

***ГБОУ школа № 663  
Московского района Санкт-Петербурга***

**Мониторинг удовлетворённости родителей  
качеством образовательных услуг,  
предоставляемых школой.**

*Выполнено  
Акимовой Ириной Павловной*

Санкт-Петербург  
2015



# Мониторинг в образовательном учреждении

*«Когда человек не знает, к какой пристани он держит путь, для него ни один ветер не будет попутным»*

*(Сенека)*



# Цель мониторинга



- определение факторов, а также своевременное выявление изменений, влияющих на качество образования в Учреждении;
- сбор информации и анализ анкетирования родителей об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в Учреждении;
- изучение изменений в динамике мониторинга удовлетворенности качеством образовательных услуг, тенденции, причины, оказывающие влияние на динамику качества предоставляемых услуг;
- обеспечение эффективного отражения состояния образования,
- разработка прогноза её обеспечения и развития.



# Задачи мониторинга



- обеспечить всем участникам образовательного процесса и общественности достоверную информацию о качестве образовательных услуг;
- повышение эффективности работы школы;
- вовлечение родительской общественности в процесс улучшения качества образования школы;
- повышение мотивации сотрудников в области обеспечения качества предоставляемых воспитательно-образовательных услуг;
- разработка компьютерной основы для сведения, обобщения, классификации и первичного анализа информации;
- создание прогнозов, аналитических, справочных материалов, докладов;
- совершенствование технологии мониторинга системы образования в школе;
- выделение наиболее типичных признаков успеха или неуспеха организационно-управленческой деятельности.



# Объект и предмет



## **Объект мониторинга:**

- образовательный процесс и его результаты, личностные характеристики всех участников образовательного процесса, их потребности и отношение к образовательному учреждению;

## **Предмет мониторинга:**

- Ресурсы образовательной среды;
- Состояние образовательной деятельности в определенные периоды времени и конкретные изменения в рамках этой деятельности.



# Перечень показателей



- Численность родителей - 20 человек;
- Количество классов – 5а и 5б ( мониторинг в рамках программы преемственности начальной школы и среднего звена).



# Инструментарий



- Анкетирование (анкета открытого типа)
- тетрадь, ручка; современный – компьютер.



# Обработка и хранение информации



- Автоматизированная обработка мониторинга средствами Microsoft Excel.
- Обработка и хранение с помощью CD - дисков, внешних накопителей на магнитных дисках, Flash-дисков.

,



# Организация мониторинга



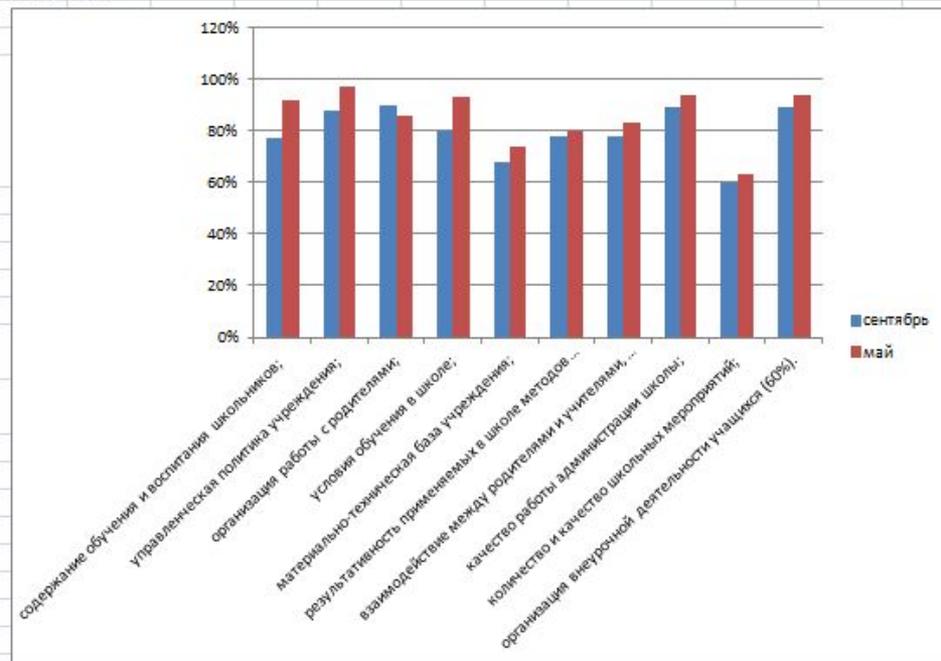
- Проблема
  - Постановка целей и задач
- Выбор анкетирования, приказ директора школы
  - Проведение анкетирования
- Обработка результатов, справка по результатам
- Анализ результатов-педсовет, совещание при директоре, ШМО
  - Приказ (рекомендации)

# Представление результатов



Удовлетворенность родителей учащихся 5А класса школы № 663 качеством оказания образовательных услуг

№	Образовательные услуги	сентябрь	май
1	содержание обучения и воспитания школьников;	77%	92%
2	управленческая политика учреждения;	88%	97%
3	организация работы с родителями;	90%	86%
4	условия обучения в школе;	80%	93%
5	материально-техническая база учреждения;	68%	74%
6	результативность применяемых в школе методов обучения и воспитания;	78%	80%
7	взаимодействие между родителями и учителями, учителями и учащимися, отношениями в классном коллективе;	78%	83%
8	качество работы администрации школы;	89%	94%
9	количество и качество школьных мероприятий;	60%	63%
10	организация внеурочной деятельности учащихся (60%).	89%	94%

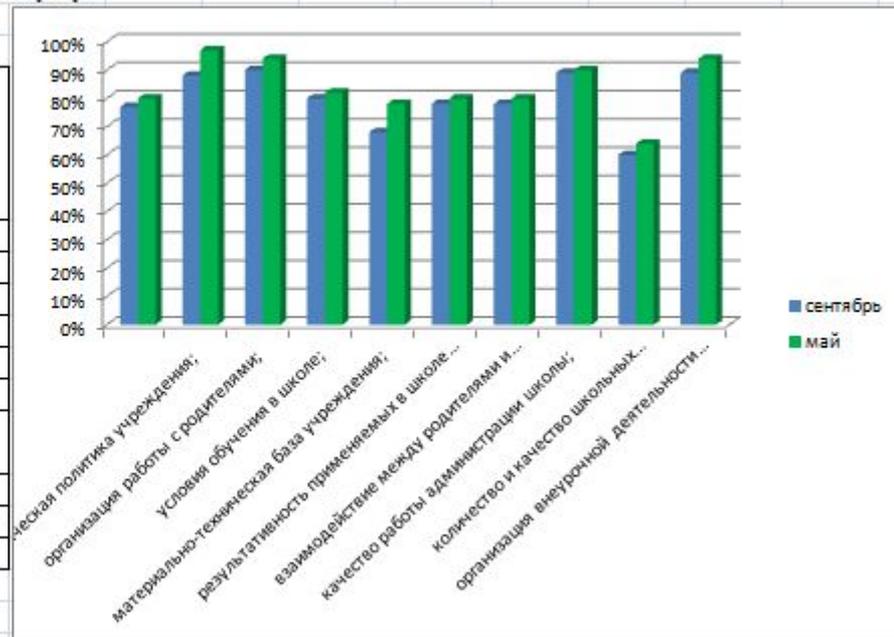


# Представление результатов



Удовлетворенность родителей 5Б класса школы № 663 качеством оказания образовательных услуг

№	Образовательные услуги	сентябрь	май
1	содержание обучения и воспитания школьников;	77%	80%
2	управленческая политика учреждения;	88%	97%
3	организация работы с родителями;	90%	94%
4	условия обучения в школе;	80%	82%
5	материально-техническая база учреждения;	68%	78%
6	результативность применяемых в школе методов обучения и воспитания;	78%	80%
7	взаимодействие между родителями и учителями, учителями и учащимися, отношениями в классном коллективе;	78%	80%
8	качество работы администрации школы;	89%	90%
9	количество и качество школьных мероприятий;	60%	64%
10	организация внеурочной деятельности учащихся (60%).	89%	94%



# Управленческие решения



- определена тема методической работы школы:  
"Повышение эффективности и качества образования в школе в условиях реализации федерального государственного образовательного стандарта".



# Негативные факторы, риски



- не соответствие выбранных методик диагностики специфике образовательного учреждения.
- не соответствие выработанных механизмов предъявления успешности требованиям стандарта.
- недостаточная материально-техническая база.
- мониторинг позволит отследить результаты педагогической деятельности, что ведет к повышению ответственности сотрудников школы;
- результаты мониторинга приведут к стратегии дальнейшей работы-это коррекция (отслеживание результатов образовательной деятельности, оценивание условий образовательного процесса. Многим учителям это может не понравиться.
- Могут быть выявлены новые проблемы;