

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ ДО
«Спортивная школа «Победа»
С.А. Квасов
«30» 09 2025г.



СПОРТИВНАЯ
ШКОЛА ПОБЕДА

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
Спортивная школа «Победа»
(МБУ ДО «Спортивная школа «Победа»)
656050, г. Барнаул, ул. А.Петрова, 146г тел.: (3852)206-190, (3852)206-154, (3852)206-152
ОКПО 63877721, ОГРН 1092223010879, ИНН/КПП 2223574115/222301001

Инструктаж
для обслуживающего персонала по взаимодействию с родителями
обучающихся
МБУ ДО «Спортивная школа «Победа»
на спортивный сезон 2025-2026

Общие положения

Настоящая инструкция разработана для повышения качества взаимодействия обслуживающего персонала с родителями (законными представителями) воспитанников спортивной школы, формирования позитивного имиджа учреждения.

Основные принципы общения

1. Приветливость.

Персоналу рекомендуется приветствовать каждого родителя (законного представителя) улыбкой и доброжелательным словом («Здравствуйте», «Добрый день»).

2. Корректность и уважительность

Общение должно проходить в спокойной, вежливой форме. Избегайте резких высказываний, грубых выражений и негативных оценочных суждений.

3. Чуткость и внимательность

Уделяйте внимание вопросам и пожеланиям родителей (законных представителей), демонстрируйте готовность помочь и разрешить возникающие вопросы.

4. Коммуникабельность

Старайтесь говорить понятно, ясно формулируя свою позицию и задавая уточняющие вопросы при необходимости.

5. Тактичность и конфиденциальность

Не разглашайте личные данные детей и семей без согласия родителей. Сохраняйте конфиденциальность полученной информации.

6. Компетентность

Будьте готовы предоставить необходимую информацию о работе школы, , требованиях и правилах поведения.

7. Готовность принять критику конструктивно

Если родители (законные представители) предъявляют претензии или недовольство, внимательно выслушивайте их аргументы, постарайтесь разобраться в ситуации и предложить решение проблемы.

8. Отсутствие предвзятости

Одинаково вежливо относитесь ко всем родителям (законным представителям) вне зависимости от их социального статуса, материального достатка или иных факторов.

9. Общение на понятном языке

Используйте простую и доступную речь, избегая сложных профессиональных терминов и жаргонных выражений.

10. Рекомендации по решению конфликтных ситуаций

При возникновении конфликта с родителем:

Спокойно выслушайте собеседника, дайте ему выговориться.

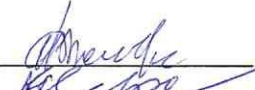
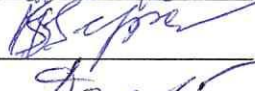
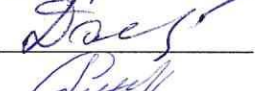
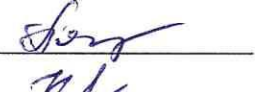
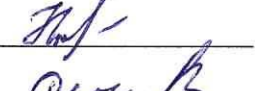
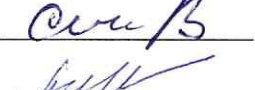
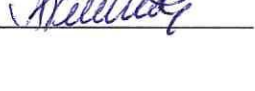
Проявите понимание и сочувствие к переживаниям родителя (законного представителя).

Объясните ситуацию спокойно и аргументированно, предлагая возможные пути решения проблемы.

Предложите помощь в разрешении вопроса путем обращения к руководству школы.

Постарайтесь сохранить объективность и избежать обвинительных высказываний.

Лист ознакомления с инструкцией для обслуживающего персонала по взаимодействию с родителями обучающихся МБУ До «Спортивная школа «Победа»

30 «09»		Василенко С.Н.
30 «09»		Верховод В.Б.
30 «09»		Долгополова Л.В.
30 «09»		Полянский С.Л.
30 «09»		Таланов Е.В.
30 «09»	-	Исмайылова К.А. кызы
30 «09»		Пяткова В.А.
30 «09»		Некрасова Г.В.
30 «09»		Салимова И. Н кызы
30 «09»		Максименко Е.В.
30 «09»		Акишева Л.Н.