

Дедова Наталья Анатольевна

специалист по УМР

ГБУ ДПО «Челябинский институт переподготовки
и повышения квалификации работников образования»

г. Челябинск, Челябинская область

ИНСТРУМЕНТАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЗУЧЕНИЯ ИМИДЖА ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Аннотация: в данной статье рассматривается проблема изучения имиджа ДООУ. Автором предложено инструментальное обеспечение выявления отношения родителей (законных представителей) к качеству образовательной деятельности в учреждении.

Ключевые слова: имидж, инструментальное обеспечение, изучение имиджа, отношение родителей к ДООУ, анкеты.

Имидж нами будет рассматриваться как положительное отношение к кому-либо или чему-либо, в нашем случае – к образовательному учреждению. Если положительное отношение сформировано, то за ним, обязательно последуют доверие и, в свою очередь, высокие оценки и уверенный выбор. Такова психологическая цепочка, порождаемая положительным отношением. К тому же положительный имидж, как правило, способствует повышению престижа, а, следовательно, авторитета и влияния [3].

Данные позиции в полной мере соотносятся с имиджем дошкольного образовательного учреждения. Особенно положительный имидж актуализирован в условиях реализации Федерального закона «Об образовании в РФ», которым дошкольное образование определено первым уровнем в системе общего образования и на него возложена ответственность за обеспечение качества образования детей дошкольного возраста [4].

В целях выявления имиджа учреждения проводятся маркетинговые исследования. При проведении такого исследования по оценке имиджа дошкольного образовательного учреждения необходимо помнить, что имидж одного и того же

образовательного учреждения может быть различным для разных групп общест­венности, поскольку желаемое поведение отдельных групп общественности в отношении образовательного учреждения может различаться. Например, для жителей микрорайона важна социальная позиция образовательного учреждения (возможность организовать прогулку с собственным ребенком на участке дет­ского сада, в рамках кратковременного пребывания ребенка участвовать в празд­никах вместе с другими детьми). Для родителей – высокий процент поступления выпускников детского сада в гимназии и лицеи (уверенность в завтрашнем успехе собственного ребенка). Для партнеров (других образовательных учрежде­ний) важная конкурентная позиция организации – склонность к агрессивному от­стаиванию своего статуса или к установлению сотрудничества [1].

Для выявления отношения социума к образовательному учреждению необ­ходим специально разработанный инструментарий. Ниже приведены примеры такого инструментария. Анкетирование проводится анонимно. Для организации анкетирования могут быть использованы различные варианты:

- заполнение анкет, размещенных через специальную программу на сайте ДООУ,
- заполнение анкет через персональный компьютер родителя,
- на бумажном носителе.

Для получения объективной оценки к анкетированию привлекается боль­шое количество родителей (для репрезентативности выборки), рекомендуется организация наблюдения членами Наблюдательного совета или Совета ДООУ за заполнением анкет, если эта процедура проводится на компьютерах внутри учре­ждения. Это гарантирует чистоту эксперимента и отсутствие влияния со стороны учреждения на результат анкетирования [2].

Анкета для родителей «Отношение родителей к детскому саду»

1. Откуда Вы получаете информацию о воспитании и развитии ребёнка

- а) своя интуиция;
- б) педагогическая и психологическая литература;
- в) воспитатель д/с;

- г) психолог д/с;
- д) личный опыт и то, как Вас воспитывали в детстве;
- е) советы других родителей, друзей, соседей;
- ж) другое...;

2. *Каков, на Ваш взгляд, рейтинг ДОУ в микрорайоне:*

- а) низкий;
- б) средний;
- в) высокий;
- г) затрудняюсь ответить;

3. *Выделите трудности, которые Вы испытываете при воспитании детей дошкольного возраста:*

- а) ребёнок плохо ест;
- б) не слушается родителей;
- в) вы проявляете неуверенность в себе, испытываете страхи в воспитании ребёнка;
- г) не знаете, чем занять ребёнка дома;
- д) другое...;

4. *Обращались ли вы за помощью к педагогам, специалистам детского сада для разрешения данных проблем?*

- а) да;
- б) нет;

5. *Ваша осведомленность о работе детского сада.*

- а) полная;
- б) частичная;
- в) вообще не имею информации;

6. *Информацию о детском саде Вы получаете:*

- а) со слов других родителей;
- б) от воспитателей;
- в) не получаю;

7. Спокойно ли Вы уходите на работу, оставив ребенка в детском саду?

- а) да;
- б) нет;
- в) не совсем;

8. Устраивает ли Вас профессиональная компетентность педагогов в группе:

- а) устраивает полностью;
- б) устраивает частично;
- в) не устраивает;

9. Была ли у Вас возможность выбрать, в какой детский сад отдать ребенка?

- а) да;
- б) нет;

10. Какие из перечисленных характеристик наиболее точно характеризуют детский сад, который посещает Ваш ребенок? Укажите не более пяти характеристик:

- а) удобное месторасположение детского сада, транспортная доступность;
- б) необременительность для семейного бюджета;
- в) хороший уход и присмотр за ребенком;
- г) хорошая подготовка к школе;
- д) развитая материальная база;
- е) детский сад считается престижным, «элитным»;
- ж) доброжелательный, профессиональный педагогический коллектив;
- з) наличие дополнительных образовательных услуг, необходимых моему ребенку;
- и) созданные условия для безопасности детей (наличие забора, охраны, удаленность от транспортных магистралей);
- к) внимательное отношение к здоровью ребенка, наличие системы профилактики заболеваний;

л) сотрудничество детского сада со школой, в которую будет поступать наш ребенок;

м) в детском саду есть группы компенсирующего вида, необходимые моему ребенку (логопедические, для слабослышащих детей, для детей с нарушением зрения, с нарушением опорно-двигательного аппарата и другие);

н) удобный режим работы детского сада;

о) возможность участия и/или контроля за функционированием детского сада со стороны родителей;

11. Удовлетворены ли Вы

Выберите и отметьте «+» только один вариант ответа по каждой строке.

Таблица 1

			Удовлетворен/а полностью	Скорее удовлетворен/а	Скорее не удовлетворен/а	Нет, не удовлетворен/а	Затрудняюсь ответить
1	Качеством дошкольного образования и воспитания, получаемого Вашим ребенком в детском саду						
2	Режимом работы детского сада						
3	Санитарно-гигиеническими условиями содержания ребенка в детском саду						
4	Качеством дополнительных и иных услуг, оказываемых в детском саду						
5	Взаимодействием с администрацией детского сада						
6	Профессионализмом воспитателей и других педагогов детского сада						

12. Отметьте, нехватка каких специалистов, на Ваш взгляд, существует в детском саду:

а) психолога;

- б) логопеда;
- в) дефектолога;
- г) инструктора по физической культуре;
- д) педагога дополнительного образования;
- е) социального педагога;
- ж) медицинского работника;

13. *Как бы Вы поступили, если бы у Вашей семьи была возможность:*

- а) воспитывали бы ребенка дома;
- б) отдали бы ребенка в другой детский сад;
- в) ничего менять не хотим;

14. *Действует ли в ДОО различные формы семейного досуга:*

- а) да;
- б) нет;

*Анкета для выявления уровня удовлетворенности родителями
качеством образования в ДОО*

1. *Как складываются ваши отношения с педагогами группы?*

- а) постоянно деловое сотрудничество;
- б) постоянно посещаем родительские собрания;
- в) с отдельными педагогами в конфликте;
- г) теплые дружеские взаимоотношения;
- д) хороших контактов наладить не удалось;
- е) педагоги чаще информируют нас о плохих поступках детей;

2. *Доверяете ли вы воспитателю вашей группы?*

- а) да;
- б) не со всем;
- в) нет;

3. *Чем вы удовлетворены в работе группы?*

- а) качество образования;
- б) отношение воспитателей к детям;
- в) порядок, требования, дисциплина;

г) оформление интерьера группы;

д) комфортная психологическая обстановка;

е) условия для развития способностей (система дополнительного образования: кружки, клубы);

4. *Обсуждают ли с Вами воспитатели вопросы дисциплины, питания, выполнения гигиенических процедур, касающиеся пребывания детей в детском саду?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

5. *Имеете ли Вы возможность присутствовать в группе, поучаствовать в экскурсиях вместе с детьми?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

6. *Получаете ли Вы и другие родители детей, посещающих детский сад, информацию о повседневных происшествиях в группе, успехах ребенка в обучении и т. п. (информационный стенд, устные сообщения сотрудников)?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

7. *Информируют ли Вас воспитатели о травмах, изменениях в состоянии здоровья ребенка, привычках в еде и т. д.?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

8. *Имеете ли Вы возможность обсудить на совместных собраниях ДОО (не реже 1-го раза в год) успехи детей?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

9. *Интересуются ли воспитатели группы, насколько их работа удовлетворяет ваши запросы (проводятся беседы, анкетирование, «почта доверия»)?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

10. *Чувствуете ли Вы, что сотрудники детского сада доброжелательно относятся к Вам и Вашему ребенку?*

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

11. *В какой форме вы могли и хотели бы принять участие в работе детского сада.*

а) в любой;

б) ни в какой;

в) присутствие на открытых занятиях, праздниках, собраниях;

г) материальная помощь;

д) выполнять советы педагогов;

12. *Что вы думаете о качестве работы детского сада с родителями?*

а) проводится системная работа;

б) регулярно проводятся общие мероприятия (родительские собрания);

в) очень заняты, поэтому с д/с работать почти невозможно;

г) плохая работа;

13. *Работа педагогов в группе:*

а) устраивает Вас полностью;

б) устраивает Вас частично;

в) не устраивает совсем;

14. *Ваша осведомленность о работе детского сада:*

а) полная;

б) вообще не имею информации;

в) частичная;

г) предпочитаю информации не иметь, т.к. она меня расстраивает.

Анализ полученных анкетных данных проводится как в рамках Педагогического совета, так и на собрании трудового коллектива. На Педагогическом совете обсуждаются результаты оценки профессиональной компетентности педагогов, уровня их общения как с детьми, так и с родителями. На общем собрании коллектива обсуждаются результаты оценивания условий: соблюдение санитарных норм, комфортность пребывания детей в группе, уровень общения с детьми младших воспитателей. В рамках государственно-общественного управления подобное анкетирование и обсуждение полученных результатов проводится с участием или под кураторством председателя Наблюдательного совета, Совета родителей или Совета учреждения.

Анализ полученных данных предоставит руководителю дошкольного образовательного учреждения возможность внести необходимые коррективы в управление учреждением, в кадровую политику, в содержание и формы взаимодействия с семьями воспитанников.

По результатам анализа выстраивается система методической работы в учреждении, включающая методические мероприятия, снижающие или устраняющие профессиональные дефициты педагогов, ошибки в работе обслуживающего персонала. Например, для овладения педагогами техниками позитивного общения с детьми в годовой план вносится семинар «Модель личностно ориентированного взаимодействия с детьми как условие реализации ФГОС ДО». В целях обучения сотрудников учреждения алгоритму действий в случае детского травматизма проводится инструктаж или практический семинар, который может быть включен в управленческий цикл годового планирования руководителя ДОО. В случае отрицательной оценки по позиции: удовлетворенность санитарно-гигиеническими условиями содержания ребенка в детском саду организуется обучение младшего обслуживающего персонала трудовым действиям в соответствии с проектом профессионального стандарта «Младший воспитатель».

В случае отрицательной оценки условий для развития способностей детей (системы дополнительного образования: кружки, клубы) считаем целесообразным обсудить данный вопрос на Педагогическом совете, подготовки к прохождению процедуры лицензирования дополнительных образовательных услуг. А также создание Творческой группы по проектированию дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ различной направленности [2].

Как показывает практика, низкие оценки родители ставят за качество питания в детском саду, отмечая недостаточность включения в меню фруктов, соков. Обсуждение данного вопроса целесообразно вынести на Наблюдательный совет или Совет учреждения. Для встречи руководитель должен иметь анализ выполнения в учреждении натуральных норм продуктов для информирования родительской общественности о требованиях СанПиН к питанию детей дошкольного возраста.

Выстроенная система работы по результатам анкетирования также включается руководителем в модель внутренней системы оценки качества образования в ДОУ.

Таким образом, изучение имиджа учреждения может быть организовано с помощью специально разработанного инструментария.

Список литературы

1. Мардас А.Н. Организационный менеджмент / А.Н. Мардас, О.А. Мардас – СПб.: Питер, 2003. – 336 с.
2. Молчанов С.Г. Организация инновационной методической работы в дошкольном образовательном учреждении: Методические рекомендации / С.Г. Молчанов, Г.В. Яковлева; Юж.-Ур. науч.-образоват. центр Рос. акад. образования, Ин-т доп. проф.-пед. образования, гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Челяб. гос. ун-т». – Челябинск, 2005.
3. Никитин С.В. Менеджмент в детском саду / С.В. Никитин – СПб.: Нев. просп., 2003. – 128 с.
4. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» – М.: Омега-Л, 2013. – 134 с.