

директоров ДМШ и ДШИ Нижнетагильского
территориального
методического объединения

**«Платные услуги.
Организация образовательной среды
ДШИ в соответствии
с запросами потребителей»**

**«Необходимые условия
для успешной деятельности ДШИ по
организации платных
дополнительных
образовательных услуг»**

Сурова Елена Борисовна

Директор МБОУ ДОД Верхнесалдинская ДШИ

«Услугами» признается деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности.

Под **«образованием»** (273-ФЗ) понимается единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

«Образовательные услуги» - услуги, предоставляемые в процессе осуществления образовательной деятельности, результатом которой является достижение гражданами определенного уровня воспитания и обучения.

«Удовлетворенность потребителя образовательных услуг» – это показатель качества образования.

Маркетинг – это работа организации в целом с точки зрения конечного результата. Результатом является удовлетворение потребностей получателей услуг. *Филипп Котлер определяет маркетинг как «вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена»* и обобщает современное развитие маркетинговых технологий в концепцию так называемого просвещенного маркетинга (enlightened marketing), направленного на поддержание оптимального функционирования системы сбыта в долгосрочной перспективе, который выражается в комплексе принципов и положений:

- **Маркетинг, ориентированный на потребителя** (consumer-oriented marketing, диктат потребителя)
- **Инновационный маркетинг** (innovative marketing, совершенствование своей деятельности);
- **Маркетинг ценностных достоинств** (value marketing, организация должна вкладывать большую часть своих ресурсов в повышение реальной ценности выпускаемого продукта; ценности – убеждение людей о приемлемом поведении; приоритет – ориентация на ценности потенциального потребителя);
- **Маркетинг с осознанием своей миссии** (sense-of-mission: миссия организации в широком социальном контексте) ;
- **Социально-этический маркетинг** (societal marketing, маркетинг организации должен ориентироваться на сочетание долгосрочных интересов потребителей и долгосрочных интересов общества в целом).

Необходимо учитывать несколько факторов:

- Тип рынка, на котором работает образовательное учреждение
- Готовность потребителей приобрести нашу услугу
- Этап жизненного цикла услуги

Основные средства воздействия:

- Реклама
- Стимулирование продаж (продвижения) услуг
- Прямой (директ) маркетинг
- Личные продажи
- Формирование благоприятного общественного мнения, связи с общественностью (public relations)
- Спонсорство

SWOT

S

Strengths (сила)

W

Weaknesses (слабость)

O

Opportunities
(благоприятные возможности)

T

Threats (угрозы)

S

Уровень профессиональной
компетенции

Специфика знаний

Специфика деятельности
организации

W

Материально-
техническая база

SWOT

O

Технологии

Специфика знаний

Специфика деятельности
организации

Информация

T

Финансовая база

Информация

SWOT-анализ ДШИ (2011 год)

S:

- **Квалифицированный педагогический коллектив с высоким творческим потенциалом;**
- **Школа располагает всеми необходимыми ресурсами и инфраструктурой для осуществления платных образовательных услуг.**

W:

- **Применение традиционных устаревших подходов к образовательному процессу, не все преподаватели готовы к внедрению инновационных образовательных программ и технологий;**
- **Недостаточное финансирование (только на ЗП);**
- **Неблагоприятная социально-экономическая ситуация (кризис).**

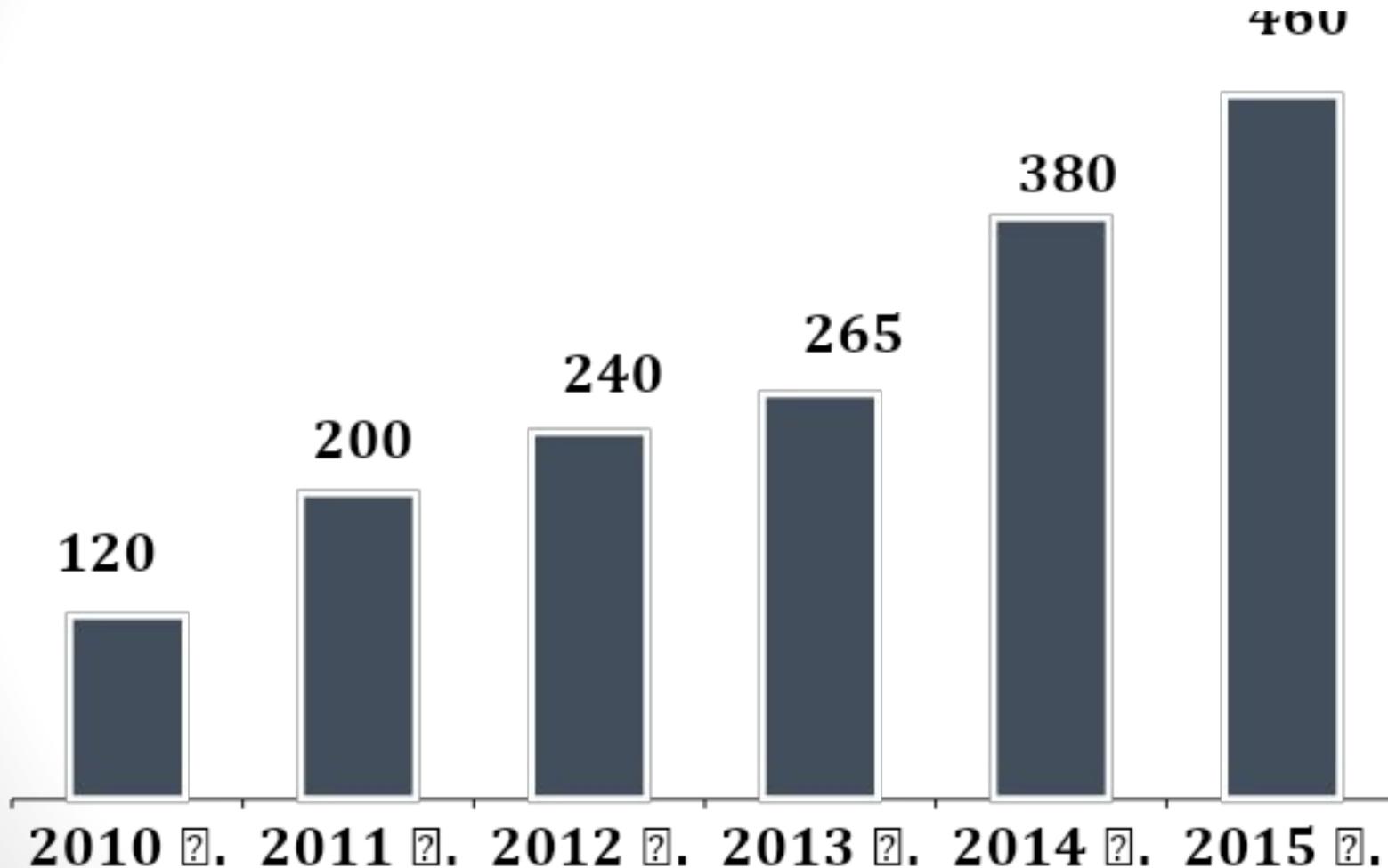
O:

- **Новые образовательные «ниши» открывают перспективы для развития ДШИ;**
- **Изменения в ДШИ поддерживают местные предприятия и бизнес-структуры, которые готовы оказывать необходимую помощь;**
- **Заинтересованность общественных организаций в**

T:

- **Постепенное «старение» и «профессиональное выгорание» кадрового состава;**
- **Отсутствие притока талантливых молодых специалистов.**

Анализ роста количества потребителей платных услуг (2010-2015 гг.)



Стратегическое планирование –
набор конкретных действий и
решений, предпринимаемых
руководством и ведущих к
реализации стратегий, которые
обеспечивают образовательному
учреждению достижение
поставленных целей.

Стратегическое планирование



Стратегические задачи:



развитие конкурентоспособности

совершенствование обратной связи с социальными заказчиками образовательных услуг

развитие учреждения как социокультурного и образовательного центра

расширение образовательных возможностей

получение дополнительного дохода

Для эффективного маркетингового продвижения услуг необходимо:

1. Учет возможностей и пожеланий потребителей. При этом фактически формируется определенная целевая аудитория.
2. Составление обращения к целевой аудитории и постоянное общение с ней на предмет ценности, предоставляемой услуги.
3. Рекламирование услуг не должно быть навязчивым, но вместе с тем должно тонко подчеркивать имеющиеся у вас достоинства по сравнению с конкурентами.
4. Необходимо делать упор на качество своей услуги, то есть надежность, гарантированность, своевременность, отзывчивость и многое другое.
5. Участники предоставления услуг должны быть в меру креативны и, безусловно, профессиональны.

Цель

работы ДШИ по организации ПДОУ:

Создать систему дополнительных платных образовательных услуг в ДШИ для обеспечения вариативности образования и всестороннего удовлетворения образовательных потребностей населения.

Задачи

работы ДШИ по организации ПДОУ:

Удовлетворить спрос на дополнительные платные образовательные услуги

Сформировать ресурсное обеспечение; реализовать новые подходы к созданию образовательной среды

Создать безопасные и комфортные условия для проведения платных образовательных услуг

Создать правовую базу и сформировать экономический механизм развития платных образовательных услуг

Расширить возможности финансирования учреждения за счет привлечения денежных средств от организации платных образовательных услуг

Разработать содержание программ платных образовательных услуг по категориям и по возрасту

Развивать маркетинговые коммуникации, в т.ч. информационно - рекламное обеспечение платных образовательных услуг.

Организационная структура ОПДОУ в ДШИ



Нормативно-правовая база

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон Российской Федерации от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон РФ от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 г. N 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации"

Федеральный закон от 8 мая 2010 г. N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений"

Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706 г. «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»

Постановление Правительства РФ от 28 октября 2013 г. N 966 "О лицензировании образовательной деятельности"

Постановление Правительства РФ от 20.12.2012 N 1346 "Об утверждении Положения о государственном надзоре в области рекламы"

Приказ Минобрнауки России от 25.10.2013 N 1185 "Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам"

Закон Российской Федерации от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»

Локальные акты МБОУ ДОД Верхнесалдинская ДШИ, регламентирующие деятельность по оказанию ПДОУ

Положение об оказании платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

Положение об ответственном лице за организацию работы по оказанию платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

Положение о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в организации дополнительного образования (Антикоррупционная политика)

Положение о порядке работы по предотвращению конфликта интересов и при возникновении конфликта интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности

Порядок информирования заказчика об оказании платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

Положение о контроле качества оказания платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

Порядок действий организации дополнительного образования и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных

Дополнения в должностную инструкцию педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги

Порядок определения цен (тарифов) на платные образовательные услуги, оказываемые организацией дополнительного образования

Положение о рекламе платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

Положение об оказании платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

□ Раздел «Общие положения»

- **«заказчик»** - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги на основании договора;
- **«исполнитель»** - организация, предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся;
- **«недостаток платных образовательных услуг»** - несоответствие платных образовательных услуг или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объёме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы);
- **«обучающийся»** - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;
- **«платные образовательные услуги»** - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение (далее - договор);
- **«существенный недостаток платных образовательных услуг»** - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

- Раздел «Цель оказания платных образовательных услуг»
- Раздел «Платные образовательные услуги, оказываемые организацией».
- Раздел «Условия предоставления платных образовательных услуг»
- Раздел «Организация оказания платных образовательных услуг»
- Раздел «Договор на оказание платных образовательных услуг»
- Раздел «Ответственность исполнителя и заказчика при оказании платных образовательных услуг»
- Раздел «Изменение стоимости оказания платных образовательных услуг и предоставление льгот»
- Раздел «Порядок получения и расходования финансовых средств от оказания платных образовательных услуг»

Положение о мерах по предупреждению и противодействию коррупции (Антикоррупционная политика)

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ, ст. 2 ч. 33 **конфликт интересов** педагогического работника возникает, когда при осуществлении педагогической деятельности у педагога появляется личная заинтересованность в получении материальной или нематериальной выгоды, не оговоренной трудовым договором.

Положение о порядке работы по предотвращению конфликта интересов и при возникновении конфликта интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности

В организации выделяют:

- условия (ситуации), при которых всегда возникает конфликт интересов педагогического работника;
- условия (ситуации), при которых может возникнуть конфликт интересов педагогического работника.

К условиям (ситуациям), при которых всегда возникает конфликт интересов педагогического работника относятся следующие:

- педагогический работник ведёт бесплатные и платные занятия у одних и тех же обучающихся;
- педагогический работник занимается репетиторством с обучающимися, которых он обучает;
- педагогический работник занимается репетиторством по образовательной программе (части образовательной программы) с обучающимся, который уже осваивает данную программу (часть программы) за счёт средств соответствующего бюджета;

- педагогический работник занимается репетиторством по образовательной программе (части образовательной программы) с обучающимся, который уже осваивает данную программу (часть программы) по договору на оказание платных образовательных услуг;
- педагогический работник является членом жюри конкурсных мероприятий с участием своих обучающихся;
- использование с личной заинтересованностью возможностей обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся;
- получение педагогическим работником подарков и иных услуг от обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся;
- нарушение иных установленных запретов и ограничений для педагогических работников в организации дополнительного образования.

К условиям (ситуациям), при которых может возникнуть конфликт интересов педагогического работника относятся следующие:

- участие педагогического работника в наборе (приёме) обучающихся;
- сбор финансовых средств на нужды класса (группы), организации;
- участие педагогического работника в установлении, определении форм и способов поощрений для своих обучающихся;
- иные условия (ситуации), при которых может возникнуть конфликт интересов педагогического работника.

Положение о контроле качества оказания платных образовательных услуг в организации дополнительного образования

- «качество образования» - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;
- «независимая оценка качества образования» - оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об образовании в РФ», в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия в выборе организации, осуществляющей образовательную деятельность, и образовательной программы, повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках.

Порядок

действий организации дополнительного образования детей и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг

Примерный перечень возможных недостатков платных образовательных услуг:

- ❑ Нарушение сроков оказания платных образовательных услуг
- ❑ Оказание платных образовательных услуг в месте, расположенном по иному адресу
- ❑ Несоблюдение исполнителем утверждённого учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
- ❑ По окончании обучения выдан оформленный ненадлежащим образом документ об образовании
- ❑ Недостаточное обеспечение обучающихся учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- ❑ Отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;
- ❑ Несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- ❑ Конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью обучающегося;
- ❑ Несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- ❑ Недостаточное качество оказания платной образовательной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником,
- ❑ Конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги;
- ❑ Нарушение прав обучающихся или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;

Дополнения в должностную инструкцию педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги

Педагогический работник, оказывающий платные образовательные услуги, обязан:

- Знать локальные акты
- Принимать участие в мероприятиях организации дополнительного образования, направленных на:
 - повышение квалификации работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг;
 - совершенствование организации и обеспечение качества оказания платных образовательных услуг;
 - предотвращение появления недостатков и(или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;
 - разработку и реализацию мер по предотвращению и противодействию коррупции;
- Выполнять распоряжения по вопросам оказания платных образовательных услуг руководителя организации дополнительного образования и лица, ответственного в организации дополнительного образования за организацию оказания платных образовательных услуг
- Не допускать возникновения при оказании платных образовательных услуг недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг;
- В целях предотвращения конфликта интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности соблюдать ограничения (см. Положение о порядке работы по предотвращению конфликта интересов).

Педагогический работник, оказывающий платные образовательные услуги, имеет право:

- Получать от руководителя организации дополнительного образования и от уполномоченных им на это лиц:
- всю необходимую информацию о нормативном регулировании платных образовательных услуг;
- локальные нормативные акты, регламентирующие вопросы оказания платных образовательных услуг в организации дополнительного образования, а так же необходимые разъяснения по данным актам;
- На обеспечение необходимыми средствами обучения для оказания платных образовательных услуг и необходимыми условиями, соответствующими установленным требованиям;
- На предоставление подробной информации и необходимых разъяснений о методах, формах, содержании и иных вопросах, связанных с осуществлением контроля качества оказываемых педагогическим работником платных образовательных услуг;
- На внесение предложений руководству организации дополнительного образования по вопросам совершенствования организации и обеспечения качества платных образовательных услуг;

Папка директора

1. Локальные акты

2. Утвержденный перечень тарифов на платные услуги

3. Расчет тарифов и пояснительная записка к нему

4. Штатное расписание и тарификация преподавателей

5. Смета доходов и расходов (план ФХД)

Если вы организуете платные образовательные услуги впервые, то Вам необходимо:

- принять совместно с Управляющим советом образовательной организации решение об организации платных образовательных услуг и определить их перечень. При подготовке перечня платных образовательных услуг можно: а) исходить из ресурсных (база, кадры) возможностей образовательной организации — предлагаем, что можем; б) основываться на запросах (предложениях) обучающихся и их родителей (законных представителей), если потребуются дополнительные ресурсы, — приглашаем, приобретаем, арендуем;
- внести соответствующие изменения в Устав;
- оформить принятое решение об организации платных образовательных услуг приказом руководителя образовательной организации, в котором определить: ответственное лицо, состав участников, организацию работы по предоставлению платных образовательных услуг (расписание занятий, режим работы и т.п.), преподавательский состав;
- утвердить: учебный план, учебные программы, штатное расписание;
- разработать локальные акты и документацию в соответствии с действующим законодательством: Положение об оказании платных образовательных услуг, Должностная инструкция, Договор об оказании платных образовательных услуг, Порядок ценообразования и расчета за оказание платных образовательных услуг и другие, согласно перечня локальных актов (см. выше);
- разместить информацию об оказании платных образовательных услуг на информационном стенде и школьном сайте;
- другое при необходимости.

**Спасибо
за внимание!**