



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

**Мониторинг 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:
99 % авторского текста

Работа рекомендована к защите
«16» 01 2024 г.
Зав. кафедрой ППРО и ПМ
Корнеева Н.Ю.

Выполнил:
Студент группы ЗФ-309-169-2-3
Оспанова Жанар Салимгереевна

Научный руководитель:
д. пед. наук, профессор,
Савченков А.В.

Челябинск
2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МОНИТОРИНГА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ШКОЛЕ ..	10
1.1 Качество образования в современной школе как психолого- педагогическая проблема	10
1.2 Сущность мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации	22
1.3 Организация взаимодействия школы и родителей в процессе учебно- воспитательной работы с детьми	33
Выводы по первой главе.....	47
ГЛАВА 2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	50
2.1 Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации	50
2.2 Разработка и реализация программы взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг	62
2.3 Оценка результативности проведенных мероприятий по программе взаимодействия школы и родителей	70
Выводы по второй главе.....	73
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	77
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	83

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.

Актуальность темы исследования заключается еще и в том, что перед педагогическими коллективами образовательных учреждений в течение последних лет стоит проблема усиления роли семьи в воспитании детей и привлечения ее к организации образовательного процесса в общеобразовательной организации. Поиск новых идей, актуализация школьных проблем и потребностей привели к внедрению инновационных технологий по работе с родителями и привлечение интереса родителей к общеобразовательной организации через новые формы проведения общешкольной внеклассной работы. Общеобразовательная организация не может не считаться также с тем, что влияние семьи на развитие и формирование детей во многом связано с эффектом раннего воспитания. Многие педагоги и психологи отмечали, что основы личностного развития человека закладываются в раннем детстве, до пятилетнего возраста. Вместе с тем влияние родителей и семьи продолжается и в годы последующего формирования человека, что также не может не учитываться в процессе школьного воспитания.

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.

Выявленные противоречия обусловили **проблему** исследования: каковы формы и методы повышения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в общеобразовательной школе?

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

Цель исследования - теоретически обосновать, разработать и апробировать программу взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

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

Предмет исследования: мониторинг уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

Гипотеза исследования базировалась на предположениях, что процесс мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области будет успешным, если:

1.будет разработан содержательный аспект мониторинга (критерии, показатели, методики), позволяющий диагностировать уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг;

2.реализуется программа взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Задачи исследования:

1. Раскрыть содержание понятия «качество образования» в научной литературе;
2. Раскрыть сущность мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации;
3. Рассмотреть теоретические аспекты взаимодействия школы и родителей в процессе учебно-воспитательной работы с детьми;
4. Исследовать уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации;
5. Разработать и реализовать программу взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг;
6. Оценить результативность проведенных мероприятий по программе взаимодействия школы и родителей.

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. Моносзона, 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, спроектированный в соответствии с показателями удовлетворенности родителей деятельностью, организационной, социально-психологической и административной стороной образовательного процесса.

3. Реализация программы взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, позволяет повысить степень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Научная новизна результатов исследования:

Обоснована необходимость мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области;

Научно обоснованы и экспериментально апробированы мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании возможности использования мониторинга для выявления удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

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); экспериментальные (педагогический эксперимент, анкетирование, тестирование), методы обработки результатов (качественный и количественный), метод наглядного представления результатов.

Экспериментальная база исследования. Педагогический эксперимент проводился на базе образовательной организации КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области (Р. Казахстан).

Этапы исследования. Диссертационное исследование осуществлялось в 3 этапа – с 2021 по 2023 годы.

На **первом** этапе – была изучена и проанализирована 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. Была изучена терминология, сформулированы цели, объект, предмет, гипотеза, задачи исследования.

На **втором** этапе - проведён формирующий и контрольный этап исследования; исследовался уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации; прошла разработка, апробация программы взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг; 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 «Инновационные тенденции модернизации педагогического образования в условиях глобализации» (2022 г.) и «Профессия, что всем дает начало: роль педагога в современном образовании» 2023 г.).

Результаты исследования отражены в публикациях.

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 МОНИТОРИНГА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ШКОЛЕ

1.1 Качество образования в современной школе как психолого-педагогическая проблема

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, компетентностный 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 Сущность 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,

планово-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 можно использовать 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.

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 ограниченными возможностями здоровья, восполнения пробелов предшествующего обучения могут быть использованы индивидуально-групповые коррекционные занятия общеразвивающей и предметной направленности (ИГЗ). Для их проведения используются часы школьного компонента.

1.3 Организация взаимодействия школы и родителей в процессе учебно-воспитательной работы с детьми

Взаимодействие школы и семьи обусловлено следующими обстоятельствами [26]:

- единым объектом (субъектом) воспитания;
- общими целями и задачами воспитания детей;
- возможностью всестороннего изучения детей и координации влияний на их развитие;
- необходимостью согласованности действий педагогов и родителей;
- необходимостью объединения усилий школы и семьи в решении проблем ребенка;
- возможностью взаимного обогащения семей, классного и школьного коллективов, каждого участника взаимодействия.

Воспитательная деятельность направлена на формирование и развитие здоровой, свободной личности, на духовное становление и развитие личности. Для ребёнка духовным центром и нравственным основанием

является семья, её ценности, устои, отношения – семейный уклад. Основы воспитания лежат в семье. И от того, насколько ответственно родители будут выполнять свои обязанности по воспитанию ребенка, насколько здоровая атмосфера будет создана в семье, какие ценности будут прививаться в семье, зависит от воспитания ребенка. Следует отметить, что основой воспитания является конкретный пример, а не целенаправленные беседы на соответствующие темы. Если родители говорят одно, а поступают по-другому, ребенок будет подражать поступкам родителей, а не следовать их словам [15].

Несмотря на огромное воздействие семьи на ребенка, необходимо заметить, что воспитательные возможности семьи сильно ограничены, так как они обычно не выходят за рамки индивидуальных возможностей членов семьи, их личного уровня развития, интеллектуальной и культурной подготовленности, условий жизни. Компенсировать данные недостатки помогают другие институты воспитания, к которым относится школа, кружки. Воспитание в пределах школы предстает как целенаправленное формирование и развитие сознания и самосознания ребенка.

Взаимодействие семьи и школы – это вечная проблема, которая не теряет своей актуальности, потому что семья вместе со школой и педагогами создаёт комплекс факторов воспитывающей среды, который определяет успешность или не успешность не только воспитательного процесса, но и общества в целом [47].

Взаимодействие с родителями необходимая и важная часть в деятельности школы. Новый федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования позволил определить принципиально новую значимость этого направления. Основная идея нового стандарта - это общественный договор между семьей, личностью, школой, обществом и государством.

Педагогическая культура родителей – самый действенный фактор духовно-нравственного развития, воспитания и социализации младших

школьников. Уклад семейной жизни представляет собой одно из самых важных компонентов нравственного уклада жизни младших школьников.

Особенности детей младшего школьного возраста таковы, что они постоянно требуют взаимодействия учителей, воспитателей и родителей. Без взаимодействия школы и семь невозможно обеспечить высоких результатов в воспитании.

Следовательно, можно говорить о том, что именно семья закладывает в сознание ребенка первоначальные представления о нравственных нормах, взаимоотношениях людей и об окружающем мире в целом.

Значимость семейного воспитания объясняется следующими факторами [37]:

- эмоциональным, интимным характером семейного воспитания; которое строится на близком родстве, а его проводниками являются родительская любовь и ответные чувства;

- постоянство и длительность воспитательного воздействия матери, отца, других членов семьи в самых разнообразных жизненных ситуациях, их повторяемостью;

- наличие объективных возможностей для включения детей в хозяйственную, бытовую и воспитательную деятельность семьи;

- семья является не однородной, дифференцированной социальной группой (разные по возрасту, полу, профессии).

Педагогическое взаимодействие школы и семьи выполняет следующие функции [23]:

- просветительскую, обеспечивающую родителей и детей новейшей научной информацией о семье как педагогической системе;

- обучающую, способствующую развитию у родителей готовности и умения быть учителями своих детей, организовывать домашний образовательный процесс и обеспечивать его единство со школьным;

- воспитывающую, способствующую повышению воспитательного потенциала родителей;

- развивающую, оказывающую влияние на личностный рост родителей и детей;

- исследовательскую, проявляющуюся в умении диагностировать проблемы семьи, изучать ее воспитательный потенциал;

- информационную, обеспечивающую постоянный обмен информацией между педагогами и родителями о ситуации развития ребенка в каждый конкретный момент времени;

- корректирующую, проявляющуюся в умении разработать и осуществить программу коррекции семейных отношений в сотрудничестве с родителями и детьми (привлекая по необходимости других специалистов);

- прогностическую, проявляющуюся в способности понимать траекторию развития личности ребенка в семье и спланировать совместно с родителями перспективу этого развития;

- организационную, проявляющуюся в умении организовать разнообразные формы сотрудничества родителей и детей с образовательным учреждением в учебное и внеучебное время;

- координирующую, проявляющуюся в способности привлечь к проблемам семьи разных специалистов (психологов, социальных педагогов и др.) и направить их совместные усилия на гармонизацию семьи как открытой педагогической системы.

Планируя педагогическое просвещение родителей, нужно исходить из следующих целей и задач [45]:

- 1) сделать семью и школу союзниками в воспитании детей;
- 2) обеспечить взаимопонимание и согласованное взаимодействие семьи и школы в осуществлении подхода к воспитанию;
- 3) нейтрализовать возможное отрицательное влияние семьи на ребенка;
- 4) компенсировать пробелы семейного воспитания: выявлять, поддерживать и развивать воспитательный потенциал семьи.

Важный компонент педагогической культуры родителей – их педагогическая подготовленность: определенные психолого- педагогические,

физиолого – гигиенические и правовые знания, а также выработанные в процессе практики навыки по воспитанию детей.

Педагогическая деятельность родителей делится на конструктивную, организаторскую и коммуникационную.

Конструктивная деятельность заключается в определении цели, в выборе форм и методов воспитания. В нее также входит составление плана собственной деятельности по воспитанию ребёнка [45].

Организаторская деятельность создаёт конструктивную деятельность на практике. Она включает, с одной стороны, организацию жизни и занятий детей (режим, труд, домашняя учебная работа, спорт и т.д.), с другой – организацию своей собственной деятельности и отдыха (работа по дому, уход за младшими детьми (братья, сёстры), отдых, общественная работа по воспитанию детей и т.д).

Коммуникативная деятельность заключает в установление оптимальных взаимоотношений между родителями (мать и отец), родителями и детьми, членами семьи и окружающими людьми.

Взаимодействие данных видов педагогической деятельности в значительной степени влечёт уровень педагогического мастерства родителей.

На каких основах должны складываться отношения учителя, воспитателя и семьи, чтобы иметь успех в воспитании? Как можно меньше вызывать родителей для моральных нотаций, и как можно больше для духовного общения с детьми и родителями. Дети в младшем школьном возрасте очень чувствительны.

Учителя ждёт успех и в воспитании, и в обучении только тогда, когда дети знают и понимают, что учитель их любит, так как дети очень чётко реагируют на любовь и ласку, остро переживают их дефицит. Словом, мы должны любить их такими, какие они есть. Тогда и родители твёрдо будут уверены, что их ребёнок любим учителем, независимо от того, талантлив он или не очень, дисциплинирован или нет.

Любовь родителей и учителя к ребёнку должна быть основана на уважении его личности, знании интересов, стремлений, на умении вовремя оказать ему помощь, дать дружеский совет. И высокая требовательность к детям должна сочетаться с любовью.

Поэтому именно в школе так важен контакт учителя и родителей. Классные руководители, учителя начинают в первую очередь устанавливать связи с семьёй.

Семья, как и школа, - это некий посредник между формирующейся личностью ребенка и обществом, в котором он находится. Из этого следует, что именно родители должны иметь представление о целях и задачах, в результате воспитания, что несомненно поможет в воспитании собственного ребенка. Как организовать родителей на непосредственное включение в педагогический процесс? В практике современной отечественной общеобразовательной школы рассматривается традиционно сложившаяся и утвердившаяся форма работы школы с родителями – родительское собрание.

Родительское собрание – коллективная форма работы, одна из основных форм работы учителя, классного руководителя с родителями, где обсуждаются проблемы жизни классного или школьного коллективов. Главное его предназначение – согласование, координация и интеграция усилий школы и семьи в создании условий для развития духовно богатой, нравственно чистой и физически здоровой личности ребенка. Родительские собрания проводятся 1–2 раза в триместр. Классные родительские собрания эффективны лишь тогда, когда на них не только подводят итоги успеваемости, но и рассматривают актуальные педагогические проблемы. На таких собраниях обсуждение успеваемости учащихся не самоцель, а мостик к той или иной педагогической проблеме.

Основная задача собраний – повысить уровень психолого – педагогической культуры родителей, вызвать интерес к научному пути решения проблем семейного воспитания, побудить к анализу и коррекции своих взаимоотношений с детьми с педагогических позиций [12].

При подготовке и проведении родительского собрания нужно учитывать ряд следующих важных положений [37]:

- атмосферу сотрудничества школы и семьи по реализации программы усиления плюсов и ликвидации минусов в характере и поведении ребенка;
- интонацию собрания (советуем, размышляем вместе);
- профессиональный задел педагога – знания, компетентность (знание жизни каждого ребенка не только в школе, но и за ее пределами, представление об уровне их потребностей, состоянии здоровья, отношений в детском коллективе);
- добрые, доверительные отношения (доброжелательность, сердечность, взаимопонимание, взаимопомощь);
- главные показатели эффективности родительского собрания (активное участие родителей, атмосферу активного обсуждения поставленных вопросов, обмен опытом, ответы на вопросы, советы и рекомендации).

Функции родительского собрания выражаются в следующем:

- познакомить родителей с содержанием и методикой учебно-воспитательного процесса (дается характеристика используемых учебных программ, методов обучения, рассказывается о проводимых внеурочных мероприятиях, факультативах, кружках и т.п.);
- психолого-педагогическое просвещение родителей позволяет разъяснить особенности конкретного возраста, объяснить условия успешного взаимодействия с детьми и т.д.;
- привлечь родителей к совместной с детьми деятельности (участие во внеурочных мероприятиях - конкурсы, экскурсии, походы и т.п.);
- совместно принимать решение, касающиеся организационных вопросов (питания, дежурства, дисциплины и других проблем).

Каждый классный руководитель самостоятельно разрабатывает тематику родительских собраний, исходя из целей и задач работы школы с

родителями и запросов самих родителей класса. Родительское собрание на уровне школы проводится два-три раза в год. Как правило, на общешкольном родительском собрании родителям излагают цели и задачи работы школы, знакомят с планом учебно-воспитательного процесса (дни открытых дверей, дни самоуправления и творчества), итогами работы за определенный период времени, проблемами и перспективами развития школьного обучения в условиях реформирования школы. Иногда общешкольные собрания проводятся в связи с особыми торжествами. Классное Родительское собрание на уровне класса проводится 4-5 раз в учебном году. Здесь главная цель - обсудить задачи учебно-воспитательного процесса в классе, спланировать построение воспитательного процесса, определить стратегию сотрудничества родителей и школы, подвести итоги работы за год. На родительском собрании даётся только общее представление, ни в коем случае не переходя на личности.

Особенно важной формой выступает взаимодействие между собой педагогов с родительским комитетом, так как происходит совместная разработка способов реализации идей и решений, принятых на собрании. Классный руководитель и родительский комитет формируют советы дел для организации работы, учитывая возможности и интересы родителей. Классному руководителю необходимо систематически проводить групповые консультации, лекции, семинары, практические занятия для родителей, привлекая учителей работающих в данном классе, специалистов (логопед, психолог), с целью оказания помощи детям в овладении, например, навыками мыслительной деятельности, быстрого чтения. Работа классного руководителя с родительским комитетом сводится к педагогическому просвещению родителей, их привлечению к совместной работе по проведению праздников, экскурсий, дежурств по школе вместе с учащимися, по организации соревнований и олимпиад и т.д.

В процессе взаимодействия с родителями происходит осознание педагогами своей роли в воспитании детей. Для того, чтобы родители были

довольны школой, в которой учится их ребенок, и педагогами, классному руководителю необходимо выстраивать учебно-воспитательный процесс с учетом мнения родителей. Навыки, получаемые в работе с родителями, могут распространяться и на взаимодействие с учащимися, способствуя демократизации и гуманизации школьной жизни. Родителям, в свою очередь, нужна такая помощь, как обеспечение грамотного выражения интересов, образовательных потребностей и заказов. Совместное образовательное и духовое просвещение будет способствовать полноценному развитию детей при условии нахождения педагогами эффективных форм взаимодействия на базе образования.

Положительный результат сотрудничества очевиден для всех, как для педагогов, так и для родителей.

Педагоги пользуются уважением со стороны родителей и общества в целом, улучшаются межличностные взаимоотношения, повышается авторитет родителей и администрации школы в глазах детей, появляется удовлетворенность своей работой, становится более творческий подход к работе у педагога. Родители начинают понимать своих детей и школьную программу, возникает уверенность, что все их мнения и пожелания учтены при обучении, ими ощущается своя особенная значимость в школе, укрепляются семьи и улучшается общение с детьми. Дети, в свою очередь, начинают лучше относиться к школе и к обучению, развивают учебные знания, умения и навыки, что способствует успешному социальному положению.

Групповые формы работы с семьей зачастую носят практический характер и направлены на выработку и закрепление педагогических умений и навыков. Отсутствие связи между теоретическими представлениями родителей о методах и средствах воспитания и умениями применять их на практике является наиболее характерным недостатком родительской культуры. Для искоренения практических ошибок в воспитании используются различные тренинги, деловые игры, семинары, консультации.

Деловые игры в работе с родителями приближают участников игры к реальным событиям воспитания, формируется навык быстрого принятия педагогически верных решений, умение вовремя увидеть и исправить педагогическую ошибку. Целями деловых игр являются выработка и закрепление определенных навыков, умений семейного взаимодействия, отработка методов контроля, поощрения и наказания и т.п. В играх могут принимать участие учителя, классные руководители, социальные педагоги, психологи, родители и др.

Консультирование также может осуществляться как в групповой, так и в индивидуальной формах. Консультация предполагает соблюдение ряда этапов, в числе которых [38]:

- позитивный контакт с родителями;
- разработка программы действий для педагога, родителей и самого ребенка;
- диагностирование существующей проблемы;
- реализация программы;
- анализ эффективности проделанной работы.

Индивидуальная и тематическая консультация может проводиться преподавателем в любой момент по желанию, а также в определенные часы приема для родителей среди недели. При посещении консультаций родители получают ответы на интересующие их вопросы, которые связаны с процессом воспитания и обучения собственных детей. Консультации проводятся исключительно конфиденциально, что обеспечивает большую открытость и доверие между родителем и педагогом.

Преимуществом индивидуальной работы является то, что, находясь наедине с педагогом, родители откровеннее рассказывают ему о проблемах внутрисемейных отношений, о которых никогда бы ни сказали при посторонних. При индивидуальных беседах необходимо придерживаться главного правила: содержание индивидуальной беседы должно быть достоянием только беседующих, оно не должно разглашаться.

Консультационные формы взаимодействия используют для совершенствования родительских позиций, улучшения стиля внутрисемейного взаимодействия, осознания ценности воспитания в семье, оптимизации форм родительского воздействия на детей и т. п. Групповое консультирование рекомендуется родителям, дети которых имеют особенности в поведении, состоянии здоровья, успеваемости, условиях воспитания и т. д.

Процесс взаимодействия семьи и школы должен быть направлен на активное включение родителей в учебно-воспитательный процесс, во внеурочную досуговую деятельность, сотрудничество с детьми и педагогами.

К главным функциям взаимодействия школы и семьи относятся [15]:

- информационная – учитель дает максимально достоверные и полные сведения об этапах развития ребенка-школьника.

- формирующая – учитель с помощью педагогических приемов формирует у родителей идею о ребенке как субъекте учебной деятельности.

- воспитательно-развивающая – взаимодействие учителя и родителей имеет целью воспитать и развить верное отношение родителей к ребенку, которое приведет в конечном итоге к повышению успеваемости и улучшению психологического развития школьника.

- охранно-оздоровительная – правильное представление родителей о ребенке школьнике приводит к сохранению здоровья учащихся.

- бытовая – верное понимание родителями своих функций по отношению к школьнику ведет к улучшению и бытовых отношений в семье, повышению понимания между родителями и детьми.

- контролирующая – с помощью взаимодействия родителей и учителя, последние могут контролировать уровень развития осознанности родителей по отношению к детям.

Сущность педагогической диагностики – изучение результативности учебно-воспитательного процесса в школе на основе изменений уровня воспитанности учащихся и росте педагогического мастерства учителей.

Исходя из определения, учитель должен обладать способностью разрабатывать и применять диагностические методики, в данном случае применимые к родителям учащихся.

Семья, в свою очередь, нуждается в такой помощи, которая могла бы обеспечить им грамотное выражение интересов, образовательных потребностей и заказов. Если учителя смогут найти эффективные формы и методы взаимоотношений на базе образовательного учреждения, то складывающееся образовательное и духовое пространство будет способствовать полноценному развитию детей.

Для родителей результатом взаимодействия становится лучшее знание детей и школьных программ, уверенность в том, что при обучении учитываются их мнения и пожелания, ощущение своей значимости в школе, укрепление семьи и улучшение общения с детьми.

Комплексное и систематическое использование педагогами в работе с семьей разнообразных методов и форм взаимодействия позволяет родителям освоить необходимые для воспитания ребенка знания, сформировать умение анализировать и успешно разрешать встречающиеся в повседневной жизни проблемные ситуации, выработать способность педагогически грамотно строить взаимоотношения с собственными детьми, контролировать свою речь и действия по отношению к ним.

Помимо традиционных форм взаимодействия семьи и школы в вопросах воспитания учащихся младшего школьного возраста, в настоящее время все чаще используются инновационные формы. Так, например, новые информационные технологии в педагогике позволяют существенно совершенствовать традиционные формы работы с родителями: лекции, беседы (коллективные, групповые, индивидуальные), семинары, посвященные обсуждению разнообразных вопросов воспитания и развития детей разного возраста. Направлением усовершенствования могут стать способы передачи содержания, приемы передачи материала, использование мультимедийных технологий. Успешность такой работы во многом

определяется желанием, заинтересованностью педагогического коллектива школы в развитии и формировании родительской культуры и зависит от комплексного и системного подхода в организации работы с родителями.

В современном мире интернет-технологии призваны сделать образовательное взаимодействие быстрым, удобным, непрерывным и психологически комфортным. Это в свою очередь, влияет на эффективность взаимодействия семьи и школы. Основными видами подобного общения являются: ознакомление с сайтом школы, электронный журнал (дневник), ежедневная сотовая связь, электронная почта.

Таким образом, можно сделать следующий вывод. Основная задача школы в организации взаимодействия с родителями - активизировать педагогическую и воспитательную деятельность семьи, придать ей целенаправленный и общественно значимый характер. Формы взаимодействия семьи и школы в вопросах воспитания младших школьников могут быть индивидуальные (посещение семьи ребенка, беседы, консультации на психолого-педагогические темы, индивидуальное педагогическое поручение, работа с неблагополучными семьями, переписка с родителями), коллективные (собрания, конференции, концерты, открытые уроки, семинары) и групповые (конференции, экскурсии, деловые игры, психо-технические упражнения, педагогические дискуссии, семейные клубы). В настоящее время в процесс взаимодействия семьи и школы все больше внедряются информационные технологии (сайт школы, электронный журнал (дневник), сотовая связь, электронная почта и т.п.), что позволяет включить в воспитательный процесс даже самых занятых родителей, при этом делая процесс взаимодействия более удобным, быстрым, непрерывным и психологически комфортным.

При взаимодействии с родителями школе нужно придерживаться определенных принципов [47]:

- обращаться к чувству родительской любви;
- уметь разглядеть в каждом ученике положительные черты;

- уважать личность каждого из членов семьи, их родительские заботы, вклад трудовую и общественную деятельность.

Только вместе с родителями можно результативно разрешать такие проблемы, как: мотивация учения и выявление причин отставания; предупреждение асоциального поведения детей; формирование у детей ценностного отношения к здоровью.

Взаимодействие школы и семьи должно способствовать развитию современной школы, с одной стороны, а с другой – означать поворот института образования к нуждам семьи.

Родители доверили школе самое дорогое сокровище – своих детей, и обязанность школы – это доверие оправдать, а это можно сделать только при тесном сотрудничестве, общности дел, взаимопонимании всех сторон, к чему и надо стремиться.

Таким образом, взаимодействие семьи и учителя играет важную роль в жизни школьника, несет в себе важные задачи и функции: возвращать в родителях основы воспитания детей в семье в современном мире, обеспечивать контроль и поддержку семьи в воспитательном и учебном процессе. Для обеспечения точности педагогического воздействия учитель может использовать педагогическую диагностику. Она включает в себя разные формы исследований. Исследования нужно делать обязательно, т.к. воздействие учителя должно иметь определенную цель.

Учителя стараются использовать весь педагогический потенциал традиционных форм взаимодействия с семьей и ищут новые, нетрадиционные формы сотрудничества с родителями в соответствии с изменением социально-политических и экономических условий развития нашей страны. Но для того, чтобы эффективно реализовывать процесс взаимодействия необходимо, прежде всего, знать особенности субъектов взаимодействия, в частности, педагог должен знать типологию семей, психологические особенности родителей, их возрастные

характеристики, разнообразные стили общения родителей с детьми в различных семьях.

Выводы по второй главе

Согласно общепринятому определению, воспитание представляет собой целенаправленный процесс формирования личности при помощи педагогических воздействий в соответствии с определенным социально-педагогическим идеалом.

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.

Сложность воспитательного процесса состоит в том, что результаты воспитания не так быстро обнаруживают себя, как при обучении. Процесс воспитания, динамичный, подвижный, изменчивый и отличается длительностью. Для воспитания характерны непрерывность и отдаленность результатов от момента воспитательного воздействия. Комплексным процессом, воспитание подразумевает единство целей, задач, содержания, форм и методов, подчиненных идее целостности формирования личности.

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).

Взаимодействие школы и семьи обусловлено следующими обстоятельствами:

- единым объектом (субъектом) воспитания;
- общими целями и задачами воспитания детей;
- возможностью всестороннего изучения детей и координации влияний на их развитие;
- необходимостью согласованности действий педагогов и родителей;
- необходимость объединения усилий школы и семьи в решении проблем ребенка;
- возможностью взаимного обогащения семей, классного и школьного коллективов, каждого участника взаимодействия.

Несмотря на огромное воздействие семьи на ребенка, необходимо заметить, что воспитательные возможности семьи сильно ограничены, так как они обычно не выходят за рамки индивидуальных возможностей членов семьи, их личного уровня развития, интеллектуальной и культурной подготовленности, условий жизни. Компенсировать данные недостатки помогают другие институты воспитания, к которым относится школа, кружки. Воспитание в пределах школы предстает как целенаправленное формирование и развитие сознания и самосознания ребенка.

Взаимодействие семьи и школы – это вечная проблема, которая не теряет своей актуальности, потому что семья вместе со школой и педагогами создаёт комплекс факторов воспитывающей среды, который определяет

успешность или не успешность не только воспитательного процесса, но и общества в целом.

Взаимодействие с родителями необходимая и важная часть в деятельности школы.

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

2.1 Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации

Целью констатирующего этапа исследования явилось изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Базой исследования выступила образовательная организация КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдела образования Костанайского района Управления образования Костанайской области – максимально полное удовлетворение запросов и потребностей социальных заказчиков образовательной организации (родителей и их представителей), ориентированных на формирование современной интеллектуально развитой личности.

В мониторинге участвовали 151 родитель.

Для осуществления мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг обратимся к методикам, с помощью которых запланировано исследовать удовлетворенность родителей качеством учебно-воспитательного процесса в образовательной организации.

1. Опрос родителей «Нуждаетесь ли вы в помощи учителя в воспитании и развитии своих детей?».

На первом этапе нами был проведен опрос родителей, где родителям был задан главный вопрос – нужна ли им помощь школы и учителя в воспитании и развитии детей. А также было предложено выбрать интересующие их темы для проведения родительских собраний.

Результаты опроса представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Потребность родителей в помощи учителя

Как видно на рисунке 1, 32% родителей считают, что им нужна помощь учителя. Они активно участвуют в школьных мероприятиях, помогают ребенку в учебе, устанавливается контакт с учителем. 56% родителей считают, что им требуется частичная помощь учителя. Родители время от времени общаются с учителем, инициатива в общении исходит от учителя. 12% родителей считают, что им не нужна помощь учителя. В этом случае родители заняты работой, и обучение детей идет своим чередом.

2.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.

Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг:

1. удовлетворенность деятельностной стороной образовательного процесса;
2. удовлетворенность организационной стороной образовательного процесса;

3. удовлетворенность социально-психологической стороной образовательного процесса;

4. удовлетворенность административной стороной образовательного процесса.

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 деятельностной стороной образовательного процесса на констатирующем этапе эксперимента представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели удовлетворенности родителей обучающихся деятельностной стороной образовательного процесса

Уровни	Количество в %
Высокий	10
Средний	57
Низкий	33

Результаты уровня удовлетворенности родителей обучающихся организационной стороной образовательного процесса на констатирующем этапе эксперимента представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Показатели удовлетворенности родителей обучающихся организационной стороной образовательного процесса

Уровни	Количество в %
Высокий	16
Средний	54
Низкий	30

Результаты уровня удовлетворенности родителей обучающихся социально-психологической стороной образовательного процесса на констатирующем этапе эксперимента представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Показатели удовлетворенности родителей обучающихся социально-психологической стороной образовательного процесса

Уровни	Количество в %
Высокий	12
Средний	64
Низкий	24

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

Таблица 4 – Показатели удовлетворенности родителей обучающихся административной стороной образовательного процесса

Уровни	Количество в %
Высокий	11
Средний	61
Низкий	28

Мы вычислили средний показатель удовлетворенности родителей, который представлен в таблице 5.

Таблица 5 - Средний показатель удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг

Уровни	Количество в %
Высокий	12,35
Средний	58,9
Низкий	28,75

По анализу результатов уровня удовлетворенности родителей обучающихся различными сторонами образовательного процесса по методике 2 видим, что низкий уровень удовлетворенности деятельностной стороной образовательного процесса отмечает 33% респондентов, средний – 57% респондентов, высокий – 10% респондентов. 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 16% респондентов, на среднем уровне – 54% человек, на низком уровне – 30% человек, 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 – 24% респондентов, средний уровень – 64% респондентов, высокий уровень – 11% респондентов и свидетельствует о недостаточной удовлетворенности родительской общественностью психологическим климатом в организации.

Анализ анкеты по удовлетворенности административной стороной образовательного процесса показал, что низкий уровень удовлетворенности у

28% респондентов, средний – у 61% респондентов, высокий – у 11% респондентов. 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 12,35% респондентов, низкий уровень – у 28,75% респондентов и преобладает средний уровень удовлетворенности – у 58,9% родителей (законных представителей).

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

Количество участников образовательного процесса, привлеченных к опросу, чел.	Общий индекс удовлетворенности				Групповой индекс удовлетворенности 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%	(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 6 видим, что удовлетворенность образовательным процессом у родителей обучающихся по выделенным показателям ниже 70%, значит, необходимо разрабатывать мероприятия для повышения показателей удовлетворенности родителей.

3. Методика 2 «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е.Н. Степанов).

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:

1. содержания обучения и воспитания школьников;
2. условия обучения в школе;
3. организации работы с родителями;

4. управленческой политикой школы;
5. материально-техническая база школы;
6. объективность оценки труда обучающегося;
7. факторы здоровьесбережения и обеспечения безопасности школьников;
8. взаимодействие между родителями, учителями и обучающимися, отношения в классном коллективе;
9. качество работы администрации образовательной организации;
10. 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 151 родитель обучающихся, были получены следующие результаты удовлетворенности обучающихся учебным коллективом (классом), которые представлены в виде таблице 7.

Таблица 7 - Удовлетворенность обучающихся учебным коллективом (классом)

Уровни	Количество в %
Высокий, $Y \geq 3$	7,6
Средний, $Y \geq 2$	42
Низкий, $Y < 2$	50,4

где Y – удовлетворенность родителей работой школы

Результаты удовлетворенности взаимоотношениями обучающегося с педагогами и классным руководителем представлены в виде таблице 8.

Таблица 8 - Удовлетворенность взаимоотношениями обучающегося с педагогами и классным руководителем

Уровни	Количество в %
Высокий, $Y \geq 3$	9,2
Средний, $Y \geq 2$	47,3
Низкий, $Y < 2$	43,5

где Y – удовлетворенность родителей работой школы

Результаты удовлетворенности получаемыми в процесса учебного процесса знаниями и навыками представлены в виде таблице 9.

Таблица 9 - Удовлетворенность получаемыми в учебном процессе знаниями и навыками

Уровни	Количество в %
Высокий, $Y \geq 3$	6,1
Средний, $Y \geq 2$	62,6
Низкий, $Y < 2$	31,3

где Y – удовлетворенность родителей работой школы

Результаты удовлетворенности условиями, создаваемыми администрацией и коллективом школы для развития способностей обучающихся представлены в виде таблице 10.

Таблица 10 - Удовлетворенность условиями, создаваемыми администрацией и коллективом школы для развития способностей обучающихся

Уровни	Количество в %
Высокий, $Y \geq 3$	8,4
Средний, $Y \geq 2$	41,2
Низкий, $Y < 2$	50,4

где Y – удовлетворенность родителей работой школы

Итоговый средний показатель удовлетворенности качеством жизнедеятельности образовательного учреждения представлен в таблице 11.

Таблица 11 - Итоговый средний показатель удовлетворенности

Уровни	Количество в %
Высокий, $Y \geq 3$	7,8
Средний, $Y \geq 2$	48,3
Низкий, $Y < 2$	43,9

где Y – удовлетворенность родителей работой школы

По результатам анализа, представленным в таблице 11 видно, что высокий уровень удовлетворенности в среднем по всем четырем рассмотренным показателям отмечается всего у 7,8% респондентов. Средний уровень удовлетворенности можно констатировать у 48,3% респондентов, 43,9% респондентов 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 50,4% респондентов, по показателю удовлетворенность взаимоотношениями обучающегося с педагогами и классным руководителем – средний уровень ($Y \geq 2$) у 47,3% респондентов, по показателю удовлетворенность получаемыми в процесса учебного процесса знаниями и навыками наибольшее значений у среднего показателя и составляет 62,6% респондентов, показатель удовлетворенность условиями, создаваемыми администрацией и коллективом школы для развития способностей обучающихся имеет низкий уровень удовлетворенности – 50,4% респондентов.

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

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.

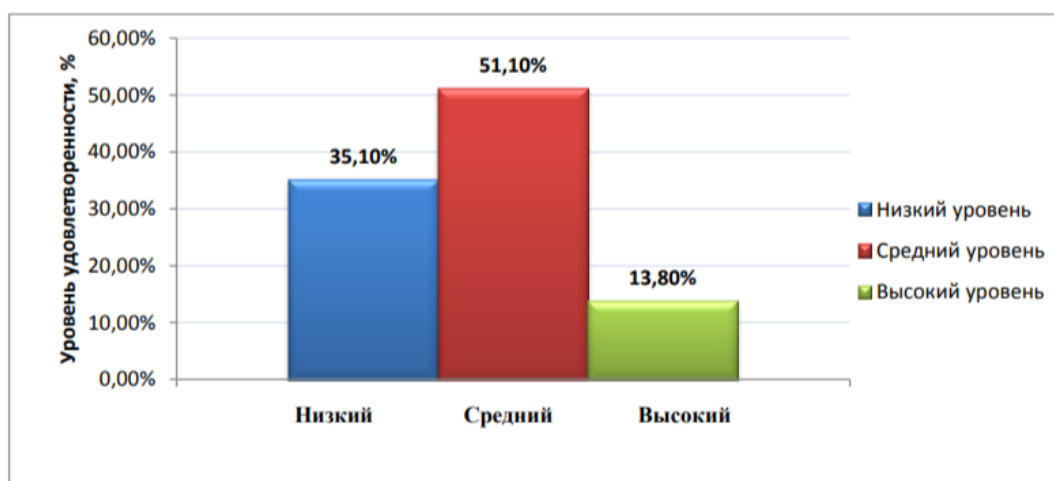


Рисунок 2 - Результаты уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг по всем методикам на констатирующем этапе эксперимента (%)

Констатирующий эксперимент показал, что высокий уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг выявлен всего у 13,8% респондентов. Результаты исследования зафиксировали низкие показатели уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса (35,10%).

Очевидна необходимость дальнейшей работы по разработке и апробации мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

2.2 Разработка и реализация программы взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг

Залогом успешной реализации учебно-воспитательного процесса необходимо сотрудничество учителя с родителями, так как семья оказывает значительное влияние на развитие личности ребёнка.

Сделать родителей активными участниками педагогического процесса – одна из главных задач школы. Однако организационные вопросы, связанные с привлечением родителей к процессу образования и совместного воспитания, являются камнем преткновения для современных учителей. Родителям необходимо объяснить, что их участие в жизни школы важно, что только совместные усилия педагогического коллектива и родителей поможет

организовать процесс воспитания в соответствии с нормами социума и законом государства.

Целенаправленная работа по повышению педагогической культуры родителей создаёт основу плодотворного сотрудничества педагогов и семьи в воспитании детей, оказывает серьезное влияние на формирование умственной активности и личности.

Семейное воспитание является неотъемлемой частью национальной системы образования и воспитания. Его действенность зависит от уровня педагогической культуры родителей, под которой понимается педагогическая подготовленность и зрелость их как воспитателей, которая даёт реальные положительные результаты.

Задача проведения формирующего эксперимента заключалась в активизации педагогической, воспитательной деятельности семьи с целью придания ей целенаправленного, социально значимого характера с целью повышения уровня интеллекта детей.

Формирующим методом развития детей являлась групповая и индивидуальная консультация родителей. Осознание того, что родители, воспитывая детей, несут большой груз и информацию об окружающем мире, а также о способах ее обработки и понимания младшими школьниками, еще раз убедило нас создать и провести экспериментальное обучение в форме консультационного мероприятия.

Для формирующего эксперимента были разработаны педагогические средства, представляющие 10 уроков, разработанные с учетом рекомендаций педагога-психолога, использования исследовательской, методической литературы, а также с учетом возрастных психологических особенностей младших школьников.

Мы использовали групповую работу с родителями экспериментальной группы, которая носила преимущественно плановый характер. Это означает, что время и даты курсов были запланированы нами заранее. Это была особая

дата месяца, которую выбрали с учетом совета родителей. Родители были заранее проинформированы о сроках консультации и теме.

В зависимости от темы и направленности консультирования использовались следующие методы работы: лекция, обсуждение в форме вопросов и ответов, демонстрация различных учебных и игровых материалов, обмен опытом в воспитательной и развивающей работе в семье.

Общее содержанием работы консультационного пункта для родителей рассматривалось по теме «Формы, виды и способы общения взрослых с детьми, способствующее их развитию».

В соответствии с темой программы работа консультационного пункта велась по четырем направлениям:

- основные источники развития младших школьников;
- дидактическая игра, как средства развития ребенка;
- книги, журналы и технические источники развития личности;
- способы регуляции и умственной активности личности.

Так как, консультации посещало 70-90% родителей, была продумана обстановка и приемы проведения консультаций.

Во-первых, мы постарались создать среду неформального общения с родителями, чтобы установить эмоциональный контакт и дружеские отношения.

Во-вторых, в зависимости от того, какое направление мы выбрали во время консультаций, мы переплетали практические и теоретические формы работы, то есть практические занятия были необходимы рядом с лекцией и беседами.

В-третьих, привлекались современные источники информации (журналы, ТСО, TV).

Такие приемы способствовали активизации родителей, стимулировали обмен мнениями, стремление к педагогическому самообразованию.

По окончании занятий были даны рекомендации по содержанию работы с детьми, формам взаимодействия с целью развития интеллектуального уровня.

Каждое направление работы включает цель и ход проведения занятий.

1. Основные источники развития обучающихся.

Данное направление содержит информационный блок о развитии детей, предпосылках развития ребенка, влиянии общения на его познание окружающей действительности, влиянии технических средств массовой информации на развитие способностей детей.

2. Дидактическая игра, как средства развития ребенка.

Работая в этом направлении, мы информировали родителей не только о средствах развития, повышая их педагогические знания, но и старались вооружить их необходимыми навыками организации и проведения игр, способами обучения ребенка во время игры. Этот раздел в основном состоял из практических занятий в форме мастер-классов. Родители имели возможность практически ознакомиться с различными типами игр.

3. Книги, журналы и технические источники развития.

Работа с родителями по этому разделу содержала следующее:

- оказание помощи семье по осознанию цели и задачи умственного развития, используя для этого книгу, журналы и технические источники информации;

- информирование о роли книги в развитии кругозора ребенка.

Основным использованным методом была беседа с последующей рекомендацией. В ходе бесед демонстрировались знания детской литературы, книг, журналов.

4. Способы регуляции и умственной активности личности.

В этом разделе содержатся практические инструкции о том, как формировать деятельность, чтобы повысить знания родителей об основных предпосылках образовательной деятельности, до интереса к созданию того, что необходимо для развития активности в семье.

Ниже представим формы мероприятий для родителей (таблица 12).

Таблица 12 – Мероприятия для родителей в рамках программы взаимодействия школы и родителей

№	Форма организации	Тема
1	Родительское собрание	Развитие познавательных интересов и любознательности обучающегося
2-3	Семинар – практикум	Роль семьи в воспитании положительного отношения ребенка к природе
4	Индивидуальная консультация	Дидактические игры, как средство развития интеллекта обучающегося
5	Групповая работа	Проведение и организация дидактических игр в семье
6	Групповые и индивидуальные консультации по запросам родителей	Роль игры в расширение кругозора обучающегося
7-8	Семинар – практикум	Как развить у ребенка желание читать
9	Родительское собрание	Телевизор и другие технические средства в жизни семьи и школьника
10	Семинар	Значение эмоций для формирования положительного взаимодействия ребёнка с окружающим миром. Режим обучающегося

Затем раскроем самые значимые события вместе с родителями. На первом родительском собрании родителям были предложены темы родительского собрания, чтобы повысить уровень развития родительских навыков в процессе обучения их ребенка. На первом собрании присутствовало 96% родителей, 17 % родителей принимали активное участие, Валентина Т. и Ксения Р. предлагали темы бесед, которые были бы им интересны, Анастасия Б., Константин Р. и Дмитрий М. делились своим опытом воспитания детей. 67 % родителей согласились с важностью взаимодействия с детьми. 12% родителей остались безучастны в процессе диалога учителя с родителями.

Рассмотрим семинар – практикум на тему «Как развить у ребенка желание читать». Цель семинара информировать родителей о роли детской литературы, детских периодических изданий в развитии кругозора ребенка.

Были освещены такие вопросы как:

- к какой литературе проявляет интерес ребенок?
- читают ли вместе родители с ребенком ?
- по каким критериям ведется выбор отбор книг для ребенка?
- существует ли дома домашняя библиотека?
- где берут детскую литературу?

Кристина Р., рассказала о семейной традиции чтения по вечерам всей семьей. Марина Б. рассказала о том, что перед сном читает своей десятилетней дочери несколько страниц из книги. В семье это настолько обычное дело, что девочка целый день ждет этой минуты. Римма А. поделилась, что в ее семье обычно раздают детские книги. 37% родителей сказали, что их дети берут детскую литературу из школьной библиотеки.

Также было решено создать классную библиотеку, каждый родитель принес книгу, чтобы пополнить ее запасы. Родители могут показать ребенку, как расположить книги в собственной библиотеке, как делать закладки, библиографические карточки с выходными данными. Если в семье используются периодические издания, то можно собирать вырезки на интересующие детей темы: о животных, растениях, технике, истории, явлениях природы, спорте. В процессе обмена мнениями между родителями они сошлись во мнении, что необходимо развивать в семье интерес к чтению, воспитывать у ребенка бережное и любящее отношение к книге, чтобы он следил за порядком в своем книжном уголке.

С родителями, что остались безучастны, была проведена индивидуальная консультация, и было принято решение провести групповую работу.

Так как дети в начальной школе нуждаются в игре, и лучше воспринимают материал в игровой форме, были проведены индивидуальные консультации с родителями на тему «Дидактическая игра, как средство развития интеллекта младшего школьника» для тех родителей.

Игра «Ассоциации» для взрослых и детей. Это очень простая и в то же время обучающая игра, требующая большого словарного запаса и умения развивать логику. Правила. Слово называется, поэтому следующий участник выбирает наиболее близкую и наиболее логически подходящую ассоциацию с их точки зрения.

Ассоциация может быть абсолютно любой, а изначально задуманное слово может привести к совершенно неожиданным поворотам в логической цепочке. Пример. Первое скрытое слово - «игрушка». Следующий участник ассоциирует это с мячом, мяч напоминает футбол, футбол о поле, поле о цветах, цветы о лете, лето над морем, море над плаванием. И т.д. Слова могут быть абсолютно любыми, существительными и прилагательными или глаголами. Это делает игру для всей семьи еще более увлекательной и увлекательной.

«Магазин»

Цель: закреплять умение подбирать слова с заданным звуком и указывать его место в слове.

В «Магазине» можно «покупать» только те предметы, в названиях которых есть звук [с]. Дети называют слова: масло, соль, сахар, сухари, колбаса, сыр, сало, сок, капуста, свекла и т.д. после того, как запас слов - названий предметов со звуком [с].

Формирующий эксперимент в течение 5 месяцев после диагностики уровня развития младших школьников.

Обобщая результаты обучающего эксперимента, следует отметить следующее. Все участники эксперимента с большим интересом выполняли предложенные им задания. В ходе обучающего эксперимента с испытуемым был установлен положительный эмоционально-психологический контакт. Для достижения устойчивой педагогической и психологической динамики эффекта необходимы длительные творческие усилия.

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

- проведение регулярных общешкольных родительских собраний совместно со школьниками;
- регулярное проведение семинаров-практикумов для обеспечения сплоченности педагогов и родителей обучающихся (выступление и родителей, и педагогов; практика «круглого стола»);
- проведение мастер-классов с различной тематикой;
- 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 «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области на совещании при директоре, запланированы мероприятия для реализации плана по совершенствованию уровня удовлетворенности родителей обучающихся организацией учебно-воспитательного процесса.

Итак, проведенная работа по программе взаимодействия семьи и школы для успешного учебно-воспитательного процесса, позволяет нам на следующем этапе выявить результативность проведенных мероприятий по программе.

2.3 Оценка результативности проведенных мероприятий по программе взаимодействия школы и родителей

После разработки, апробации программы взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня 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 2 методикам.

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

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

Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг:

5. удовлетворенность деятельностью стороной образовательного процесса;
6. удовлетворенность организационной стороной образовательного процесса;
7. удовлетворенность социально-психологической стороной образовательного процесса;
8. удовлетворенность административной стороной образовательного процесса.

2. Методика 2 «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е.Н. Степанов).

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

Показатели удовлетворенности определяются по следующим характеристикам:

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

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

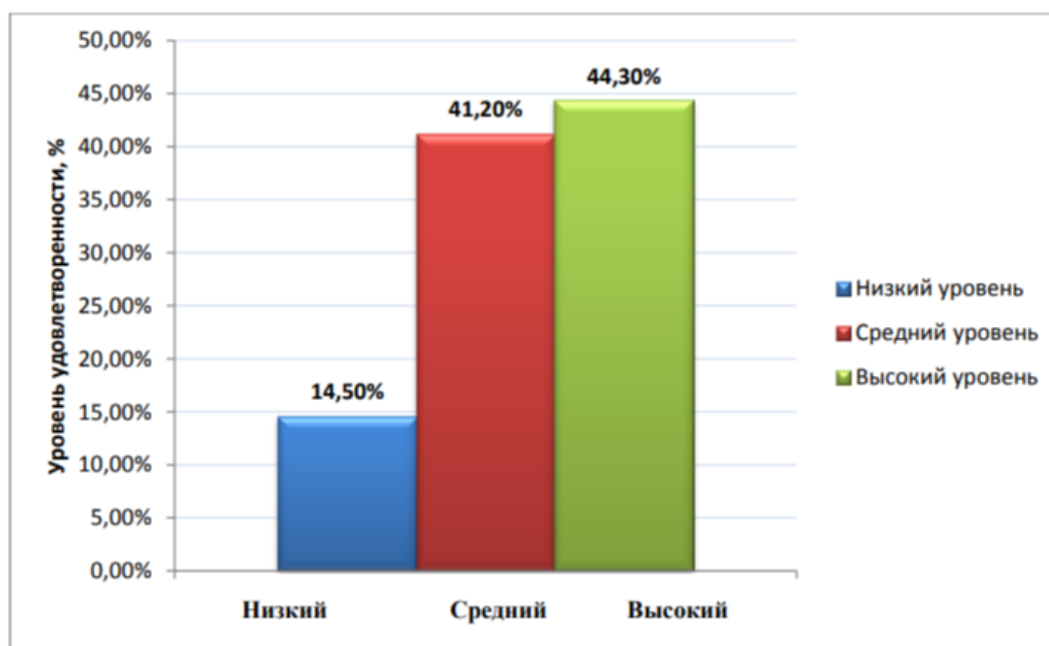


Рисунок 3 - Процентное соотношение уровней удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации по всем методикам на контрольном этапе эксперимента (%)

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.

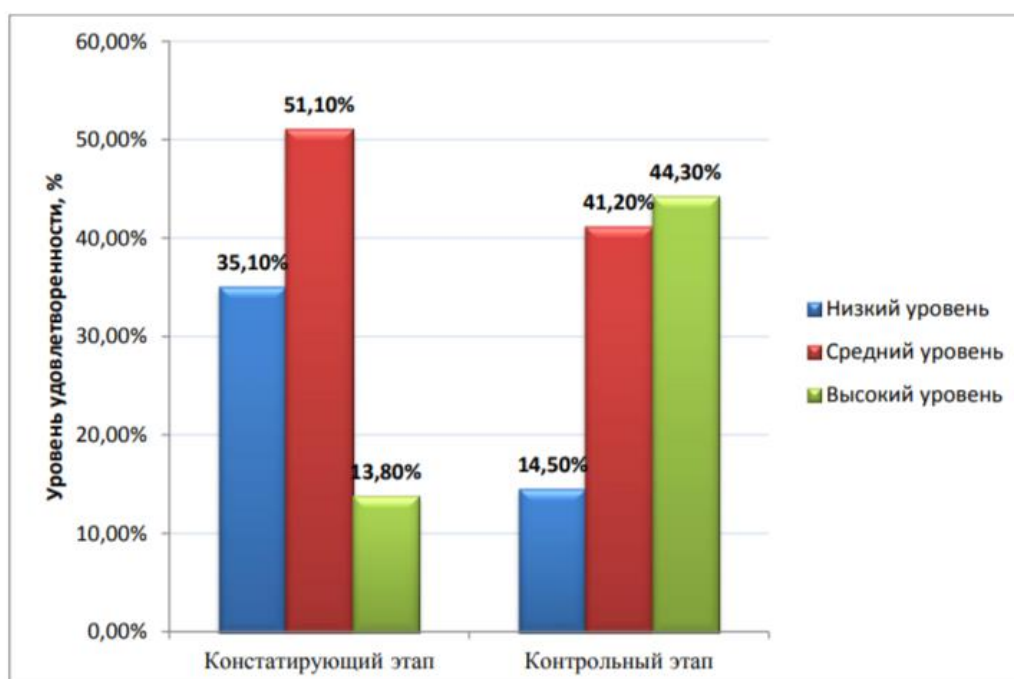


Рисунок 4 - Процентное соотношение динамики уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации по всем методикам на констатирующем и контрольном этапах эксперимента (%)

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

Целью констатирующего этапа исследования явилось изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Базой исследования выступила образовательная организация КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдела образования Костанайского района Управления образования Костанайской области – максимально полное удовлетворение запросов и потребностей социальных заказчиков образовательной организации (родителей и их представителей), ориентированных на формирование современной интеллектуально развитой личности.

В мониторинге участвовали 151 родитель.

В процессе мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации были использованы следующие методики: методика М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами»; анкетирование «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е. Н. Степанов).

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.

Констатирующий эксперимент показал, что высокий уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг выявлен всего у 13,8% респондентов. Результаты исследования зафиксировали низкие показатели уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса (35,10%).

Очевидной стала необходимость дальнейшей работы по разработке и апробации мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

Нами была разработана и реализована программа взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг на базе КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

Задача проведения формирующего эксперимента заключалась в активизации педагогической, воспитательной деятельности семьи с целью придания ей целенаправленного, социально значимого характера с целью повышения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Для формирующего эксперимента были разработаны педагогические средства, представляющие 10 уроков, разработанные с учетом рекомендаций педагога-психолога, использования исследовательской, методической

литературы, а также с учетом возрастных психологических особенностей младших школьников.

Мы использовали групповую работу с родителями экспериментальной группы, которая носила преимущественно плановый характер. Это означает, что время и даты курсов были запланированы нами заранее. Это была особая дата месяца, которую выбрали с учетом совета родителей. Родители были заранее проинформированы о сроках консультации и теме.

В зависимости от темы и направленности консультирования использовались следующие методы работы: лекция, обсуждение в форме вопросов и ответов, демонстрация различных учебных и игровых материалов, обмен опытом в воспитательной и развивающей работе в семье.

Общее содержанием работы консультационного пункта для родителей рассматривалось по теме «Формы, виды и способы общения взрослых с детьми, способствующее их развитию».

В соответствии с темой программы работа консультационного пункта велась по четырем направлениям:

- основные источники развития младших школьников;
- дидактическая игра, как средства развития ребенка;
- книги, журналы и технические источники развития личности;
- способы регуляции и умственной активности личности.

Так как, консультации посещало 70-90% родителей, была продумана обстановка и приемы проведения консультаций.

Для повышения уровня удовлетворенности родителей обучающихся организацией образовательного процесса, были выбраны:

- проведение регулярных общешкольных родительских собраний совместно со школьниками;
- регулярное проведение семинаров-практикумов для обеспечения сплоченности педагогов и родителей обучающихся (выступление и родителей, и педагогов; практика «круглого стола»);
- проведение мастер-классов с различной тематикой;

- 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.

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

Контрольный этап мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации показал значительную динамику по высокому показателю уровня удовлетворенности.

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.

Теоретический анализ литературы позволил сделать следующие выводы.

Согласно общепринятому определению, воспитание представляет собой целенаправленный процесс формирования личности при помощи педагогических воздействий в соответствии с определенным социально-педагогическим идеалом.

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.

Сложность воспитательного процесса состоит в том, что результаты воспитания не так быстро обнаруживают себя, как при обучении. Процесс воспитания, динамичный, подвижный, изменчивый и отличается длительностью. Для воспитания характерны непрерывность и отдаленность результатов от момента воспитательного воздействия. Комплексным процессом, воспитание подразумевает единство целей, задач, содержания, форм и методов, подчиненных идее целостности формирования личности.

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).

Взаимодействие школы и семьи обусловлено следующими обстоятельствами:

- единым объектом (субъектом) воспитания;
- общими целями и задачами воспитания детей;
- возможностью всестороннего изучения детей и координации влияний на их развитие;
- необходимостью согласованности действий педагогов и родителей;
- необходимость объединения усилий школы и семьи в решении проблем ребенка;
- возможностью взаимного обогащения семей, классного и школьного коллективов, каждого участника взаимодействия.

Несмотря на огромное воздействие семьи на ребенка, необходимо заметить, что воспитательные возможности семьи сильно ограничены, так как они обычно не выходят за рамки индивидуальных возможностей членов семьи, их личного уровня развития, интеллектуальной и культурной подготовленности, условий жизни. Компенсировать данные недостатки помогают другие институты воспитания, к которым относится школа, кружки. Воспитание в пределах школы предстает как целенаправленное формирование и развитие сознания и самосознания ребенка.

Взаимодействие семьи и школы – это вечная проблема, которая не теряет своей актуальности, потому что семья вместе со школой и педагогами создаёт комплекс факторов воспитывающей среды, который определяет успешность или не успешность не только воспитательного процесса, но и общества в целом.

Взаимодействие с родителями необходимая и важная часть в деятельности школы.

Вторая глава выпускной квалификационной работы посвящена описанию результатов опытно-экспериментальной работы.

Целью констатирующего этапа исследования явилось изучение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Базой исследования выступила образовательная организация КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдела образования Костанайского района Управления образования Костанайской области – максимально полное удовлетворение запросов и потребностей социальных заказчиков образовательной организации (родителей и их представителей), ориентированных на формирование современной интеллектуально развитой личности.

В мониторинге участвовали 151 родитель.

В процессе мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации были использованы следующие методики: методика М.И. Лукьяновой, Н.В. Калининой «Удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами»; анкетирование «Изучение удовлетворенности родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения» (Е. Н. Степанов).

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.

Констатирующий эксперимент показал, что высокий уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг выявлен всего у 13,8% респондентов. Результаты исследования зафиксировали низкие показатели уровня удовлетворенности родителей организацией учебно-воспитательного процесса (35,10%).

Очевидной стала необходимость дальнейшей работы по разработке и апробации мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

Нами была разработана и реализована программа взаимодействия школы и родителей, направленной на повышение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг на базе КГУ «Садчиковская общеобразовательная школа» отдел образования Костанайского района Управления образования Костанайской области.

Задача проведения формирующего эксперимента заключалась в активизации педагогической, воспитательной деятельности семьи с целью придания ей целенаправленного, социально значимого характера с целью повышения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Для формирующего эксперимента были разработаны педагогические средства, представляющие 10 уроков, разработанные с учетом рекомендаций педагога-психолога, использования исследовательской, методической литературы, а также с учетом возрастных психологических особенностей младших школьников.

Мы использовали групповую работу с родителями экспериментальной группы, которая носила преимущественно плановый характер. Это означает, что время и даты курсов были запланированы нами заранее. Это была особая

дата месяца, которую выбрали с учетом совета родителей. Родители были заранее проинформированы о сроках консультации и теме.

В зависимости от темы и направленности консультирования использовались следующие методы работы: лекция, обсуждение в форме вопросов и ответов, демонстрация различных учебных и игровых материалов, обмен опытом в воспитательной и развивающей работе в семье.

Общее содержанием работы консультационного пункта для родителей рассматривалось по теме «Формы, виды и способы общения взрослых с детьми, способствующее их развитию».

В соответствии с темой программы работа консультационного пункта велась по четырем направлениям:

- основные источники развития младших школьников;
- дидактическая игра, как средства развития ребенка;
- книги, журналы и технические источники развития личности;
- способы регуляции и умственной активности личности.

Так как, консультации посещало 70-90% родителей, была продумана обстановка и приемы проведения консультаций.

Для повышения уровня удовлетворенности родителей обучающихся организацией образовательного процесса, были выбраны:

- проведение регулярных общешкольных родительских собраний совместно со школьниками;
- регулярное проведение семинаров-практикумов для обеспечения сплоченности педагогов и родителей обучающихся (выступление и родителей, и педагогов; практика «круглого стола»);
- проведение мастер-классов с различной тематикой;
- 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.

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

Контрольный этап мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в образовательной организации показал значительную динамику по высокому показателю уровня удовлетворенности.

Таким образом, цель исследования достигнута. Задачи решены. Гипотеза нашла свое подтверждение.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алехина, С.В. Организация специальных образовательных условий для детей с ограниченными возможностями здоровья в общеобразовательных учреждениях [Текст] : Методические рекомендации / С. В. Алехина. – М. : МГППУ, 2012. – 92 с.
2. Анисимов, О. С. Принятие управленческих решений (методология и технология) / О. С. Анисимов. – URL: <http://www.docme.ru/doc/20420/anisimov-o.s.---prinyatie-upravlencheskih-reshenij--metodolo...> (дата обращения: 10.09.2020).
3. Базарова, Е. Г. Управление инновационным развитием образовательной организации / Е. Г. Базарова, А. Ц. Базаров // Балтийский гуманитарный журнал. – 2021. – № 1 (14). – С. 51-54.– URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-innovatsionnym-razvitiem-obrazovatelnoy-organizatsii> (дата обращения: 10.01.2021).
4. Белкин, А.С. Основы возрастной педагогики [Текст] : Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М. : Издательский центр «Академия», 2009. – 194 с.
5. Бим-Бад, Б.М. Педагогический энциклопедический словарь [Текст] / 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 информационнокоммуникационных технологий // Л.В. Бондарева, Н.К. Михалева. – Эксперимент и инновации в школе. - 2019. – №1. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-dostupnostii-nepreryvnosti-obrazovaniya-detyam-s-ogranichennymi-vozmozhnostyamidzdorovya-posredstvom-vnedreniya> (дата обращения: 13.02.2020).

7. Борытко, Н.М. Диагностическая деятельность педагога [Текст] : 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, 2019. – 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, 2021. – С. 97-102.
10. Волосовец, Т.В. Образование детей с ограниченными возможностями здоровья. Сборник нормативных документов. [Текст] / 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. – 2021. – Том 6. – № 2. С. 109–129. Режим доступа : psyjournals.ru/files/86265/psyclin_2017_n2_all.pdf (дата обращения – 10.08.2021).
12. Галкина, Т.И. Мониторинг образовательной деятельности в школе. [Текст] : 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 [Текст] / П.В. Гулидов // Школа управления образовательным учреждением. – 2019. – №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: 13.03.2018).
15. Загвязинский, В.И. Методология и методы психолого-педагогического исследования [Текст]: 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 [Текст] : учебное пособие / Э. Ф. Зеер, Н. О. Садовникова. Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2016. – 125 с.
 17. Истрофилова, О.И. Инновационные процессы в образовании [Текст] : Учебно-методическое пособие. / О.И. Истрофилова. – Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. гос. ун-та, 2019. – 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 [Текст] / Г. М. Ключкова // Непрерывное образование учителя технологии: интегрированный подход: материалы VI международной заочной научно-практической конференции, 14 октября 2020 г. Под общ. ред. О. В. Атауловой. Ульяновск — УИПКПРО.– 2020 – 404 с.
 20. Колесников, А.К. Исследование факторов удовлетворенности образовательными программами в структуре управления качеством образования [Текст] / А.К. Колесников, И.П. Лебедева. // Школьные технологии. – 2021. - № 5. – С. 143 – 151.
 21. Колесникова, М.Г. Практикум: Учебно-методическое пособие к учебному курсу «Здоровый образ жизни» [Текст] / 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. 2019. – №12. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/shkolyprofessora-a-s-belkina> (дата обращения: 15.03.2019).
- 23.Кузьмина, М.Ф. Педагогика: Учебник [Текст] / М.Ф. Кузьмина. – М. : Педагогика, 2009. – 288 с.
- 24.Лукьянова, М.И. Психолого-педагогические показатели деятельности школы: критерии и диагностика [Текст] / М.И. Лукьянова, Н.В. Калинина. – М. : ТЦ Сфера, 2004. – 208 с.
- 25.Мочалова, Н. Управление качеством образования на диагностической основе [Текст] / Н. Мочалова // Сельская школа. – 2019. – № 3. – С.16 - 27.
- 26.Нелипенко, Т.И. Современный урок в коррекционном классе [Текст] / Т.И. Нелипенко. – Издание 2-е, переработанное. / Волгоград : Учитель, 2018. – 130 с.
- 27.Погорелова, В.Ф. План взаимодействия образовательной организации и родителей обучающихся [Текст] / В.Ф. Погорелова. – М. : Учитель. – 65 с.
- 28.Попова, Г.П. Мониторинг качества учебного процесса: принципы, анализ, планирование [Текст] / Г.П. Попова, Г.А. Размерова, И.Б. Ремчукова. – Волгоград : Учитель, 2018. – 124 с.
- 29.Приходько, Е.Б. Интегрированный урок математики в 5 классе коррекционной школы [Текст] / Е.Б. Приходько // Молодой ученый. – 2020. – №7. – С. 178-183.
- 30.Приходько, Е.Б. Особенности организации учебно-воспитательного процесса обучающихся с ОВЗ через реализацию коррекционной программы в МБУ «Школа № 62» [Текст] / Е.Б. Приходько // Молодой ученый. – 2019. – №10. – С. 60-63.

31. Приходько, Е.Б. Применение технологии проблемного обучения на уроках математики [Текст] // 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 [Текст] / Ж.В. Пузанова, А.Г. Тертышникова. // Общество: социология, психология, педагогика. – 2019. – № 6. – С. 35-38.
33. Ривкин, Е.Ю. Внутришкольный мониторинг как интегрирующий компонент системы управления образовательным учреждением [Текст] / Е.Ю. Ривкин. // Вестник развития науки и образования. – 2020. – № 3. – С. 108-112.
34. Степанов, П.В. Концепция и модель оценки качества воспитания в системе общего образования.: научно-методическое пособие [Текст] / П.В. Степанов, Н.Л. Селиванова. – М. : НОУ Центр «Педагогический поиск», 2013. – 96 с.
35. Степанов, П.В. Система критериев и показателей оценки качества воспитания в общеобразовательных учреждениях: научно-методическое пособие [Текст] / П.В. Степанов. – М., 2011. – 186 с.
36. Строкова, Т.А. Методологический аппарат мониторинга в образовании и его понятийная система // Образование и наука. 2018. – №3. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskiiy-apparat-monitoringa-v-obrazovanii-i-ego-ponyatiynaya-sistema> (дата обращения 16.10.2019).
37. Терентьева, С. Эффективные инструменты управления качеством образования [Текст] / С. Терентьева // Школа управления образовательным учреждением. – 2019. – №10 (70). – С. 4-15.

38. Фомина, Н.Б. Формирование многоуровневой системы оценки качества образования [Текст] : методическое пособие / Н.Б. Фомина. – Самара : Федоров, 2016. – 144 с.
39. 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 2019, ART 2254. – Омск, 2019 г. – Режим доступа : <https://www.emissia.org/offline/2014/2254.htm> (дата обращения: 10.11.2019).
40. Четверикова, Т.Ю. Теоретическая готовность педагогов к работе в условиях инклюзивного образования [Текст] / Т.Ю. Четверикова // В мире научных открытий. – 2020. – № 5.1 (53). – С. 475-485.
41. Шапоренкова, Г.А. Методология оценки эффективности региональных и муниципальных систем образования в условиях их инновационного развития. [Текст] / Г.А. Шапоренкова // Актуальные проблемы повышения качества общего и профессионального образования в условиях модернизации: материалы междунауч.-практ. конф. – Челябинск: изд-во ИИУМЦ «Образование», 2009. – Ч.2. – С. 118–128.
42. Шапоренкова, Г.А. Управление качеством учебно-воспитательного процесса [Текст] / Г.А. Шапоренкова // Воспитание школьников, 2008. – №1. – С. 26-35.
43. Frielink, N. Autonomy support, need satisfaction, and motivation for support among adults with intellectual disability: testing a self-determination theory model [Электронный ресурс] / N. Frielink, C. Schuengel // American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities, 2018. – № 1 (123). – P. 33-49. Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=35945777> (дата обращения: 14.12.2018).

44. Lau Joe, Y.F. An introduction to critical thinking and creativity: think more, think better [Электронный ресурс] / Y.F. Lau Joe // New York: John Wiley and Sons, 2015. – 262 p.
45. Mihandoost, Z. Effectiveness of the treatment program on the academic achievement and self-esteem on disability students [Электронный ресурс] / Z. Mihandoost // Education Sciences and Psychology, 2016. – № 2 (39). – P. 37-42. – Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=25735705> (дата обращения: 18.06.2017).
46. Morris, J. Disabled children and residential schools: the implications for local education professionals [Электронный ресурс] / J. Morris, D. Abbot // British journal of special education, 2003. – №2 (30) – P. 70-75. – Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=5147033> (дата обращения: 10.08.2017).
47. Slee, R. Excluding the included: A reconsideration of inclusive education [Электронный ресурс] / R. Slee, J. Allan // International Studies in Sociology of Education, 2011. – 11:2. – P. 173-192. – Режим доступа : <http://dx.doi.org/10.1080/09620210100200073> (дата обращения: 27.01.2017).