

Пояснительная записка

В соответствии с Законом об образовании (от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации») родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) являются участниками образовательных отношений наряду с обучающимися, педагогическими работниками и их представителями, организациями, осуществляющими образовательную деятельность (статья 2, п. 31); В законе подчеркивается, что демократичный характер управления образованием невозможен без обеспечения прав ... родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на участие в управлении образовательными организациями, в частности в процессе проектирования и реализации основной образовательной программы (статья 3 п. 10).

Основные положения закона в отношении взаимодействия семьи и образовательной организации конкретизированы в Федеральном государственном образовательном стандарте дошкольного образования (ФГОС ДО – приказ Минобрнауки РФ № 1155 от 17.10.2013). В вопросах взаимодействия дошкольной организации с семьей Стандарт пропагандирует «личностно-развивающий и гуманистический характер взаимодействия родителей, педагогических работников и детей», «обеспечение психолого-педагогической поддержки семьи и повышения компетентности родителей в вопросах развития и образования, охраны и укрепления здоровья детей». Поэтому от современной дошкольной образовательной организации требуется приложить усилия для успешного решения обозначенной задачи. Это предполагает разработку особой программы мониторинга удовлетворенности родителей качеством реализации ООП ДО.

Первичный анализ теоретических исследований позволяет говорить, что в последние годы появляются работы, посвященные проблемам родительства, взаимодействия и сотрудничества образовательных организаций и семьи. В связи с тем, что родители являются первыми педагогами своих детей, эффективность их деятельности зависит от уровня педагогической культуры, педагогического просвещения, педагогической образованности и компетентности (И.В. Гребенников, Н.А. Стародубцева, Н.Ш. Тюрина и И.А. Хоменко и др.).

Анализ массовой практики показывает, что данная проблема становится весьма актуальной для педагогов современной дошкольной организации. Изменение требований к проектированию образовательного процесса, где родитель становится активным участником образовательных отношений и субъектом образовательной деятельности (ФГОС ДО) позволяет воспитателям акцентировать внимание на поиске новых

эффективных способов включения родителей в процесс реализации образовательной программы. Это возможно сделать в том случае, если Дошкольная организация регулярно реализует программу мониторинга, позволяющую отслеживать степень удовлетворенности родителей качеством реализации Программы.

Среди многих преимуществ измерения удовлетворенности потребителей выделяется одно наиболее полезное, которое заключается в том, что показатель удовлетворенности потребителей позволяет руководителям дошкольных организаций сделать представление о разрыве между текущей эффективностью оказания образовательных услуг и ожиданиями клиента. Это дает начало запуску действий по улучшению эффективности работы с клиентами.

Для определения удовлетворенности потребителей используются различные показатели. В значительной степени они являются индивидуальными для каждой организации. Причем одна часть показателей может быть определена самой дошкольной организацией на основании особенностей и характеристик образовательных услуг, другая часть показателей формируется на основании видения этой услуги потребителями.

Данные для формирования и оценки этих показателей получают, правило, на основе обратной связи от потребителя. При этом используется вся информация, получаемая в процессе общения с потребителем, в том числе когда он обращается с рекламациями, претензиями или жалобами.

Для расширения объема такой информации проводятся специальные мероприятия, например, опросы, экскурсии, создаются информационные и консультационные центры и т.д.

Таким образом, проведение опросов потребителей имеет ключевое значение при определении уровня удовлетворенности. Опрос, проводимый собственными силами, бывает, как правило, связан с конкретным видом образовательной услуги для родителя.

Показателями удовлетворенности родителей являются:

- Количество жалоб на одного потребителя образовательных услуг или на общее число потребителей;
- Соотношение числа положительных отзывов родителей на единицу времени
- Доступность педагогов и персонала ДОО для родителей
- Время, затраченное на обработку родительского запроса
- Оценка удовлетворенности потребителя, полученная по результатам опроса семьи

Для выявления степени удовлетворенности родителей можно использовать различные методы сбора информации: анкетирование родителей, интервьюирование и опросы.

Предлагаем следующий пакет диагностического инструментария для решения поставленной мониторинговой задачи.

Анкетирование родителей ДОО:

1. Анкета «Отношение родителей к детскому саду» Авторы: Е.Е. Алексеева, Е.Е. Лукина (**Приложение 1**).

Цель: определение отношения родителей к детскому саду и выявление наличия тревожности у родителей по поводу вынужденного расставания с ребенком и оценка взаимоотношений педагогов и детей с точки зрения родителей. В рамках анализа анкетных данных планировалось выявить уровень готовности родителей к сотрудничеству с детским садом.

2. Анкета на определение степени готовности родителей к участию в образовательном процессе (**Приложение 2**). По результатам анкетирования планировалось выявить уровень мотивации родителей к сотрудничеству с детским садом.

**Анкета «Отношение родителей к детскому саду»**

(Авторы: Е.Е. Алексеева, Е.Е. Лукина)

Уважаемые родители!

Просим вас принять участие в оценке работы детского сада. Ознакомившись с суждениями, отметьте в прилагаемом бланке нужный вариант.

1. Как вы считаете, наш детский сад :
  - A. Пользуется авторитетом в микрорайоне;
  - B. Не пользуется авторитетом;
  - C. О Нем вообще ничего не говорят;
  - D. Затрудняюсь ответить;
2. Ваш ребёнок ходит в детский сад?
  - A. С удовольствием,
  - B. Через силу,
  - C. Со слезами,
  - D. Чаще с удовольствием,
3. Устраивает ли вас работа педагогов с детьми в группе:
  - A. Устраивает полностью,
  - B. Устраивает частично,
  - C. Не устраивает,
4. Довольны ли вы отношениями, сложившимися в данный момент у вашего ребёнка с педагогами;
  - A. Очень доволен,
  - B. Доволен
5. Довольны ли вы вашими отношениями с педагогами;
  - A. Очень доволен,
  - B. Доволен,
  - C. Не совсем доволен,
  - D. Недоволен,
6. Считаете ли вы, что оценка знаний, поступков и поведения вашего ребёнка педагогом объективна и справедлива:
  - A. Да, это так,
  - B. Пожалуй да,
  - C. Пожалуй нет,
  - D. Нет, воспитатель часто бывает несправедлив к моему ребёнку.
7. Бывало ли так, что вам хотелось поговорить с педагогом о проблемах, связанных с ребёнком, но это почему-то не получалось:

- A. Нет, всегда могу спокойно обратиться к педагогу,  
B. Нет, мне достаточно родительских собраний,  
C. Да, было один или два раза,  
D. Да
8. Чувствуете ли вы себя помощником педагогов в деле воспитания вашего ребёнка:  
A. Безусловно да,  
B. Пожалуй, да,  
C. Пожалуй, нет,  
D. Безусловно, нет.
9. Чувствуете ли вы педагогов своими помощниками в деле воспитания вашего ребёнка:  
A. Безусловно, да,  
B. Пожалуй, да,  
C. Пожалуй нет,  
D. Безусловно, нет,
10. Охотно ли вы, идёте в детский сад на родительские собрания:  
A. Да, охотно,  
B. Не всегда охотно,  
C. Всегда охотно,  
D. Стараюсь избегать посещения родительских собраний.
11. Считаете ли вы, что в детском саду дети:  
A. Получают интересные знания и навыки культурного поведения,  
B. Получают, но недостаточно,  
C. Не получают ничего нового,
12. Ваша осведомлённость о работе детского сада :  
A. Полная,  
B. Частичная,  
C. Вообще не имею информацию,
13. Информацию о детском саду вы получаете:  
A. Из наглядной агитации детского сада  
B. Со слов других родителей,  
C. От педагогов, D. На собраниях,  
E. Не получаю,
14. Спокойно ли вы ходите на работу:  
A. Да,  
B. Нет,  
C. Когда как,
15. Хотели ли вы, чтобы в детском саду :  
A. Изменилась материальная база,  
B. Повысилась этика быта,  
C. Изменилось отношение к детям,  
D. Изменилось отношение к родителям,  
E. Повысилась качество учебно- воспитательная работа,  
F. Изменилась работа с родителями,  
G. Чаще устраивались встречи с медицинским персоналом,  
H. Хотели бы больше знать о своём ребёнке, его трудностях, успехах

**Благодарим за ответы!**

**Анкета на определение степени готовности родителей к участию в образовательном процессе.**

Уважаемые родители! Просим Вас ответить на вопросы для планирования более результативной работы.

Фамилия, имя ребенка (если хотите указать) \_\_\_\_\_

Отметить кружком номера высказываний, с которыми Вы согласны.

1. Если специалист пригласит на индивидуальную беседу, я обязательно приду.
2. Если возникнут вопросы к специалисту, я обязательно их задам.
3. Если меня попросят выступить с небольшим сообщением на семинаре для родителей, я соглашусь.
4. Если меня попросят выступить перед детьми и рассказать о своей профессии или хобби, я соглашусь.
5. Я всегда выполняю со своим ребенком рекомендации специалиста.
6. Если мой ребенок заболел, я все равно в конце недели возьму папку с рекомендациями от специалиста.
7. Если мне предложат сделать совместную с ребенком поделку для конкурса, я соглашусь.
8. Если специалист предложит помимо индивидуальных консультаций задавать свои вопросы (в конверт для вопросов в папке), я активно соглашусь на это нововведение.
9. Я всегда посещаю родительские собрания.
10. Я готов принимать участие в мероприятиях для родителей помимо родительских собраний.
11. Я по своей инициативе покупаю книги и игры, направленные на развитие ребенка.

Спасибо за ответы!

Оценка результатов:

Высокий уровень мотивации к сотрудничеству – 8 – 12 баллов

Средний уровень мотивации к сотрудничеству – 7 – 10 баллов

Низкий уровень мотивации к сотрудничеству – 0 – 5 баллов

**Анкеты для выявления удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг**

Уважаемые родители!

Перед Вами анкета, которую сотрудники дошкольного образовательного учреждения используют для получения информации о Вашей удовлетворенности их работой. Это информация о том, насколько благополучен и насколько хорошо развивается Ваш ребенок в детском саду. Ваше мнение необходимо для того, чтобы сотрудники детского сада смогли внести в свою работу соответствующие изменения, улучшить ее. Вы можете подписать анкету (в специальной графе в конце анкеты), либо оставить ее анонимной. Просим Вас помочь педагогическому коллективу ДОО улучшить свою работу.

Заранее благодарим Вас за искренние ответы.

Пожалуйста, отметьте Ваш выбор: Полностью согласен Скорее согласен Скорее не согласен Полностью не согласен Затрудняюсь ответить

1. Моему ребенку нравится ходить в детский сад
2. Работа воспитателей и сотрудников детского сада достаточна, чтобы мой ребенок хорошо развивался и был благополучен
3. В детском саду учитывают интересы и точку зрения моего ребенка
4. Мой ребенок хорошо ухожен, за ним
5. Я знаю, что мой ребенок в безопасности в детском саду
6. Меня устраивает управление детским садом

7. Меня устраивает материально- техническое обеспечение детского сада
8. Меня устраивает питание в детском саду
9. Меня устраивает подготовка к школе, осуществляемая в детском саду
10. Сотрудники детского сада учитывают мнение родителей в своей работе