**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

**КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ,**

**предоставляемыми Муниципальным общеобразовательным учреждением Гимназия городского округа Нижняя Салда**

В определении задач развития и реформирования современного образования приоритетное место занимают вопросы обеспечения его качества. В последние годы проблема  качества образования приобрела чрезвычайную актуальность. Серьезное влияние на актуализацию качества образования как современную социально-педагогическую проблему оказывает возрастающая интеллектуализация производства, появление рынка образовательных услуг, развитие информационных технологий и др.

Изменения в структуре современного общества задают опреде­ленный темп и вектор развития современного образования, предъяв­ляя к нему новые требования. Это обуславливает актуальность и необходимость организации и проведения социологических исследо­ваний, посвященных удовлетворенности потребителями качеством образовательных услуг. Понимание термина «качество образования» – одна из сложнейших проблем российского образования. Качество образования – социальная категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям различных социальных групп в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [Шишов С. Е., Кальней В. А. Мониторинг качества образования в школе. М.: 2004. 238 с., с. 78].

В современном понимании качество образования – это не только соответствие знаний учащихся Федеральным государственным образовательным стандартам, но и успешное функционирование самой образовательной организации, а также деятельность каждого педагога и администратора в направлении обеспечения качества образовательных услуг.

Чрезвычайная актуализация проблемы качества образования связана также с развитием в последние десятилетия так называемой «философии всеобщего качества». В рамках этой философии происходит переосмысление традиционного понятия качества как степени соответствия какому-либо стандарту, в нашем случае образовательному, то есть в какой степени потребители удовлетворены предоставляемыми образовательными услугами. В  контексте данного подхода качество образования в школе XXI века определяется как соотношение цели и результата, выражающееся в совокупности характеристик, которые отражают уровень достигнутых количественных и качественных результатов, уровень организации и осуществления учебно-воспитательного процесса, а также условия, в которых он протекает.

По сути, гарантом высокого качества подготовки обучающихся МОУ Гимназия и ее конкурентоспособности на рынке образовательных услуг является наличие системы управления качеством образования. В условиях рынка образовательных услуг, возрастающих требований к личностной компетентности школьников в различных сферах деятельности, получения финансовой самостоятельности образовательных организаций проблема качества образования является важнейшей на современном этапе развития системы российского образования.

Учитывая, что ученики МОУГ разный уровень мотивации к обучению (от одаренных до требующих постоянного внимания со стороны педагогов), целью Гимназии в настоящее время является сохранение принципа равных возможностей на этапе начального образования  и  разнообразие образовательных маршрутов на этапах  основного и среднего общего образования.

Рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение России в европейское образовательное пространство привели к тому, что ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя каждая образовательная организация должна определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия  МОУ Гимназия со своими потребителями, системы мониторинга удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей.

Под системой потребительского мониторинга (далее ПМ) нами понимается  постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия решений по управлению качеством образовательного процесса в МОУ Гимназия.

Требования к системе ПМ – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

Объекты ПМ – внутренние потребители (ученики, родители (законные представители) и сотрудники МОУГ),  внешние потребители (учредитель, органы управления образования).

Опросы потребителей образовательных услуг и обработку полученной информации проводятся под руководством зам. директора МОУГ по научно-методической работе. Методы сбора первичных данных – анализ документов, интервью,  анкетные опросы, методика проведения которых предусматривает проведение анкетирования каждой группы потребителей по разработанным анкетам или опросным листам.

Каналы распространения информации – педагогический совет МОУГ, родительские собрания, классные часы, сайт МОУГ.

Процедура ПМ включает следующие этапы:

1) определение потребностей и ожиданий потребителей;

2) оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг МОУ Гимназия;

3) сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей;

4) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Данное социологическое исследование успешно реализовано в МОУ Гимназия г. Нижняя Салда в течение декабря 2014 года. Методом исследования выступает письменный анкетный опрос среди обучающихся и их родителей, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой.

*Объектом исследования* являются обучающиеся МОУГ и их родители, предметом исследования является удовлетворенность качеством образовательных услуг.

*Цель исследования* – изучение удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, предоставляемых МОУГ.

На основе поставленной цели исследования выдвинуты следующие *задачи*:

1. Изучить степень удовлетворенности участников образовательного процесса качеством образования МОУГ на основе банка открытых социологических методик.

2. Определить степень удовлетворенности обучающихся и родите­лей обучающихся образовательными услугами, предоставляемыми МОУ Гимназия.

3. Обсудить полученные результаты на педагогическом совете, родительских собраниях и классных часах.

4. Выявить характеристики образовательных услуг МОУГ, которые важны для имеющегося и возможного потребителя.

5. Разработать план мероприятий

 - по изучению запросов потребителей и рынка образовательных услуг в городском округе Нижняя Салда;

 - по привлечению потенциальных потребителей образовательных услуг МОУГ;

 - по созданию в МОУГ условий постоянной адаптации к социальному запросу;

 - по определению оптимальной стратегии максимального удовлетворения запросов потребителей образовательных услуг МОУ Гимназия.

Результаты данного исследования будут использованы в образовательной практике МОУГ для повышения эффективности работы по удовлетворению социального заказа и обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг.

**Общие выводы:**

1. Мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг в образовательных организациях Российской Федерации – явление развивающееся и сопутствующее становлению системы менеджмента качества в образовательных организациях (далее ОО). Анализ ситуации показывает, что в данном направлении пока не сложилось определенных тенденций, стереотипов, что определяет различия и вариативность подходов к оценке деятельности и результатов в разных ОО.
2. Работа по исследованию удовлетворенности участников образовательного процесса различными его сторонами должна стать ежегодной систематической практикой администрации МОУ Гимназия и выполнять задачи прикладного характера.
3. Именно потребитель образовательных услуг в конечном итоге решает, является ли образование в МОУ Гимназия качественным или нет, но… при этом его оценка является достаточно субъективной (!?!).
4. Сложившаяся ситуация требует от МОУГ систематического проведения маркетинговых исследований рынка образовательных услуг, которые, в конечном счете, приведут к совершенствованию управления образовательным процессом, методов поиска и формирования контингента обучающихся, качественному изменению условий, организации и результатов образовательной практики.
5. Целью модернизации образования в МОУ Гимназия должна стать реализация трех основных принципов: доступность образования, качество образовательных услуг и эффективность деятельности.

**Аналитические материалы**

**по результатам проведенного анонимного исследования**

**уровня удовлетворенности учащимися 7 – 11 классов**

**качеством образовательных услуг МОУ Гимназия**

В настоящий момент МОУ Гимназия столкнулась с необходимостью быстрого и гибкого реагирования на изменения запросов потребителей и повышения привлекательности предоставляемых образовательных услуг.

Совершенно очевидно, что сохранить свои позиции на рынке образовательных услуг, добиться общественного признания и, тем самым обеспечив поступательное развитие МОУГ, сегодня возможно при ориентации на решение актуальных социально-экономических проблем города и региона, на активное сотрудничество с социальными партнерами.

Система управления качеством образовательных услуг является частью системы менеджмента МОУГ, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования потребителей и других заинтересованных сторон.

Политика в области обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг МОУ Гимназия направлена на:

* разработку, внедрение и постоянное повышение эффективности управления качеством образовательного процесса;
* создание творческой образовательной среды, стимулирующей развитие разнообразных качеств личности школьников на основе компетентностного подхода;
* освоение эффективных образовательных технологий для обеспечения высокой результативности и качества подготовки учащихся;
* осуществление маркетинговых исследований с целью оптимизации образовательной среды;
* постоянное и непрерывное улучшение качества образовательных услуг на основе эффективной обратной связи с потребителями и сотрудниками;
* улучшение материально-технической базы, обеспечивающей реализацию Федеральных государственных образовательных стандартов начального, основного и среднего общего образования.

Согласно принципу менеджмента качества «ориентация на потребителя», на понимание их текущих и будущих потребностей, на выполнений их предложений и требований стремиться превзойти их ожидания». Поэтому в МОУГ в настоящий момент разрабатывается система сбора данных и анализа удовлетворенности всех групп потребителей:

1. комплексная оценка удовлетворенности школьников и родителей (законных представителей) качеством и уровнем предоставляемых образовательных услуг;
2. анкетирование родителей будущих первоклассников с целью определения их ожиданий от получения образования в МОУГ;
3. исследование удовлетворенности учреждений среднего и высшего профессионального образования качеством подготовки выпускников МОУ Гимназия;
4. исследование удовлетворенности работой в МОУГ педагогических работников и сотрудников;
5. доведение до сведения коллектива МОУГ (педагогического, родительского, ученического) результатов исследований и максимальный учет выявленных ожиданий родителей потенциальных учеников к организации и содержанию образовательного процесса в Гимназии.

Разработанная анкета (приложение №1) включала определение степени удовлетворенности учащихся качеством образования в МОУГ (его условиями, процессом, результатами и другими аспектами), установление степени вовлеченности учащихся в жизнь МОУГ и возможностью влиять на жизнедеятельность родной образовательной организации.

В исследовании приняли участие 118 учащихся VII - XI классов МОУ Гимназия, что составило 88% от общего числа обозначенной группы школьников (134 ученика), в том числе

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Число учащихся | 29 | 25 | 27 | 24 | ***105*** | 18 | 11 | ***29*** | **134** |
| Приняло участие в анкетировании | 21 | 24 | 26 | 20 | ***91*** | 17 | 10 | ***27*** | **118** |
| % участия | 72,4 | 96 | 96 | 83 | ***87*** | 94 | 91 | ***93*** | **88** |

Таким образом, статистические данные позволяют говорить об объективном отражении мнения обучающихся VII - XI классов МОУГ относительно наиболее значимых аспектов качества предоставляемых Гимназией образовательных услуг.

Вопрос **«Доволен ли ты, что являешься учеником именно Гимназии?»** предлагал школьникам комплексно оценить свое отношение к образовательной организации, с которой связана его жизнедеятельность на протяжении нескольких лет:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 72 % | 92% | 81% | 60% | ***77%*** | 76% | 60% | ***70%*** | **75%** |
| Нет  | - | 4% | - | 10% | ***3%*** | - | 10% | ***4%*** | **3%** |
| Не уверен  | 28 % | 4% | 19% | 30% | ***20%*** | 24% | 30% | ***26%*** | **22%** |

Мы видим единое мнение преобладающего большинства гимназистов – гордость за учреждение, ставшее для них вторым родным домом.

Как показывают результаты анкетирования, **имеют возможность участвовать в управлении Гимназией и вносить предложения по улучшению образовательного процесса** лишь четверть обучающихся, еще 21% сомневаются при ответе на данный вопрос, а больше половины (55%) опрошенных не имеют такой возможности.Следовательно, несмотря на существующие возможности, закрепленные в нормативных документах МОУГ, фактическое участие обучающихся в управлении деятельности МОУГ сведено к минимуму, а возможно, часть учащихся и не знакома с существующими нормативными актами.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 9 % | 25,5% | 16% | 35% | ***21%*** | 35% | 30% | ***33%*** | **24%** |
| Нет  | 53 % | 58% | 65% | 30% | ***53%*** | 65% | 60% | ***63%*** | **55%** |
| Не уверен  | 38 % | 16,5% | 19% | 35% | ***26%*** | - | 10% | ***4%*** | **21%** |

Следует отметить, что участие в управлении Гимназии растет среди гимназистов при переходе в старшую школу.

При ответе на вопрос: **«Умеют ли педагоги МОУ Гимназия заинтересовать учащихся на уроках?»** гимназисты в целом единодушны:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 95 % | 83% | 81% | 70% | ***82%*** | 53% | 50% | ***52%*** | **75%** |
| Нет  | - | 4% | 4% | 5% | ***3%*** | 18% | - | ***11%*** | **6%** |
| Не уверен  | 5 % | 13% | 15% | 25% | ***15%*** | 29% | 50% | ***37%*** | **19%** |

В настоящее время МОУГ реализует концепцию многоуровневого преподавания, учитывающую индивидуальные особенности, потребности и интересы учащихся. Дети не просто осваивают образовательные программы согласно учебному плану, у них в первую очередь формируются основы компетентностной личности и общеучебные универсальные навыки (ГОС), приобретаются навыки творческой деятельности, способности «производить знания, развиваясь личностно» (Казакова А.Г.) - это самый мощный импульс в развитии ребенка.

Подчеркнем, что далеко не все в учебном материале представляет для учащихся интерес, поэтому требуется таким образом организовывать учебную деятельность, чтобы сам процесс учения привлекал школьников. Именно на это следует обратить внимание в ходе проведения уроков в старших классах. Одним из возможных вариантов решения выявленной проблемы может стать проблемная ситуация как начальный момент продуктивного мышления.

Следовательно, если ребенку дать возможность накапливать индивидуальный познавательный опыт, стать субъектом собственной деятельности, внутри которой он реализует свои потребности и возможности, то показатели его творческой продуктивности будут достаточно высокими.

69% опрошенных считают, что **во взаимоотношениях педагогов и учеников МОУ Гимназия имеют ли место искренность, дружелюбие, взаимное уважение,** еще 20% не смогли столь категорично ответить, отмечая некоторые спорные ситуации, а 11 % не согласны с данным утверждением. Конкретизируем:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 90 % | 71% | 77% | 75% | ***78%*** | 35% | 50% | ***41%*** | **69%** |
| Нет  | 5 % | 12,5% | 11,5% | - | ***8%*** | 24% | 10% | ***18%*** | **11%** |
| Не уверен  | 5 % | 16,5% | 11,5% | 25% | ***14%*** | 41% | 40% | ***41%*** | **20%** |

Учение должно быть триумфальным шествием по стране знаний. Ученик, добивающийся успехов, пусть даже незначительных, психически и физически развивается быстрее, чем неудачник (*Древняя мудрость гласит: «У победителей раны заживают быстрее»*).

Поэтому выполнение программных требований при существующих различиях в интересах, склонностях, способностях и возможностях учеников решается на основе модернизации учебно-методического комплекса (далее УМК) и использования различных форм дифференцированного обучения. Для этого используется технология уровневой дифференциации на основе обязательных результатов обучения Виктора Васильевича Фирсова, особенность которой выражается в том, что, обучаясь в одном классе, по одной программе и УМК, школьники могут усваивать материал на разных уровнях с учетом *темпа* усвоения материала и степени *самостоятельности* учащихся.

Дополнительного изучения требует ситуация, сложившаяся на старшей ступени, как через анкетирование, так и путем целенаправленного посещения уроков в ходе тематического внутришкольного контроля.

Ответы на вопрос: **«Проявляют ли педагоги МОУ Гимназия демократичность в общении с учащимися?»,** несмотря на достаточно благополучный результат в целом, выявили необходимость планирования ряда последующих мероприятий, включая обсуждение сложившейся ситуации в VIII а и X классах на разных уровнях (с педагогами, учащимися и родителями) с уточнением позиций всех субъектов образовательного процесса относительно данного аспекта взаимодействия.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 82 % | 34% | 73% | 60% | ***62%*** | 24% | 60% | ***37%*** | **56%** |
| Нет  | 9 % | 8% | 8% | 5% | ***8%*** | 29% | 10% | ***22%*** | **11%** |
| Не уверен  | 9 % | 58% | 19% | 35% | ***30%*** | 47% | 30% | ***41%*** | **33%** |

 **«Достаточно ли часто, на твой взгляд, педагоги и учащиеся общаются на личные темы (не связанные с учебой) в неформальной обстановке?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 43 % | 21% | 27% | 25% | ***29%*** | 47% | 60% | ***52%*** | **34%** |
| Нет  | 48 % | 46% | 58% | 45% | ***49%*** | 24% | 10% | ***19%*** | **42%** |
| Не уверен  | 9 % | 33% | 15% | 30% | ***20%*** | 29% | 30% | ***29%*** | **24%** |

Анализ ответов показал, что общение в неформальной обстановке становится характерной черной чертой при взаимодействии со старшеклассниками, а старшие подростки явно испытывают дефицит. Подчеркнем: проблема общения относится к числу важнейших для подростка и старшеклассника сфер жизнедеятельности. Подростковый и юношеский возраст весьма существенны для формирования основных структурных компонентов личности: в этот период идет резкая смена социальных отношений, характера личностных взаимодействий, моральных норм, ценностей и т.д.

Именно здесь закладываются личностные особенности, связанные с ответственностью, рефлексивностью, целостностью Я-концепции, как важные качества зрелой личности (Л.И. Божович, Л.С. Выготский, Е.И. Исаев, Д.И. Фельдштейн, В.Л. Хайкин, Э. Эриксон). От развития коммуникативной сферы в подростковом периоде зависит его дальнейшая социализация и интеграция в современном обществе.

Считая общение подростков со сверстниками и взрослыми важнейшим условием их личностного развития, следует пересмотреть особенности взаимодействия педагогов Гимназии с детьми, т.к. проблемы и неудачи детей в общении могут привести к внутреннему дискомфорту, компенсировать который не могут никакие объективные высокие показатели в других сферах их жизнедеятельности.

Логически связан с предыдущим и вопрос: **«Испытываешь ли ты в стенах Гимназии чувство защищенности и психологический комфорт?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 48 % | 54% | 46% | 25% | ***44%*** | 41% | 50% | ***44%*** | **44%** |
| Нет  | 33 % | 25% | 35% | 45% | ***34%*** | 41% | 40% | ***41%*** | **36%** |
| Не уверен  | 19 % | 21% | 19% | 30% | ***22%*** | 18% | 10% | ***15%*** | **20%** |

Ответы детей констатируют, что необходимо зафиксировать выявленный проблемный аспект и разработать план более детального изучения именно понимания детьми сущности понятий «**чувство защищенности и психологический комфорт»**, т.к. в ходе посещения уроков и внеклассных мероприятий (согласно плана внутришкольного контроля) данный аспект образовательного процесса оценивался значительно благополучнее.

Внешняя оценка со стороны педагогической общественности города и области в ходе проведения открытых мероприятий 2014 года отмечает положительный психологический микроклимат (*эмоционально-психологический настрой коллектива МОУГ, в котором на эмоциональном уровне отражаются личные и деловые взаимоотношения членов педагогического, родительского и детского коллективов, определяемые их ценностными ориентациями, моральными нормами и интересами)*, проявляющийся в работоспособности, психическом и физическом самочувствии как детей, так и педагогов.

Следующий вопрос: **«Входят ли твои учителя в круг авторитетных для тебя людей?»** показал, что даже при возникновении определенного дискомфорта во взаимоотношениях «учитель – ученик», педагогический коллектив МОУГ пользуется уважением со стороны детей:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 62 % | 71% | 73% | 45% | ***64%*** | 59% | 50% | ***56%*** | **62%** |
| Нет  | 14 % | 8% | 8% | 10% | ***10%*** | - | 30% | ***11%*** | **11%** |
| Не уверен  | 24 % | 21% | 19% | 45% | ***26%*** | 41% | 20% | ***36%*** | **37%** |

Дар чувствовать состояние детской души; умение тонко и бережно прикоснуться к личности ребенка, внутренний мир которого нежен и хрупок, мудрости и творческой дерзости; авторитетное руководство и способность к научному анализу, фантазии, воображению... позволяют успешно преодолевать разнообразные трудности, а также с меньшими затратами энергии добиваться больших результатов.

Ответы на вопрос: **«Устаешь ли ты обычно на уроках?»** в целом

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 57 % | 50% | 42% | 60% | ***52%*** | 35% | 70% | ***48%*** | **51%** |
| Нет  | 19 % | 29% | 23% | 20% | ***23%*** | 41% | 20% | ***33%*** | **25%** |
| Не уверен  | 24 % | 21% | 35% | 20% | ***25%*** | 24% | 10% | ***19%*** | **24%** |

достаточно ровные, но трактовать их можно по-разному:

- активная познавательная позиция 51% обучающихся на уроках предполагает большие физические и эмоциональные затраты, и чувство усталости в этом случае естественно и закономерно;

- 24% не смогли определить четко свою собственную позицию в данном вопросе;

- не устает на уроках каждый четвертый ученик МОУГ – это может свидетельствовать либо об умении школьников рационально и логично сочетать режимы активной деятельности и отдыха; либо о пассивом поведении во время учебного процесса.

Возможно, причина усталости детей кроется в том**, что к уровню знаний учащихся в МОУ Гимназия предъявляются слишком высокие требования?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 34 % | 33% | 38% | 40% | ***37%*** | 24% | 10% | ***19%*** | **32%** |
| Нет  | 33 % | 42% | 31% | 45% | ***37%*** | 59% | 80% | ***67%*** | **44%** |
| Не уверен  | 33 % | 25% | 31% | 15% | ***26%*** | 17% | 10% | ***14%*** | **24%** |

Каждый третий ученик ответил положительно, кстати (!?!), мнение старшеклассников, которым в самое ближайшее время предстоит конкурировать с выпускниками других образовательных организаций при поступлении в престижные высшие учебные заведения страны, значительно отличается от мнения учащихся основной школы.

В продолжение выявления причин усталости обучающимся было предложено **оценить объем домашних заданий:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Высокий  | 43 % | 58% | 65% | 50% | ***55%*** | 71% | 50% | ***63%*** | **57%** |
| Достаточный | 57 % | 42% | 31% | 50% | ***44%*** | 29% | 50% | ***37%*** | **42%** |
| Низкий | - | - | 4% | - | ***1%*** | - | - | ***-*** | **1%** |

Данный вопрос вызван желаем определить позицию детей относительно изменения подхода к моделированию домашнего задания, т.к. *истинными достижениями человек может назвать только те результаты, которые получены им самостоятельно*, т.е. без чьей-либо помощи; а мотив достижения может появиться только в связи с постановкой конкретной практической и учебной задачи, для выполнения которой требуется проявление активности самих школьников. Отсюда следует, что в домашних заданиях возрастает процент самостоятельной работы самих школьников.

Одним из приоритетных в образовательном процессе является оптимизация связи обучения и учения школьников. Поэтому ряд вопросов анкеты был ориентирован на данную сферу деятельности.

 **«Реализуются ли в процессе школьных занятий твои собственные учебные интересы?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 67 % | 58% | 62% | 45% | ***58%*** | 41% | 50% | ***45%*** | **55%** |
| Нет  | 14 % | 8% | 19% | 15% | ***15%*** | 18% | 20% | ***18%*** | **15%** |
| Не уверен  | 19 % | 34% | 19% | 40% | ***27%*** | 41% | 30% | ***35%*** | **30%** |

**«Находит ли поддержку и содействие учителей твое желание углубленно изучать интересующие тебя предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 52 % | 75% | 85% | 65% | ***71%*** | 35% | 50% | ***41%*** | **64%** |
| Нет  | 15 % | 12,5% | 11% | 20% | ***10%*** | 24% | 40% | ***29,5%*** | **18%** |
| Не уверен  | 33 % | 12,5% | 4% | 15% | ***13%*** | 41% | 10% | ***29,5%*** | **18%** |

Таким образом, ответы учащихся подтверждают, что учебный план и образовательный процесс МОУ Гимназия направлен на удовлетворение образовательных потребностей граждан, общества и государства, на создание условий для самоопределения и самореализации личности каждого ученика в соответствии с его потребностями и индивидуальными особенностями.

Учащиеся МОУГ имеют достаточный уровень внутренней мотивации и выраженный интерес к познавательной деятельности. Применяя разноуровневую систему заданий и оценку результатов, учителя используют эффективные методы обучения для направления развития личности ребенка через реализацию творческого потенциала к развитию личностных и социальных компетентностей.

Ответы детей на вопрос: **«Имеешь ли ты право голоса при решении вопросов, затрагивающих твои личные интересы?»** весьма красноречиво «говорят» о последовательной реализации в МОУ Гимназия принципов гуманизации образования, о гармонизации и демократизации отношений участников образовательного процесса. Конкретизируем:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 71 % | 83% | 81% | 70% | ***77%*** | 47% | 50% | ***49%*** | **70%** |
| Нет  | 19 % | - | 15% | 5% | ***10%*** | 29% | 40% | ***33%*** | **15%** |
| Не уверен  | 9 % | 17% | 4% | 25% | ***13%*** | 24% | 10% | ***18%*** | **15%** |

В связи с реализацией ***событийного подхода***, предполагающего наличие в жизни Гимназии эмоционально и интеллектуально насыщенных дел (коллективно и индивидуально значимых и привлекательных) и рассматривающего воспитание как совместное бытие взрослых и детей, их взаимодействие и сотрудничество был задан вопрос: **«Имеют ли для тебя большое значение события, происходящие в “школьной жизни”?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 33 % | 50% | 58% | 15% | ***41%*** | 24% | 40% | ***30%*** | **38%** |
| Нет  | 38 % | 33% | 31% | 45% | ***36%*** | 52% | 40% | ***48%*** | **39%** |
| Не уверен  | 29 % | 17% | 11% | 40% | ***23%*** | 24% | 20% | ***22%*** | **23%** |

Анализ полученных результатов свидетельствует, что начальный этап перехода к моделированию воспитательного процесса на основе событийного подхода прошел успешно, но предстоит еще значительный объем работы по совершенствованию применяемых технологий в практике конкретно каждого классного руководителя (на что нацелен и план работы зам. директора МОУГ по воспитательной работе с классными руководителями).

**«Насколько ты уверен, что после окончания МОУГ сможешь поступить в ВУЗ?»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 71 % | 79% | 77% | 55% | ***72%*** | 73% | 90% | ***85%*** | **75%** |
| Нет  | 5 % | - | - | - | ***1%*** | - | - | ***-*** | **1%** |
| Не уверен  | 24 % | 21% | 23% | 45% | ***27%*** | 17% | 10% | ***15%*** | **24%** |

По результатам анализа данных, полученных в ходе промежуточной и итоговой аттестации обучающихся МОУ Гимназия трех последних лет можно сделать следующие выводы:

1. Уровень образованности выпускников основной и средней ступени можно считать достаточно высоким: заложен фундамент образовательной подготовки, необходимый для дальнейшего саморазвития и самореализации учащихся.
2. Экзамены показали, что в МОУГ созданы достаточные условия для индивидуализации образования.
3. Выпускники МОУГ
	* обладают хорошей эрудицией, сформированными на достаточном и достаточно высоком уровнях предметными и метапредметными действиями;
	* проявляют достаточно высокую активность в познавательно-рефлексивной и творческой деятельности;
	* достигли достаточного уровня личностной и социальной компетентности, рассматриваемой в единстве комплекса составляющих.
4. Были созданы условия профилизации учащихся с целью подготовки их к продолжению образования в профильных ВУЗах и СПУЗах.

 5 Независимо от внешних требований, без каких бы то ни было побуждений извне выпускники демонстрируют неистощимую, достаточно устойчивую познавательную активность и творческое отношение к жизнедеятельности, реализуя свои творческие способности. Около 86% выпускников активно участвовали в фестивалях, конкурсах, олимпиадах, научно-практических конференциях и т.п. (от городского до международного).

По разным причинам треть учащихся МОУГ **пользуются услугами репетиторов:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Да  | 9 % | 17% | 38% | 70% | ***33%*** | 47% | 70% | ***55%*** | **38%** |
| Нет  | 91 % | 83% | 62% | 30% | ***67%*** | 47% | 30% | ***41%*** | **61%** |
| Иногда  | - | - | - | - | ***-*** | 6% | - | ***4%*** | **1%** |

В заключение опроса, школьникам предложено оценить

- **уровень знаний, которые они получают в МОУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Высокий  | 43 % | 48% | 44% | 30% | ***41%*** | 24% | 20% | ***22%*** | **36%** |
| Достаточный | 52 % | 52% | 52% | 65% | ***56%*** | 76% | 80% | ***78%*** | **61%** |
| Низкий | 5 % | - | 4% | 5% | ***3%*** | - | - | ***-*** | **3%** |

Больше половины учащихся (61%) оценили уровень получаемых знаний в МОУГ как достаточный, 36% - как высокий. Такая оценка не случайна, она подтверждается результатами ЕГЭ, ОГЭ; результатами участия гимназистов в творческих конкурсах и олимпиадах разного уровня (от городского до международного), результатами конкурсов портфолио, уровнем организации проектной и исследовательской деятельности. Необходимо обсудить на педагогическом совете факт оценки 3% школьников уровня знаний как низкий, а также возможность повышения требований и уровня сложности учебного материала в старших классах, учитывая их готовность и выраженное желание к пересмотру уровня осваиваемых знаний, навыков и общеучебных умений и действий.

**- качество образования в МОУ Гимназия**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Классы | VII | VIII а | VIII б | IX | ***Основная школа*** | X | XI | ***Средняя школа*** | **МОУГ в целом** |
| Высокий  | 52 % | 58% | 65% | 40% | ***55%*** | 30% | 30% | ***29%*** | **49%** |
| Достаточный | 43 % | 42% | 31% | 55% | ***42%*** | 65% | 70% | ***67%*** | **47%** |
| Низкий | 5 % | - | 4% | 5% | ***3%*** | 5% | - | ***3%*** | **4%** |

Мнения обучающихся разделились практически ровно: почти половина (47%) опрошенных оценили качество образования в МОУГ как достаточное, и чуть больше – 49% как высокое. Данная высокая оценка

**Выводы по результатам анкетирования школьников:**

1. Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей является одной из главных задач менеджмента качества, оно необходимо для корректировки действий в образовательных процессах МОУГ и внесения изменений в управление организацией, образовательные программы и технологии обучения.
2. Исследование, целью которого является оценка школьниками качества преподавания, - важный инструмент повышения качества образования в МОУГ. Таким образом, метод анкетирования, представляющий собой способ обратной связи между МОУГ и школьником-потребителем, является одной из эффективных мер оценки качества образовательного процесса, помогает выявлять и проводить корректирующие действия для улучшения качества подготовки обучающихся.
3. Анализ данных, полученных в ходе исследования, позволил выявить некоторые несоответствия планируемых и реально полученных результатов, а также определить задачи и конкретные мероприятия по совершенствованию образовательного процесса с целью повышения качества образования в МОУГ.

***Приложение № 1***

**Анализ удовлетворенности образовательными услугами МОУ Гимназия со стороны учащихся**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  Утверждение  | Да  | Нет  | Не уверен |
| 1 | Устаешь ли ты обычно на уроках?  |  |  |  |
| 2 | Испытываешь ли ты в стенах Гимназии чувство защищенности и психологический комфорт? |  |  |  |
| 3 | Доволен ли ты, что являешься учеником именно Гимназии? |  |  |  |
| 4 | Имеешь ли ты возможность участвовать в управлении Гимназией, вносить предложения по улучшению образовательного процесса? |  |  |  |
| 5 | Умеют ли педагоги МОУ Гимназия заинтересовать учащихся на уроках? |  |  |  |
| 6 | Имеют ли место во взаимоотношениях педагогов и учеников МОУГ искренность, дружелюбие, взаимное уважение? |  |  |  |
| 7 | Входят ли твои учителя в круг авторитетных для тебя людей? |  |  |  |
| 8 | Проявляют ли педагоги МОУ Гимназия демократичность в общении с учащимися? |  |  |  |
| 9 | Реализуются ли в процессе школьных занятий твои собственные учебные интересы?  |  |  |  |
| 10 | Пользуешься ли ты услугами репетиторов? |  |  |  |
| 11 | Считаешь ли ты, что к уровню знаний учащихся в МОУ Гимназия предъявляются слишком высокие требования? |  |  |  |
| 12 | Достаточно ли часто, на твой взгляд, педагоги и учащиеся общаются на личные темы (не связанные с учебой) в неформальной обстановке? |  |  |  |
| 13 | Имеют ли для тебя большое значение события, происходящие в “школьной жизни”? |  |  |  |
| 14 | Имеешь ли ты право голоса при решении вопросов, затрагивающих твои личные интересы? |  |  |  |
| 15 | Находит ли поддержку и содействие учителей твое желание углубленно изучать интересующие тебя предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)? |  |  |  |
| 16 | Насколько ты уверен, что после окончания МОУГ сможешь поступить в ВУЗ? |  |  |  |
|  |
| № | Утверждение  | Высокий  | Достаточный  | Низкий  |
| 1 | Оцени уровень знаний, которые ты получаешь в МОУГимназия. |  |  |  |
| 2 | Оцени качество образования в МОУ Гимназия. |  |  |  |
| 3 | Оцени объем домашних заданий. |  |  |  |