

За период с 01.09.2018 по 01.08.2019 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 Бабичевская А.М., заместитель и секретарь Ульнырова Е.Ю. (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 2018-2019 гг.

«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»). С 01.06.2019г. программ «Наше будущее» закрыта с учетом перехода воспитанников расширенного стандарта с 01.06.2019г. на новую образовательную программу – «Поколение Z»(основная образовательная программа ДО «Мир открытий»). В Центре открыты 18 групп, работающих под задачи дошкольного образования – 380 воспитанников по программам дошкольного образования в возрасте от 1,5 до 7 лет. К сведению, очередь в реестре Центра составляет около 500 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 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 01.09.2018 по 01.08.2019гг.

Основное дошкольное образование		«Дополнительное образование» Более 15 направлений (на 31.05. 2019г.)	«Медицинские услуги»
«Базовый стандарт» ФГОС ДО	«Расширенный стандарт» Развитие талантов и способностей		
293	112	505	1197
Расторгнуто 47 20 человек перешли на расширенный стандарт	Расторгнуто 12 2 человека перешли на базовый стандарт	Расторгнуто 97	0
86% «отлично»	90% «отлично»	84% «хорошо»	100% «отлично»

*Данные цифровые показатели отражают динамику набора воспитанников и слушателей по вышеуказанным направлениям. Значимыми и достаточно устойчивыми на протяжении уже 4-х лет являются высокие показатели сохранности, **более 85%** - «отлично», что говорит об устойчивом клиентском составе и результативности работы специалистов Центра. Вырос, по сравнению с прошлым годом, показатель сохранности по основной (базовой программе) ФГОС ДО – базовый стандарт. Более того увеличен спрос на программу расширенного стандарта – развития талантов и способностей. Наша задача наблюдать за проявлением способностей воспитанников, посещающих занятия на базовом стандарте – так, 20-ти детям было рекомендовано перейти на программу расширенного стандарта. За период с сентября 2018 года по июнь 2019 года Центр посетили **более 400 воспитанников**, в том числе занимающихся по программам дополнительного образования. Всего 59 договоров расторгнуто по программам

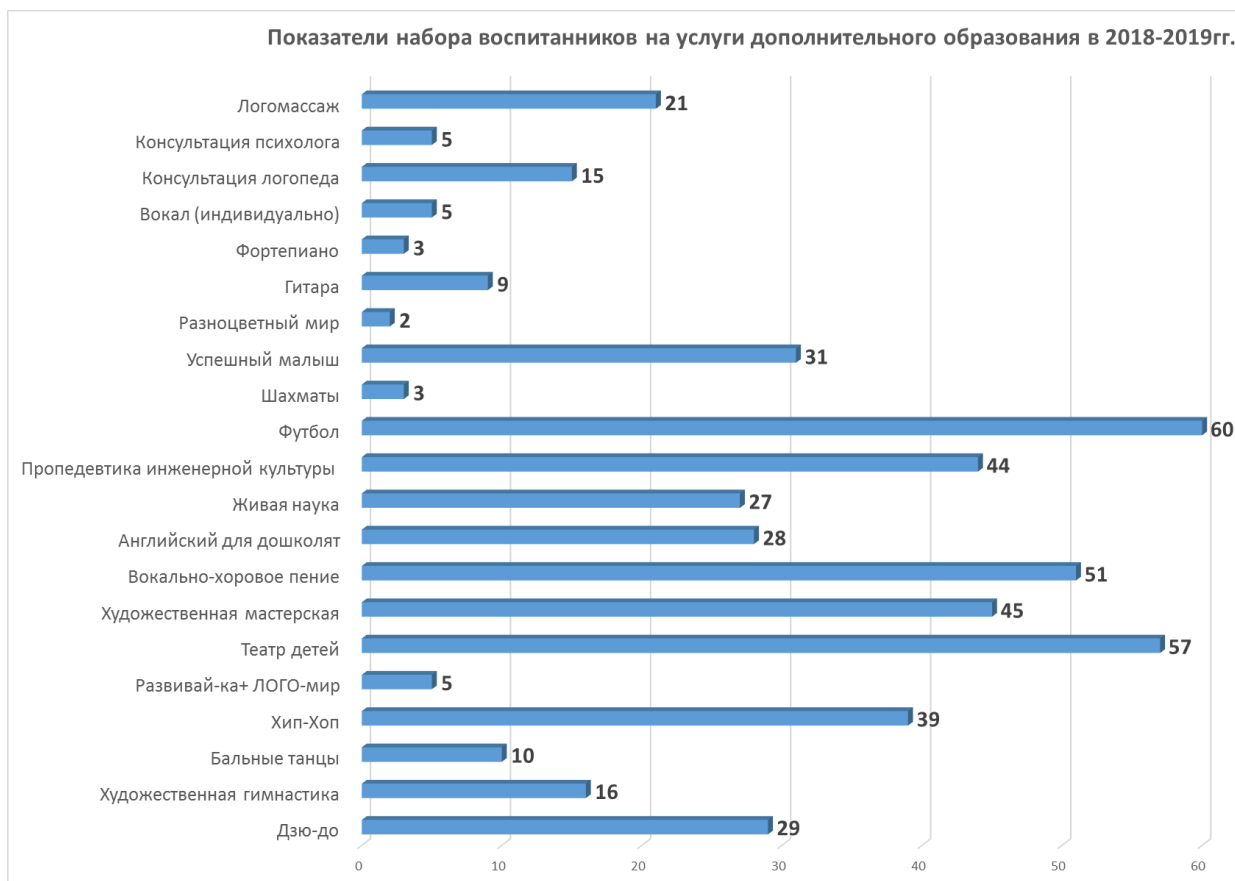
дошкольного образования. Причины расторжений по-прежнему повторяются: перешли в муниципальные сады, сменили место жительства, финансовые трудности. **В 2019 году выпускниками Центра стали 85 детей, которые поступили в ведущие образовательные организации Сургута (гимназия-лаборатория Салахова, гимназия Салманова, Политехническая школа №38, школа №10, Естественно-научный лицей).** Также 1% ушедших вернулись обратно в Центр, высоко оценив качество услуг.

Заметные изменения произошли в качестве работы отделения дополнительного образования. **Вырос процент сохранности по договорам с 71% на 2018г до 84% на 31.05.2019г. «хорошо».** Был расширен спектр услуг, предоставляемых воспитанникам раннего возраста от 1,5 лет: ранняя коррекция речевых нарушений (коррекционная логопедия) – логомассаж, программа «Успешный малыш». По сравнению с показателями прошлого года, общее количество воспитанников, получающих услуги дополнительного образования и иные услуги Центра стабилен в сравнении с 2018 годом по числу клиентов (порядка 500 договоров). Среди общего числа направлений дополнительного образования особая востребованность на услуги спортивного (футбол, дзюдо) и эстетического направлений (театр, вокал, эстрадные танцы), «Пропедевтика инженерной культуры» и «Живая наука».

*** Устойчиво высокий спрос на дополнительную образовательную программу совместно с Федерацией футбола России и Юниор Скул (г. Сургут). На сегодня занимаются 60 воспитанника с 3-х лет!**

***Особо стоит отметить возросшую востребованность медицинских услуг. В динамике их количествократно возросло от 52оказанных услуг в 2017-2018гг. до 1197 оказанных услуг в 2018-2019гг.**

Значительно уменьшилось количество расторжений по сравнению с прошлым годом благодаря новому формату открытых событий и индивидуальной работе с родителями. Многие ребята смогли 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. В 2018г. Центр провел категорирование здания. 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 и охране труда. За 2018-2019гг. 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 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 2019 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 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 2019г. проведена противоклещевая обработка прогулочных зон Центра по периметру. В летний период 2019г. в рамках озеленения территории опробована новая технология засева участков прогулочных зон – поэтапная, что позволит 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 405 воспитанников:

- **293 воспитанников** получают образование в группах «Базового стандарта» дошкольного образования в соответствии с ФГОС ДО - программа «Детство»;
- **112 воспитанников** обучаются в группах «Расширенного стандарта» в соответствии с ФГОС ДО - программа «Открытия». С 01.06.2019г. воспитанники расширенного стандарта занимаются по новой образовательной программе ФГОС ДО «Мир открытий». В данной программе помимо реализации задач ФГОС ДО решаются задачи выявления и развития талантов и способностей.

По возрастам 405 воспитанника: 1,5 до 3 лет – 66 воспитанников, от 3-7 лет – 339 воспитанников.

Динамика посещаемости в течение 2019 года.

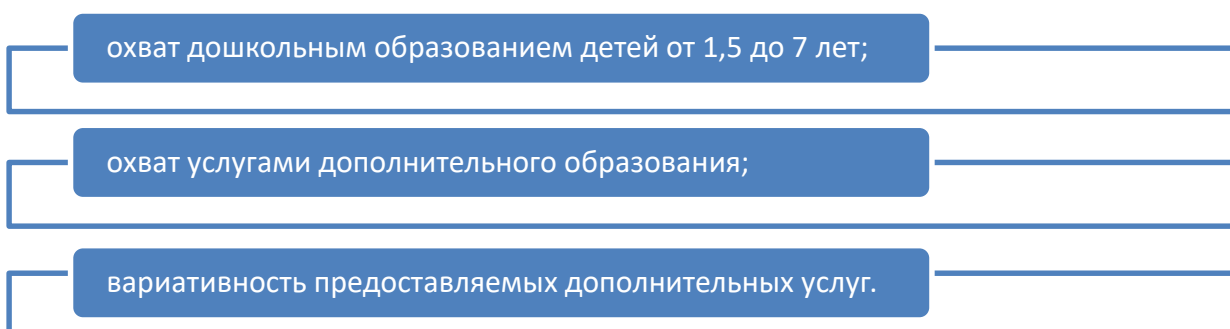
Ниже представлены данные посещаемости «Сводная таблица посещаемости воспитанников с сентября 2018 года по август 2019 года». За 2018-2019гг. ни разу не ушли на карантин всем садом. Оценка «Хорошо». Отдельные случаи карантина были взяты под наблюдение и усилены санитарные меры. Далее представлены средние показатели посещаемости в 2018-19г.

СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПОСЕЩАЕМОСТИ в 2018-19 учебный год





Оказание услуг населению, в том числе в сфере частного образования, сегодня представляется крайне сложным явлением, т.к. предполагает ориентацию на более высокие запросы и потребности отдельных групп сургутян. За четырехлетний период существования на рынке образовательных услуг в сегменте дошкольного образования ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» занимает лидирующие позиции среди конкурентов по ряду объективных показателей:



Сегмент, в котором мы ведем деятельность, диктует нам требования к качеству предоставляемых нами услуг, в том числе образовательных, мы заинтересованы в мониторинге удовлетворенности клиентов качеством образования и иными услугами.

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, в частности:

Формат		Методы
1.	Индивидуальная форма опроса (в рамках текущего контроля)	еженедельный мониторинг в виде телефонного опроса родителей воспитанников.
2.	Ситуативное общение	в период утреннего приема; во время приема документов, утренников, мастер-классов, мероприятий, др.
3.	Непосредственное общение с клиентами под задачу	во время родительских встреч и заседаний Родительского совета Центра
4.	Специально организованный сбор информации (на этапе завершения пребывания ребенка в Центре)	неформальная встреча с родителями подготовительных к школе групп (выпускников) после выпускного. Интервьюирование.
5.	Независимое мнение клиентов в социальных сетях	анализ мнения родителей о качестве услуг в Центре, которое было публично высказано клиентами в социальных сетях.

Нами использовалась следующая структура критериев и показателей качества услуг, в том числе образовательных:



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.

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 2018-2019 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:

- **оптимальное количество детей в группах по 20-23 человека;**
- **вкусное и разнообразное меню и возможность получать диетическое питание;**
- **появление новых аудиторий для детского развития и наличие динамической зоны для организации двигательной активности детей;**

- **возможность провести время с ребенком в игровой зоне Центра 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.**

В качестве замечаний по-прежнему высказывались претензии по поводу малого количества парковочных мест рядом с территорией Центра; говорилось о необходимости косметического ремонта в нескольких помещениях групп «Югорка», «Акварелька», «Совенок»; также необходимость сооружения дополнительного теневого навеса на территории.

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?» - 98 % родители отвечали:

- **ребенок любит посещать Центр, скучает по Центру в выходные дни и праздничные дни;**
- **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, возможность посещать мероприятия всей семьей;**
- **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?» 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 фото-отчетов воспитателей.

Вопросы возникали у клиентов из групп, где не были подменны у воспитателей по причине их больничных листов. Некоторые родители говорили о необходимости контроля со стороны воспитателей за детьми с высокой двигательной активностью во время прогулок, за необходимостью контролировать процесс одевания одежды на прогулки (все ли надели дети?). Были высказаны пожелания увидеть итоговые и открытые занятия педагогов дополнительного образования, обеспечить возможность отслеживать посещение детьми занятий в течение недели.

Большинство родителей заметили, 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:

- 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).

По данным вопросам было важно узнать мнение родителей выпускников, которые посещали наш Центр с открытия, то есть 4 года, группы «Акварелька», «Югорка», «Звездочет», «Почемучка», «Знайка» 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 обучению ребенка чтению, английскому языку (в группах расширенного стандарта) они хотели бы видеть эти направления ООП с более сложным содержанием.

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

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;
- изготовить флаг с символикой Центра, который можно брать на экскурсии и конкурсы;
- активизировать участие в очных конкурсах для демонстрации способностей детей и получения опыта публичных выступлений;
- продумать программу дополнительного образования для расширения кругозора и представлений о мире;
- дать возможность привести в Центр второго, третьего и последующих детей в приоритетном порядке.

Все рекомендации и замечания клиентов мы обрабатывали 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 этом учебном году сделано, либо в процессе выполнения следующее:

- **расширен спектр дополнительных образовательных услуг для детей раннего возраста;**
- **разработана и готова к реализации программа дополнительного образования «Географическое общество», созданы материально-технические условия для ее реализации;**
- **родители имели возможность ежедневно отслеживать информацию оказания услуг по программам дополнительного образования по отметкам в групповой ведомости (в раздевалках групповых помещений);**
- **созданы условия для демонстрации талантов и способностей детей в рамках серии конкурсных мероприятий, в рамках серии «Гастрольных туров по Центру»;**
- **в период отсутствия детей проведен косметический ремонт в нескольких помещениях групп «Югорка», «Совенок», «Акварелька»;**
- **проведена ревизия малых архитектурных форм;**
- **ворота оборудованы системой автоматического закрывания;**
- **изготовлен флаг с символикой Центра, который можно брать на экскурсии и конкурсы;**
- **проведена серия открытых показов занятий педагогами дополнительного образования;**

- **проведен День открытых дверей для потенциальных клиентов.**

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), концертных программах.

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. Минимальная дебиторская задолженность за услуги присмотра и ухода (менее 9 %) 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. Эксперимент с открытием Университетского класса на базе Сургутского естественно-научного лицея показал, что наличие одного класса не может обеспечить модель преемственного формата образования.

Клиенты Центра рекомендуют нас сургутянам, находящимся в поиске для своих детей качественного дошкольного и дополнительного образования.

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 01.08.2019г. 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 8 человек, из них высшее образование у 5 человек, среднее профессиональное у 3 сотрудников.

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

Общее количество воспитателей: 36 человек.

Специалисты: музыкальные руководители – 3 человека;

инструктор по физической культуре – 2 человека;

учителя-логопеды – 4 человека;

педагоги-психологи – 2 человека;

учитель изобразительного искусства – 2 человека;

преподаватель английского языка – 1 человек;

хореограф – 1 человек;

тренер по шахматам – 1 человек.

Из 51 педагогического работника высшее образование имеют 37 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 – 9 человек;

Курсы повышения квалификации «Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи» прошли – 12 человек.

Профессиональную переподготовку прошел 1 человек.

Участие в конференциях регионального уровня приняли 6 человек (Августовское совещание педагогических работников ХМАО-Югры «Реализация государственной политики в системе образования ХМАО-Югры: от стратегических ориентиров к проектным решениям» г. Сургут).

В конференции федерального уровня приняли участие 2 руководителя (Съезд руководителей частных организаций РФ, Московский международный салон образования -ММСО).

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

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

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

Сентябрь 2018 года тема сессии: «Совершенствование профессиональной деятельности сотрудников ООО МИП «Центр развития талантов ребенка» с целью координации профессиональной деятельности сотрудников Центра в процессе обеспечения безопасной жизнедеятельности детей и реализации основных образовательных программ.

В январе 2019 года рассматривалась тема: «Центр талантов - территория возможностей для ребенка, родителя и коллектива сотрудников Центра».

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).

С августа 2019 года будут введены новшества - 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 два последних 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

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

В мае 2019 года впервые прошли оценку качества педагоги Центра:

категории годы	начинающий специалист	универсальный специалист	мастер	мастер+	профи
на 01.06.2019г.	1	2	2	5	0

НАПРАВЛЕНИЕ 4.

«Организация питания»

Качество организации питания воспитанников и сотрудников

В Центре 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 2центр 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 заключение:** 20-дневное меню на летне-осенний период (экспертное заключение СУ от 07.011.2018г.) и 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. Все сотрудники службы организации питания изъявили на то свое желание. Питание сотрудников производится из общего котла (без права выноса), сотрудники получают только обед. Меню на сотрудников составляется по натуральным нормам детей дошкольного возраста. В течение года в среднем питалось 22 - человека.

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 43 карт и опроса 58 клиентов (родители наших воспитанников) можно сделать следующие выводы: получена положительная оценка по всем пунктам, дети и сотрудники употребляли пищу с аппетитом.

Выяснилось, что 99% клиентов довольны ежедневным рационом питания детей и наличием используемых продуктов, пожелания – уменьшить количество чеснока в блюдах, разнообразить фруктовые соки (грушевый, персиковый). По результатам беседы с клиентами выяснилось, что большинство детей кушают хорошо, с аппетитом, просят дома приготовить блюда из меню Центра (вермишелевую запеканку, плов, ленивые вареники).

Статистика показала следующее: из числа опрошенных коллег удовлетворены полностью качеством обслуживания 91%, остальные 9% отметили свои рекомендации и пожелания: добавить полуфабрикаты, включить в рацион больше свежих овощей.

Служба организации питания принимает активное участие в образовательной деятельности Центра. Изучив темы проектов в течение всего года, коллектив проводил различные мастер-классы: салат «Винегрет», пирожное «Муравейник», фруктовое канапе, на масленичной недели пекли блины, варили сыр в рамках проекта «Путь молока от кефира до сыра», познавательные беседы в группах о пользе фруктов и овощей, рассказывали почему нужно употреблять в пищу рыбу, творог, печень.

Для повышения имиджа Центра служба организации питания выпекала кондитерские и хлебо-булочные изделия на праздники, мероприятия и пироги по индивидуальным заказам клиентов, за данный период было выполнено 200 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.