

# **I. ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ**

*Ю.А. Альтяпова,  
Екатеринбург, РГППУ<sup>1</sup>*

## **Изучение проблемы дополнительного художественного образования<sup>2</sup>**

Вопрос о качестве дополнительного дошкольного образования можно назвать дискуссионным, а проблему его определения – нерешенной до настоящего времени.

Потребительское отношение к дополнительным образовательным услугам дает возможность потребителю выбирать и сравнивать услуги, что, безусловно, влияет на повышение их качества. Потребитель, заплатив «свои» деньги, уже по-другому настроен на результат. Плата за услугу дает гарантию «клиенту», что услуга будет выполнена, кроме того, он может быть удовлетворен этой услугой, либо иметь какие-то претензии. Это в свою очередь, позволяет корректировать предоставление самой образовательной услуги. Такая мобильная обратная связь позволяет педагогам повышать свой уровень образования, находить новые пути в реализации образовательных услуг, находить общий язык с клиентами, что стимулирует повышение качества образования.

Однако, при таком подходе появляется большой риск, что в условиях рыночных отношений понятие образования искажается и становится просто платной услугой на рынке предложений. Желание понравиться клиенту, в данном случае родителю, разрушает цепочку в схеме «педагог – ученик – родитель». Клиент уже сам выдвигает условия педагогу, зачастую не разбираясь в педагогике.

На опыте работы детской изостудии «Подсолнухи», существующей с 2012 года, мы попытались выделить критерии удовлетворенности клиентов качеством предлагаемых услуг.

---

<sup>1</sup> РГППУ - Российский государственный профессионально-педагогический университет

<sup>2</sup> Научный руководитель - Мухлынина Ольга Викторовна, канд. психол. наук, доцент

Главные принципы работы с детьми в изостудии:

1. Индивидуальный подход к каждому ребенку (в группе находится не более 8 детей).
2. Использование только качественных и безопасных материалов.
3. Ориентирование на комфортное нахождение в группе каждого ребенка.
4. Использование методик развивающего обучения.
5. Создание творческой образовательной среды.
6. Гибкий учебный план.
7. Работа с родителями. Обратная связь.

Все эти принципы должны были обеспечить качество образовательного процесса.

Основным методом определения требований по качеству образовательных услуг послужило анкетирование клиентов в начале года. Для анализа удовлетворенности качеством получаемых услуг использовалось сравнение качественных и количественных показателей разных лет.

Результаты анкетирования родителей в начале года позволили сформировать определенный список параметров удовлетворения образовательных потребностей клиента:

1. Повышение интереса ребенка к изобразительному искусству и творчеству в целом.
2. Комфортное пребывание в гармоничной обстановке.
3. Овладение навыками и умениями в области изобразительного искусства.
4. Знакомство с начальными знаниями рисунка, живописи и композиции
5. Развитие самостоятельности и собственных творческих способностей ребенка.

В течение года наблюдались признаки удовлетворения потребностей клиентов, которые выражались в качественных и количественных показателях:

Качественные показатели:

1. положительные отзывы родителей о работе изостудии,
2. устные благодарности,

3. участие и победы детей в районных, городских конкурсах;
4. появление новых клиентов по «рекомендациям».

Количественные показатели:

1. Количество детей в изостудии с каждым годом растет.

2. Дети практически не пропускают занятия.

3. Основная масса «учеников», пришедшая в сентябре, остается до мая, не меняя направления.

Подводя итоги, можно отметить, что современная система дополнительного дошкольного образования воспринимается в общественном сознании как сфера услуг по воспитанию, обучению и развитию детей дошкольного возраста, и от ее качества зависят все участники образовательного процесса.

*Т.Н. Багаева,  
Екатеринбург, РГППУ*

### **Наставничество как эффективная форма обучения в период адаптации на современном предприятии розничной торговли**

В настоящее время современные предприятия России ориентированы на рыночные отношения и конкурентоспособное функционирование. Особенности конкуренции сегодня строятся на основе человеческого капитала. В системе организационного управления постоянно пересматриваются способы и механизмы управления персоналом, делая организацию более эффективной. Предприятиями наиболее востребованы сотрудники со специальными квалификациями, и в то же время эти квалификации делают работников более мобильными на рынке труда. Новые продукты, услуги и конкуренты появляются с невероятной скоростью. Конкурентное давление усиливается, и предприятиям становится все сложнее удерживать лидерские позиции. Потребность в новых квалифицированных кадрах изменяет взаимоотношения между нанимателями и нанимаемыми. Ключевые компетенции кандидатов играют решающую роль в профотборе. Непрерывные изменения в технологиях требуют постоянного обучения персонала, поскольку