



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 574 Невского района Санкт-Петербурга
(ГБОУ школа № 574)**

ПРИНЯТО
на заседании Совета
(Протокол от 24.03.2018 № 28)

УЧТЕНО
мнение Совета родителей
(Протокол от 23.03.2018 № 2)

УЧТЕНО
мнение Совета обучающихся
(Протокол от 21.03.2018)

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора школы №574
от 26.03.2018 №25

 М.А. Волкова



ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении мониторинга удовлетворенности в ГБОУ школе №574 Невского района Санкт-Петербурга

1. Общие положения

Одним из важнейших и поддающихся эмпирическому изучению показателей эффективности работы школы является удовлетворенность участников образовательного процесса различными его сторонами. Данный показатель весьма субъективен и не может быть единственным и основным критерием оценки эффективности работы школы. При этом конкурентоспособность организации напрямую зависит от степени удовлетворенности потребителей производимыми услугами, а также от лояльности персонала, как основного производителя услуг, к образовательному учреждению. Следовательно, исследованию степени удовлетворенности участников образовательного процесса различными его сторонами должны подвергаться все участники образовательного процесса – родители, ученики, учителя.

- **Цель исследования:** изучение эффективности функционирования образовательного учреждения на основе анализа удовлетворенности участников образовательного процесса.
- **Основные задачи исследования:**

- 1) определить степень удовлетворенности деятельностью школы в различных областях;
- 2) выполнить требования приказа Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

- образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- 3) провести анализ динамики удовлетворённости родителей, учащихся, педагогов качеством работы школы;
 - 4) разработать рекомендации по повышению эффективности работы школы.
 - **Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса.
 - Мониторинг является ежегодной систематической практикой административного звена школы и выполняет задачи прикладного характера.
 - Результаты мониторинга тщательно анализируются на Совете школы и административном совете, доводятся до сведения Педагогического совета и Общего собрания трудового коллектива, а также в обязательном порядке включаются в Публичный доклад образовательного учреждения.
 - На основе результатов выявляются сильные и слабые стороны работы школы и формируются задачи следующего учебного года.
 - Повышение или понижение уровня удовлетворенности по тем или иным показателям является критерием эффективности выполнения запланированных действий.

Анкетирование проводится анонимно, давление на участников образовательного процесса не допускается.

1. Исследование мнения учеников

- Исследование мнения учеников проводится среди учащихся 4-11-х классов в апреле-мае.
- Анкетирование проводится сотрудником Службы сопровождения (педагогом-психологом, социальным педагогом) или членом администрации.
- Перед началом анкетирования ученикам объясняются цели и задачи работы, важность объективности выставляемой оценки по тому или иному критерию, а также принцип анонимности исследования.
- При проведении анкетирования важно создать атмосферу искренности, доверия, ни в коем случае не допускать давления на учеников с чьей бы то ни было стороны.
- Анализ анкет всех классов проводится одним человеком по заданной методике. Определяется уровень удовлетворенности, а также динамика удовлетворенности конкретного класса по сравнению с прошлым годом.
 - Мнение учеников исследуется по следующим вопросам:
 - Общая удовлетворенность школой.
 - Удовлетворенность бытовыми условиями, материально-технической базой школы.
 - Удовлетворенность качеством образования.
 - Удовлетворенность компетентностью сотрудников школы.
 - Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников школы.
 - Удовлетворенность возможностью самореализации (соответствие профильных направлений личным интересам; наличие возможностей для реализации интеллектуального и творческого потенциала, внеурочная жизнь, дополнительное образование).
 - Удовлетворенность взаимодействием с классным руководителем, педагогами.
 - Удовлетворенность взаимодействием с одноклассниками.
 - Анкета для учеников – Приложение №1.
 - Обработка полученных результатов: по каждому классу определяется средний балл, позволяющий определить степень удовлетворённости.

- В форме диаграмм представляется уровень удовлетворенности класса по каждому вопросу, делается сравнительная диаграмма с результатами предыдущего года по каждому вопросу, а также высчитывается средний балл удовлетворенности класса.

- Если есть пожелания, высказанные отдельными учениками, они обязательно фиксируются для дальнейшего анализа и реализации конструктивных предложений.

2. Исследование мнения родителей

- Исследование мнения родителей проводится в 1-11-х классах на последнем в учебном году родительском собрании (апрель-май).

- Анкетирование проводится классным руководителем. В отдельных случаях – сотрудником Службы сопровождения (педагогом-психологом, социальным педагогом) или членом администрации.

- Перед началом анкетирования родителям объясняются цели и задачи работы, важность объективности вставляемой оценки по тому или иному критерию, а также принцип анонимности исследования.

- При проведении анкетирования важно создать атмосферу искренности, доверия, ни в коем случае не допускать давления на родителей с чьей бы то ни было стороны. Важно также при заполнении анкеты не торопить родителей.

- Анализ анкет всех классов проводится одним человеком по заданной методике. Определяется уровень удовлетворенности, а также динамика удовлетворенности конкретного класса по сравнению с прошлым годом.

- Мнение родителей исследуется по следующим вопросам:

- Общая удовлетворенность школой.
- Удовлетворенность бытовыми условиями.
- Удовлетворенность качеством образования.
- Удовлетворенность компетентностью сотрудников школы.
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников школы.
- Удовлетворенность возможностью самореализации ребенка (соответствие профильных направлений личным интересам; наличие возможностей для реализации интеллектуального и творческого потенциала, дополнительное образование).
- Удовлетворенность взаимодействием с классным руководителем.
- Удовлетворенность взаимодействием с педагогами.
- Достаточность уровня информированности.

- Анкета для родителей – приложение №2.

- Обработка полученных результатов: по каждой группе определяется средний балл, позволяющий определить степень удовлетворенности.

- В форме диаграмм представляется уровень удовлетворенности класса по каждому вопросу, делается сравнительная диаграмма с результатами предыдущего года по каждому вопросу, а также высчитывается средний балл удовлетворенности класса.

- Если есть пожелания, высказанные отдельными родителями, они обязательно фиксируются для дальнейшего анализа и реализации конструктивных предложений, а также предотвращения конфликтов.

3. Исследование мнения учителей

- Исследование мнения учителей проводится на последнем в учебном году педагогическом совете (июнь).

- Анкетирование проводится директором школы.

- Перед началом анкетирования педагогам объясняются цели и задачи работы, важность объективности вставляемой оценки по тому или иному критерию, а также принцип анонимности исследования.

- При проведении анкетирования важно создать атмосферу искренности, доверия.

- Анализ анкет проводится лично директором по заданной методике. Результатом анализа директор делится с представителями Совета школы и членами административного совета, а также оглашает результаты исследования на оперативном совещании в начале следующего учебного года.

- Мнение учителей исследуется по следующим вопросам:

- Уровень развития коллектива (Методика оценки уровня развития коллектива – Приложение №3);
- Удовлетворенность условиями труда;
- Удовлетворенность своим статусом;
- Удовлетворенность своим профессиональным и личностным развитием;
- Удовлетворенность психологическим климатом в коллективе;
- Уровень взаимопонимания с администрацией школы.

- Анкета для учителей – Приложение №4.

- Результаты анкеты являются информацией для внутреннего пользования, не разглашаются, не персонифицируются.

- На основании анализа анкет администрация, в случае необходимости, предпринимает меры для улучшения обстановки в коллективе, для предотвращения конфликтов.

- Учителям также предлагается заполнить Анкету обратной связи (Приложение №5), которая не является анонимной. Каждый учитель в праве отказаться от заполнения анкеты. Результаты анкеты являются конфиденциальной информацией, доступной только директору, и используются для предотвращения конфликтов и для преодоления профессионального выгорания.

Анкета для учащихся

КЛАСС _____

Добрый день! Мы проводим исследование, цель которого – определить общий уровень удовлетворенности учеников школой в целом.

На каждый вопрос Вы можете ответить «да», «затрудняюсь ответить», «нет». Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке.

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	Затрудняюсь ответить	НЕТ
1	В нашей школе чисто, уютно и комфортно			
2	Наша школа хорошо оснащена технически			
3	В нашей школе я чувствую себя спокойно			
4	Я уверен, что в нашей школе работают компетентные специалисты			
5	В нашей школе я получаю качественное образование			
6	В нашей школе интересная внеурочная жизнь			
7	В нашей школе много разных и интересных кружков			
8	Мне нравится общаться с моими одноклассниками			
9	Я могу поговорить «по душам» с нашим классным руководителем			
10	Сотрудники нашей школы доброжелательны и внимательны			
11	Наши учителя уважительно относятся к ученикам			
12	Я всегда могу обратиться к администрации школы за помощью			
13	В нашей школе интересно учиться			
14	За прошедший учебный год мне больше всего понравилось:			
15	Хорошо было бы, если бы у нас в школе...			

Спасибо!

Анкета для родителей

Добрый день! Мы проводим традиционное исследование, цель которого – определить общий уровень удовлетворенности родителей школой в целом.

На каждый вопрос Вы можете ответить «да, скорее да», «Затрудняюсь ответить», «нет, скорее нет». Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке.

Мы просим Вас быть максимально объективными!

Спасибо!

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		Да	Затрудняюсь ответить	Нет
1	Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее имиджем?			
2	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением школы?			
3	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?			
4	Есть ли отдельные дисциплины, качеством преподавания которых Вы не удовлетворены?			
5	Назовите предметы, преподаванием которых Вы не удовлетворены.			
6	Считаете ли Вы, что школа предоставляет достаточное количество образовательных возможностей для реализации интеллектуального потенциала Вашего ребенка?			
7	Считаете ли Вы, что в школе созданы условия для раскрытия творческого потенциала Вашего ребенка?			
8	Получаете ли Вы информацию об учебном процессе своевременно и в полном объеме?			
9	Получаете ли Вы информацию из электронного журнала и с сайта школы?			
10	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом в классном коллективе?			
11	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с классным руководителем Вашего ребенка?			
12	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с учителями-предметниками Вашего ребенка?			
13	Считаете ли Вы, что психологический климат в школе в целом позитивен?			
14	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников школы?			
15	Удовлетворены ли вы компетентностью работников школы?			
16	Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам и знакомым?			
Назовите, пожалуйста, те события школьной жизни, о которых Ваш ребенок рассказывал с наибольшим интересом.				
Пожалуйста, выскажите Ваши ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ:				

Спасибо за сотрудничество и объективность!

Анкета для родителей – альтернативный вариант

(М.И.Лукьянова, Н.В.Калинина)

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в нашей школе. Прочитайте внимательно каждое предложение. Если вы согласны с утверждением, то поставьте рядом с номером знак «+», а если не согласны, то поставьте знак «—».

Просим вас быть откровенными.

I

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые педагогами школы по отношению к моему ребенку, в основном приводят к положительному результату.
3. В нашей школе ученикам и родителям предоставляется право выбора спецкурсов, профильных классов и групп и др.
4. Наш ребенок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.
5. Результаты обучения нашего ребенка педагогами оцениваются объективно, справедливо.
6. Педагогами осуществляется правильный и своевременный контроль за результатами обучения нашего ребенка.
7. При обучении и воспитании нашего ребенка педагоги школы учитывают его индивидуальные особенности.
8. Я согласен с системой воспитания, действующей в школе.

II

1. Считаем, что наша школа имеет хорошую материально-техническую базу.
2. В нашей школе уютно, красиво и чисто.
3. В нашей школе проводится много интересных мероприятий.
4. У наших детей в школе есть возможность интересно проводить свободное от занятий время.
5. Организацию питания в школе считаем удовлетворительной.
6. Для решения задач обучения и воспитания наша школа тесно сотрудничает с образовательными организациями, другими школами, детскими центрами.
7. Работе с родителями педагоги нашей школы придают огромное значение.
8. Мы довольны теми условиями обучения, которые созданы для наших детей в школе.
9. Учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели.

III

1. Учителя относятся к нашему ребенку так, как он этого заслуживает.
2. Учитель прислушивается к нашему родительскому мнению и учитывает его.
3. При решении школьных (классных) вопросов у нас существует возможность взаимодействовать с другими родителями.
4. У нашего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями.
5. Нам приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
6. В нашей школе царит доброжелательная психологическая атмосфера.
7. Наш ребенок доволен обучением в данной школе.
8. У нашего ребенка в основном хорошие отношения с одноклассниками.

IV

1. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по нашему мнению, улучшению образовательного процесса.

2. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении у них психофизических перегрузок.
3. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.
4. У администрации школы мы всегда можем получить ответы на интересующие нас вопросы, касающиеся учебы, личности нашего ребенка.
5. Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит явную пользу.
6. За время обучения нашего ребенка в школе произошли изменения к лучшему.
7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях, происходящих в ней.
8. Деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной.
9. Мы всегда при необходимости можем обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
10. Мы довольны тем, что наш ребенок обучается именно в этой школе.

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ КОЛЛЕКТИВА*(В.С. Лазарев)**Цель:* определить уровень развития коллектива образовательного учреждения.**ИНСТРУКЦИЯ**

Оцените по 10-балльной шкале соответствие предложенных ниже утверждений положению дел в Вашем коллективе. Вы отмечаете 0, если утверждение полностью не соответствует, и 10, если оно полностью соответствует ситуации в вашем коллективе. Промежуточные оценки даются в зависимости от степени соответствия — несоответствия. Если утверждается, что «все учителя...» или «каждый учитель...», то оценка определяется тем, для *какой доли учителей* приведенное утверждение справедливо. Если утверждается, что «всегда...» или «во всех случаях...», то оценка определяется тем, для *какой доли подобных ситуаций* это утверждение справедливо.

Долго не задумывайтесь. Подходите к каждому утверждению по отдельности, отложите их анализ до завершения оценки. Постарайтесь быть как можно более объективными, чтобы иметь возможность увидеть, на чем следует сосредоточить свое внимание.

1.	Все учителя в нашей школе стремятся делать свою работу как можно лучше	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.	Для учителей нашей школы важно, чтобы весь коллектив стремился улучшить результаты ее работы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.	Каждый учитель в нашей школе стремится быть в курсе всего нового по своей специальности	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4.	Педагог, который станет работать с прохладцей, в нашем коллективе быстро почувствует неодобрение коллег	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.	Чтобы согласовать свои действия нашим учителям не требуется помощь директора школы или завуча	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6.	Учителя участвуют в выработке всех наиболее важных для жизни школы решений	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7.	В нашем коллективе существует единое понимание того, каким должен быть современный учитель	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8.	В нашем коллективе не бывает конфликтов между учителями	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.	Работая в нашем коллективе, учителя могут реализовать свои способности лучше, чем в любом другом месте	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10.	Ни про кого из учителей нашей школы нельзя сказать, что она (он) не отдает детям всего, что может	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11.	У каждого учителя в нашей школе есть конкретные цели, определяющие, что он будет делать, чтобы улучшить результаты своей работы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12.	В нашем коллективе все используют любую возможность для повышения своего профессионального уровня	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13.	Любой учитель нашей школы будет хорошо работать и без контроля администрации	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14.	При распределении нагрузки между педагогами не возникает проблем, требующих вмешательства администрации	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15.	В обсуждении итогов работы школы за год всегда активно участвует весь коллектив	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16.	Все члены нашего коллектива согласны с целями, которые ставит перед собой школа	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
17.	Среди учителей не бывает серьезных разногласий из-за неудобного расписания уроков	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
18.	Все члены коллектива нашей школы — ее патриоты	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
19.	У нас нет учителей, которые бы не стремились к тому, чтобы у школы была наилучшая репутация	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
20.	Учителя нашей школы убеждены, что у школы есть возможности работать лучше, и знают, что для этого нужно сделать	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
21.	Наши учителя охотно делятся со своими коллегами всем новым, о чем они узнали и что может быть полезно другим в их работе	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
22.	Многие учителя, если это необходимо для школы, по собственной инициативе делают то, что не входит в их непосредственные обязанности	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
23.	Взаимопомощь — характерная черта нашего коллектива	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
24.	Если решения, принятые администрацией, не находят поддержки в коллективе, то всегда ищется компромисс	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
25.	При оценке общих результатов деятельности нашей школы между учителями редко возникают разногласия	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
26.	Любые разногласия по работе у нас в школе не перерастают в конфликты между педагогами	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
27.	Трудно найти, что бы могло побудить учителя уйти из нашей школы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
28.	У каждого учителя в нашей школе высокие требования к результатам своей работы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
29.	Никто в нашем коллективе не будет сопротивляться внедрению полезного для школы новшества, если даже это ущемит его личные интересы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
30.	Учитель, не занимающийся самообразованием, в нашем коллективе будет ощущать неодобрение коллег	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
31.	Ответственность — качество, присущее всем учителям нашей школы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
32.	Учителя, работающие на разных ступенях школы, хорошо понимают проблемы друг друга	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
33.	Когда принимается решение о внедрении какого-то новшества, учителя активно участвуют в его обсуждении	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
34.	В нашем коллективе существует единство в понимании наиболее значимых проблем школы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
35.	В нашей школе все учителя тактично относятся друг к другу	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
36.	В другом коллективе нашим учителям вряд ли было бы так же интересно работать	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
37.	Каждый учитель нашей школы стремится к таким результатам работы, которыми можно было бы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	гордиться	
38.	На педсоветах и общих собраниях у нас не редкость конструктивная критика нашей работы и предложения по ее совершенствованию	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
39.	Все наши учителя охотно встречаются с людьми, общение с которыми может быть полезно для повышения своего профессионального уровня	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
40.	В нашем коллективе при неудачах никто не станет перекладывать ответственность на других	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
41.	Никто из учителей не примет совета своего коллеги «в штыки»	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
42.	Каждого учителя в нашей школе интересует, насколько хорошо другие учителя делают свою часть общей работы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
43.	Все учителя едины в понимании требований, предъявляемых к современной школе	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
44.	Наши учителя охотно встречаются друг с другом в нерабочее время	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
45.	При сравнении коллектива нашей школы с другими каждый из учителей найдет в нем много преимуществ	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
46.	В нашем коллективе снижение успеваемости любого ученика обязательно станет предметом обсуждения для педагогов, работающих в этом классе	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
47.	В нашем коллективе хорошая творческая атмосфера	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
48.	В нашем коллективе вряд ли найдет понимание тот, кто считает, что уже достиг своего потолка	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
49.	У нас не бывает случаев, чтобы кто-то неответственно отнесся к порученному делу	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
50.	Учителя доброжелательно относятся к новым сотрудникам и помогают им быстрее войти в коллектив	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
51.	При оценке качества труда учителей администрация всегда прислушивается к мнению коллектива	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
52.	В нашем коллективе существует единое видение будущего школы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
53.	Ни у кого из учителей нашей школы нет антипатии друг к другу	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
54.	Того, что может вызывать неудовольствие учителей в нашей школе, намного меньше, чем того, что им нравится	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
55.	Каждому учителю нашей школы безразлично, насколько хорошо работают их коллеги	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
56.	Каждый учитель в нашей школе уверен, что если он предложит что-то для улучшения ее работы, то встретит заинтересованное отношение своих коллег	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
57.	Профессиональное мастерство очень ценится в нашем коллективе	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
58.	Опытные учителя по собственной инициативе помогают своим коллегам	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
59.	У руководства редко возникают проблемы из-за несогласованности действий отдельных педагогов,	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	работающих вместе	
60.	Если педагогический коллектив сочтет, что администрация школы приняла несправедливое решение в отношении кого-то из учителей, он будет добиваться пересмотра такого решения	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
61.	В нашем коллективе существует единство взглядов на то, каким должен быть учебно-воспитательный процесс	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
62.	Отношения между всеми учителями школы можно определить как доброжелательные	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
63.	В нашей школе возможностей для профессионального роста у педагогов не меньше, чем в любой другой	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
64.	Наличие отстающих учеников каждый учитель в нашей школе рассматривает как недоработку свою и своих коллег	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
65.	Быть новатором в нашем коллективе престижно	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
66.	Наши учителя охотно учатся у своих коллег	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
67.	Никто в нашем коллективе свою недоработку не станет обосновывать внешними обстоятельствами	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
68.	В нашей школе учителя, работающие в одном классе, действуют как единая команда	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
69.	Если между учителями возникают разногласия о том, что и как делать, они улаживаются ими самими безучастия администрации	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
70.	В нашем коллективе существует единое понимание, какими должны быть взаимоотношения между учениками и учителями	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
71.	Каждый учитель нашей школы воспринимает успехи других учителей как свои собственные	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
72.	В нашем коллективе педагогов многое связывает, и чей-то уход в другую школу маловероятен	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
73.	Каждый учитель в нашей школе переживает, если обнаруживается, что есть ученики, которые не любят его предмет	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
74.	Для всех учителей школы важно, чтобы у нее были четкие цели развития и планы их достижения	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
75.	Каждый в нашем коллективе считает своей обязанностью и обязанностью других повышать свой профессиональный уровень	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
76.	Если ученик слабо осваивает учебную программу, наши учителя воспринимают это как собственную недоработку	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
77.	Решая вместе какие-то новые задачи, педагоги быстро находят общий язык	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
78.	Учителя активно участвуют в определении того, какие учебные программы реализуются в нашей школе	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
79.	В нашем коллективе существует единое понимание критериев оценки качества работы учителей	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
80.	Хорошие отношения между учителями — одно из достоинств нашего коллектива	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
81.	Мало какие школы могут предложить своим учителям	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	такие же условия работы, как наша	
82.	Всех учителей нашей школы заботит, чтобы наши выпускники успешно сдавали экзамены в вуз	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
83.	Учитель, безразлично относящийся к развитию школы, в нашем коллективе будет ощущать неодобрение своих коллег	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
84.	Если по результатам проверок работы наших учителей выявляются возможности что-то улучшить, они стремятся как можно быстрее сделать это	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
85.	В нашей школе каждый учитель чувствует себя ответственным за общие результаты	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
86.	У нас не бывает, чтобы кто-то из учителей отказался дать нужную другим информацию, если он мог ее дать	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
87.	Авторитарный стиль руководства ни в каких ситуациях не будет принят учителями нашей школы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
88.	В нашем коллективе существует единое понимание того, как должны строиться отношения между администрацией и педагогическим коллективом школы.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
89.	В нашем коллективе нет деления на группы, между которыми существуют натянутые отношения	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
90.	Учителя ценят атмосферу, которая существует в коллективе нашей школы	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

- Подготовьте таблицу ответов, аналогичную табл.1. Номера вопросов в клетках таблицы ответов ставить не нужно, они должны быть пустыми.

Занесите данные вами оценки в подготовленную таблицу ответов. В каждую клетку занесите балл, соответствующий номеру утверждения, указанному в табл. 1.

Таблица ответов

А			Б			В		
a₁	a₂	a₃	б₁	б₂	б₃	в₁	в₂	в₃
1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	32	33.	34	35	36
37	38	39	40	41	42	43	44	45
46	47	48	49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60	61	62	63
64	65	66	67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78	79	80	81
82	83	. 84	85	86	87	88	89	90
$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$	$\Sigma =$
А =			Б =			В =		

Буквами в таблице обозначены оцениваемые характеристики коллектива:

А - ценностно-ориентационная зрелость коллектива:

a₁ - ориентированность коллектива на достижения (столбец 1);

a₂ - ориентированность на развитие деятельности (столбец 2);

а₃ - ориентированность на саморазвитие учителей (столбец 3);

Б - организованность коллектива:

б₁ - ответственность (столбец 4);

б₂ - сработанность (столбец 5);

б₃ - включенность членов коллектива в управление (столбец 6);

В - сплоченность коллектива:

в₁ - единство ориентации (столбец 7);

в₂ - совместимость членов коллектива (столбец 8);

в₃ - потенциальная стабильность (столбец 9).

Подсчитайте сумму баллов по каждому столбцу. Результат укажите в нижней строке соответствующего столбца. Максимально возможная сумма по столбцу равна 100. Определите значение каждой первичной характеристики коллектива, разделив сумму по столбцу на 10.

Определенные таким образом значения характеристик могут изменяться от 0 до 10. Значения характеристик в интервале от 8 до 10 соответствуют высокому уровню развития характеристики, от 5 до 7 — среднему уровню, а от 0 до 4 — низкому уровню.

Подсчитайте значения характеристик ценностно-ориентационной зрелости, организованности и сплоченности коллектива по формулам: значения характеристик А, Б и В, так же как и значения первичных характеристик, могут изменяться от 0 до 10.

Подсчитайте интегральную оценку уровня развития коллектива по формуле: значениям характеристики УРК от 8 и выше соответствует высокий уровень развития коллектива, значениям 5, 6 и 7 — средний уровень, от 0 до 4 - низкий.

Для наглядности результаты оценки характеристик коллектива можно представить в виде диаграммы.

Насколько Вы удовлетворены:	удовл.	скорее удовл.	скорее неуд.	неуд.
бытовыми условиями				

Приложение №4.

Анкета для педагогов

Добрый день! Мы проводим исследование, цель которого – определить общий уровень удовлетворенности педагогов школой в целом.

На каждый вопрос Вы можете ответить «да», «больше да, чем нет», «больше нет, чем да», «нет». Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке.

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	Затрудняюсь ответить	НЕТ
1	Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее статусом?			
2	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением школы?			
3	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость сотрудников школы?			
4	Удовлетворены ли Вы компетентностью работников школы?			
5	Хотели ли бы Вы перейти работать в другую школу?			
6	Удовлетворены ли Вы воспитательной работой в школе?			
7	Удовлетворены ли Вы системой передачи информации внутри организации?			
8	Считаете ли Вы, что школа обеспечивает полное раскрытие интеллектуального и творческого потенциала учащихся?			
9	Довольны ли вы взаимодействием с администрацией школы?			
10	Учитываются ли в процессе работы индивидуальные особенности и возможности педагогов?			
11	Удовлетворены ли вы системой оценки знаний в школе, формами аттестации?			
12	Считаете ли Вы, что школа способна обеспечить достаточную подготовку для продолжения образования детей?			
13	Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам или знакомым?			
Пожелания и предложения:				

Спасибо!

Анкета обратной связи от сотрудников организации.

От:

ФИО: _____

Должность: _____

Дата заполнения: _____ г.

Уважаемый(ая) Коллега!

Руководство школы №574 просит Вас заполнить данную анкету. Ее цель – дать возможность Вам, Вашему непосредственному руководителю и администрации нашей организации найти возможности для улучшений, чтобы сделать нашу организацию более успешной и Вашу работу в ней более комфортной и результативной, а также чтобы улучшить работу с нашими клиентами.

Также эта анкета призвана помочь нам всем увидеть, как развивается наша организация, каких целей мы достигли и какие изменения необходимо предпринять, чтобы наша работа стала лучше.

Наша организация, наши коллеги и контрагенты, внутренние процессы и весь наш персонал постоянно развивается и изменяется. Развитие происходит всегда, но чем больше внимания и планирования этого развития, тем более результативным и направленным на результат оно будет. Поэтому результаты данной анкеты мы вместе с Вами будем использовать для планирования конкретных совместных действий по улучшениям.

Спасибо!

1. Непосредственные обязанности

a. Каковы основные задачи и зона Вашей ответственности?

(сделайте акцент на том, какие значимые изменения произошли за последний год)

b. Какие области (процессы, операции, задачи и т.п.) в Вашей работе проходили наиболее успешно за последний год? (пожалуйста, обозначьте, почему Вы так думаете)

c. С какими основными трудностями Вы столкнулись в работе за последний год?

(пожалуйста, обозначьте, почему Вы так думаете)

d. Как Вы считаете, какие аспекты Вашей работы хотелось бы изменить в следующем году?

Почему? (пожалуйста, обозначьте все аспекты деятельности, на которые необходимо обратить особое внимание)

2. Взаимоотношения и взаимодействие в коллективе.

- a. С какими сотрудниками Вы наиболее часто контактируете в процессе работы?
Пожалуйста, укажите тех сотрудников, которые непосредственно влияют на Вашу работу и тех, на которых оказывают влияние результаты Вашей работы.
- Сотрудники, которые непосредственно влияют на то, как я работаю:

- Сотрудники, на которых непосредственно влияют результаты моей работы:

- b. Какую поддержку, помощь и т.п. Вы получаете и предоставляете?
(Пожалуйста, приведите примеры, где это было результативно и полезно, а где – нет).
- Поддержка и помощь, полученная от сотрудников:

- Поддержка и помощь, предоставленная сотрудникам:

- c. Как бы Вы хотели, чтобы Ваши рабочие взаимоотношения изменились в следующем году?

3. Другие аспекты

Есть ли что-то еще, что Вы хотели бы сообщить?

4. Идеи по конкретным мероприятиям (что надо сделать). Общие и индивидуальные.

a. Что необходимо сделать, на Ваш взгляд, чтобы улучшить аспекты работы, указанные в пп.1-4

b. Что лично Вы можете сделать, чтобы улучшить деятельность организацию и/или Вашу личную?

Отметьте, пожалуйста, по десятибалльной шкале по каждому из нижеперечисленных факторов, насколько он важен с точки зрения повышения производительности вашего труда (обведите в кружок одну из цифр, учитывая, что 1 – низкая значимость фактора, 2 – более высокая и т.д., 10 – очень высокая)

1. Стабильность заработка	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Возможность получать более высокую зарплату в зависимости от результатов труда	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Возможность карьерного роста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Признание и одобрение со стороны руководства	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Признание учеников, их родителей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Возможность самореализации, полного использования способностей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Возможность самостоятельности и инициативы в работе	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Высокая степень ответственности в работе	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Интересная, творческая деятельность	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Хорошие отношения в коллективе	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Социальные гарантии	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Сложная и трудная работа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Возможность развития, самосовершенствования	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Хорошие условия на работе	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Разумность требований руководства	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Авторитет руководителя	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Большое спасибо за сотрудничество, уважаемые коллеги!