

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО МИП «Центр развития талантов ребенка»

Т.А.Боженко

«01» августа 2017г.



## РЕЗУЛЬТАТЫ САМООБСЛЕДОВАНИЯ

Общества с ограниченной ответственностью

Малого инновационного предприятия

«Центр развития талантов ребенка»

за период с 01.09. 2016 по 01.08.2017 гг.

Согласовано:

Н.А. Горбунова \_\_\_\_\_

А.Н. Маркова \_\_\_\_\_

Д.С. Нечепуренко \_\_\_\_\_

И.В. Горбенко \_\_\_\_\_

А.А. Бобылева \_\_\_\_\_

И.А. Чурбанова \_\_\_\_\_

Сургут, 2017

За период с 01.09.2016 по 01.08.2017 года в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» на основании приказа №9 от 19.12.2014года и в соответствии с приказом №27-А от 31.08.2015 года 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, администратор отделения дополнительного образования Бобылева А.А. Также в состав членов комиссии дополнительно включены следующие специалисты: шеф-повар «Службы организации питания» Шапошникова С.К., главный бухгалтер Редькина Л.Н., новый председатель Родительского совета Чурбанова И.А. (приказ №57 от 30.09.2016г.). 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 2016-2017 годах

### «Динамика набора воспитанников»



\*данный график отражает динамику набора воспитанников по 2-м основным образовательным программам дошкольного образования: «Трамплин в будущее» (основная образовательная программа ДО «Детство») и «Наше будущее» (основная образовательная программа ДО «Открытия»). В 2016 году по настойчивому желанию клиентов была открыта дополнительная группа и дополнительные места в уже имеющихся группах: **итого 18 групп – 380 воспитанников по программам основного дошкольного образования в возрасте от 1,5 до 7 лет.** К сведению, очередь в реестре Центра составляет более 300 человек, желающих получить место в Центре. Данные цифры говорят в пользу интереса и востребованности услуг Центра, платежеспособности населения, конкурентоспособности и популярности предложенного в городе бренда детского Центра со специализацией на развитие талантов и способностей для воспитанников от 1,5 до 18 лет. Набор воспитанников проходит в течение года в плановом режиме по мере высвобождения мест (в случае – получения места в муниципальном саду или при смене места жительства), постепенно. Помимо услуг ухода и присмотра и

основного дошкольного образования, активно развиваются дополнительные образовательные и иные услуги.

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 01.01.2016 по 01.08.2017гг.

Основное дошкольное образование		«Дополнительное образование» Более 10 направлений (на май, 2017г.)	«медицинские услуги»
«Базовый стандарт» ФГОС ДО	«Расширенный стандарт» Развитие талантов		
315	68	431	52
Расторгнуто 153	Расторгнуто 26 12 человек перешли на базовый	Расторгнуто 97	0
67% «удовлетворительно»	72% «хорошо»	80% «хорошо»	100% «отлично»

\*Данные цифровые показатели отражают динамику набора воспитанников и слушателей по вышеуказанным направлениям. Значимыми являются высокие показатели сохранности. По сравнению с прошлым годом выросли показатели сохранности по основным программам ФГОС ДО. За период с января по август 2017 года Центр **посетили более 400 воспитанников**, в том числе занимающихся по программам дополнительного образования. Всего 179 договоров 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.

**Заметен, по сравнению с показателями прошлого года, прирост в количестве воспитанников, получающих услуги дополнительного образования и иные услуги (было 138 на 2015г. – стало 431 на май 2017года).** Среди общего числа направлений дополнительного образования, особая востребованность на услуги: разноцветный мир

(Изо для детей от 1,5 лет), студия вокала, эстрадные танцы, хип-хоп, единоборства (дзю-до), «Пропедевтика инженерной культуры» и «Живая наука». Это новые направления, открытые в ноябре 2016 года сразу стали пользоваться спросом!

\* Открыта новая дополнительная образовательная услуга совместно с Федерацией футбола России и Юниор Скул (г. Сургут). На сегодня занимаются 54 воспитанника с 3-х лет!



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

## 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 2016 год проведено 2 тренировки по эвакуации. 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 РФ 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 проходит без сбоев два раза в день. За период с января по настоящее время мы не получили ни одного отрицательного отзыва от клиентов, сотрудников и гостей Центра по данному вопросу. Напротив, только положительные отзывы от гостей и постоянных клиентов Центра.

С целью реализации задачи – обеспечить чистоту в групповых и залах в соответствии с САНПин - в летний и зимний период 2016-17 года была проведена химчистка ковровых изделий и частичная 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 и периодически по мере выпадения осадков (снега) в зимнее время, включая чистку крыши от снега и 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.

Продолжает функционировать сайт Центра с возможностью электронной передачи информации разным специалистам Центра от медика до директора. Кроме этого на вахте имеется тетрадь обращений клиентов, в которую еженедельно записываются каждый желающий получить ответ на свой вопрос. По-прежнему особое значение мы придаем внутреннему маркетингу. 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 10-ти направлениям развития талантов и способностей художественно-эстетического и интеллектуально-технического направлений (схема 1).

**Центр посещают 380 воспитанников:**

- **312 воспитанников** получают образование в группах «Базового стандарта» дошкольного образования в соответствии с ФГОС ДО- программа «Детство»;
- **68 воспитанников** обучаются в группах «Расширенного стандарта» в соответствии с ФГОС ДО - программа «Открытия». В данной программе помимо реализации задач ФГОС ДО решаются задачи выявления и развития талантов и способностей.

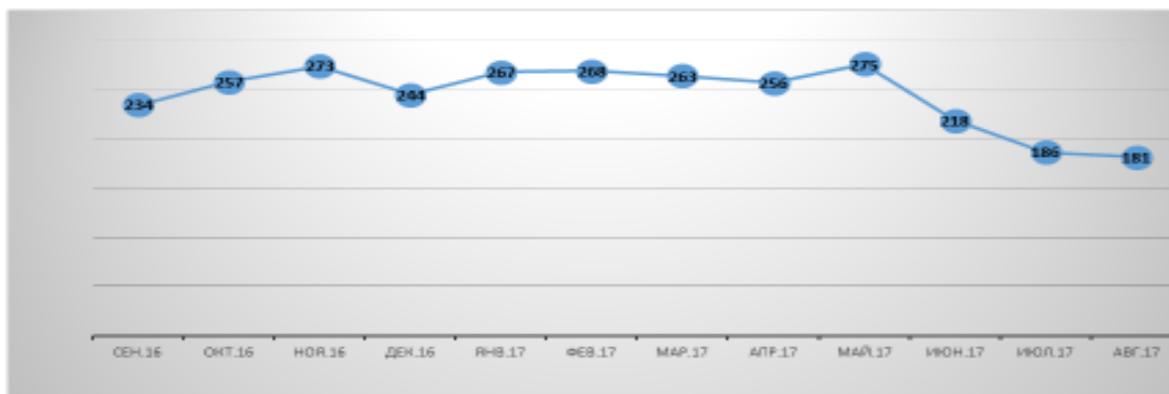
**По возрастам 380 воспитанника: 1,5 до 3 лет – 80 воспитанников, от3-7 лет – 300 воспитанников.**

**Динамика посещаемости в течение 2016 года.**

Ниже представлены данные посещаемости «Сводная таблица посещаемости воспитанников с сентября 2016 года по август 2017 года». За 2016-2017гг. ни разу не ушли на карантин всем садом. Оценка «Хорошо». Отдельные случаи карантина были взяты под наблюдение и усилены санитарные меры. Далее представлены средние показатели посещаемости в 2016-17г.

**СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПОСЕЩАЕМОСТИ в 2016 году**

**Ежемесячная средняя посещаемость воспитанников  
2016-2017 учебный год**





При имеющихся традиционных формах дошкольного образования в городе Сургуте Общество с ограниченной ответственностью Малое инновационное предприятие «**Центр развития талантов ребенка**» является **альтернативной формой обучения и воспитания детей дошкольного возраста** и должно конкурировать с муниципальными дошкольными образовательными организациями и расширяющейся сетью частных детских садов неклассического типа. Тот факт, что мы находимся в активном конкурентном поле, предъявляет нам повышенные требования к качеству предоставляемых нами услуг, в том числе образовательных. Именно поэтому проведение мониторинга удовлетворенности родителей актуально на всех этапах развития Центра.

Удовлетворенность клиентов качеством образования и иными услугами является показателем, отражающим представление родителей (законных представителей) воспитанников о качестве комплекса предоставляемых услуг и стимулирует нас развитие.

**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.

В нашем понимании удовлетворённость потребителей есть соотношение ожидаемого и реального качества услуг.

Для того чтобы иметь оперативную информацию о качестве деятельности всех структур Центра и возможности оценивать уровень удовлетворенности основных потребителей услуг качеством деятельности Центра мы продолжили использовать оперативные методы сбора первичной информации, а в частности:

- еженедельный мониторинг в виде телефонного опроса родителей воспитанников;
- непосредственное общение с клиентами в период утреннего приема;
- ситуативное общение во время приема документов на компенсацию части родительской платы и родительских встреч, мастер-классов, мероприятий, др.

Кроме этого был проведен анализ мнения родителей о качестве услуг в Центре, которое было публично высказан клиентами в социальных сетях.

Нами использовалась следующая структура критериев и показателей качества услуг, в том числе 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 клиентов оказываемыми образовательными услугами;
- желание клиентов платить за полученные услуги (процент дебиторской задолженности).

Выделенные показатели легли в основу содержания поля для собеседования с родителями:

1. Считают ли они комфортным пребывание их ребенка в Центре?
2. Как оценивают психологический микроклимат в коллективе сверстников, в отношении с педагогами? Нравится ли Вашему ребёнку посещать Центр?
3. Налажен ли у них контакт с педагогами, информированы ли они о ходе и содержании образовательной деятельности в рамках тематики 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 Центре?

Не зависимо от того какие методы и формы сбора информации использовались родителям сообщалось, что администрация в рамках контроля изучает мнение родителей о качестве предоставляемых услуг.

Клиентам предлагалось ответить на ряд вопросов. Мнение родителей фиксировалось в карте контроля.

Большинство опрошенных родителей (95%) считали условия пребывания ребенка в Центре достаточно комфортными, в частности они отмечали:

- оптимальное количество детей в группах по 20-23 человека;
- группы оснащены достаточным количеством игрушек и игрового материала;
- ощущение простора и современный подход к организации пространства;
- в течение года произошло дооснащение игровой мебелью и малыми архитектурными формами;
- большое количество различных помещений (залов студий) и радует появление новых аудиторий для детского развития;

- **возможность получать диетическое питание;**
- **наличие зоны для организации двигательной активности детей;**
- **наличие комплексной системы безопасности.**

В качестве замечаний высказывались претензии по поводу малого количества парковочных мест рядом с территорией Центра; необходимость косметического ремонта в нескольких помещениях групп «Непоседа», «Фантазер», «Соловушка», «Звездочка»; необходимость сооружения дополнительного теневого навеса на территории.

Родителями были озвучены мнения о том, что есть случаи несознательного и безответственного отношения родителей к вопросам здоровья (попытки привести не совсем выздоровевших детей, после перенесенного заболевания). **На основании данного запроса уже получено коммерческое предложение от ученых-инженеров СурГУ по созданию специального мобильного индикатора по выявлению функционального состояния воспитанников в течении дня, что улучшит результаты эмпирических наблюдений.**

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

На вопрос «Нравится ли Вашему ребёнку посещать Центр?» в 98 % родители говорили:

- **ребенок всегда ходит с удовольствием, некоторые клиенты дополнительно сообщали, что ребенок скучает по Центру в выходные дни и праздники.**

**За полтора года пребывания детей в Центре родители отметили:**

- **что доверяют своим педагогам, считают доброжелательным коллектив, отмечают хороший психологический микроклимат;**
- **прислушиваются к рекомендациям и советам по вопросам развития талантов и способностей у детей;**
- **считают, что педагоги обеспечивают разностороннее развитие детей, принимают во внимание индивидуальные особенности ребенка.**

На вопрос: «Налажен ли у вас контакт с педагогами, информированы ли вы о ходе и содержании образовательной деятельности в рамках тематической недели, рассказывают ли вам педагоги об успехах ребенка?».

- **родители отмечали, что они узнают информацию о теме недели из посланий на «говорящих стенах», «календаре событий» при общении с педагогами, когда готовят творческие задания совместно с детьми;**
- **видят результаты продуктивных видов деятельности (рисунки, поделки, коллективные работы, коллажи);**
- **знают, что будет итогом недели ли проекта, видят продукт;**
- **большинство родителей получают информацию от воспитателей об успехах и имеющихся достижениях ребенка;**
- **видят фотоотчеты о мероприятиях и занятиях на сайте Центра.**

Вопросы возникали у клиентов из групп, где не было постоянных подменного воспитателя. Некоторые родители говорили о необходимости контроля со стороны воспитателей за состоянием детской одежды после прогулок (лучше просушивать одежду). У родителей групп расширенного стандарта возникали вопросы по организации культурно-досуговой деятельности в летний период. Были высказаны пожелания увидеть

итоговые и открытые занятия педагогов дополнительного образования, обеспечить возможность отслеживать посещение детьми занятий в течение недели. По данным пожеланиям в группах были введены специальные планшеты, где педагоги дополнительного образования отмечают посещаемость. А также все события прошедшего года отразились в календаре «Наш год» с указанием дат проведения мероприятий (календарь получил каждый родитель и посетил открытые занятия). Замечания родителей по расписанию дополнительных услуг были устранены размещением в группах расписания занятий с конкретным указанием дня недели, времени и места проведения занятий.

Большинство родителей отметили, что дети, посещая Центр, удовлетворяют свои познавательные интересы, потребность в общении со сверстниками, дети с интересом и пользой проводят свое время, участвуют в мероприятиях, организуемых в группах. Отмечено, что в успехах детей есть очевидные заслуги педагогов Центра. Все родители заметили позитивные изменения в развитии своего ребенка, чаще были следующие ответы:

- стал более общительным, появились друзья;
- у него сформированы определенные навыки и умения;
- спал физически более развитым;
- ребенок стал более организованным и самостоятельным, меньше капризничает;
- рассказывает о том, чем занимались в течение дня или высказывает впечатления о заинтересовавшей его деятельности;
- у ребенка расширился кругозор, научился рассуждать;
- стал выступать на утренниках (поет, танцует, рассказывает стихи).

Как и в прошедшем году, некоторые родители воспитанников младшего дошкольного возраста, отмечали, что в период адаптации ребенок стал больше болеть.

На просьбу высказать замечания и предложения, 70% говорили, что их все устраивает и рекомендаций нет. Это на 10 % больше показателей 2015 года. 30% респондентов высказывали свои просьбы, предложения по улучшению деятельности Центра. Все замечания клиентов анализируются администрацией и становятся предметом оперативного контроля и поиска решения проблем. Предложения родителей рассматриваются на совещаниях при генеральном директоре. Рациональные предложения, которые касались не только вопросов образования, но и хозяйственной деятельности, учитывались и реализовывались. Так, в групповых появились дополнительные вешалки для одежды родителей.

Пожелания родителей были поэтапно внедрены:

- расширен спектр дополнительных образовательных услуг;
- разработаны и реализуются дополнительные образовательные услуги для воспитанников по научно-техническому направлению;
- площадки оборудованы малыми архитектурными формами;
- разработаны и внедрены в практику информационные планшеты по дополнительным услугам, которые посещают воспитанники групп расширенного стандарта;
- проведена серия открытых показов занятий педагогами дополнительного образования;
- в период отсутствия детей проведен косметический ремонт в нескольких помещениях групп «Непоседа», «Фантазер», «Соловушка», «Звездочка»;

- созданы условия для демонстрации талантов и способностей детей в рамках серии мероприятий;
- повышено качество проводимых мероприятий для детей и родителей;
- организованы творческие конкурсы по инициативе Родительского совета;
- усовершенствована логистика внутри здания Центра;
- содержательным и оперативным стало наполнение сайта Центра;
- разрабатываются дизайнерские проекты оформления раздевалок и групповых.

Впервые был проведен анализ мнения родителей о качестве услуг в Центре, которое было публично высказан клиентами в социальных сетях. Мы отметили, что Центр пользуется спросом, имеет хорошую репутацию среди родителей города Сургута, клиенты Центра рекомендуют нас сургутянам, находящимся в поиске для своих детей качественного дошкольного и дополнительного образования.

Проведенный мониторинг степени удовлетворенности качеством образовательных услуг опрос родителей на родительских встречах показывает, что авторитет Центра среди родителей достаточно высокий. Родители рады тому, что их дети посещают Центр, нравится формат общения, мероприятия, которые мы для них организуем. Минимальная дебиторская задолженность за услуги присмотра и ухода (менее 5%) подтверждает желание клиентов платить за оказанные услуги. Отрадно, что большинство родителей связывают с ним будущее своего ребенка, по-прежнему имеется запрос на начальную школу.

Несмотря на высокие результаты мониторинга, мы можем говорить о том, что все родители удовлетворены качеством услуг. Мы понимаем, что нужно держать руку на пульсе, помнить, что в лицензированном частном Центре мало привлечь клиента, важно обеспечить сохранность услуг, при этом выполнить не только обещания, но и обеспечить государственные гарантии. Поэтому, в ближайшей перспективе, нам предстоит повысить качество реализации дополнительных услуг, заниматься развитием кадрового потенциала, пополнить предметно-пространственную развивающую среду в группах и студиях в соответствии с ФГОС ДО, улучшить качество индивидуальной коррекционной работы, а также решить ряд организационных вопросов.

### НАПРАВЛЕНИЕ 3.

#### «Персонал»

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

На 01.08.2017г. в Центре работают **95 специалистов** разного уровня: **48 специалистов** основного дошкольного образования и дополнительного образования имеют высокий уровень подготовки: **35 специалистов** с высшим педагогическим образованием и **3 с высшим образованием, 10 специалистов** со средне-профессиональным уровнем образования, **8 человек** прошли профессиональную переподготовку по направлению «Педагогика и методика дошкольного образования» в Сургутском государственном педагогическом университете по направлению «Дошкольная педагогика и психология».

За период работы с января 2016 года были организованы 2 внутренние сессии повышения квалификации персонала по разным вопросам, касающимся общего характера

деятельности и менеджменту персонала, формированию клиентоориентированного поведения, формированию и развитию педагогических и общих компетенций, эффективным коммуникациям. Охват 100% посещение данных сессий создал условия для уверенного общения педагогов и специалистов иного уровня в общении с родителями и активное желание демонстрировать свои профессиональные умения. **Дополнительно 19 специалистов прошли курсы повышения квалификации «Современные подходы к организации образовательной деятельности и планированию образовательного процесса в ДОО в условиях реализации ФГОС дошкольного образования» с получением удостоверения о повышении квалификации.**

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

В 2016-17 уч. году ведется работа с начинающими педагогами в рамках «Школы наставничества». Из 48 педагогических работников 12 человек являются начинающими специалистами, что составляет 25% от общей численности педагогического состава.



Среди начинающих специалистов 9 человек имеют высшее образование, 3 – средне-профессиональное.



Высшее педагогическое образование в Сургутском государственном педагогическом университете получили 3 педагога, в Сургутском государственном университете – 1 педагог. Среди 12 наставников высшее образование имеют 8 педагогов и 4 – средне-

профессиональное. Педагогический стаж более 20 лет имеют 5 педагогов, более 10 лет – 7 человек.

В рамках «Школы наставничества» для оказания помощи начинающим специалистам в повышении их профессиональной компетентности проводятся тематические семинары, практикумы, тренинги согласно плану. Также каждый наставник с учетом запросов начинающего специалиста составил персональный план сопровождения на учебный период, что позволяет решать возникшие вопросы в индивидуальном режиме.

#### НАПРАВЛЕНИЕ 4.

##### «Организация питания»

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

Оценка качества организации питания проведена на основании системного опроса сотрудников и родителей, а также на основании специальных тест-карт. 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). На основании 20 карт имеем следующие выводы:

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

Было опрошено 62 сотрудника Центра и 246 клиентов (родители наших воспитанников). Статистика показала следующее: из числа опрошенных коллег удовлетворены полностью качеством обслуживания 90%. Остальные 10% отметили свои примечания и пожелания: вовремя обновлять маркировку, более внимательно обращать на вложение специй, по возможности соблюдать разнообразие цветовой гаммы блюд при составлении меню. Что касается клиентов- 99% довольны ежедневным рационом питания детей и наличием используемых продуктов. Родители, с которыми мы связались, охотно отвечали на вопросы и высказывали свои пожелания: использовать мясные полуфабрикаты (пельмени), колбасные изделия (сосиски), чаще включать в меню выпечку. По результатам беседы с клиентами выяснилось, что большинство детей кушают хорошо, с аппетитом.

После предыдущего опроса (2015 г.), мы учли все предложения сотрудников и клиентов. Разработали новое 20-ти дневное меню и включили новые блюда из рыбы и мяса, новые напитки из свежемороженых ягод (смородина, вишня, клюква).

## 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: ФОТ (отчетность по субвенции), аверс, компенсация части родительской платы. По результатам проверки КРС Администрации г. Сургута замечаний не выявлено (Справка от 02 августа 2016г.)

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.