



# Общеэстетическое образование: клиентоориентированный подход

**Артёменкова**

**Татьяна Анатольевна, д.п.н.,**

**г. Томск**

**Январь 2012 г.**

# **Общеэстетическое образование в контексте:**

- Образовательной системы
- Системы культуры
- Системы художественного образования
- Социальной системы
- Экономической системы
- и т.д.

```
graph TD; A[Социальная система] --> D{Общезстетическое образование}; B[Образовательная система] --> D; C[Экономическая система] --> D;
```

**Социальная  
система**

**Образовательная  
система**

**Экономическая  
система**

**Общезстетическое  
образование**



# Глобальные изменения в обществе

- Высокая динамика изменений в профессиональных областях
- Изменение типа экономики (построение рыночной экономики)
- Формирование новой экономики – экономики, построенной на знаниях

# Новая экономика породила новую культуру



# Это очевидно

Невозможно решить проблему, находясь на том же уровне сознания, на котором мы ее создали

А. Эйнштейн

Жить в обществе  
и быть свободным от общества нельзя

К. Маркс

Изменения современной  
эпохи требуют  
изменений поведения  
организаций в социуме

# **Социальные законы так же всеобщы, как законы в области естественных наук**

**Замкнутые системы обречены на  
вымирание. Только открытые,  
разомкнутые системы  
жизнеспособны**

# Бизнес среда динамична

Изменение ориентиров в  
бизнес среде

продукт

ресурсы

выгоду

клиента



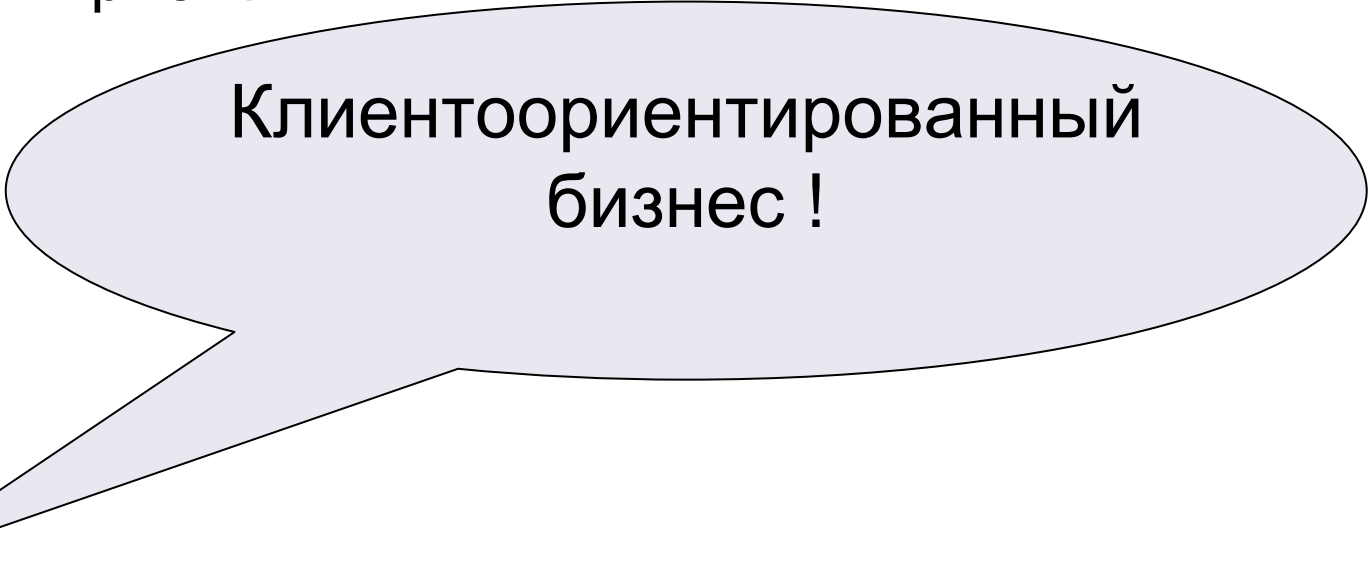
# Готовность к работе в новых условиях

## Показатели успешности в рыночной экономике

- Доля рынка
- Рост продаж
- Рост прибыли

## В центре рыночной экономики

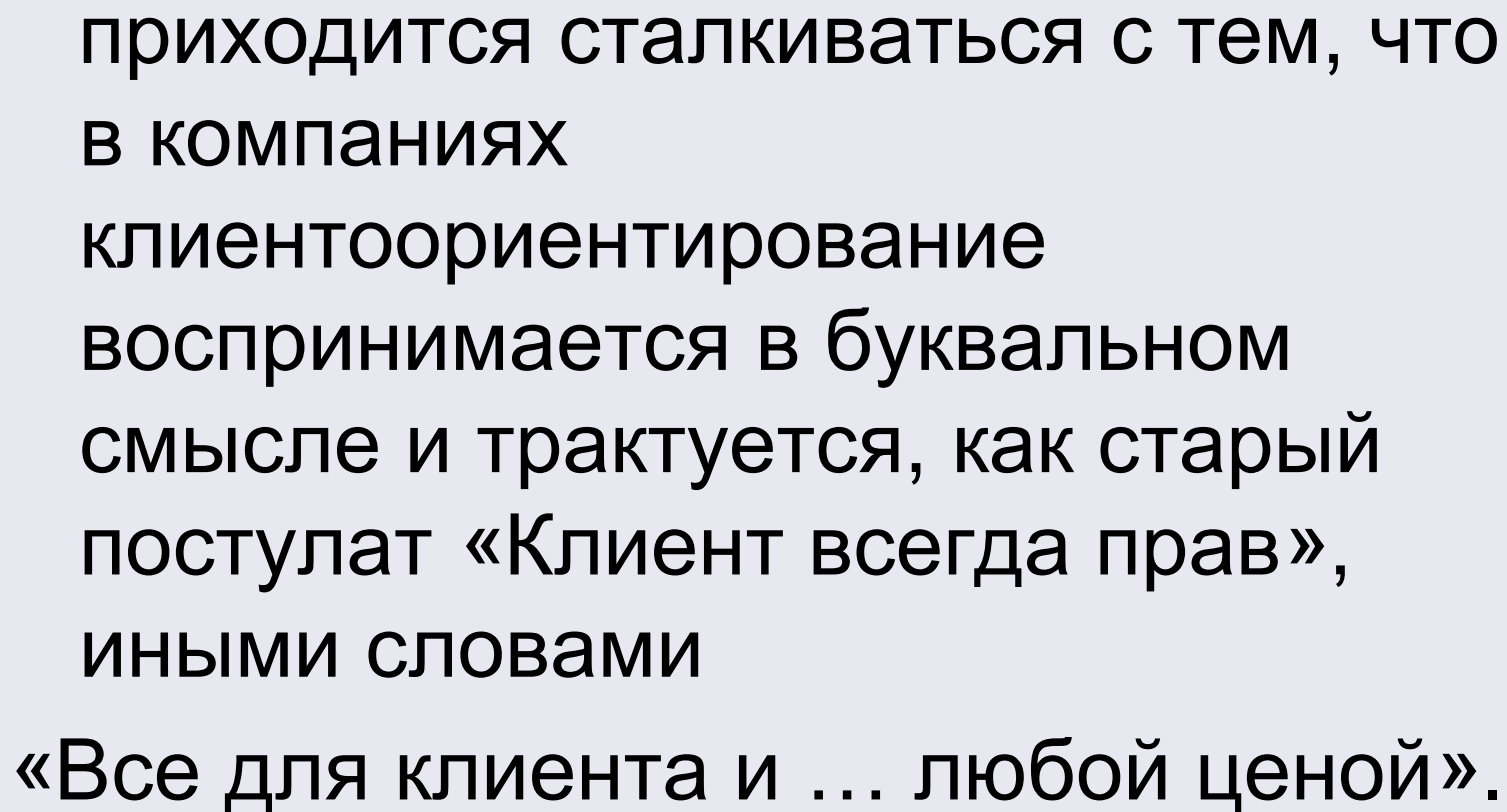

- Клиент
- Его потребности



Клиентоориентированный  
бизнес !

# Фокус внимания с товара и ресурса постепенно перемещается на клиента





приходится сталкиваться с тем, что  
в компаниях  
клиентоориентирование  
воспринимается в буквальном  
смысле и трактуется, как старый  
постулат «Клиент всегда прав»,  
иными словами  
«Все для клиента и ... любой ценой».

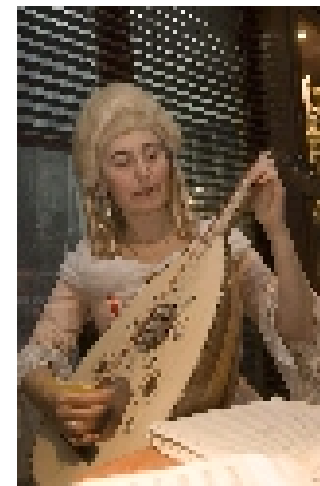
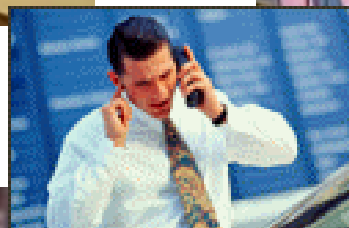
# Чего изволите?!

Подход, совершенно не приемлемый для общеэстетического образования, поскольку любая образовательная система, в том числе существующая в условиях рыночной экономики, **не может только удовлетворять** потребности клиентов, она **призвана формировать личность**, воспитывать социально привлекательные личностные качества

# Готовность к клиентоориентированной работе

- Мало профессиональных управленцев, не достаточно освоены эффективные управленческие технологии и современные подходы к управлению
- Руководители учреждений – это люди далеко не молодого и даже не среднего возраста, коллективы, которыми они руководят тоже не молоды.
- Инертность, эффект сделанного дела, потребительская позиция, управленческая несостоятельность и беспомощность – это пожалуй самые главные болевые точки отечественных бюджетных учреждений.

# Так ли всё безнадежно?



# Готовность к работе в новых условиях

## Компетентностная

### Новые компетенции в области:

- управления
- методик
- технологий
- педагогики
- психологии



# Определения

- **Клиентоориентированность** – это умение услышать ожидания клиента и найти правильное решение, которое максимально удовлетворит это ожидание.
- **Клиентоориентированность** – подход, направленный на создание удобных и необходимых клиенту продуктов и сервисов в сочетании с прозрачной ценовой политикой.

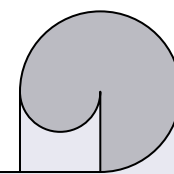



## **Основные составляющие клиентоориентированного подхода.**

1. Умение слышать ожидания клиента
2. Умение найти правильное решение
3. Умение обеспечить удовлетворённость клиента
4. Умение создать дополнительные сервисы, необходимые клиенту
5. Обеспечить прозрачную ценовую политику.

# 1. Умение слышать ожидания клиента

Чтобы слышать ожидания клиента необходимо регулярно проводить исследования по вопросам ожиданий и потребностей клиентов, изучать эти потребности, фиксировать их в основополагающих нормативных документах образовательного учреждения.



Ориентация на реальные потребности клиента должна быть положена в основу миссии и программы развития учреждения. Именно учёт потребностей клиентов должен стать одной из целей работы учреждения, зафиксированной в уставных документах.

# Умение слышать ожидания клиента

В общих чертах ожидания следующие:

- **Образовательные** (родители хотят обновления содержания образования)
- **Воспитательные** (родители хотят видеть своих детей с определёнными наборами личностных качеств)
- **Ожидания относительно «атмосферы» обучения** (комфортность, отсутствие диктата);
- **Ожидания относительно учёта индивидуальных особенностей ребёнка.**

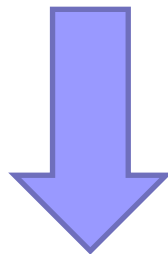
Сегодня мало какое образовательное учреждение может представить обществу результаты подобных исследований, цели деятельности учреждения, соотносённые с потребностями клиентов,

**следовательно,**

говорить о том, что в сфере общеэстетического образования реально существует ориентир на потребности клиента преждевременно.

# Потребность, Общепедагогическая тенденция

**Личность ребенка - центр  
образовательной системы**



Какие качества личности учащихся, развиваются в процессе общеэстетического образования ? Совпадают ли они с потребностью клиентов (= родителей)?

# Качества личности учащихся, развиваемые в процессе общеэстетического образования

- Креативность
- Эмпатийность
- Целеустремленность
- Выносливость
- Работоспособность
- Коммуникативность
- Успешность
- Толерантность
- Музыкальность, художественный вкус, пластичность.....)

## 2. Умение найти правильное решение

образовательное учреждение принимает решение предлагать клиентам образовательные программы и воспитательные мероприятия, учитывающие реальные потребности клиентов.





# Цель и задачи общеэстетического образования

Цель: 

**Формирование личности с социально привлекательными качествами**

Задачи:

 **Обще-педагогические**

 **Специфические**

# Задачи общеэстетического образования (общепедагогические)

- Помощь ребенку в осознании себя творцом
- Целенаправленная подготовка учащихся к осуществлению содержательного досуга
- Формирование моделей конструктивного межличностного общения
- Помощь ребенку в осознании себя успешной личностью
- Воспитание воли и характера
- Забота о здоровье и физическом развитии

# Задачи общеэстетического образования (специфические)

- Педагогическое руководство процессом усвоения учащимися знаний об искусстве в их связи с жизнью
- Воспитание у учащихся музыкально (театрально, художественно...)-эстетического вкуса
- Знакомство с народной, классической, современной музыкой (живописью, театральным, хореографическим искусством), формирование широкого музыкального кругозора
- Арттерапевтическое воздействие на учащихся средствами искусства

# Принципы общеэстетического образования

- Приоритетности интересов и потребностей обучающихся
- Направленности на формирование личностных качеств
- Направленности на развитие **творческого** начала учащихся
- Диалектической связи цели и средств обучения
- Целостности
- Единства общеэстетического воспитания, обучения и развития учащихся
- Образности
- Дидактические принципы

# Дидактические принципы

- Комплексный подход к воспитанию
- Преемственность и систематичность педагогических воздействий
- Уважение к личности ученика
- Субъективности
- Принятия обучающегося как данность
- Опоры на положительное в человеке

# Основные элементы содержания общеэстетического образования

- Навыки творческого отношения к любой деятельности
- Навыки конструктивных коммуникаций
- Навыки достижения результата
- Музыкальные, художественные, хореографическое, театральные.... знания, умения и навыки

# Реинжиниринг образовательного пространства

Неизбежный шаг на пути выстраивания клиентоориентированного подхода. Разработка инновационных образовательных программ, работа с использованием новых методик, оснащение образовательного процесса новыми дидактическими материалами требует изменений в организации!

# Кадры решают всё!

- Решение этих задач повлечёт за собой переподготовку кадрового состава по вопросам общей педагогики, психологии, методики, менеджменту и иным вопросам.
- Как правило, внедрение изменений сопровождается сопротивлениями со стороны преподавательского состава, который привык работать, ориентируясь на свой опыт.



# Глобальная переподготовка кадров

**Переподготовка преподавательского и административного состава для работы в условиях клиентоориентированного подхода – это в первую очередь ломка стереотипов, это в определённой мере ломка устоявшегося педагогического и управленческого сознания.**

# Уровни переподготовки



**семинары**

**курсы**

**профессиональная  
переподготовка**

# Программы переподготовки

<b>Менеджмент</b>	Руководящий состав
<b>Общая педагогика</b>	Преподавательский состав
<b>Методика</b>	Преподавательский состав
<b>Информационные технологии</b>	Все сотрудники

### **3. Умение обеспечить удовлетворённость клиента**

- содержанием образовательных программ,
- организацией образовательного процесса,
- формами и методами работы преподавателей,
- отношением к обучающимся со стороны преподавателей, сотрудников и администрации,
- материально-технической базой учреждения,
- санитарным состоянием образовательного учреждения,
- библиотечным фондом,
- информационным сопровождением образовательного процесса

## 4. Умение создать дополнительные сервисы, необходимые клиенту



## 5. Обеспечить прозрачную ценовую политику




# Суть клиентоориентированного подхода

Мы строим своё дело, исходя из потребностей наших клиентов.

Мы знаем (стремимся узнать), что нужно нашим клиентам, и создаем именно такой продукт (образовательную услугу, сервисы), а не пытаемся навязать клиентам свое видение мира.

Мы признаем, что работаем для клиента, мы стараемся максимально удовлетворить его потребности, а не позволяем ему пользоваться нашим замечательным продуктом.

Мы работаем для тех клиентов, которые у нас есть, а не ищем где-то идеально нам подходящих, мы скорее изменимся сами, чем будем переделывать наших клиентов.

- 
- Отечественное общеэстетическое образование ждут огромные и позитивные изменения.
  - Пусть же они происходят как можно быстрее и как можно менее болезненно!



Спасибо за внимание!

