

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО МИП «Центр развития талантов ребенка»

Т.А.Боженко

«01» августа 2018г.



РЕЗУЛЬТАТЫ САМООБЛЕДОВАНИЯ

Общества с ограниченной ответственностью

Малого инновационного предприятия

«Центр развития талантов ребенка»

за период с 01.09. 2017 по 01.08.2018 гг.

Согласовано:

А.Н. Маркова

Д.С. Нечепуренко

И.В. Горбенко

А.А. Бобылева

И.А. Чурбанова

Five blue ink signatures are written over horizontal lines, corresponding to the names listed to their left: A.N. Markova, D.S. Nepochurenko, I.V. Gorbenco, A.A. Bobyleva, and I.A. Churbanova.

За период с 01.09.2017 по 01.08.2018 года в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» на основании приказа №9 от 19.12.2014года **ив 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, 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., 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 2017-2018 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»). За период 2017-2018 учебного года в Центре работают 18 групп, наполняемостью 20-22 воспитанника. Общая численность воспитанников в возрасте от 1,5 до 7 лет составляет ежемесячно 380 человек. К сведению, очередь в реестре Центра на сегодня составляет порядка 700 человек. Данные цифры говорят в пользу интереса и востребованности услуг Центра, 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 01.09.2017 по 01.05.2018гг.

| Основное дошкольное образование | | «Дополнительное образование» Более 10 направлений (на апрель, 2018г.) | «Медицинские услуги» |
|--|--|---|----------------------|
| «Базовый стандарт» ФГОС ДО | «Расширенный стандарт» Развитие талантов | | |
| 303 | 80 | 490 | 52 |
| Расторгнуто 55 19 человек перешли на расширенный стандарт | Расторгнуто 5 1 человек перешел на базовый стандарт | Расторгнуто 137 | 0 |
| 84% «хорошо» | 94% «отлично» | 78% «хорошо» | 100% «отлично» |

*Данные цифровые показатели отражают динамику набора воспитанников и слушателей по вышеуказанным направлениям. Значимыми являются высокие показатели сохранности. В сравнении с прошлым годом по-прежнему стабильно высокие показатели сохранности по основным программам ФГОС ДО. За период с сентября 2017 года по апрель 2018 года Центр посетили более **500 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. Принять клиентов, ранее ушедших из Центра, становится все сложнее по причине высокой востребованности услуг (на место ушедшего ребенка сразу находится новый клиент).

Заметен, по сравнению с показателями прошлого года, прирост в количестве воспитанников, получающих услуги дополнительного образования и иные услуги. В сравнении по годам: на 2015 год – 137 договоров, на май 2017 - 431 договор, на май

2018 года – 490 договоров. Среди общего числа направлений дополнительного образования, особая востребованность на услуги **футбола и изо (разноцветный мир и студия творец)**, дзю-до, далее следует студия вокала, Театр детей и научное направление **«Пропедевтика инженерной культуры»** и **«Живая наука»**. Это новые направления, открытые в ноябре 2016 года сразу стали пользоваться спросом!

* Особым спросом пользуются услуги логопеда.



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 2017-2018 учебный 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 продолжает работать 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 группах воспитатели ведут личный ежемесячный контроль за выбыванием воспитанников и приходом новых (карты ушедших клиентов блокируются!)

В результате специально организованного расписания работы специалистов Службы сервиса (уборщиков служебных и производственных помещений), грамотного распределения площадей 7903м² 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 2017-18 года была проведена химчистка ковровых изделий и частичная химчистка штор. Уборка прилегающих территорий 110.000м² (вывоз мусора, уборка унр, подметание дорожек и обработка дезраствором, веранд) 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 генерального 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, от 3-7 лет – 300 воспитанников.

Динамика посещаемости в течение 2016 года.

Ниже представлены данные посещаемости «Сводная таблица посещаемости воспитанников с сентября 2017 года по август 2018 года». За 2017-2018 гг. 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 2017-18 гг.

СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПОСЕЩАЕМОСТИ в 2017-2018 учебном году



Всеподходы к выделению параметров оценки качества мы свели к следующим группам:

Психологический комфорт и безопасность ребёнка. С целью сохранения психологического и физического здоровья данный показатель позволяет оценить эмоциональное благополучие ребёнка, позитивную Я-концепцию, успешность и благополучие в сфере общения и взаимоотношений с родителями, сверстниками и педагогами.

Образовательная деятельность. Данный показатель позволяет оценить уровень качества образовательных программ и методического обеспечения, что обеспечит образовательный процесс в соответствии с современными требованиями и качественное педагогическое сопровождение.

Развивающая среда. Обогащённая предметно-пространственная развивающая среда даёт ли ребёнку возможность для саморазвития.

Здоровьесберегающая деятельность. Использование здоровьесберегающих образовательных технологий позволит организовать процесс воспитания в Центре без физического и психического напряжения, сохранит здоровье ребёнку.

Удовлетворение потребности семьи и ребёнка в услугах дошкольного и дополнительного образования, а также иных услуг.

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;
- уровень заболеваемости и посещаемость в течение учебного года;
- желание клиентов платить за полученные услуги (процент дебиторской задолженности)
- вариативность услуг.

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством образования в ООО МИП «**Центр развития талантов ребенка**» в рамках независимой оценки были применены ранее используемые методы сбора информации, а в частности:

| Формат | Методы |
|---|--|
| • Индивидуальная форма опроса (в рамках текущего контроля) | ▪ Еженедельный мониторинг в виде телефонного опроса родителей воспитанников. |
| • Ситуативное общение | • В период утреннего приема; • во время приема документов, утренников, мастер-классов, мероприятий, др. |
| • Непосредственное общение с клиентами под задачу | • Во время родительских встреч и заседаний Родительского совета Центра |

| | | |
|---|--|--|
| • | Специально организованный сбор информации (на этапе завершения пребывания ребенка в Центре) | <ul style="list-style-type: none"> • Неформальная встреча с родителями подготовительных к школе групп (выпускников) после выпускного. Интервьюирование. |
| • | Независимое мнение клиентов в социальных сетях | <ul style="list-style-type: none"> • Анализ мнения родителей о качестве услуг в Центре, которое было публично высказано клиентами в социальных сетях. |

Выделенные показатели легли в основу содержания поля для собеседования с родителями, независимо от того, какие методы и формы сбора информации использовались родителями сообщалось или что администрация в рамках контроля изучает мнение родителей о качестве предоставляемых услуг.

Свод вопросов для изучения мнение родителей:

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. Считают ли они качественным педагогическое сопровождение? Налажен ли у них контакт с педагогами, рассказывают ли им педагоги об успехах ребенка?
4. Удовлетворяет ли их качество образовательных программ? Заметили или они позитивные изменения в развитии своего ребенка (какие?)? Информированы ли они о ходе и содержании образовательной деятельности в рамках тематики недели?
5. Пользуются ли услугами дополнительного образования и иными услугами? Удовлетворены ли качеством данных услуг?
6. Предметно-развивающая среда дает ли ребёнку возможность для саморазвития?
7. Созданы ли в Центре условия для сохранения здоровье ребёнка?
8. Что бы вы хотели рекомендовать нам?

Большинство опрошенных родителей (92%) считали **условия пребывания ребенка в Центре** достаточно комфортными, в частности они отмечали:

- **оптимальное количество детей в группах по 20-23 человека;**
- **санитарное состояние, наличие детской мебели для каждого ребенка, ее состояние все родители отмечают как хорошее;**
- **отметили, что в этом году продумала логистика здания, которая нашла отражение в символических табличках;**
- **персонал учреждения внимательный и вежливый;**
- **наличие комплексной системы безопасности.**

Опрос родителей позволил выявить следующие **дефициты** в организации работы: малое количество парковочных мест рядом с территорией Центра; необходимость косметического ремонта в нескольких помещениях групп «Звездочет», «Смурфик», «Соловушка», «Кроха»;

необходимость сооружения дополнительного теневого навеса на территории.

Неоднократно родителями поднимался вопрос необходимости оборудования ворот системой автоматического открывания, чтобы исключить попадание посторонних людей и транспорта на территорию в период завоза продуктов на пищеблок.

Родителями были озвучены мнения о том, что есть случаи несознательного и безответственного отношения родителей к вопросам безопасности (пропуска незнакомых лиц в период пересечения зоны ограждения - калиток).

При оценке **психологического комфорта ребенка** в Центре, мы уточняли как родители оценивают психологический микроклимат в коллективе сверстников, в отношении с педагогами? Нравится ли Вашему ребёнку посещать Центр?

Так, 90 % родители говорили:

- **ребенок всегда ходит с удовольствием, некоторые клиенты дополнительно сообщали, что ребенок скучает по Центру, по друзьям в выходные дни;**
- **у большинства детей есть желание проводить с одноклассниками дни рождения и праздники;**
- **родители доверяют своим педагогам, считают доброжелательным коллектив, отмечают хороший психологический микроклимат, готовность принять ребенка с любыми индивидуальными особенностями, интегрировать их в среду сверстников;**

За три года пребывания детей в Центре родители выпускников отметили, что воспитатели были нацелены на создание детского сообщества, дети дружны, проявляют заботу друг о друге, готовы прийти на помощь сверстникам, готовы участвовать в командной деятельности.

Не удалось избежать вопросов у клиентов из групп, где не было постоянного подменного воспитателя «Кроха», «Звездочка», «Акварелька». Особенно остро поднимался вопрос в группе раннего возраста «Кроха», где произошла полная смена педагогического состава в середине учебного года, что не способствовало адаптации и социализации детей. В средней группе «Звездочка» приход подменных воспитателей был связан с частыми больничными одного из воспитателей.

Образовательная деятельность. На вопросы, связанные с основным образованием: «Считают ли они качественным педагогическое сопровождение, налажен ли у них контакт с педагогами, рассказывают ли им педагоги об успехах ребенка?»

«Удовлетворяет ли их качество образовательных программ? Заметили ли родители позитивные изменения в развитии своего ребенка (какие)? Информированы ли они о ходе и содержании образовательной деятельности в рамках тематики недели?»

Большинство родителей отметили, что педагогические воздействия в рамках реализации ООП достаточно эффективны, посещая Центр, дети овладевают основными культурными способами деятельности, проявляет инициативу и самостоятельность в разных видах деятельности - игре, общении, познавательно-исследовательской деятельности, конструировании и др.; способны выбирать себе род занятий и участников по совместной деятельности. 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 более развитым физически;**
- **ребенок стал более организованным и самостоятельным, с ним легко договориться;**
- **рассказывает о том, чем занимались в течение дня или высказывает впечатления о заинтересовавшей его деятельности;**
- **у ребенка расширился кругозор, научился рассуждать, аргументировать свои ответы, говорит о своих эмоциях;**

- появился опыт выступлений, стал выступать на утренниках (поет, танцует, рассказывает стихи);
- утренники проходят в очень интересном формате;
- созданы условия для демонстрации талантов и способностей детей в рамках серии «Гастрольных туров по Центру»;
- 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 подтвердили, что получают информацию от воспитателей об успехах и имеющихся достижениях ребенка;
- видят фото-отчеты о мероприятиях и занятиях на сайте Центра.

По данным вопросам было важно узнать мнение родителей выпускников, в этом году для изучения мнения родителей впервые использовался формат неформальных встреч в кафе «Ботаника» с семьями воспитанников из подготовительных групп «Атлант», «Эрудит», в ходе которых было выявлено следующее:

- ребёнок обладает установкой положительного отношения к миру, другим людям и самому себе;
- активно взаимодействует со сверстниками и взрослыми, способен договариваться, учитывать интересы и чувства других, сопереживать неудачам и радоваться успехам других, старается разрешать конфликты;
- ребёнок обладает развитым воображением, которое реализуется в разных видах деятельности, умеет подчиняться разным правилам и социальным нормам;
- ребёнок достаточно хорошо владеет устной речью, может выражать свои мысли и желания, может использовать речь для выражения своих мыслей, чувств и желаний, построения речевого высказывания в ситуации общения, может выделять звуки в словах, у ребёнка складываются предпосылки грамотности;
- у ребёнка развита крупная и мелкая моторика; он владеет основными движениями, может контролировать свои движения и управлять ими;
- ребёнок проявляет любознательность, задаёт вопросы взрослым и сверстникам, интересуется причинно-следственными связями, пытается самостоятельно придумывать объяснения явлениям природы и поступкам людей и склонен наблюдать, экспериментировать;
- обладает начальными знаниями о себе, о природном и социальном мире, в котором он живёт; знаком с произведениями детской литературы, обладает элементарными представлениями из области живой природы, естествознания, математики, истории и т.п.

Родители сформулировали свои рекомендации в части математического развития и обучению ребенка чтению, они хотели бы видеть эти направления ООП с более сложным содержанием в виду того, что с этого года у детей появилась перспектива поступления в «Университетский класс» и математика там изучается углубленно с начального звена. Рекомендовано было пересмотреть рабочую программу по английскому языку, которая

является приложением к ООП «Наше будущее», сделать ее преемственной с программой начальной школы.

Нами изучался вопрос, касающийся удовлетворенности дополнительных услуг: «Пользуются ли услугами дополнительного образования и иными услугами? Удовлетворены ли качеством данных услуг? »

Родители отметили, что деятельность в сфере дополнительного образования детей стала более насыщенной и прозрачной:

- **разработаны и внедрены в практику информационные планшеты по дополнительным услугам, которые посещают воспитанники групп расширенного стандарта;**
- **спектр дополнительных образовательных услуг стал более разнообразным для детей от 4 лет;**
- **проведена серия открытых показов занятий педагогами дополнительного образования;**
- **созданы условия для демонстрации талантов и способностей детей на площадках города.**

Рекомендации касались улучшения качества предоставляемых услуг по обучению детей игре в шахматы, изучения английского языка и художественной гимнастики.

Предметно-пространственная развивающая среда. Родители понимают, что среда должна служить удовлетворению потребностей и интересов ребенка, выполнять образовательную, развивающую, воспитывающую, стимулирующую, организованную, коммуникативную функции. Однако, они не задумывались, что она должна работать на развитие самостоятельности и самодеятельности ребенка.

За три года очевидны позитивные изменения в этой сфере:

- **группы оснащены достаточным количеством игрушек и игрового материала;**
- **проведен ремонт групп расширенного стандарта, где предусмотрено зонирование в соответствии с требованиями ООП;**
- **в групповых помещениях учтена ведущую роль игровой деятельности, проведен закуп игровой мебели для сюжетно-ролевых игр;**
- **дооснащен спортивным оборудованием и инвентарем спортивный зал «Югорский трамплин»;**
- **ощущение простора и современный подход к организации пространства;**
 - **проведен закуп портативных «Типографий» для детей, пособия по ФЭМП;**
 - **проведено дооснащение «Лаборатории Эйнштейна» и «Конструкторское бюро».**

В рекомендациях родителей было озвучена необходимость модернизация зоны для организации двигательной активности детей на втором этаже.

Предметный мир, окружающий ребенка, необходимо пополнять и обновлять, поэтому работа по развитию ППРС будет продолжена. Перед педагогами будет поставлена задача совершенствования и паспортизации ППРС с учетом психологических основ конструктивного взаимодействия участников воспитательно-образовательного процесса, дизайна и эргономики современной среды Центра и психологических особенностей возрастной группы, на которую нацелена данная среда.

Здоровьесберегающая деятельность. На вопрос о том созданы ли в Центре условия для сохранения здоровья ребёнка, как и в прошедшем году, родители воспитанников

младшего дошкольного возраста, отмечали, что в период адаптации ребенок стал больше болеть. Некоторые родители говорили о необходимости контроля со стороны воспитателей за состоянием детской одежды после прогулок (лучше просушивать одежду).

Из преимуществ отметили следующее:

- **возможность получать диетическое питание;**
- **наличие профилактических процедур в прейскуранте услуг;**
- **использование здоровьесберегающих образовательных технологий;**
- **наличие дезаров в группах.**

Из проблем остается полярность мнения родителей о прогулках, часть родителей хочет чтобы дети гуляли и в плохую погоду, другая часть настаивает, что СанПиН не учитывает состояние здоровья детей Севера и прогулки способствуют росту заболеваемости их детей.

Удовлетворение потребности семьи и ребёнка. На просьбу высказать замечания и предложения, 80% говорили, что их все устраивает и рекомендаций нет. 20% респондентов высказывали свои просьбы, предложения по улучшению деятельности Центра. Все замечания клиентов анализируются администрацией и становятся предметом оперативного контроля и поиска решения проблем.

Технология работы управленцев предполагает рассмотрение предложений и замечаний родителей на совещаниях при генеральном директоре. Рациональные предложения, которые касались не только вопросов образования, но и хозяйственной деятельности, учитывались и реализовывались.

Второй раз 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 достаточно хорошую репутацию среди родителей города Сургута, клиенты Центра рекомендуют нас сургутянам, находящимся в поиске качественного дошкольного и дополнительного образования для своих детей. В реестре на получение образования в Центре на август 2018 года состоит –700 детей. Отрицательные отзывы связаны со сменой воспитателей в некоторых группах.

Мониторинг степени удовлетворенности качеством услуг опрос родителей на родительских встречах показывает, что авторитет Центра среди родителей остается достаточно высоким. Желание родителей привести в Центр второго ребенка подтверждает, что мы оправдываем их доверие.

Семьи рады тому, что их дети посещают Центр, нравится формат общения, мероприятия, которые мы для них организовывали, получают массу приятных впечатлений от утренников и праздников, ждут их с нетерпением. 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.

НАПРАВЛЕНИЕ 3.

«Персонал»

Оценка готовности педагогического состава реализовать задачи основного и дополнительного образования.

На 01.08.2018г. в Центре работают **98 специалистов** разного уровня: **51 специалистов** основного дошкольного образования и дополнительного образования имеют высокий

уровень подготовки: **41 специалиста** с высшим педагогическим образованием, **10 специалистов** со средне-профессиональным уровнем образования.

За период работы с января 2018 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 позволяет педагогам быть в высоком уровне общения с родителями и поддерживает активное желание демонстрировать свои профессиональные умения. **Дополнительно 42 специалиста прошли курсы повышения квалификации «Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи».**

В апреле-мае 2018 года на основании «Положения о проведении оценки качества деятельности в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» вновь проведена внутренняя аттестация, что позволило обозначить индивидуальные точки роста и наметить траектории развития молодых специалистов, педагогам почувствовать значимость выполняемой деятельности.

В 2018 уч. году ведется работа с «начинающими» (новыми или молодыми для Центра педагогами) в рамках «Школы наставничества». В Центре выстроена целая система работы наставников, обозначены задачи и конкретные шаги технологии включения новых сотрудников в полноценную работу. В рамках «Школы наставничества» для оказания помощи начинающим специалистам в повышении их профессиональной компетентности проводятся тематические семинары, практикумы, тренинги согласно плану. Работа наставников включает период адаптации сотрудника (первые три месяца работы) и период длительного наставничества (после испытательного срока). Также каждый наставник с учетом запросов начинающего специалиста составил персональный план сопровождения на учебный период, что позволяет решать возникшие вопросы в индивидуальном режиме. Наставник закрепляется приказом и ежемесячно получает денежное стимулирование согласно приказу.

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.

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 отражены 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. По результатам беседы с клиентами выяснилось, что большинство детей кушают хорошо, с аппетитом.

После предыдущего опроса (2015-16гг.), мы учли все предложения сотрудников и клиентов и разработали новое 20-ти дневное меню, включив в него новые блюда из рыбы и мяса, новые напитки из свежемороженых ягод (смородина, вишня, клюква), чизкейк (замена запеканки), роллы (замена мясного рулета) и пироги.

С 2017 года Служба организации питания организовала и реализует сервис по выпечке пирогов к Дням рождения воспитанников, к праздникам! Последнее вызвало особый интерес у клиентов и сотрудников – было разработано меню (варианты предложений!) и сделана калькуляция.

НАПРАВЛЕНИЕ 5.

«Менеджмент организации» Качество управления организацией (мотивация к работе сотрудников, документооборот, отчетность).

Особую важность для эффективной работы организации имел менеджмент управления. В части этого направления была продолжена работа по контролю документооборота 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. Более того, в 2018 году компания успешно сама инициировала и прошла аудиторскую проверку.

В Центре утверждена и работает система Охраны труда, утверждено Положение о системе управления охраной труда (СУОТ) в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» №2-О от «01» июня 2015 г. В 2015 году и повторно в 2018 году проведена аттестация рабочих мест.

В соответствии с требованиями №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а также ФЗ №273 от 25.12.2008 года «О противодействии коррупции» продолжается работа

по вопросам, относящимся к данной сфере, проводятся мероприятия по разъяснению данных вопросов согласно плану.

В соответствии с требованиями по антитеррористической защищенности объекта образования в Центре дополнительно установлены магнитные входы на калитки. Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 26 ноября 2007 года № 804 «Об утверждении Положения о гражданской обороне в Российской Федерации» подготовлен план работы по ГО и ЧС, назначено ответственное лицо по ГО и ЧС, разработаны инструкции по ГО и ЧС, сотрудники проходят инструктаж 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 (посещаемость и учет воспитанников), компенсация части родительской платы.

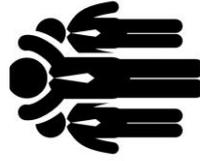
Кроме этого, в установленном режиме, на основании документа, регулирующего взаимодействие между БУ ВО «Сургутский государственный университет» и МИП предоставляется ежеквартальная отчетность по всем необходимым параметрам.



План развития

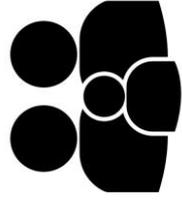
ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» на 2018-2019 учебный годы

Приложение 1



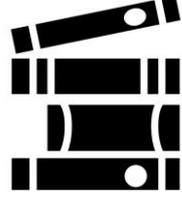
ПЕРСОНАЛ

- **Повышение профессиональной и личностной компетенции** два раза в год сессии повышения квалификации внутри компании и в течении года с привлечением сторонних экспертов
- **Менеджмент качества реализации образовательной программы «Детство» и «Открытия»** по средством опросов, ежегодной оценки качества деятельности (внутренней аттестации)
- **Менеджмент качества сервиса** разработка бренда, медиа-плана, оценка качества деятельности персонала



КВАНТЫ

- **Совместные проекты к календарным праздникам**
- **Поддержка традиций** (Встреча выпускников, «Парад талантов», «Под парусом Центра»)
- **Благотворительные акции** (Акция «Елки»)
- **Показательные выступления на новых площадках города** (по направлениям развития талантов и способностей) и **открытые занятия для родителей**
- **Предложение новых услуг** (профилактика проблем развития с раннего возраста)



МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ

- **Дооснащение групп игровым оборудованием, учебными пособиями согласно ФГОС ДО**
- **Изменение в интерьере групп расширенного стандарта согласно ОП**
- **Создание интерьера динамической зоны для решения полифункциональных задач** (кинотеатр, учебное пространство, развивающее и игровое пространства)