

**Мониторинг оценки качества образовательной деятельности  
КГБУДО «Камчатский центр развития творчества детей и юношества  
«Рассветы Камчатки» (2018/2019 учебный год)**

В течение 2018 – 2019 учебного года проводилось исследование по изучению степени удовлетворенности родителей и обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг КГБУДО «Камчатский центр развития творчества детей и юношества «Рассветы Камчатки» (далее Центр).

Цель исследования – оценка состояния удовлетворенности респондентов деятельностью Центра. Для реализации цели был использован метод исследования – анкетирование. Источниками информации стали результаты анкетного опроса. Анкетирование проходило для всех анонимно. Анкету можно было заполнить на сайте Центра, пройдя по ссылке <https://rassvety-kamchatki.ru/oprosy/>. Полный текст анкеты приведен в Приложении №1.

Для достижения цели были поставлены задачи:

- распространение анкеты среди получателей образовательных услуг;
- сбор и обработка полученной информации;
- анализ информации о состоянии качества образовательных услуг по каждому вопросу. Объект исследования – образовательная деятельность Центра. Предмет исследования – качество образовательных услуг Центра.

Сроки проведения исследования:

- 01.10.2018 – 30.04.2019 гг. (анкетирование респондентов);
- 06.05.2019 - 27.05.2019 гг. (обработка и анализ полученных анкетных данных).

Данное исследование проводилось в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Государственной программой Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 - 2020 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 792-р;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 14 июня 2013 г. N 462 г. «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 5 декабря 2014 г. N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

В исследовании принимали участие родители детей, посещающих творческие объединения Центра 526 человек и обучающиеся Центра - 111 человек, всего 637 респондента (рис. 1).



Рис. 1

Основными условиями, обеспечивающие качественное образование мы относим не только кадровые, финансовые, материально-технические и информационные условия, но и психолого-педагогические условия, связанные с построением современных моделей учебного (образовательного) процесса. Для родителя важен момент психологического комфорта своего ребенка и это во многом зависит не только от педагогов Центра, но и от каждого сотрудника.

Респондентам был предложен вопрос: «Как бы в целом вы оценили доброжелательность и вежливость работников организации?». По результатам исследования показало, что опрошенные удовлетворены качеством работы Центра и оцениваются респондентами высоко – 94,34% (рис. 2)

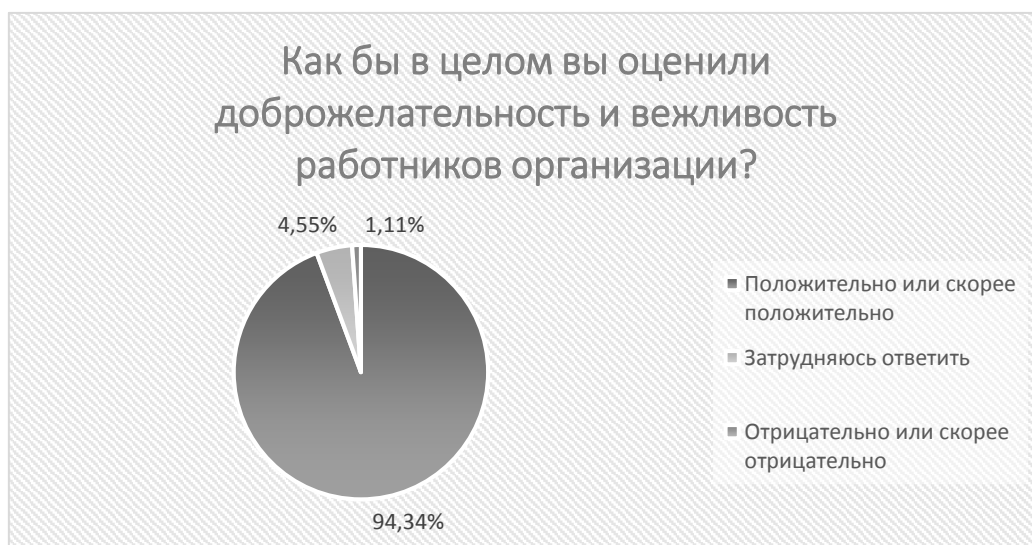


Рис. 2

Какова компетентность работников в Центра можно увидеть на диаграмме (рис. 3). Как мы видим, большинство отвечающих (91,2%) удовлетворены уровнем компетентности работников организации.

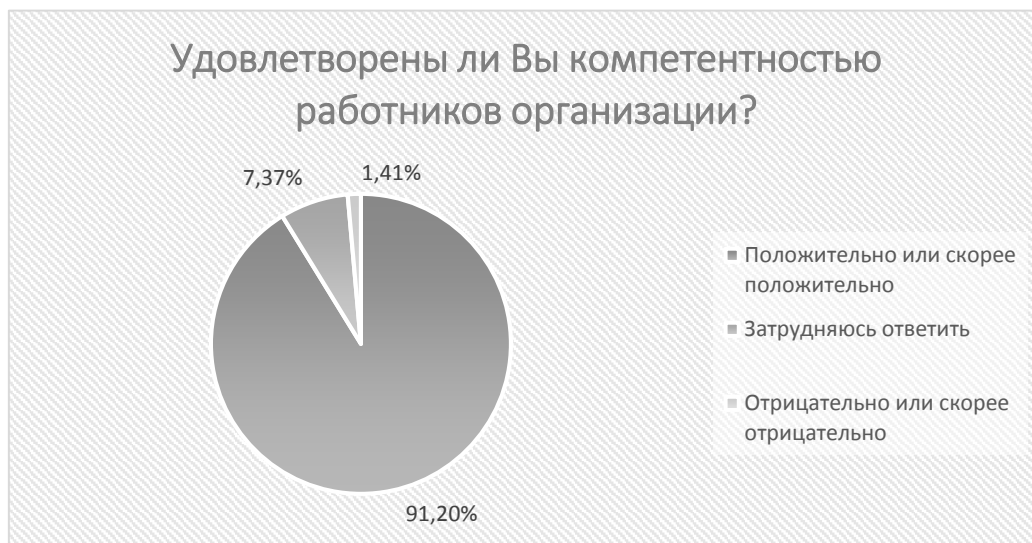


Рис. 3

На вопрос «Удовлетворены ли Вы учебно-материальной базой учреждения?» родители и обучающиеся, участвовавшие в анкетировании, дали следующие ответы (рис.4).

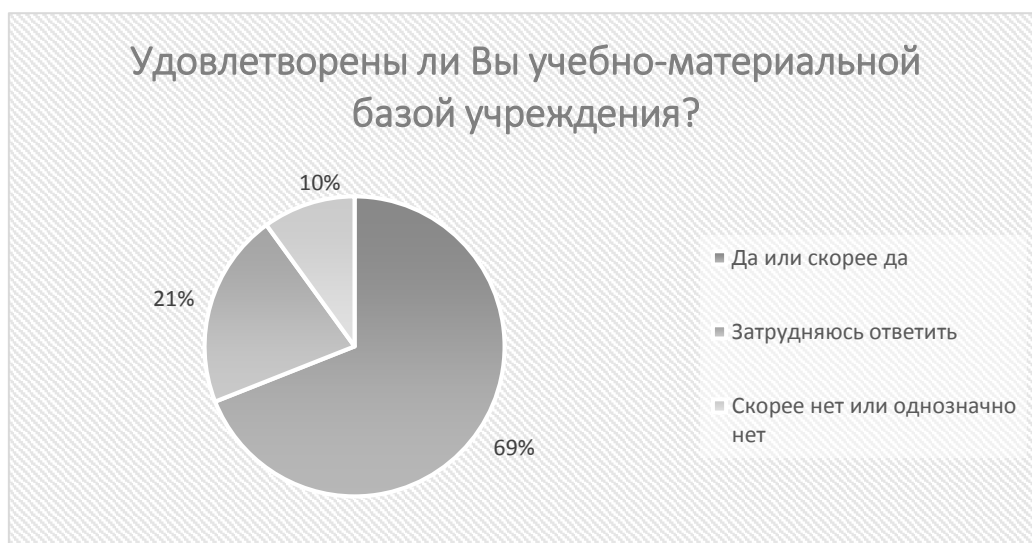


Рис. 4

Из диаграммы видно, что вполне удовлетворены учебно-материальной базой 69%. А вот 21% - затруднились ответить, и это, скорее всего, связано с тем, что родители не всегда знают о специфике учебно-материальной базы той или иной образовательной (общеразвивающей) программы.

Один из главных вопросов данного опроса - удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг. Исходя из результатов

анкетирования видно, что 93,42% респондентов качеством образования довольны (рис.5).



Рис. 5

На вопрос «Готовы ли вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?» можно увидеть, что 9 человек из 10 готовы рекомендовать занятия в Центре близким, знакомым и друзьям (рис. 6).

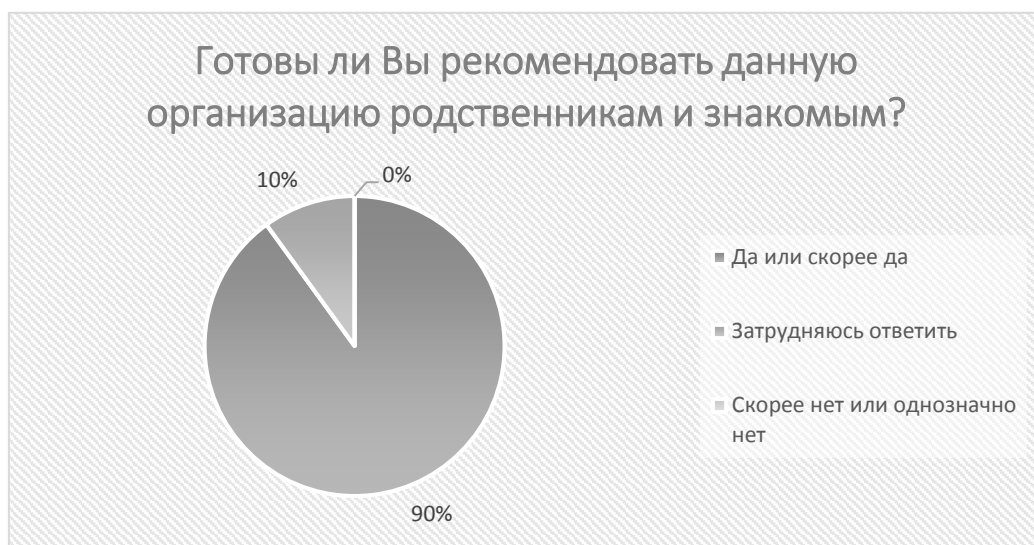


Рис. 6

## Вывод

Анкетирование несет аналитико-оценочные функции. Анализ и оценка дают возможность объективно и разносторонне оценить качество образовательного процесса, выявить проблемы и внести необходимые коррективы в содержание образования, предоставление образовательных услуг в соответствии с показателями, характеризующими общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации в целом, своевременно отреагировать на негативную ситуацию. Результаты анкетирования имеют большое значение для оценки эффективности образовательной деятельности Центра. Они дают возможность дальнейшего перспективного планирования, проектирования и реализации Программы развития.

Среди всех показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности, касающихся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации, самым наименьшим является процент удовлетворенности получателей образовательных услуг материально-техническим обеспечением, причем данная тенденция прослеживается как среди респондентов взрослой аудитории, так и среди обучающихся и составляет в среднем 69%. В связи с этим администрация учреждения будет прилагать дальнейшие усилия для развития и укрепления материально-технической базы.

Так же анализ анкет позволяет отметить высокую степень удовлетворенности качеством образовательных услуг со стороны участников образовательного процесса.

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод - КГБУДО «Камчатский центр развития творчества детей и юношества «Рассветы Камчатки» стоит на пути инновационных преобразований, позволяющих адекватно отвечать требованиям социальной среды, потребностям современных детей и молодежи, их родителей, запросам педагогов.

1. Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации? \*

- Положительно или скорее положительно
- Затрудняюсь ответить
- Отрицательно или скорее отрицательно

2. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации? \*

- Да или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации? \*

- Да или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

4. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг? \*

- Да или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

5. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым? \*

- Да или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

6. Кем Вы являетесь по отношению к данной организации? \*

- Родитель (законный представитель) учащегося
- Учащийся