

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента в образовании

**Проблемы измерения удовлетворенности родителей качеством услуг  
образовательной организации на примере МОУ-Лицей №2 г. Саратов**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса, 331 группы

направления 38.04.02 «Менеджмент»

Института дополнительного профессионального образования

**Сапрыкиной Юлии Вячеславовны**

Научный руководитель

профессор кафедры менеджмента

в образовании ИДПО СГУ,

д.т.н., \_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2022г. / И.В. Вешнева/

Зав.кафедрой

д.эк. н., профессор \_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2022г. / Н.В. Митяева/

Саратов 2022

**Введение.** Удовлетворенность родителей качеством услуг образовательной организации является одной из актуальных проблем на сегодняшний день. Актуальность представленного исследования обусловлена изменениями образовательных стандартов и внедрением различных приоритетных направлений, направленных на повышение качества образования в целом и уровня удовлетворенности родительской общественности в частности. При этом такая организация системы образования, которая удовлетворяла бы ожиданиям одной из основных категорий заказчиков на образовательные услуги, а именно – родительской общественности, является одной из приоритетных задач системы образования. В связи с тем, что именно родители зачастую наиболее остро реагируют на изменения в системе образования, мнения именно этой категории участников образовательного процесса являются тем показателем, на который в первую очередь должна ориентироваться региональная система образования.

Удовлетворенность родительской общественности системой школьного образования является субъективной категорией оценки и не может быть измерена объективными статистическими показателями, рамками показателей мониторингов.

Для того чтобы определить уровень качества образования необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объемную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей, связанных с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. В соответствии с таким пониманием

качества образования был проведен внутренний мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг в МОУ-Лицей №2 г. Саратов.

Анализ, исследование и измерение не только формы и результата получения, передачи и накопления информации, но и управление качеством образовательных услуг, которое включает в себя цели, принципы, содержание и методы диагностики изучаемого материала за счет мониторинга удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации является проблемой магистерской работы.

Целью данного исследования является выявление проблем за счет измерения удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации для повышения эффективности управленческой деятельности по обеспечению предоставления качественных образовательных услуг.

Основными задачами являются:

— Анализ литературы: «Мониторинг развития системы образования», «Качество образования: основные направления исследований», «Управление качеством образовательного процесса», «закон Парето»;

— Проанализировать образовательную организацию МОУ-Лицей №2 города Саратова;

— Определение уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в МОУ-Лицей №2;

— Анализ результатов мониторинга образовательных услуг;

— Разработка мероприятий по устранению проблемных зон, выявленных в ходе проведенного мониторинга;

— Внедрение выработанных управленческих решений в процесс обучения по результатам проведенного мониторинга.

**Методы исследования:**

— Теоретические. Изучение литературы, материалов, для подготовки к эксперименту.

— Эмпирические. Проведение эксперимента и выработка управленческих решений.

### **Опытно–экспериментальная база исследования:**

МОУ-Лицей №2 муниципальное образовательное учреждение. В эксперименты приняли родители учащихся 8-11 классов.

Практическая реализация подходов и методов, разработанных для управления качеством образовательных услуг, которое включает в себя цели, принципы, содержание и методы диагностики изучаемого материала за счет мониторинга удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации и эксперименты в МОУ-Лицей№2 проводились в 2020-2021 гг.

### **Научная новизна исследования:**

Определен структурно-содержательный состав мониторинга управленческой деятельности Образовательной организации, модифицированный и проработанный для МОУ-Лицей№2. Разработана система мониторинга для выявления проблемных зон образовательного учреждения, МОУ-Лицей№2. Выработаны и внедрены в учебный процесс управленческие решения для удовлетворения потребностей потребителей (родителей, учащихся) образовательного учреждения МОУ-Лицей№2.

**Структура работы:** титульный лист; введение; три главы («Качество услуг образовательной организации на примере измерения удовлетворенности родителей МОУ-Лицей№2»; «Анализ образовательной организации МОУ-Лицей №2 города Саратова»; «Эмпирическое исследование по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации на примере МОУ-Лицей №2 г. Саратов»); заключение, список использованных источников, 1 приложение.

**Основное содержание работы.** Первая глава «Качество услуг образовательной организации на примере измерения удовлетворенности

родителей МОУ-Лицей№2» посвящена решению первой поставленной задаче

магистерской работы.

Проблема эффективности образовательного процесса, является проблемой многих развитых стран. На сегодняшний день стоит задача повысить уровень удовлетворенности качества образования. Применяются многие методики, которые способствуют повышению интереса у учащихся к получению знаний.

Качество образования понятие многоплановое, его можно характеризовать как:

- Соответствие целей и результатов общего образования современным социальным требованиям, которые связаны с переходом к открытому демократическому обществу с рыночной экономики;
- Принятие людьми самостоятельные и осознанных решений на основе освоения социального опыта, умений жить в условиях трудовой и социальной мобильности;
- Соответствие содержания образования его целям и познавательным возможностям все учащихся;
- Повышение уровня доступности и востребованности школьного образования;
- Развитие навыков, которые необходимы для приобретения знаний в течении всей жизни и информационной грамотности;
- Соответствие условий образовательной деятельности требованиям сохранения здоровья учащихся;
  - Обеспечение психологического комфорта всех участников образовательного процесса.

В настоящее время, образование является главным ресурсом для человека в обществе, его профессиональные качества, благосостояние и прочее. Для того чтобы принять верные управленческие решения для

повышения качества образования необходимо иметь понимание о результатах качества образования на данный момент времени, и понимать какие результаты необходимо получить. Одним из методов оценки качества является мониторинг. Важно организовать эффективную систему мониторинга, которая поможет выявить и вовремя отреагировать на проблемы в образовании.

Для того чтобы принимать правильные управленческие решения для повышения качества образования, нужно иметь представление о результатах качества в настоящий момент времени и понимать, каких результатов необходимо добиться. Мониторинг является одним из главных методов оценки качества. Важно организовать действенную систему мониторинга, которая может выявить, а также вовремя отреагировать на проблемную зону в образовательном процессе.

Мониторинг в образовании – «это система отбора, обработки, хранения и распространения информации об образовательной системе или отдельных ее элементах, ориентированных на информационное обеспечение правления, которая позволяет судить о состоянии объекта в любой момент времени и может обеспечить прогноз его развития». Мониторинг служит как процесс выявления информации, состоянием обучения для результативного подбора образовательных задач, средств для их выполнения, кроме того, как система мероприятий для контроля и диагностики уровня усвоения учебного материала в динамике. Чтобы грамотно принимать управленческие решения нужно грамотно организовать мониторинг. Для начала необходимо определить и выбрать правильную концепцию мониторинга, для выявления проблемных зон.

Шесть основных функций мониторинга:

1) Информационная функция – сбор данных о процессе и производительности образовательного процесса.

2) Аналитико-оценочная функция подразумевает анализ и оценку собранной информации, что дает возможность раскрыть причинно-

следственные связи, которые отражают состояние и развитие образовательной системы.

3) Стимулирующе-мотивационная функция – с помощью собранной информации происходит воздействие на сознание и чувства участников образовательного процесса.

4) Контролирующая функция – отслеживание за образовательными результатами и сравнение их с исходными, а также контроль за выполнением задуманных событий.

5) Прогностическая функция – вероятность воплотить общую картину развития и результаты мониторинга в перспективе, также на основании анализа разработать проект по преобразованию педагогического процесса.

6) Корректирующая функция – корректировка обнаруженных ошибок, разработка рекомендаций [32, с. 229].

Все вышеперечисленные функции объединены между собой и определяют этапы произведения мониторингового исследования. Игнорирование одной из функций мониторинга может привести к спаду эффективности управленческих решений.

Результаты правильно выполненного мониторинга помогают получить достаточно точную и объективную информацию о итогах образовательного процесса в динамике, проследить проблемные зоны, сильные и слабые качества педагогов и др. Сделав выводы по полученной информации, можно увидеть полную картину преобразования образовательного процесса в динамике. Полагаясь на эти результаты производятся поправки образовательного процесса, принимаются управленческие решения, разрабатываются планы развития образовательного учреждения. Все это способствует повышению качества образования.

Для достижения максимального результата по повышению качества образования, в данной работе был рассмотрен закон Парето.

Закон Парето утверждает, что непропорциональность Выражения "80/20" является более точной и хорошо описывает данную диспропорцию:

20% вложенных средств ответственны за 80% отдачи; 80% следствий проистекают из 20% причин, 20% усилий дают 80% результатов.

Сейчас многие родители предлагают пересмотреть школьную учебную программу и сократить предметы в школе до 20%, тем самым дать выпускникам полностью погрузить в те предметы, которые в дальнейшем им пригодятся для поступления. Система образования считает это неверным утверждением, так как уровень школьного образования ухудшится в разы. Многие не согласны с этим, но это не значит, что данная теория является ошибочной. Для введения данной программы, необходимо проводить исследования, мониторинги, для выявления данных, уточнения какие школьные знания пригодятся выпускникам в дальнейшей жизни.

Система школьного образования должна продумать механизмы, позволяющие решать проблемы, возникшие из принципа 20/80. Например, в конце года проводить экзамены в письменном виде по ключевым предметам, которые включали бы в себя жесткие ограничения по времени и строгости проведения экзамена.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что принцип Парето, является полезным во многих сферах, как экономике, так и в менеджменте, и в маркетинге. Суть принципа Парето базируется на неизбежности дисбаланса. Нельзя приложить максимум усилий, ожидая аналогичной отдачи. Наша жизнь развивается нелинейно, и с помощью меньших усилий можно получить большую прибыль.

Во второй главе «Анализ образовательной организации МОУ-Лицей №2 города Саратова» был проведен анализ образовательной организации и показана Структура и общая характеристика образовательной деятельности МОУ Лицей №2.

Структура ОУ МОУ-Лицей№2: директор, педагогический совет, управляющий совет, учредитель образовательной организации МОУ Лицей №2.

В третьей главе «Эмпирическое исследование по организации мониторинга удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации на примере МОУ-Лицей №2 г. Саратов» была установлена проблема удовлетворенности родителей качеством образования, проведена диагностика (эксперимент) работы по организации мониторинга для выявления удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, выработаны и внедрены управленческие решения по результатам проведенного мониторинга, а также проведен анализ достигнутых результатов.

На первом этапе работы была установлена проблема оценки качества образовательного процесса, были обозначены цели, задачи, определен метод сбора информации, обозначены критерии и показатели исследования удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг через мониторинг.

Цель мониторинга – выявить проблемы для повышения эффективности управленческой деятельности по обеспечению предоставления качественных образовательных услуг.

В ходе экспериментального опыта по измерению удовлетворенности образовательными услугами было решено провести оценку качества образования через мониторинг. Для проведения мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг была выбрана форма анкетирования. В которой приняли участие 48 человек, что составляет 8.9% от общего количества респондентов. Сроки проведения мониторинга 2020-2021 учебный год.

По результат проведенного мониторинга, были предложены следующие рекомендации и выработаны управленческие решения, которые благоприятно влияют на процесс обучения.

1. Поддержание благоприятного климата взаимодействия между всеми субъектами образовательного процесса.

2. Чаще включать родителей в школьную жизнь, с помощью совместных мероприятий.
3. Поддерживать результаты образовательного процесса.
4. Увеличить числа родительских собраний, открытых уроков, посвященных различным вопросам образования и воспитания.
5. Организовать, по возможности, концертную и конкурсную деятельность с возможностью выступления всех участников образовательного процесса (дистанционно).

Разработаны мероприятия для повышения удовлетворенности родители качеством образования на основе Закона Парето. Так как закон Парето основан на принципе 20 на 80, то с помощью данной теории можно внедрить управленческие решения в виде проведенных мероприятий, чтобы улучшить качество образования и удовлетворить заказчиков образовательного процесса.

1. Мероприятие в виде игры по технологии «Мировое кафе»;
2. Мероприятие экскурсия на работу к отцу пожарную часть №4;
3. Мероприятие ролевая деловая игра «Судебное заседание»;
4. Мероприятие «Помощь родителям справиться со стрессовым состоянием ребенка на дистанционном обучении»;
5. Мероприятие конкурс рисунков, посвященных боевой технике Великой Отечественной войны

Цель контрольного этапа исследования заключается в том, чтобы выявить эффективность внедрения управленческих решений, после проведения мероприятий, направленных на повышение качества образовательной деятельности на основе мониторинга в образовательном учреждении МОУ-Лицей№2.

Выбранная форма оценки качества образования, является эффективной, что позволило выявить все проблемные зоны, разработать управленческие решения и внедрить их в процесс образования.

**Заключение.** На сегодняшний день образовательные учреждения стремятся повысить качество образовательных услуг, но это невозможно без изменения стратегий управления образовательным процессом. В данной работе особое внимание уделено выявлению, анализу и решению проблемных зон в ходе управления.

В связи с этим было проведено эмпирическое исследование внутришкольного контроля образовательной деятельности МОУ-Лицей№2. В работе представлено описание эксперимента, а также его результаты, которые показали положительные результаты после проведения мероприятий, направленных на улучшение качества образования.

В данной работе методом исследования был выбран мониторинг. Мониторинг является средством управления, которое включает в себя цели, принципы и методы диагностики изучаемого материала, что позволяет верно определить, как положительные, так и отрицательные показатели работы.

В данной работе была разработана анкета, как вспомогательный объект при проведении мониторинга. В рамках проведенного мониторинга был выявлен уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в МОУ-Лицей№2. Был произведен анализ результатов мониторинга образовательных услуг, что позволило разработать мероприятия по устранению проблемных зон.

По результатам проведенного мониторинга исследования удовлетворенности родителей качеством услуг образовательной организации, можно сделать вывод, что созданная система работы образовательного учреждения позволяет максимально удовлетворять потребности родителей (законных представителей), о чем свидетельствуют следующие результаты:

- Родители удовлетворены организацией и реализацией образовательного процесса;
- Участие родителей и учащихся в творческой деятельности активно проявляется в образовательном процессе;

- Проведена работа с родителями, по сплочению и изучению детей;
- Налажены отношения в коллективе, между всеми объектами обучения.

Стало очевидно, что традиционные формы работы с родителями, устарели и воспринимаются родителями, чаще всего, равнодушно, поэтому необходимо искать новые современные техники взаимодействия с родителями (законными представителями), но также прислушиваться к мнению родителей. Благодаря выработанным управленческим решениям и проведенным мероприятиям родители сблизилась с детьми, узнали о них что-то новое, что является важным в образовательном процессе, ведь родители должны быть заинтересованы в успехах своих детей.

В следствии проведенных мероприятий можно отметить, что были выполнены поставленные задачи, родители (законные представители) удовлетворены уровнем и содержанием образовательной детальностью школы, и считают, что учащиеся с удовольствием посещают образовательное учреждение, выполняют домашнее задание.

Таким образом, следует считать, что задачи исследования полностью выполнены, цель достигнута.