

Папуша Елена Николаевна

аспирант

ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ СОДЕРЖАНИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО МОНИТОРИНГА ЗАГОРОДНЫХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ ЛАГЕРЕЙ

Аннотация: в статье поднимается проблема оценки качества работы загородных оздоровительных лагерей, раскрывается необходимость включения в мониторинг деятельности лагерей оценки удовлетворенности потребителей. Автором указываются условия организации оценки удовлетворенности потребителей услуг загородных лагерей.

Ключевые слова: педагогический мониторинг, загородный оздоровительный лагерь, оценка качества услуг, удовлетворенность потребителей.

В настоящее время многими педагогами, специалистами исполнительных органов государственной власти, организаторами детского отдыха предпринимаются попытки по созданию инструментария для оценки качества работы организаций отдыха детей и их оздоровлению. В первую очередь поиск эффективных методик оценки деятельности актуален для детских загородных стационарных оздоровительных лагерей (далее – загородные лагеря). Так на прошедшем 8 декабря 2015 года расширенном заседании рабочей группы Агентства стратегических инициатив по развитию системы отдыха и оздоровления детей была высказана инициатива по созданию рейтинга детских организаций отдыха и оздоровления. Коллеги из Мосгортура предлагают в качестве основы для составления подобного рейтинга разработанный в Москве Стандарт детского лагеря отдыха.

Безусловно, появление указанной инициативы можно объяснить тем, что осуществляемый в нашей стране всероссийский мониторинг системы отдыха де-

тей и их оздоровления имеет ряд недостатков. Всероссийский мониторинг осуществляется Правительством Российской Федерации: Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерством здравоохранения Российской Федерации, Министерством образования и науки Российской Федерации. Всероссийский мониторинг включает в себя количественные показатели охвата детей организованными формами отдыха (в том числе в загородных лагерях), количество действующих организаций отдыха детей и их оздоровления, финансирование и кадровое обеспечение системы отдыха детей и их оздоровления. Главным недостатком мониторинга, проводимого Правительством РФ, можно считать его закрытость (данные не публикуются в открытом доступе) и отсутствие мотивирующего компонента для развития непосредственно загородных лагерей. Использовать его результаты с целью улучшения качества работы загородных лагерей невозможно, т.к. в мониторинге раскрывается только один аспект понятия «качество» – характеристики объекта, качество которого оценивается. Второй основной аспект качества – удовлетворенность потребителей не учитывается.

Загородный лагерь имеет свою специфику в отношении потребителей своих услуг. Услуга по отдыху и оздоровлению предоставляется сразу двум категориям потребителей: детям, непосредственно отдыхающим в загородном лагере, и их родителям или законным представителям, оплатившим указанную услугу. М.Н. Поволяева приводит результаты социологического опроса среди родителей, что они хотят от лагеря: чтобы лагерь понравился им; укрепил здоровье ребёнка; помог приобрести новые знания и умения; научил общаться со взрослыми и детьми; научил принимать самостоятельные, обдуманые решения; научил совершенствовать жизненно необходимые навыки [1, с. 36].

Обратим внимание, родители не выдвигают требований к бытовым условиям, т.к. очевидно, что комфортные условия приветствуются, но не всегда являются определяющими при выборе места отдыха. Коллеги из Курганской области, проводившие анкетирование детей в загородных лагерях в 2011–2014 годах, пришли также к выводу, что благоустроенность помещений, их расположение,

форма собственности и численность персонала загородного лагеря не влияют на уровень детской удовлетворенности качеством работы загородного лагеря [2, с. 93].

Нам представляется необходимым учитывать в педагогическом мониторинге сферы отдыха детей и их оздоровления степень удовлетворенности детей и родителей качеством оказанных загородными лагерями услуг. Условиями организации оценки удовлетворенности потребителей услуг загородных лагерей должны стать:

Непрерывность. Опрос должен проводиться в каждом заезде в течение лета для сезонных лагерей и течение всего года для круглогодичных лагерей.

Длительность. Проведение мониторинга должно осуществляться постоянно без истечения срока действия.

Репрезентативность выборки. В анкетировании должно принимать участие не менее 25% детей, отдыхающих в заезде. В случае снижения рейтинга лагеря в течение нескольких заездов подряд, возможно увеличение выборки до 50–100% детей, отдыхающих в заезде.

Постоянство показателей. Изменения вопрос анкеты должно меняться не чаще одного раза в год/сезон для объективной оценки результатов анкетирования потребителей качеством услуг детских оздоровительных лагерей.

Независимость экспертов. Анкетирование детей и родителей должны проводить эксперты, деятельность которых не связана с непосредственной работой в данном лагере. К организации анкетирования и обработке результатов могут привлекаться специалисты исполнительных органов власти, аппарата уполномоченного по правам ребёнка, представители родительских комитетов, общественных организаций, волонтерских центров.

Публичность. Анализ результатов анкетирования, рейтинги удовлетворенности потребителей качеством услуг детских оздоровительных лагерей должны быть размещены для публичного ознакомления всеми заинтересованными лицами.

Своевременность. Размещение результатов анкетирования, рейтингов удовлетворенности потребителей качеством услуг детских оздоровительных лагерей для публичного ознакомления всеми заинтересованными лицами должно проводиться в оперативном порядке до проведения следующего анкетирования.

Летом 2015 года в пяти загородных лагерях Ульяновской области нами было проведено анкетирование отдыхающих детей и их родителей. В анкетирование приняло участие 124 ребенка и 106 родителей. Респондентов просили оценить условия проживания, организацию и качество питания, организацию занятости и досуга, организацию безопасности в лагере. На каждую позицию предлагались варианты ответа «хорошо», «удовлетворительно» и «плохо». Полученные ответы оценивались в процентном соотношении от общего количества респондентов разных категорий (дети, родители) по каждому лагерю. Выбор ответа «хорошо» оценивается как высокая степень удовлетворенности, ответа «удовлетворительно» – средняя степень удовлетворенности, ответа «плохо» – низкая степень удовлетворенности.

В результате мнения детей и родителей разошлись по всем позициям, родители склонны оценивать условия проживания, качество организации питания, досуга и безопасности выше, чем дети (табл. 1).

Таблица 1

Высокая степень удовлетворенности потребителей услуг по отдыху
детей и их оздоровлению

Позиция опроса	Категория респондентов	Лагерь 1	Лагерь 2	Лагерь 3	Лагерь 4	Лагерь 5
Условия проживания	Дети	68,7%	80%	78,3%	45,5%	89,4%
	Родители	81,6%	89%	86,1%	65%	95%
Качество питания	Дети	43,7%	85%	58%	32%	94,7%
	Родители	62,5%	95%	73,5%	65%	100%
Организация досуга	Дети	84,5%	75%	81,2%	63,6%	100%
	Родители	90,2%	95%	95%	80%	100%
Организация безопасности	Дети	90,4%	95%	90,3%	72,7%	100%
	Родители	95%	100%	100%	82%	100%

Дополнительно детям предлагалось ответить на вопросы «Нравится ли тебе в лагере?», «Хотел бы ты уехать из лагеря?», «Как часто тебе бывает скучно в лагере?», «Хочешь ли ты поехать в этот лагерь ещё раз?», указать, какие мероприятия в лагере нравятся больше всего (игры, конкурсы, соревнования, занятия в кружках, дискотеки и т. д.), какие качества присущи вожатым отряда (добрый, справедливый, весёлый, скучный, грубый и т. д.), какие негативные явления есть

в лагере (драки, воровство, курение, употребление спиртного и наркотиков, оскорбление личности ребёнка). Родителей просили указать, какие мероприятия с удовольствием посещал ребёнок, откуда они получали информацию о жизни в лагере, как они оценивают работу педагогов лагеря, планируют ли приобрести путёвку в этот же загородный лагерь на следующий год. Все ответы ранжировались, по общей сумме баллов был составлен рейтинг удовлетворенности потребителей качеством работы загородного лагеря.

1 место – лагерь 5 (1672,7 баллов);

2 место – лагерь 2 (1580 баллов);

3 место – лагерь 3 (1511,2 баллов);

4 место – лагерь 1 (1505,2 баллов);

5 место – лагерь 4 (1358,5 баллов).

Нам представляется, что проведение подобных опросов родителей и детей, а также составление рейтингов удовлетворенности потребителей качеством услуг загородных лагерей должно являться неотъемлемой составляющей частью педагогического мониторинга в сфере отдыха детей и их оздоровления.

Список литературы

1. Детские лагеря как институт воспитания / Н.М. Поволяева // Народное образование – 2012 – №3 – С. 30–37.

2. Индикаторы качества и удовлетворенность отдыхом / И.И. Статных, А.Н. Насонова // Народное образование – 2014. – №2. – С. 87–93.

3. ИСО/ СМК 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации. – ВНИИС, 2005.

4. Мониторинг детских оздоровительных лагерей / М.М. Шубович, Е.Н. Папуша // Народное образование – 2015. – №2. – С. 73–75.