

**Результаты удовлетворенности родителей
качеством образовательной деятельности
ОГА ПОУ «Дорожно-транспортный техникум»
за 2018 год**

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) обучающихся будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения заместителем директора по УВР было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством образовательного процесса, жизнедеятельностью техникума.

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.

В соответствии с таким пониманием качества образования было проведено мониторинговое анкетирование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством образовательных услуг.

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

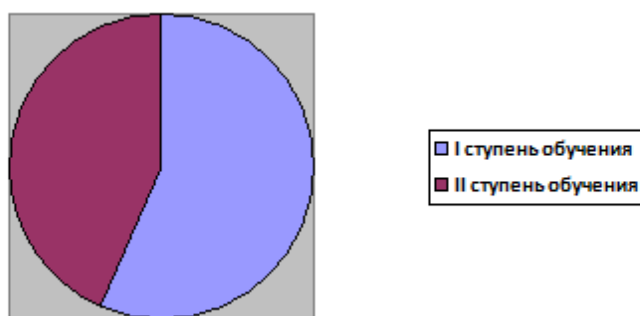
Основные задачи:

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

Результаты анкетирования позволяют сделать выводы:

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

**Метод исследования - социологический опрос (анкетирование).
КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ РОДИТЕЛЕЙ – 385 человек**



Количество опрошенных родителей составляет 385 человек - более 75% по техникуму. Мы видим, что наиболее активное участие в социологическом опросе приняли родители I ступени обучения. Это может объясняться тем фактом, что, во - первых, на I курсе техникума родители чаще бывают в стенах образовательного учреждения, посещая родительские собрания и принимая активное участие в мероприятиях, во - вторых, большей заинтересованностью, в - третьих, нельзя исключать вариант того, что не все учащиеся предоставили родителям возможность участвовать в опросе (не принесли бланк анкеты).

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

1. Психологический климат в техникуме – доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОУ.
2. Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
3. Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
4. Удовлетворённость родителей материально-техническим обеспечением техникума;
5. Информированность родителей различными сторонами жизни техникума;
6. Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации об обучающемся;
7. Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);
8. Удовлетворённость работой техникума, направленной на занятость обучающихся во внеурочное время.
9. Готовность порекомендовать ОУ родственникам и знакомым.

Выводы о степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования представлены в таблице:

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
Психологический климат (доброжелательность, вежливость)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Преобладание положительных эмоций от нахождения в техникуме (гордость за ребёнка, спокойствие). 2. Уважительное отношение преподавателей обучающемуся. 3. Наличие у обучающегося друзей в техникуме. 4. Наличие условий для занятий обучающегося спортом и творчеством. 5. Достаточная информированность о деятельности техникума. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Частые жалобы на недомогание и плохое самочувствие обучающихся во время учебного процесса. 2. Отсутствие контактов с педагогами у каждого пятого родителя.
Профессиональная подготовка педагогов (компетентность)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие большого авторитета у некоторых преподавателей. 2. Уважительное 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не всегда объективно и справедливо происходит оценивание результатов учащихся.

	отношение большинства преподавателей к ученикам. 3. В большинстве случаев учителя прислушиваются к мнению родителей и учитывают его.	2. Недостаточно учитываются индивидуальные особенности обучающихся.
Качество знаний учеников	1. Подбор необходимых методов обучения и воспитательного взаимодействия. 2. Включение качества знаний в число базовых критериев качества профессионального образования.	1. Неоднозначная оценка предметной подготовки обучающихся: глубины знаний, адекватности нагрузки.
Качество материально-технической и учебно-методической базы техникума	1. Использование на уроках современных информационных технологий.	1. Родителей считают, что техникум имеет недостаточную материально-техническую базу.

Оценка результатов в процентном соотношении

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
Психологический климат	98 %	2 %
Профессиональная подготовка педагогов (компетентность педагогов)	86 %	14 %
Качество знаний учеников	80 %	20%
Качество материально-технической и учебно-методической базы техникума	90 %	10 %
Готовность порекомендовать родственникам и знакомым.	ОУ85 %	15 %

Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы техникума, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в техникуме (или внутренняя атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным. Родители удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Работа кураторов и мастеров является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

Родители в 90% случаев своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и проблемах, возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности.

Реально ощутима поддержка со стороны родителей в процессе организации и проведении внеклассных мероприятиях.

В текущем учебном году значительно снизилась активность общественных позиций в отношении образования. Информационная доступность, публичные доклады и отчеты администрации техникума на родительских собраниях, на сайте ОУ и грамотное информирование родителей кураторами и мастерами, а также администрацией техникума по отдельным вопросам минимизировали риски недоверия к управленческим решениям директора техникума. Ответственность, которую публично берёт на себя администрация техникума с педагогическим коллективом, несёт за собой положительное отношение к образовательному учреждению в целом.

Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворённости родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности образовательного учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно:

1. привлечение родителей к активному участию в управлении техникума,
2. систематическое обновление сайта техникума;
3. активное привлечение родителей к использованию электронных ресурсов, как средства получения информации, поддержки связи с педагогами, администрацией техникума, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами;

4. с целью получение более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельность техникума в следующем году необходимо увеличить количество родителей обучающихся 2 курса, участвующих в анкетировании.

В качестве общих рекомендаций по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых была озвучена респондентами в данном анкетировании:

1. Решение кадровых проблем, улучшение профессиональной подготовки педагогов: обновление штата преподавателей (привлечение молодых педагогов), систематическое повышение квалификации специалистов узкого профиля - психологов, социальных педагогов.
2. Повышение эффективности системы оценки знаний учащихся, применение индивидуального подхода в обучении.
3. Обновление материально-технической и учебно-методической базы техникума: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт аудиторий.