

Мозговая Светлана Викторовна
заведующая

МАДОУ «Д/С №74 «Забава»
г. Белгород, Белгородская область

DOI 10.21661/r-558146

**ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОДИТЕЛЯМИ ДЕТЕЙ
ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА, ВКЛЮЧАЮЩЕГО МЕТОДЫ УЧЕТА
ИХ МНЕНИЯ, ПРИ РАЗВИТИИ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ
ПОМОЩИ В КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ**

МАДОУ «Д/С №74 «РАСТЕМ ВМЕСТЕ»

Аннотация: в статье раскрывается опыт организации Консультационного центра как необоснованного структурного подразделения ДОУ, созданного в целях оказания психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей. Автор раскрывает и анализирует методы учета мнения родителей (законных представителей) и результаты оказания консультационных услуг.

Ключевые слова: консультационный центр, методическая помощь, психолого-педагогическая помощь, диагностическая помощь, консультативная помощь, мониторинг качества, дистанционное взаимодействие, методы онлайн-опросов.

Консультационный центр как структурная единица МАДОУ Д/С №74 действует с 2014 года на основании Положения и ежегодно издаваемого приказа заведующего об организации его деятельности. С 2020 года Консультационный центр стал называться «Растем вместе». Работа Консультационного центра «Растем вместе» строится по двум направлениям:

– оказание психолого-педагогической и консультативной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе с детьми с ОВЗ и детьми-инвалидами, посещающим дошкольное учреждение;

– оказание методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям с детьми в возрасте от 0 до 3-х лет, не посещающими дошкольное образовательное учреждение.

Ежегодно услугами Консультационного центра пользуются от 300 до 400 родителей. Консультационный центр оказывает услуги по следующим направлениям: консультативное, диагностическое, методическое и психолого-педагогическое. Работа ведется в удобных для родителей форматах: *очном, дистанционном и выездном*.

Однако, несмотря на положительные результаты в работе Консультационного центра по оказанию родителям (законным представителям) услуг психолого-педагогической, диагностической, консультативной помощи по развитию, воспитанию, обучению детей дошкольного возраста от 0 до 7 лет, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов направление «Аналитическая деятельность» остается менее разработанным, а именно:

- мониторинг потребностей родителей (законных представителей) в вопросах дошкольного образования;
- выявление затруднений дидактического и методического характера в образовательном процессе, осуществляемом родителями (законными представителями);
- изучение и анализ состояния и результатов оказания методической и психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям), определение направлений её совершенствования.

Процесс обратной связи с родителями (законными представителями) и учет их мнения о проделанной работе является важной частью системы менеджмента качества. Это один из основных показателей деятельности, который может использоваться для оценки её общей результативности. Учет мнения родителей (законных представителей), воспользовавшихся услугами Консультационного центра, необходим его специалистам для повышения уровня удовлетворенности потребителей и постоянного совершенствования качества консультативной помощи. Таким способом специалисты Консультационного центра могут

увидеть предоставление услуг с точки зрения родителя и осуществлять мониторинг его восприятий.

В Консультационном центре «Растем вместе» используются *два способа организации обратной связи и учета мнения родителей (очное и дистанционное)* в зависимости от основного способа взаимодействия при предоставлении консультативных услуг.

При организации очного взаимодействия с родителями используется анкета, которую специалист, ведущий консультирование, предлагает заполнить по окончании взаимодействия. Заполненная анкета передается администратору Консультационного центра, который осуществляет обработку результатов анкетирования. В последующем результаты анкеты суммируются с ранее полученными данными для формирования общей картины качества предоставления услуг в Консультационном центре за определенный период времени (неделя, месяц, иной отчетный период).

При организации дистанционного взаимодействия использование бумажного варианта анкеты становится недоступно, поэтому в Консультационном центре используются дистанционные сервисы онлайн-опроса и учета мнения родителей на сайте Консультационного центра.

Онлайн-опрос (интернет-опрос, веб-опрос) – метод сбора социологической информации, который осуществляется на основе использования интернет-технологий. Онлайн-опросы проводятся по интерактивной анкете.

Учитывая все возрастающие сложности, связанные с проведением традиционных опросов «лицом к лицу», методы онлайн-опросов пользуются значительной популярностью, и их востребованность только продолжает расти.

Webanketa – сервис для создания опросов, голосований, анкет на любые темы, изучения мнения аудитории (потребителей услуги) по широкому кругу вопросов. Для изучения мнения родителей (законных представителей), о качестве предоставленных в Консультационном центре «Растем вместе» в дистанционной форме консультаций (мастер-классов, вебинаров и т. д.) используется обычный тип анкеты для изучения общественного мнения. Данный

цифровой продукт не собирает персональные данные респондентов, что делает его использование безопасным; позволяет легко интегрировать опрос на сайт или в социальную сеть (пройти опрос можно по ссылке на сайте или на страничке в социальной сети) или переслать ссылку для опроса по электронной почте или через мессенджер.

Google-формы – бесплатный облачный онлайн-сервис для создания форм обратной связи, онлайн-тестирований и опросов. Это простой, удобный и надежный инструмент. Google-формы позволяют проводить опросы и собирать полученные данные в таблицы. Каждая такая форма представляет собой веб-страницу, на которой размещается анкета. Для работы с данным сервисом необходимо иметь аккаунт в Google. Google-формы обладают удобным и понятным интерфейсом. Не требуется скачивать форму и пересылать её. Обеспечивает доступ к анкетированию в любое удобное время, т. к. форма хранится в облаке. Google-формы адаптированы под мобильные устройства, собирают и профессионально оформляют статистику по ответам.

Руководитель и (или) администратор Консультационного центра «Растем вместе» посредством анкеты, созданной с использованием указанных сервисов, размещают ссылку на нее на сайте Консультационного центра в сети Интернет. Родителям, воспользовавшимся услугами Консультационного центра в дистанционном режиме, предлагается заполнить анкету по результатам состоявшегося общения. Обратившимся по электронной почте, посредством мессенджеров, платформ дистанционного общения, через социальные сети вместе с материалами консультации, информационными буклетами и другой информацией отправляется ссылка для прохождения опроса.

Функция «Сбор электронной почты» позволяет руководителю (администратору) Консультационного центра отслеживать, кто из родителей, воспользовавшихся услугами специалистов, прошел опрос. При необходимости ссылка для прохождения опроса может быть повторно направлена тем родителям, кто ранее не прошел опрос.

Результаты проведенных опросов позволяют руководителю Консультационного центра принимать разнообразные управленческие решения относительно повышения качества деятельности специалистов: повышение квалификации специалистов по профессиональным программам узкой направленности, организация и проведение внутренних мастер-классов, семинаров по повышению уровня корпоративной культуры, доброжелательности специалистов, организация коуч-сессий по обмену опытом консультативной деятельности между специалистами, распространение лучших практик оказания консультативной помощи, поощрение специалистов, получивших наивысшие оценки родителей в ходе опросов.

Список литературы

1. Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утв. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 1 марта 2019года № – 26 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/ 560537821> (дата обращения: 24.02.2021).
2. Федосова И.Е. МКДО-2021. Концепция мониторинга качества дошкольного образования Российской Федерации / И.Е. Федосова. – М.: Национальное образование, 2021 – 46 с.
3. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 27.06.2018) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zakon-obobrazovani.ru/> (дата обращения: 15.05.2022).
4. Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования. – М: Сфера, 2018 – 96 с.