

ПРОТОКОЛ № 3

от 28.01.2021

Педагогический совет ГБУ ИМЦ
Красносельского района Санкт-Петербурга (далее ГБУ ИМЦ)

Собрание началось в 15.00 и прошло в режиме online

Собрание вела директор ГБУ ИМЦ Т.А.Сенкевич

По списку: 47

Присутствовало: 40

Отсутствовало: 7

Повестка дня:

1. О представлении кандидатуры методиста ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга Симашовой Е.А. к награждению ведомственным знаком отличия Министерства просвещения Российской Федерации «Отличник просвещения» (Поздеева Л.Э.)
2. Ознакомление с положением о ведомственных наградах Министерства просвещения РФ (Поздеева Л.Э..)
3. Рассмотрение кандидатуры на награждение ведомственными наградами в 2021 году (Поздеева Л.Э..)
4. Программа развития ИМЦ: первые итоги реализации, задачи на 2021 год (Сенкевич Т.А.)
5. Клиентоориентированные стратегии обучения и методического сопровождения (Модулина О.Б.)
6. Районная модель системы наставничества (Цыбина Л.Л.)
7. Диагностика профессиональных дефицитов педагогов (Поздеева Л.Э.)
8. Аналитические материалы ЦОКО по итогам ВПР (Исакова Л.А.)
9. Анализ школьного и районного этапов всероссийской олимпиады школьников в 2020-2021 учебном году (Сурова Н.Г.)
10. Положение о комиссии по противодействию коррупции ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга (Модулина О.Б.)
11. Разное

- Слушали:** Ознакомление с положением о ведомственных наградах Министерства просвещения РФ

Выступили: Поздеева Людмила Эдуардовна, заместитель директора ИМЦ

Решили: принять информацию к сведению
- Слушали:** О представлении кандидатуры методиста ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга Симашовой Е.А. к награждению ведомственным знаком отличия Министерства просвещения Российской Федерации «Отличник просвещения»

Выступали: Поздеева Людмила Эдуардовна, заместитель директора ИМЦ

Решили: Рекомендовать кандидатуру методиста Симашовой Е.А. к представлению к награждению ведомственным знаком отличия Министерства просвещения Российской Федерации «Отличник просвещения»
- Слушали:** Рассмотрение кандидатуры на награждение ведомственными наградами в 2021 году

Выступили: Поздеева Людмила Эдуардовна, заместитель директора ИМЦ

Решили: утвердить кандидатуру Серженко Наталии Михайловны для награждения ведомственной наградой: «Благодарность Министерства просвещения Российской Федерации».
- Слушали:** Программа развития ИМЦ: первые итоги реализации, задачи на 2020-2021 год

Выступили: Сенкевич Татьяна Анатольевна, директор ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга

Были озвучены задачи развития:

Обеспечить сопровождение процессов цифровой трансформации субъектов районной системы образования.

Стимулировать применение сотрудниками ИМЦ клиентоориентированных стратегий обучения и методического сопровождения педагогических работников, позволяющих выстраивать индивидуальные маршруты непрерывного профессионального роста.

Разработать и реализовать комплекс мер по оказанию адресной поддержки педагогическим и руководящим кадрам, испытывающим профессиональные затруднения в решении задачи повышения качества образования.

Обеспечить становление практики наставничества как ресурса профессионального и личного развития молодых педагогов в возрасте до 35 лет.

Внедрить в практику работы управленческие стратегии, направленные на повышение конкурентоспособности ИМЦ в системе дополнительного профессионального образования

Передано основное содержание всех проектов, которые обозначены в программе развития:

Проект «Цифровая трансформация»

Проект «Персонализация образования»

Проект «Лаборатория качества»

Проект «Наставник»

Проект «Продвижение»

Были проанализированы задачи ИМЦ на 2020-2021 учебный год

Обеспечить сопровождение процессов цифровой трансформации субъектов районной системы образования.

Стимулировать применение сотрудниками ИМЦ клиентоориентированных стратегий обучения и методического сопровождения педагогических работников, позволяющих выстраивать индивидуальные маршруты непрерывного профессионального роста. Разработать и реализовать комплекс мер по оказанию адресной поддержки педагогическим и руководящим кадрам, испытывающим профессиональные затруднения в решении задачи повышения качества образования.

Обеспечить становление практики наставничества как ресурса профессионального и личного развития молодых педагогов в возрасте до 35 лет.

Решили: принять информацию к сведению

5. **Слушали:** Клиентоориентированные стратегии обучения и методического сопровождения

Выступили: Модулина Ольга Борисовна, заместитель директора ИМЦ Специфика образовательных услуг

ОУ не имеет материального воплощения, она неосозаема. Ее результат заключен в обучающемся и не проявляется сразу. Чтобы убедить клиента приобрести конкретную услугу, необходимо уметь наглядно представить наиболее важные ее параметры. В качестве примеров можно назвать учебные программы, учебные пособия и методические материалы, лицензии и сертификаты, информацию о формах и, что очень важно, условиях оказания услуг, ожидаемые результаты обучения.

ОУ неотделима от субъектов (конкретных работников), услугу оказывающих. Замена педагога может существенно повлиять на процесс и результат оказания услуги, а следовательно, и на спрос. Поэтому руководитель должен уделять серьезное внимание вопросу профессиональной подготовки и повышения квалификации своих кадров

ОУ неотделима от ее потребителей. Итоговый результат обучения зависит не только от педагога, но и от самого обучаемого. Определить реальный вклад каждой стороны нелегко. Именно поэтому на практике так часто можно услышать взаимные упреки... Производитель услуги должен предоставить клиентам информацию о требованиях к результатам деятельности самого обучаемого.

ОУ непостоянна по качеству. Это качество может быть различным даже у одного производителя, все зависит от времени и места предоставления услуг, состояния субъектов образовательного процесса. Причина состоит в том, что крайне трудно жестко определить стандарты на процессы оказания услуг и так же трудно их придерживаться. Здесь может помочь создание системы контроля качества (*Политика в области управления качеством в ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга*).

ОУ несохраняема (недолговечна). Во-первых, услугу нельзя создать и оставить на сохранение в ожидании спроса. Здесь может помочь сохранение необходимой учебной информации на материальных носителях. При возникновении спроса эта информация может быть сразу использована. Во-вторых, полученная ранее информация забывается и устаревает. В-третьих, отсутствие на занятиях учителя или ученика не позволяет полноценно компенсировать соответствующие потери в отведенное программой время. В двух последних случаях следует позаботиться о дополнительном сервисном сопровождении данной ОУ, понимая, что это уже другая услуга.

ОУ стационарна. В основе своей она привязана к месту расположения образовательного учреждения и довольно редко выходит за его стены

Ключевые вопросы маркетинга образовательных услуг

Кого учить?

Зачем и чему учить?

Сколько учить?

Где учить?

Как учить?

Кто будет учить?

С помощью чего учить?

Что даёт ориентированность на клиента?

Растет число лояльных клиентов – зачем искать другую компанию, если в вашей все устраивает.

Компания отстраивается от конкурентов.

Товар или услуга приобретает высокую ценность для клиента. А значит, можно увеличить цену. Даже при высокой стоимости товаров и услуг клиенты не пойдут к конкурентам. Они перестанут сравнивать цены и будут готовы заплатить больше.

Расширяется клиентская база.

Компания экономит на рекламе, потому что включается «сарафанное радио» – довольный обслуживанием клиент обязательно расскажет

о вас своим знакомым. Отзыв реального клиента – самая эффективная реклама.

Уменьшается отток клиентов.

Повышается объем продаж.

Снижается количество жалоб от клиентов

Правила и принципы клиентоориентированности

В приоритете – интересы потребителя. Их нужно учитывать при организации всех бизнес-процессов.

Клиентоориентированность – это не только качественный продукт и отличный сервис. Необходимо выяснить, понимать и стараться максимально удовлетворять потребности клиентов. При этом недостаточно просто выявить потребности и удовлетворить их. Предугадать ожидания клиента и превзойти эти ожидания, сделать его счастливым – вот что такое подлинная клиентоориентированность.

Важно производить и реализовывать продукт или оказывать услугу, которая соответствует потребностям и ожиданиям потребителей. Для этого необходимо проводить постоянный анализ обратной связи, оценку продукта и сервиса.

Клиентоориентированность относится ко всей компании, а не только к работе персонала, обслуживающего клиентов.

Клиентоориентированность – это не только сам процесс продажи и работы с клиентом. Она пронизывает всю компанию, проявляется в каждой мелочи и детали: наличие удобной парковки, умение правильно подать чай или кофе

Ключевой фактор клиентоориентированности – добросовестность. Недопустимо злоупотреблять доверием покупателей.

Компания должна выполнять свои обещания, быть честной по отношению к клиентам.

Важно выстроить комфортное общение и доверительные отношения с клиентом, основанные на взаимном уважении.

Компания допускает возможность индивидуальной работы с клиентом. Компания должна быть готова работать над решением претензий недовольных клиентов. Их нельзя игнорировать. При необходимости руководство должно общаться с такими клиентами лично.

Компания должна меняться вслед за изменениями запросов и желаний потребителей.

Техника продаж, построенная на принципах клиентоориентированности, должна приносить прибыль, а не убытки. Глубокое понимание и удовлетворение потребностей покупателя или заказчика.

Реализация продуктов и услуг, качество которых соответствует ожиданиям потребителя или превосходит их.

Эффективное взаимодействие с клиентами, построенное на взаимном уважении.

Готовность руководителей любого уровня к открытому общению.

Гибкость организации в отношении меняющихся запросов покупателей и заказчиков.

Создание для клиента комфортной психологической обстановки.

Стремление помочь покупателю, принять участие в решении его задач.

Постоянная работа над улучшением качества сервиса.

Планирование действий, направленных на привлечение и удержание клиентов

Решили: принять информацию к сведению

6. Слушали: Районная модель системы наставничества

Выступили: Цыбина Людмила Леонтьевна, заместитель директора ИМЦ

Озвучена цель внедрения наставничества: максимально полное раскрытие потенциала личности наставляемого, необходимое для успешной личной и профессиональной самореализации в современных условиях неопределенности, создание условий для формирования эффективной системы поддержки, самоопределения и профессиональной ориентации всех обучающихся в возрасте от 10 лет, педагогических работников разных уровней образования и молодых специалистов, проживающих на территории Российской Федерации.

Представлен пилотный проект «Наставничество» в Красносельском районе.

Целевые показатели по наставничеству:

не менее 10% в 2020 году;

не менее 20% в 2021 году;

не менее 30% в 2022 году;

не менее 50% в 2023 году;

не менее 70% в 2024 году

Решили: принять информацию к сведению

7. Слушали : диагностика профессиональных дефицитов педагогов

Выступили: Поздеева Людмила Эдуардовна, заместитель директора ИМЦ

Была представлена модель диагностики профессиональных дефицитов педагогических работников.

Решили: специалистам ГБУ ИМЦ Красносельского района необходимо разработать систему заданий для проведения диагностики профессиональных дефицитов педагогических работников.

8. Слушали: аналитические материалы ЦОКО по итогам ВПР

Выступили: Исакова Людмила Александровна, заведующая ЦОКО

Представлены: ключевые положения 500+;

районный комплексный план мероприятий по работе с ШНОР;

Подготовка мероприятий по работе со школами с низкими образовательными результатами на 2020-2021 уч.год

Решили: принять информацию к сведению

9. Слушали: анализ школьного и районного этапов всероссийской олимпиады школьников в 2020-2021 учебном году
Выступили: Сурова Наталья Геннадьевна, методист ЦОКО
Решили: принять информацию к сведению
10. Слушали: положение о комиссии по противодействию коррупции ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга
Выступили: Модулина Ольга Борисовна, заместитель директора ИМЦ
Решили: утвердить Положение о комиссии по противодействию коррупции ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга

РЕШИЛИ:

1. Рекомендовать кандидатуру методиста Симашовой Е.А. к представлению к награждению ведомственным знаком отличия Министерства просвещения Российской Федерации «Отличник просвещения»
2. Утвердить кандидатуру Серженко Наталии Михайловны для награждения ведомственной наградой: «Благодарность Министерства просвещения Российской Федерации».
3. Специалистам ГБУ ИМЦ Красносельского района необходимо разработать систему заданий для проведения диагностики профессиональных дефицитов педагогических работников
4. Утвердить Положение о комиссии по противодействию коррупции ГБУ ИМЦ Красносельского района Санкт-Петербурга

ГОЛОСОВАЛИ: 40

«ЗА»- 40

«ПРОТИВ»- 0

«ВОЗДЕРЖАЛИСЬ»- 0

Председатель

Т.А.Сенкевич

Секретарь

Л.Э.Поздеева