



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГТТУ»)

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ И ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК

**Мониторинг степени удовлетворенности родителей качеством
образовательных услуг в дошкольной образовательной организации**

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.01 Педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Управление образованием»
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:
99 % авторского текста

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

Выполнил:
Студент группы ЗФ-309-169-2-5
Сейдахметова Лаура Женисовна

Научный руководитель:
к. пед. наук, доцент,
Корнеева Н.Ю.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	11
1.1 Анализ научной литературы по проблеме качества образования в дошкольной образовательной организации.....	11
1.2 Проблема удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации	21
1.3 Организация мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации	33
Выводы по первой главе.....	41
ГЛАВА 2 ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	43
2.1 Изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации	43
2.2 Разработка и апробация содержания работы по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.....	48
2.3 Анализ результатов опытно-экспериментальной работы по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации	56
Выводы по второй главе.....	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В официальных документах, определяющих развитие системы образования как в Российской Федерации, так и в Р. Казахстан, отмечается объективная потребность усиления внимания государства и общества к такой важной подсистеме образования, как дошкольное образование. Качество дошкольного образования в немалой степени определяет то, каким будет качество последующих уровней системы образования в стране [27].

На современном этапе образования важнейшим структурным и функциональным компонентом образовательной системы является оценивание результативности образования по конечным продуктам «полезности» овладения определенным уровнем образованности.

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.

Понятие «мониторинг» рассматривается в ряде сфер: в экономике, социологии и педагогике, что говорит о его достаточно широком применении.

В отечественной педагогике появились исследования проблем мониторинга образовательных услуг, которыми занимались: В.И. Андреев, В.П. Беспалько, М.Б. Гузаиров, В.А. Кальней, А.Н. Майоров, С.Е. Шишов [32].

В современной педагогике мониторинговые и диагностические исследования пока нечастое явление, но их применение в дошкольном учреждении позволит увидеть объективную картину состояния управляемой системой и изменений, происходящих в ней.

Актуальность проблемы на социально-педагогическом уровне раскрывается в соответствии качества образования запросам общества, страны и жизненным потребностям людей. В сущности, речь идет о наличии связи между качеством образования как результата и качеством организуемого в образовательной организации образовательного процесса, благодаря которому при определенных условиях этот результат достигается. Иными словами для достижения качества образования управление должно быть также качественным, что предполагает поиск, разработку и практическое внедрение организационно-педагогических условий, обеспечивающих достижение прогнозируемого результата.

Анализ показывает, что в педагогических исследованиях уделяется достаточное внимание проблемам качества образования (В.А. Кальней, В.П. Панасюк, М.М. Поташник, С.Е. Шишов и др.). Что же касается качества дошкольного образования, то эта проблема оказалась в поле зрения исследователей лишь в самое последнее время [15]. Выполнен ряд исследований (Н.В. Войниленко, И.Б. Едакова, Л.Л. Иванова, Е.С. Комарова, Е.Ф. Купецкова, С.Г. Молчанов, Т.И. Оверчук, И.А. Рыбалова и др.), в

которых выделены факторы и условия достижения качества дошкольного образования. Однако специальных исследований по выявлению организационно-педагогических условий повышения удовлетворенности родителей качеством дошкольного образования до настоящего времени не проводилось. В связи с этим, актуальность проблемы на научнотеоретическом уровне определяется потребностью создания теоретических основ влияния организационно-педагогических условий на удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг в дошкольных организациях.

Научные исследования по проблемам мониторинга качества дошкольного образования не в полной мере учитывают особенности современной дошкольной образовательной организации, реализующей образовательные программы, направленные на удовлетворение запросов различных потребителей - родителей, детей, общества [44].

Актуальность проблемы на научно-методическом уровне определяется недостаточностью изучения вопроса организационнопедагогических условий мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

В педагогической теории и образовательной практике сложилась ситуация, которая характеризуется рядом **противоречий**:

- между социальным запросом и потребностью в повышении качества образовательных услуг дошкольной образовательной организации и сложившейся традиционной системой дошкольного образования, направленной только на выполнение образовательной программы, без учета мнения родителей и социального окружения в целом;

- между необходимостью вовлечения родителей в образовательный процесс, которое обоснованно в научных теориях и недостаточной

разработанностью методических рекомендаций для педагогов дошкольных образовательных организаций;

- между осознанием необходимости привлечения родителей в образовательный процесс и недостаточным владением педагогами современными методиками работы с родителями.

Проблема исследования: каковы способы, способствующие формированию удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Выше обозначенное позволило определить **тему** исследования: «Мониторинг степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации».

Цель исследования - теоретически обосновать, разработать и апробировать содержание работы по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Объект исследования: процесс изучения удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Предмет исследования: организация мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Гипотеза исследования: удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации повысится при соблюдении следующих организационно-педагогических условий:

- систематичность выявления информационных потребностей родителей в вопросах содержания и значения образовательных услуг для развития детей;

- вовлечение родителей в различные формы работы с детьми с целью отслеживания их интереса к воспитательно-образовательной деятельности.

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ обозначенной проблемы и обосновать мониторинг удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;
2. Изучить удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;
3. Разработать и апробировать мониторинг удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;
4. Провести анализ результатов исследования.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

Философские положения о социальной сущности человека, его деятельности как специфического для субъекта способа отношения к внешнему миру. Исследование опирается на принципы личностного и деятельностного подходов (Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Р.Х. Шакуров); работы по проблемам развития удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг (П.Ф. Анисимов, Г.Г. Габдуллин, Г.И. Ибрагимов, В.А. Кальней, А.Н. Майоров, А.И. Субетто, С.Е. Шишов и др.), а также работы в области управления качеством дошкольного образования и работы с родителями (С.Г. Молчанов, И.А. Селиверстова, Т.Н. Богуславская, Т.Н. Дронова, Л.В. Поздняк, О. Скоролупова, Л.И. Фалюшина, Г.В. Яковлева).

На защиту выносятся следующие положения:

1. Эффективность деятельности дошкольной образовательной организации зависит от степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

2. Удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг будет повышаться если:

- удовлетворение информационных потребностей родителей по вопросам содержания и значения образовательных услуг для развития детей позволяет актуализировать образовательные услуги в дошкольной образовательной организации;

- использование различных форм взаимодействия с родителями позволяет обеспечить вовлечение родителей в образовательный процесс дошкольной образовательной организации.

Научная новизна результатов исследования:

1. Обоснована необходимость мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области;

2. Разработаны, обоснованы и представлены к использованию критерии мониторинга уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;

3. Научно обоснованы и экспериментально апробированы мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области.

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании возможности использования мониторинга для выявления удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области.

Практическая значимость исследования определяется тем, что изученные организационно-педагогические условия вовлечения родителей в образовательный процесс в дошкольной образовательной организации могут быть применены в повышении уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной 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, систематизация, сравнение, обобщение);
- эмпирические (анкетирование, метод экспертного оценивания);
- метод количественной и качественной обработки данных.

Экспериментальная база исследования. Педагогический эксперимент проводился в КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области (Р. Казахстан). В исследовании приняли участие 52 родителя и 7 педагогов.

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

Первый этап – теоретико-аналитический. Этап включал определение актуальности проблемы. Изучалась и анализировалась философская, психолого-педагогическая, научно-методическая литература, диссертационные исследования и научные статьи по проблеме исследования. Были сформированы исходные позиции и определено терминологическое поле исследования и разработана программа опытнопоискового исследования. Определено состояние проблемы и выявлены возможности и перспектива ее решения в условиях дошкольной образовательной организации. Обосновывался выбор теоретикометодологической основы

исследования, проходило обоснование выбора методологических подходов исследования, шла разработка комплекса моделей и педагогических условий его эффективного функционирования.

Второй этап – эмпирический. На этом этапе проходило изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной организации, описание опытно-поисковой работы по вовлечению родителей в образовательный процесс. Анализ полученных результатов.

Третий этап - итогово-аналитический. Завершающий этап исследования, включающий обобщение, систематизацию и описание результатов исследования, формулировку выводов по изучению организационно-педагогических условий вовлечения родителей в образовательный процесс в дошкольной образовательной организации. На данном этапе проходило описание и оформление работы.

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 ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Анализ научной литературы по проблеме качества образования в дошкольной образовательной организации

Один из главных приоритетов государственной образовательной политики в условиях перехода к открытому, инновационному обществу — достижение современного качества образования, в том числе дошкольного. 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».

Система дошкольного образования, как обозначено в ФЗ «Об образовании в РФ», является первой ступенью в системе непрерывного образования, что предъявляет повышенные требования к качеству образования в дошкольных образовательных организациях. Понятие «качество дошкольного образования» можно проанализировать исходя из трех различных аспектов [1].

С точки зрения общегосударственного аспекта, качество дошкольного 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 дошкольного образования в соответствии с реализацией принципа вариативности в образовании, а также личностно-ориентированное взаимодействие педагога с воспитанниками, 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 дошкольного образования – это обучение и воспитание в разнообразной, интерактивной игровой для них форме.

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

Для воспитателей 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 дошкольного образования и целевыми ориентирами;
4. Сохранение и укрепление физического и психического здоровья детей, как одно из приоритетных направлений работы с дошкольниками;

5. Рациональное использование рабочего времени; 6. Обеспеченность образовательного процесса всем необходимым оборудованием, пособиями, дидактическими материалами и т.д.

Для руководителя ДОО 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 дошкольная организация, а также качественная подготовка детей к школьному обучению, что определяет преемственность между дошкольным и начальным школьным обучением [25].

В связи с этим можно сделать вывод, что качество дошкольного образования – это есть и процесс, и его результат. Вместе с понятием «качество дошкольного образования» необходимо раскрыть такое понятие, как «оценка качества дошкольного образования».

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

Выделим показатели и критерии для оценки качества дошкольного образования в ДОО.

В.А. Зебзева предлагает использовать четыре вида показателей оценки качества дошкольного образования:

— непосредственные показатели психического развития детей;

— показатели качества образовательных условий;

— опосредованные показатели психического развития детей;

— показатели здоровья дошкольников [28].

Немецкие ученые В. Фтенакис, М.Р. Текстор и В. Титце для оценки качества образования в ДОО 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 уходу и воспитанию ребенка.

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

Качество образования — понятие развивающееся, оно не может быть статичным и неизменным. В настоящее время можно рассматривать два документа, которые определяют ориентиры качества современного дошкольного образования: федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» и ФГОС ДО.

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

воспитанниками не только определенной суммы знаний, но и на развитие их личности, их познавательных и созидательных способностей.

Качество дошкольного образования в немалой степени определяет то, каким будет качество последующих уровней системы образования в России. Поэтому поиск путей улучшения системы качества образования в дошкольных образовательных учреждениях является социально-значимой проблемой, стоящей перед педагогической наукой и практикой.

Напомним, впервые ориентиры качества дошкольного образования были определены в «Концепции дошкольного воспитания» (1989г.), обозначившей четыре основных принципа:

- гуманизация – воспитание гуманистической направленности личности дошкольника, основ гражданственности, трудолюбия, уважение к правам и свободам человека, любви к семье, Родине, природе;

- развивающий характер образования – ориентация на личность ребенка, сохранение и укрепление его здоровья, установка на овладение и укрепление его здоровья, установка на овладение способами мышления и деятельности, развитие речи;

- дифференциация и индивидуализация воспитания и обучения развитие ребенка в соответствии с его склонностями, интересами, способностями и возможностями;

- деидеологизация дошкольного образования – приоритет общечеловеческих ценностей, отказ от идеологической направленности содержания общеобразовательных программ детского сада.

Эти принципы, в основе своей, не потеряли своей актуальности и в настоящее время, и могут быть основополагающими для оценки качества современного дошкольного образования [46].

В середине 90-х годов XX века Министерством образования РФ был предложен временный стандарт дошкольного образования (приказ МО РФ от

22.08.96, № 448), в котором были сформулированы основные требования к психолого-педагогическим условиям воспитания и обучения ребенка в детском саду. Обеспечение качества образовательных услуг рассматривалось как соблюдение требований к программному обеспечению воспитательно-образовательного процесса и педагогическим технологиям, характеру 8 взаимодействия взрослого и ребенка, а также к развивающей среде ДООУ. После почти десятилетней экспериментальной апробации в процессе государственной аттестации дошкольных учреждений, данный стандарт так и не был принят официально.

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

В это время исследователями проблем дошкольного образования (Л.Л. Иванова, Т.И. Оверчук, И.А. Рыбалова, Л.А. Седельникова и др.) выделяются основные факторы и условия управления дошкольным образованием, от которых, в первую очередь, зависит его качество: финансирование ДООУ, содержание дошкольного образования (особенно подчеркивается роль воспитания в системе дошкольного образования, необходимость построения непрерывного образования между дошкольным и начальным общим образованием, актуальность коррекционного образования дошкольников), кадровое обеспечение ступени дошкольного образования, формирование предметно-развивающей среды детского сада, 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 дошкольного 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 дошкольного 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 дошкольного возраста) и организационно регулировать процессы обеспечения и повышения качества дошкольного образования через процедуру оценки качества.

Для определения понятия «качество дошкольного 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 (2002г.), 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 отношениях 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 дошкольного образования, таким образом, следует рассматривать как обобщенную меру эффективности деятельности дошкольной 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 дошкольная образовательная организация может делать с качеством образования:

1. Научиться правильно прогнозировать, моделировать те качества подготовки выпускника, которые ДОО 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.

Содержательная группа стандарта была определена в государственных требованиях к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования. Результаты освоения основной общеобразовательной программы дошкольного образования отдельным документом были не определены.

По нашему мнению, разработанные нормативные основы качества образования, в том числе и государственный образовательный стандарт дошкольного 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.

Чем это не основные направления развития современного качества образования в конкретной дошкольной образовательной организации?

1.2 Проблема удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации

Идея взаимосвязи общественного и семейного воспитания нашла свое отражение в ряде нормативно-правовых документов.

Первостепенным на современном этапе признано семейное воспитание, что нашло отражение в государственных образовательных стандартах.

В связи с модернизацией системы дошкольного образования, на одно из ведущих мест, при современных условиях деятельности дошкольной образовательной организации, выдвигается взаимодействие с родителями воспитанников, что отразилось в документе государственного образовательного стандарта дошкольного образования.

В соответствии с государственным образовательным стандартом, дошкольная образовательная организация обязана:

- информировать родителей (законных представителей) и общественность относительно целей дошкольного образования, общих для всего образовательного пространства государства, а также о Программе, и не только семье, но и всем заинтересованным лицам, вовлечённым в образовательную деятельность;
- обеспечить открытость дошкольного образования;
- создавать условия для участия родителей (законных представителей) в образовательной деятельности;
- поддерживать родителей (законных представителей) в воспитании детей, охране и укреплении их здоровья;
- обеспечить вовлечение семей непосредственно в образовательную деятельность, в том числе посредством создания образовательных проектов совместно с семьёй на основе выявления потребностей и поддержки образовательных инициатив семьи;

- создавать условия для взрослых по поиску, использованию материалов, обеспечивающих реализацию Программы, в том числе в информационной среде, а также для обсуждения с родителями (законными представителями) детей вопросов, связанных с реализацией Программы.

В этом документе говорится об оказании психолого - педагогической помощи и просвещении семей воспитанников, о взаимодействии, сотрудничестве, об отношении к родителям как полноправным участникам педагогического процесса, о вовлечении их в образовательный процесс [20].

Взаимодействие с родителями (законными представителями) является важным психолого - педагогическим условием реализации Программы воспитания и образования ребенка, а также условием, необходимым для создания социальной ситуации развития детей. Родители являются основными заказчиками услуг ДОО, в результате чего нужно подобрать такие формы и методы работы, чтобы заказчики услуг, были удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ДОО.

В Законе об образовании говорится, что структура системы образования включает в себя образовательные программы различного вида, уровня и направленности. А ГОС ДО, в требованиях к Образовательной программе дошкольного образования (далее Программа), указывает, что:

- Программа направлена на создание условий развития ребенка, открывающих возможности для его позитивной социализации, его личностного развития, развития инициативы и творческих способностей на основе сотрудничества со взрослыми и сверстниками и соответствующим возрасту видам деятельности;

- на создание развивающей образовательной среды, которая представляет собой систему условий социализации и индивидуализации детей.

В содержательном разделе должны быть включены пункты:

- о способах и направления поддержки детской инициативы;
- особенностях взаимодействия педагогического коллектива с семьями воспитанников;

- часть Программы должна учитывать образовательные потребности, интересы и мотивы детей, членов их семей и педагогов и содержать дополнительный раздел с краткой презентацией, включающей, в том числе, характеристику взаимодействия педагогического коллектива с семьями воспитанников [48].

В требованиях к условиям реализации Программы указано, что она должна создать условия для сотрудничества родителей (законных представителей) в образовательной деятельности. А психолого-педагогическими условиями, для успешной реализации Программы являются:

- уважение взрослых к человеческому достоинству детей, формирование и поддержка их положительной самооценки, уверенности в собственных возможностях и способностях;

- использование в образовательной деятельности форм и методов работы с детьми, соответствующих их возрастным и индивидуальным особенностям (недопустимость как искусственного ускорения, так и искусственного замедления развития детей);

- построение образовательной деятельности на основе взаимодействия взрослых с детьми, ориентированного на интересы и возможности каждого ребенка и учитывающего социальную ситуацию его развития;

- поддержка взрослыми положительного, доброжелательного отношения детей друг к другу и взаимодействия детей друг с другом в разных видах деятельности;

- поддержка родителей (законных представителей) в воспитании детей, охране и укреплении их здоровья, вовлечение семей непосредственно в образовательную деятельность.

- взаимодействие с родителями (законными представителями) по вопросам образования ребенка, непосредственного вовлечения их в образовательную деятельность, в том числе посредством создания образовательных проектов совместно с семьей на основе выявления потребностей и поддержки образовательных инициатив семьи.

На современном этапе в основу совместной деятельности семьи и дошкольной образовательной организации, на основании Закона об образовании и ГОС ДО, заложены следующие принципы:

- родители и педагоги являются партнерами в воспитании и обучении детей;

- единое понимание педагогами и родителями целей и задач воспитания и обучения детей;

- помощь, уважение и доверие к ребенку, как со стороны педагогов, так и со стороны родителей;

- знание педагогами и родителями воспитательных возможностей коллектива и семьи, максимальное использование воспитательного потенциала в совместной работе с детьми;

- постоянный анализ процесса взаимодействия семьи и ДОО, его промежуточных и конечных результатов.

Таким образом, мы видим, что на современном этапе родителям и другим членам семьи обучающихся отводится роль участников образовательных отношений с выполнением всех предполагаемых функций.

Дошкольная образовательная организация и семья должны стремиться к созданию единого пространства развития ребенка. Для обеспечения благоприятных условий жизни и воспитания ребёнка, формирования основ

полноценной, гармоничной личности необходимо укрепление и развитие тесной связи и взаимодействия ДОО и семьи. От совместной деятельности родителей и педагогов зависит дальнейшее развитие ребенка [45].

В рамках государственной политики в области образования, на современном этапе основными нормативно - правовыми документами по удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации являются Закон об образовании и государственный образовательный стандарт дошкольного образования. В этих документах, одним из важнейших условий для обеспечения полноценного развития детей является вовлечение родителей в образовательный процесс ДОО, с целью установления партнерских отношений участников педагогического процесса и перехода от сотрудничества по обмену информацией и педагогических знаний к межличностному общению диалогической направленности [12].

До недавнего времени ДОО не выполняли в полной мере стоящую перед ними задачу повышения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг. И это тем удивительнее, чем более распространяется среди педагогов дошкольных учреждений представление о некомпетентности родителей в области воспитания, об их нежелании заниматься этой деятельностью. Казалось бы, наоборот, необходимо усилить влияние детского сада на воспитательную деятельность семьи, но на практике получается иная картина. Социологические опросы показывают, что значительная часть современных педагогов объясняют свое недостаточное внимание педагогическому просвещению родителей тем, что в последние годы появилось много популярной литературы соответствующей тематики. Известную конкурентность дошкольным учреждениям в педагогическом просвещении составляет радио, телевидение и другие

средства массовой информации, а так же информационно-компьютерные технологии [9].

Все воспитательные институты призваны содействовать максимальному развитию ребенка, поэтому заинтересованы в том, чтобы объединить свои усилия, учитывая при этом особые преимущества своей воспитательной деятельности.

В этой связи, Т.А. Куликова напоминает о специфике психологопедагогического просвещения, которое призвано осуществлять современное дошкольное учреждение. Прежде всего, следует отметить целевую направленность этой работы. Определяя содержание и формы психолого-педагогического просвещения, коллективу дошкольного учреждения необходимо исходить из уровня подготовленности родителей к воспитательной деятельности и конкретных потребностей в повышении педагогической культуры той или иной семьи. Важно иметь в виду прагматическую направленность родителей, когда они, испытывая нехватку знаний и практических умений, обращаются за помощью к педагогам дошкольного учреждения. Педагогам, чтобы удовлетворить возникшую потребность родителей, необходимо представлять себе их уровень образования, культуры, в том числе и педагогической, отношение к воспитательной деятельности и многое другое. Другими словами, результативность педагогического просвещения зависит от знания педагогами конкретной семьи и адекватного подбора содержания и форм работы с родителями [31].

В настоящее время наблюдается отсутствие доверительных отношений, сотрудничества, партнерства между родителями и педагогами. Закономерно возникает вопрос об интеграции усилий дошкольного учреждения и семьи, об активизации совместной деятельности, о качестве взаимодействия двух важнейших институтов воспитания и социализации ребенка.

В связи с тем, что воспитание будущих поколений является делом государственной важности, на уровне решается, какой следующий шаг к обеспечению качества образования будет сделан. Насколько он будет верным, зависит от того, каковы итоги шага предыдущего. Основными критериями оценки деятельности субъектов Федерации в сфере дошкольного образования являются, с одной стороны, степень обеспечения конституционного права на дошкольное образование, с другой — степень удовлетворенности населения качеством дошкольного образования.

Обеспечение общедоступности дошкольного образования является безусловным и неоспоримым приоритетом политики нашего государства, требует колоссальных финансовых вложений, неимоверных усилий руководителей разных уровней управления образованием. Но настолько ли это неоспоримый показатель качества работы системы дошкольного образования.

Спрос на услуги дошкольных учреждений достаточно велик. Возникли очереди на место в детский сад. Дошкольные образовательные учреждения стали недопустимо переполнены. И снова в федеральных документах появляется приоритетная задача развития дошкольного образования в Российской Федерации: «Система дошкольного образования должна стать общедоступной, и место в дошкольном образовательном учреждении должно быть предоставлено ребенку в реальные сроки».

Постоянно изменяющиеся социально-экономическая и демографическая ситуации требуют скорее мобильности системы дошкольного образования с точки зрения обеспечения нужного количества дошкольных учреждений, отвечающего потребностям населения.

О качестве дошкольного образования, на наш взгляд, весьма трудно судить по количественным показателям — сколько мест открыто и функционирует.

О степени соответствия главному назначению детских садов — педагогическому, направленному на оказание профессиональной помощи и поддержки семье в вопросах развития и воспитания детей со стороны квалифицированных компетентных педагогов дошкольного образования, можно судить, по мнению потребителей дошкольных образовательных услуг.

Ежегодно в субъектах Российской Федерации проводится сбор данных, характеризующих степень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении.

Ожидания у родителей от дошкольного образования не возникают сами по себе, они социально формируются.

В разные исторические периоды эти ожидания были разными. Советская система общественного дошкольного образования преследовала идеологию социалистического государства, направляя все возможные усилия на воспитание дисциплинированного, организованного и умеющего трудиться гражданина. Эти качества родители усердно проявляли на производстве, воспитание их детей было возложено на специалистов дошкольного образования.

С введением в 60-е годы в детские сады системного обучения, требующего методической подготовки, ведущая роль в воспитании и обучении детей всецело перешла в руки педагогов. Следствием таких усилий явилось абсолютное доверие родителей к социальным институтам: «детский сад воспитает», «школа научит», «армия перевоспитает». До сих пор практики сетуют на то, что некоторые родители считают своей основной функцией привести ребенка в детский сад и забрать его.

Кризис 90-х «вернул» родителям собственных детей. Статья Закона «Об образовании» объявила семью ответственной за развитие и воспитание ребенка, а систему образования — помощником семьи в вопросах образования. Родителям предстояло разобраться в своих потребностях в

вопросах образования ребенка. Система образования также пребывала в поисках научных обоснований для обновления содержания образования, осуществляла инновационные проекты [59].

Появление в системе начального образования дифференцированных классов направило ожидания родителей от деятельности детского сада в русло «подготовьте ребенка к школе». И до сих пор, сколько бы усилий ни предпринимали педагоги, чтобы убедить родителей в том, что детский сад призван содействовать личностному становлению ребенка и давать возможность проживать ему радостное детство, большинство родителей хочет извлекать из всего осязательную пользу и выгоду в будущем.

Сейчас мы работаем с новым поколением родителей, которое имеет время и желание заниматься своим ребенком, с поколением, которое не интересуют проблемы детского сада, но готово участвовать в образовании своего ребенка.

На современном этапе изменить ожидания родителей, используя лозунги, недостаточно. Необходим высокий уровень работы, направленный на обеспечение реальной вовлеченности семьи в образование ребенка, формирование желания у родителей предпринимать личные усилия, вносить свой вклад в достижение общих целей образования. Наличие содержательной информированности, то есть такого количества и качества информации о том, что происходит с ребенком в большую часть суток, которую он проводит с работниками дошкольного учреждения, и главное, о его достижениях, позволит родителям принимать верные решения в отношении своевременной поддержки развития своего ребенка [41].

Высокий уровень информированности возможен при реальной вовлеченности семьи в образовательный процесс. Лишь после этого мы можем получить достоверные ответы на интересующий вопрос:

удовлетворены ли потребители качеством образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении.

Пока существует факт: у государства недостаточно достоверная информация о степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении.

Преследуя цель — развитие удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации, для принятия верного шага в ближайшее будущее, — необходимо проанализировать уровень качества процесса, условий и результатов образовательной деятельности дошкольных учреждений.

В 1996 году на федеральном уровне были утверждены документы по проведению аттестации и государственной аккредитации ДОО. До введения государственного образовательного стандарта дошкольного образования были установлены Временные (примерные) требования к содержанию и методам воспитания и обучения, реализуемым в ДОО. На основе этих требований разрабатывались вариативные образовательные программы дошкольного образования, проводилась аттестация и государственная аккредитация ДОО. Документ был очень ожидаем образовательной практикой.

С 1989 года, когда Концепцией дошкольного воспитания была провозглашена цель — содействие становлению ребенка как личности, — педагоги были длительное время в замешательстве, так как не знали, как реализовывать современную цель, используя единую Программу воспитания и обучения в детском саду с достаточно идеологизированным содержанием. Новые требования способствовали существенному шагу вперед в обеспечении нового уровня качества дошкольного образования. С вариативными программами в детские сады пришли современное содержание образования и развивающие технологии.

Вместе с тем, несмотря на то, что новый документ содержал новые требования к характеру взаимодействия персонала с детьми, сама логика построения критериев способствовала еще большему уходу в предметное содержание, а доминирование критериев, стимулирующих действия педагогов, не давало возможности для предоставления воспитанникам проявления самостоятельности и инициативы.

Попытки что-то изменить в образовательной практике предпринимались в субъектах Федерации. Так, система критериев оценки деятельности ДОО разных видов в 2006 году была модифицирована. В качестве критериев и показателей изучения деятельности по разделу «Содержание, методы и организация воспитания и обучения» были определены «базовые» критерии, которые представлены по основным направлениям содержания дошкольного образования:

- здоровье и физическое развитие воспитанников,
- познавательно-речевое развитие воспитанников,
- социально-личностное развитие воспитанников,
- художественно-эстетическое развитие воспитанников [29].

В каждом из направлений критерии и показатели были построены таким образом, чтобы сбалансировать процессы социализации и индивидуализации в образовательной деятельности: с одной стороны, критерии, связанные с оценкой обеспечения усвоения детьми социальнокультурного опыта, с другой — формирования субъектной позиции детей в специфически детских видах деятельности.

В качестве результатов дошкольного образования были определены основы ключевых компетентностей — социальной, коммуникативной, здоровьесберегающей, деятельностной и информационной. Оценка достижений осуществлялась в ходе целенаправленного наблюдения в привычной для ребенка обстановке, коллегиального обсуждения этих

достижений всеми взрослыми, принимающими участие в его образовании (педагогами, специалистами, родителями), и ведения «портфолио», в котором систематизировалась оцениваемая информация.

В ходе наблюдения за поведением фиксировались:

- мотивы занятий, предпочтения, интересы детей;
- проявления ими умений и способностей в детских видах деятельности;
- обстановка, в которой эти умения проявились.

Наблюдение дополнялось беседами с ребенком, анализом его работ, беседой с родителями и специалистами ДОО, взаимодействующими с дошкольником в иных обстоятельствах. Динамика достижений фиксировалась не реже двух раз в год, однако за устойчивостью проявлений компетентностей взрослые наблюдали в течение всего года и отражали изменения в уровнях по мере их обнаружения.

Собираемая информация об уровне качества образовательных услуг в дошкольной образовательной организации и его результатов, проводимый сопоставительный анализ этих результатов имели огромную ценность, так как позволяли проанализировать текущую ситуацию по обеспечению качества образования детей дошкольного возраста в области, выявить сильные стороны и типичные проблемы в организации образовательного процесса, наметить направления приложения дальнейших усилий.

Итоги мониторинга доводились до сведения специалистов системы управления образования, родителей (законных представителей).

Верность предпринятых мер подтвердили требования к структуре основной общеобразовательной программы, а также введение в реализацию государственного образовательного стандарта дошкольного образования, который утвердил в качестве основных форм организации образовательной деятельности совместную со взрослыми и самостоятельную деятельность

детей, а интегративные качества ребенка — как результат образования дошкольников.

1.3 Организация мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации

С введением ГОС ДО, систематически проводятся социологические опросы, для изучения запросов и удовлетворённости потребителей образовательных услуг в общеобразовательных учреждениях.

В результате проведенного опроса родителей дошкольников, определяется степень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО. Так, сводная оценка удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО показывает степень удовлетворенности родителей [55].

В соответствии с законом об образовании родители являются участниками образовательных отношений и при проектировании образовательной программы и планировании образовательного процесса нужно учитывать интересы и их запросы, соответственно педагогам ДОО стоит пересмотреть формы взаимодействия с семьями воспитанников. За много лет в дошкольном образовании сложилась система взаимодействия с родителями – просветительская. Педагоги читали доклады для родителей, давали рекомендации, задания. Форма общения между педагогами и родителями в основном – монологическая. Как говорилось выше между педагогами и родителями должны строиться партнёрские отношения.

Для построения партнёрских отношений между родителями и педагогами нужно узнать степень удовлетворённости родителей качеством

образовательной деятельности в ДОО, ведь если родитель удовлетворён он будет активно взаимодействовать с детским садом. Оценка удовлетворённости родителей для педагогов нужна, чтобы узнать, чем родитель не доволен и что нужно изменить в своей работе [24].

Оценку удовлетворённости родителей качеством образовательной деятельности в ДОО, можно проводить по следующим критериям:

- Активность и вовлеченность родителей;
- Заинтересованность;
- Результативность образовательной деятельности;
- Учёт потребностей и интересов родителей.

Рассмотрим предложенные критерии, для чего они и как это узнать.

Активность и вовлеченность родителей говорит о том, что, если родитель удовлетворён работой ДОО, он будет участвовать в жизни детского сада. Посмотреть это можно через следующие параметры:

- выполнение рекомендаций воспитателя;
- активное участие в выставках и проектной деятельности ДОО;
- помощь в организации мероприятий, субботников;
- наличие совместных проектов;
- высокая посещаемость мероприятий, организованных для родителей (собрания, мастер – классы, семинары – практикумы);
- наличие инициативной группы родителей, родительского актива ДОО.

Инструментарием для данного критерия могут служить: анкетирование родителей, беседа с педагогами, анализ сайта ДОО, анализ фотоотчётов и листов регистрации, планирования педагогов и протоколов родительских собраний.

Следующий критерий – заинтересованность. Заинтересованность родителей можно проследить через:

- посещение детей детского сада без пропусков (только по уважительной причине);
- посещение родителей мероприятий ДОО;
- посещение сайта, блога, наличие комментариев и отзывов;
- знание штатных сотрудников и их расписания: логопеда, психолога и т.д.

Если родитель доволен работой ДОО с его ребёнком, он лишний раз не оставит его дома, будет стараться сам приходить на мероприятия для родителей, заходить на сайт ДОО, чтобы посмотреть, что нового произошло в детском саду или ознакомиться с новыми рекомендациями. Инструментарием для данного критерия могут служить: анкетирование и опрос родителей, анализ листов регистрации и протоколов родительских собраний, фотоотчётов. Сравнительный количественный анализ посещения мероприятий для родителей.

Результативность образовательной деятельности, критерий необходимый, ведь самое главное для родителя это результат работы с его ребёнком. Данный критерий можно посмотреть через:

- удовлетворённость достижениями ребёнка;
- информированность о достижениях ребёнка и наличие грамот детей в различных районных, городских и федеральных конкурсах от сада;
- желание посещать данное учреждение со вторым и последующими детьми, советы друзьям и родным о посещении данного учреждения.

Инструментарий для этого критерия анкетирование родителей.

Учёт потребностей и интересов родителей. В соответствии с нормативно-правовой базой, ДОО обязана их учитывать при проектировании образовательного процесса. Данный критерий можно проследить через: информированность родителей об образовательной деятельности и учёт запросов родителей при планировании образовательного процесса.

Инструментарием может служить анкетирование родителей и, если есть анализ анкет по запросам родителей.

При систематическом использовании данных критериев оценки работники ДОО смогут отслеживать уровень удовлетворённости родителя и при необходимости проводить оперативные корректировки для улучшения качества взаимодействия с родителями.

На современном этапе, без родителей не проходит ни одно мероприятие. Реализуется принцип «семья - детскому саду». Родители шьют костюмы, принимают участие в написании сценариев, приносят угощения, готовят «проекты» на разные темы, проводят воскресные экскурсии с детьми, создают фотоальбомы, участвуют в совместных выставках [20].

Вовлечение родителей в педагогический процесс учреждения называется «открытость детского сада «внутри». А сотрудничество детского сада с социальными институтами, открытость его влияниям макросоциума называется «открытость детского сада «наружу» [32].

Принципами сотрудничества ДОО и семьи являются:

1. Единство во взаимодействии детского сада и семьи по воспитанию детей;
2. Взаимное доверие во взаимоотношениях между педагогами и родителями, понимание нужд и интересов ребенка и своих обязанностей как воспитателей; укрепление авторитета педагогов в семье и родителей в детском саду;
3. Установление правильных отношений на основе доброжелательной критики и самокритики; безоценочный стиль отношений. Недопустимость анализа личности родителя по степени его педагогической «грамотности-неграмотности», «активности-пассивности», «готовности-неготовности» к сотрудничеству.

4. Взаимопомощь в совместной деятельности по воспитанию дошкольников. Детский сад повседневно помогает родителям в воспитании детей. В свою очередь родители помогают детскому саду в многообразной воспитательной и хозяйственной деятельности;

5. Изучение лучшего опыта семейного воспитания, пропаганду его среди широкого круга родителей, использование в деятельности детского сада положительных методов семейного воспитания;

6. Использование разнообразных форм взаимодействия детского сада с семьей в их взаимосвязи; индивидуальные и групповые формы вовлечения родителей, которые дополняют друг друга;

7. Систематическую плановую связь детского сада с родителями в течение всего года с учетом задач и содержания образовательной деятельности с детьми;

8. Привлечение актива родителей, общественности к деятельности дошкольной организации, к взаимодействию с семьями.

Т.В. Кротова выделяет следующие направления по вовлечению родителей в совместную деятельность.

Информационно-аналитическое. Цель: изучение семьи, ее особенностей.

Познавательное. Цель: обогащение родителей знаниями в вопросах воспитания детей.

Наглядно-информационное. Цель: донесение до родителей любой информации.

Досуговое. Цель: совместные мероприятия с родителями, для создания доверительных отношений [31].

Т.Н. Доронова предлагает структурно-функциональную модель взаимодействия ДОУ с родителями [20]:

Первый блок, информационно - аналитический, предполагает сбор и анализ сведений о родителях и детях, изучение семей, опыта воспитания, их трудностей и запросов, а так же выявление готовности семьи ответить на запросы дошкольного учреждения.

Методы изучения семьи представляют собой инструменты, с помощью которых собираются, анализируются, обобщаются данные характеризующие семью, вскрываются многие взаимосвязи и закономерности домашнего воспитания. Методами этого блока являются:

- наблюдение (за детьми во время игры и взаимоотношений родителей и детей в различной деятельности),
- написание родителями мини - сочинений «Мой ребенок»,
- «Почтовый ящик вопросов», размещенный на входной двери группы,
- презентация, составленная родителями, «Моя семья» - позволяющая выделить близких взрослых, определить интересы семьи,
- составление семейного альбома «Мой сыночек (Моя дочка)».

Анализ информации, полученный при проведении данных методов, будет использован в выборе дальнейших форм и методов по вовлечению родителей в педагогический процесс ДОО.

Изучение семьи, как и любого социального феномена, требует, во-первых, совокупности методов, во-вторых, эти методы должны быть адекватны существу изучаемого предмета и конкретному продукту, который прогнозируется исследователем [30].

Практический блок, являющийся вторым, содержит информацию, направленную на решение конкретных задач, связанную со здоровьем детей и их развитием. В нем происходит организация продуктивного общения всех участников образовательного пространства, то есть это обмен мыслями, чувствами, идеями.

Методы, используемые в данном направлении: игротеки, выставки выходного дня, традиции, театральная пятница, встречи с интересным человеком, праздники, издание семейных газет и журналов, защита семейных проектов, ведение домашних читательских дневников, семейные клубы, консультирование, деловая игра.

Основная задача - создание условий для ситуативно-делового, личностно-ориентированного общения на основе общего дела (рисунка, поделки, роли в спектакле, книги, игры, подготовки к празднику, походу, разработке общего проекта).

По мнению Евдокимовой Е.С., приведенные ниже формы вовлечения будут способствовать ситуативно - деловому и личностно - ориентированному подходу в общении [21].

После проведения различных мероприятий необходимо проводить анализ эффективности (количественный и качественный), который проводятся специалистами детского сада.

Для определения эффективности усилий, затраченных на взаимодействие с родителями, можно использовать опрос, книги отзывов, оценочные листы, экспресс-диагностику, и другие методы сразу после проведения того или иного мероприятия. Не менее важным является самоанализ со стороны педагогов.

От воспитателя и установок детского сада зависит эффективность совместной работы с родителями, продуктивность их участия в жизни ребёнка в детском саду, наконец, результативность развития всех взаимодействующих субъектов - педагогов, родителей, детей.

Процесс реорганизации всей системы образования, протекающий много лет, предъявляет высокие требования к организации дошкольного воспитания и обучения, побуждая к поиску новых, более эффективных психолого-педагогических подходов к этому вопросу [34]. Задача ДОО:

- «повернуться» лицом к семье, оказать ей педагогическую помощь, привлечь семью на свою сторону в плане единых подходов в воспитании ребёнка.

- при взаимодействии работы двух структур необходимо учитывать дифференцированный подход к каждой семье, учитывать социальный статус и микроклимат семьи, а также родительские запросы и степень заинтересованности родителей в воспитании своих детей.

- создать единое пространство развития ребенка в семье и ДОО, сделать родителей участниками полноценного воспитательного процесса.

Цель педагогов ДОО:

- обеспечить психолого-педагогическую поддержку семьи и повысить компетентность родителей,

- установить партнерские отношения с семьей каждого воспитанника,

- создать атмосферу взаимопонимания, общности интересов, эмоциональной взаимоподдержки между ДОО и семьей,

- оказать помощь родителям в воспитании детей и активизировать их воспитательные умения, поддерживать их уверенность в собственных педагогических возможностях.

Прежде чем педагогический коллектив детского сада приступит к работе, важно коллегиально обсудить, а затем принять, предлагаемые Т.Н. Дороновой, основные принципы взаимодействия сотрудников дошкольного образовательного учреждения с родителями [20]:

- осознать, что только общими усилиями семьи и образовательного учреждения можно помочь ребенку; с уважением и пониманием относиться к родителям,

- помнить о том, что ребенок — уникальная личность. В силу этого недопустимо его сравнивать с другими детьми. Такого, как он, нет больше в мире, и мы должны ценить его индивидуальность, поддерживать и развивать

ее. В педагогах ребенок всегда должен видеть людей, готовых оказать ему личную поддержку и прийти на помощь,

- воспитывать в детях безграничное уважение к родителям, которые дали им жизнь и приложили много душевных и физических сил для того, чтобы они росли и были счастливы,

- учитывать пожелания и предложения родителей, высоко ценить их участие в жизни группы,

- изменить свое отношение к принципам воспитания и развития детей и рассматривать их не как свод общих приемов, а как искусство диалога с конкретным ребенком и его родителями на основе знаний психологических особенностей возраста, с учетом предшествующего опыта ребенка, его интересов, способностей и трудностей, которые возникли в семье и образовательном учреждении.

Таким образом, только профессионально грамотный педагог, учитывающий все правила взаимодействия, стоящий не над собеседником, а рядом с ним, умеющий выстраивать процесс взаимодействия и обладающий знаниями о практических формах будет успешен в работе по формированию удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

Выводы по 1 главе

В ходе теоретического анализа нами было изучено обоснование проблемы мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации, проведен анализ психолого-педагогической литературы по проблеме. Раскрыты организационно-педагогические условия проведения мониторинга

удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Взаимодействие дошкольной образовательной организации и семьи предполагает информирование родителей (законных представителей) и общественности относительно целей дошкольного образования, приобщение к жизни ДОО, организацию совместной деятельности, общение, а так же обмен мыслями и чувствами. Закон об образовании описывает обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и педагогических работников дошкольной образовательной организации как участников взаимодействия в сфере образовательных отношений.

Качество дошкольного образования, рассматривается нами как обобщенная мера эффективности деятельности дошкольной организации, проявляющаяся в гарантировании ей такого уровня предоставляемых образовательных услуг, который удовлетворяет ожидания и запросы их потребителей (общество, дети и их родители) и соответствует государственным нормативам.

Среди многочисленных условий способствующих удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации нами были выделены следующие:

- удовлетворение информационных потребностей родителей о содержании и значении образовательных услуг для развития детей;
- информационные технологии как средство вовлечения всех субъектов образовательной деятельности в процесс развития удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Данные условия апробировались во второй главе исследования.

ГЛАВА 2 ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1 Изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации

Опытно-поисковая работа проводилась на базе КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области. Приняли участие 52 родителя (старшей группы 27 человек и подготовительной к школе группы 25 человек) и 7 педагогов.

Работа проходила в три этапа:

1. Констатирующий, в ходе которого было проведено изучение теоретического обоснования проблемы удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;

2. Формирующий, в ходе которого проводилась работа по вовлечению родителей в образовательный процесс с целью повышения их удовлетворенности качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;

3. Контрольный, в ходе которого проведена сравнительная характеристика полученных результатов.

В ходе констатирующего этапа опытно-поисковой работы изучали удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации, по следующим критериям:

- инициативность родителей в образовательном процессе;

- информированность родителей в вопросах воспитания и обучения;
- учет заинтересованности родителей образовательными услугами в ДОО.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

Анкета по изучению удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации (анкета)

№ п/п	Вопросы анкетирования	Положительная оценка, (+)	Отрицательная оценка, (-)
1	Образовательный процесс в нашем детском саду ориентирован на развитие личности каждого ребёнка		
2	Результаты обучения моего ребенка оценивают объективно и справедливо.		
3	Воспитатель правильно и своевременно контролирует результаты обучения и воспитания моего ребёнка.		
4	Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка.		
5	Считаю, что детский сад имеет хорошую материально-техническую базу.		
6	В детском саду проводится много интересных мероприятий.		
7	Для решения задач обучения и воспитания детский сад удачно сотрудничает с другими организациями.		
8	Удачно осуществляется работа с родителями.		
9	Я доволен(а) условиями обучения и воспитания ребёнка в детском саду		
10	Я доволен(а) обучением и воспитанием в нашем детском саду		
11	Управление детским садом, которое осуществляет администрация, способствует улучшению воспитательно-образовательного процесса.		
12	Контроль за воспитательно-образовательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.		

В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательными услугами:

- 1) Психологический климат в ДОО;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Информированность родителей различными сторонами жизни ДОО;
- 5) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
- 6) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья воспитанников.

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области.

Задачи:

1. Выявить категорию родителей с высокой степенью удовлетворенности качеством образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении;
2. Выявить категорию родителей со средней степенью удовлетворенности качеством образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении;
3. Выявить категорию родителей с низкой степенью удовлетворенности качеством образовательных услуг в дошкольном образовательном учреждении;
4. Определить средний показатель удовлетворённости родителей по ДОО в целом;

5. Ознакомить педагогов и родителей воспитанников ДОО с результатами диагностического исследования.

Нами были опрошены родители, с целью изучения удовлетворенности качеством образовательных услуг в ДОО. Результаты опроса представлены в таблице 2, рисунке 1.

В анкетировании приняли участие 52 человека, что составило 51% от возможного числа респондентов. Такой процент указывает на то, что родители готовы на взаимодействие и сотрудничество и остаются не равнодушными к жизнедеятельности учреждения.

При анализе анкетирования выявлено следующее.

Информацию об особенностях развития ребенка в детском саду, получают 73%. Степенью взаимодействия педагога с ребенком, удовлетворены 32% родителей, не удовлетворены 68% деятельности образовательного учреждения. Общению со сверстниками удовлетворены 99% родителей и 1% не удовлетворены. Взаимоотношениями педагога с родителями удовлетворены 64% опрошенных, 36% не удовлетворены.

Образовательная программа ДОО соответствует запросам у 35% родителей, не соответствует запросам 65%. Деятельностью администрации по контролю за воспитательно-образовательным процессом удовлетворены 29%, не удовлетворены 71%.

Таким образом, из 52 опрошенных родителей, удовлетворены качеством образовательных услуг в ДОО 45%, не удовлетворены 55%, что соответствует высокому, среднему и низкому уровню удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО (Таблица 2).

Целью мониторинга являлось выявление исходного состояния удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Во взаимодействии с родителями, выделяются следующие показатели удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

Таблица 2 - Критерии удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО

Критерии	Уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО		
	Высокий	Средний	Низкий
1. Умеют и с удовольствием участвуют в воспитательно-образовательном процессе, видят ценность любой работы дошкольного учреждения. Активные участники педагогического процесса, заинтересованные в успешности своих детей.	15%	60%	25%
2. Принимают участие при условии значимой, на их взгляд, мотивации, заинтересованные, но желающие решить проблему с помощью специалистов.	20%	32%	48%
3. Равнодушные, живущие по принципу «Меня воспитывали так же»	42%	45%	13%
Итого	25%	45%	30%

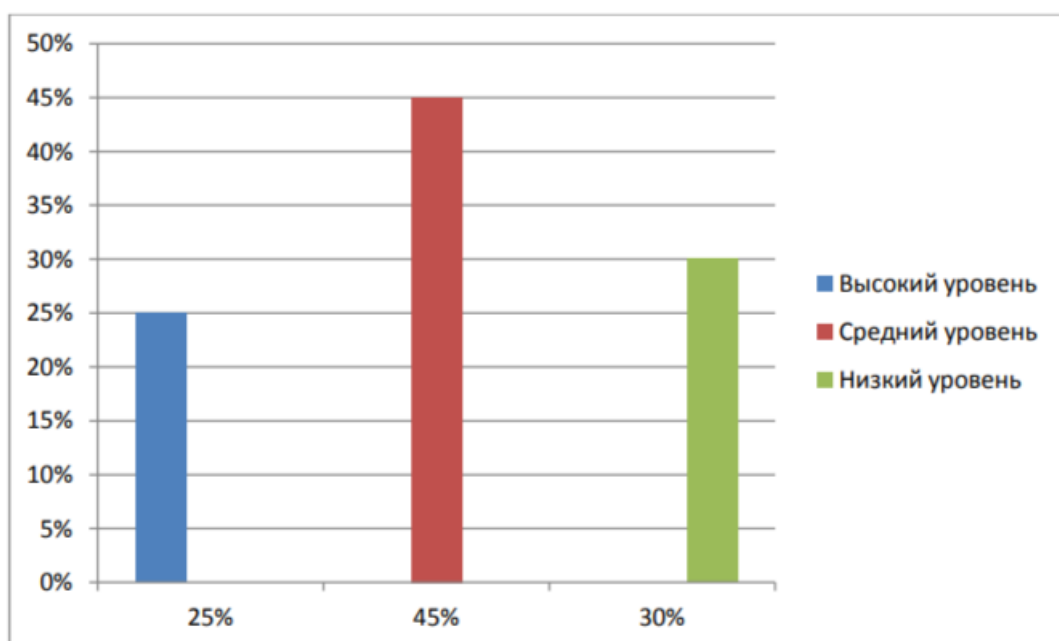


Рисунок 1 - Результаты изучения удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг на констатирующем этапе исследования

В целом можно отметить, что процент удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области составляет 86% опрошенных родителей, что позволяет сделать следующие выводы:

- созданная система работы ДОО позволяет частично удовлетворять потребность и запросы родителей;

- вопросы, на которые родители затрудняются ответить необходимо вынести на дополнительное анкетирование, чтобы наиболее полно изучить потребность родителей, выявить конкретные недостатки, и в дальнейшем вести работу по улучшению того и иного направления деятельности ДОО.

Поскольку родители являются полноправными участниками образовательного процесса, их мнение должно учитываться при организации деятельности ДОО.

2.2 Разработка и апробация содержания работы по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации

В образовательном процессе КГКП «Ясли-сад «Айголек» используются традиционные формы работы с родителями такие, как:

- родительские собрания;
- консультирование родителей (индивидуальное и групповое);

- родительские уголки, информационные стенды, памятки для родителей;

- проведение для родителей дней открытых дверей.

Для организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО, нами был составлен план работы, в котором основной акцент был сделан на организацию и проведение различных форм работы, таких как:

- семинары практикумы, круглый стол, мастер-классы;
- тренинги;
- семейный клуб;
- проектная деятельность;
- совместные прогулки выходного дня;
- переписка между педагогами и родителями;
- организация досуговой деятельности с участием родителей.

В ДОО семинары - практикумы проводили не только воспитатели, но и специалисты, а тематика строилась на запросах родителей. Так мы, совместно с педагогом - психологом, провели семинар практикум на тему «Игра в жизни ребенка». Основная цель: дать родителям некоторые образцы семейных игр с ребёнком, вовлечь в игровую деятельность.

Родители и дети с огромным удовольствием познакомились с новыми играми, играли в них, и придумывали свои варианты. По окончании семинара - практикума, родители предложили составить сборник семейных игр.

По окончании данного семинара - практикума, в течение двух последующих недель от родителей поступали предложения по различным видам игр, в том числе настольным дидактическим, подвижным и народным. А семья Никиты принесла в группу игру, сделанную своими руками, направленную на развитие моторики и пространственного мышления. В

изготовлении этой игры принимала участие вся семья, папа выпиливал основу, мама ее лакировала и размечала места для фигурных кнопок, а Никита забивал их молотком.

В дошкольном отделении проводились семинары - практикумы «Драка - это не решение», « Как я был (а) ребенком». Данные мероприятия были проведены с включением тренинга, метода активизирующих вопросов, а также ситуаций для анализа. После проведенного мероприятия «Драка - это не решение» домашним заданием для родителей было сделать информационный листок в любой технике совместно с ребенком, отражающий закрепление полученной информации. После, того как эти информационные листы попали в группу, мы еще раз закрепили полученные знания, а потом передали эти памятки в младшие группы.

Большой интерес у родителей вызвало проведение круглых столов, что позволило обсудить с родителями актуальные проблемы в нетрадиционной обстановке. Присутствие специалистов ДОО позволяет не только обсуждать и моделировать жизненные и педагогические ситуации, но и накапливать знания по данному вопросу, а также устанавливать доверительные отношения со специалистами.

Тема круглых столов была различной «Развитие любознательности дошкольника», «Развитие речи», «Роль дидактических игр в познавательном развитии». При этом круглые столы с единой тематикой проводились в разных возрастных группах с опорой на задачи основной образовательной программы. В процессе круглых столов педагоги использовали такие методы, как дискуссионные вопросы, анализ педагогических ситуаций, сообщения специалистов по теме, показывали видеозаписи непосредственной образовательной деятельности, проводили мастер - классы.

В данной форме, посвященной теме «Развитие речи», присутствовал логопед ДОО. Цель: передача опыта специалиста - логопеда по постановке

звуков в условиях семьи. По окончании его сообщения и показа видеофрагментов организованной педагогом-логопедом образовательной деятельности, ему были заданы вопросы, касающиеся постановки различных звуков, так как, часть детей не попали в группу, занимающуюся с логопедом в этом учебном году. Также была осуществлена раздача памяток по логопедическим упражнениям.

В рамках проведения круглого стола по теме «Музыка и я - верные друзья» музыкальный руководитель провела мастер класс по изготовлению музыкальных инструментов из бросового материала. Цель: передача опыта музыкального руководителя по изготовлению самодельных музыкальных инструментов из бросового материала родителям и детям.

Задачи:

- познакомить родителей и детей с технологией изготовления музыкальных инструментов из бросового материала.
- помочь в отборе средств и материала по ручному труду в работе с детьми.
- практическим путем освоить технологию работы с бросовым материалом.
- научить родителей использовать самодельные музыкальные инструменты в самостоятельной деятельности детей дома.

В процессе мастер-класса, проведенного в рамках круглого стола, родители и дети не только получили необходимые теоретические знания в области развития музыкальных способностей детей дошкольного возраста, но и освоили технологию работы с бросовым материалом, а так же пополнили музыкальный уголок групп. Не секрет, что игра дома ребенком на барабанах не доставляет удовольствия его родителям, а после мастеркласса по изготовлению тамбурина из гороха или мелких пуговиц и картонной коробочки от плавленого сыра некоторые родители с удовольствием приняли

участие в домашних концертах. Семья Азата дома устроила танцевальный концерт по аккомпанемент изготовленного тамбурина. Фрагмент его она демонстрировала в видеозаписи при последующей беседе с педагогом и родителями на следующей неделе после проведенного мастер класса.

Переписка между педагогами и родителями в ДОО проводится с использованием средств ИКТ. В сервисе для общения WhatsApp была образована родительская группа, куда были включены родители воспитанников и педагоги, что явилось удобным средством для заочного общения, передачи информации и фотографий. В данной группе семьи делятся впечатлениями от посещения различных интересных мероприятий с предложениями включить их в совместные прогулки выходного дня, «хвастаются» домашними поделками с детьми, оперативно узнают о дате и времени проведения различных мероприятий, поздравляют друг друга с днем рождения детей, а также обмениваются различными советами. К сожалению, не все родители группы подключены к сервису для общения WhatsApp из-за недостаточности технического обеспечения мобильного аппарата. А все подключенные родители отмечают, что данная форма очень удобна.

Самой эффективной формой привлечения родителей в образовательный процесс оказалось участие родителей в семейном клубе. Работа клуба строится на принципах добровольности и личной заинтересованности родителей. В таком клубе людей объединяет общая проблема и совместные поиски оптимальных форм помощи ребёнку, а так же решаются вопросы овладения практическими умениями, необходимыми родителям в воспитании детей. Тематика встреч формулируется и запрашивается родителями.

В старшей группе ДОО, организован семейный клуб «Большая семья», работа которого ориентирована на совместную деятельность детей, педагогов и родителей.

Основными целями работы семейного клуба являются:

- объединение усилий ДОО и семьи в вопросах воспитания и развития детей;
- обмен опытом семейного воспитания;
- укрепление детско-родительских отношений;
- предоставление родителям возможности общаться друг с другом и детьми.

Участники клуба: родители, педагоги, специалисты руководствуются принципами добровольности, открытости, компетентности, соблюдения педагогической этики, взаимоуважения и взаимопонимания.

Положением о семейном клубе определены права и обязанности участников клуба, а также вопросы организационного плана. Выбор тематики и планирование работы клуба в каждой возрастной группе согласовываются с результатами опроса родителей (анкетирование) и задачами на каждом возрастном этапе развития детей. Наиболее обсуждаемыми вопросами в семейном клубе были вопросы оздоровительной работы, подготовки к обучению в школе.

В рамках заседания клуба используются как традиционные, так и нетрадиционные формы работы в зависимости от темы, состава участников и задач: решение педагогических ситуаций; обмен опытом семейного воспитания; видеопросмотры по организации жизни детей в учреждении; организация совместной деятельности детей и родителей.

Занятия семейного клуба проводятся 1 раз в месяц. Участвовать в работе клуба приглашаются все желающие родители или члены семьи. К занятиям готовятся все участники: педагоги, дети и родители.

Педагоги стремятся к тому, чтобы каждая встреча в клубе была интересна и полезна всем участникам, стараются отметить личные успехи и достижения детей, индивидуальность и творчество взрослых.

Положительный эмоциональный фон встреч помогают создать видеопросмотры, показы, выставки, музыкальное оформление, радость и чувство удовлетворения от совместной деятельности. Но главное - это общий настрой педагогического коллектива, верно выбранный тон общения педагога с ребенком и родителем.

В рамках проведения семейного клуба, были использованы такие формы вовлечения, как метод проектов и семейные экскурсии выходного дня. Родителям и детям очень понравилось участвовать в проектах «Огород на окне» и « Дорогой памяти».

В проекте «Огород на окне» домашним заданием было вырастить дома одно из растений, собрать о нем информацию, а так же подобрать загадки и стихотворения. Впоследствии, дети совместно с родителями оформляли единое пространство огорода, а также презентовали свои росточки для остальных участников. В ходе последующих бесед с родителями выяснилось, что многие семьи не остановились на достигнутом и украсили свои « Огороды на окне», высаженные для последующего вывоза рассады на дачу. А Настя Г. со своей бабушкой посадила цветник - огородик, для того чтобы затем высадить рассаду в палисаднике своего городского дома, так как загородного участка у семьи нет.

Проект «Дорогой памяти» был направлен на знакомство детей с историей семьи, бабушек и дедушек, участвовавших в Великой отечественной войне. Дети совместно с родителями выполняли творческие работы. Так же была выполнена совместная работа с педагогами - макет на тему «Я помню, ранило березу...» по стихотворению С. Васильева.

Очень большой отклик вызывают семейные экскурсии выходного дня. Были проведены экскурсии «Встреча с Масленицей» и « В гости к Дедушке Морозу», «Парад Дедов Морозов», «Парад Снеговиков», «Парад Великой

Победы». Какое большое положительное настроение и сколько красивых фотографий было у семей после проведения данных мероприятий!

Большой интерес у родителей вызывает такая форма вовлечения как участие родителей в досуговой деятельности. Родители с огромным удовольствием шли на контакт с педагогами, пробовали себя в роли сценаристов, а также непосредственных участников мероприятий.

В результате формирующего этапа эксперимента были выявлены эффективные формы по активизации вовлечения родителей: семинары-практикумы и круглые столы с участием специалистов, мастер-классы, семейные клубы, совместные поездки выходного дня, проектная деятельность, переписка между педагогами и родителями. Эффективность используемых форм была определена педагогом в результате бесед с родителями, проводимых после окончания мероприятий.

В результате проведения семинара практикума «Игра в жизни ребенка» и бесед, проведенных после мероприятия, мама Лизы К. сшила для детей группы два костюма доктора, а мама Арины А. костюм кулинара.

Семья Никиты пополнила предметно - развивающую среду группы игрой, сделанной дома всей семьей.

После проведения круглого стола «Музыка и я - верные друзья» мама Азата А. продемонстрировала фотографии с домашнего концерта с использованием сделанных музыкальных инструментов.

На сайт ДОО, мама Леры Д. выложила фотографии совместного изготовления детской сумочки, в пошиве которой Лера исполнила большую часть работы.

Были созданы педагогические условия для вовлечения родителей, которыми являлись единство в понимании целей, взаимное доверие, взаимопомощь в совместной деятельности, использования разнообразных

форм. Родители стали проявлять искренний интерес к жизни группы, задавали вопросы в личных беседах, после проведения мероприятий.

В ДОО были созданы благоприятные условия открытости педагогического процесса, где каждый участник оказывал помощь, выказывал уважение и доверие к детям.

Таким образом, мы поняли, чтобы повысить степень удовлетворённости родителей качеством оказанных ребенку образовательных услуг, необходимо повысить психолого-педагогическую культуру родителей, а также необходимо выстраивать диалог детского сада и семьи, основанный на сотрудничестве, содружестве и взаимопомощи, чтобы все затраченные усилия в конечном итоге положительно отразились на воспитании детей.

2.3 Анализ результатов опытно-экспериментальной работы по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации

Цель контрольного этапа исследования: выявить эффективность проведенной работы на основе динамики вовлечения родителей в педагогический процесс дошкольной образовательной организации.

На этапе контрольного эксперимента нами было проведено повторное анкетирование родителей с целью выявления удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

На вопросы, касающиеся удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО, на контрольном этапе исследования, были получены следующие ответы:

Информацию об особенностях развития ребенка в детском саду, получают 95% из информационного стенда, 80% из индивидуальных бесед с воспитателем, 38% бесед со специалистами, 94% из родительских собраний. Также отмечается, что 1% не получают информацию об особенностях развития ребенка в детском саду из индивидуальной беседы с медицинской сестрой и заведующим.

Степенью взаимодействия педагога с ребенком, удовлетворены 83% родителей, не удовлетворены 17%. Общением со сверстниками удовлетворены 99% родителей и 1% затруднился ответить. Взаимоотношениями педагога с родителями удовлетворены 100% опрошенных.

Спектром дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением удовлетворены 92%, 2% не удовлетворены, 6% затруднились ответить.

На вопрос - Какие формы: работы наиболее эффективные

70% родителей указали, что это специальные занятия, тренинги, семинары для родителей; 25% указали на родительские собрания; 10% на индивидуальные беседы и консультации; 85 % родителей выбрали совместные праздники и развлечения.

Таким образом, из 101 опрошенного родителя, удовлетворены качеством образовательных услуг в ДОО 85%, не удовлетворены 15%. что соответствует высокому уровню удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО. Результаты опроса родителей представлены в таблице 3, рисунке 2.

При анализе анкетирования на контрольном этапе выявлено следующее.

Информацию об особенностях развития ребенка в детском саду, получают 95%. Степенью взаимодействия педагога с ребенком,

удовлетворены 60% родителей, не удовлетворены 40% деятельности образовательного учреждения. Общению со сверстниками удовлетворены 99% родителей и 1% не удовлетворены. Взаимоотношениями педагога с родителями удовлетворены 70% опрошенных, 30% не удовлетворены.

Образовательная программа ДОО соответствует запросам у 65% родителей, не соответствует запросам - 35%. Деятельностью администрации по контролю за воспитательно-образовательным процессом удовлетворены 42%, не удовлетворены 58%.

Анализ работы позволяет сделать следующие выводы: Выбранные нами формы взаимодействия с родителями воспитанников являются эффективными и принесли высокие результаты.

Сравнительная оценка образовательного процесса мотивирует педагогов, а так же способствует сближению всех участников образовательного процесса — детей, педагогов и родителей. Мы не будем останавливаться на достигнутом и продолжаем искать новые эффективные формы повышения удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

Использование разнообразных форм работы дало определенные результаты: родители стали активными участниками образовательного процесса, стали проявлять искренний интерес к жизни детского сада, научились выражать восхищение результатами детской деятельности, эмоционально поддерживать своего ребенка.

Совместная деятельность сблизила педагогов и родителей, родителей и детей, подружила семьи. Атмосфера доброжелательности стала характерной. У многих родителей открылись скрытые таланты, о которых они не подозревали, пока не пришлось участвовать в совместных проектах.

Таким образом, из 52 опрошенных родителей на контрольном этапе эмпирического исследования, удовлетворены качеством образовательных

услуг в ДОО 68%, не удовлетворены 2%, что соответствует высокому, среднему и низкому уровню удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

Таблица 3 - Критерии удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО на контрольном этапе

Критерии	Уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО		
	Высокий	Средний	Низкий
1. Умеют и с удовольствием участвуют в воспитательно-образовательном процессе, видят ценность любой работы дошкольного учреждения. Активные участники педагогического процесса, заинтересованные в успешности своих детей.	35%	55%	10%
2. Принимают участие при условии значимой, на их взгляд, мотивации, заинтересованные, но желающие решить проблему с помощью специалистов.	38%	54%	8%
3. Равнодушные, живущие по принципу «Меня воспитывали так же»	27%	45%	28%
Итого	43%	41%	16%

В качестве общих рекомендаций по повышению удовлетворённости качеством образовательных услуг ДОО приведём изменения, необходимость которых была озвучена респондентами в настоящем исследовании:

1. При возможности расширение направлений дополнительных образовательных услуг;
2. Обновление материально-технической и учебно-методической базы ДОО: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами.

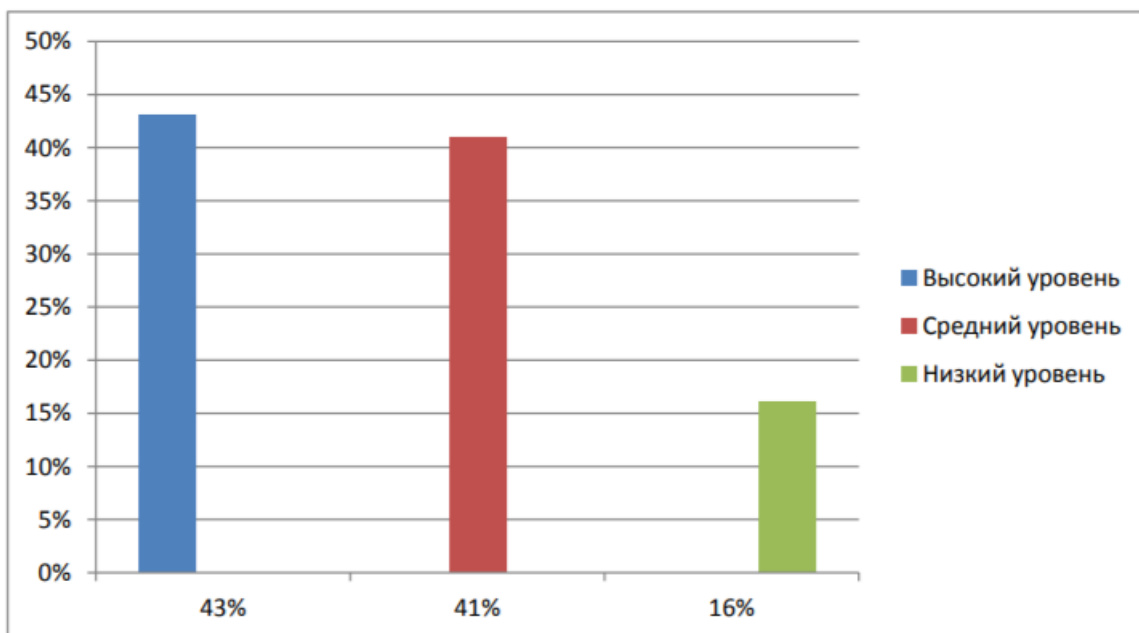


Рисунок 2 - Результаты удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг на контрольном этапе исследования

По результатам контрольного исследования, мы выяснили, что правильно подобранные мероприятия для вовлечения родителей в воспитательно-образовательный процесс, влияют на повышение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

Динамика удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО, по сравнению с результатами констатирующего этапа исследования, увеличилась по каждому из перечисленных параметров.

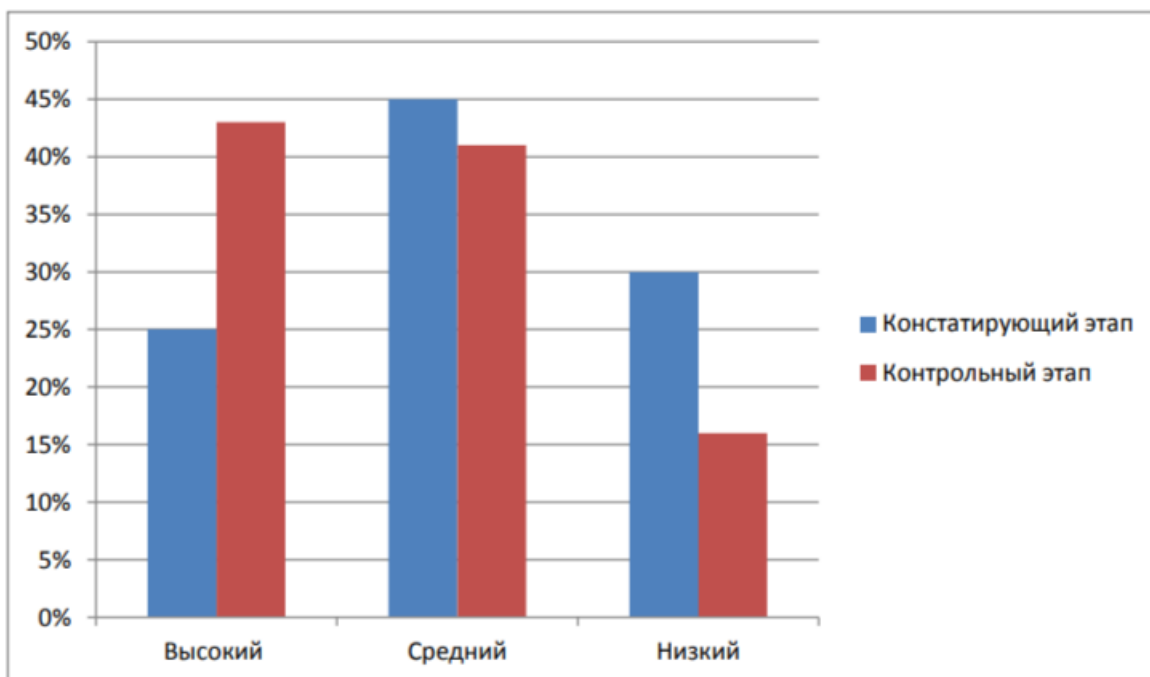


Рисунок 3 Результаты динамики удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО. Сравнительная диаграмма

Таким образом, созданная система работы дошкольного учреждения позволяет максимально удовлетворять потребности, запросы, интересы, и нужды родителей. Они готовы к взаимодействию по самым различным аспектам образовательного процесса.

Выводы по 2 главе

В результате проведения опытно-поисковой работы было выявлено состояние удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Анкетирование родителей показало, что педагоги выбирают преимущественно традиционные формы вовлечения родителей воспитанников в образовательный процесс.

Исследование показало, что состояние вовлечения родителей в педагогический процесс ДОО находилось на высоком уровне. Анализ результатов проведенных анкет, показал, что родители хотели бы видеть такие формы взаимодействия, где они принимали бы непосредственное участие наравне со своими детьми, то есть быть вовлеченными в образовательную деятельность ДОО. На этом этапе, родителей в интерактивной форме познакомили с различными формами вовлечения в педагогический процесс.

Выявленное противоречие было разрешено посредством проведения формирующего эксперимента. Для этого нужно было организовать системную работу для полноценного вовлечения родителей в воспитательно - образовательный процесс, разрабатывая рекомендации и отбирая эффективное содержание, а так же просветительскую работу с педагогами и родителями с целью развития удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО.

В ходе формирующего этапа эксперимента, были разработаны и апробированы мероприятия, для развития удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО. Выявлены эффективные формы по развитию удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг: семинары - практикумы и круглые столы с участием специалистов, мастер-классы, семейные клубы, совместные поездки выходного дня, проектная деятельность, переписка между педагогами и родителями.

Эффективность используемых форм была определена педагогом в результате бесед с родителями, проводимых после окончания мероприятий и проявленной рефлексии.

На контрольном этапе исследования было проведено повторное анкетирование родителей. Анализ анкет и опрос родителей, показали, что выбранные нами формы и методы развития удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО являются эффективными.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе теоретического анализа нами было изучено обоснование проблемы мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации, проведен анализ психолого-педагогической литературы по проблеме. Раскрыты организационно-педагогические условия проведения мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Взаимодействие дошкольной образовательной организации и семьи предполагает информирование родителей (законных представителей) и общественности относительно целей дошкольного образования, приобщение к жизни ДОО, организацию совместной деятельности, общение, а так же обмен мыслями и чувствами. Закон об образовании описывает обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и педагогических работников дошкольной образовательной организации как участников взаимодействия в сфере образовательных отношений.

Качество дошкольного образования, рассматривается нами как обобщенная мера эффективности деятельности дошкольной организации, проявляющаяся в гарантировании ей такого уровня предоставляемых образовательных услуг, который удовлетворяет ожидания и запросы их потребителей (общество, дети и их родители) и соответствует государственным нормативам.

Среди многочисленных условий способствующих удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации нами были выделены следующие:

- удовлетворение информационных потребностей родителей о содержании и значении образовательных услуг для развития детей;

- информационные технологии как средство вовлечения всех субъектов образовательной деятельности в процесс развития удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Опытно-поисковая работа проводилась на базе КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области. Приняли участие 52 родителя (старшей группы 27 человек и подготовительной к школе группы 25 человек) и 7 педагогов.

Работа проходила в три этапа:

1. Констатирующий, в ходе которого было проведено изучение теоретического обоснования проблемы удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;

2. Формирующий, в ходе которого проводилась работа по вовлечению родителей в образовательный процесс с целью повышения их удовлетворенности качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации;

3. Контрольный, в ходе которого проведена сравнительная характеристика полученных результатов.

В ходе констатирующего этапа опытно-поисковой работы изучали удовлетворенность родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации, по следующим критериям:

- инициативность родителей в образовательном процессе;
- информированность родителей в вопросах воспитания и обучения;
- учет заинтересованности родителей образовательными услугами в ДОО.

В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательными услугами:

- 1) Психологический климат в ДОО;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Информированность родителей различными сторонами жизни ДОО;
- 5) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
- 6) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья воспитанников.

В целом можно отметить, что процент удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в КГКП «Ясли-сад «Айголек» отдела образования Узункольского района» Управления образования акимата Костанайской области составляет 86% опрошенных родителей, что позволяет сделать следующие выводы:

- созданная система работы ДОО позволяет частично удовлетворять потребность и запросы родителей;

- вопросы, на которые родители затрудняются ответить необходимо вынести на дополнительное анкетирование, чтобы наиболее полно изучить потребность родителей, выявить конкретные недостатки, и в дальнейшем вести работу по улучшению того и иного направления деятельности ДОО.

Полученные данные на констатирующем этапе послужили основанием для разработки и реализации содержания работы по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в дошкольной образовательной организации.

Для организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в ДОО, нами был составлен план работы, в котором

основной акцент был сделан на организацию и проведение различных форм работы, таких как:

- семинары практикумы, круглый стол, мастер-классы;
- тренинги;
- семейный клуб;
- проектная деятельность;
- совместные прогулки выходного дня;
- переписка между педагогами и родителями;
- организация досуговой деятельности с участием родителей.

Апробация мониторинга удовлетворённости родителей деятельностью детского сада в конце года мы отметили, что созданная система работы дошкольного учреждения позволяет максимально удовлетворять потребности и запросы родителей, о чём свидетельствуют следующие результаты:

- родители удовлетворены уровнем и содержанием образовательной работы и считают, что: их ребенок с удовольствием посещает детский сад;
- сотрудники детского сада внимательно относятся к их ребенку;
- в детском саду ребенок получает больше, чем, если бы он воспитывался дома;
- благодаря контакту с воспитателями, они стали лучше разбираться в особенностях поведения своего ребенка, понимают его потребности.
- педагоги активно используют новые технологий в работе, учитывая социальный запрос, интересы, нужды и потребности родителей;
- родители активно участвуют в жизни детского сада.

В целом, мы поняли, что для родителей не существует второстепенных тем, поскольку им необходимы знания об особенностях развития своего ребенка, задачах воспитания, методах организации игровой, развивающей среды. Стало ясным, что порой традиционные формы работы с родителями

(родительские собрания, консультации, беседы) воспринимаются родителями достаточно равнодушно, и не всегда виден весь широкий спектр ежедневной кропотливой работы, которая постоянно проводится педагогами и специалистами. Поэтому настала необходимость искать современные, инновационные формы взаимодействия с родителями, прислушиваясь к мнению родителей. Такие формы, которые бы позволили родителям максимально быть в курсе всей работы, проводимой педагогами дошкольного учреждения, чтобы они были заинтересованы в успехах своих детей, а так же с целью ознакомления их с инновационной деятельностью образовательного учреждения. Иными словами, необходимо качественное преобразование используемых форм работы с родителями.

Благодаря разнообразию новых форм родители увидели своих детей совсем другими глазами – оказывается, их дети умеют не только красиво петь, танцевать, участвовать в спортивных соревнованиях, но знают ответы на многие вопросы по экологии, математике, краеведению, умеют логически рассуждать. Мы почувствовали совсем другое отношение к педагогам.

Таким образом, чтобы повысить степень удовлетворённости современных родителей качеством оказанных ребенку образовательных услуг, важно не только качественно и интересно оказывать эти услуги, но и обучать воспитательному делу родителей, чтобы усилия, направленные ими на воспитание и формирование личностных качеств ребенка, не оказались бесполезными или, что еще хуже, губительными.

Мы стремимся, чтобы педагоги для родителей стали друзьями, участок – детским парком для семейных прогулок и праздников, а детский сад – родным домом, где любого взрослого и ребенка любят таким, какой он есть.

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/20419/anisimov-o.s.---prinyatie-upravlencheskih-reshenij--metodolo...> (дата обращения: 10.09.2018).
3. Базарова, Е. Г. Управление инновационным развитием образовательной организации / Е. Г. Базарова, А. Ц. Базаров // Балтийский гуманитарный журнал. – 2019. – № 1 (14). – С. 51-54.– URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-innovatsionnym-razvitiem-obrazovatelnoy-organizatsii> (дата обращения: 10.01.2021).
4. Белкин, А.С. Основы возрастной педагогики [Текст] : Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М. : Издательский центр «Академия», 2009. – 194 с.
5. Богомолова, З.А. Формирование партнерских отношений педагогов и родителей в условиях сотрудничества в ДОУ / З.А. Богомолова // Дошкольная педагогика. - 2019. - №2. - С.54-58.
6. Богуславская, Т. Н. Формирование подходов к оценке качества дошкольного образования / Т.Н. Богуславская // Интернет-журнал «Проблемы современного образования». – 2018. - № 4.
7. Бойцов, Б. С чего начинается качество? / Б. Бойцов // Высшее образование в России. - 2019. - №1.- С.40-46.

8. Бурлакова, И. И. Технологические основы системы управления качеством подготовки учителя: монография / И. И. Бурлакова. – Москва : Российский новый университет, 2018. – 288 с.
9. Бушуева, А. А. Совершенствование подсистемы управления развитием персонала: организация обучения персонала / А. А. Бушуева // Инновационное развитие современной науки : сборник статей Международной научно-практической конференции, - Уфа : РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2017. – 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. – 2020. – Том 6. – № 2. С. 109–129. Режим доступа : psyjournals.ru/files/86265/psyclin_2017_n2_all.pdf (дата обращения – 10.08.2020).
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. Глебова, С.В. Детский сад - семья: аспекты взаимодействия: практическое пособие для методистов, воспитателей и родителей / С.В. Глебова. - Воронеж: ТЦ «Учитель», 2005 -111с.
14. Дашковская, О. Обеспечение качества образования на всех ступенях / О. Дашковская // Профессионал. - 1999. - №5. - С.2-3.
15. Дронова, Т.Н. Вместе с семьей: пособие по взаимодействию дошкольных образовательных учреждений и родителей / Дронова, Т.Н., Глушкова, Г.В., Гризик, Т.И. и др. - М.: Просвящение, 2005. – 191 с.

- 16.Зверева, О. Л. Методическая помощь воспитателям в подготовке к общению с родителями / О.Л. Зверева // Управление ДОУ. - 2018. - №4. С. 100 - 110.
- 17.Истрофилова, О.И. Инновационные процессы в образовании [Текст] : Учебно-методическое пособие. / О.И. Истрофилова. – Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. гос. ун-та, 2014. – 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 2011 г. Под общ. ред. О. В. Атауловой. Ульяновск — УИПКПРО.– 2011– 404 с.
- 20.Колесников, А.К. Исследование факторов удовлетворенности образовательными программами в структуре управления качеством образования [Текст] / А.К. Колесников, И.П. Лебедева. // Школьные технологии. – 2017. - № 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. 2015. – №12. [Электронный ресурс]. – / Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/shkolyprofessora-a-s-belkina> (дата обращения: 15.03.2018).

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. – 2012. – № 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, 2014. – 124 с.
29. Приходько, Е.Б. Интегрированный урок математики в 5 классе коррекционной школы [Текст] / Е.Б. Приходько // Молодой ученый. – 2019. – №7. – С. 178-183.
30. Приходько, Е.Б. Особенности организации учебно-воспитательного процесса обучающихся с ОВЗ через реализацию коррекционной программы в МБУ «Школа № 62» [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. – 2015. – № 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. – 2011. – № 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. 2006. – №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 2014, ART 2254. – Омск, 2014 г. – Режим доступа : <https://www.emissia.org/offline/2014/2254.htm> (дата обращения: 10.11.2017).
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 междунар. науч.-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).

