы, влияющие на функционирование КГУ «Школа-лицей №4», были поделены на четыре группы сторон: сильные, слабые, возможности и угрозы.

Результаты SWOT-анализа школы представлены в Таблице 3.

Таблица 3 – Результаты SWOT-анализа

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> – наличие инициативного педагогического коллектива; – обученность педагогов - 60% педагогов прошли курсы повышения квалификации по ГОС общего образования, 90% педагогических работников прошли курсы повышения квалификации по ИКТ-компетентности, 55% педагогов прошли повышение квалификации по проблеме организации учебно-воспитательного процесса для детей; – опыт работы с обучающимися с ОВЗ – 5 лет; – сотрудничество с социальными партнерами (опыт совместной деятельности); – опытно-экспериментальная работа по внедрению здоровьесберегающих технологий в образовательный процесс; – реализация программы «Здоровье». 	<ul style="list-style-type: none"> – недостаточная материальнотехническая база; – трудности в координации деятельности социальных партнеров из-за разного понимания роли каждого и общем деле; – недостаточное учебно-методическое обеспечение; – недостаточное понимание проблем со стороны родительской общественности; – отсутствие в штате школы социального педагога, других специалистов в результате чего на педагога накладываются дополнительные обязанности; – большая загруженность педагогов; – многовариантность затруднений и потребностей детей с ОВЗ.
Благоприятные возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> – активное взаимодействие и сотрудничество с социумом для решения актуальных проблем образовательного процесса: - налажены шефские связи; – взаимодействие с ОУ СПО города с целью дальнейшего обучения обучающихся с ОВЗ; – участие обучающихся в городских и областных конкурсах и научных конференциях; – взаимодействие с социальными службами и учреждениями по различным аспектам образования и воспитания: другие общеобразовательные школы, дворец творчества и др.; – внедрение инновационных технологий развивающего обучения; – внедрение в систему воспитательной работы школы технологии социального проектирования; – создание системы повышения уровня педагогической просвещенности родителей. 	<ul style="list-style-type: none"> – нестабильная политическая обстановка; – спонтанное изменение административного и педагогического состава, в том числе в результате нарушения законодательства об образовании (аттестация); – невозможность обеспечить научное руководство исследовательской деятельностью обучающихся со стороны ученых; – реорганизация путем объединения образовательных учреждений; – отсутствие достаточного финансирования; – перегрузка обучающихся урочной и внеурочной деятельностью; – консервативный подход некоторых педагогов по отношению к изменению системы обучения может вызвать трудности при освоении государственных образовательных стандартов; – увеличение объема работы, возлагающейся на администрацию и педагогов школы;

	<ul style="list-style-type: none"> – нездоровый и малоконтролируемый образ жизни некоторых семей; – снижение численности обучающихся, или изменение уровня поступаемых детей в связи с распределением обучающихся в школы «по прописке».
--	--

Проведенный с родителями SWOT-анализ подтвердил, что в школе у педагогического коллектива – хороший профессиональный уровень, педагоги имеют специальную подготовку для работы, в коррекционных классах в том числе; в целом в школе неплохие условия для выполнения Государственных образовательных стандартов; есть сформировавшийся за долгую историю школьный уклад (традиции, внутренний распорядок и т.д.) во всех сферах деятельности образовательной организации; имеются хорошие возможности для эффективной работы по здоровьесбережению, развитию ЗОЖ всех участников образовательного процесса, в том числе и обучающихся с ОБЗ.

SWOT-анализ потенциала развития школы позволяет предположить, что в настоящее время школа располагает достаточными образовательными ресурсами, способными удовлетворить запрос на получение качественного образовательного продукта, востребованного родителями и широким социумом. Школа укомплектована руководящими и педагогическими кадрами, обученными работе с обучающимися с особыми образовательными потребностями, специалистами, обеспечивающими функционирование и развитие образовательной организации.

SWOT-анализ определил те направления деятельности, которые требуют дополнительных усилий и дополнительного развития с целью повышения конкурентоспособности школы на рынке образовательных услуг: усовершенствование программы воспитания и социализации в части социализации обучающихся с ОБЗ; разработка системы повышения квалификации педагогов, работающих в коррекционных классах; способы

привлечения к сотрудничеству специалистов из других организаций; более полная реализация возможностей социального партнерства.

Методика 3 – анкета М.И. Лукьяновой и Н.В. Калининой.

Цель методики – выявить уровень удовлетворенности родителей различными сторонами образовательного процесса.

Для интерпретации результатов используется следующая шкала:

– от 0,5 до 0,6 – низкий уровень удовлетворенности;

– от 0,6 до 0,75 – средний (достаточный) уровень удовлетворенности;

– от 0,75 и выше – высокий уровень удовлетворенности различными сторонами образовательного процесса в школе.

Деятельностная сторона образовательного процесса: не все родители понимают цели обучения, соответствие содержания образовательной программы потребностям и возможностям обучающихся, родительская общественность отмечает невысокий уровень организации взаимодействия педагога и обучающегося в учебно-воспитательном процессе.

Организационная сторона образовательного процесса: материально-техническая база школы, благоприятные условия для реализации образовательного процесса ниже уровня, ожидаемого родителями.

Социально-психологическая сторона образовательного процесса: о недостаточной удовлетворенности родительской общественностью психологическим климатом в организации учебно-воспитательного процесса.

Административная сторона образовательного процесса: организация управления образовательного процесса в школе, планирование развития педагогической системы исследуемой образовательной организации, принятие управленческих решений в школе, предупреждение перегрузок и усталости обучающихся в образовательном процессе, контроль педагогической деятельности нуждается в доработке.

Результаты уровня удовлетворенности родителей обучающихся различными сторонами образовательного процесса на констатирующем этапе эксперимента представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Результаты уровня удовлетворенности родителей обучающихся различными сторонами образовательного процесса (ОП) на констатирующем этапе эксперимента

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Удовлетворенность деятельностной стороной ОП	44 респ. (33%)	74 респ. (57%)	13 респ. (10%)
Удовлетворенность организационной стороной ОП	39 респ. (30%)	71 респ. (54%)	21 респ. (16%)
Удовлетворенность социальнопсихологической стороно	32 респ.(24%)	84 респ. (64%)	15 респ. (12%)
Удовлетворенность административной стороной ОП	37 респ. (28%)	80 респ. (61%)	14 респ. (11%)
Итоговый средний показатель удовлетворенности	38 респ. (28,75%)	77 респ. (58,9%)	16 респ. (12,35%)

По анализу результатов уровня удовлетворенности родителей обучающихся различными сторонами образовательного процесса по методике 2 видим, что низкий уровень удовлетворенности деятельностной стороной образовательного процесса отмечает 44 респондента (33%), средний – 74 респондента (57%), высокий – 13 респондентов (10%). Что говорит о том, что не все родители понимают цели обучения, соответствие содержания образовательной программы потребностям и возможностям обучающихся.

Организационной стороной образовательного процесса в школе удовлетворены на высоком уровне 21 респондент (16%), на среднем уровне – 71 человек (54%), на низком уровне – 39 человек (30%), значит, по мнению родителей, материально-техническая база школы, благоприятные условия для реализации образовательного процесса ниже уровня, ожидаемого родителями детей.

Уровень удовлетворенности социально-психологической стороной образовательного процесса представлен следующими значениями: низкий уровень – 32 респондента (24%), средний уровень – 84 респондента (64%), высокий уровень – 14 респондента (11%) и свидетельствует о недостаточной удовлетворенности родительской общественностью психологическим климатом в организации.

Анализ анкет по удовлетворенности административной стороной образовательного процесса показал, что низкий уровень удовлетворенности у 37 респондентов (28%), средний – у 80 респондентов (61%), высокий – у 14 респондентов (11%). Следовательно, организация управления образовательного процесса в школе, планирование развития педагогической системы исследуемой образовательной организации, принятие управленческих решений, предупреждение перегрузок и усталости обучающихся в образовательном процессе, контроль педагогической деятельности нуждается в доработке.

При расчете среднего показателя удовлетворенности видно, что высокий уровень удовлетворенности по всем 4 сторонам образовательного процесса выявлен по результатам анкетирования – у 16 респондентов (12,35%), низкий уровень – у 38 респондентов (28,75%) и преобладает средний уровень удовлетворенности – у 77 родителей (законных представителей), что составляет 58,9% родителей.

По результатам анализа уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса в составим сводную итоговую таблицу, в которой отразим полученные результаты на констатирующем этапе эксперимента (таблица 5).

Таблица 5 – Сводная итоговая таблица результатов уровня удовлетворенности родителей качеством образовательного процесса процесса на констатирующем этапе эксперимента

Количество участников образовате		Групповой индекс удовлетворе
---	--	-------------------------------------

льного процесса, привлеченных к опросу, чел.	Общий индекс удовлетворенности				ности образовательным процессом в целом, %
	деятельностной стороной образовательного процесса, %	организационной стороной образовательного процесса, %	Социально-психологической стороной образовательного процесса, %	Административной стороной образовательного процесса, %	
Родители обучающихся	57%	54%	64%	61%	78 чел (59%.)

Исходя из того, что деятельность образовательной организации может быть признана успешной и обеспечивающей образовательные потребности участников образовательного процесса в том случае, если общий индекс удовлетворенности равен 70% и выше. По данным сводной таблицы 2 видим, что удовлетворенность образовательным процессом у родителей обучающихся по выделенным показателям ниже 70%, значит, необходимо разрабатывать мероприятия для повышения показателей удовлетворенности родителей.

Методика 4 – Тест Е.Н. Степанова.

Цель методики: выявить уровень удовлетворенности родителей обучающихся жизнедеятельностью своего ребенка в школьном сообществе и его положением в нем.

Процедура проведения: участники исследования, т.е. родители (законные представители) обучающихся, на бланке с таблицей отмечают степень своего отношения к представленным утверждениям, актуальным в конкретных условиях образовательного учреждения.

Для этого необходимо обвести ниже каждого выражения одну цифру, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения. От 4 – «совершенно согласен» до 0 – совершенно не согласен:

4 – совершенно согласен;

3 – согласен;

2 – трудно сказать;

1 – не согласен;

0 – совершенно не согласен.

Показатели удовлетворенности определяются по следующим характеристикам:

- содержания обучения и воспитания школьников;
- условия обучения в школе;
- организации работы с родителями;
- управленческой политикой школы;
- материально-техническая база школы;
- объективность оценки труда обучающегося;
- факторы здоровьесбережения и обеспечения безопасности школьников;
- взаимодействие между родителями, учителями и обучающимися, отношения в классном коллективе;
- качество работы администрации образовательной организации;
- организация внеурочной деятельности обучающихся.

Интерпретация результатов методики: показателем удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса определяется как частное, полученное от деления общей суммы баллов всех ответов родителей на общее количество ответов. Полученный коэффициент соотносится с интервальной шкалой:

- низкий уровень удовлетворенности – 0-1,9;

- средний уровень удовлетворенности – 2-2,9;

- высокий уровень удовлетворенности – 3-4.

На основе проведенного, в рамках данной методики, тестирования, в котором приняли участие 131 родитель обучающихся, были получены следующие результаты, которые представлены в виде таблице 6.

Таблица 6 – Результаты уровня удовлетворенностью родителей жизнедеятельностью школы по методике 4 на констатирующем этапе эксперимента

Показатели	Низкий уровень $Y < 2$	Средний уровень $Y \geq 2$	Высокий уровень, $Y \geq 3$
Удовлетворенность обучающихся учебным коллективом (классом)	66 респ. (50,4%)	55 респ. (42%)	10 респ. (7,6%)
Удовлетворенность взаимоотношениями обучающегося с педагогами и классным руководителем	57 респ. (43,5%)	62 респ. (47,3%)	12 респ. (9,2%)
Удовлетворенность получаемыми в процесса учебного процесса знаниями и навыками	41 респ. (31,3%)	82 респ. (62,6%)	8 респ. (6,1%)
Удовлетворенность условиями, создаваемыми администрацией и коллективом школы для развития способностей обучающихся	66 респ. (50,4%)	54 респ. (41,2%)	11 респ. (8,4%)
Итоговый средний показатель удовлетворенности	58 респ. (43,9%)	63 респ. (48,3%)	10 респ. (7,8%)

где Y – удовлетворенность родителей работой школы

По результатам анализа, представленным в таблице 6 видно, что высокий уровень удовлетворенности в среднем по всем четырем рассмотренным показателям отмечается всего у 10 респондентов, что составляет 7,8%. Средний уровень удовлетворенности можно констатировать у 63 респондентов (48,3%), 58 респондентов (43,9%) показали по результатам опроса низкий уровень удовлетворенности деятельностью школы.

При подробном рассмотрении видно, что по показателю удовлетворенность обучающимся учебным коллективом (классом) преобладает низкий уровень удовлетворенности ($Y < 2$) у 66 респондентов (50,4%), по показателю удовлетворенность взаимоотношениями обучающегося с педагогами и классным руководителем – средний уровень

($Y \geq 2$) у 62 респондентов (47,3%), по показателю удовлетворенность получаемыми в процесса учебного процесса знаниями и навыками наибольшее значений у среднего показателя и составляет 62,6% (82 респондента), показатель удовлетворенность условиями, создаваемыми администрацией и коллективом школы для развития способностей обучающихся имеет низкий уровень удовлетворенности – 66 респондентов человек (50,4%).

Высокий уровень удовлетворенности не преобладает ни у одного вышеперечисленного показателя, что свидетельствует о недостаточном уровне удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся деятельностью образовательной организации.

Методика 5 – Анкета А.А. Андреева.

Цель – выявить уровень удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательной организации; получить количественно выраженную информацию об оценке родителями обучающихся роли школы в воспитании у их детей качеств жизненной компетентности, положительных поведенческих и морально-психологических качеств.

Процедура проведения: часть 1. Родителям предлагается заполнить бланк анкеты и оценить, в какой степени школа воспитывает у обучающихся перечисленные качества. Отвечая на вопросы анкеты, родители используют следующую оценочную шкалу:

- низкий уровень – 1-2 – практически нет или в незначительной степени;
- средний уровень – 3 – на достаточном уровне;
- высокий уровень – 4-5 – в значительной степени и в полной мере.

Во 2 части методики родители заполняют опросный лист с инструкцией – обвести номер утверждения, наиболее близкого, их точке зрения.

Необходимое оборудование для проведения анкетирования: часть 1 – бланк с утверждениями, ручка, часть 2 – опросный лист в табличной форме, ручка.

Результаты уровня удовлетворенности родителей жизнедеятельностью школы по методике 4 представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Результаты уровня удовлетворенности родителей жизнедеятельностью школы на констатирующем этапе эксперимента

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Блок 1 – Блок поведенческих качеств			
Аккуратность (умение содержать вещи в порядке)	53 респ. (40,4%)	63 респ. (48,1%)	15 респ. (11,5%)
Дисциплинированность (умение следовать установленным правилам в делах)	47 респ. (35,9%)	74 респ. (56,5%)	10 респ. (7,6%)
Ответственность (умение держать слово)	49 респ. (37,4%)	71 респ. (54,2%)	11 респ. (8,4%)
Воля (умение не отступать перед трудностями)	61 респ. (46,6%)	56 респ. (42,7%)	14 респ. (10,7%)
Хорошие манеры поведения	72 респ. (55%)	49 респ. (37,4%)	10 респ. (7,6%)
Итого средний показатель по блоку 1	57 респ. (43,1%)	63 респ. (47,8%)	12 респ. (9,1%)
Блок 2 – Блок жизненной компетентности			
Жизнерадостность (способность принимать жизнь и радоваться жизни)в	38 респ. (29%)	69 респ. (52,7%)	24 респ. (18,3%)
Образованность	49 респ. (37,4%)	55 чел. (42%)	27 респ. (20,6%)
Ум (способность здраво и логично мыслить)	57 респ. (43,5%)	63 респ. (48,1%)	11 респ. (8,4%)
Высокие жизненные запросы	30 респ. (22,9%)	24 респ. (18,3%)	77 респ. (58,8%)
Самостоятельность (способность самому принимать ответственные жизненные решения)	69 респ. (52,7%)	37 респ. (28,2%)	25 респ. (19,1%)
Итого средний показатель по блоку 2	49 респ. (37,1%)	50 респ. (37,86%)	32 респ. (25,04%)
Блок 3 – Блок морально-психологических качеств личности			
Честность в отношениях с людьми	26 респ. (19,8%)	65 респ. (49,6%)	40 респ. (30,6%)
Доброта в отношениях с людьми	33 респ. (25,2%)	69 респ. (52,7%)	29 респ. (22,1%)

Чуткость в отношениях с людьми	22 респ. (16,8%)	71 респ. (54,2%)	38 респ. (29%)
Справедливость в отношениях с людьми	людьми 29 респ. (22,1%)	57 респ. (43,5%)	45 респ. (34,4%)
Терпимость к взглядам и мнениям других	других 41 респ. (31,3%)	59 респ. (45%)	31 респ. (23,7%)
Итого средний показатель по блоку 3	30 респ. (23,04%)	64 респ. (39%)	37 респ. (27,96%)

Исследовав результаты уровня удовлетворенности родителей обучающихся жизнедеятельностью в образовательной организации по выделенным показателям и высчитав средний итоговый показатель по каждому блоку, объединим их в блоки и составим сводную таблицу 8 результатов уровня удовлетворенности родителей жизнедеятельностью в школе.

Таблица 8 – Сводная таблица результатов уровня удовлетворенности родителей жизнедеятельностью школы на констатирующем этапе эксперимента

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Блок поведенческих качеств	57 респ. (43,1%)	63 респ. (47,8%)	12 респ. (9,1%)
Блок жизненной компетентности	49 респ. (37,1%)	50 респ. (37,86%)	32 респ. (25,04%)
Блок морально-психологических качеств личности	30 респ. (23,04%)	64 респ. (39%)	37 респ. (27,96%)
Итого	45 респ. (34,4%)	59 респ. (45%)	27 респ. (20,6%)

По результатам сводной таблицы 8 видно, что по показателям блока поведенческих качеств низкий уровень удовлетворенности у 27 респондентов, что составляет 43,1% общей численности участвующих в опросе родителей, средний уровень – у 63 респондентов (47,8%) и высокий уровень удовлетворенности – у 12 респондентов (9,1%).

По данным блока жизненной компетенции среди родителей обучающихся низкий уровень удовлетворенности у 49 респондентов

(37,1%), у 50 респондентов (37,86%) – средний уровень удовлетворенности, высокий уровень удовлетворенности отметили 32 респондента (25,04%).

По показателям блока морально-психологических качеств личности можно отметить, что низкий уровень удовлетворенности у 30 респондентов (23,04%), средний – у 64 респондентов (39%), высокий – у 37 респондентов (27,96%). Полученные по результатам опроса родителей обучающихся показатели свидетельствуют о низкой оценке родителями помощи школы в воспитании у обучающихся способности к решению основных жизненных проблем, недостаточной роли образовательной организации в развитии перечисленных выше качеств личности у обучающегося.

Методика 5 – Анкета Г.Н. Поповой, Г.А. Размеровой, И.Б. Ремчуковой.

Цель методики – определить уровень сформированности ценностной ориентации личности обучающегося по мнению их родителей (далее ЦОЛ) в образовательной организации.

Ценностные ориентации личности (ЦОЛ) подразумевают отношение обучающегося к объектам, ради которых совершается деятельность, их дифференцированная оценка в зависимости от личностной значимости для обучающегося. Ценностные ориентации выражают внутреннюю основу отношений личности обучающегося к действительности. Определение ценностных ориентаций личности служит важной психологической предпосылкой организации качества учебно-воспитательного процесса, как с отдельным обучающимися с ОВЗ, так и с нормально развивающимися обучающимися.

Для определения жизненных ценностей обучающихся было проведено анкетирование среди родителей обучающихся 5-9 классов. Данная возрастная группа была выбрана, так как в силу возрастных особенностей обучающиеся уже готовы принимать самостоятельные осознанные решения в отличие от обучающихся начальной ступени образования. В процессе анкетирования важно было выяснить, какие

ценностные ориентации (далее ЦО) преобладают у обучающихся по мнению родителей. В анкетировании по методике ЦОЛ приняли участие 52 обучающихся.

Процедура проведения: обучающимся раздается список высказываний, обозначающих различные жизненные ценности, и предлагается оценить их значимость по шкале:

- низкий уровень – 1 – данная ценность не значима;
- средний уровень – от 2 до 6 – ценность имеет определенную значимость (чем выше балл, тем важнее ценность);
- высокий уровень – 7 – ценность имеет жизненно важное значение.

Ключ для обработки данных содержит 8 ценностных ориентаций (шкал): на труд, общение, познание, общественную деятельность, материальные ценности, развитие нравственных, волевых, деловых качеств. По каждой из них указаны соответствующие номера высказываний, раскрывающих данную ценность. Чтобы определить показатель ценностной ориентации личности, надо подсчитать сумму баллов, отмеченных учащимися по каждой шкале (ценности).

Полученные результаты внести в формулу:

$$ЦОЛ = \frac{\sum}{\Pi}$$

где Π – общее число ценностей в столбике (шкале);

\sum - сумма баллов, набранных обучающимся по шкале.

Результаты анкетирования представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Сводная таблица уровней ценностной ориентации (ЦО) личности обучающихся по мнению родителей на констатирующем этапе эксперимента

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
ЦО на труд	25 респ. (48,1%)	16 респ. (30,8%)	11 респ. (21,1%)
ЦО на общение	10 респ. (19,2%)	33 респ. (63,5%)	9 респ. (17,3%)
ЦО на познание	31 респ. (59,6%)	16 респ. (30,8%)	5 респ. (9,6%)

ЦО на общественную деятельность	12 респ. (23,1%)	31 респ. (59,6%)	9 респ. (17,3%)
ЦО на материальные ценности	5 респ. (9,6%)	27 чел. (51,9%)	20 респ. (38,5%)
ЦО на развитие нравственных качеств	19 респ. (36,5%)	27 респ. (51,9%)	6 респ. (11,5%)
ЦО на развитие волевых качеств	24 респ. (46,2%)	16 респ. (30,8%)	12 респ. (23%)
ЦО на развитие деловых качеств	16 респ. (30,8%)	24 респ. (46,2%)	12 респ. (23%)
Итого	18 чел. (34,1%)	24 респ. (45,7%)	11 респ. (20,2%)

По результатам таблицы 9 видно, что особенно преобладают низкие показатели ценностных ориентаций по мнению родителей обучающихся на труд 48,1% (у 25 респондентов), на познание – 59,6% (31 респондент), на развитие волевых качеств – 46,2% (24 респондента). Наиболее высокий показатель у респондентов отмечается только на ценностные ориентации на материальные ценности и составляет 38,5% (20 респондентов).

Основываясь на данных исследования, были сформулированы критерии уровней удовлетворенности родителей по всем выбранным методикам.

Критерии уровней удовлетворенности родителей по всем методикам.

Низкий уровень: неудовлетворенность родителей целями обучения, соответствия содержания образовательной программы потребностям и возможностям обучающихся, низкой обеспеченностью материально-технической базы, условиями для реализации образовательного процесса, психологическим климатом и организацией управления образовательным процессом; организацией работы с родителями; объективностью оценивания труда обучающегося; условиями здоровьесбережения и обеспечения их безопасности; взаимодействием между участниками образовательного процесса, отношениями в классном коллективе; организацией внеурочной деятельности; низким уровнем подготовленности их детей к решению основных жизненных проблем.

Средний уровень: умеренная удовлетворенность родителей целями обучения, соответствием содержания образовательной программы потребностям и возможностям обучающихся, обеспеченностью материально-технической базой школы, условиями реализации образовательного процесса; недостаточная организация взаимодействия педагога и обучающегося в учебно-воспитательном процессе; условия для реализации образовательного процесса не в полной мере соответствуют ожиданиям родителей; умеренная удовлетворенность психологическим климатом и организацией управления образовательным процессом; организация работы администрации и педагогов с родителями на удовлетворительном уровне; умеренная удовлетворенность объективностью оценивания труда обучающегося; условиями здоровьесбережения и обеспечения их безопасности; взаимодействием между участниками образовательного процесса, отношениями в классе; организацией внеурочной деятельности; средним уровнем подготовленности их детей к решению основных жизненных проблем.

Высокий уровень: высокая удовлетворенность родителей целями обучения, соответствием содержания образовательной программы потребностям и возможностям обучающихся, обеспеченностью материально-технической базой школы, условиями реализации образовательного процесса; высокий уровень организации взаимодействия педагога и обучающегося в учебно-воспитательном процессе; благоприятные условия для реализации образовательного процесса, соответствующие ожиданиям родителей; удовлетворенность психологическим климатом и организацией управления образовательным процессом; хорошая организация работы администрации и педагогов с родителями; высокая удовлетворенность объективностью оценивания труда обучающегося; условиями здоровьесбережения и обеспечения их безопасности; взаимодействием между участниками образовательного процесса, отношениями в классе; организацией внеурочной деятельности;

хорошим уровнем подготовленности их детей к решению основных жизненных проблем.

Процентное соотношение уровней удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса по всем методикам на констатирующем этапе эксперимента представлены на рисунке 2.

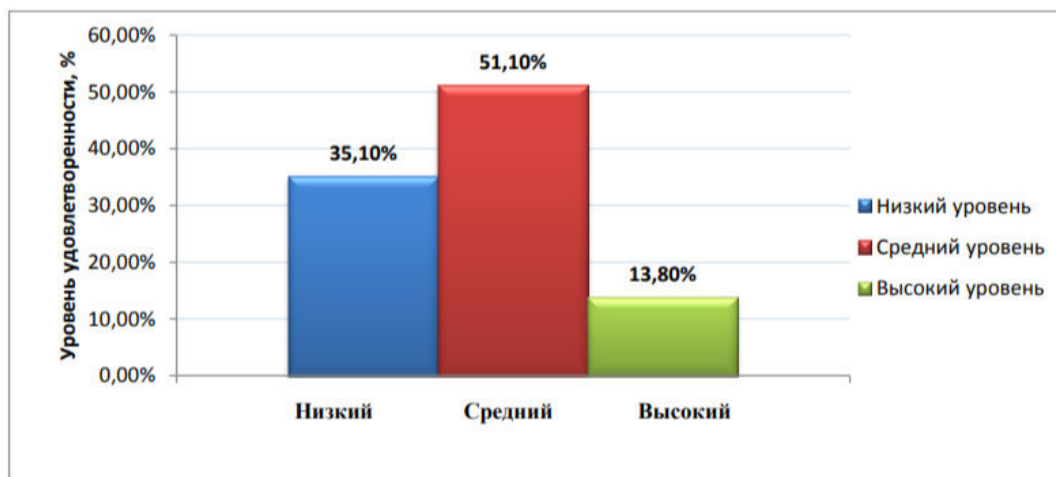


Рисунок 2 - Результаты уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг по всем методикам на констатирующем этапе эксперимента (%)

Констатирующий эксперимент показал, что высокий уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг выявлен всего у 18 респондентов (13,8%). Результаты исследования зафиксировали низкие уровни уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса по таким направлениям как ценностные ориентации на труд, познание и развитие волевых качеств - 25 человек (48,1%), 31 человек (59,6%) и 24 человека (46,2 %) соответственно.

Очевидна необходимость дальнейшей работы по разработке и апробации организационно-педагогических условий, способных повысить уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Школа-лицей №4».

2.2 Реализация комплексных мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг (III этап мониторинга)

Процесс реализации поддержки родителей обучающихся является длительным и требует обязательного комплексного участия всех специалистов, наблюдающих ребенка (педагог-психолог, учитель-дефектолог, логопед, психолог и др.). Повышение педагогической компетенции родителей и помощь семьям по адаптации обучающихся необходимо для повышения уровня удовлетворенности родителей образовательным процессом.

После получения и анализа результатов мониторинга (его 2 этапа) в рамках констатирующего эксперимента по методикам, используемым для выявления уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации, мы составили прогностический план действий для администрации образовательного учреждения и разработаны рекомендуемые мероприятия на текущий срок (3 этап мониторинга).

В стратегический план развития КГУ «Школа-лицей №4» мы рекомендовали внести:

- работу по поиску педагогических идей совершенствования организации образовательного процесса и образовательной среды школы в целом;
- повышение квалификации педагогического состава (увеличение процента педагогов, прошедших подготовку для работы, в том числе, в коррекционных классах);
- мероприятия по совершенствованию системы морального и материального стимулирования педагогов школы в организации внеурочной деятельности обучающихся;

- использование эффективных форм взаимодействия школы с социальными партнерами по вопросам особенностей организации учебно-воспитательного процесса обучающихся;

- создание открытой информационной среды для всех участников образовательного процесса.

Текущими мероприятиями, разработанными для повышения уровня удовлетворенности родителей обучающихся организацией образовательного процесса, были выбраны:

- проведение регулярных общешкольных родительских собраний совместно с социальными партнерами;

- регулярное проведение семинаров-практикумов для обеспечения сплоченности педагогов и родителей обучающихся (выступление и родителей, и педагогов; практика «круглого стола»);

- проведение мастер-классов с тематикой «Роль классного руководителя в организации образовательного процесса с целью повышения удовлетворенности родителей»;

- организация совместных досуговых мероприятий с участием педагогов и родителей обучающихся («Дни здоровья», «Веселые старты»);

- создание вспомогательного интернет-ресурса для удаленного консультирования родителей обучающихся по вопросам организации учебно-воспитательного процесса с последующим информированием общественности о результатах работы данных пунктов.

Предложенные мероприятия были одобрены и утверждены администрацией КГУ «Заречная школа-лицей отдела образования Костанайского района» на совещании при директоре, запланированы мероприятия для реализации плана по совершенствованию уровня удовлетворенности родителей обучающихся организацией учебно-воспитательного процесса.

В рамках реализации проекта в школе состоялось общешкольное родительское собрание для родителей детей. Родителей ознакомили с

нормативно-правовыми документами, регламентирующими обучение детей, специалист (педагог-психолог) охарактеризовал особенности обучающихся с ОВЗ, дал практические рекомендации по развитию памяти и внимания в домашних условиях.

Классными руководителями подготовлены и предоставлены родителям памятки об особенностях развития обучающихся с ЗПР и СДВГ и взаимодействия обучающихся с нормотипичными сверстниками, рекомендации, содержащие практические советы родителям о способах развития внимания и памяти у таких обучающихся в домашних условиях, правильном организации досуга обучающихся с особенностями развития, о необходимости своевременного и регулярного консультирования со специалистами (логопед, дефектолог, педагог-психолог).

10 апреля 2023 года в актовом зале школы состоялся практико-ориентированный семинар «Способы и методы коррекции психоэмоционального состояния обучающихся». В семинаре приняли участие представители 21 Учреждения (19 Школ и социальные партнеры).

Также в рамках формирующего эксперимента проведены семинары на тему «Особенности использования инновационных технологий обучения детей». Педагогический коллектив школы и другие участники семинара представили опыт работы в виде презентаций.

23 января 2023 года на территории школы состоялся мастер-класс «Роль классного руководителя в организации образовательного процесса», объединивший такие темы как «Организационно-методическое сопровождение классного руководителя», «Формирование сплоченного коллектива как одна из функций классного руководителя», «Приемы формирования эмпатии у обучающихся», «Особенности организации и проведения профориентационной работы в школе», подготовленные учителями 1 и высшей квалификационной категории и заместителем директора по УВР. Представители родительского комитета подготовили

выступление на тему: «Идеальная школа для моего ребенка – ожидание и реальность».

Рассмотрим кратко вариант разработки родительского собрания на тему: «Толерантность – шаг в будущее».

Цель: повысить педагогическую культуру родителей обучающихся по отношению к детям с ОВЗ.

Задачи: создать условия для активного и сознательного участия родителей в обсуждении темы собрания; познакомить родителей обучающихся с понятием «толерантность» формировать умение разрешать конфликт с позиции толерантного подхода, подвести к изучению и раскрытию качеств толерантного человека; способствовать поиску новых шагов, путей выработки в себе данного качества; побудить родителей обучающихся к деятельности по формированию норм нравственного отношения к миру, к людям и к себе.

Форма проведения: игра-тренинг.

Участники: родители обучающихся, классный руководитель.

План проведения:

1. Вступительная речь классного руководителя: рассмотрение понятий терпимость, толерантность, принципы толерантности, советы для родителей по общению с детьми.

2. Практическая часть с проведением теста для родителей «Пытаетесь ли вы понять своего ребенка?».

3. Подведение итогов родительского собрания и анализ результатов теста.

4. Решение родительского собрания:

- обсудить в семейном кругу вместе с детьми проблему толерантного поведения;
- пресекать некорректное поведение по отношению к одноклассникам, разъяснять детям недопустимость подобного поведения;

- продолжать активное сотрудничество со школой, участвовать в жизни класса.

Подготовительная часть: составление информационного буклета для родителей.

Консультирование родителей обучающихся по вопросам учебно-воспитательного процесса при помощи интернет-ресурса на данный момент осуществляется в форме обратной связи на сайте школы и через систему АСУ РСО в разделе форум и помощь родителям, где родители могут задать волнующие их вопросы даже анонимно.

Поскольку в исследовании в рамках констатирующего эксперимента была рассмотрена также удовлетворенность педагогов, с педагогами школы 15 февраля 2023 года в процессе совещания у директора был проведен семинар на тему: «Профессиональное выгорание педагогов и способы его преодоления» с представлением материала в информационных буклетах и на слайдах презентации.

Психолого-педагогическое сопровождение обучения детей с ОВЗ в школе выстроено в соответствии с нормативными актами (через социальное партнерство с центром психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи и городским ПМПК), но нуждается в конкретизации для каждой формы организации обучения детей с ОВЗ. Постоянно действует школьный психолого-медико-педагогический консилиум решающий индивидуальные проблемы детей с ОВЗ, привлекаются родители.

После разработки, апробации работы направленной на исследование удовлетворенности качеством организации учебно-воспитательного процесса, обработки, проверки и систематизации, полученных в ходе мониторинга результатов, рассмотрим динамику в уровне удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса.

На этом этапе эмпирического исследования мы использовали диагностический инструментарий, выбранный в ходе констатирующего эксперимента. Результаты оценивались нами по критериям и уровням выделенным на этапе констатации.

Проанализируем динамику показателей в процессе мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательного процесса в школе по 5 методикам (2-6), так как недостаточное время на опытно-экспериментальную работу не может оказать существенное влияние на динамику методики 1.

Процентное соотношение уровней удовлетворенности родителей качеством организации учебно-воспитательного процесса по всем методикам на контрольном этапе эксперимента представлены на рисунке 3.

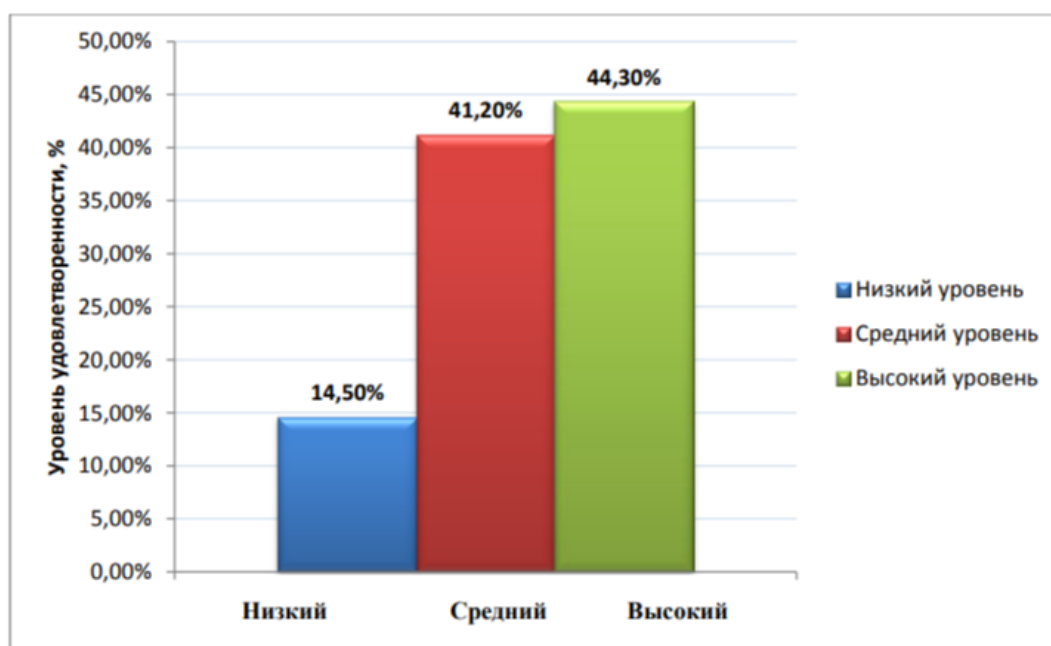


Рисунок 3 - Процентное соотношение уровней удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации по всем методикам на контрольном этапе эксперимента (%)

Процентное соотношение динамики уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной

организации по всем методикам на констатирующем и контрольном этапах эксперимента представлено графически на рисунке 4.

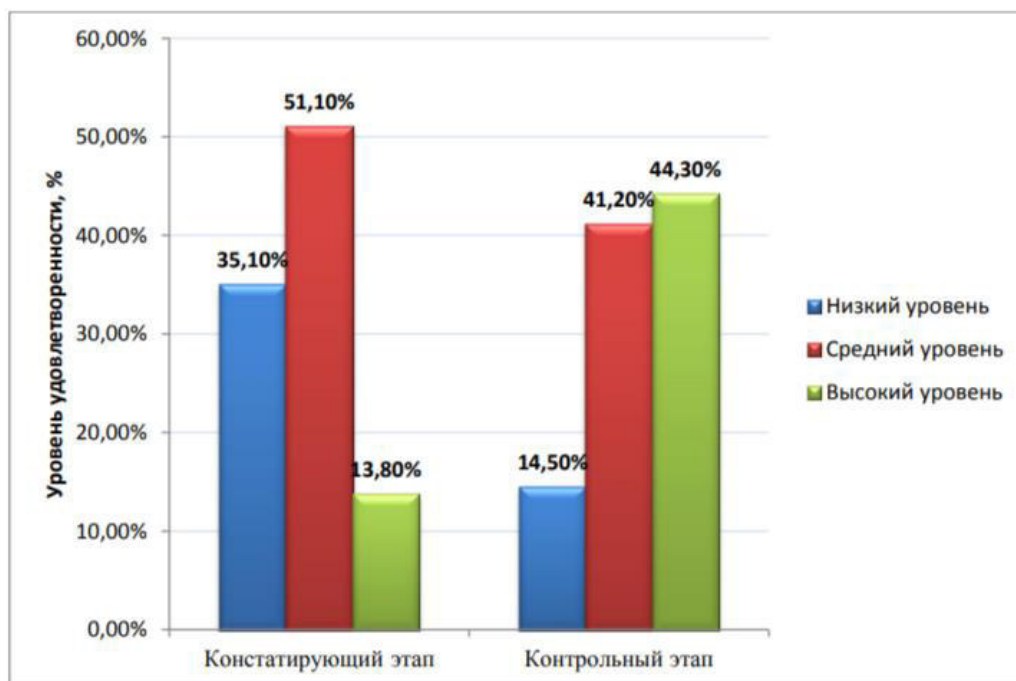


Рисунок 4 - Процентное соотношение динамики уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации по всем методикам на констатирующем и контрольном этапах эксперимента (%)

Таким образом, контрольный этап мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации показал значительную динамику по высокому показателю уровня удовлетворенности.

Выводы по 2 главе

В процессе мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации были использованы следующие методики: метод SWOT-анализа образовательной организации; методика М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными

его сторонами»; анкетирование «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е. Н. Степанов); «Комплексная методика для изучения удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (А.А. Андреев); «Методика определения ценностной ориентации личности (ЦОЛ)» (Г.Н. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова); «Методика диагностики родительского отношения к ребенку (ОРО)» (А.Я. Варга, В.В. Столин).

В эксперименте принимали участие рабочая группа, в которую входили заместитель директора по УВР, педагог-психолог, руководитель методического объединения по специальным (коррекционным) классам; родители обучающихся в специальных (коррекционных) классах; педагоги.

SWOT-анализ потенциала развития школы позволяет предположить, что в настоящее время школа располагает достаточными образовательными ресурсами, способными удовлетворить запрос на получение качественного образовательного продукта, востребованного родителями и широким социумом. Школа укомплектована руководящими и педагогическими кадрами, обученными работе, в том числе, с обучающимися с особыми образовательными потребностями, специалистами, обеспечивающими функционирование и развитие образовательной организации.

В процессе проведения констатирующего этапа эксперимента выявлено, что удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг по результатам использованных методик находится на низком и среднем уровне, что свидетельствует о необходимости проведения мероприятий по повышению уровня удовлетворенности родителей (представителей) учебно-воспитательным процессом.

Все запланированные мероприятия и рекомендации для родителей обучающихся, педагогов и обучающихся проведены в рамках формирующего эксперимента.

Анализ полученных результатов констатирующего и контрольного этапов эксперимента свидетельствуют о положительной динамике в уровне

удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе проведенного исследования по мониторингу уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации были подтверждены основные положения гипотезы и получены значимые результаты.

В процессе исследования решалась проблема: какое влияние окажет мониторинг уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг на организацию учебновоспитательного-процесса в КГУ «Школа-лицей №4» отдела образования города Рудного» УО акимата Костанайской области?

Целью исследования являлось теоретически обосновать, разработать и апробировать мониторинг уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса.

Для достижения поставленной цели в исследовании были решены следующие задачи.

1. Изучить психолого-педагогическую и научно-методическую литературу по проблеме организации образовательного процесса в образовательных организациях; раскрыть степень ее разработанности на современном этапе.

2. Разработать и апробировать организационно-педагогические условия мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации.

3. Проследить динамику уровня удовлетворенности родителей качеством организации учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

Проведен теоретический анализ научной и методической литературы, на основе которого сделан обзор подходов к её изучению. Раскрыта сущность понятия «организации учебно-воспитательного процесса» как совокупность характеристик УВП, определяющих последовательное и эффективное формирование компетентности и профессионального сознания в процессе учебно-воспитательной деятельности, включающую в себя три блока: основные условия УВП, реализация УВП, результаты УВП. Под «удовлетворенностью родителей качеством образовательных услуг» понимаем эмоционально-оценочное отношение каждого конкретного родителя к качеству организации учебно-воспитательного процесса.

Диссертационное исследование обладает научной новизной, которая заключается в том, что обоснована необходимость мониторинга уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса; разработаны, обоснованы и представлены к использованию этапы, виды, показатели и критерии мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг; научно обоснован и экспериментально апробирован комплекс мероприятий, направленный на повышение уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса.

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании возможности использования мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации.

Практическая значимость результатов исследования состоит в том, что выделены критерии и показатели мониторинга уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса, которые могут быть использованы педагогами других образовательных организаций при работе с детьми, в том числе, с ограниченными возможностями.

Исследование проводилось на теоретическом и практическом уровнях, использовались разнообразные методики оценки уровня удовлетворенности участников учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

Основные положения и результаты исследования обсуждались на педагогических советах школьной образовательной организации; научно-методических семинарах; научно-практической конференции. По теме исследования имеется 2 публикации.

Таким образом, можно констатировать, что цель диссертационного исследования достигнута, решены его задачи и подтверждены положения гипотезы.

Перспективными направлениями дальнейшего развития исследования являются:

- повышение уровня удовлетворенности всех участников учебно-воспитательного процесса путем осуществления мониторинга уровня удовлетворенности участников по использованным в диссертационном исследовании методикам;
- распространение опыта исследования на другие образовательные организации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алехина, С.В. Организация специальных образовательных условий для детей с ограниченными возможностями здоровья в общеобразовательных учреждениях : Методические рекомендации / С. В. Алехина. – М. : МГППУ, 2022. – 92 с.
2. Анисимов, О. С. Принятие управленческих решений (методология и технология) / О. С. Анисимов. – URL: <http://www.docme.ru/doc/20419/anisimov-o.s.---prinyatie-upravlencheskih-reshenij--metodolo...> (дата обращения: 10.09.2025).
3. Базарова, Е. Г. Управление инновационным развитием образовательной организации / Е. Г. Базарова, А. Ц. Базаров // Балтийский гуманитарный журнал. – 2019. – № 1 (14). – С. 51-54. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-innovatsionnym-razvitiem-obrazovatelnoy-organizatsii> (дата обращения: 10.01.2025).
4. Белкин, А.С. Основы возрастной педагогики: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М. : Издательский центр «Академия», 2009. – 194 с.

5. Бим-Бад, Б.М. Педагогический энциклопедический словарь / Б.М. Бим-Бад. – М., 2002. – 325 с.
6. Бондарева, Л.В. Обеспечение доступности и непрерывности образования детям с ограниченными возможностями здоровья посредством внедрения современных информационно-коммуникационных технологий // Л.В. Бондарева, Н.К. Михалева. – Эксперимент и инновации в школе. - 2018. – №1. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-dostupnostii-nepreryvnosti-obrazovaniya-detyam-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-zdorovya-posredstvom-vnedreniya> (дата обращения: 13.02.2025).
7. Борытко, Н.М. Диагностическая деятельность педагога : учеб. Пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Н.М. Борытко; под ред. В.А. Сластенина, И.А. Колесниковой. – М. : Академия, 2006. – 288 с.
8. Бурлакова, И. И. Технологические основы системы управления качеством подготовки учителя: монография / И. И. Бурлакова. – Москва : Российский новый университет, 2018. – 288 с.
9. Бушуева, А. А. Совершенствование подсистемы управления развитием персонала: организация обучения персонала / А.А. Бушуева // Инновационное развитие современной науки : сборник статей Международной научно-практической конференции, - Уфа : РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2024. – С. 97-102.
10. Волосовец, Т.В. Образование детей с ограниченными возможностями здоровья. Сборник нормативных документов. / Т.В. Волосовец, – М. : Издательство «Национальное образование», 2018. – 240 с.
11. Галасюк И.Н. Модификация опросника родительского отношения (А.Я. Варги, В.В. Столина) для семьи, воспитывающей особого ребенка [Электронный ресурс] // Клиническая и специальная психология. – 2020. – Том 6. – № 2. С. 109–129. Режим доступа :

- psyjournals.ru/files/86265/psyclin_2017_n2_all.pdf (дата обращения – 10.08.2025).
12. Галкина, Т.И. Мониторинг образовательной деятельности в школе. : Книга современного завуча / Т.И. Галкина, Н.П. Озерова. – Ростов н/Д : Феникс, 2006. – 384 с.
13. Гулидов, П.В. Права обучающихся с ОВЗ при получении образования / П.В. Гулидов // Школа управления образовательным учреждением. – 2024. – №05 (35). – С. 4-8.
14. Епанчинцева, Г.А. Методологические и методические проблемы психодиагностики в образовании [Электронный ресурс] // СПЖ. - 2008. - №28. Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-imetodicheskie-problemy-psihodiagnostiki-v-obrazovanii> (дата обращения: 13.03.2025).
15. Загвязинский, В.И. Методология и методы психолого-педагогического исследования: учеб. пособие для студ. Вузов по спец. «Педагогика и психология» / В.И. Загвязинский, Р.А. Атахов. – 6 изд. – М. : Академия, 2010. – 206 с.
16. Зеер, Э.Ф. Дидактические конструкты психологии профессионального образования : учебное пособие / Э. Ф. Зеер, Н. О. Садовникова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. – 125 с.
17. Истрофилова, О.И. Инновационные процессы в образовании : Учебно-методическое пособие. / О.И. Истрофилова. – Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. гос. ун-та, 2024. – 133 с.
18. Кальней, В.А. Школа: мониторинг качества образования / В.А. Кальней, – Издание 3–е, исправленное и дополненное. – Москва : Педагогическое общество России, 2000. – 320 с.
19. Ключкова, Г.М. Интегрированный подход при формировании у бакалавров технологического образования графическо-конструкторской компетентности / Г. М. Ключкова // Непрерывное

- образование учителя технологии: интегрированный подход: материалы VI международной заочной научно-практической конференции, 14 октября 2011 г. Под общ. ред. О. В. Атауловой. Ульяновск — УИПКПРО.– 2011– 404 с.
20. Колесников, А.К. Исследование факторов удовлетворенности образовательными программами в структуре управления качеством образования / А.К. Колесников, И.П. Лебедева. // Школьные технологии. – 2023. - № 5. – С. 143 – 151.
21. Колесникова, М.Г. Практикум: Учебно-методическое пособие к учебному курсу «Здоровый образ жизни» / М.Г. Колесникова. - 2-е изд. доп - СПб. : СПбАППО, 2006. – 106 с.
22. Коротаева Евгения Владиславовна Школы профессора А. С. Белкина // Педагогическое образование в России. 2015. – №12. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/shkolyprofessora-a-s-belkina> (дата обращения: 15.03.2025).
23. Кузьмина, М.Ф. Педагогика: Учебник / М.Ф. Кузьмина. – М. : Педагогика, 2009. – 288 с.
24. Лукьянова, М.И. Психолого-педагогические показатели деятельности школы: критерии и диагностика / М.И. Лукьянова, Н.В. Калинина. – М. : ТЦ Сфера, 2024. – 208 с.
25. Мочалова, Н. Управление качеством образования на диагностической основе / Н. Мочалова // Сельская школа. – 2022. – № 3. – С.16 - 27.
26. Нелипенко, Т.И. Современный урок в коррекционном классе / Т.И. Нелипенко. – Издание 2-е, переработанное. / Волгоград : Учитель, 2018. – 130 с.
27. Погорелова, В.Ф. План взаимодействия образовательной организации и родителей обучающихся / В.Ф. Погорелова. – М. : Учитель. – 65 с.

28. Попова, Г.П. Мониторинг качества учебного процесса: принципы, анализ, планирование / Г.П. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова. – Волгоград : Учитель, 2024. – 124 с.
29. Приходько, Е.Б. Интегрированный урок математики в 5 классе коррекционной школы / Е.Б. Приходько // Молодой ученый. – 2019. – №7. – С. 178-183.
30. Приходько, Е.Б. Особенности организации учебно-воспитательного процесса обучающихся с ОВЗ через реализацию коррекционной программы в МБУ «Школа № 62» / Е.Б. Приходько // Молодой ученый. – 2023. – №10. – С. 60-63.
31. Приходько, Е.Б. Применение технологии проблемного обучения на уроках математики // Педагогика сегодня: проблемы и решения: материалы III Междунар. науч. конф. (г.Казань, март 2018 г.). – Казань: Молодой ученый, 2018. – С. 27-31.
32. Пузанова, Ж.В. Проблемы внедрения ФГОС для детей с ограниченными возможностями здоровья: первые результаты мониторинга / Ж.В. Пузанова, А.Г. Тertyшникова. // Общество: социология, психология, педагогика. – 2015. – № 6. – С. 35-38.
33. Ривкин, Е.Ю. Внутришкольный мониторинг как интегрирующий компонент системы управления образовательным учреждением / Е.Ю. Ривкин. // Вестник развития науки и образования. – 2023. – № 3. – С. 108-112.
34. Степанов, П.В. Концепция и модель оценки качества воспитания в системе общего образования.: научно-методическое пособие / П.В. Степанов, Н.Л. Селиванова. – М. : НОУ Центр «Педагогический поиск», 2023. – 96 с.
35. Степанов, П.В. Система критериев и показателей оценки качества воспитания в общеобразовательных учреждениях: научно-методическое пособие / П.В. Степанов. – М., 2011. – 186 с.

- 36.Строкова, Т.А. Методологический аппарат мониторинга в образовании и его понятийная система // Образование и наука. 2006. – №3. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskiiy-apparat-monitoringa-vobrazovani-i-ego-ponyatiynaya-sistema> (дата обращения 16.10.2025).
- 37.Терентьева, С. Эффективные инструменты управления качеством образования / С. Терентьева // Школа управления образовательным учреждением. – 2019. – №10 (70). – С. 4-15.
- 38.Управление инновационным образованием: сборник материалов круглых столов. Ч.2. – Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2021 – 205с.
39. Управление инновационным образованием: сборник материалов круглых столов. – Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2022. 236 с.
- 40.Управление развитием инновационной деятельности в современном образовательном учреждении: коллективная монография /Е.Н. Белова, [и др] Изд. 2-е. – Красноярск: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева, 2017. – 164 с.
- 41.Управление развитием гимназии: Пособие для руководителей образовательных учреждений / Под ред. М. М. Поташника и В. С. Лазарева. – М.: Новая школа, 1995. – 464 с.
42. Управление развитием инновационных процессов в гимназии / Под ред. Т.И. Шамовой, П.И. Третьякова. – М.: Прометей, 1995. – С. 3–78.
43. Управление инновационным образованием: сб.науч.ст./ Под ред. Б.М. Игошева, С.Л.Фоменко, Н.И. Чураковой и др.; общ.ред Н.И. Чуракова. в 3-х ч.Ч.3.- Екатеринбург: Урал.гос.пед.ун-т, 2021.-289 с.
- 44.Фомина, Н.Б. Формирование многоуровневой системы оценки качества образования: методическое пособие / Н.Б. Фомина. – Самара : Федоров, 2016. – 144 с.
- 45.Чекалева, Н.В. Содержание и технология подготовки педагогов инклюзивного образования на базе регионального ресурсного центра образования [Электронный ресурс] / Н.В. Чекалева, О.С. Кузьмина //

- Письма в Эмиссия.Оффлайн (The Emissia.Offline Letters): электронный научный журнал. – сентябрь 2014, ART 2254. – Омск, 2014 г. – Режим доступа : <https://www.emissia.org/offline/2014/2254.htm> (дата обращения: 10.11.2025).
46. Четверикова, Т.Ю. Теоретическая готовность педагогов к работе в условиях инклюзивного образования / Т.Ю. Четверикова // В мире научных открытий. – 2020. – № 5.1 (53). – С. 475-485.
47. Шапоренкова, Г.А. Методология оценки эффективности региональных и муниципальных систем образования в условиях их инновационного развития. / Г.А. Шапоренкова // Актуальные проблемы повышения качества общего и профессионального образования в условиях модернизации: материалы междун. науч.-практ. конф. – Челябинск: изд-во ИИУМЦ «Образование», 2009. – Ч.2. – С. 118–128.
48. Шапоренкова, Г.А. Управление качеством учебно-воспитательного процесса / Г.А. Шапоренкова // Воспитание школьников, 2008. – №1. – С. 26-35.
49. Фомина, Л.Ф. О некоторых тенденциях развития исследовательской деятельности школьников / Л.Ф. Фомина // Исследовательская работа школьников. – 2022. – № 2. – С. 57-72.
50. Фоменко С.Л. Педагогический мониторинг образовательного процесса как проблема педагогической теории и практики: практико-ориентированная монография/ С.Л. Фоменко. – Екатеринбург: Урал.гос.пед.ун-т, 2024.-137 с.
51. Хомерики О.Г., Поташник М.М., Лоренсов А.В. Развитие гимназии как инновационный процесс: методическое пособие для руководителей образовательных учреждений / О.Г. Хомерики, М.М. Поташник, А.В. Лазарев. – М.: Новая школа, 1994. – 246 с.

52. Чечель И.Д. Педагогическое проектирование: от методологии к реалиям /И.Д. Чечель // Методология учебного проекта. — М.: МИПКРО, 2001. URL: <https://55tal.uralschool.ru/file/download?id=290> (Дата обращения: 28.01 2025).
53. Щукина, Г.И. Роль деятельности в учебном процессе / Г.И. Щукина. — М.: Просвещение, 2010. — 144 с.
54. Якиманская, И.С. Личностно-ориентированное обучение в современной гимназии / И.С. Якиманская. — М., 1996. — 137 с.