

Мониторинг удовлетворенности родителей обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

Методист МКУ ДО РДЭЦ Терновой Г.М.

Дополнительное образование по праву может занимать одно из важнейших мест образовательного пространства, сложившегося в современном российском обществе. Нужно отметить, что учреждения дополнительного образования детей в последнее время приобрели новый статус. Задача таких учреждений теперь основывается не только на создании условий, при которых дети с раннего возраста активно развивались бы, но и в получении действительно того образования, которое бы послужило для них первой ступенью к профессиональному образованию.

Сфера нашей с вами деятельности подчиняется общим государственным требованиям, но требует иных подходов управления с учетом всех особенностей образовательной среды. Именно поэтому предоставляемые образовательные услуги, должны удовлетворять основных социальных заказчиков (детей и их родителей), что становится одним из главных показателей эффективности деятельности учреждения.

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

Одной из ведущих тенденций в сфере Российского образования в последнее время является усиление внимания к проблеме повышения его качества. Следовательно, актуальность проведения мониторинга удовлетворенности родителей связана также с объективной необходимостью в переходе к новой системе оценки качества деятельности образовательного учреждения, ориентированной на стимулирование его развития.

Основной целью мониторинга в современных условиях является — выявление уровня деятельности детских объединений соответственно стандартам и требованиям дополнительного образования и принятие управленческих решений.

При организации мониторинга следует опираться на:

- **Закон «Об образовании в РФ» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г.**

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».
- **Приказ Минобробразования России** от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».
- **Постановление Правительства РФ** от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования».
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 15.01.2014 № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».

Одним из распространённых методов оценки качества можно считать сбор, обработку, хранения и распространения информации об образовательной системе. Наиболее актуальными объектами для мониторинга удовлетворённости в дополнительном образовании являются - образовательный процесс, профессиональная деятельность педагога и социальное партнерство.

Мы выделили следующие критерии и показатели мониторинга:

- Отношение к занятиям: – отношение ребенка и отношение родителя.
- Удовлетворенность организацией образовательного процесса: – образовательная программа; – график учебного процесса.
- Удовлетворенность условиями образовательного процесса: – материально техническое обеспечение; – санитарно-бытовые условия.
- Творческая деятельность: – конкурсная деятельность.
- Работа с родителями: – собрания; – открытые уроки; – обратная связь.
- Отношения в коллективе: – педагог — ребенок; – педагог — родитель; – ребенок — коллектив;

Для информирования всех участников образовательного процесса в сети интернет существует ряд ресурсов при помощи которых происходит совместное взаимодействие.

- на официальном сайте МКУ ДО РДЭЦ содержится полная информация о деятельности учреждения: План деятельности на учебный год, сведения об образовательных программах, сведения о педагогических работниках и т.д.

- созданные странички в социальных сетях позволяют публиковать фото и видео информацию обовсех этапах образовательного и воспитательного процессов. Здесь же можно отследить и комментарии родителей;

- Запущен федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф», который нацелен на повышение грамотности родителей за счет оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям по вопросам образования и воспитания. Портал призван обеспечить взаимодействие родителей с образовательными организациями и способствовать формированию родительского сообщества;

- для пропаганды деятельности учреждения педагоги размещают в СМИ публикации о итогах образовательной деятельности;

- при поддержке администрации Петровского городского округа проведена независимая оценка качества образовательных услуг. Анкетирование родителей позволяет выявить недочёты. По итогам проверки на сайте учреждения размещён «План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК ОД».

В ходе мониторинга удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, нам удалось выявить положительные и проблемные стороны. Проводя изучение запросов семьи, мы выявили, что приоритетным для родителей является уровень педагогического мастерства преподавателя и наличие материально-технической базы.

С помощью опроса и индивидуальных бесед с родителями были выявлены следующие потребности:

- Психологические. Многие родители хотят воспитать свободную, творческую личность. К этому стремится и каждый педагог в образовательной организации.

На мой взгляд именно дополнительное образование призвано в полной мере раскрывать весь творческий потенциал обучающихся.

- Социальные. Задачей воспитания в детских объединениях становится организация социума для развития социальных навыков у детей. Такую потребность в учреждении можно решить с помощью использования современных технологий эффективной социализации. Примером может служить реализация в нашем учреждении деятельности краевой инновационной площадки и организация деятельности клуба «Мы вместе», которые демонстрируют готовность родителей к совместной работе. Об этом чуть позже более подробно нам расскажет Перепелица Марина Юрьевна.

- Обучение и развитие. С детьми должны заниматься квалифицированные педагоги, использующие современные программы и методики, направленные на реализацию государственных стандартов дополнительного образования.

Одним из важных показателей квалификации педагогов является реализация программы объединения «Жаворонок». Данная образовательная услуга является востребованной уже на протяжении многих лет. В связи с высокой наполняемостью групп запись в данное объединение начинается за год до начала учебного процесса. Высокий профессионализм и авторитет педагогов среди родительской общественности способствует тому, что родители охотно оказывают материальную помощь учреждению.

Примером родительской заинтересованности может служить и активная спонсерская помощь в организации многочисленных экскурсионных поездок, участие в различных соревнованиях и в приобретении оборудования и модернизация зала для занятий техникой пешеходного туризма на базе МКОУ СОШ №2.

Периодичность изучения удовлетворённости родителей должна обеспечивать возможность оценки динамики достижений детей. Так в нашем учреждении 2 раза в год проводится диагностика успеваемости обучающихся. Регулярно ведётся рейтинг участия в различных мероприятиях и конкурсах.

Обязательным требованием к построению системы мониторинга является использование только тех методов, применение которых позволяет получить необходимый объем информации в оптимальные сроки. Самым простым способом является постоянный личный контакт педагога и родителя.

Окончательные выводы об эффективности деятельности учреждения можно сделать только на основании достижения детьми планируемых результатов и удовлетворенности основных потребителей услуг — родителей.

Учет данных характеристик мониторинга и понимание специфики процессов, протекающих внутри образовательного учреждения, позволяют выявить те пробелы в организации образовательной деятельности которые необходимо решить для повышения качества образования.

А сейчас разрешите предоставить слово Марине Юрьевне.