

## ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА УСЛУГ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ТЕХНОЛОГИЯ MYSTERY SHOPPING



**Ребрикова Надежда Владимировна,**

к. э. н., старший преподаватель кафедры «Маркетинг и логистика», Финансовый университет при Правительстве РФ (125468, Москва, Ленинградский проспект, 49)  
rebrikovanv@mail.ru



**Шальнова Ольга Александровна,**

к. э. н., доцент кафедры технологий и управления продажами, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (117997, Москва, Стремянный переулок, д. 36)  
OlgaShalnova@mail.ru

Рынок услуг дошкольного образования находится в стадии роста. Несмотря на гарантированную государством общедоступность и бесплатность российского дошкольного образования, большинство родителей (покупателей услуг) не удовлетворены качеством такого образования. В связи с чем активно развивается сектор частных услуг дошкольного образования. Для выявления проблем, характерных для данного рынка, и поиска их решения авторы провели маркетинговое исследование услуг дошкольного образования Московской области с использованием технологии *Mystery shopping*.

Результаты исследования позволили выявить значительные системные проблемы, с которыми сталкиваются центры развития детей. В первую очередь, это недостаточный уровень материально-технического обеспечения, недостаточность дополнительных услуг, в которых заинтересованы родители, низкая культура общения с клиентами, неэффективная коммуникационная деятельность. Были предложены пути повышения конкурентоспособности, предполагающие устранение выявленных недостатков, а также внедрение системы мониторинга удовлетворенности покупателей (родителей) и непосредственных потребителей (детей) качеством и доступностью предлагаемых услуг.

**Ключевые слова:** дошкольное образование; рынок дошкольного образования; качество дошкольного образования; *mystery shopping*.

Согласно Конституции Российской Федерации, в нашей стране гарантируется общедоступность и бесплатность дошкольного образования в государственных и муниципальных образовательных организациях [1]. При этом в соответствии с ФЗ «Об образовании РФ» основной целью деятельности дошкольной организации является реализация программы дошкольного образования [2], поскольку данный закон рассматривает дошкольное образование как начальную ступень образования.

Дошкольное образование в России — это воспитание, обучение и развитие, а также присмотр, уход и оздоровление детей до 7 лет. Современное дошкольное образование ориентировано на

развитие личностных качеств ребенка, поскольку детский сад удовлетворяет потребности ребенка в развитии и общении. То есть выполняет основные задачи: предоставить защиту, обеспечить эмоциональное общение и базовое дошкольное обучение, развитие творческих навыков и коммуникативных способностей детей, воспитание. Государственные учреждения пока остаются основными институтами социализации и образования детей.

Государство уделяет много внимания вопросу обеспеченности населения детскими дошкольными учреждениями, но, несмотря на это, в настоящее время только около 64% детей ходят в государственные детские сады. Если говорить о ближайшей перспективе, то

можно отметить, что у государства недостаточно ресурсов для обеспечения детскими садами детей до 3-х лет.

Помимо этого, воспитание в государственных и муниципальных детских учреждениях строится по принципу «общий уход за детьми», несмотря на внедрение новых программ и оснащение, подход остается унифицированным. При этом следует отметить, что школы, невзирая на законы и распоряжения, как правило, отбирают детей, не нуждающихся в определенном подходе, которые уже умеют читать и писать, приучены к школьной дисциплине и требованиям.

Все эти вопросы беспокоят современных родителей, не менее 70% убеждены, что работа с их детьми в государственных детских садах