

Авторская анкета

Информация об авторе и публикации		
	На русском языке	На английском языке
Фамилия	Васильева	Vasilieva
Имя	Елена	Elena
Отчество	Анатольевна	Anatolievna
Ученая степень	Кандидат экономических наук	CandidateofEconomics
Место работы	ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (ГБОУ ВО НГИЭУ)	Nizhny Novgorod State Engineering and Economic University
должность	доцент кафедры сервиса	associate professor of Service Department
Телефон сотовый	89108926141	
Адрес места работы	606260, Нижегородская область, р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7	
Адрес домашний (для отправки журнала) с ИНДЕКСОМ	606260, Нижегородская область, р.п. Воротынец, ул. 65 лет Победы, д. 18	
E-mail	vea717@mail.ru	

Анкета соавтора

Информация об авторе и публикации		
	На русском языке	На английском языке
Фамилия	Ильичева	Ilicheva
Имя	Елена	Elena
Отчество	Владимировна	Vladimirovna
Ученая степень	Кандидат педагогических наук	Candidateofpedagogicalsciences
Место работы	ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-	Nizhny Novgorod State Engineering and Economic

	экономический университет»	University
должность	доцент кафедры сервиса	associate professor of Service Department
Адрес места работы	606260, Нижегородская область, р.п. Воротынец, ул. Мира, д. 7	

Анкета соавтора

Информация об авторе и публикации		
	На русском языке	На английском языке
Фамилия	Назарова	Nazarova
Имя	Марина	Marina
Отчество	Александровна	Aleksandrovna
Место работы	МБУ ДО ДООЦ «Волжский берег»	Municipal budgetary institution of additional education children's improving and educational center «Volzhskybereg»
должность	Директор	Director
Адрес места работы	606271, Нижегородская область Воротынский район с. Сомовка ул. Приволжская д. 16	

РОЛЬ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В ДИВЕРСИФИКАЦИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕТСКИХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНО- ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

Организация отдыха детей и их оздоровления является одним из приоритетов государственной политики. Типовые программы отдыха в стационарных лагерях были разработаны в 60-70 гг. XX в. и рассчитаны на уклад жизни и интересы ребенка того времени. Современному ребенку, в большинстве случаев отдых в таких лагерях становится неинтересным, а при повторных поездках даже монотонным. В настоящее время происходит изменение вектора развития системы детских лагерей: от места отдыха и оздоровления детей к новому самостоятельному сегменту образовательной системы, расширяющему возможности основного и дополнительного образования. Удержать высокий интерес к деятельности подобных учреждений позволит лишь тщательно

продуманная стратегия диверсификации сервисной деятельности, учитывающая новые вызовы, которая должна опираться на регулярно проводимые маркетинговые исследования.

организация отдыха детей, стратегия, диверсификация сервисной деятельности, маркетинговые исследования

THE ROLE OF MARKETING RESEARCH IN THE DIVERSIFICATION OF SERVICE ACTIVITIES CHILDREN'S RECREATIONAL AND EDUCATIONAL CENTERS

The organization of rest of children and their rehabilitation is one of the priorities of state policy. Typical recreation programs in stationary camps was developed in 60-70 years of XX century and designed for the lifestyle and interests of the child at the time. The modern child, in most cases, stay in these camps to become uninteresting, and with repeated visits, even monotonous. At the present time there is a change of vector of development of system of children's camps: from the place of rest and improvement of children to the new independent segment of the educational system, empowering primary and secondary education. To maintain a high interest in the activities of such institutions will allow only a carefully thought out strategy of diversification of service activities, taking into account new challenges, which must be based on regular marketing research.

the organization of rest of children, strategy, diversification of service activities
marketing research

В Российской Федерации организация отдыха детей и их оздоровления является одним из приоритетов государственной политики в интересах детей. В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления» [1]: отдых детей и их оздоровление представляют собой совокупность мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний у детей, занятие их физической культурой, спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности, развитие творческого потенциала в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

Организация свободного времени ребенка, не для бесцельного времяпрепровождения, а с созидательной целью, является одной из задач цивилизованного общества. Для осуществления данного вида деятельности предназначены детские оздоровительно-образовательные лагеря - образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере летнего детского отдыха [2, 3, 4]. В России это самый распространенный и доступный вид отдыха и оздоровления детей и подростков. Ежегодно им охвачено более 50 % подрастающего поколения.

Анализ современной теории и практики управления услугами детского отдыха показал, что в настоящее время методология управления данной сферой базируется на устаревших принципах, не учитывающих системный характер современной индустрии детского отдыха [5, стр. 7]. Безусловно, программы, которые были разработаны ранее, направлены на правильный режим питания, сна и общего оздоровления ребенка, на его интересный отдых и всестороннее положительное развитие личностных качеств, однако услуги детского отдыха, предоставляемые различными инфраструктурными объектами в России направлены на удовлетворение потребностей ребенка, сформированных еще в 50-60 гг., прошлого века. Типовые программы отдыха в стационарных лагерях были разработаны в 60-70 гг. XX в. и рассчитаны на уклад жизни и интересы ребенка того времени. Современному ребенку, в большинстве случаев отдых в таких лагерях становится неинтересным, а при повторных поездках даже монотонным.

Коммерциализация детского отдыха и оздоровления оказывает в настоящее время огромное влияние на развитие детского лагерного движения в России. Растут не только потребности родителей, меняются и интересы современных детей: востребованными становятся лагеря, внедряющие инновационные программы отдыха. Кроме того каждый лагерь имеет свои территориально обусловленные особенности и сложившиеся традиции. Реализация из года в год одних и тех же программ приводит к потере интереса потребителей. Показателем эффективности многих детских центров становится комплекс образовательных, досуговых, медицинских, психологических, физкультурно-спортивных, бытовых и других услуг, способных привлечь внимание клиента (родителей, самих ребят) к конкретному детскому центру.

Удержать высокий интерес к деятельности подобных учреждений позволит лишь тщательно продуманная стратегия диверсификации сервисной деятельности, учитывающая новые вызовы.

Функции детских оздоровительно-образовательных центров, их значение и роль можно разделить на:

- рекреационные: создание условий для полноценного отдыха и оздоровления подростков, сохранения и поддержания их физической формы;
- воспитательные: содействие нравственному определению личности, развитию творческих интересов, формированию социального опыта ребенка;
- образовательные: систематическое обучение или дополнительное обучение в различных направлениях, например, художественно-прикладное, спортивное, экологическое, хореографическое;
- развивающие: становление духовно-ценностной ориентации подростков и детей; стимулирование процесса самопознания, самопроектирование;
- компенсирующие: компенсация отсутствующего в основном образовании семейного воспитания;
- общественно-ориентировочные: представление детям различных видов социальной занятости, раскрытие перед подростками смыслов, ценностей, назначения, содержания и специфики занятий; создание общения, в котором активность личности направлена на взаимодействие с обществом;

Важно помнить, что ни одна из задач, не может быть обособлена от других: все они являются взаимодополняемыми. Это определяет то, что детские центры решают несколько задач и обеспечивают отдыхающих возможностью смены деятельности, с учебной - на социально полезный досуг.

Организация детского отдыха - задача не из легких. Дети и родители, а особенно дети, - главные потребители услуг, показывают большую удовлетворенность, если программа отдыха насыщена разнообразной деятельностью, и лишь потом отмечают условия проживания и питания. На пике популярности сейчас детские научные лаборатории, технограды, интерактивные технологии, языковые лагеря. Большинство родителей предпочитают не пассивный, а активный, развивающий ребенка отдых своего ребенка.

Современные, успешно функционирующие детские оздоровительные лагеря отличаются от пионерских лагерей советского времени тем, что направлены на реализацию познавательных интересов личности ребенка через свободный выбор различных форм деятельности, организованный досуг с учетом потребностей различных слоев общества, детских и юношеских организаций различной направленности, с тесным сотрудничеством с предприятиями, организациями, учреждениями науки и культуры.

В настоящее время происходит изменение вектора развития системы детских лагерей: от места отдыха и оздоровления детей к новому самостоятельному сегменту образовательной системы, расширяющему возможности основного и дополнительного

образования. Отмечается рост заинтересованности семей в дополнительном образовании детей, в том числе на платной основе, оказываемом организациями, осуществляющими отдых и оздоровление детей и подростков. Это объясняется тем, что комплексная организация отдыха и оздоровления детей имеет множество преимуществ перед другими формами отдыха. Во-первых, это организованный, активный отдых. Во-вторых, совместное проживание в группе сверстников, выполнение определенных задач способствует развитию коммуникативных качеств. В-третьих, использование современных социальных, информационно-коммуникационных и прочих технологий позволяет за короткий срок освоить новые виды деятельности, приобрести дополнительные компетенции.

Организация детского отдыха должна быть отнесена к лицензируемым видам деятельности. Лицензированию подлежит в первую очередь программное обеспечение детского отдыха. Важно определить, чем будут заниматься дети, каков будет вектор развития личности ребенка, что он получит в плане социализации, пребывая в лагере.

Ответом на растущий спрос и требования государственной политики в сфере детского отдыха должны стать:

- увеличение количества организационных форм оказания услуг в сфере отдыха и оздоровления детей и подростков;
- диверсификация реализуемых дополнительных образовательных программ в соответствии с совершенствующейся нормативно-правовой базой, развитием современных образовательных и иных технологий.

В качестве примера рассмотрим организацию работы детского оздоровительно-образовательного центра «Волжский берег», расположенного на живописном берегу реки Волга в селе Сомовка Воротынского района Нижегородской области. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования ДООЦ «Волжский берег» – образовательное учреждение, основное предназначение которого – оздоровление детей и подростков, развитие мотивации личности детей к познанию и творчеству, реализация дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства. Находится лагерь в одноэтажном здании бывшей сельской школы, капитально отремонтированном, и ведет свою деятельность с лета 2011 года.

Не смотря на довольно небольшой срок существования и недостаточное материальное обеспечение, на базе этого детского центра в настоящее время ежегодно проводится от 7 до 11 смен, охватывающих более 600 детей возрастом от 6 до 15 лет. Всего оздоровлено с 2011 года более 2000 детей. География участников смен охватывает

всю Нижегородскую область, республики Чувашия, Марий Эл, г. Москва и Московскую область.

Главный показатель качества работы лагеря – востребованность услуг центра, как основных (продажа путевок), так и дополнительных (оказание дополнительных платных образовательных услуг) (таб. 1).

Таблица 1 - Востребованность услуг ДООЦ «Волжский берег»

Название смены	Сроки проведения	Количество фактически оздоровленных детей по годам (чел.)			
		2014	2015	2016	2017
Зимняя каникулярная смена	Январь	18	60	90	78
Весенняя каникулярная смена	Март	47	84	79	89
1 летняя смена	Июнь	77	89	89	95
2 летняя смена	Июнь-июль	79	96	95	97
3 летняя смена	Июль-август	77	92	98	108
4 летняя смена	август	78	89	89	99
Осенняя каникулярная смена	Ноябрь	80	92	95	110
ИТОГО		536	602	635	676
Охват платными услугами		0	247	101	181

Table 1 - Demand for services DOOTS "Volzhskiy Bereg"

Сравнительный анализ за последние 4 года показывает рост количества купленных путевок, увеличивается число детей воспользовавшихся платными дополнительными услугами. Путевки на летние смены раскупаются уже в течение января. По итогам анкетирования детей и родителей в 2017 году 98,22 % воспитанников и их родителей показывают высокую степень удовлетворенности пребыванием в детском центре, 100 % детей хотели бы приехать в лагерь еще, 100% детей получили новые знания и умения.

Согласно полному реестру организаций отдыха и оздоровления детей Нижегородской области на 2017 год опубликованному Министерством образования, родителям предлагается выбор из большого количества детских организаций:

Тип организации	Количество
Загородные детские лагеря Нижегородской области	59
Лагеря дневного пребывания (ЛДП)	1185
Лагеря труда и отдыха (ЛТО)	204
Палаточные лагеря Нижегородской области	58
Санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия	7

Круглогодичные лагеря	35
Детские санатории	5

Тем не менее, центр трижды становился победителем в областном смотре-конкурсе «Лучший лагерь Нижегородской области» в номинации «Лагерь до 100 человек». Деятельность центра по профилактике ДТП среди детей и подростков также является лучшей в области. Признаны лучшими оздоровительно-образовательные программы центра на российском конкурсе методических материалов по организации летнего отдыха. В 2017 г. центр принял участие в 9 конкурсах и фестивалях регионального и федерального значения, в шести из которых имеет призовые места. Данные ежегодного мониторинга свидетельствуют о росте популярности центра. Сравнительный анализ за последние три года показывает, что дети приезжают в центр во второй, третий раз, растет количество путевок, купленных за полную стоимость, расширяется география участников смен.

В чем же причина высокой конкурентной способности данного учреждения?

Слагаемые успешной работы детского оздоровительно-образовательного центра «Волжский берег» - это грамотное сочетание традиционных форм лагерной педагогики и активное использование инноваций в сфере организации отдыха и оздоровления детей и подростков.

Учреждение активно сотрудничает с учреждениями образования, культуры и спорта, расположенными не только на территории района, но и области и соседних регионов. Среди партнеров центра по реализации инновационных проектов и программ:

- Институт транспорта сервиса и туризма ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет», находящийся в непосредственной близости на территории Воротынского района;
- Нижегородский институт развития образования (кафедра информационных технологий);
- Сообщество школьных издательских центров Нижегородской области;
- Лига юных журналистов республики Чувашия;
- Творческое объединение «Фотокросс» г. Москва;
- Школа детского телевидения (г. Москва).

Такое обширное сотрудничество позволяет реализовывать в центре в летнее время три основные оздоровительно-образовательные программы «Твое время», «Маршруты успеха», «Головоломка.РУ» и 12 дополнительных образовательных программ следующих

направленностей: физкультурно-спортивная; социально-педагогическая; художественная; естественнонаучная; туристско-краеведческая. Педагогами центра осваиваются новые техники рукотворчества, а также современные направления, связанные с цифровой обработкой фото и видеоматериала, создание медиапродукции детьми и подростками.

Центр функционирует круглогодично и кроме организации детского каникулярного отдыха предлагает семейные выезды выходного дня, реализует проекты краткосрочного отдыха детей «КЛАССные выходные».

Реализация обновленных и инновационных программ требует специальной подготовки педагогических кадров. В государстве в целом сложилась и действует система подготовки педагогических кадров, вожатых для организации отдыха детей и их оздоровления на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, но до сих пор проблемным фактором является отсутствие единых требований в такой подготовке, системы их аттестации, определения правового статуса, отсутствие единых программ профессиональной подготовки.

В ДООЦ «Волжский берег» сложилась собственная эффективная система подготовки кадров для работы с детьми. Центр четвертый год сотрудничает с Институтом транспорта сервиса и туризма, на базе которого МБУ ДО ДООЦ «Волжский берег» имеет свой педагогический отряд вожатых «Бриг». На базе института ведет курс «Анимационная деятельность в социокультурном сервисе» и две учебные практики: «Анимационный сервис» и «Организация досуга туристов». Летом часть студентов проходят на базе центра производственные и преддипломные практики. Каждый вожатый «Волжского берега» проходит 3 ступеньки к вожатскому мастерству: 1 ступень – практика на базе проекта «Классные выходные», 2 ступень – недельная дневная смена, 3 ступень – полноценная трехнедельная смена в летний период. Ежегодно в любой смене работают вожатые стажисты, которые отработали более 5 смен в центре. В мае проводится двухдневный обучающий семинар-практикум для вожатых-новичков «Вожатская маевка». Это отличная возможность не только научить студентов основам вожатского мастерства, но и посмотреть уровень их коммуникации с коллегами-вожатыми и руководством центра, а это тоже очень важный показатель для успешной работы в лагере.

В программе развития центра определены критерии эффективности (качества) работы (таб. 2).

Таблица 2 - Оценка качества работы ДООЦ «Волжский берег»

<i>Критерий</i>	<i>Показатели</i>	<i>Способы оценки результативности</i>
-----------------	-------------------	--

Создание безопасных условий работы сотрудников и отдыха детей и подростков	- отсутствие несчастных случаев; - отсутствие случаев травматизма среди детей и подростков; - своевременное выполнение предписаний надзорных органов)	- данные статистики по травматизму; - информация о выполнении предписаний
Наличие условий для укрепления здоровья детей и подростков	- показатели здоровья и самочувствия детей; - увеличение объектов укрепления спортивно-оздоровительной базы	- количество обращений в медпункт; - оздоровительный эффект
Востребованность услуг центра	- качественный, содержательный досуг; - расширение спектра услуг, предоставляемых центром	- заполненность смен; - результативность решения задач конкретных программ и проектов; - удовлетворенность работой лагеря детей и родителей

Table 2 - Assessment of the quality of work DOOTS "Volzhskiy Bereg"

Работа в оздоровительно-образовательном центре «Волжский берег» ведется на основании постоянно обновляемых оздоровительно-образовательных программ и охватывает широкий круг мероприятий, проводимых на протяжении всего оздоровительного сезона (таб. 3).

Таблица 3 - Развитие оздоровительно-образовательной деятельности

<i>Год</i>	<i>Название оздоровительно-образовательной программы</i>	<i>Направленность, профиль</i>
2011	«Академия игры»	Социально-педагогическая, лидерская
2012	«Маршруты успеха»	Социально-педагогическая, лидерская
2013	«Маршруты успеха»	Социально-педагогическая, лидерская
2014	«Журналистские каникулы»	Социально-педагогическая, техническое творчество (видеомонтаж, компьютерная верстка, цифровая обработка фото)
2015	«Твое время»	Многопрофильная (творчество, лидерство, спорт)
2016	«Головоломка.ру»	Развитие познавательной активности, логического мышления
	«Летний спецназ»	Спортивно-оздоровительное направление, патриотическое воспитание
2017	«ЭкоДом»	Экологическое воспитание, развитие познавательной активности

Table 3 - Development of recreational and educational activities

С 2016 г. в центре постоянно ведется мониторинг потребностей родителей в плане организации детского отдыха. В первую очередь на выбор места отдыха для своего

ребенка влияет мнение друзей и знакомых (40 %), во вторую – имидж места отдыха (20 %) и только 18 % респондентов уделяют внимание цене.

По тематике профиля смены родители выбирают путёвки в первую очередь с танцевально-художественным уклоном (38,1 %), во вторую очередь – с направленностью на исследовательские работы (26,4 %), 18,9 % родителей выбрали туристско-экскурсионный профиль, далее выбирался военно-спортивный профиль (9,3 %), остальные профили показали респондентам малопривлекательными.

Совсем другую картину показал мониторинг детских предпочтений. Детям интересны многие профили: 91 % выбрали туристско-экскурсионный профиль, 71 % - экологический, 56 % - военно-спортивный, 44 % интересны мастер-классы по изготовлению поделок своими руками, 34 % хотели бы заниматься фото- и видеомонтажом, 32 % - техническим творчеством.

Дети, приехав второй, третий раз теряют интерес к уже проводимым в прежние смены мероприятиям, поэтому с учетом проведенных исследований в 2016 г. были разработаны оздоровительно-образовательные программы «Головоломка.ру» и «Летний спецназ» (таб. 3).

В 2017 г. студентами института транспорта, сервиса и туризма была предложена, разработана и внедрена в летний период анимационная программа «ЭкоДом». Основная цель реализации программы: создание условий для организации качественного разнообразного досуга детей и подростков через экологическое воспитание. Все мероприятия, предусмотренные программой, направлены на изучение окружающего мира. Программа носит ярко выраженный практический характер. За 21 день проживания в ЭкоДоме у ребенка формируется привычка «быть частью природы», а не ее хозяином, формируются навыки природоохранной деятельности, бережного использования различных видов ресурсов. Наличие практической природоохранной деятельности позволяет решать множество не только образовательных и воспитательных, но и практических задач, имеющих значение и для участников лагеря и для жителей района. Для каждого ребенка предусмотрена система раскрытия потенциальных способностей и талантов через участие в различных социальных, учебных и творческих проектах. Все мероприятия программы носят яркую эмоциональную окраску. Пространство ЭкоДома позволяет ребенку каждый день получать видимый результат собственной деятельности: выращенное растение, ухоженная территория лагеря, поделки из вторичного сырья и т.д.

В настоящее время разрабатываются следующие программы:

- «Лагерь ремесел» - предполагает изучение народных промыслов, знакомство с рабочими профессиями, экскурсии на предприятия, создание «мастерских профессий»;

- «Академия безопасности» - совместные проекты со службами безопасности, создание отрядов юных инспекторов движения, юных пожарных, юных спасателей, добровольной детской дружины;

- «Техноград» - совместные проекты с политехническим университетом и институтом транспорта, сервиса и туризма, предполагающие создание на территории центра автогородка, автомастерской, объединения робототехники, виртуальной комнаты, фотомастерской, телестудии.

Таким образом, качественные изменения в организации досуга детей и подростков в рамках оздоровительных смен, расширение спектра оздоровительно-образовательных мероприятий позволили центру обеспечить:

- высокий процент наполняемости смен;
- популярность среди родителей и общественности;
- переход оздоровительно-образовательного центра из состояния «функционирования» в режим «активного развития».

Маркетинговые исследования определяют стратегию диверсификации сервисной деятельности: какие направления оздоровительно-образовательных программ следует развивать, от каких надо отказаться; какие оказываемые услуги требуют доработки, направленные на повышение спроса и увеличение заинтересованности потребителей, а от каких при сохранении возникших тенденции нужно будет отказаться.

Таким образом, анализ сбалансированности ассортимента позволяет выявлять «слабые» места в ассортиментной политике, что дает возможность предпринимать своевременные управленческие решения по предупреждению и устранению возникающих проблем. Приведенный пример позволяет не только оценить сбалансированность ассортимента предлагаемых услуг в зависимости от роли, выполняемой услугой, но и оценить удовлетворенность клиентов в процессе оказания услуги как продукта социокультурного сервиса.

Библиографический список:

1. Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»
2. Закон РФ «Об образовании» (в ред. от 03 ноября 2006 г.) [Электронный ресурс] // <http://www.edu.ru/legal/public/default.asp?no=10064235>.
3. Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей // Отдых и оздоровление детей и подростков: Сб. нормативных документов / Сост. С.В. Барканов, М.И. Журавлев, В.И. Савоськина. - М.: Граф-пресс, 2002. - С. 72-73.

4. Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей // Отдых и оздоровление детей и подростков: Сб. нормативных документов / Сост. С.В. Барканов, М.И. Журавлев, В.И. Савоськина. - М.: Граф-пресс, 2002. - С. 62-71.

5. Зоричева Н.М. Управление развитием сферы услуг детского отдыха Исковая ученая степень: кандидат экономических наук: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Зоричева Надежда Михайловна; [Место защиты: Санкт-Петербургский государственный экономический университет]. - Санкт-Петербург, 2014. - 185 с.