***Анкетирования удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.***

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость родителей различными сторонами образовательного процесса достаточно ярко характеризует личностно - ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения.

Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди родителей (законных представителей) школьников будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива, классного руководителя и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования - это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования - это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Целью анкетирования было изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования.

Основные задачи:

1. Определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в школе.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.

Результаты анкетирования позволяют сделать выводы:

Работа образовательного учреждения является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

1. Работа классного руководителя.

Метод исследования - социологический опрос (анкетирование).

В анкету (приложение 1) включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

* 1. Психологический климат в школе и в классе – доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОУ.
  2. Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
  3. Удовлетворённость работой педагогического коллектива и классного руководителя;
  4. Удовлетворённость родителей материально-техническим обеспечением организации, класса;
  5. Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
  6. Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
  7. Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);
  8. Удовлетворённость работой школы, направленной на занятость школьников во внеурочное время.

**Оценка результатов в процентном соотношении**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Критерий качества образования*** | ***Положительная оценка респондентов*** | ***Отрицательная оценка респондентов*** |
| ***Психологический климат*** |  |  |
| ***Профессиональная подготовка педагога (компетентность педагога)*** |  |  |
| ***Качество знаний учеников*** |  |  |
| ***Качество материально- технической и учебно - методической базы класса*** |  |  |

**Анкета получателя образовательных услуг**

***В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.***

**1. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ?**

* 1. Положительно или скорее положительно
* 2. Затрудняюсь ответить
* 3. Скорее отрицательно или отрицательно

**2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ?**

* 1. Да, вполне или скорее да
* 2. Затрудняюсь ответить
* 3. Скорее нет или однозначно нет

**3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?**

* 1. Да, вполне или скорее да
* 2. Затрудняюсь ответить
* 3. Скорее нет или однозначно нет

**4. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?**

* 1. Да, вполне или скорее да
* 2. Затрудняюсь ответить
* 3. Скорее нет или однозначно нет

***6. КЕМ ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?***

* 1. Родитель (законный представитель) учащегося, воспитанника
* 2. Обучающийся, студент

***Благодарим за сотрудничество***

Анкета для родителей

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Каждое из положений анкеты просим вас оценить, выбрав одно из утверждений:

ДА, НЕТ, ТРУДНО СКАЗАТЬ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | Да | Нет | Трудно сказать |
| Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли вы: Уровнем преподавания; |  |  |  |
| Организацией школьного быта; |  |  |  |
| Питанием в школе; |  |  |  |
| Состоянием школьных помещений; |  |  |  |
| Оформлением классов; |  |  |  |
| Материально-техническим обеспечением школы; |  |  |  |
| Отношениями между школьниками в классе; |  |  |  |
| Вашими отношениями с педагогами; |  |  |  |
| Вашими отношениями с администрацией; |  |  |  |
| Отношениями вашего ребенка с педагогами; |  |  |  |
| Отношением вашего ребенка к школе в целом |  |  |  |
| 2. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню? |  |  |  |
| 2. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню? |  |  |  |
| 3. Получаете ли вы достаточную информацию об успехах и неудачах вашего ребенка в школе? |  |  |  |
| 4.Узнаете ли вы что-нибудь важное о личности вашего ребенка из бесед с педагогами и психологами? |  |  |  |
| 5.Может ли ваш ребенок сказать: «Моя школа лучше других школ в районе»? |  |  |  |
| б.Имеете ли вы возможность участвовать в делах школы? |  |  |  |

Большое спасибо за ваши ответы!