

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

ООО МИП «Центр развития талантов ребенка»

  
\_\_\_\_\_ Т.А. Боженко



«01» августа 2016г.

## РЕЗУЛЬТАТЫ САМООБЛЕДОВАНИЯ

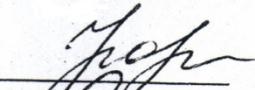
Общества с ограниченной ответственностью

Малого инновационного предприятия

«Центр развития талантов ребенка»

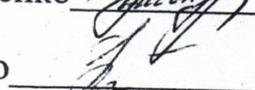
за период с 01.06. 2015 по 01.08.2016 гг.

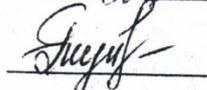
Согласовано:

Н.А. Горбунова 

А.Н. Маркова 

Д.С. Нечепуренко 

И.В. Горбенко 

Л.В. Туйск 

А.М. Бабичевская 

Сургут, 2016

За период с 01.06.2015 по 01.08.2016 года в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» на основании приказа №9 от 19.12.2014года и в соответствии с приказом №27-А от 31.08.2015года было проведено самообследование. На основании приказа в число рабочей группы по самообследованию были включены: заместитель генерального директора по вопросам образования (УВР) Горбунова Н.А., заместитель генерального директора по вопросам образования (УВР) Маркова А.Н., заместитель генерального директора по АХР Нечепуренко Д.С., делопроизводитель Горбенко И.В. Также в состав членов комиссии дополнительно включены следующие специалисты: шеф-повар «Службы организации питания» Туйск Л.В., главный бухгалтер Редькина Л.Н., председатель Родительского совета Бабичевская А.М. (приказ №33-А от 17.09.2015 года). Для проведения качественного самообследования были выделены направления анализа:

**НАПРАВЛЕНИЕ 1: «Приветственный сервис»** - качество приветственного сервиса для клиентов и организации вопросов безопасности воспитанников, сотрудников, гостей Центра.

**НАПРАВЛЕНИЕ 2: «Образовательный сервис»** - качество организации образовательной деятельности основного и дополнительного образования: промежуточные результаты образовательной деятельности с воспитанниками (посредством каких мероприятий осуществлялась).

**НАПРАВЛЕНИЕ 3: «Персонал»** - оценка готовности педагогического состава реализовать задачи основного и дополнительного образования.

**НАПРАВЛЕНИЕ 4: «Организация питания»** - качество организации питания воспитанников и сотрудников.

**НАПРАВЛЕНИЕ 5: «Менеджмент организации»** - качества управления организацией (мотивация к работе сотрудников, документооборот, отчетность).

**Параметры качества:**

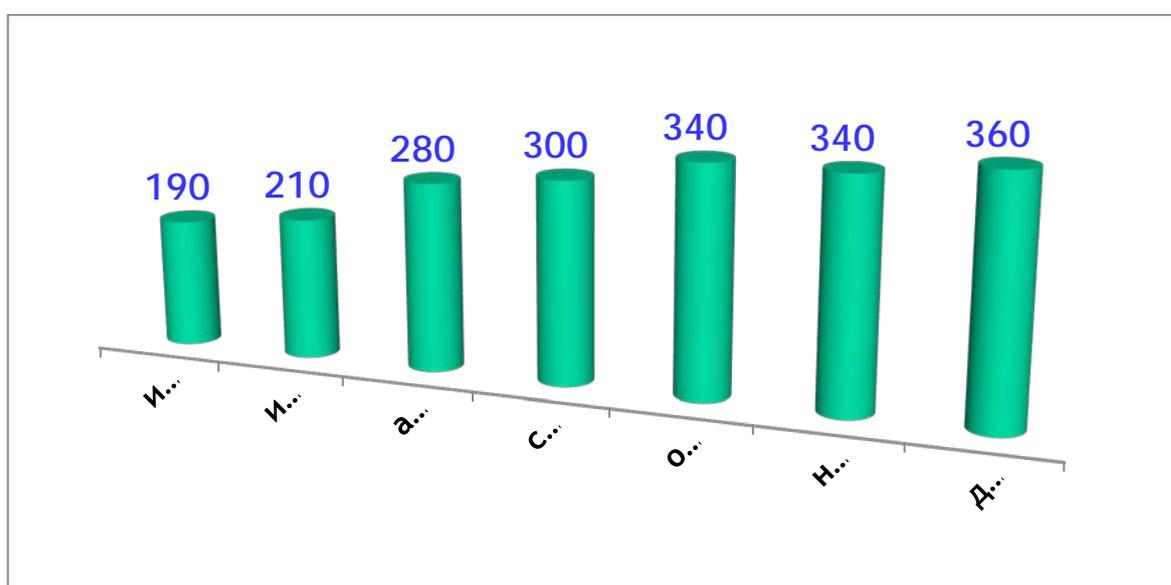
- удовл/неудовл. клиентов, наличие/отсутствие положительных отзывов со стороны клиентов, сотрудников, гостей;
- прирост числа желающих получать услуги Центра (основного и дополнительного образования, медицины);
- наличие/отсутствие замечаний контролирующих органов;

- наличие/отсутствие внешних оценок (конкурсы, выставки и т.п.);
- наличие/отсутствие точек роста – перспективы развития.

Наблюдение по вышеуказанным направлениям осуществлялось по специально разработанным тест-картам менеджера, тест-картам службы организации питания, картам профессиональной компетенции педагогов. Использование тест-карт утверждено приказом №32А от 07.09.2015 года.

## ЦИФРОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ в 2015 году

### «Динамика набора воспитанников»



\*данный график отражает динамику набора воспитанников по 2-м основным образовательным программам дошкольного образования: «Трамплин к успеху» и «Наше будущее». Проектная мощность здания 17 групп – 340 воспитанников, возраст от 1,5 до 7 лет. В декабре 2015 года по согласованию с Департаментом образования г. Сургута была увеличена проектная мощность. На сегодня в Центре открыто 18 групп, что составляет 360 воспитанников. Данные цифры говорят в пользу интереса и востребованности услуг Центра, платежеспособности населения. Набор воспитанников проходил в плановом режиме, постепенно.

Далее представлены показатели набора и сохранности воспитанников и слушателей по направлениям, заявленным в Центре: основное дошкольное образование, дополнительное образование, медицинские услуги:

### СОСТОЯНИЕ ПО НАБОРУ с 01.06.2015 по 31.12.2015гг.

Основное дошкольное образование		«Дополнительное образование» Более 10 направлений	«медицинские услуги»
«Базовый стандарт» ФГОС ДО	«Расширенный стандарт» Развитие талантов		
286	74	138	200 человек охват
64р.	12 человек перешли на базовый	97р	0
77% «удовлетворительно»	86% «хорошо»	58% «удовлетворительно»	100% «отлично»

\* Данные цифровые показатели отражают динамику набора воспитанников и слушателей по вышеуказанным направлениям. Значимыми являются высокие показатели сохранности. За период с июня по декабрь 2015 года Центр посетили **498 воспитанников**, в том числе занимающихся по программам дополнительного образования. Всего 76 расторгнутых договоров по основным программам: перешли в муниципальные сады, сменили место жительства, финансовые трудности. Также 1% ушедших вернулись обратно в Центр, высоко оценив качество услуг.

Среди общего числа направлений дополнительного образования, особая востребованность была на услуги: Разноцветный мир (Изо для детей от 1,5 лет), студия вокала, эстрадные танцы, единоборства (дзю-до).

Далее представлены показатели набора и сохранности воспитанников и слушателей по направлениям, заявленным в Центре: основное дошкольное образование, дополнительное образование, медицинские услуги:

**СОСТОЯНИЕ ПО НАБОРУ август 2016 года.**

Основное дошкольное образование		«Дополнительное образование» Более 10 направлений	«медицинские услуги»
«Базовый стандарт» ФГОС ДО	«Расширенный стандарт» Развитие талантов		
284	76	291	40 человек охват
45р.	0	7р	0
88% «хорошо»	100% «отлично»	97% «отлично»	100% «отлично»

\* Данные цифровые показатели отражают динамику набора воспитанников по вышеуказанным направлениям. По сравнению с прошлым годом выросли показатели сохранности по основным программам ФГОС ДО. Значимыми являются высокие показатели сохранности. За период с января по март 2016 года **Центр посетили 651 воспитанник**, в том числе занимающихся по программам дополнительного образования. Открыто 18 групп ФГОС ДО. На сегодня показателем удовлетворенности клиентов можно считать 79 % перезаклученных договоров от числа имеющих.

Уменьшилось количество расторжений по сравнению с прошлым годом: перешли в муниципальные сады, смена места жительства, финансовые трудности.

Значительно выросли продажи дополнительных услуг на 153 договора по сравнению с прошлым годом. Среди особенно востребованных по-прежнему Разноцветный мир (Изо для детей от 1,5 лет), студия вокала, эстрадные танцы, единоборства (дзю-до). Среди новых услуг – Художественная гимнастика, Развивай-ка (логопедия для детей от 1,5 лет).

## НАПРАВЛЕНИЕ 1.

### «Приветственный сервис и безопасность»

#### **Качество организации комфортного и безопасного пребывания клиентов на территории Центра.**

##### **Оценка: «хорошо»**

Качество организации приветственного сервиса включало в себя следующие направления в работе, без учета которых невозможно предоставление сервис-услуг.

1. Обеспечение безопасного пребывания воспитанников, сотрудников и гостей Центра в здании.
2. Системное обеспечение чистоты в здании (группы, места общего пользования, коридоры, входы, двор - прилегающая территория).
3. Вежливое обращение, в том числе через телефонограммы.
4. Логистика в здании (размещение информации).

*Система безопасности Центра* соответствует требованиям пожарной и антитеррористической безопасности. Имеются паспорт антитеррористической безопасности и система «Стрелец-мониторинг» с выходом сигнала на пульт МЧС. В соответствии с утвержденным графиком проводятся необходимые инструктажи по пожарной безопасности, антитеррористической безопасности и охране труда. За 2015 год проведено 2 тренировки (1 с участием специалиста Пожнадзора) по эвакуации – положительный отзыв. Установленная в здании система громкого оповещения, позволяет оперативно решать задачи информирования присутствующих в здании людей. Для обеспечения безопасного пребывания воспитанников, сотрудников и гостей Центра и в соответствии с требованиями постановления Правительства от 25.12.2013 №1244 «Об антитеррористической защищенности объектов (территорий) в здании установлена Система контроля учета доступа (СКУД): вход в здание Центра осуществляется строго по индивидуальным картам либо через центральный вход с предварительной регистрацией (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность) у специалиста Службы сервиса. Забрать воспитанника из Центра могут только родители или родственники после обязательного оформления доверенности.

В результате специально организованного расписания работы специалистов Службы сервиса (уборщиков служебных и производственных помещений), грамотного распределения площадей 7903м<sup>2</sup> ежедневная уборка помещений Центра стала приятным и контролируемым процессом. За период с июня по настоящее время мы не получили ни одного отрицательного отзыва от клиентов, сотрудников и гостей Центра по данному вопросу. Напротив, были высказаны положительные отзывы, удивление о том, как нам удается сохранять постоянную чистоту пола, стен и окружающих декораций в течение продолжительного времени.

С целью реализации задачи – обеспечить чистоту в групповых и залах в соответствии с САНПин - в декабре 2015 года была проведена химчистка ковровых изделий, в 2016 году спланирована химчистка штор. Уборка прилегающих территорий 110.000м<sup>2</sup> (вывоз мусора, уборка унр, подметание дорожек) проводилась регулярно с 7.00 до 20.00 в летне-осеннее время. Проводилась ежедневная уборка территории в

зимнее время, очистка крыши от снега, обеспечение безопасного передвижения клиентов по территории (снятие наледи, обработка песком придомовых территорий и прогулочных дорожек), а также по субботам с использованием специальной техники обслуживающей организации.

Отдельным аспектом реализации задач комфортного и безопасного пребывания клиентов (родителей и воспитанников, гостей Центра) стало общение с клиентами по телефону. С целью поддержания постоянного контакта с клиентами был создан сайт Центра, с возможностью электронной передачи информации разным специалистам Центра от медика до директора. Кроме этого на вахте имеется тетрадь обращений клиентов, в которую может свободно записаться каждый желающий получить ответ на свой вопрос. В Центре упорядочена информация по различным объявлениям, размещенным в группах и в иных местах, с помощью создания единого образа объявления. Так клиенту легче нас запомнить и выделить информацию из общего пространства.

## НАПРАВЛЕНИЕ 2

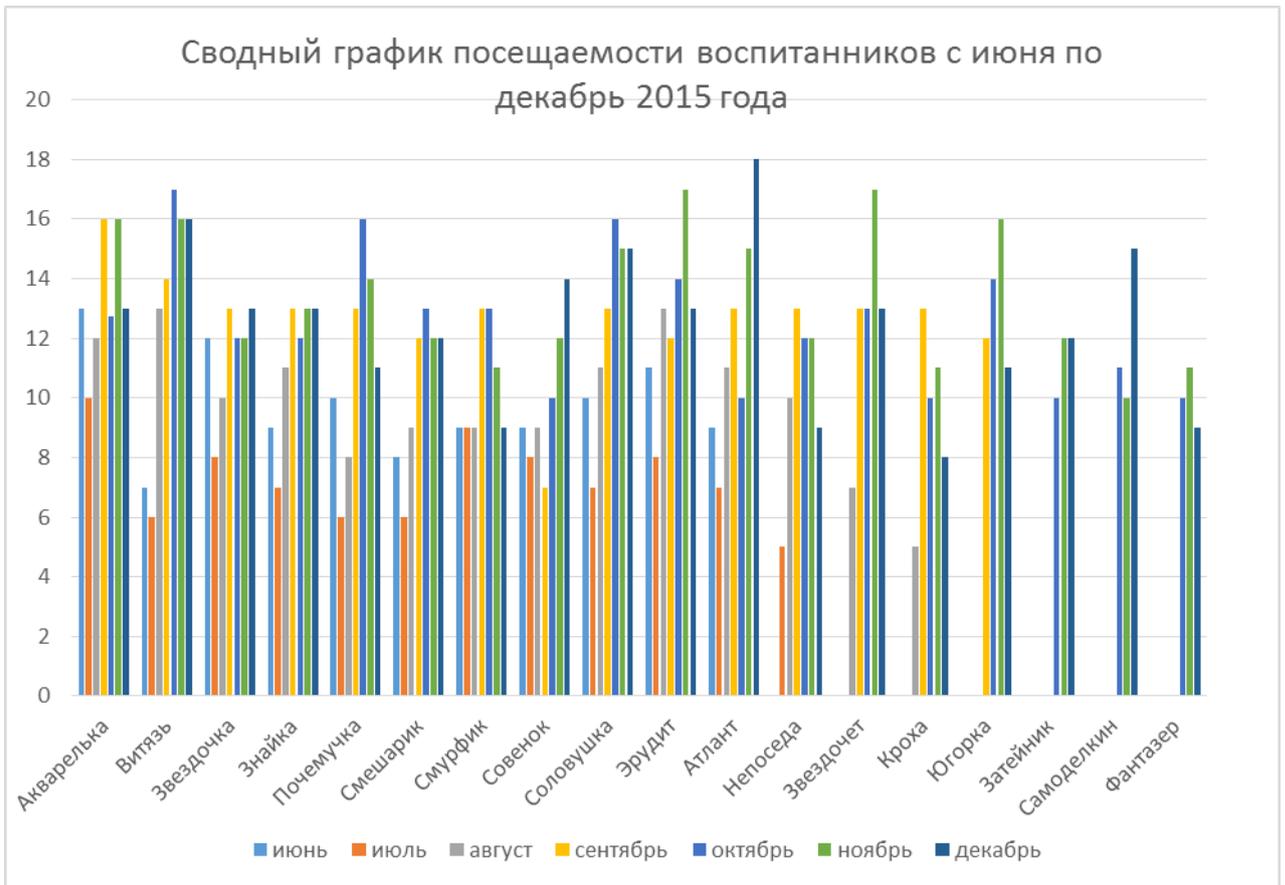
### «Образовательный сервис»

#### **Качество организации образовательной деятельности основного и дополнительного образования: промежуточные результаты образовательной деятельности с воспитанниками.**

Образовательный процесс в Центре реализуется на основе интеграции задач основного и дополнительного образования. В Центре реализуются ФГОС ДО и программы развивающей направленности по более 7-ми направлениям развития талантов и способностей художественно-эстетического и интеллектуально-технического направлений (схема 1). Центр посещают 360 воспитанников: 282 воспитанников получают образование в группах «Базового стандарта» дошкольного образования в соответствии с ФГОС ДО, 78 воспитанников обучаются в группах «Расширенного стандарта», где помимо реализации задач ФГОС ДО решаются задачи выявления и развития талантов и способностей. По возрастам 360 воспитанника: 1,5 до 3 лет – 150 воспитанников, от 3-7 лет – 210 воспитанников.

#### **Динамика посещаемости в течение 2015 года.**

Ниже представлены данные посещаемости «Сводная таблица посещаемости воспитанников с июня по декабрь 2015 года». По графикам видно, что 11 из 18 групп имели явку детей до 12-18 человек, что является показателем выше среднего. Оценка «Хорошо».



**Схема 1**

## Векторы развития талантов дошкольников





## СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ИННОВАЦИОННОСТЬ

- ❑ Развитие талантов и способностей
- ❑ Новый подход - массовая адаптация - событийность «Веселый понедельник», экскурсии по Центру...
- ❑ Творческие пробы
- ❑ ВЗГЛЯД «родитель-клиент» (продаем себя!)



## ИННОВАЦИОННОСТЬ РЕСУРСНАЯ

- ❑ АВТОРСКИЕ СПОСОБЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ (клиентов) («говорящие стены», динамические стенды)
- ❑ АВТОРСКИЙ СПОСОБ ОФОРМЛЕНИЯ ИНТЕРЬЕРОВ (дизайнерские обои)
- ❑ ИГРОВЫЕ ЗОНЫ ДЕТСКОЙ АКТИВНОСТИ
- ❑ РАЗВИВАЮЩИЕ ЗОНЫ («сенсорные панели»)
- ❑ КАРТИННАЯ ГАЛЕРЕЯ
- ❑ СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА (оценка качества)



Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы. К услугам по присмотру и уходу относится комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

Процесс старта деятельности нашего учреждения был сопряжен с определенными рисками и трудностями, в частности:

- с решением большого спектра организационных вопросов, связанных с жизнедеятельностью детей;
- с массовым набором дошкольников в группы и как следствие массовой адаптацией детей к новым условиям;
- с созданием кадрового ресурса, в том числе и педагогического коллектива;
- с обеспечением информационной открытости учреждения и информирования родителей воспитанников по основным направлениям деятельности Центра, в том числе о реализации основных образовательных программ.

Для того чтобы иметь оперативную информацию о качестве деятельности всех структур Центра и возможности оценивать уровень удовлетворенности основных потребителей образовательных услуг качеством деятельности Центра был организован еженедельный мониторинг в виде телефонного опроса родителей воспитанников и непосредственного общения с ними в период утреннего приема. Это наиболее оперативный метод сбора первичной информации, данное исследование является составной частью технологии оценки качества деятельности ООО МИП «Центр развития талантов ребенка».

Нами была определена следующая структура показателей качества образовательных:

- качество созданных условий для комфортного пребывания воспитанников (материально-технические, санитарно-гигиенические, учебно-методические);
- психологический микроклимат в коллективе сверстников, в отношении с педагогами;
- уровень профессиональной компетентности педагога (умение наладить контакт с детьми; выстроить доверительные и конструктивные взаимоотношения с родителями; оперативно информировать родителей о ходе и содержании образовательной деятельности; способность вовлечь родителей в участие в образовательном процессе; авторитет педагога и т.д.);
- удовлетворенность оказываемыми образовательными услугами.

В рамках еженедельного мониторинга профессиональной компетенции педагогов по Карте профессиональной компетенции проводились собеседования с родителями. Мнение родителей фиксировалось в карте контроля. Им предлагалось ответить на ряд вопросов:

1. Считают ли они комфортным пребывание их ребенка в Центре?
2. Как они оценивают психологический микроклимат в коллективе сверстников, в отношении с педагогами?
3. Налажен ли у них контакт с педагогами, информированы ли они о ходе и содержании образовательной деятельности в рамках данной недели, рассказывают ли им педагоги об успехах ребенка?
4. Заметили или они позитивные изменения в развитии своего ребенка (какие)?

## 5. Что бы они хотели рекомендовать нам улучшить или изменить?

В нашем понимании удовлетворённость потребителей есть соотношение ожидаемого и реального качества услуг. Большинство опрошенных родителей (95%) считали условия пребывания ребенка в Центре современным и комфортными. Среди особых преимуществ они отмечали следующие:

- оптимальное количество детей в группах по 20 человек;
- добрые и отзывчивые воспитатели;
- открытость и доступность общения с руководством Центра;
- новое оснащение и мебель;
- пятиразовое питание, наличие индивидуального стола по медицинским показаниям;
- большое количество различных помещений (залов студий);
- наличие зоны для организации двигательной активности детей;
- наличие комплексной системы безопасности.

Также среди ответов родителей были высказаны мнения о том, что есть случаи несознательного и безответственного отношения некоторых родителей к вопросам здоровья (попытки привести не совсем выздоровевших детей, после перенесенного заболевания); были замечания по поводу некоторых блюд из 10-дневного меню, в частности, что дети плохо едят блюда из овощей и творога.

*При оценке психологического микроклимата в коллективе сверстников, в отношении с педагогами, уточнялось, как прошла адаптация у ребенка, с удовольствием ходит ли он Центр, комфортно ли ему в группе сверстников и с педагогами группы?*

Здесь следует отметить, что оценка деятельности педагогического коллектива в период массовой адаптации была объективной. Очень быстро приспособились к новым условиям дети дошкольного возраста, а в группах раннего возраста процесс привыкания был более длительным, но родители отметили, что педагоги были очень терпеливыми, заботливыми и улыбались:

- приняли всех детей одновременно 01.06.2015г;
- не объединяли группы в летний период;
- дети быстро познакомились и освоили ритуалы группы;
- воспитатели принимают во внимание индивидуальные особенности ребенка.

Было 5 случаев сложной адаптации, которые удалось решить благодаря совместной работе с родителями, психологами. В некоторых группах на период открытия не было постоянных воспитателей, что тоже беспокоило родителей.

Не вызывал затруднений у родителей ответ на вопрос: «Налажен ли у вас контакт с педагогами, информированы ли вы о ходе и содержании образовательной деятельности в рамках данной недели, рассказывают ли вам педагоги об успехах ребенка?»

- родители отмечали, что они регулярно общаются с воспитателями по поводу детей, предстоящих мероприятий, во многих группах созданы свои группы для общения в viber;
- узнают информацию о теме недели из посланий на «говорящих стенах», при общении с педагогами, когда готовят творческие задания совместно с детьми;
- видят результаты продуктивных видов деятельности (рисунки, поделки, коллективные работы, коллажи);
- получают информацию от воспитателей об успехах и имеющихся достижениях ребенка.

По данному вопросу больше уточнений требовалось родителям групп «Расширенного стандарта» у педагогов дополнительного образования в части оценки уровня развития психических процессов и развития способностей ребенка. Также, 10 родителей высказывали замечания по расписанию дополнительных услуг и качеству их проведения.

**100% родителей отметили позитивные изменения в развитии своего ребенка, чаще были следующие ответы:**

- **стал лучше говорить (или вообще наконец-то начал разговаривать);**
- **активно включается в игровую деятельность;**
- **ребенок стал более организованным и самостоятельным;**
- **рассказывает о том, чем занимались в течение дня;**
- **у ребенка расширился кругозор иногда удивляет высказываниями;**
- **в выходные и праздничные дни ребенок скучает по Центру;**
- **не хочет уходить домой.**

Однако, 2% родителей воспитанников младшего дошкольного возраста, отмечали, что в период адаптации ребенок стал больше болеть.

У всех родителей была возможность высказать замечания и предложения, 60% говорили, что их все устраивает и рекомендаций нет.

40% респондентов высказывали свои просьбы, предложения по улучшению деятельности Центра. Следует отметить, что в основном родители высказывали интересные и рациональные предложения, которые касались не только вопросов образования, но и хозяйственной деятельности, поэтому нашли свое отражение и в плане работы и были поэтапно внедрены:

- разработано новое 20-дневное меню;
- расширен спектр дополнительных образовательных услуг для воспитанников раннего возраста;
- установлена автоматическая система доступа в здание Центра;
- сделано ковровое покрытие на крылечках здания;
- в выходные дни ведется расчистка кровли здания от снега и др.

Проведенный мониторинг степени удовлетворенности качеством образовательных услуг и опрос родителей на родительских встречах показывает, что авторитет Центра среди родителей высокий. Родители рады тому, что их дети посещают Центр, связывают с ним будущее своего ребенка, имеется запрос на начальную школу.

Но существуют и проблемные вопросы. Несмотря на высокие результаты мониторинга, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены качеством реализации дополнительных услуг в части организационных моментов.

### НАПРАВЛЕНИЕ 3.

#### «Персонал»

#### **Оценка готовности педагогического состава реализовать задачи основного и дополнительного образования.**

В период с 01.06.2016 по 01.08.2016гг. в Центре работают **73 специалиста** разного уровня. 40 специалистов основного дошкольного образования и дополнительного образования имеют высокий уровень подготовки: 30 человек с высшим педагогическим образованием, 8 человек со средне-профессиональным уровнем, 2 человека прошли профессиональную переподготовку по направлению «Дошкольная педагогика и психология». Также 10 специалистов имеют сертификат о посещении курсов по ФГОС ДО.

За период работы с июня 2015 года были организованы 2 внутренние сессии повышения квалификации персонала по разным вопросам, касающимся общего характера деятельности в частном учреждении, созданию команды, формированию клиентоориентированного поведения, формированию и развитию педагогических и общих компетенций, эффективным коммуникациям. Охват 100% по посещению данных сессий создал условие для уверенного общения педагогов и специалистов иного уровня в общении с родителями и активное желание демонстрировать свои профессиональные умения.

С апреля 2016 года на основании «Положения о проведении оценки качества деятельности в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» проводится внутренняя аттестация.

## НАПРАВЛЕНИЕ 4.

### «Организация питания»

#### **Качество организации питания воспитанников и сотрудников.**

Для объективной оценки качества организации питания были разработаны специальные тест-карты. Они заполнялись сотрудниками. С клиентами сбор информации осуществлялся путем опроса, бесед на родительских встречах, в индивидуальном консультировании, звонком-опросом. В картах отражались как показатели качества приготовленной пищи, так и показатели состояния помещений службы организации питания.

Основными критериями были:

- вкусовые качества пищи
- внешний вид готового блюда
- безопасность блюда (отсутствие костей и т.п.)

Стоит отметить, что в Центре организовано индивидуальное меню для детей с особыми пищевыми потребностями (дети-аллергики и иные). Таких ребят ....

На основании 20 карт имеем следующие выводы:

- со стороны сотрудников получена положительная оценка по всем пунктам. Употребляли пищу с аппетитом.

Было опрошено более 250 клиентов благодарили за заботу о детях и вкусную пищу. Среди их числа были пожелания. По результатам беседы выяснилось следующее:

- большинство детей кушают с аппетитом, едят все;
- многие не хотят кушать запеканку (творожные блюда не чаще 1 раза в неделю);
- изменить форму подачи блюд;
- вместо соков напитки из свежемороженых ягод;
- включить в первое – рыбные бульоны;
- больше сезонных овощей и фруктов;
- использовать мясо индейки и кролика.

На основании полученных оценок Службе организации питания была поставлена задача разработать новое меню продолжительностью 20 дней, с целью исключить частую повторяемость блюд. Данное требование было выполнено. Кроме

## НАПРАВЛЕНИЕ 5.

### «Менеджмент организации»

#### Качество управления организацией

**(мотивация к работе сотрудников, документооборот, отчетность).**

Особую важность для эффективной работы организации имел менеджмент. В части этого направления был организован документооборот в рамках бухгалтерского и кадрового делопроизводства, в рамках общего менеджмента организации налажена система ежемесячной отчетности со стороны заместителей генерального директора, разработаны и внедрены параметры и критерии эффективности работы каждой службы организации. Сотрудники знают критерии качественной работы и следуют им в ежедневной деятельности.

В соответствии с требованиями №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а также ФЗ 273 от 25.12.2008 «О противодействии коррупции» разработаны документы регламентирующие отдельные вопросы, относящиеся к данной сфере, проводятся мероприятия по разъяснению данных вопросов согласно плану.

Помимо данных задач на основании подписанных Соглашений о сотрудничестве с Департаментом образования г. Сургута ежемесячно сдается вся необходимая плановая отчетность по выделенным направлениям сотрудничества: ФОТы (отчетность по субвенции), аверс, компенсация части родительской платы.

Кроме этого, в установленном режиме, на основании документа, регулирующего взаимодействие между БУ ВО «Сургутский государственный университет» и МИП предоставляется ежеквартальная отчетность по всем необходимым параметрам.