

циректоров 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)

0

Opportunities

(благоприятные возможности)

T

Threats (угрозы)

S

Уровень профессиональной компетенции

Специфика знаний

Специфика деятельности организации

W

Материальнотехническая база

SWOT

0

Технологии
Специфика знаний
Специфика деятельности
организации
Информация

Т
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 социальноэкономическая ситуация (кризис).

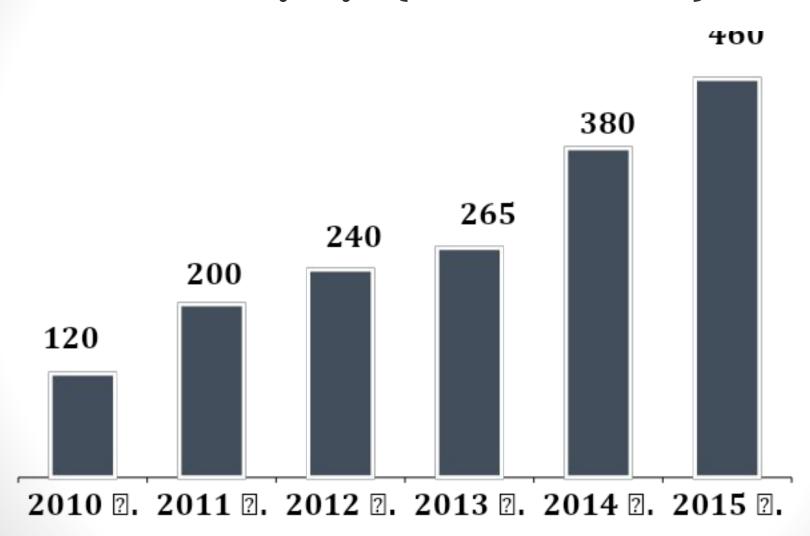
O:

- ☐ Новые образовательные «ниши» открывают перспективы для развития ДШИ;
- Изменения в ДШИ поддерживают местные предприятия и бизнесструктуры, 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

изучение и анализ рыночной среды



определение целей и направлений развития



постановка стратегических задач



разработка стратегического плана

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 качественность 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



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
	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 н
	в полном объёме, предусмотренном образовательными программами (частью
	образовательной программы);
п	
	«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
	нелостаток, 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»
	«Платные образовательные услуги, оказываемые вацией».
Раздел	«Условия предоставления платных образовательных услуг»
Раздел	«Организация оказания платных образовательных услуг»
Раздел	«Договор на оказание платных образовательных услуг»
	«Ответственность исполнителя и заказчика при оказании х образовательных услуг»
	«Изменение стоимости оказания платных образовательных предоставление льгот»
	«Порядок получения и расходования финансовых средств от ия 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-Ф3,ст.2 ч.33 конфликт работника интересов педагогического при осуществлении возникает, когда педагогической деятельности у педагога личная заинтересованность появляется получении материальной или нематериальной выгоды, неоговоренной 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,
П	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 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!