Российская Федерация

Министерство общего и профессионального образования

Ростовской области

# Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ростовской области

# «Таганрогский педагогический

# лицей-интернат»

 347913, г. Таганрог, ул. Комарова, 30

 тел./факс: 8 (8634) 33-16-11

 E-mail: goulic\_ped\_tagan@rostobr.ru

Справка

о динамике позитивных отзывов родителей (законных представителей) обучающихся ГБОУ РО «Таганрогский педагогический лицей-интернат» о качестве предоставляемых услуг по итогам 2019 года

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

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

Качество образования – это комплексная характеристика условий предоставления образовательных услуг населению, которая выражаются 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. Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования родителей в 2019году.

В соответствии с таким пониманием качества образования в первом полугодии 2017-2018 учебного года было проведено мониторинговое анкетирование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством предоставляемых образовательных услуг. Данный мониторинг проводится в лицее-интернате на протяжении нескольких лет ежегодно 1-2 раза в год. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей лицея-интерната, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного-воспитательного процесса.

Цель мониторинга - повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в лицее-интернате.

Основные задачи:

1. Определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством образовательных услуг.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в лицее-интернате.

Ожидаемые результаты: результаты анкетирования позволят сделать вывод о том, является ли работа образовательной организации продуктивной, эффективной и удовлетворяет ли большую часть родительской общественности.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование). При изучении удовлетворённости родителей жизнедеятельностью в лицейском сообществе респонденты анонимно на листочках выражают степень своего согласия или несогласия с предложенными им утверждениями. Причём данная методика позволяет включать самые разные утверждения, которые актуальны в конкретных условиях лицея-интерната.

Количество опрошенных родителей в 2019 году составило 217 человек – 79% от общего количества по лицею-интернату.

Анализ анкетирования в % среди родителей показал, что большая часть родительской общественности удовлетворена работой лицея-интерната и качеством предоставляемых услуг:

Удовлетворены ли Вы:

|  |
| --- |
| 1. Уровнем преподавания
 |
| 1. Организацией лицейского быта
 |
| 1. Питанием в лицее
 |
| 1. Состоянием лицейских помещений
 |
| 1. Оформлением классов
 |
| 1. Материально-техническим обеспечением в лицее
 |
| 1. Вашими отношениями с администрацией лицея и педагогами
 |
| 1. Отношениями вашего ребенка с педагогами
 |
| 1. Отношением вашего ребенка к лицею в целом
 |

Как вы считаете, позволяет ли лицей-интернат обучающимся:

|  |
| --- |
| 1. Получать новые знания, необходимые для успеха в жизни
 |
| 1. Определиться в выборе профессии
 |
| 1. Подготовиться к сдаче экзаменов в выбранный вуз
 |
| 1. Выработать умение разбираться в людях
 |
| 1. Определить и развить свои способности и интересы
 |
| 1. Приобрести самостоятельность мышления и действия, проявить себя, поверить в свои силы (самореализоваться);
 |
| 1. Общаться со сверстниками, интересно проводить время.
 |

Общие выводы и тенденции

В целом, по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в лицее-интернате, сформировано доверие обучающихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию обучающихся.

По сравнению с результатами анкетирования 2018 года динамика положительных отзывов родителей заметно выросла (данные указаны в %):

Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса. В качестве общих выводов по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых выявлена в настоящем исследовании:

1. Решение кадровых проблем, увеличение штата учителей.

2. Повышение эффективности системы оценки знаний обучающихся, применение индивидуального подхода в обучении.

3. Обновление материально-технической и учебно-методической базы лицея-интерната: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами.

Заместитель директора по ВР Ю.В. Меняйленко

Директор О.А. Кочеткова