

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО МИП

«Центр развития талантов ребенка»

Т.А. Боженко

«01» августа 2020г.



РЕЗУЛЬТАТЫ САМООБЛЕДОВАНИЯ

Общества с ограниченной ответственностью

Малого инновационного предприятия

«Центр развития талантов ребенка»

за период с 01.09. 2019 по 01.08.2020 гг.

Согласовано:

А.Н. Маркова

Д.С. Нечепуренко

И.В. Горбенко

А.А. Бобылева

С.Н. Кривошеева

Л.Н. Редькина

А.М. Бабичевская

A series of handwritten signatures in blue ink, corresponding to the names listed to the left. The signatures are written over horizontal lines.

Сургут, 2020г.

За период с 01.09.2019 по 01.08.2020 годов в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» в соответствии с приказами №9 от 19.12.2014года, №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) Маркова А.Н., заместитель генерального директора по АХР Нечепуренко Д.С., менеджер Горбенко И.В, администратор отделения дополнительного образования Бобылева А.А. Также в состав членов комиссии дополнительно включены следующие специалисты: шеф-повар «Службы организации питания» Кривошеева С.Н., главный бухгалтер Редькина Л.Н., председатель Родительского совета А.М. Бабичевская (приказ №14А от 01.02.2019г.).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 2015-2020 гг.

«Динамика набора воспитанников»



*данный график отражает динамику набора воспитанников по 2-м основным образовательным программам дошкольного образования: образовательная программа «Трамплин в будущее» (основная образовательная программа ДО «Детство») и «Поколение Z» (основная образовательная программа ДО «Мир открытий»). Цифры набора воспитанников стабильные. В Центре открыты 18 групп, работающих под задачи дошкольного образования – 386 воспитанников в возрасте от 1,5 до 7 лет. К сведению, очередь в реестре Центра составляет более 300 человек, желающих получить образование в Центре. Данные цифры говорят в пользу устойчивого 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. 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, 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 01.09.2019 по 01.08.2020гг.

Основное дошкольное образование		«Дополнительное образование» Более 15 направлений (на 31.05. 2020г.)	«Медицинские услуги»
«Базовый стандарт» ФГОС ДО	«Расширенный стандарт» Развитие талантов и способностей		
302	81	562	300
Расторгнуто 45 9 человек перешли на расширенный стандарт	Расторгнуто 3 1 человек перешел на базовый стандарт	Расторгнуто 96	0
87% «отлично»	96% «отлично»	85% «хорошо»	100% «отлично»

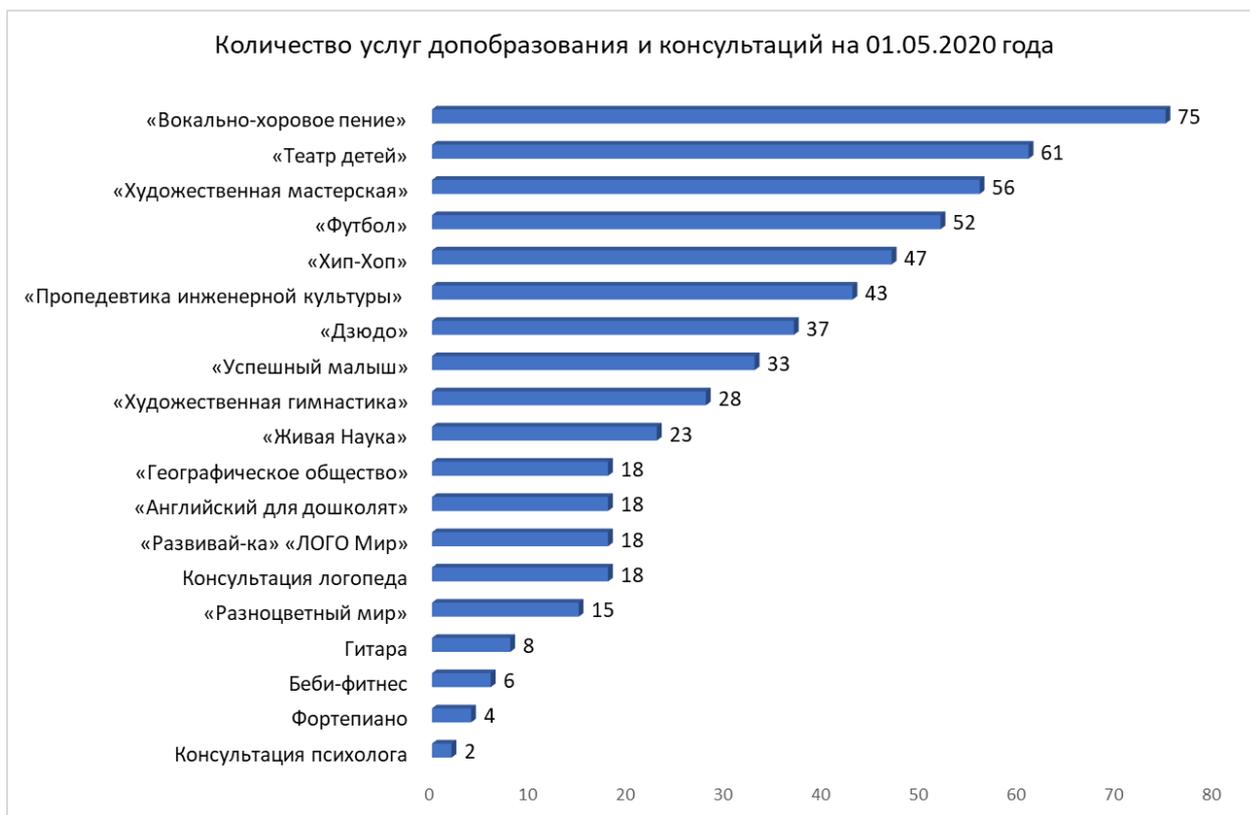
*Данные цифровые показатели отражают динамику набора воспитанников и слушателей по вышеуказанным направлениям. Значимыми и достаточно устойчивыми на протяжении уже 5-ти лет являются высокие показатели сохранности, **87% (базовый стандарт) и 96% (расширенный стандарт) - «отлично»**, что говорит об устойчивом клиентском составе и результативности работы специалистов Центра. Вырос на 6%, по сравнению с прошлым годом, показатель сохранности по расширенной программе ДО – расширенный стандарт (развития талантов и способностей).

Наша задача наблюдать за проявлением способностей воспитанников, посещающих занятия и на базовом стандарте. Так, 9-ти воспитанникам было рекомендовано перейти на программу расширенного стандарта и получать услуги дополнительного образования по направлениям развития талантов и способностей. За период с сентября 2019 года по август 2020 года Центр посетили более 400 воспитанников, в том числе занимающихся по программам дополнительного образования. Всего 48 договоров расторгнуто по программам дошкольного образования, что меньше на 11 договоров по сравнению с прошлым годом. Для нас важен каждый клиент! Причины расторжений по-прежнему повторяются: перешли

в муниципальные сады, сменили место жительства, финансовые трудности. **В 2020 году выпускниками Центра стали 102 воспитанника, которые поступили в ведущие образовательные организации Сургута (гимназия-лаборатория Салахова, гимназия Салманова, Политехническая школа №38, школа №10, Естественно-научный лицей).** Стабилен показатель вернувшихся клиентов - 1% ушедших вернулись обратно в Центр, высоко оценив качество услуг.

Заметные изменения произошли в качестве работы отделения дополнительного образования в части организации обратной связи с родительским сообществом. На сегодня в каждой группе ежемесячно размещается и обновляется расписание дополнительных занятий, которые еженедельно посещают воспитанники каждой из групп Центра, с обязательной отметкой педагогов дополнительного образования о посещении/не посещении занятия. **Вырос процент сохранности по договорам с 71% на 2018г до 84% на 31.05.2019г. «хорошо». Устойчиво востребованы услуги развивающего и коррекционного спектра,** предоставляемые воспитанникам раннего возраста от 1,5 лет: ранняя коррекция речевых нарушений (коррекционная логопедия) – логомассаж, программа «Успешный малыш». Ее реализация дает положительную динамику развития поступающих на основное образование воспитанников. Общее число договоров дополнительного образования более 500, что говорит о росте спроса. Среди общего числа направлений дополнительного образования особая востребованность на услуги вокально-хорового направления, театра детей, художественного, танцевального направлений, по-прежнему востребован спорт (футбол, дзюдо). Возрос спрос на услуги по дополнительным программам естественно-научной направленности - «Пропедевтика инженерной культуры» и «Живая наука».

Значительно уменьшилось количество расторжений по сравнению с прошлым годом благодаря новому формату открытых событий и индивидуальной работе с родителями. Многие ребята смогли активно и неоднократно продемонстрировать свои достижения и проявления талантов и способностей на площадках и конкурсах, российского, регионального и муниципального уровней (информация на сайте и в социальных сетях).



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 Безопасности и паспорт антитеррористической безопасности, функционирует система «Стрелец-мониторинг» с выходом сигнала на пульт МЧС. В соответствии с утвержденным графиком проводятся необходимые инструктажи по пожарной безопасности, антитеррористической

безопасности, ГО и ЧС, тренировки по охране труда. За 2019-2020гг. проведено 2 тренировки по эвакуации и 2 практических занятия. Установленная в здании система 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, через КПП (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. По периметру здания и внутри здания установлены камеры видеонаблюдения.

В период пандемии с марта по август 2020г. помещения Центра (входные зоны, кабинеты) были оборудованы санитайзерами для обработки рук специалистов, родителей. По специальным графикам была организована уборка помещений и кабинетов Центра, увеличилась ее частотность и концентрация дезсредств. Благодаря расписанию 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 имеем положительные отзывы от клиентов, сотрудников и гостей Центра по данному уборки и сервиса.

С целью реализации задачи – обеспечить чистоту и безопасность в связи с пандемией в групповых и залах в соответствии с СанПиН и рекомендациями Роспотребнадзора РФ неоднократно проводилась дезинфекция территории и помещений прибором «Холодный туман» с использованием спиртосодержащего антисептика. В период с января по август 2020 года была проведена химчистка ковровых изделий и частичная химчистка штор. Уборка прилегающих территорий 110.000м² (вывоз мусора, уборка унр, подметание дорожек) проводилась регулярно с 7.00 до 20.00 в летнее время и периодически по мере выпадения осадков (снега) в осенне-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 с использованием специальной техники обслуживающей организации. Весной 2020г. проведена противоклещевая обработка прогулочных зон Центра по периметру. В летний период 2020г. в рамках озеленения территории продолжили озеленять участки

прогулочных зон по технологии засева участков прогулочных зон – поэтапно, что позволило сделать пребывание воспитанников и родителей эстетически приятным.

Продолжает функционировать сайт Центра с возможностью электронной передачи информации разным специалистам Центра от медика до директора. Центр и достижения представлены во всех социальных сетях (инстаграмм, в контакте), что позволяет оперативно информировать родителей и гостей Центра о новшествах и промежуточных результатах работы. Кроме этого, на вахте (КПП) ежедневно ведется запись обращений клиентов, запись на прием к специалистам Центра. Каждый желающий должен 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 15-ти направлениям развития талантов и способностей художественно-эстетического и интеллектуально-технического направлений (схема 1).**

Центр посещают 383 воспитанника:

- **302 воспитанника** получают образование в группах «Базового стандарта» дошкольного образования в соответствии с ФГОС ДО – комплексная образовательная программа дошкольного образования «Детство»;

- **81 воспитанник** обучается в группах «Расширенного стандарта» в соответствии с ФГОС ДО - комплексная образовательная программа дошкольного образования «Мир открытий».

По возрастам 383 воспитанника:

1,5 до 3 лет – 66 воспитанников;

от 3-7 лет – 317 воспитанников.

Динамика посещаемости в течение 2019-2020 учебного года.

Ниже представлены данные посещаемости «Сводная таблица посещаемости воспитанников с сентября 2019 года по август 2020 года». Данные представлены с учетом периода самоизоляции по COVID-19 и режима ограниченного функционирования в формате дежурных групп.

СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПОСЕЩАЕМОСТИ в 2019-2020гг.

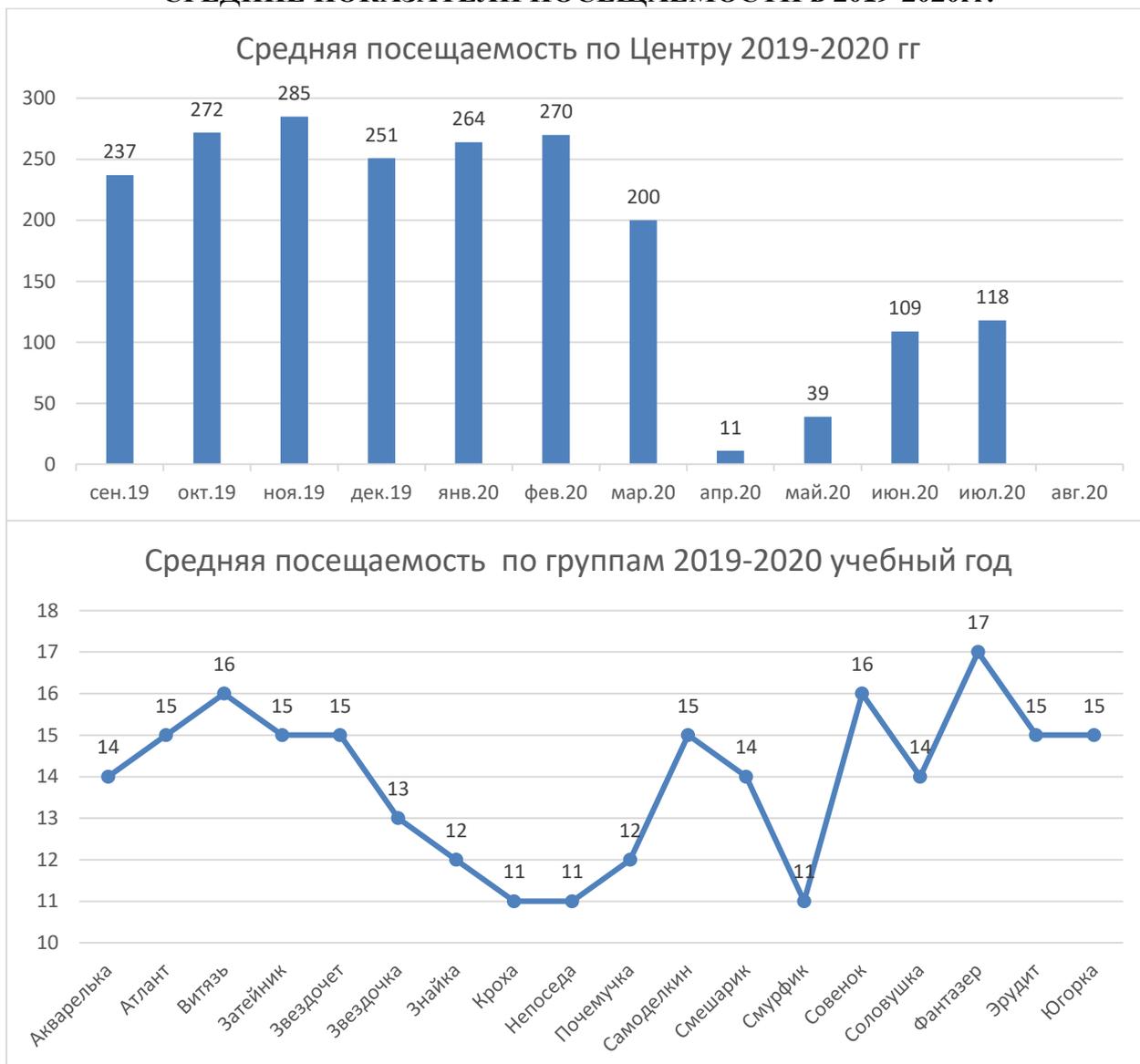


Схема1. Векторы развития талантов детей



Высокие запросы и потребности жителей Сургута к вариативности и качеству услуг дошкольного образования сформированы тем, что город имеет большое количество образовательных и иных учреждений работающих в одном сегменте, плюс ко всему, постоянно вводятся в эксплуатацию новые детские сады, пополняется предметная развивающая среда за счет средств грантов, муниципалитет субсидирует многие проекты. все это создает условия для конкуренции.

В этом году наше учреждение перешагнуло пятилетний рубеж существования на рынке образовательных услуг в сегменте дошкольного образования и предоставления услуг

охват дошкольным образованием детей от 1,5 до 7 лет;
охват услугами дополнительного образования;
вариативность предоставляемых дополнительных услуг;
высокое качество предоставляемых услуг.

дополнительного образования ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» занимает лидирующие позиции среди конкурентов по ряду объективных показателей:

Поэтапное, целенаправленное развитие положительного имиджа, внимание к запросам клиентов, учет современных тенденций в образовании, развитие материально-технической база и сервиса, создание выигрышного образа и как следствие положительная репутация в городе. Клиенты удовлетворены и приводят к нам новых клиентов!

Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов качеством образования и иными услугами помогает нам на каждом этапе соотносить показатели ожидаемого и реального качества услуг. Анализ помогает нам развивать механизмы, образовательные, организационные, финансово-экономические и кадровый потенциал коллектива.

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, в частности:



Индивидуальная форма опроса практикуется административным персоналом в рамках текущего контроля, во время еженедельного мониторинга в виде телефонного опроса родителей воспитанников.

Ситуативное общение происходит в период утреннего приема, во время проведения массовых мероприятий, а также во время приема документов, утренников, мастер-классов, мероприятий, др.

Непосредственное общение с клиентами под задачу индивидуальных встреч, во время родительских встреч и заседаний Родительского совета Центра.

Специально организованный сбор информации (на этапе завершения пребывания ребенка в Центре) неформальная встреча с родителями подготовительных к школе групп (выпускников) после выпускного. Интервьюирование во время встреч с выпускниками на новогодних каникулах.

Независимое мнение клиентов в социальных сетях анализ мнения родителей о качестве услуг в Центре, которое было публично высказано клиентами в социальных сетях, а также отзывы партнеров, средств массовой информации.

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 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
	удовлетворенность работой дежурных групп и санитарным состоянием в период пандемии по COVID-19

По выделенным показателям регулярно проводится опрос семей, их просят ответить на ряд вопросов, мнение родителей фиксировалось в карте контроля:

1. Считают ли они комфортным пребывание их ребенка в Центре?
2. Как оценивают психологический микроклимат в коллективе сверстников, в отношении с педагогами? Нравится ли их 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?

По итогам 2019-2020 учебного года мнение респондентов распределилось следующим образом:

Большинство опрошенных родителей (98%) считают условия пребывания ребенка в Центре достаточно комфортными, в частности, они отмечали явные преимущества:

- **небольшое количество детей в группах по 20-23 человека, проведение занятий по подгруппам;**
- **двадцатидневное меню и возможность получать диетическое питание с учетом назначенного диет-стола;**
- **условия для оздоровления детей физиопроцедурами;**
- **создание условия получения услуг дополнительного образования, наличие отдельных аудиторий для детского развития;**
- **наличие динамической зоны для организации двигательной активности детей в период низких температур;**
- **возможность провести время с ребенком в игровой зоне Центра, на спортивной площадке в период адаптации, вечером;**
- **группы оснащены достаточным количеством игрушек и игрового материала;**
- **ощущение простора и современный подход к организации пространства;**
- **большое количество различных помещений (залов студий);**
- **наличие комплексной системы безопасности;**
- **сохранение качества культурно-досуговой деятельности и физкультурно-оздоровительных и развлекательных мероприятий, образовательных событий в течение летнего периода, в условиях работы дежурных групп в период ограничительных мер в связи с распространением COVID-19.**

В качестве замечаний по-прежнему высказывались необходимость сооружения дополнительного теневого навеса на территории. Данная задача решена в летом 2020 года. Родители первых младших групп обеспокоены тем, что в новом учебном году у них не планировалось открытие новой группы расширенного стандарта. Учреждение изыскало данную возможность, в августе 2020г. будет возможность посещать такую группу воспитанникам с 3-4 лет.

Остальные вопросы, как правило возникали в период самоизоляции, в связи с огромным желанием возобновить посещение Центра и отсутствием такой возможности в виду

выдвинутых ограничений (справки от работодателя о работе в штатном режиме, ограничение по количеству мест).

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?» родители отвечали:

- **ребенок с желанием посещает Центр, скучает по Центру в выходные дни и праздничные дни, любит воспитателей;**
- **отмечают, что ребенку рады, выражают доверие своим воспитателям, педагогам, которые участвуют в образовательном процессе их группы, считают доброжелательным коллектив, отмечают хороший психологический микроклимат;**
- **готовы прислушиваться к рекомендациям и советам по вопросам развития талантов и способностей у детей, считают педагогов экспертами в данном направлении;**
- **родители отметили, что им нравится формат концертных программ к праздникам;**
- **считают, что педагоги обеспечивают разностороннее развитие детей, принимают во внимание индивидуальные особенности ребенка;**
- **заметили, как сложно без постоянного посещения Центра, в домашних условиях (в период самоизоляции) не наблюдали активной динамики развития своего ребенка. Ребенок тосковал по ребятам, педагогам из Центра.**

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?» имеем следующие ответы:

- **родители отмечали, что они узнают информацию о теме недели от самих детей, а также 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;**

- родители отметили, что интересными стали занятия по математическому развитию, имеют рабочие тетради имеют рекомендации для родителей с конкретными указаниями к занятиям;
- видят фотоотчеты о мероприятиях и занятиях на сайте Центра, в социальных сетях и из фотоотчетов воспитателей;
- отметили участие педагогов в педагогическом сопровождении в период самоизоляции, семьям направлялись интересные задания, игры, мастер-классы.

Были высказаны пожелания снять видео-занятия воспитателей и педагогов дополнительного образования для трансляции в период самоизоляции.

Большинство родителей заметили, что дети, посещая Центр, поступательно развиваются, становятся более открытыми и коммуникабельными, овладевают основными способами культурной деятельности и положительным отношением к окружающему миру. Все родители заметили позитивные изменения в развитии своего ребенка, чаще были следующие ответы:

- рассказывает о том, чем занимались в течение дня или высказывает впечатления о заинтересовавшей его деятельности;
- начал самостоятельно делать то, что у него ранее не получалось (навыки самообслуживания);
- развились коммуникативные навыки, появились друзья;
- у него сформированы определенные навыки и умения;
- стал физически более развитым и крепким;
- удивил близких информацией о правилах безопасного поведения, энциклопедическими данными, рассуждениями, у ребенка расширился кругозор и доказательная речь;
- стал выступать на утренниках (поет, танцует, рассказывает стихи);
- проявил инициативу и желание посещать дополнительную услугу;
- произошел скачек в познавательно-речевом развитии детей раннего возраста после освоения образовательной программы «Успешный малыш»
- есть возможность отпраздновать день рождения ребенка со сверстниками в Центре, заказать пирог.

Родители сформулировали свои пожелания нюансов связанных с расписанием занятий по программам дополнительного образования, в части расширения спектра услуг - ввести программу дополнительного образования по обучению детей шахматам.

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, 80% говорили, что их все устраивает и рекомендаций нет.

20 % респондентов высказывали свои просьбы, предложения по улучшению деятельности Центра.

Родители предлагали:

- оборудовать ворота системой автоматического закрывания;
- предусмотреть возможность ведения видеотрансляцию утренников;
- активизировать участие в очных конкурсах для демонстрации способностей детей и получения опыта публичных выступлений;
- продолжить поиск новых форм демонстрации способностей детей, которые не посещают услуги дополнительного образования;
- расширить возрастную линейку по программе «Успешный малыш», возможность посещать ее с 3-4 лет;
- продумать рабочие тетради для программы «Живая наука»;
- на сайте учреждения разместить информацию о том, какие именно группы сопровождает педагог в рамках основной образовательной программы, указав их название.

Все рекомендации и замечания клиентов мы отработывали оперативно, вопросы, требующие управленческих решений, либо значительных финансовых затрат рассматривались на совещаниях при генеральном директоре. Рациональные предложения, которые касались не только вопросов образования, но и хозяйственной деятельности, учитывались и реализовывались.

- По рекомендациям родителей в 2019-2020 учебном году сделано, либо в процессе выполнения следующее:
- **разработано программное содержание программы «Успешный малыш», обеспечена возможность посещать ее с 3-4 лет;**
- **расширен спектр дополнительных образовательных услуг, приглашен тренер для реализации программы дополнительного образования по обучению детей шахматам;**
- **проработан вопрос возможности ведения видеотрансляции утренников;**
- **по отзывам родителей и педагогических наблюдений в новом учебном году мы продолжим традицию максимально частого использования в мероприятиях карнавальных костюмов (либо их элементов), создавать условия для демонстрации способностей детей, которые не посещают услуги**

дополнительного образования, посредством их участия в мюзиклах, фольклорных праздниках (дополнения в план работы) ;

- **запланирована разработка рабочих тетрадей для программы «Живая наука»;**
- **дать возможность привести в Центр второго, третьего и последующих детей в приоритетном порядке;**
- **на Педагогическом совете учреждения будет обсуждаться вопрос поиска новых форматов сопровождения клиентов и оказания услуг в реалиях 2020 года;**
- **на сайте учреждения в информации о педагоге будет размещена информация о том, какие именно группы сопровождает педагог в рамках основной образовательной программы.**

Службой маркетинга был проведен анализ мнения родителей о качестве услуг в Центре, которое было публично высказан клиентами в социальных сетях:

- **отзывы клиентов (положительны/отрицательные);**
- **рекомендуют ли нас клиенты другим клиентам?**

Анализ показал, что это положительные отзывы, в этом году они часто связаны с оценкой деятельности педагога, работающего с детьми раннего возраста в рамках образовательной услуги «Успешный малыш» М.А. Пархоменко. Много отзывов и комментариев в социальных сетях о детских праздниках (утренниках), всех родителей старших и подготовительных групп впечатлил мюзикл «Дюймовочка» к 8 марта, в этом году их очень много оставили в летний период родители групп нового набора.

Все положительные отзывы клиентов сопровождаются рекомендациями привести ребенка к нам в Центр на услуги дополнительного образования или в группу.

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. В этом году в два раза снизился размер минимальной дебиторской задолженности за услуги присмотра и ухода - 4,8 % и за услуги дополнительного образования 4,6%, что подтверждает желание клиентов платить за оказанные услуги.

Наличие очереди на получение места в Центре, тот факт, что из пяти групп нового набора одна группа укомплектована детьми из семей, которые привели к нам второго и последующих детей подтверждает хорошую репутацию учреждения. Родители выпускников связывают с ним будущее своего ребенка, по-прежнему имеется запрос на начальную школу.

Клиенты Центра, по-прежнему, рекомендуют нас родителям Сургута, находящимся в поиске для своих детей качественного дошкольного и дополнительного образования.

НАПРАВЛЕНИЕ 3. «Персонал»

Оценка готовности педагогического состава реализовать задачи основного и дополнительного образования.

На 01.08.2020г. в Центре работают 99 специалистов разного уровня. Административную и управленческую деятельность осуществляет 5 человек, все имеют профильное образование и опыт менеджерской работы.

Прочие специалисты обеспечивают работу кадровой службы, бухгалтерии, курируют вопросы охраны труда, юридического сопровождения и медицинского обслуживания воспитанников, всего 11 человек, из них высшее образование у 8 человек, среднее профессиональное у 3-х сотрудников.

ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» на 100% укомплектован педагогическим персоналом:

Общее количество воспитателей: 41 человек.

Специалисты: музыкальные руководители – 4 человека;

инструктора по физической культуре – 2 человека;

учителя-логопеды – 3 человека;

педагоги-психологи – 2 человека;

учителя изобразительного искусства – 3 человека;

учитель иностранного языка – 1 человек;

специалистов дополнительного образования – 3 человека

Из 59 педагогических работников высшее образование имеют 45 человек, среднее профессиональное 14 человек. Благоприятным для активной инновационной деятельности является соотношение молодых педагогов и педагогов с большим опытом работы в должности.

В Центре выстроена деятельность по непрерывному сопровождению педагогического персонала на пути профессионального и личностного саморазвития, процесса повышения квалификации педагогических и иных работников системой внешнего и внутрифирменного порядка (организованный ресурсами Центра), которая обеспечивает развитие педагогического кадрового потенциала, профессиональный рост педагогического кадрового состава. Описана и работает система «Наставничество» для вновь пришедших на работу специалистов.

В соответствии с законодательством Центр обеспечивает обучение работников в образовательных организациях дополнительного профессионального образования, имеющих соответствующую лицензию, на основании договоров оказания услуг для углубленного изучения актуальных проблем в области дошкольного образования (не реже 1 раза в три года), за отчетный период курсы в объеме 72 часа прошли:

Курсы повышения квалификации по профилю педагогической деятельности прошли – 27 человек;

Курсы повышения квалификации «Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи» прошли – 6 человек.

Профессиональную переподготовку прошли 3 человека.

Участие в конференциях регионального уровня приняли он-лайн - 2 человек (августовское совещание педагогических работников ХМАО-Югры).

В рамках внутрифирменного порядка повышения квалификации в течение учебного года были организованы следующие мероприятия:

- краткосрочное тематическое обучение по вопросам, касающимся специфики деятельности учреждения в рамках образовательного абонемента и презентации педагогического опыта (мастер-классы, семинары и др).

- проведено две сессии повышения квалификации по вопросам совершенствования профессиональной подготовки всех сотрудников Центра по стратегическим задачам в формате группового обучения:

В сентябрь 2019 года рассматривалась тема: «Научный подход в развитии личностного потенциала коллектива Центра талантов».

В январе 2020 года года представлена тема: «Центр талантов – инновационная площадка для педагогов-профессионалов или педагогов-новичков».

Организованная в Центре с 2017 года работа по профессиональному сопровождению вновь принятых сотрудников опытными коллегами - система «Наставничество». В первые 2-3 месяца работы (наставничество в период адаптации) продолжает успешно работать и помогла 18 сотрудникам успешно овладевать профессиональными навыками в соответствии с технологией работы по занимаемым должностям, приобщиться к корпоративным ценностям компании, быстро вступить в продуктивное взаимодействие и коммуникации с сотрудниками общества, в профессиональных и социальных аспектах деятельности. В процессе наставничества было задействовано более 10 человек, штатных сотрудников Центра (педагогов, младших воспитателей, поваров).

Продолжилось и ранее начатое с 2019 года сопровождение педагогом-консультантом молодых специалистов и сотрудников педагогических специальностей, находящихся на этапе профессионального становления под их запрос (необходимость получения

консультации) и лонгитюдное повышение квалификации молодых специалистов и педагогов, на этапе профессионального становления в **форме Именного образовательного чека**. Именной образовательный чек содержит годовую тематику мероприятий по повышению профессиональных компетенций молодых специалистов и сотрудников педагогических специальностей, находящихся на этапе профессионального становления. Тематика формируется из запроса молодых специалистов, предложений педагогов-лекторов и рекомендаций администрации Центра.

Для работников педагогической сферы предусмотрена процедура оценки их качества деятельности с целью стимулирования саморазвития работников и мотивирования роста их профессионального уровня. В таблице представлены данные оценки деятельности воспитателей за 3 года:

категории годы	начинающий специалист	специалист	мастер	профи	профи+
на 01.06. 2017г.	2	5	8	11	0
на 01.06.2018г.	1	5	5	18	0
на 01.06.2019г.	2	6	7	21	0
на 01.06.2020г.	2	7	9	21	0

Из данных таблицы видна положительная тенденция профессионального роста воспитателей, продвижение в категории «мастер» и «профи».

В январе-марте 2020 года повторно прошли Оценку качества педагоги дополнительного образования Центра:

категории годы	начинающий специалист	специалист	универсальный специалист	мастер	мастер+	профи
на 01.06.2020г.	1	2	3	2	5	0

НАПРАВЛЕНИЕ 4.

«Организация питания»

Качество организации питания воспитанников и сотрудников

Правильно организованное питание, обеспечивающее организм всеми необходимыми ему пищевыми веществами (белками, жирами, углеводами, витаминами и минеральными солями) и энергией, является необходимым условием гармоничного роста и развития детей дошкольного возраста. В то же время, правильно организованное питание способствует повышению устойчивости организма к действию инфекций и других неблагоприятных внешних факторов.

В ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» созданы все необходимые условия для организации питания: имеется технологическое оборудование; составлены и прошли проверку примерные 20-дневные меню (летне-осеннее, зимне-весеннее), которые прошли экспертизу ФБУЗ 2 центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО-Югре» Филиал Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО-Югре в городе Сургуте и в Сургутском районе, в городе Когалыме» и имеют **положительное заключения:**

20-дневное меню на летне-осенний период

- экспертное заключение СУ от 07.011.2018г.

20-дневное меню на зимне-весенний период

- экспертное заключение СУ от 03.06.2019г.

Два вида меню и технологические карты приготовления блюд разработаны на основании физиологических потребностей в пищевых веществах и норм питания дошкольного возраста.

Основным принципом питания дошкольников должно служить максимальное разнообразие их пищевых рационов. Только при включении в повседневные рационы всех основных групп продуктов – мяса, рыбы, молока и молочных продуктов, яиц, пищевых жиров, овощей и фруктов, сахара и кондитерских изделий, хлеба, круп и др. можно обеспечить детей всеми необходимыми им пищевыми веществами. И, наоборот, исключение из рациона тех или иных из названных групп продуктов или, напротив, избыточное потребление каких-либо из них неизбежно приводит к нарушениям в состоянии здоровья детей.

Учитывая возрастные особенности детей и особенности их восприятия, сотрудники службы организации питания стремятся к тому, чтобы готовые блюда были красивыми, вкусными, ароматными и готовились с учетом индивидуальных потребностей детей.

Питание детей в ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» основано на принципах:

- **адекватная энергетическая ценность рационов, соответствующая энергозатратам детей;**
- **сбалансированность рациона по всем заменимым и незаменимым пищевым факторам, включая белки и аминокислоты, пищевые жиры и жирные кислоты, различные классы углеводов, витамины, минеральные соли и микроэлементы;**

- **максимальное разнообразие рациона, являющееся основным условием обеспечения его сбалансированности, которое достигается путем использования достаточного ассортимента продуктов и различных способов кулинарной обработки;**
- **адекватная технологическая и кулинарная обработка продуктов и блюд, обеспечивающая их высокие вкусовые достоинства и сохранность исходной пищевой ценности;**
- **исключение из рациона питания продуктов и блюд, способных оказывать раздражающее действие на слизистую органов пищеварения, а также продуктов, которые могли бы привести к ухудшению здоровья у детей с хроническими заболеваниями (вне стадии обострения) или компенсированными функциональными нарушениями органов желудочно-кишечного тракта (щадящее питание);**
- **учет индивидуальных особенностей детей (в том числе непереносимость ими отдельных продуктов и блюд);**
- **обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности питания, включающее соблюдение всех санитарных требований к состоянию пищеблока, поставляемым продуктам питания, их транспортировке, хранению, приготовлению и раздаче блюд.**

Ежедневно контроль за питанием осуществляли члены бракеражной комиссии в соответствии с положением о бракеражной комиссии. Результаты проверки оформлялись в виде записи в бракеражном журнале.

Оценка качества организации питания проведена на основании системного опроса сотрудников и родителей, а также на основании специальных тест-карт. Они заполнялись сотрудниками. У клиентов сбор информации осуществлялся путем опроса, бесед на родительских встречах, в момент индивидуального консультирования. В картах отражались как показатели качества приготовленной пищи, так и показатели состояния помещений Службы организации питания, клиентоориентированность сотрудников службы. Основными критериями были:

вкусовые качества пищи;

внешний вид готового блюда;

безопасность блюда (отсутствие костей и т.п.)

На основании 52 карт и опроса 264 клиентов (родители наших воспитанников) имеем следующие выводы: получена положительная оценка по всем пунктам, сотрудники и дети употребляли пищу с аппетитом. Статистика показала следующее: из числа опрошенных коллег удовлетворены полностью качеством обслуживания 92%, остальные 8% отметили свои примечания и пожелания - включить зелень в первые блюда. Что касается клиентов-99% довольны ежедневным рационом питания детей и наличием используемых продуктов, пожелания – больше фруктовых салатов.

По результатам беседы с клиентами выяснилось, что большинство детей кушают хорошо, а некоторые даже просят рецепты (вермишелевая запеканка, плов, ленивые вареники, салат «Огонёк»).

Для детей с особыми пищевыми потребностями (дети-аллергики) на основании медицинского заключения в Центре организовано индивидуальное меню (32 карты).

После предыдущего опроса (2019г.), мы учли все предложения сотрудников и клиентов. Включили новые блюда («Бабушкин суп», расширили ассортимент хлебобулочных изделий), разнообразили фруктовые соки (грушевый, персиковый).

Служба организации питания принимает активное участие в образовательной деятельности Центра. Изучив темы проектов в течение года, коллектив проводил различные мастер-классы: «Масленичный разгуляй» - пекли блины для наших детей и их родителей, изучали крупы и их полезные свойства, варили сыр в рамках проекта «Путь молока от кефира до сыра», проводили познавательные беседы в группах на тему «Овощи и фрукты полезные продукты».

Для повышения имиджа Центра служба организации питания выпекала хлебобулочные изделия на праздники, мероприятия и пирогов по индивидуальным заказам клиентов, за данный момент было выполнено 240 заявок.

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.).

В 2018 году администрацией Центра инициирован и проведен аудит бухгалтерской отчетности. Получено положительное заключение, отмечен высокий уровень организации работы бухгалтерии.

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.

В рамках реализации научной деятельности организована отдельная работа по подготовке пакета франшизных документов.