**КОМИТЕТ ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования**

**«Центр оздоровления и отдыха “Березняки»**

(ГБУ ДО ЦОО «Березняки»)

Методическая разработка

**Внутренняя оценка качества услуг, предоставляемых в Центре**



д. Лопухинка, Ломоносовский р-н, Ленинградская обл.

Сентябрь 2020

*Методическая рекомендация по внутренней оценке качества услуг в Центре оздоровления и отдыха «Березняки» разработана с целью систематизировать получаемые данные по итогам работы с отдыхающими и их представителями. Заявленные методы работы и их результаты предназначены для внутреннего пользования, а также могут быть использованы при разработке программ отдыха, календарно-тематических планов и план-сеток; иллюстрировать отчетную документацию и сопровождать творческие проекты сотрудников Центра.*

**Сведения об авторе**

Автор-составитель – Анна Владимировна Николаевская, технолог социально-культурной деятельности, преподаватель; методист ГБУ ДО ЦОО «Березняки».

Пояснительная записка

**Актуальность**

**Внутренняя оценка качества услуг** – важный и в смысловом ключе широко ориентированный этап в работе учреждений детского отдыха, так как он выполняет сразу несколько функций:

* способствует разработке базовой и текущей рабочей концепции;
* помогает отлаживать, корректировать и направлять отдельные внутренние процессы;
* формирует имидж учреждения и прогнозирует востребованность услуг;
* способствует установлению внешних связей.

Очевидно, что вопрос о продуманной методике оценки работы внутри детского лагеря является столь же важным, как и вопросы управленческого, маркетингового, организационного, образовательно-воспитательного характера.

В оценке качества услуг, оказанных в процессе организации и реализации детского отдыха, заинтересованы представители сразу нескольких сфер. В первую очередь она необходима для внутренней эффективной работы учреждений, непосредственно предоставляющих такого рода услуги. Во вторую – выступает важным инструментом взаимодействия учреждений детского отдыха и туроператоров или потенциальных прямых клиентов. В третью очередь – иллюстрирует и подкрепляет разного рода отчеты для образовательного сектора.

Особую роль здесь играют и родители, которые одновременно выступают непосредственными субъектами оценочного процесса и потребителями его результатов, т.к. при выборе места для отдыха ребенка нуждаются в подобной информации. Также нельзя забывать и о научно-исследовательском потенциале полученных данных, которые могут внести свой вклад в решение ряда воспитательных задач на микро- и макроуровне.

Согласно рекомендациям всемирной туристической организации (UNWTO), *качество в туризме* трактуется как «элемент качества жизни во время временного пребывания туристов вне места постоянного жительства». В свою очередь специфика каждого отдельного направления туризма обуславливает соответствующую, более глубокую трактовку его теоретического и практического содержания.

В точки зрения сфер образования и воспитания сегодня *проблема* *оценки качества* непосредственно связана с реализацией *образовательной услуги* – многоуровневого организационно-технологического процесса освоения знаний, умений, навыков и компетенций, в который входят:

* непосредственное оказание услуги и ее результаты;
* управление этим процессом под влиянием внутренних и внешних факторов;
* потребление материальных, физических и человеческих ресурсов;
* взаимодействие участников процесса (разработчика, исполнителя и потребителя услуги).

Природа образовательной услуги носит двойственный характер, т.к. включает в себя процесс и результаты. Соответственно качество услуги также рассматривается применительно и к процессу реализации, и к его результатам.

Деятельность детских учреждений отдыха нельзя оценивать исключительно с позиции туристических услуг. В современном лагере отдыха ведущую роль играет организованный процесс воспитания детей, их вовлечения в досуговую и образовательную деятельность. Поэтому в ходе внутренней оценки качества услуг в детском лагере должны учитываться разные показатели и достижения, относящиеся к туристической, образовательно-воспитательной и досуговой сферам.

Отметим, что на сегодняшний день в Российской Федерации разработана хорошая база законодательных, правовых и нормативных мер, которые позволяют извне оценивать работу детских учреждений отдыха по разным показателям. В данной методической рекомендации мы сознательно не акцентируем на них внимание, т.к. без их выполнения законная работа детского лагеря невозможна априори.

**Оценка качества услуг с точки зрения туризма**

По мнению специалистов в сфере туризма, вопрос о методике оценки качества туристических услуг по-прежнему открыт и не имеет стандартизированного подхода. В западной практике попытка прийти к общему оценочному стандарту способствовала разработке дифференциального, комплексного, смешанного и других методов, которые, в основном, позволяют подытожить сбор статистических данных и основываются на процентно-численных показателях. Также ведущими методами оценки являются анкетирование, опрос и наблюдение.

Отечественная сфера туризма активно перенимает опыт иностранных коллег, и методы оценки в ее рамках не сильно отличаются. На наш взгляд, для решения вопроса эффективности этого процесса специалистам, работающим с детьми, необходимо понимание специфики туризма в целом и термина «качество».

Среди *базовых критериев о качестве* чего-либо с точки зрения человека выделяют:

* фактор его социальной среды и особенности воспитания;
* его возраст и привычки;
* представления о комфортном и некомфортном;
* психоэмоциональное и физиологическое состояние.

В социокультурном плане важны:

* ценностные ориентации человека;
* его отношение к культурным традициям родной страны, их принятие или отказ от них.

Перечисленные критерии во многом носят субъективный характер, поэтому и оценка качества туристических услуг в большей степени субъективна. Кроме того, данные факторы являются базовыми для образовательно-воспитательной и досуговой деятельности и непосредственно отражают их специфику, что может существенно способствовать оптимизации процесса оценки услуг именно в детских учреждениях отдыха.

Равносильно простоте отдельных методов, применяемых сегодня для оценки качества отдыха, сложность этой процедуры заключается в факторе *неосязаемости турпродукта*. Эта специфическая характеристика сферы туризма дает нам возможность по-новому взглянуть на сам организованный отдых и на понятие «качество». В перспективе свежий ракурс на проблему, в том числе, способствует и более осознанному, детальному подходу к разработке оценочной методики.

Нельзя оставить без внимания и некоторые *специфические факторы, влияющие на качество туризма*. К ним относятся:

* прерывистость (дискретность) процесса оказания услуг, что заочно предполагает высокие показатели в работе всех служб в учреждении отдыха (их слаженность, четкость, единообразие, качественность);
* ориентация на возможный повтор услуги на одинаково высоком уровне, т.е. стремление к продолжительности, непрерывности и постоянству качества;
* единовременность процессов потребления и производства услуг.

По нашему мнению, эти факторы применимы и к описанию образовательно-воспитательного процесса на базе детского лагеря. Выявление данных общих характеристик и их осмысление должны учитываться при разработке эффективной методики внутренней оценки качества услуг.

**Оценка качества услуг с точки зрения образовательно-воспитательного процесса**

Образовательно-воспитательный процесс является формообразующим в отлаженной работе детских учреждений отдыха. Пренебрежение, посредственный подход или отсутствие должного внимания к его содержанию и организации показывают некомпетентность и халатность педагогического и управленческого состава лагеря. Именно поэтому в работе детского учреждения отдыха важен оценочный этап и системный взгляд на него – чтобы улучшать, корректировать, актуализировать имеющиеся программы.

Основная сложность в реализации этого этапа заложена в самой сути образовательного и воспитательного процессов. Оценка качества образовательных услуг на сегодняшний день более-менее отлажена, т.к. существует понятийный аппарат, теоретически-практическое обоснование, описаны различные методы и технологии проверки. В то же время открытым остается вопрос, уместно ли относить образование в раздел потребительских услуг. Мы придерживаемся точки зрения, что с учетом современной социально-экономической организации российского общества и его менталитета такой подход возможен, однако требует дальнейшей смысловой и правовой проработки.

Очевидно, что неотъемлемой частью образовательного процесса является воспитание, точно также как и воспитание невозможно без получения знаний, умений и навыков. Однако понятия «воспитательная услуга» как такового не существует, т.к. процесс воспитания нельзя стандартизировать, уложить в какие-то рамки. Воспитание – это метапонятие, которое объединяет разные теории и подходы и еще с древних времен входит в проблемный круг философии. Вопросы воспитания поднимаются в педагогике, психологии и социологии, также нельзя забывать о культурологии, теософии и религиоведении. Вопрос, что такое качественное, так называемое «должное» воспитание, каковы его критерии и способы оценки, сегодня стоит так же остро, как и много веков назад.

В современной практике под *качеством образования* понимается «интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям»[[1]](#footnote-1). Для ее оценки осуществляется «экспертно-оценочная деятельность, результатом которой является установление степени соответствия образовательных результатов и условий их достижения государственно-общественным требованиям к качеству образования, ожиданиям потребителей. Это деятельность, ориентированная на поиск “проблемных” точек, разрывов в образовательном процессе и создание проектов их снятия»[[2]](#footnote-2).

Анализ существующих методик оценки качества образования выявляет две основные тенденции. С одной стороны, в образовательном секторе хорошо налажен оценочный процесс, в ходе которого прослеживается логика в проработке, реализации и контроле образовательных услуг. С другой стороны, «отсутствует взгляд на оценку качества с точки зрения потребителей образовательных услуг»[[3]](#footnote-3).

Согласно Постановлению Правительства РФ от 05.07.2001 N 505 (ред. от 15.09.2008) «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» *потребителями образовательных услуг* являются «организация или гражданин, имеющие намерение заказать, либо заказывающие образовательные услуги для себя или несовершеннолетних граждан, либо получающие образовательные услуги лично». Таким образом, в контексте формата детского лагеря потребителями его услуг, а также субъектами оценочного процесса его работы, могут выступать взрослые (родители, сторонние педагоги, работающие с детскими коллективами и приезжающие вместе с ними в учреждение) и дети. Данный фактор выявляет важную *специфику оценки качества детского отдыха и его содержания*.

**Специфика оценки качества услуг и их содержания в детском лагере**

Очевидно, что система оценки качества услуг должна выстраиваться с расчетом на потребителя, т.е. в ней должны принимать участие и дети, и взрослые. Для фиксации мнения детей о качестве их отдыха используются разные методы. Эта часть оценочного процесса не представляет сложности: необходимо лишь подобрать наиболее удобные методы, правильно описать их и придерживаться их в работе. На наш взгляд, главная сложность оценочного процесса кроется во взаимодействии лагеря и взрослых.

При работе с последними важно учитывать, что оценочные представления о лагере у родителей формируется на основании рассказа ребенка, его впечатлений и эмоций от отдыха. Т.е. в процессе организации отдыха родитель выступает скорее как посредник услуги (хотя технически является потребителем), а в попытке оценить ее руководствуется информацией субъективного характера, основанной на чужом суждении. В такой ситуации, например, оказываются те родители, кто не имеет возможности регулярно поддерживать связь с ребенком на период отдыха или чьи дети отдыхают в существенном удалении от дома.

Получается, что выстроить свою субъективно-объективную оценку родитель может в непосредственном контакте с инфраструктурой лагеря. В оценке работы лагеря ему, помимо дистанционного общения с ребенком, могут помочь «родительские дни» и другие совместные мероприятия для детей и взрослых, налаженный контакт с педагогическим и (в случае необходимости) управленческим коллективом.

Также нельзя забывать, что при подборе методов для внутренней оценки качества учреждению детского отдыха необходимо помнить о правовом статусе юной группы потребителей. На сегодняшний день разного рода исследования среди детей и подростков, в том числе оценочного характера, являются анонимными, обязательны к согласованию с уполномоченными представителями и носят добровольный характер. Для урегулирования оценочного процесса с точки зрения правовых норм руководству лагеря необходимо зафиксировать факт проведения такого рода внутренних мероприятий в своей уставной документации, уведомлять родителей или уполномоченных представителей об участии детей в исследовании и оставаться максимально открытыми в его результатах.

**Основные положения**

*Цель данной методической рекомендации* – предложить оптимальный алгоритм для внутренней оценки качества услуг в Центре оздоровления и отдыха «Березняки» с учетом доступных методов, эклектичной сущности и организационных особенностей данного формата работы с детьми.

*Актуальность* методики обусловлена отсутствием систематического подхода к вопросу оценки качества услуг в Центре, недостаточной отлаженностью процесса и техническими трудностями при обработке и описании уже имеющихся данных.

Среди наиболее значимых вопросов, при ответе на которые необходима качественная оценка, мы выделяем:

* содержание и качество предлагаемой программы отдыха (психолого-педагогический и социокультурный аспект);
* качество предоставляемых туристических услуг (комфортабельность, доступность, их уровень);
* общие впечатления от отдыха в Центре.

Представленные методические рекомендации по оценке качества направлены на решение актуальных проблем в работе Центра и выполняют следующие *задачи*:

* дать сотрудникам Центра более точное представление об эффективных и неэффективных форматах в содержании их работы;
* предоставить сотрудникам данные о ценностных ориентациях и интересах детей для их учета в ходе составления программы отдыха;
* скорректировать уже имеющиеся наработки и обозначить перспективу появления новых услуг;
* проследить стабильность в стремлении к высокому качеству услуг;
* облегчить обработку и систематизацию получаемых данных с целью включения их с отчетную документацию и последующего использования.

Методическая рекомендация составлена для сотрудников Центра оздоровления и отдыха «Березняки», в первую очередь – для педагогического состава. На наш взгляд, применение данных методических рекомендаций в ходе работы может помочь Центру в отлаживании рабочего процесса, эффективной рефлексии и формировании положительного имиджа.

Основное содержание

**Важные тенденции в текущем процессе оценки качества**

На сегодняшний день процесс внутренней оценки качества услуг в Центре оздоровления и отдыха «Березняки» требует модернизации и поиска новых решений. С момента открытия лагеря в 2018 году сотрудниками предпринимались попытки в разработке собственной оценочной методики, однако до сих пор она не носит систематизированный и постоянный характер. С целью решить этот вопрос составлена данная методическая рекомендация.

Среди положительных тенденций в организации внутреннего оценочного процесса можно выделить:

* участие Центра в ежегодной программе Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области, в ходе которой проводится анкетирование для независимой оценки качества условий осуществления деятельности подведомственных ей образовательных организаций[[4]](#footnote-4). Данная программа рассчитана на взрослого потребителя;
* привлечение родителей, уполномоченных представителей, приезжающих педагогов и воспитателей к процессу оценки через устные беседы и Книгу отзывов и предложений непосредственно в лагере;
* активность взрослых потребителей услуг Центра в интернете, которая выражается в эмоционально позитивных отзывах о работе лагеря и ее сотрудников и фиксируется в открытом доступе (например, в формате комментариев в разделе «Отзывы» в поисковых системах и сообществе ВКонтакте[[5]](#footnote-5));
* фактор стабильных повторных обращений потребителей в лагерь;
* регулярное использование устных методов опроса сотрудниками лагеря при работе с детьми с целью выявить качество своей работы, удовлетворенность оказанными услугами;
* учет, обсуждение и обработку сотрудниками получаемых данных (пожеланий или претензий) в ходе рабочего процесса (в формате педагогических, производственных и других внутренних сборов, общих совещаний для поиска и принятия решений, установки сроков их реализации и последующего контроля).

К основным проблемам в процессе оценки качества проделанной работы в Центре оздоровления и отдыха «Березняки» относятся:

* необходимость выделить основополагающие критерии, по которым должна формироваться оценка качества;
* преобладание устной формы общения для оценки качества в работе с отдыхающими, а также в процессе обсуждения их интересов;
* отсутствие сбора зафиксированных первичных данных об отдыхающих с целью узнать об их интересах и ожиданиях от поездки в лагерь;
* наличие только одного типового анкетного листа для отдыхающих, вопросы в котором не имеют четкой логики и целенаправленности и, как результат, не способствуют получению полномерного представления о ходе и итогах работы;
* нерегулярность и прерывистость процесса оценки со стороны взрослых (родителей, сторонних педагогов, уполномоченных представителей);
* недостаточный инструментарий для работы со взрослой группой потребителей и необходимость его расширения;
* невозможность систематической фиксации получаемых данных в ходе и по итогам смен ввиду частого отсутствия времени и четкого алгоритма;
* сложность в обработке и обобщении полученных данных с точки зрения временных затрат и отсутствия четкого целеполагания.

Отдельно стоит отметить, что, на наш взгляд, работа педагогического коллектива так же требует фиксированной оценки. Это связано с естественным обновлением кадров в вожатском составе, необходимостью отслеживать профессиональный рост постоянных сотрудников и приоритетом высокого качества оказываемых услуг.

Таким образом, перед коллективом Центра стоит задача отладить внутренний оценочный процесс, который бы способствовал повышению качества предоставляемых услуг, помогал в организации работы, не отягощал ее и делал более эффективной и позитивной.

**Предполагаемые результаты после применения методики**

Исходя из поставленных задач, а также с учетом обозначенных положительных и отрицательных тенденций в вопросе оценки качества, мы предполагаем, что применение методики поможет достичь следующих результатов:

* Станут возможными достижение высокого уровня обслуживания и соответствие стандартам туристических, образовательных и досуговых услуг;
* Повысится информированность сотрудников о качестве их работе, достигнутых результатах и существующих проблемах, что поможет быстрее отлаживать рабочий процесс;
* Появится рост личной и коллективной мотивации, ощущение удовлетворенности от рабочего процесса;
* Улучшится содержание образовательно-воспитательной и досуговой программы Центра благодаря компиляции и комплексной подаче данных;
* Сформируется представление о ценностных ориентациях и реальных интересах потребителей, которое поможет актуализировать перечень услуг в лагере;
* Обозначится круг наиболее острых воспитательных задач в виду выявленного дефицита внимания потребителей к некоторым важным социокультурным, общественным и другим темам;
* Упростится работа над отчетной документацией, в ходе которой сбор и обработка данных занимают значительную часть и предполагают много времени.

**Ожидаемые трудности в применении методики и способы их решения**

С учетом желаемых результатов и намеченной системы оценки качества услуг необходимо обозначить и учесть некоторые трудности, которые могут возникнуть на разных этапах реализации методики. По нашему мнению, стоит обратить внимание на:

* Правово-нормативный аспект при проведении оценочных мероприятий, т.к. для несовершеннолетних потребителей они являются анонимными, обязательны к согласованию с уполномоченными представителями и носят добровольный характер;
* Отсутствие добровольного отклика у потребителя, т.к. каждый потребитель – и юный, и взрослый, имеет право отказаться от участия в предлагаемых оценочных мероприятиях;
* Отлаживание процесса на начальном, основном и заключительном этапах: поиск ответственных и заинтересованных лиц, их ознакомление с целями и задачами исследования, процессуальным регламентом;
* Технически-организационные аспекты, которые предполагают доступность необходимого обеспечения для проведения оценочных мероприятий (распечаток анкет, канцелярских принадлежностей и пр.);
* Пренебрежение со стороны сотрудников к необходимости перейти от устной формы сбора данных к фиксированной и сопутствующим процедурам;
* Временной фактор, в данном случае – ненормированность процесса, т.к. в оценочных мероприятиях на разных этапах могут принимать участие и взрослые, и дети, число которых постоянно меняется;
* Выбор формата итоговой комплексной компиляции и хранения полученных данных.

Учет данных факторов поможет отладить процесс и сделать его более совершенным.

**Характеристика аудитории**

Методика оценки качества услуг, предоставляемых в Центре «Березняки», рассчитана на широкую аудиторию потребителей, в которую входят:

* Дети и подростки мужского и женского пола в возрасте от 4 до 17 лет;
* Взрослые люди мужского и женского пола (родители и родственники; опекуны и официальные представители), средний возраст которых сосредоточен в возрастной группе 35–45 лет;
* Сторонние педагоги и воспитатели, чаще – женского пола, реже – мужского, средний возраст – 35–45 лет.

Основные методы для оценки качества услуг

На основании уже имеющегося опыта и необходимости его актуализировать предлагается комплексное использование следующих методов для оценки качества услуг:

**Анкетирование.** Для оценки качества услуг в Центре «Березняки» предлагается система из нескольких анкет, которая охватывает разные группы потребителей, а также учитывает важность самооценки педагогов и вожатых лагеря при работе с детьми.

В рамках заезда и знакомства с детьми и взрослыми предусмотрены:

* Для детей – Анкета №1 (См. Приложение 1). Перечень составлен с целью выявить основные интересы отдыхающих, дать представление об их ценностных ориентирах и досуговых предпочтениях, а также о том, что они ожидают от отдыха в лагере;
* Для родителей – Анкета №1а (См. Приложение 2). Опросник нацелен на получение новой информации о вовлеченности взрослых в тему организованного детского отдыха, их осведомлённости и заинтересованности в ней;
* Для воспитателей – Анкета №1б (См. Приложение 3). Лист включает вопросы, касающиеся темы детского отдыха и деятельности лагеря.

Для подведения итогов смены используются:

* Для детей – Анкета №2 (См. Приложение 4). Опросник учитывает эмоциональную составляющую отдыха и мнения респондентов;
* Для воспитателей – Анкета №2а (См. Приложение 5). Перечень включает вопросы, которые затрагивают профессиональные аспекты работы.
* Для вожатых – Лист итоговой самооценки (См. Приложение 6). Вопросы составлены с учетом необходимости прослеживать и фиксировать профессиональный рост педсостава.

**Беседа.** Данный метод широко применяется в работе с детьми и взрослыми, используется на общелагерных и отрядных мероприятиях, а также в индивидуальном порядке. Основной целью беседы в контексте оценки качества работы является выявление плюсов и минусов в работе лагеря и его программе через рефлексию и высказывание личного мнения каждого потребителя, участника организованного процесса отдыха.

**Экран Настроений.** Метод графической фиксации в работе с отрядом. Может оформляться для целого отряда и для каждого отдыхающего по отдельности. Систематическое заполнение экрана, особенно индивидуального, помогает проследить психолого-педагогический аспект пребывания ребенка в лагере и получить представление.

**Письменные отзывы.** Фиксация отзывов от взрослой группы потребителей важна для мотивации работы коллектива лагеря и подтверждения качества своей работы.

При обработке данных и их последующей фиксации рекомендуется использовать:

**Статистический анализ** – для упорядочивания полученной информации, а также последующей компиляции накопленных результатов;

**Сравнительный анализ** – по итогам полученных данных после нескольких смен (полугодовой и годовой отчеты);

**Метод ППО (процент повторного обращения)[[6]](#footnote-6)** – статистический метод, применяемый в туристической сфере и использующий формулу:

где 0 – общее количество участников смены, n – число повторных обращений в последующие смены.

**Инфографику** – для визуализации полученных данных и результатов.

Технология проведения оценочных мероприятий

**Подготовительный этап (до заезда)**

На подготовительном этапе предполагается выполнение следующих шагов:

1. Обсуждение методики и ее значимости для рабочего процесса с коллективом в ходе педагогического совета перед началом смены;
2. Первичное ознакомление с анкетными листами и другими методами оценочного процесса;
3. Определение количества, возраста, гендера аудитории, с которой предстоит работать (знакомство с информацией о детях, которые приезжают в лагерь; будут ли с ними родители, воспитатели);
4. Выбор ответственных лиц за проведение оценочных мероприятий в начале, в ходе и в конце смены;
5. Выбор ответственного лица за обработку полученных материалов и своевременное информирование коллег об их результатах;
6. Распечатка необходимых материалов.

**Основной этап (в ходе смены)**

Основной этап включает следующие шаги:

*В первый день заезда:*

1. Знакомство с детьми в ходе отрядных сборов, просьба заполнить анкету №1;
2. Передача материалов ответственному лицу для обработки.

*Во время заезда или в формате Родительского дня, если присутствуют родители:*

1. Знакомство с родителями (официальными представителями), просьба заполнить анкету №1а;
2. Передача материалов ответственному лицу для обработки.

*В первый–второй день заезда, если присутствуют сторонние воспитатели:*

1. Знакомство с педагогами, беседа и просьба заполнить анкету №1б;
2. Передача материалов ответственному лицу для обработки.

*На второй–третий день заезда:*

* Ответственное лицо обрабатывает полученные данные;
* Обсуждение результатов анкетирования №1 и №1б (если есть) педагогическим коллективом Центра с целью скорректировать программу смены;
* Обсуждение результатов анкетирования по шаблонам №1, №1а и №1б с администрацией лагеря;
* При оформлении отрядных уголков вожатым сделать Экраны Настроения, которые также является средством для фиксации восприятия детьми жизни в лагере.

*В течение смены:*

* Вожатым вести Экраны Настроения по отрядам, в формате отрядных сборов делать упор на устную рефлексию;
* В случае проведения Родительского дня способствовать написанию отзывов родителями о лагере в специальной Книге отзывов;
* Педагогическому коллективу проводить устные опросы по итогам проведения каждого крупного мероприятия (понравилось или не понравилось мероприятие, что можно улучшить);
* Ответственному лицу фиксировать полученные результаты для выявления наиболее и менее удачных форматов мероприятий в программе отдыха;
* Коллективу Центра оперативно фиксировать и решать проблемы, выявленные во время отдыха детей и связанные с качеством оказываемых услуг.

*В последние дни смены:*

* Провести в отрядах анкетирование по шаблону №2;
* Провести анкетирование по шаблону №2а для воспитателей (если есть на смене);
* Подытожить результаты Экранов Настроения по отрядам и передать их ответственному лицу;
* При работе с родителями просить оставить отзывы в специальной Книге;
* Вожатым заполнить анкету самооценки по результатам проделанной работы;
* Ответственному лицу обработать полученные материалы к итоговому педсовету и для закрывающего отчета по смене.

**Заключительный этап**

* По результатам исследования составить отчет по оценке качества услуг о прошедшей смене, включить материалы в отчет по смене;
* Хранить полученные материалы в формате Word- и Excel-файлов, делать инфографику и распечатки для постоянного доступа;
* Провести обсуждение полученных результатов с коллегами;
* Накапливать материалы с целью отслеживать динамику работы, уровень качества предоставляемых услуг;
* Проводить полугодовой и годовой анализ материалов.

Список литературы:

Войт М.Н. Методы оценки качества обслуживания круизных туристов [текст] / М.Н. Войт // Вестник Университета. – 2014. – №2. – С. 19-23;

Колочева В.В. Особенности оценки качества туристских услуг [текст] / В.В. Колочева // Российское предпринимательство. – 2017. – Том 18. – № 21. – С. 3361-3374;

Муртазин Р.М. Метод оценки качества предоставляемых услуг туроператорами, занятыми в детском отдыхе [текст] / Р.М. Муртазин // Вестник Университета. – 2013. – №19. – С. 87-90;

Петрищева Н., Тлеубергенова А. Маркетинговое управление качеством в туризме [электронный ресурс]. – / Н. Петрищева, А. Тлеубергенова. – Электронные данные. – Алма-Ата: Университет Туран, 2016. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/5133251/>, свободный.

Селезнева А.В. Качество образовательных услуг с позиций процессного подхода [электронный ресурс] / А.В. Селезнева // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №6. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=16055>, свободный.

Харькова Е.В. Оценка качества образовательных услуг как основа развития учреждений среднего профессионального образования [электронный ресурс]: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук (13.00.08) / Харькова Елена Владимировна; РМАТ. – Москва, 2011. – Электронные днные. – Режим доступа: <http://nauka-pedagogika.com/pedagogika-13-00-08/dissertaciya-otsenka-kachestva-obrazovatelnyh-uslug-kak-osnova-razvitiya-uchrezhdeniy-srednego-professionalnogo-obrazovaniya>, свободный.

**Здравствуй, дорогой друг!**

Приветственная анкета для гостя «Березняков» Приложение №1

**Добро пожаловать в наш лагерь! Нам очень интересно, чем ты увлекаешься и что для тебя важно, поэтому будем рады твоим ответам.**

**В большинстве вопросов нет правильных или неправильных ответов. Просто отмечай каждый понравившийся ответ в окошке ☐.**

**Я:** Мальчик ☐ Девочка ☐

**Мне:** меньше 8 лет ☐ 8–11 лет ☐ 12–14 лет ☐ 15–17 лет ☐

**Я люблю:** играть с друзьями ☐ гулять на улице ☐ вкусно поесть ☐

изучать природу ☐ общаться с животными ☐ читать ☐

смотреть (мульт)фильмы ☐ слушать музыку ☐ танцевать ☐

сочинять стихи / рассказы ☐ рассказывать истории ☐

ходить в поход ☐ ходить в музей ☐ путешествовать ☐

петь / играть на музыкальном инструменте ☐ рисовать ☐

выступать на публике ☐ снимать видео ☐ фотографировать ☐

заниматься спортом ☐ играть в игры на компьютере / в гаджете ☐

играть в настольные игры ☐ играть в подвижные игры ☐

коллекционировать что-нибудь ☐ собирать конструктор и пазлы ☐

учиться чему-то новому ☐ заниматься рукоделием ☐

сидеть в соцсетях ☐ ничего не делать ☐ спать ☐

*Свой вариант, если не нашел подходящий* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Мне нравится:** делать добрые дела ☐ шалить ☐ быть одному ☐

помогать другим ☐ участвовать в коллективных делах ☐

проводить время с близкими ☐знакомиться с новыми людьми ☐

придумывать разные затеи ☐ быть лидером ☐ быть тихоней ☐

быть в центре внимания ☐ когда с моим мнением считаются ☐

*Свой вариант, если не нашел подходящий* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**В лагере я хочу:** получить новый опыт ☐ научиться чему-нибудь ☐

просто отдохнуть ☐ принимать участие во всех мероприятиях ☐

ничего не делать ☐ найти новых друзей ☐ научиться общаться ☐

блеснуть знаниями ☐ показать свои таланты ☐ стать смелее ☐

*Свой вариант, если не нашел подходящий* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Я в первый раз в лагере:** да ☐ нет ☐

**Я впервые в «Березняках»:** да ☐ нет ☐

**Анкета отзывчивого родителя**

Спасибо за уделенное время! Ваше участие важно и ценно для нас! Приложение №2

**Добро пожаловать в «Березняки»! Мы очень рады, что вы выбрали наш лагерь и доверяете своего ребенка нашей команде. Ответы на вопросы помогут нам больше узнать о вас и стать еще лучше. Опросник анонимный, результаты анкетирования используются для внутренней работы организации.**

**Я:** Мужчина ☐ Женщина ☐

**Для ребенка:** родитель ☐ родственник ☐ опекун ☐

**Мне:** 25–35 лет ☐ 36–45 лет ☐ 46–55 лет ☐ От 55 лет ☐

**Моему ребенку:** <8 лет ☐ 8–11 лет ☐ 12–14 лет ☐ 15–17 лет ☐

**Мой ребенок:** открытый ☐ закрытый ☐ егоза ☐ спокойный ☐

нуждается в помощи ☐ нуждается в друзьях ☐

нуждается в дисциплине ☐ не терпит агрессии ☐

умеет постаять за себя ☐ нуждается в ласке ☐

очень ждал поездку в лагерь ☐

**Мой ребенок впервые в лагере:** да ☐ нет ☐

**Мой ребенок впервые в «Березняках»:** да ☐ нет ☐

**Не забудьте сообщить важную информацию о здоровье, характере и поведении вашего ребенка лично вожатому!**

**Я узнал(-а) о лагере:** от турагента ☐ самостоятельно ☐

от родственников / знакомых ☐ в школе / в Комитете ☐

в интернете / соцсетях ☐ по отзывам ☐ со слов ребенка ☐

**При выборе лагеря я обращаю внимание на:**

его сайт и соцсети ☐ отзывы клиентов ☐ цену путевки ☐

близость лагеря к дому ☐ возможность навещать ребенка ☐

**От лагеря я жду:** достойный уровень бытового обслуживания ☐

соблюдение режима дня ☐ качественное питание ☐

интересную программу отдыха ☐ оздоровления для ребенка ☐

профессионализма, адекватности и отзывчивости сотрудников ☐

новых перспектив для моего ребенка ☐ безопасности ☐

**Я хочу узнавать о жизни в лагере с помощью:** соцсетей ☐ телефонных звонков ребенку ☐ телефонных звонков вожатому ☐

**Анкета неравнодушного педагога**

Спасибо за уделенное время! Ваше участие важно и ценно для нас! Приложение №3

**Добро пожаловать в «Березняки»! Мы очень рады, что вы и ваши дети приехали в наш лагерь и доверяете нашей команде. Ответы на вопросы помогут нам больше узнать о вас и стать еще лучше. Опросник анонимный, результаты анкетирования используются для внутренней работы организации.**

**Я:** Мужчина ☐ Женщина ☐ **Для детей я:** воспитатель ☐ педагог / тренер ☐ тьютер ☐ **Я впервые** **в «Березняках»:** да ☐ нет ☐

**Мне:** 18–25 лет ☐ 25–35 лет ☐ 36–45 лет ☐ 46–55 лет ☐ От 55 лет ☐ **Мои дети впервые в «Березняках»:** да ☐ нет ☐ частично ☐

Прочитайте утверждения и отметьте наиболее близкий вам ответ. Ваше мнение важно для нас!

Шкала ответов: 1 – «нет», 2 – «скорее нет, чем да», 3 – «нейтрален», 4 – «скорее да, чем нет», 5 – «да»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Я нацелен на продуктивное сотрудничество с педагогами и вожатыми Центра. |  |  |  |  |  |
| 1. Я хотел бы почувствовать себя частью временного коллектива. |  |  |  |  |  |
| 1. Комфорт, простота и легкость в общении с новыми коллегами для меня важны. |  |  |  |  |  |
| 1. Я готов к обмену опытом с коллегами из Центра. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне важно, чтобы мои дети чувствовали себя комфортно, уютно и расслабленно в Центре. |  |  |  |  |  |
| 1. Я заинтересован в том, чтобы дети получили полноценный отдых. |  |  |  |  |  |
| 1. У нас с детьми своя программа занятий и режим, поэтому программа Центра второстепенна. |  |  |  |  |  |
| 1. Я оцениваю и отмечаю для себя уровень качества предоставляемых услуг. |  |  |  |  |  |
| 1. Я оцениваю инфраструктуру места, где я нахожусь с детьми. |  |  |  |  |  |
| 1. Я открыто говорю с новыми коллегами, если мне и детям что-то не нравится. |  |  |  |  |  |
| 1. Я открыто говорю с сотрудниками учреждения, если меня и детей что-то не устраивает в быту. |  |  |  |  |  |
| 1. Я готов к содействию и поиску компромисса в случае конфликта. |  |  |  |  |  |
| 1. Я нацелен заниматься только своим делом с детьми, остальное – на сотрудниках лагеря. |  |  |  |  |  |
| 1. Я думаю, что смена будет легкой, веселой и продуктивной. |  |  |  |  |  |
| 1. Я рассчитываю, что благодаря коллегам из Центра смогу временами отдыхать. |  |  |  |  |  |

**Скажи нам что-нибудь хорошее на прощание!**

Мы говорим: «До свидания!» И ждем твоего возвращения! Приложение №4

**Дорогой друг! Пришло время подводить итоги смены. Поделись с нами своими ощущениями и мыслями!**

**Я:** Мальчик ☐ Девочка ☐ **Мне:** меньше 8 лет ☐ 8–11 лет ☐ 12–14 лет ☐ 15–17 лет ☐

Прочитай утверждения и отметь наиболее близкий тебе ответ. Твое мнение важно для нас!

Шкала ответов: 1 – «нет», 2 – «скорее нет, чем да», 3 – «нейтрален», 4 – «скорее да, чем нет», 5 – «да»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Я доволен прошедшей сменой. |  |  |  |  |  |
| 1. Я почувствовал себя частью отряда и всего коллектива и нашел новых друзей. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было комфортно в коллективе. |  |  |  |  |  |
| 1. Я нашел новых друзей, но был равнодушен к жизни отряда. |  |  |  |  |  |
| 1. Я приобрел новые навыки и знания в ходе смены. |  |  |  |  |  |
| 1. Я уверенно и легко нашел общий язык с вожатыми и другими взрослыми. |  |  |  |  |  |
| 1. Я оценил работу вожатых и педагогов лагеря, они много сделали для меня и других ребят. |  |  |  |  |  |
| 1. Мой любимый вожатый на смене (впиши свой вариант) |  | | | | |
| 1. Мне понравились условия, в которых я жил. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне понравился, как устроен корпус и игровые комнаты. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне понравилась еда в столовой. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне понравился спортзал. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне понравилась территория лагеря, площадки и как их использовали. |  |  |  |  |  |
| 1. Хотелось бы, чтобы у лагеря была более развитая инфраструктура. |  |  |  |  |  |
| 1. Я по достоинству оценил работу сотрудников лагеря (администрации, кухни и др.). |  |  |  |  |  |
| 16. Мое физическое и психологическое состояние в течение смены было устойчивым. |  |  |  |  |  |
| 17. Мне было психологически тяжело на смене. |  |  |  |  |  |
| 18. Мне было физически тяжело на смене. |  |  |  |  |  |
| 19. Я получил от смены то, чего ожидал. |  |  |  |  |  |
| 20. Я хочу вернуться в Центр «Березняки»! |  |  |  |  |  |

**Лист для оценки работы лагеря по итогам смены**

Спасибо за уделенное время! Ваше участие важно и ценно для нас! Приложение №5

**Дорогой коллега! Спасибо вам за проведенную вместе смену. Мы будем очень рады, если вы примите участие в опросе, результаты которого помогут нам обратить внимание на важные аспекты работы. Опросник анонимный, данные используются для внутренней работы организации.**

**Я:** Мужчина ☐ Женщина ☐ **Мне:** 18–25 лет ☐ 25–35 лет ☐ 36–45 лет ☐ 46–55 лет ☐ От 55 лет ☐

Прочитайте утверждения и отметьте наиболее близкий вам ответ. Ваше мнение важно для нас!

Шкала ответов: 1 – «нет», 2 – «скорее нет, чем да», 3 – «нейтрален», 4 – «скорее да, чем нет», 5 – «да»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Я доволен работой педагогов и вожатых в лагере. |  |  |  |  |  |
| 1. На время смены я почувствовал себя частью временного рабочего коллектива. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было комфортно работать в гостевом коллективе и удалось избежать конфликтов в нем. |  |  |  |  |  |
| 1. Я не чувствовал себя в коллективе, хотя это не мешало мне работать. |  |  |  |  |  |
| 1. Я приобрел новые навыки и перенял опыт коллег в ходе смены. |  |  |  |  |  |
| 1. Я оттачивал уже имеющиеся навыки, а опыт коллег меня не интересовал. |  |  |  |  |  |
| 1. Мое физическое и психологическое состояние в течение смены было устойчивым. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было психологически тяжело отработать смену из-за нового коллектива. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было физически тяжело отработать смену рядом с новыми коллегами. |  |  |  |  |  |
| 1. Я ставлю под сомнение компетентность некоторых сотрудников педсостава лагеря. |  |  |  |  |  |
| 1. К работе некоторых сотрудников лагеря не из педсостава есть вопросы об их компетентности. |  |  |  |  |  |
| 1. Я по достоинству оценил работу сотрудников лагеря (администрации, кухни и др.). |  |  |  |  |  |
| 1. Мне понравилась инфраструктура лагеря, и как ее использовали в течение смены. |  |  |  |  |  |
| 1. Хотелось бы, чтобы у лагеря была более развитая инфраструктура. |  |  |  |  |  |
| 1. Я с радостью вернусь поработать в Центр «Березняки», если будет такая возможность. |  |  |  |  |  |

Итоговая оценка работы вожатого

Пояснительная записка Приложение №6

Работа вожатого является ключевой в системе детского организованного отдыха. Именно от нее зависит, захочет ли ребенок вновь вернуться в лагерь, почувствует ли сопричастность к лагерной культуре и отрядной жизни. Оценка работы вожатого со стороны руководства и его саморефлексия играют в данном процессе важную роль, т.к. на их основании формируется представление об актуальных проблемах вожатского дела, укрепляются его принципы, корректируются основные цели и задачи.

Среди базовых методов для оценки качества работы вожатого ведущую роль неизменно играют беседа и устный опрос, которые применяются в каждодневной практике на планерках, на педагогических советах в течение смены и в рамках итоговой встречи с руководством. К сожалению, результаты данных бесед почти не фиксируются, что не дает возможности документально проследить динамику в развитии педагогического коллектива, дать оценку его деятельности в разные периоды, выявить сильные и слабые стороны.

Именно поэтому нам представляется важным ввести в работу Центра оздоровления и отдыха «Березняки» новый метод для оценки качества работы вожатых – лист самооценки.

Лист самооценки представляет собой именную анкету, в которую входят 20 вопросов. Респондентам предложено дать оценку своей собственной работе в соответствии с ключевыми педагогическими и психологическими показателями. Для удобства и наименьших затрат времени в графе «ответ» имеется шкала от 1 до 5, в которой 1 соответствует ответу «нет», 2 – «скорее нет, чем да», 3 – «нейтрален», 4 – «скорее да, чем нет», 5 – «да».

Также в анкете есть вопросы, касающиеся работы непедагогических структур лагеря. Они включены в перечень для улучшения качества работы учреждения в целом. Важно отметить, что вожатский коллектив – это живая, подвижная структура, участники которой нередко меняются. Приход и уход нового человека в постоянный коллектив, его точка зрения и свежий взгляд могут помочь увидеть существующие проблемы и мотивировать сотрудников к их решению.

**Лист для итоговой самооценки работы вожатого**

Заполнил(-а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, вожатый(-ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ смены \_\_\_\_\_\_ года

**Я:** Мужчина ☐ Женщина ☐ **Мне:** 18–25 лет ☐ 25–35 лет ☐ 36–45 лет ☐ 46–55 лет ☐ От 55 лет ☐

Прочитайте утверждения и отметьте наиболее близкий вам ответ. Ваше мнение важно для нас!

Шкала ответов: 1 – «нет», 2 – «скорее нет, чем да», 3 – «нейтрален», 4 – «скорее да, чем нет», 5 – «да»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Утверждения** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Я доволен своей работой и могу сказать, что выложился на смене на 100%. |  |  |  |  |  |
| 1. Я почувствовал себя частью коллектива. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было комфортно работать в коллективе и удалось избежать конфликтов с коллегами. |  |  |  |  |  |
| 1. Я чувствовал себя не в коллективе, хотя это не мешало мне работать. |  |  |  |  |  |
| 1. Я приобрел новые навыки и перенял опыт коллег в ходе смены. |  |  |  |  |  |
| 1. Я оттачивал уже имеющиеся навыки, а опыт коллег меня не интересовал. |  |  |  |  |  |
| 1. Дети научили меня чему-то новому на смене. |  |  |  |  |  |
| 1. Я легко нахожу контакт с детьми. |  |  |  |  |  |
| 1. Работа вожатого – сложная, но меня это не смущает. |  |  |  |  |  |
| 1. Я уверен, что продолжу работать с детьми. |  |  |  |  |  |
| 1. Я чувствую себя уверенно в роли вожатого. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне нужно больше практики в вожатском деле. |  |  |  |  |  |
| 1. Мое физическое и психологическое состояние в течение смены было устойчивым. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было психологически тяжело отработать смену. |  |  |  |  |  |
| 1. Мне было физически тяжело отработать смену. |  |  |  |  |  |
| 16. Мне понравилась инфраструктура лагеря, и как ее использовали в течение смены. |  |  |  |  |  |
| 17. Хотелось бы, чтобы у лагеря была более развитая инфраструктура. |  |  |  |  |  |
| 18. Я по достоинству оценил работу сотрудников лагеря (администрации, кухни и др.). |  |  |  |  |  |
| 19. К работе некоторых сотрудников лагеря есть вопросы об их компетентности. |  |  |  |  |  |
| 20. Я вернусь работать в Центр «Березняки». |  |  |  |  |  |

1. Харькова Е.В. Оценка качества образовательных услуг как основа развития учреждений среднего профессионального образования [электронный ресурс]: <http://nauka-pedagogika.com/pedagogika-13-00-08/dissertaciya-otsenka-kachestva-obrazovatelnyh-uslug-kak-osnova-razvitiya-uchrezhdeniy-srednego-professionalnogo-obrazovaniya#ixzz6M1G4G3BJ> [↑](#footnote-ref-1)
2. Харькова Е.В. Оценка качества образовательных услуг как основа развития учреждений среднего профессионального образования [электронный ресурс]: <http://nauka-pedagogika.com/pedagogika-13-00-08/dissertaciya-otsenka-kachestva-obrazovatelnyh-uslug-kak-osnova-razvitiya-uchrezhdeniy-srednego-professionalnogo-obrazovaniya#ixzz6M1G4G3BJ> [↑](#footnote-ref-2)
3. Там же. [↑](#footnote-ref-3)
4. С формой анкеты можно ознакомиться на сайте информационно-аналитического ого портала «КурсОбр»: <https://kursobr.ru/nokoitem/kopo/> [↑](#footnote-ref-4)
5. См. официальное сообщество Центра оздоровления и отдыха «Березняки» ВКонтакте: <https://vk.com/cooberez2018> [↑](#footnote-ref-5)
6. По ст. Метод оценки качества предоставляемых услуг туроператорами, занятыми в детском отдыхе. Ссылка: <https://cyberleninka.ru/article/n/metod-otsenki-kachestva-predostavlyaemyh-uslug-turoperatorami-zanyatymi-v-detskom-otdyhe/viewer> [↑](#footnote-ref-6)