

## ФОРУМ «НОВЫЙ ВЕК — новая стратегия»

**Елена Шишмакова,**  
кандидат педагогических наук

**В Тюмени 10 декабря 2008 года в рамках форума «Новый век — новая стратегия» состоялся «круглый стол», посвящённый проблемам и перспективам организации летнего отдыха, оздоровления и занятости детей и молодёжи. По итогам «круглого стола» у слушателей и участников сложилось единодушное мнение: в Тюменской области в этой сфере добились ощутимых результатов по многим направлениям. Развивается лагерное движение, как материально, так и кадрово укрепляются детские здравницы. Результат — лагеря Тюменской области востребованы среди детей и молодёжи: прошлым летом купить путёвку в лагерь области было сложнее, чем на черноморское побережье, а это о многом говорит. Такая гражданская позиция власти Тюменской области, такое отношение к детству заслуживают большого уважения.**

**Владимир Владимирович Якушев,** губернатор Тюменской области, приветствуя участников и гостей форума, среди которых — представители органов исполнительной и законодательной власти России, её регионов, представители межрегиональных, всероссийских и международных общественных организаций, организаторы детского отдыха, подчеркнул, что стратегия социально-экономического развития Тюменской области строится на формировании конкурентоспособного человеческого капитала.

— Конкурентоспособность — это прежде всего здоровье людей и качество их жизни. Вкладывая инвестиции в человека, его здоровье, образование и благосостояние, мы создаём прочный фундамент будущего нашей страны.

Тюменская область целенаправленно работает в этом направлении.

С 2006 года в регионе внедрён метод программно-целевого планирования, действуют областные целевые программы по всем направлениям деятельности: такой механизм обеспечивает эффективное расходование бюджетных средств на конкретные программные мероприятия с учётом заявленных целей. Ведётся мониторинг достижения результатов. В Тюменской области действует единая систематизированная база нормативно-правовых актов регионального уровня. Создан единый координирующий орган в этой сфере — областная межведомственная комиссия по организации отдыха и оздоровления населения, что позволило регламентировать деятельность организаций и учреждений отрасли, наметить новые подходы к проведению оздоровительных кампаний, определить меры социальной поддержки отдельных категорий граждан по оздоровлению и санаторно-курортному лечению.

Елена Шишмакова. Форум «Новый век — новая стратегия»

Инвестиции, направленные в сферу отдыха и оздоровления, дают свои результаты: улучшается качество предоставляемых оздоровительными учреждениями услуг, до 75% взрослых и 95% юных тюменцев пользуются организованными формами отдыха и оздоровления. Отдых детей из социально-защищённых категорий полностью оплачивается за счёт средств областного бюджета. В бюджете области предусмотрены солидные средства на отдых учителей, врачей, реализуется программа по льготному оздоровлению семей работников бюджетной сферы, в том числе по программе «Мать и дитя». Базу отдыха и оздоровления составляют 45 стационарных оздоровительных учреждений: санатории, профилактории, реабилитационные центры, загородные лагеря и центры; за счёт средств областного бюджета совершенствуется материально-техническая база учреждений отрасли, разрабатываются и внедряются инновационные технологии для работы, идёт подготовка кадров, разрабатывается программное обеспечение. Методы и формы работы основаны на накопленном опыте и современных тенденциях развития экономики, что позволяет работать на высокопрофессиональном уровне».

**Владимир Алексеевич Столяров**, председатель Комитета по социальной политике Тюменской областной думы, отметил, что законодательная база, определяющая развитие отрасли отдыха и оздоровления населения, создана, подкреплена и организационно, и финансово. Сложный и разноплановый характер качества жизни требует новых подходов как в законодательстве, так и в выработке практических мер по решению поставленных задач. По инициативе Комитета по социальной политике был проведён областной конкурс «Семья, закон, благополучие». В конкурсе приняли участие жители 11 городов и муниципальных образований. Поступило 37 работ, авторы которых писали о воссоздании семейного отдыха и пропаганды здорового образа жизни, возобновлении детских передач по радио и телевидению, про-

пагандирующих здоровый образ жизни с малых лет, выявлении спортивной талантливой молодёжи и других вопросах здорового образа жизни и улучшения её качества.

В.А. Столяров обратил внимание на ещё одну проблему. Один из необходимых компонентов здорового, комфортного образа жизни — организация питания, особенно детского. Комитетом по социальной политике проведено выездное заседание по вопросам улучшения организации питания учащихся (с учётом анализа качества пищи, белковой и витаминной составляющих блюд, современных требований СанПиНа). Провели областные социологические исследования, которые позволили взглянуть на эту тему с учётом мнения экспертов, родителей и самих школьников, а также анализа медицинских освидетельствований учащихся. За последние четыре года заметно сократилось количество заболеваний желудочно-кишечного тракта среди школьников.

В прошлом году депутаты областной думы провели «круглый стол» по вопросам развития и использования природных и лечебных ресурсов Тюменской области для оздоровления населения. Депутаты совместно с отраслевыми департаментами посетили 11 муниципальных образований юга Тюменской области, на территории которых расположены крупные месторождения лечебных грязей и минеральных вод. Рассматривали перспективы развития санаторно-курортных организаций, доступности лечения и другие проблемы. Выработали меры, реализация которых позволит более эффективно использовать природно-лечебные ресурсы для оздоровления населения региона.

В.А. Столяров отметил, что комплексная работа по профилактике заболеваний, социально значимые мероприятия по оздоровлению населения, пропаганде здорового образа жизни позволили создать условия для прироста рождаемости: за последние пять лет прирост составил 21,7%,

показатель индекса здоровья детей в среднем по области с 32% в 2005 г. вырос до 43% в 2008 г.; на 11% снизился показатель общей смертности.

**Галина Станиславовна Суховейко**, заместитель президента общественной организации «Содействие детскому отдыху»:

— Наша организация вопросами детского отдыха предметно занимается начиная с 2000 года. Несмотря на все усилия, на федеральном уровне решительных шагов для улучшения ситуации пока не сделано. Принята только одна наша рекомендация: губернаторам в перечень оценки их работы добавили ещё один вопрос — организация детского отдыха.

Недостаточно разработана правовая база. Надеемся, что будет создана рабочая группа, которая сможет внести коррективы в федеральный закон по ряду вопросов.

Только в 40 субъектах РФ есть документы, определяющие свою региональную сферу детского отдыха и оздоровления, и это при том, что от огромной сферы детского отдыха страны сегодня остались всего чуть больше 2500 стационарных загородных лагерей. Положение необходимо срочно исправлять, но мы пока нашли ощутимую поддержку только у одной структуры — Комитета по вопросам семьи, женщин и детей.

Нам не хватает кадров по разным объективным причинам: зарплата, подбор, подготовка кадров. Сейчас в эту сферу активно входит малый бизнес: много собственников появилось, которые на своё усмотрение используют детские учреждения отдыха и не всегда эффективно, потому что приглашают на работу людей, которые не понимают, чем они должны заниматься, далёких от специфики детского отдыха и оздоровления.

**Наталья Александровна Шевчик**, заместитель губернатора Тюменской области, ведущая «круглого стола», подчеркнула, что организация летнего отдыха и оздоровления — это сегодня полномочия субъектов РФ. В организации летнего отдыха области участвуют органы защиты прав потребителей, санитарные

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

врачи, органы внутренних дел и множество других структур, которые отвечают за эти вопросы в комиссии, созданной губернатором для организации летнего отдыха, оздоровления и занятости детей и молодёжи. Еженедельно на селекторных совещаниях сотрудники исполнительных органов власти обсуждают возникающие проблемы, намечают перспективы развития отрасли.

**Светлана Леонидовна Тетерина**, заместитель директора Департамента государственной политики в сфере воспитания, дополнительного образования и социальной защиты Министерства образования и науки РФ, отметила направления, которые, с точки зрения Министерства, должны быть приоритетны при организации отдыха и оздоровления детей.

*Первое направление:* содержательное направление деятельности, создание условий для занятий по интересам, творческого и интеллектуального развития детей. Ежегодно проводимый конкурс образовательных программ, учреждений отдыха детей показывает, что в этой сфере за последние годы произошли действительно качественные изменения. Формы отдыха детей становятся более разнообразными, расширяются за счёт туристско-краеведческой направленности, художественного, технического творчества, профильных лагерей и смен спортивно-оздоровительной, патриотической, экологической направленности. В составе педагогических коллективов всё более заметную роль стали играть педагоги дополнительного образования, педагоги-психологи, что создаёт благоприятную творческую атмосферу для отдыха и оздоровления детей.

*Второе направление:* создание условий для полноценного отдыха детей из социально незащищённых слоёв — прежде всего детей сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, а также организация отдыха детей как мера профилактики

Елена Шишмакова. Форум «Новый век — новая стратегия»

безнадзорности и правонарушений. В ноябре 2008 г. в Новосибирске под председательством министра внутренних дел состоялось выездное заседание правительственной Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

*Третье, приоритетное направление* — качественное кадровое обеспечение. На муниципальном, региональном уровнях ведётся подготовка и повышение квалификации вожатых, воспитателей. Такая работа ведётся и на федеральном уровне: у нас есть два федеральных учреждения, которые целенаправленно занимаются этой работой — это Федеральный институт развития образования и Академия повышения квалификации и переподготовки работников образования. В прошлом году прошёл Второй Всероссийский конкурс молодых организаторов летнего отдыха детей. Победители и призёры всех мероприятий этого конкурса получили президентские гранты в рамках приоритетного национального проекта «Образование». Во Владикавказе провели Всероссийский конкурс «Воспитать человека» с номинацией: «Лучшие педагоги-организаторы летнего отдыха детей».

Практики с интересом ожидали выступление **Галины Владиславовны Яновской**, заместителя начальника отдела организации санитарного надзора по гигиене питания, гигиене детей и подростков Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на тему «**Организация летней оздоровительной кампании в Российской Федерации**». Все основные затронутые вопросы изложены в её статье в этом номере журнала (с. 25).

По итогам выступления Г.В. Яновской заместитель губернатора **Н.А. Шевчик** затронул вопрос, с которым сталкиваются все регионы при подведении результатов летней оздоровительной кампании, — показатели эффективности: «Факторы, которые мы измеряем по оздоровлению детей, сегодня нуждаются в некой коррекции. Например, мы судим об эффективности оздоровления ребёнка по устаревшим методикам: попра-

вился ли ребёнок, вырос ли он; затем высчитываем число детей, которые не получили «должного оздоровительного эффекта». А на самом деле они получили прекрасный оздоровительный эффект: они питались полезными продуктами, ели овощи и фрукты, занимались спортом, у них была хорошая досуговая программа, но некоторые из них не набрали вес — так это им только на пользу. Мы хотели бы располагать современными методиками фиксации и анализа этих фактов».

**Галина Владиславовна Яновская:** «Руководителем нашей службы поставлена задача до начала летней кампании-2009 проанализировать все имеющиеся методики для различных типов лагерей и по возможности создать единую базу для различных типов лагерей, допустим три-пять методик, которыми впоследствии можно будет пользоваться».

**Н.А. Шевчик** и участники форума отметили, что поддержка общественных объединений в сфере летнего отдыха, оздоровления и организации занятости детей и молодёжи имеет огромное значение для развития отрасли. Одно из таких объединений — «*Международное содружество лагерей*». Его президент — наш соотечественник, которого избрали в 2008 г., — **Валерий Николаевич Костин** (представитель России впервые избран на такой пост):

— Содружество «Международного содружества лагерей» с Тюменской областью началось в 1991 году: первый зарубежный вожатый приехал в «Ребятню республику», и с тех пор мы поддерживаем эту традицию. Налажено взаимодействие с тридцатью регионами, куда направляем зарубежных вожатых на практику, стажировку. Как было создано международное содружество лагерей? В 1987 году на встречу членов «Американской ассоциации лагерей» пригласили представителей из многих стран за исключением Советского Союза, так как в американских головах не укладывалось, что в СССР может быть

так развито лагерное движение — они полага-ли, что у нас есть только трудовые лагеря. Че-рез какое-то время мировому сообществу стало известно, что в России есть детские лагеря от-дыха и оздоровления.

В 1990 г. были первые представители на этом мероприятии от России, которые расска-зали о лагерном движении в России.

Для международного содружества это было открытием, никто не предполагал богатой ис-тории и практики и серьёзного отношения к этой сфере. С тех пор директора наших ла-герей очень активно включились в работу ми-рового содружества лагерей. Эта организация один раз в год проводит Международный конгресс работников лагерей. Один из таких конгрессов проходил в 1997 г. в Санкт-Пе-тербурге. Последнее событие — Междуна-родный конгресс работников лагерей в Кана-де, в котором участвовало свыше 100 пред-ставителей из России, Украины. Если раньше нашим директорам лагерей хотелось уз-нать — а как там «у них», то после участия в таких мероприятиях они приобретают уве-ренность в том, что и наш опыт вполне до-стоин подражания. Совсем недавно профессор университета штата Джорджия в Атланте уже в пятый раз приезжала к нам со своими сту-дентами и по нашему примеру ввела в своём университете педагогическую практику в дет-ском лагере.

Нам, конечно, есть чему поучиться. Я как-то задал директорам лагерей из Канады и Амери-ки вопрос: были ли случаи, что ваш лагерь закрывали по причине, например, отравления или некачественной воды? Все пожимали пле-чами — говорили, что не было ни одного та-кого случая. Почему такие случаи есть у нас и у нас закрывают лагерь? Сегодня мы гово-рим о поддержке государства, о том, что раз-личные территориальные образования должны помогать. В разных странах, входящих в миро-вое содружество, это реализуется по-разному. Если в Греции велика помощь и поддержка государства, то в США и Канаде государство не участвует в развитии детских лагерей — всё на плечах общественной «Американской ассоциации лагерей», которая устанавливает правила, стандарты, и никто их нарушить не может: нарушения грозят серьёзными финансо-выми потерями.

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

**Н.А. Шевчик** отметила, что В.Н. Кос-тин затронул очень важную тему подго-товки кадров в рамках педагогических профессий — социальный работник, со-циальный педагог, педагог. Прежде, когда это было строго регламентировано в пра-вовом поле, студенты педвузов проходили педагогическую практику в загородном лагере. Этот, безусловно, положительный опыт утерян, но его можно возродить. На заседании межведомственной комис-сии области при подготовке к летней кам-пании-2009 эти вопросы будут обсу-ждаться с представителями вузов, среднего профессионального образования. Проблема очень актуальна, и на неё нужно об-ратить внимание во всех регионах.

**Владимир Александрович Власов**, заместитель председателя Правительства Свердловской области по социальной по-литике:

— Организация детского отдыха, эффек-тивная прежде, требует разработки новых подходов как в организации отдыха детей, так и в изменении принципов её финанси-рования. В Свердловской области в оздо-ровлении и отдыхе нуждаются около 340 тысяч детей. Летом функционирует около двух тысяч детских оздоровитель-ных лагерей различного типа с охватом более 400 тысяч детей. В 2008 г. в 1671 детском оздоровительном лагере отдыхали 298 тысяч детей, в малозатрат-ных типах лагерей — 26 500, в санатор-но-курортных учреждениях — более 34 тысяч, за пределами региона — 54 тысяч детей. Достичь таких показате-лей удалось за счёт увеличения числа ла-герей дневного пребывания, при этом чис-ло загородных стационарных оздорови-тельных лагерей за год сократилось на де-сять. К сожалению, это уже тенденция: с 2000 по 2007 год по разным причинам в области закрылось 45 загородных оздо-ровительных учреждений, из них 12 по-ставлено на капитальный ремонт (откры-лись только 5). Причины, по которым за-крывались лагеря: материальная база,

Елена Шишмакова. Форум «Новый век — новая стратегия»

не соответствующая современным требованиям, отсутствие перспективных инвестиционных программ в сфере отдыха и оздоровления детей и средств у предприятий на содержание загородных оздоровительных учреждений, несмотря на то, что финансирование детской оздоровительной кампании ежегодно увеличивается.

Подавляющее число загородных оздоровительных лагерей требует капитального ремонта, многие из них не приспособлены для круглогодичного функционирования, их материальная база не развивается в необходимом темпе. Новые оздоровительные лагеря сегодня строят редко. В этом году действовало 116 детских стационарных оздоровительных учреждений, в которых был организован отдых детей, так вот четыре из них были построены в сороковые годы, восемь — в пятидесятые, 30 — в шестидесятые, 45 — в семидесятые, 24 — в восьмидесятые и лишь пять — после 90 года. За последние пять лет капитально отремонтированы и восстановлены 12 оздоровительных учреждений. Часть лагерей работает, неэффективно организуя отдых детей в две смены, этим грешат ведомственные и частные загородные оздоровительные учреждения, и лишь 10 из общего количества работают круглогодично. Нужно развивать именно это направление для оздоровления.

Проблемы сохранения и развития сферы отдыха и оздоровления требуют решения как на федеральном, так и на региональных уровнях. В соответствии с Федеральным законом № 131 организация детей в каникулярное время отнесена к вопросам местного значения. Однако из-за разных финансовых возможностей муниципальных образований мы принимаем меры к тому, чтобы была помощь субъекта Федерации, в данном случае областного бюджета, в организации оздоровления, отдыха и развития материальной базы.

Выступающий рассказал о проведенном в Екатеринбурге опросе, в котором участвовали около 9 тысяч респондентов. Из них знают, что есть оздоровительные лагеря — 85%; считают приемлемым отдых в загород-

ном лагере и организуют его — 80%; отдыхают — 39%; удовлетворены отдыхом — 48%; частично удовлетворены — 52%. При нынешней базе и нынешних подходах это удовлетворительные показатели, они свидетельствуют о востребованности загородного оздоровительного отдыха в Свердловской области.

Продолжается процесс дифференциации загородных оздоровительных учреждений по формам собственности. В области преобладает число лагерей, находящихся в муниципальной собственности, — 63 лагеря; с каждым годом уменьшается число ведомственных лагерей — 41; увеличивается число лагерей, находящихся в частной собственности. Созданы областные загородные оздоровительные учреждения в ведении Министерства образования Правительства Свердловской области. Но в летних лагерях ребенок имеет возможность отдохнуть только одну смену. Между тем в области шесть тысяч детей, нуждающихся в особой защите государства, и они обязательно должны иметь возможность отдыхать в загородном оздоровительном учреждении. Поэтому необходимо укреплять и расширять сеть таких учреждений, объединить их, создавая муниципальные центры по организации отдыха: такой опыт есть в Нижнем Тагиле, Каменске Уральском и Первоуральском.

В.А. Власов отметил, что перечень нормативных актов на федеральном уровне имеет только рамочный характер и требует дальнейшей разработки на уровне субъектов РФ. Названные на форуме проблемы отражены в приоритетных задачах области на 2009 и 2011 годы: это развитие сети дошкольных загородных оздоровительных учреждений, ориентированных на круглогодичное оздоровление; организация летних каникул как продолжение воспитательного процесса; разработка моделей повышения квалификации педагогов и воспитателей детских оздоровительных учреждений; разработка и внедрение новых образовательных программ в лагерях различного типа. Для реализации этих задач утверждена

Концепция отдыха и оздоровления детей Свердловской области на 2009–2011 годы, разработан план мероприятий по её реализации.

Цель концепции — организация устойчивой саморазвивающейся в современных экономических условиях сферы круглогодичного оздоровления детей, создание условий для полноценного оздоровления; совершенствование нормативно-правовой базы сферы круглогодичного оздоровления, создание современной системы управления, обеспечение сохранности инфраструктуры детского отдыха; содействие, поддержка и развитие различных организационно-правовых форм собственности и организаций, работающих в этой сфере.

Определена стратегия и тактика оздоровления, единый исполнительный орган, главный распорядитель бюджетных средств, через который средства областного бюджета направляются в органы местных бюджетов. Принято решение поднять статус объединения «Юность Урала», в которое входят восемь оздоровительных лагерей, создать сеть загородных оздоровительных лагерей в каждом из пяти управленческих округов. В каждом округе планируется создать лагерь круглогодичного действия. Принцип тот же, что и в Тюменской области: лучше иметь меньше центров, но таких, которые могут эффективнее работать.

В сфере финансового обеспечения поставлена задача: разработать инновационную программу в сфере оздоровления и отдыха на три года. Из областного бюджета выделены средства на областные загородные круглогодичные лагеря, выданы субсидии всем организациям (независимо от правовой формы), которые занимаются содержанием загородных оздоровительных лагерей. Будет проведена инвентаризация, составлен реестр загородных оздоровительных учреждений, паспортизация организаций, предоставляющих услуги в этой сфере; создаётся система подготовки и переподготовки кадров, совершенствования методического информационного обеспечения и формирования нормативно-правовой базы. В.А. Власов выразил надежду: реализация концепции позволит к 2011 году в основном создать условия для организации круглогодичного детского отдыха и оздоровления: именно так ставится вопрос на государственном уровне.

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

**Елизавета Геннадьевна Дмитриева,** директор Департамента по молодёжной политике Ямало-Ненецкого автономного округа:

— В округе созданы условия для развития системы круглогодичного детского отдыха, оздоровления и занятости детей и молодёжи. Все категории детей получают всё необходимое для отдыха и оздоровления. Чётко отработан механизм межведомственного взаимодействия: все департаменты социального блока и центр занятости населения Ямала сконсолидировали свои финансовые и организационные ресурсы и создали несколько крупных базовых площадок детских молодёжных лагерей — на территории автономного округа, в Тюмени, в Кургане на базе Курганского пограничного института, знаменитый лагерь «Патриот Ямала», в Санкт-Петербурге, Краснодарском крае, в Болгарии, в Украине. Это стало возможным благодаря созданию ассоциации детских и молодёжных лагерей Ямала «Созвучие идей» и при помощи наших фирм-партнёров. Важную роль в организации отдыха и оздоровления молодёжи играют государственные учреждения — окружной молодёжный центр, органы по делам молодёжи, региональный центр патриотического воспитания. Весь год работает окружная школа вожатых, где ежегодно учатся до 600 человек. Летом формируется до 35 педагогических отрядов, которые трудоустраиваются в окружных и муниципальных лагерях. Лагерь становится образовательной площадкой, где развивается детское молодёжное движение. Крепнут молодёжные объединения, дети из крупных нефтегазовых городов дружат с детьми из сельских районов, детьми малочисленных народов Севера и с уважением относятся к их традициям и культуре. В лагерных сменах дети с ограниченными возможностями органично входят в среду своих сверстников.

Елена Шишмакова. Форум «Новый век — новая стратегия»

Управлением по делам молодёжи города Гупнинский на базе Аволакского монастыря (г. Тобольск) организованы лагерь «Шамз» для трудных подростков и лагерь «Земля, надежда» для детей православных гимназий и детей коренных малочисленных народов Севера.

Работа по отдыху и оздоровлению вышла на качественно новый уровень благодаря областной программе сотрудничества. В структуре расходов по финансированию окружной летней кампании на 2009 год по программе сотрудничества предусмотрены средства на общую сумму 153 и 9 миллионов рублей, планируется приобрести 6500 путёвок; предусмотрены средства на транспортировку детей к месту отдыха и обратно, что в Ямало-Ненецком округе имеет большое значение.

**Н.А Шевчик** подвела итоги: необходимо совершенствовать и федеральную, и региональную правовую и нормативную базу летнего отдыха и оздоровления. Сегодня материальная база и сеть учреждений различных форм собственности, которыми она представлена, это уже достаточно серьёзная и большая отрасль, и, без сомнения, она нуждается в хорошей поддержке, в хорошем содержании и обороте.

Проблема подготовки кадров актуальна и требует системных усилий большого количества организаций, но при этом программа должна быть сформирована в конкретном лагере или ассоциации.

При сегодняшних нагрузках и плотности рабочего дня школьника мы должны в первую очередь заниматься оздоровлением. Но существенных изменений не происходит: за некоторыми исключениями традиционны лагерь с санаторно-курортным направлением, которые имеют лицензию на оказание медицинских услуг, а остальные лагерь не оказывают существенного оздоровительного эффекта. Тщательной межотраслевой работы (грамотного подбора контингента, врачей, техноло-

гий оздоровления) требует проведение оздоровительных смен, в том числе и в лагерях санаторно-курортных направлений.

Каждый год в Тюменской области проходит под девизом, который отражает актуальную проблему нашей работы. 2009 год объявлен годом клиент-ориентированности. Что это означает? Заказчики услуг — дети и родители, для которых главное — безопасность, условия пребывания, комфорт, учёт разновозрастных особенностей ребёнка и т.п. На это мы должны ориентироваться. Несмотря на то что путёвки продаются и заказ определяется как массовый, предварительная работа может быть индивидуализирована и вполне может быть отработана на межотраслевом уровне и с органами здравоохранения, и с органами образования. Этот контакт необходим для того, чтобы повышалась клиент-ориентированность наших услуг, чтобы мы хорошо понимали, что требуется сегодня от нас, и всегда ли мы оправдываем эти ожидания населения.

Вопросы питания мы очень серьёзно контролируем, у нас целая программа действий, ориентированная на ребёнка. Меню должно быть так составлено, чтобы блюда одновременно были и полезными, и вкусными, и эстетично поданными. Мы пробовали в «Ребячьей республике» разные формы организации такого питания, и они себя оправдывают, хотя это более затратные по трудоёмкости, по организации процессы.

Необходимо ориентировать организаторов летнего отдыха и оздоровления на рынке услуг на разнообразный выбор для потребителя, чтобы он мог осознанно сделать свой выбор; должна быть гарантия качества заявленных программ — это возможно, когда есть понимание между органами власти всех уровней, желание качественно делать конкретное дело, когда возникает диалог между всеми ответственными за организацию летней кампании, вовлекая в этот процесс врачей, общественные организации, родителей, педагогическую общественность.