

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Повышение клиентоориентированности организации при реализации  
дополнительных образовательных услуг детской аудитории (на примере  
Регионального центра выявления, поддержки и развития способностей и  
талантов детей и молодежи на территории Саратовской области  
«Галактика64»)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 2 курса 268 группы  
направления 43.04.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Новаковой Анастасии Валерьевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_

Т.В. Темякова

И.о. зав. кафедрой

к.и.н, доцент

\_\_\_\_\_

О.В. Королева

Саратов 2026

**Введение.** В условиях современной конкурентной среды, где внимание потребителей становится все более рассеянным и требовательным, клиентоориентированный подход приобретает решающее значение. Особенно это актуально в сфере предоставления услуг для детей, где эмоциональная составляющая и доверие родителей играют ключевую роль в принятии решений. Родители хотят быть уверены, что их ребенку будет комфортно, безопасно и интересно. Поэтому организациям, работающим в этой сфере, необходимо уделять особое внимание созданию позитивного опыта взаимодействия, проявлять заботу и эмпатию, а также выстраивать открытую и доверительную коммуникацию.

Цель выпускной квалификационной работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования клиентоориентированности организации при реализации дополнительных образовательных услуг проанализировать текущую практику клиентоориентированности в Региональном центре выявления, поддержки и развития способностей и талантов детей и молодежи на территории Саратовской области «Галактика64» и разработать мероприятия по ее повышению.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) Изучить понятие клиентоориентированности в образовательных учреждениях;
- 2) Исследовать ключевые принципы и элементы клиентоориентированного подхода при оказании услуг дополнительного образования;
- 3) Выявить специфику клиентоориентированности в сфере дополнительного образования для детей;
- 4) Дать общую характеристику Регионального центра «Галактика64»;
- 5) Оценить текущий уровень клиентоориентированности при оказании услуг дополнительного образования Региональным центром «Галактика64» путем выявления соответствия услуг потребностям целевой аудитории;

б) Разработать новые дополнительные образовательные услуги в соответствии с потребностями целевой аудитории;

7) Создать план внедрения предложений и оценить их эффективность.

Актуальность данного исследования объясняется настоятельной потребностью в более детальном осмыслении того, как учреждения дополнительного образования взаимодействуют с самими учащимися и их семьями. Это становится особенно значимым в условиях активного формирования региональных образовательных систем, призванных поддерживать одаренных детей. В нынешних реалиях становится критически важным оценить, насколько уже сформированные управленческие подходы и организационные структуры действительно способствуют эффективности и результативности образовательного процесса.

В работе использовались методы анализа и обобщения научной литературы, анализа и систематизации данных, SWOT-анализа, опроса потребителей образовательных услуг, наблюдения и статистического анализа данных.

Теоретические основы клиентоориентированного подхода изложены как в трудах зарубежных, так и отечественных исследователей. В частности, И. Манн, Дж. К. Нарвер и С. Ф. Слейтер внесли весомый вклад в развитие этого понятия, рассматривая ориентацию на клиента как важнейший фактор, определяющий конкурентоспособность любой организации. Среди отечественных ученых различные подходы к осмыслению клиентоориентированности можно найти в работах Т. А. Андреевой<sup>1</sup> и В. В. Бусаркиной<sup>2</sup>.

Если говорить об образовательной среде, вопросы внедрения клиентоориентированного подхода изучались Е. А. Неретиной и Т. Г.

---

<sup>1</sup> Андреева, Т. А. Теоретические подходы к понятию клиентоориентированности организации / Т. А. Андреева. – Казань : Издательство «Молодой ученый», 2019. – № 52 (290). – С. 177-214.

<sup>2</sup> Бусаркина, В. В. Понятие клиентоориентированности предприятия и проблемы ее оценки / В. В. Бусаркина // Проблемы современной экономики. – 2007. – № 4 (24) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1660> (дата обращения: 05.12.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

Соловьевой<sup>1</sup>. Их исследования касались предпосылок его формирования и условий, необходимых для эффективного применения в системе высшего образования. О. В. Сагинова<sup>2</sup>, в свою очередь, анализировала маркетинг образовательных услуг, а также особенности интерпретации понятий «потребитель», «клиент» и «покупатель» в этой сфере. Важный вклад в понимание клиентоориентированности в образовании принадлежит И. В. Захаровой, которая выделяет образовательную услугу и ее потребителей как ключевые управленческие элементы. Кроме того, И. А. Захарова<sup>3</sup> и И. А. Донина<sup>4</sup> подчеркивают значимость регулярного мониторинга потребительских отношений и общего уровня сервисного обслуживания.

Инновационность исследования заключается в уточнении и развитии подходов к реализации клиентоориентированности в системе дополнительного образования детей с учетом специфики региональных центров поддержки одаренности. В работе предложен комплексный подход к оценке уровня клиентоориентированности образовательной организации, учитывающий особенности взаимодействия не только с обучающимися, но и с их родителями как ключевыми участниками образовательного процесса. Выявлены специфические факторы, влияющие на формирование клиентоориентированной среды в условиях Регионального центра «Галактика64», а также разработаны практико-ориентированные мероприятия, направленные на совершенствование системы предоставления образовательных услуг.

---

<sup>1</sup> Неретина, Е. А. Предпосылки формирования клиентоориентированного подхода к управлению взаимоотношениями с потребителями образовательных услуг высшего учебного заведения / Е. А. Неретина, Т. Г. Соловьев // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 2 (18). – С. 161-170.

<sup>2</sup> Сагинова, О. В. Маркетинг образовательных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cfin.ru/press/marketing/1999-1/05.shtml> (дата обращения: 20.04.2025). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

<sup>3</sup> Захарова, И. В. Маркетинг образовательных услуг / И. В. Захарова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – С. 16-24.

<sup>4</sup> Донина, И. А. Образовательный маркетинг — современный этап маркетинга отношений / И. А. Донина // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 4-1. – С. 158-161.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования разработанных рекомендаций и предложенных мероприятий для повышения уровня клиентоориентированности в деятельности Регионального центра «Галактика64». Результаты работы могут быть применены при совершенствовании системы оказания дополнительных образовательных услуг, повышении качества взаимодействия с обучающимися и их родителями, а также при разработке новых образовательных программ, ориентированных на потребности целевой аудитории. Кроме того, полученные выводы могут быть использованы другими организациями системы дополнительного образования детей.

В результате написания выпускной квалификационной работы были составлены и опубликованы статьи на тему «Клиентоориентированность организации при реализации дополнительных образовательных услуг»<sup>1</sup> и «Анализ практики клиентоориентированности в организации при реализации дополнительных образовательных услуг»<sup>2</sup>.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, три основные главы, заключение и список использованных источников. Во введении обоснована актуальность темы, определены цель, задачи и методы исследования, а также раскрыта структура работы.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты клиентоориентированности организации при реализации дополнительных образовательных услуг. Анализируется понятийный аппарат, включающий ключевые категории: «клиентоориентированность», «образовательная услуга», «потребитель образовательных услуг». Особое внимание уделяется принципам

---

<sup>1</sup> Новакова, А. В. Анализ практики клиентоориентированности в организации при реализации дополнительных образовательных услуг / А. В. Новакова // Интернаука. – 2026. – № 16 (427) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://internauka.org/journal/science/internauka/427> (дата обращения: 28.04.2026). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

<sup>2</sup> Новакова, А. В. Клиентоориентированность организации при реализации дополнительных образовательных услуг / А. В. Новакова // Интернаука. – 2026. – № 16 (427) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://internauka.org/journal/science/internauka/427> (дата обращения: 28.04.2026). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

и элементам клиентоориентированного подхода, а также специфике его реализации в системе дополнительного образования детей и роли клиентоориентированности в повышении качества образовательных услуг.

Во второй главе проводится анализ текущего состояния клиентоориентированности в Региональном центре «Галактика64». Исследуются организационные аспекты деятельности центра, оценивается соответствие предоставляемых образовательных услуг запросам целевой аудитории, а также определяется фактический уровень клиентоориентированности через выявление основных сложностей и барьеров, препятствующих ее реализации.

Третья глава посвящена разработке практических решений по повышению клиентоориентированности дополнительных образовательных услуг для одаренных детей в Региональном центре «Галактика64». Предложены новые образовательные программы, адаптированные под потребности целевой аудитории, а также разработан план их поэтапного внедрения и оценена их предполагаемая эффективность и влияние на качество услуг и уровень удовлетворенности обучающихся.

В заключении подведены итоги исследования, обобщены основные результаты и сформулированы выводы, а также представлены рекомендации по дальнейшему совершенствованию клиентоориентированного подхода в деятельности Регионального центра «Галактика64».

**Основное содержание работы.** В современном мире клиентоориентированность играет важную роль почти во всех сферах деятельности человека. В научной литературе она рассматривается как способность организации понимать и удовлетворять потребности клиентов, выстраивать с ними долгосрочные отношения и обеспечивать устойчивое развитие взаимодействия.

В образовании клиентоориентированность определяется как характеристика деятельности образовательной организации, основанная на

понимании потребностей и ожиданий обучающихся и их семей, а также их эффективном удовлетворении с целью повышения удовлетворенности и лояльности. В рамках данного подхода выделяются основные этапы взаимодействия: анализ потребностей, разработка направлений работы, внедрение системы взаимодействия с клиентами и оценка результатов.

Клиентоориентированный подход в дополнительном образовании предполагает учет индивидуальных потребностей обучающихся и их семей и направлен на развитие интеллектуальных, духовно-нравственных, физических и профессиональных качеств, а также организацию свободного времени и социальную адаптацию. Его ключевыми принципами являются эмпатия к потребностям учащихся, гибкость образовательных программ, прозрачность информации, регулярная обратная связь, высокий уровень качества, забота о потребителях, свобода педагогов в рамках профессиональной деятельности и стремление превзойти ожидания.

Региональный центр выявления, поддержки и развития способностей и талантов детей и молодежи Саратовской области «Галактика64» является крупным региональным учреждением, созданным в рамках национального проекта «Образование» и функционирующим как структурное подразделение «Инженерного лицея» под кураторством образовательного центра «Сириус». Основной миссией организации выступает создание условий для раскрытия потенциала обучающихся через индивидуальные образовательные маршруты, участие в профильных сменах и формирование портфолио достижений.

Деятельность Центра реализуется через конкурсные мероприятия, образовательные программы и профильные смены по направлениям «Наука», «Искусство» и «Спорт», а также развитие инфраструктуры и взаимодействие с региональными партнерами. Отбор осуществляется по результатам конкурсов, олимпиад, спортивных достижений и универсальной заявки; участниками становятся школьники 10–18 лет Саратовской области.

Анализ показывает, что Центр реализует клиентоориентированный подход через персонализацию образовательных траекторий, многоступенчатый отбор, доступность программ и сочетание бесплатного обучения с высоким уровнем организации и практико-ориентированным содержанием. Информация о сменах и условиях участия доступна через официальный сайт, что повышает прозрачность услуг.

Анализ показателей клиентоориентированности и результаты анкетирования свидетельствуют о высокой удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса, инфраструктурой и работой персонала. Вместе с тем выявлены проблемные зоны, связанные с питанием, транспортной доступностью и недостаточной развитостью обратной связи и коммуникаций между участниками образовательного процесса.

Указанные факторы определяют необходимость внедрения комплекса мер по повышению клиентоориентированности. В первую очередь предлагается совершенствование системы питания через обновление меню с участием диетолога, введение различных типов рационов, проведение дегустаций с участием обучающихся и родителей, внедрение QR-системы обратной связи и повышение квалификации сотрудников столовой, что направлено на повышение качества и удовлетворенности потребителей.

Вторым направлением является повышение транспортной доступности, включающее дистанционные форматы обучения, организацию групповых перевозок из ключевых городов региона и развитие филиальной сети на базе образовательных учреждений муниципальных районов, что позволяет снизить территориальные ограничения и расширить доступность услуг.

Третьим направлением выступает развитие взаимодействия с родителями через единый цифровой сервис, проведение очных и онлайн-собраний, создание личных кабинетов и использование закрытых каналов коммуникации в мессенджере МАХ, что повышает прозрачность и вовлеченность.

Четвертое направление связано с индивидуализацией образовательных маршрутов через гибкие траектории обучения, междисциплинарные программы, индивидуальные планы на основе диагностики и закрепление наставника за каждым обучающимся, что повышает эффективность образовательного процесса.

Пятым направлением является внедрение системы мониторинга удовлетворенности клиентов на основе регулярных онлайн-опросов, анкетирования, расчета NPS и цифровых инструментов обратной связи, что обеспечивает постоянный контроль качества услуг и оперативное выявление проблемных зон.

Ранжирование показало, что первоочередными являются меры, обеспечивающие базовые условия обучения: организация питания и повышение транспортной доступности, так как они напрямую влияют на комфорт и доступность участия в программах. Далее следуют управленческие и коммуникационные направления — внедрение системы мониторинга удовлетворенности и развитие взаимодействия с родителями, формирующие основу обратной связи и прозрачности деятельности. Завершающим этапом является индивидуализация образовательных маршрутов, направленная на развитие персонализированного подхода.

Анализ затрат выявил, что наименее затратным является мониторинг удовлетворенности, затем следует развитие цифрового взаимодействия с родителями. Индивидуализация образовательных маршрутов связана преимущественно с кадровыми и методическими изменениями, повышение транспортной доступности требует значительных организационных и инфраструктурных расходов, а наиболее затратным направлением выступает организация питания с высокими ежегодными издержками.

На основе этих критериев сформирован поэтапный план внедрения. Первый этап включает мониторинг удовлетворенности и развитие взаимодействия с родителями, обеспечивающие формирование обратной связи и

«контура данных» для управления качеством. Второй этап направлен на повышение транспортной доступности и организацию питания, устраняющие ключевые барьеры получения услуг. Третий этап связан с индивидуализацией образовательных маршрутов и требует уже сформированной системы управления и устойчивой обратной связи.

Оценка эффективности осуществляется через показатели удовлетворенности, вовлеченности, охвата аудитории, удержания обучающихся и доли негативных отзывов, а также через индекс NPS и анализ динамики участия в программах. Дополнительно используются показатели качества питания, доступности, коммуникаций и персонализации обучения.

Сравнительный анализ показал рост интегрального показателя с 59% до 78,6%, что подтверждает повышение клиентоориентированности и улучшение ключевых параметров деятельности. Одновременно фиксируется рост удовлетворенности, вовлеченности, расширение охвата и снижение негативных отзывов.

Таким образом, повышение клиентоориентированности «Галактика64» возможно только при системном и поэтапном внедрении взаимосвязанных мер, сочетающих улучшение базовых условий, развитие коммуникаций, усиление обратной связи и индивидуализацию обучения, что формирует модель непрерывного совершенствования деятельности Центра.

**Заключение.** Клиентоориентированность в сфере дополнительного образования детей — это комплексный подход, который требует глубокого понимания потребностей не только самих юных учащихся, но и их родителей. Такая ориентация выходит далеко за пределы обычного предложения услуг, активно формируя благоприятную обстановку, где каждый ребенок может по-настоящему раскрыть свои интересы и развить способности.

Разработке и последующему внедрению собственных предложений предшествовало тщательное изучение теоретических основ клиентоориентированности. В ходе этого исследования были подробно и

всесторонне раскрыты суть и специфика клиентоориентированности в сфере образования, выделив ее основополагающие принципы и ключевые компоненты. Именно это теоретическое осмысление дало возможность четко определить, какие именно подходы окажутся наиболее продуктивными для углубления взаимодействия с учащимися и их родителями, а также для построения такой образовательной среды, которая действительно основана на запросах и интересах аудитории «Галактика64».

Также был проведен анализ, на основании которого можно понять, что Региональный центр «Галактика64» обладает существенным потенциалом в области клиентоориентированности. Учреждение располагает современной материально-технической базой, квалифицированным персоналом и продуманной системой коммуникации. Образовательные программы Центра разнообразны и соответствуют актуальным запросам целевой аудитории, что формирует прочную основу для качественного обслуживания клиентов. Дополнительно анализ показал, что в Центре уже функционируют базовые элементы цифровой коммуникации, включая сайт и социальные сети, а также осуществляется первичная работа по информированию обучающихся и родителей.

Вместе с тем выявлены ключевые проблемы, ограничивающие полную реализацию клиентоориентированного подхода. Прежде всего, это вопрос географической доступности: расположение Центра вдали от основных транспортных магистралей создает ощутимые неудобства для ряда семей, особенно проживающих в отдаленных районах. Второй значимый аспект — качество отдельных сервисных услуг, в частности организация питания, а также недостаточный уровень системной обратной связи с родителями и ограниченная персонализация образовательных маршрутов. Анализ текущего уровня клиентоориентированности показал необходимость устранения данных ограничений через развитие цифровых сервисов, совершенствование логистики, улучшение инфраструктуры и внедрение индивидуальных образовательных

траекторий. При этом расчет интегрального показателя эффективности подтвердил, что при реализации предложенных мероприятий его значение может увеличиться с 59% до 78,6%, что свидетельствует о значительном потенциале роста качества услуг.

Для системного решения выявленных проблем предложен комплекс взаимосвязанных мероприятий, включающий внедрение системы мониторинга удовлетворенности клиентов, развитие цифрового взаимодействия с родителями, повышение транспортной доступности, модернизацию системы питания и индивидуализацию образовательных маршрутов. Также особое внимание уделено формированию устойчивой обратной связи через регулярные опросы, включая NPS-методологию, что позволяет оперативно отслеживать изменения уровня удовлетворенности и корректировать управленческие решения. Такой подход обеспечивает переход от эпизодической оценки качества к непрерывной системе управления клиентоориентированностью.

Реализация намеченных мер даст ощутимые результаты: повысит общий уровень удовлетворенности клиентов, укрепит лояльность целевой аудитории и создаст устойчивую основу для долгосрочного развития Центра. Это позволит не только сохранить текущие конкурентные позиции «Галактики64», но и выйти на новый уровень клиентоориентированности, где каждый аспект деятельности будет ориентирован на максимально полное удовлетворение потребностей учащихся и их родителей. В целом проведенное исследование подтверждает, что развитие клиентоориентированности в учреждении носит системный характер и требует комплексного подхода, объединяющего организационные, инфраструктурные и цифровые изменения.