

*Мониторинг удовлетворенности обучающихся и родителей качеством реализации образовательного процесса в СОГБУДО «Детско-юношеский центр туризма, краеведения и спорта»
объединение «Спортивный туризм» п.д.о. Листратенкова Е.П..*

Дополнительное образование по праву может занимать одно из важнейших мест составляющего образовательного пространства, сложившегося в современном российском обществе. Нужно отметить, что учреждения дополнительного образования детей, где осуществляется образовательная деятельность по дополнительным образовательным программам, приобрели новый статус. Качество образования понимается как комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным 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 [4]. Исходя из данного определения основной оценкой качества образования является его соответствие принятым образовательным стандартам. Дополнительное образование детей подчиняется общим государственным требованиям, но требует иных подходов управления с учетом всех особенностей образовательной среды. Главной особенностью такого образования является то, что оно направлено на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании. Именно поэтому предоставляемые образовательные услуги, должны удовлетворять основных социальных заказчиков (детей и их родителей), что является объектом внимания управления образования всех уровней и становится одним из главных показателей эффективности деятельности образовательного учреждения.

Для того чтобы определить уровень качества образования необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. Качество образования — это комплексная характеристика условий образования, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей, связанных с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. В соответствии с таким пониманием качества образования нами был проведен внутренний мониторинг

удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг в моих объединениях.

Мониторинг проходил в несколько этапов. На первом этапе были обозначены цели, задачи, определен метод сбора информации, обозначены критерии и показатели исследования. На втором этапе собрана и обработана информация, получены результаты. На третьем этапе произведен анализ полученных результатов. Цель мониторинга — выявление проблем для повышения эффективности предоставления качественных образовательных услуг. Задачи мониторинга: Определить уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в объединениях. Проанализировать результаты мониторинга. Составить рекомендации. Объект мониторинга — удовлетворенность качеством образовательных услуг.

Выделились следующие критерии и показатели мониторинга:
Отношение к занятиям: – отношение ребенка; – отношение родителя.
Удовлетворенность организацией образовательного процесса: – образовательная программа; – график учебного процесса.

Удовлетворенность условиями реализации образовательного процесса: – материально техническое обеспечение; – санитарно-бытовые условия.
Спортивная деятельность: – досуговая деятельность; – конкурсная деятельность. Работа с родителями: – собрания; – открытые уроки; – обратная связь. Отношения в коллективе: – педагог — ребенок; – педагог — родитель; – ребенок — коллектив. – ребенок, родитель — сотрудники учреждения.

На основании данных критериев была разработана анкета, включающая в себя 15 вопросов. Всего в анкетировании приняло участие 72 человек. Родителям необходимо было выбрать один вариант ответа из трех: да, нет, затрудняюсь ответить. Расчет результатов производился по каждому вопросу с помощью нахождения среднего значения каждого варианта ответа. В результате анкетирования мы должны были выявить три уровня удовлетворенности: – от 80 % до 100 % — высокий уровень удовлетворенности; – от 40 % до 80 % — средний уровень удовлетворенности; – менее 40 % — низкий уровень удовлетворенности.

В ходе мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, нам удалось выявить положительные и проблемные стороны.

На рисунке 1 представлены результаты вопросов, которые были направлены на выяснение отношения к занятиям, как со стороны ребенка, так и со стороны родителя. Мы видим, что по всем трем вопросам родители дали только положительный ответ и на данный момент в этой области проблем

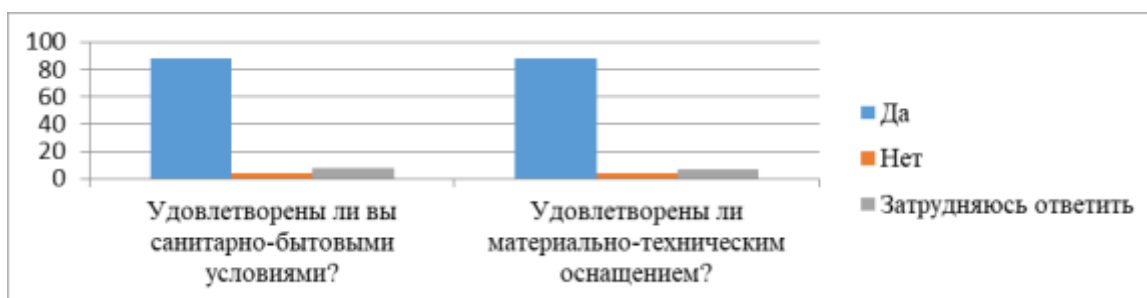
нет, положительно настроенные родители и дети только стимулируют к усовершенствованию качества образования

Рис. 1.



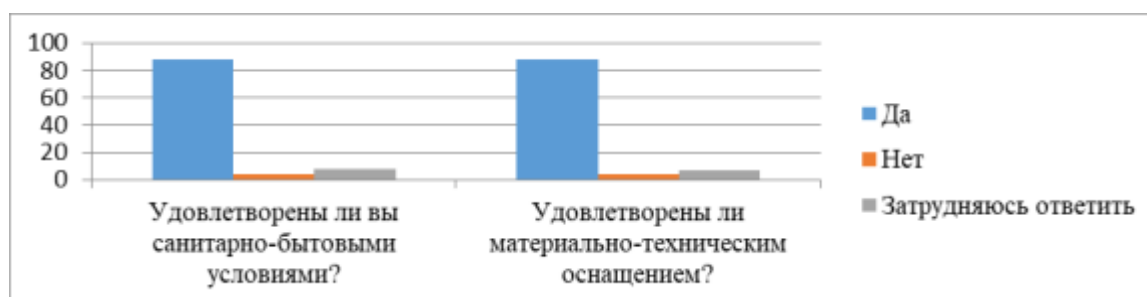
На рисунке 2, представлены результаты вопросов следующего критерия, отвечающего за организацию образовательного процесса: Мы можем увидеть, что уровень удовлетворенности родителей расписанием занятий высокий, но все же.

Рис.2.



Далее мы можем видеть результаты критерия условий организации образовательного процесса, включающие санитарно-бытовые условия и материально-техническое оснащение. По диаграмме мы видим аналогичные результаты, которые показывают нам высокий уровень удовлетворенности условиями, не все родители однозначно могут утверждать, что полностью довольны.

Рис.3.



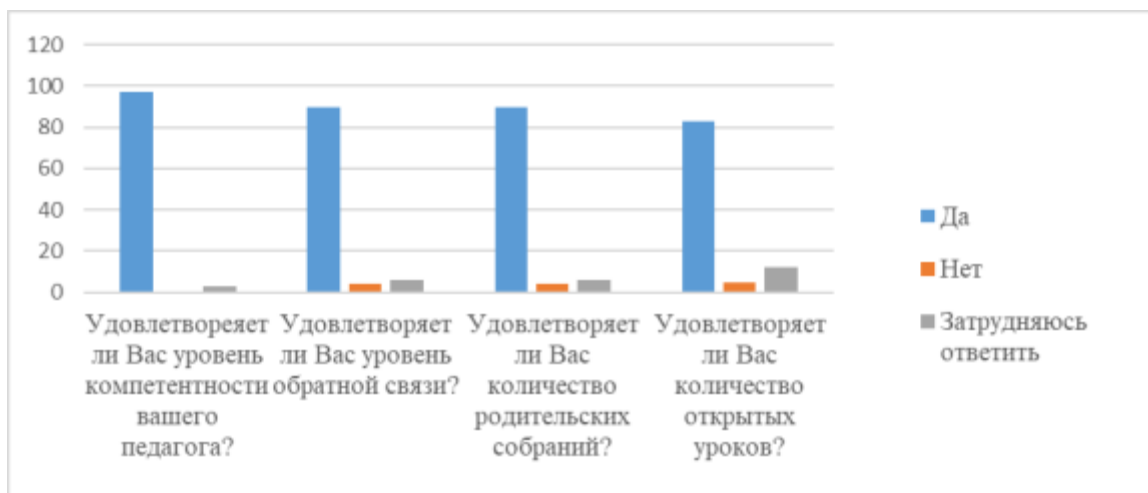
Такие вопросы, как удовлетворенность спортивной и конкурсной деятельностью на сегодняшний день имеют самые тревожные результаты. Многие родители пока затрудняются дать ответ на эти вопросы, может это связано тем. Что родители по каким-то причинам не интересуются достижениями детей и это повод для следующего мониторинга.

Рис. 4.



Что касается уровня компетентности педагога, то наибольшая часть родителей так же полностью ей удовлетворены. Вопросы четырнадцать, пятнадцать, шестнадцать основывались на работе с родителями. По их результатам мы можем сказать, что уровнем обратной связи, количеством родительских собраний и открытых уроков в целом родители довольны, но к этому вопросу необходимо подойти в серьезней.

Рис. 5.



Следующий ряд вопросов, отвечал за отношения в объединении. По результат можно сделать вывод, что отношения педагог — ребенок, ребенок — родитель, ребенок — коллектив, ребенок, родитель и сотрудники выстроены достаточно хорошо, а не большие погрешности носят индивидуальный характер, что не является проблемой широкого масштаба.

Рис. 6.



Проведенный мониторинг степени удовлетворенности качеством образовательных услуг показывает, что родители в целом удовлетворены качеством образовательных услуг, что говорит о соответствии работы учреждения, необходимым требованиям. Но проблемы, все же существуют и требуют дальнейшего их решения. Когда полученные результаты, проанализированы и выявлены проблемные стороны, приходит время принятия решений, направленных на улучшение качества образовательных услуг, опираясь на мониторинг удовлетворенности родителей.

Анкета для родителей

обучающихся СОГБУДО «Детско-юношеский центр туризма,
краеведения и спорта»

объединение «Спортивный туризм» п.д.о. Листратенкова Е.П..

(подчеркнуть нужное)

1. Ваш ребенок с удовольствием посещает занятия?

Да, нет, затрудняюсь ответить

2. Вы также положительно можете охарактеризовать отношение к занятиям?

Да, нет, затрудняюсь ответить

3. Вы считаете, что занятия только положительно влияют на вашего ребёнка?

Да, нет, затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли вы расписанием занятий?

Да, нет, затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли вы процессом обучения?

Да, нет, затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли вы санитарно-бытовыми условиями?

Да, нет, затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли вы материально-техническим оснащением?

Да, нет, затрудняюсь ответить

8. Удовлетворяет ли вас уровень компетентности вашего педагога?

Да, нет, затрудняюсь ответить

9. Удовлетворяет ли вас уровень обратной связи?

Да, нет, затрудняюсь ответить

10. Удовлетворяет ли вас количество родительских собраний?

Да, нет, затрудняюсь ответить

11. Удовлетворяет ли вас количество открытых уроков?

Да, нет, затрудняюсь ответить

12. Удовлетворяет ли вас взаимоотношения педагога и ребёнка?

Да, нет, затрудняюсь ответить

13. Удовлетворяет ли вас взаимоотношения ребёнка и коллектива?

Да, нет, затрудняюсь ответить

14. Удовлетворяет ли вас взаимоотношения педагога и родителей?

Да, нет, затрудняюсь ответить

15. Удовлетворяет ли вас взаимоотношения родителей и сотрудников МБУ ДО «ЦДЮТЭ»?

Да, нет, затрудняюсь ответить

Анкета для обучающихся

СОГБУДО «Детско-юношеский центр туризма, краеведения и спорта»

объединение «Спортивный туризм» п.д.о. Листратенкова Е.П..

(подчеркнуть нужное)

1. С удовольствием ли ты посещаешь занятия?

Да, нет, затрудняюсь ответить

2. Пригождаются ли тебе умения и навыки полученные на занятиях?

Да, нет, затрудняюсь ответить

3. Считаешь ли ты, что занятия только положительно влияют на тебя?

Да, нет, затрудняюсь ответить

4. Удовлетворен ли ты расписанием занятий?

Да, нет, затрудняюсь ответить

5. Удовлетворен ли ты процессом обучения?

Да, нет, затрудняюсь ответить

6. Удовлетворен ли ты санитарно-бытовыми условиями?

Да, нет, затрудняюсь ответить

7. Удовлетворен ли ты материально-техническим оснащением?

Да, нет, затрудняюсь ответить

8. Удовлетворяет ли тебя уровень компетентности вашего педагога?

Да, нет, затрудняюсь ответить

9. Обсуждаешь ли ты с педагогом свои проблемы?

Да, нет, затрудняюсь ответить

10. Бывают ли конфликты с педагогом, влияющие на отношения к занятиям?

Да, нет, затрудняюсь ответить

11. Удовлетворяет ли тебя нагрузка на занятиях?

Да, нет, затрудняюсь ответить

12. Удовлетворяет ли тебя взаимоотношения с педагогом?

Да, нет, затрудняюсь ответить

13. Удовлетворяет ли тебя взаимоотношения с коллективом?

Да, нет, затрудняюсь ответить

14. Есть ли у тебя друзья в коллективе?

Да, нет, затрудняюсь ответить

15. Удовлетворяет ли вас взаимоотношения родителей и сотрудников МБУ ДО «ЦДЮТиЭ»?

Да, нет, затрудняюсь ответить

Литература: Концепция управления качеством образования /Вестник образования. — М., 1992. — № 6–7. — С. 25–48. Приказ Минобразования РФ от 17.07.1998 N 1941 «О структуре центрального аппарата Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации». Распоряжение Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2014 года «Концепция развития дополнительного образования детей». Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273 — ФЗ п. 7 ст.28 от 29.12.2012 г.