

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

ФУНКЦИИ И МЕТОДЫ МОНИТОРИНГА В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

**А. Шаталов, В. Афанасьев,
 И. Афанасьева, Е. Гвоздѣва,
 А. Пичугина**

Недооценка маркетинга образования чревата колоссальными затратами на подготовку тысяч специалистов, которые заведомо не найдут применения своим знаниям; но одновременно будет нарастать дефицит работников, действительно необходимых педагогических специальностей, дефицит профессионализма. Применение мониторинга в образовании может быть самым широким: от менеджмента в руководстве образовательным учреждением до разработки концепций, принятия директивных установок по поводу жизнедеятельности системы образования страны и конкретного региона.

Развитие образовательной среды, проектирование маркетингового мониторинга образования определяются множественностью условий и факторов — как необходимых, так и случайных. Происхождение и характер их взаимодействия имеют различную природу, интенсивность и направленность. Образовательные процессы оказывают влияние на ход развития региона в целом. Соответствующим образом эти системы в совокупности своих специфических элементов, взаимодействуя с социумом, оказывают на него влияние. Для объективного прогноза состояния и тенденций образовательной среды необходимы учѣт и анализ всего многообразия различных взаимодействий в социальной системе, включающей в себя, помимо человека, большое количество факторов самого различного характера, как по происхождению, так и по роду взаимного влияния.

Руководствуясь точкой зрения, согласно которой социальная среда — это составная часть более объѣмной системы, а также рассматривая социум как источник определённой группы противоречий, разрешение которых распространяется за границы социальных групп, целесообразно индикаторный мониторинговый набор характеристик состояния и динамики сферы образования расширить до пределов, охватывающих не только социальные процессы, но и все аспекты существенных отношений человека с природой.

Поиск информационно ёмких показателей, комплексная оценка и прогнозирование на их основе состояния и тенденций сферы образования должны осуществляться по всему полю факторов различного происхождения с использованием связанных с ними индикаторов. Будет уместным в этой связи сослаться на мнение Ф.М. Бородкина: «Очевидно, что объектов деятельности мониторинга в общественной жизни можно указать бесконечно много. Количество и конкретный состав показателей для наблюдения и оценки процессов ограничены лишь фантазией исследователей, наблюдателей, субъектов управления и заказчиков. Но в данном случае мы имеем дело лишь с социологическим мониторингом. Это означает, что... объектами мониторинга являются группы, социальные институты, их взаимосвязи и взаимодействия, динамика, а также индивиды как представители таких групп и институтов».

Мониторинг в сфере образования можно рассматривать как составную часть социального мониторинга. В наиболее широком смысле объектом мониторинга образовательных услуг и продуктов становится любой предмет, который предлагается на рынке образования для обмена на определённых

условиях и пользуется спросом.

Отечественное образование имело и имеет ряд ощутимых достижений. Среди них — демократизация системы образования, создание правовых основ современного образования, раскрепощение потенциала личности, творческих возможностей педагогов и учащихся, освобождение общей и профессиональной школы от идеологических шор, возросшие образовательные приоритеты. Функции маркетингового мониторинга в этой связи состоят в том, чтобы фиксировать на концептуальном уровне возможные угрозы отечественной образовательной системе, обосновывать необходимость принятия на государственном уровне системы мер по её поддержке и развитию.

Отечественное образование нуждается в маркетинговой стратегии — национальной доктрине образования, определении с использованием возможностей мониторинга для выстраивания векторов развития образования в XXI веке, в механизме реализации образовательных интересов личности с помощью государства. Без определения единого стержня нельзя дать ясных ответов на вопросы, как строить новое содержание образования, новую систему воспитания; нельзя определиться

Теория

**Мониторинг —
стратегия
образования**

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

**Мониторинг —
стратегия
образования**

с государственным стандартом образования, базисными учебными планами, образовательными программами; нельзя решать организационно-экономические проблемы, наконец, соединить в единой концепции разные подходы, разное видение будущего российского образования.

Доктрина образования России основывается на естественном праве человека осуществлять все виды своей жизни и деятельности в обществе и на конституционном положении, гласящем, что «Российская Федерация — социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека». Концепция развития образования до 2010 года реализует фундаментальные положения, признавая систему образования как социальный институт, как особый вид социокультурной деятельности.

Среди концептуальных положений можно выделить следующие.

- *Образование* — элемент естественного бытия человека, живущего социально и реализующего свои образовательные потребности только в обществе и через общество. Образовательное развитие каждого человека является социальным ресурсом, своего рода духовно-

нравственным бюджетом общества и государства.

- *Любое реформирование образования*, качественное обновление системы образования или её элементов производятся только в результате обсуждения и согласования их с обществом, в том числе с научно педагогической общественностью — учителями, преподавателями вузов, учащимися, управленцами. Исполнительная власть и органы педагогических сообществ систематически проводят мониторинг системы образования. Маркетинговые показатели состояния общественного мнения вводятся в статистические отчёты и банки данных, которые наряду с другими объективными показателями учитываются при оценке образовательной системы, определении стратегии её развития.

- *Доктрина* социального образования делает необходимым и возможным легитимизирование педагогической общественности как органа, через который непосредственно формируется проблематика образования и осуществляется контроль за решением его проблем. Государство от лица общества и в интересах всех граждан непосредственно обеспечивает оперативное управление образованием. Государство, научно-педагогическая общественность, органы

образования всех уровней через форумы всех видов, СМИ и другие информационные каналы формируют в обществе осознание образования как порогового индикатора соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина, безопасности самого общества, государства.

- *Мера социальности* — доктринальный показатель, основополагающий критерий мониторинговой оценки эффективности системы образования, его содержания, программ подготовки, учебных курсов, государственного стандарта и базисных планов, экономического, организационного, кадрового обеспечения образования, работы образовательных органов и учреждений, маркетинговой оценки цивилизованности, образовательной культуры общества и государства.

Необходимость разработки *высокоформализованных* мониторинговых моделей диктуется потребностью российского общества XXI века в новом качестве образования, эффективной системе образовательных институтов. Государство обеспечивает «равные старты» в образовательном процессе всем гражданам страны, социальное равенство, но не уравнительность. Создание достойной жизни, реализация образовательного потенциала личности

обеспечиваются с помощью разноуровневых и многопрофильных образовательных структур, образовательных программ, предоставления возможностей каждому человеку, семье, социальной группе реализовать свои образовательные интересы как через бесплатные государственные учебные заведения, так и с помощью негосударственного, частного финансирования.

Общество постоянно отслеживает и реализует с помощью общественных структур совокупные образовательные интересы, обеспечивает социальность образовательной политики посредством целевых субвенций в систему образования, нормативного финансирования, государственного стандарта образования, государственной аттестационной службы платного образования.

Социальность образования и защита общенациональных образовательных интересов — основная парадигма системы и принципов образования России в XXI веке, к числу которых можно отнести:

- утверждение образования в качестве главного цивилизационного фактора развития личности и общества;
- системную многофункциональность, единство культурно-просветительского, нравственного, профессионально-практического образования;

Теория

Мониторинг — стратегия образования

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

**Принципы
образования**

- целостность и фундаментальность содержания образования;
- равновесие между традициями и нововведениями, приоритет национальных корней, ценностей культуры российского образования;
- гласность, прозрачность работы образовательных учреждений, управленческих структур, всей системы образования, их подконтрольность академическому, педагогическому сообществам и обществу в целом;
- системность, новое качество управления образованием, подготовкой кадров, как приоритетным средством динамизации и стабилизации системы.

При этом без подчинения образования сопряжённым и совокупным интересам социальных групп, каждого гражданина и общества в целом трудно установить критерии, меру социально адекватного контроля за сферой образования, расходом государственных средств, структурой образовательных учреждений, бюджетно-небюджетным финансированием, многоуровневых связей с обществом образование будет оставаться закрытой системой, рассматриваться лишь с позиций педагогики и психологии как категория психолого-педагогическая, что, естественно, ограничивает

возможность глубоких теоретических и мониторинговых исследований системы образования с позиций широкого социального подхода.

В этой связи базисные учебные планы, государственный стандарт образования, выстраиваемая на их основе национальная система контроля качества образования и создаваемая для реализации этой цели Государственная аттестационная служба (ГАС), национальная система тестирования изначально обречены на частные, ситуативные, тактические решения.

Проведение эффективных организационно-маркетинговых и экономических мероприятий по поддержке и развитию российской системы образования в современных условиях требует создания системы (надёжной, гибкой и оперативной статистики) стандартных и вариативных показателей, методик социального диагностирования, экспертной оценки, контроля, стимулирования самостоятельности и ответственности органов и учреждений образования, введения в новый механизм мониторингового звена.

С целью дополнительной страховки надёжности, валидности индикаторов первой очереди — системы социального образования, её организационно-экономического меха-

низма — представляется целесообразным:

- повышение роли педагогических и учёных советов в деятельности образовательных учреждений;
- укрепление системы лицензирования, аттестации и аккредитации образовательных учреждений, участие потребителей в формировании критериев оценки деятельности образовательных учреждений и в реализации контрольных процедур, в формировании попечительских советов и советов учредителей;
- ослабление регламентации финансово-хозяйственной деятельности, осуществляемой образовательными учреждениями при условии выполнения ими установленных требований государственного стандарта образования, базисных учебных планов;
- полномасштабное развёртывание системы контроля качества образования.

Эти и другие предложения (не раз озвученные на радио, телевидении, в печати) направлены на более полное сочетание государственной, общественной и частной инициативы в сфере образования, реализацию свободного выбора учащимися (их родителями) образовательных учреждений, форм и видов обучения.

Рассмотренная выше мониторинг-стратегия образова-

ния дополняется и углубляется разработкой и реализацией соответствующих приёмов, методик и техник мониторинговых исследований образовательных услуг и продуктов. Характерной чертой методов мониторинга образования справедливо признаётся то важное обстоятельство, что эти методы представляют собой многоплановое социальное явление, необходимое условие развития рынка образовательных услуг. Применяемые в процессе управления образовательной сферой мониторинговые методы, такие, как логико-смысловое моделирование проблем, массовые и экспертные опросы, мониторинги динамики образовательных процессов, социологические наблюдения, эксперименты, корреляционный и типологический анализ, контент-анализ и т.п., — обеспечивают надёжную диагностику происходящих процессов, способны оказывать коррекционно-упреждающее воздействие на самые разные тенденции и процессы.

Кроме того, проведённый анализ сущностей и специфических особенностей используемых в мониторинге показателей позволяет сделать предположение о некоторой стандартизованности индикаторов мониторинга по сравнению с большей признаковой индивидуальностью и varia-

Теория

Мониторинговые методы

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

Мониторинговые индикаторы

тивностью показателей, используемых в социологии образования. Такое утверждение находит определённую поддержку у ряда исследователей мониторинга. «Мониторинг включает в себя сбор информации, осуществляемой по стандартному набору показателей с помощью стандартных процедур, и на выходе даёт оценки ситуаций и объектов также в стандартной форме. Показатели образовательного процесса в течение сравнительно длительного времени должны быть постоянными, чтобы дать возможность сравнений во времени, оценки динамики».

В приведённом утверждении содержится ещё одна существенная посылка, состоящая в обозначении мониторинговых индикаторов по их свойству стабильности во времени, что позволяет провести дополнительные аналоговые параллели, гносеологическая основа которых состоит в объективности законов и закономерностей как в технических, экологических, так и образовательных системах.

Явления, события, тенденции сферы образования в определённой степени обладают свойствами периодичности, повторяемости, устойчивости, что в первом приближении позволяет соотнести их с мониторинговыми индикаторами, использовать панельный

метод обследования. В подтверждение сказанного можно привести мнение В.Г. Виноградова: «Повторяемость, устойчивость в наступлении явления, выражая необходимый и существенный характер закономерных связей, выступает в качестве важнейшего объективного условия для научного предвидения. Каждое отдельное явление включает в себя момент общего, характерного для всех явлений, подчиняющихся определённым законам, а тем самым в каких-то чертах повторяет другие явления. Отсутствие всякой повторяемости означало бы полный отрыв общего от единичного, полную уникальность отдельных явлений, что исключило бы их предсказуемость».

Повторяемость, возможность применения панельного метода обследования — залог и условие успешного мониторинга. Определение логического поля мониторинга образовательных услуг тесно связано с его целями. Цель может состоять из нескольких последовательно зависящих составляющих. Так, Н.К. Серов в качестве целей организации мониторинга определяет действия по «своевременному выявлению специфических качественных и количественных изменений в ходе социальных процессов, тенденций их развёртывания во времени

и в пространстве», а также оценку ускорения и замедления процесса, его активизации и затухания, отслеживание пространственной локализации и распространения, расширения масштабов, возникновения застойных или зарождения качественно новых явлений.

Очевидно, что реализация таких направлений мониторинга в значительной степени соответствует целям социально прогнозируемого управления образовательными процессами. Следовательно, мониторинг можно рассматривать как способ организации образовательной деятельности, направленный на эффективную реализацию прогностических функций социального управления. Соответствующим образом одна из целей мониторинга в сфере образования может быть обозначена как обеспечение прогностической оценки и построение моделей управленческого предвидения.

Выявление из бесконечных рядов причинно-следственных связей именно таких индикаторов, которые концентрируют в себе сущностное отражение причин и условий и информируют о стабильности системы образования или приближении перехода к иному качеству, — задача сложная и многогранная. Вариативность и интегративность

свойств мониторинга образовательных услуг требуют и соответствующего подхода, особых методов и приёмов для их вычленения и анализа. Очевидно, что в этом процессе учёт, например, только социальных или психолого-педагогических причиннообразующих факторов не позволит избежать ошибки в связи с выпадением их взаимодействий, детерминаций и связей иного происхождения и характера из поля зрения. В то же время детерминации и факторы могут быть существенными и закономерными, но их существенность и закономерность фиксируется в других областях знаний.

Следовательно, использование мониторинговых индикаторов в их информационно-сущностных особенностях и группировках подразумевает применение различных синтетических методов общественных и естественных наук, такое их мониторинговое объединение, при котором достигается взаимодополняющий результат. Интегративный подход при получении и использовании индикаторов, на наш взгляд, — одно из наиболее существенных методических требований к действиям по организации и проведению мониторинга образовательных услуг.

Стандартность мониторингового индикатора определяет удобство его поиска

Теория

Мониторинг как способ организации образовательной деятельности

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

Стандартизация в сфере образования

и фиксации, эффективность автоматизированного анализа. Под стандартизацией в сфере образования понимается помещение и употребление показателя в такой форме, которая могла бы многократно применяться в разное время и в разных системах в относительно неизменных количественно-качественных единицах измерения, обладая при этом свойством повторяемости и адекватности в связи с соответствующей повторяемостью отражаемых ею событий, и обрабатывалась с помощью автоматизированных процедур по стандартным методикам (В.Н. Марков).

Использование соответствующей ограниченной группы стандартизированных мониторинговых индикаторов в образовательных системах может приобретать свойства унифицированного процесса. В связи с этим возникает предположение, что сам по себе принцип количественной ограниченности и стандартизации индикаторов в мониторинге должен иметь определённые границы, за пределами которых начинается неоправданное упрощение. Реальные очертания этих границ зависят от системной совокупности факторов и конкретных ситуаций.

Не вызывает сомнения и то, что в управленческих решениях целесообразно широко использовать наиболее общие

социальные связи и закономерности, действующие в образовательной сфере, — например, взаимосвязь уровня жизни населения, потребительского спроса на образовательные услуги с темпами экономического развития, демографическими показателями, целеполаганием, уровнем культуры и образованности, степенью политической, экономической, культурной интеграции, ценностными ориентациями и т.п.

При этом можно предположить, что в зависимости от управленческого, структурного и функционального уровней, имеющих существенные как индивидуальные, так и групповые различия, мониторинговые индикаторы также приобретают количественно-качественные различия. Здесь можно говорить об индивидуальности мониторинговых индикаторов как производной соответствующей индивидуальности образовательных систем, звеньев и процедур образования. В каждом случае применительно к конкретному объекту мониторинга и группе образовательных задач вопрос о создании пакета индикаторов решается отдельно. Вместе с тем, стандартизация не исключает, а предлагает обобщённые мониторинговые показатели, фиксирующие сквозные, свойственные всем звеньям

и структурам образования свойства.

Целевая направленность мониторинга предполагает соответствующие механизмы, методики анализа и прогноза по различным аспектам образовательной деятельности. Отметим ряд специфических особенностей образовательных услуг: их высокая стоимость, длительность оказания, отлаженность конечного результата, необходимость дальнейшего сопровождения услуг, зависимость приемлемости услуг от места их оказания и места проживания потенциальных потребителей. Это и многое другое предъявляет особые, и весьма серьёзные требования к мониторингу образовательных услуг и продуктов.

По материалам опроса, проведённого в рамках гранта «Разработка и внедрение высокоформализованных моделей диагностики и оценки качества профессионального педагогического образования молодёжи Московской области», реализуемого специалистами МГОПИ, установлено, что образование — одна из сфер, где применение экспертного мониторингового исследования наиболее результативно с точки зрения диагностирования реальных проблем, поиска конструктивных путей их решения. Более 74% экспертов отметили актуальность приме-

нения методов мониторинга в образовательной сфере. Ни один эксперт не посчитал мониторинг в сфере образовательных услуг малоактуальным или совсем не актуальным.

Аналогичные результаты — выражение позитивного отношения, востребованности маркетингового мониторинга в сфере образования — были получены и в ходе изучения мнения педагогической общественности, проведённого в 2006–2007 гг. в шести городах Московской области (Орехово-Зуево, Железнодорожный, Куровская, Шатура, Ногинск, Электросталь): полностью или скорее поддерживают маркетинговый мониторинг образовательных услуг 64%, скорее не поддерживают — 15%, полностью не поддерживают — 3%. В то же время около 18% респондентов затруднились ответить на вопрос об актуальности применения мониторинга в образовательной сфере. Многие специалисты испытывают дефицит в знаниях о применении механизмов мониторинга в образовательной сфере.

Наиболее актуальные направления мониторинга образования, согласно экспертной оценке, распределились следующим образом:

- ориентация образования на перспективные потребности социально-экономического развития общества — 73%;

Теория

Целевая направленность мониторинга

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

**Выводы
и обобщения**

- оптимизация индивидуаль-но-личностного подхода к учащимся — 35%;
- научно обоснованная модернизация образовательных программ — 47%;
- всестороннее изучение конъюнктуры рынка образовательных услуг — 29%.

По результатам мониторинговых опросов можно сделать ряд выводов и обобщений.

1. Большинство специалистов в области образования отмечают высокую степень актуальности применения маркетинга в своей деятельности и в целом для всей образовательной сферы.

2. Актуальные направления и методы мониторинга в области образования совпадают, по мнению специалистов, с потребностями личности.

3. Применение мониторинга способно оказать позитивное влияние на модернизацию образовательных программ, содержание образования и его обновление, применение прогрессивных форм обучения, на повышение престижа преподавателя и уважения к основным потребителям образовательных услуг — учащимся всех уровней.

Приоритетами развития профессионального образования, по мнению представителей педагогической общественности, являются:

- гуманизация профессионального образования (59%) — от-

мечается усложнённая технологизация учебно-педагогического процесса, отсутствие реальной связи между программами, концепциями профессионального образования и процессом передачи знаний учащимся;

- фундаментализация профессионального образования (38%) — желание учащихся приобретать не поверхностные, а фундаментальные знания по избранной специальности;

- специализация профессионального образования (41%);
- универсализация профессионального образования (28%).

Среди образовательных услуг, которые работники образования Московской области хотели бы получить от педагогических образовательных учреждений, выделяются следующие:

- предоставление учебников, учебных пособий, программ, методических рекомендаций (45%);
- методические рекомендации на основе фундаментальных и прикладных исследований в области образования (59%);
- переподготовка специалистов и повышение квалификации педагогов (44%);
- апробация новых педагогических технологий (21%);
- экспертиза педагогических инноваций, учебных планов и программ (21%).

Конкретизация и стандартизация мониторинга образовательных услуг предполагают опору на принципы комплексности и интегративности в оценочных и прогнозных действиях, построение результирующего вектора взаимодействий. Это означает, что мониторинговый процесс принципиально возможен и способен к действию одновременно применительно ко всем содержательным и управленческим аспектам и уровням образования. В зависимости от спецификации объекта и предмета, прогнозно-управленческих задач могут преобладать те или иные способы сбора и обработки информации и применяться при прогнозно-диагностическом анализе с различными весовыми коэффициентами.

При этом конкретность объекта, предмета и ситуации образования, управления им, пространственные и временные координаты разных сфер требуют обозначения характерных для мониторинга границ, критериев и иных параметров образовательного процесса.

В этой связи целесообразно разработать классификацию образовательных услуг, продуктов и мониторинговых явлений и процессов, соотнесённых с определённым системным уровнем, уточнить условия и операционализировать

качественные характеристики и критерии развития системы образования, отдельных её параметров, в разномасштабных пространственных и временных интервалах.

Методологическую разрешимость этой задачи определяют имеющиеся факты мониторинга образовательных услуг, связанные с процессом объективного отражения реальности посредством использования отдельных субъективных оценок и мнений, преобразованных в объективные количественные соотношения при их обобщении по множеству и по времени.

О результативности интеграции и комбинирования методов мониторинга образовательных услуг свидетельствуют результаты экспертного опроса респондентов — учителей, преподавателей вузов, руководителей учреждений и органов управления образованием, проведённого в рамках обозначенного выше гранта.

Около 50% респондентов положительно оценили состояние педагогического образования в Московской области, 10% — отрицательно, остальные затруднились ответить или дали нейтральную оценку. Отмечается существенная разница в позициях учителей и управленцев. Последние более высоко оценивают систему образования в своих регионах

Теория

Конкретизация и стандартизация мониторинга образовательных услуг

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

Отношение к реформированию системы педагогического образования

(шесть городов области), что в значительной мере объясняется завышенной оценкой результатов собственной работы. Мужчины сдержаннее оценивают систему образования по сравнению с женщинами, которые испытывают большую удовлетворённость результатами своей работы в образовании; с возрастом и увеличением стажа работы положительные оценки системы образования возрастают на 20% — 30%.

Отношения к нынешнему реформированию системы педагогического образования характеризуются следующими оценками: 48% — положительно, 17% — нейтрально, 10% — отрицательно, 25% респондентов — затруднились ответить. Оценки реформ в зависимости от пола, возраста, стажа, профессии экспертов, хотя и имеют определённые различия, не характеризуются доминирующими мнениями.

В оценках предлагаемых базовых принципов реформирования педагогического образования (доступности, качества, фундаментальности, многовариантности) поддерживается прежде всего их сопряжённость с общим ходом российских экономических и социальных реформ (это считают важным 83% респондентов, не очень важным — 10%, не важным — 7%).

Обобщая материалы раздела, можно сказать, что анализ

системы педагогического образования Московской области, в качестве объекта мониторингового исследования, рассмотрение функций и методов таких исследований, предполагают осмысление большого круга вопросов, затрагивающих самые разнообразные аспекты образования как социального института.

Сегодня происходит переструктурирование высшего педагогического образования, при этом мониторинг образования, его внедрение, этапы становления, динамика развития обусловлены потребностями социально-экономического развития общества, системы образования, в частности педагогического. Мониторинг образовательных услуг предусматривает разработку и внедрение в образовательную практику инноваций, основанных на точном знании потребностей средней и высшей школы, желания учащихся — от младших школьников до студентов, а также всех желающих — заниматься самообразованием, повышать квалификацию, профессиональную подготовку.

Мониторинг позволяет изучать и оказывать коррекционно-упреждающее воздействие на конъюнктуру спроса на те или иные формы педагогического образования, что в свою очередь зависит как от уровня массовой культуры, так

и от реального качества образования и востребованности образовательных услуг в регионе. Учащиеся как основные потребители образовательных услуг отличаются от остальных потребителей тем, что накапливают и используют образовательный потенциал не только для создания и получения благ, но и для удовлетворения своих познавательных потребностей. основополагающий принцип мониторинга образовательных услуг заключается в ориентировании этих услуг на приращение ценностных ориентаций человека. Этот принцип конкретизируется, обогащается другими принципами, раскрывающими отношение к субъектам как к активным участникам процесса

оказания образовательных услуг, дополняется механизмами формирования и реализации стратегии управления, функционирования и развития открытых образовательных систем. Мониторинг позволяет раскрыть и реализовать одно из главных преимуществ — возможность формировать и наращивать спрос на образовательные услуги по мере обретения потребности в них с учётом запросов различных категорий потребителей.

Эти процессы обуславливают необходимость обобщить опыт маркетинг-мониторинговых исследований, выработать на этой основе прогнозы и предложения по поддержке и развитию системы педагогического образования.

Теория

1000000