**Содержание**

Введение

Глава 1. Деятельность Верхотульского СДК (ф)

* 1. Характеристика Верхотульского СДК (ф)

1.2 Культурно – досуговая деятельность

Глава 2. Организационная среда Верхотульского СДК (ф)

2.1 Оснащенность СДК (ф)

2.2 Функции и обязанности директора СДК (ф)

Глава 3. Маркетинговая деятельность СДК (ф) Верхотульский

3.1 Маркетинговые исследования

3.2 Изучение внутренней и внешней среды СДК (ф)

3.3 Комплекс мероприятий на улучшение деятельности Верхотульского СДК (ф)

Заключение

Список литературы

Приложения

**Введение**

Производственная практика была пройдена в Сельском Доме Культуры Верхотульский СДК (ф) – филиал Муниципального Бюджетного Учреждения Культуры и Районного Центра Культуры и Досуга далее по тексту (МБУК и РЦК и Д) – с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года.

За время прохождения практики была изучена деятельность СДК (ф) в целом. Целью данной практики является – изучение маркетинговой среды в учреждение, изучение внешней и внутренней среды в СДК (ф).

В соответствии с поставленной целью нужно решить следующие задачи: культура рекламный маркетинговый

1. Исследовать деятельность клубного учреждения «Верхотульский сельский дом культуры – филиал»: рассмотреть общую характеристику учреждения, направления культурно-досуговой деятельности.
2. Изучить нормативно-правовые документы: устав, законы, относящиеся к деятельности данного учреждения.
3. Изучить организационную структуру в СДК (ф): рассмотреть кадровую работу учреждения, оснащенность, проведение рекламной деятельности, функции и обязанности директора.
4. Проведение анализа внешней и внутренней среды в учреждении. Составление SWOT – матрицы по итогам изучения среды.
5. Выявление финансовой деятельности учреждения.
6. Составление отчета.

Объектом исследования производственной практики является - Сельский Дом культуры Верхотульский – филиал МБУК РЦК и. Д Арбажского района.

Предметом исследования является деятельность СДК (ф) Верхотульский.

Структура отчета по производственной практике: введение, три главы, заключение, список используемых источников, приложения.

При составления отчета по производственной практике были использованы нормативно-правовые документы СДК (ф) Верхотульский и МБУК РЦКиД Д Арбажского района, учебные материала и ресурсы Интернет.

**Глава1. Деятельность Верхотульского СДК (ф)**

**1.1 Характеристика Верхотульского СДК (ф)**

Верхотульский СДК (ф) расположен по адресу: Кировская область, Арбажский район, село Верхотулье, улица Советская, дом 10.

Учредителем клубного учреждения, далее Учредитель является, Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры Районный Центр Культуры и Досуга Арбажского района (далее по текстуМБУК РЦКиД Арбажского района). Сельский Дом Культуры Верхотульский (филиал) - далее СДК(ф) Верхотульский является Клубным Учреждением, который создается на основании решения МБУК РЦКиД Д Арбажского района в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, Законом Кировской области «О культуре», Федеральным Законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Положение о клубном учреждении № 11 от 12 сентября 2006 г.

Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией РФ, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, Законом Кировской области «О культуре», Гражданским и Бюджетными кодексами РФ, нормативными актами РФ, решениями учредителя и настоящим Положением.

Верхотульский СДК (ф) был открыт в 2003 году после капитального ремонта в здании бывшей столовой СПК «Виктория» ранее колхоза «Восход». В 1993 году был закрыт старый клуб по техническим причинам.

Верхотульский СДК(ф) не является юридическим лицом, работает на основании устава МБУК РЦК и. Д и «Положения о клубном учреждении», утвержденного постановлением директора МБУК РЦКиД Арбажского района от 12 сентября 2006 года № 11.

Верхотульский СДК (ф) технический паспорт на здание имеет, инвентарный номер № 1010200000000013. Наличие свидетельства о государственной регистрации права на недвижимое имущество Верхотульский СДК (ф) не имеет.

Характеристика здания: строение деревянное, пристроенное к жилому дому; общая площадь - 200 кв.м. 1 комната для кружковой работы,1-гримерная, 1 – концертный зал, 1-каб. директора,2 – склада 1-комната ди-джея; 30 мест в зрительном зале; состояние здания – аварийное.

Верхотульский СДК (ф) обслуживает следующие населенные пункты: д.Серяки Верхотульского сельского поселения, д. Сухие Прудки Верхотульского сельского поселения, с.Верхотулье.

Общее количество человек на территории этих населенных пунктов – 424. Из них: в Верхотулье – 199, д. Серяки – 158, Сухие Прудки – 67. Трудоспособных – 249; пенсионеров – 121; учащихся – 39; дошкольников – 15.

В нашем населенном пункте имеется основная школа, крестьянско-фермерское хозяйство СПК «Виктория», администрация Верхотульского сельского поселения, почта, библиотека сельская и школьная, медпункт, магазин РТП, 3 частных магазина («Рома», «Полина», И.П.Кислицына), Сельский Дом Культуры.

Верхотульский СДК работает на 6 досуговых объектах: зрительный зал, библиотека, актовый зал СПК «Виктория», актовый зал (СОШ №1), спортивная площадка (СОШ №1), актовый зал МДОУ № 1 «Солнышко», уличная площадка (сцена).

Основная программа на 2014 год культуры:

1. «Романтика доброго кино». Районный фестиваль песни из кинофильмов (апрель);
2. Мероприятие по «Выводу войск из Афганистана» (14 февраля);
3. «Поделись своим талантом» - фестиваль коллективов самодеятельного творчества в рамках 85-летия Арбажского района (июнь);
4. «Арбажская жар – птица» - районный фестиваль народного творчества ветеранов (ноябрь);
5. Районный фестиваль самодеятельных театров (февраль-март) – театральная жизнь
6. Районный проект «Передвижной кукольный театр» «Волшебники кукольной страны» (август);
7. Реализация районного проекта «Тур выходного дня» (июнь);
8. Цикл мероприятий, посвященных 85-летию пгт. Арбаж;
9. Серия мероприятий к Дню Победы;
10. «Наш небольшой, но славный город», посвященный 640-летию со дня основания г. Вятки;
11. Организация досуга всех возрастных категорий населения: детей, подростков, взрослой аудитории, пожилых людей, ветеранов и инвалидов.
12. Организация и проведение мероприятий, посвященных красным датам календаря.
13. Организация отдыха детей в летний период совместно с МОУ СОШ № 1 и детской оздоровительной площадкой.
14. Создание условий для развития самодеятельного народного творчества.
15. Укрепление материально-технической базы в Доме культуры.
16. Проведение театральных, концертно-зрелищных мероприятий, киновидеопоказов, дискотек, вечеров отдыха;
17. Проведение и организация выставок, конкурсов, ярмарок;
18. Оказание организационно-методических, информационных и консультативных услуг;
19. Сдача помещения в аренду;

На сегодняшний день в МБУК СДК (ф) Верхотульский существует около 9 культурно-досугововых формирований и объединений различной направленности. В Верхотульском СДК (ф) на сегодняшний день функционирует:

* Клуб танца разной направленности «Зажигай»;
* Клуб ветеранов «Светелка»;
* Студия эстрадного и народного вокала «Соловушка»;
* Театр – студия «Махаон»;
* Кукольный театр «петрушка»;
* Клуб любителей поэзии «Переплет»;
* Вокально-инструментальный ансамбль «мелодия»;
* Клуб «Умница» - народно-художественное творчество;
* Ансамбль народной песни «Светелка».
* Детский вокальный ансамбль «Звездочки»

Руководство Верхотульского СДК (ф) действует в соответствии с возложенными на него задачами:

* Определяет основные направления деятельности организации, мероприятия по всестороннему удовлетворению потребностей населения в услугах;
* Решает социальные проблемы коллектива;
* Пишет отчеты о состоянии дел в учреждении;
* Рассматривает вопросы подбора, расстановки, оценки и освобождении персонала.

**1.2 Культурно-досуговая деятельность СДК Верхотулье**

Сравнительная деятельность Верхотульского СДК (ф) с 2013-2014 годы приведена в таблице 1. (приложение 1)

Вся культурно - досуговая деятельность в 2013-2014 году в Верхотульском сельском Доме культуры была и будет направлена на работу со всеми категориями населения: дети, подростки, молодежь, социально-незащищенная категориям населения (инвалиды, ветераны ВОВ, труженики тыла и труда, пенсионеры). В своей работе Верхотульский СДК использовал различные формы досуговой деятельности: тематические вечера, театрализованные праздники и представления, вечера отдыха, дискотеки, спектакли, концерты детской художественной самодеятельности, развлекательно-конкурсные программы, выставки, вечера-портреты, митинги, тематические программы, кукольный театр.

В 2014 году в Верхотульском СДК было проведено 200 культурно-досуговых мероприятий. Общее количество посещения - 3518 чел. Из них для детей до 14 лет - 172 - 1255 чел. Каждую субботу для молодежи проводятся дискотеки с Конкурсно - игровыми программами.

Направления работы Верхотульского СДК:

1. Работа с детьми, подростками и молодежью.

В течение 2013-2014 года одной из основных задач в работе Верхотульского СДК (ф) является организация досуга детей, подростков и молодежи. В этом году для детей организовывались и проводятся игровые, конкурсные и развлекательные программы. Верхотульский СДК (ф) ведет большую, совместную работу со школой № 1, библиотекой, детским садом № 1,Верхотульским сельским советом и СПК «Виктория», где председатель является депутатом районной Думы. В течение года разрабатываются совместно планы на зимние, весенние, осенние каникулы и на летний период с оздоровительной площадкой.

2. Работа с семьей.

проводились различные семейные праздники, вечера отдыха, конкурсные, игровые, спортивные программы.

3. Работа с социально-незащищенными категориями населения.

В течение 2013-2014 года Дом культуры вел и ведет определенную работу с социально-незащищенной категорией населения. На сегодняшний день в селе Верхотулье проживает около 121 пенсионеров, около 15 инвалидов, 20 тружеников тыла. Для людей старшего поколения были проведены мероприятия, где они получили положительные эмоции и хорошее настроение. Это вечера отдыха, тематические программы, рождественские посиделки, встреча старого Нового года, капустники, программы по ЗОЖ и т.д.

4. Патриотическое воспитание граждан РФ

В Верхотульском СДК (ф) в 2013 году велась работа в рамках Государственной программы «Патриотическое воспитание граждан РФ». Были проведены следующие мероприятия: выставки детских рисунков: «Аты - баты, шли солдаты»; «Они сражались за Родину», также были проведены конкурсы рисунков на асфальте: «Пусть в небе радуга цветет», посвященные ко Дню защиты детей. В 2014 году – «Афганистан» - литературно-поэтический вечер памяти, посвященный выводу войск из Афганистана. По традиции каждый год 22 июня «День памяти и скорби», проводится митинг. Так же 9 мая – традиционный митинг и концертная программа. Так же «День неизвестного солдата», «Афганистан – чтобы помнили…».

5. По профилактике наркомании, алкоголизма, табакокурения, пропаганде здорового образа жизни.

Верхотульском СДК большое значение придает этому разделу, связи повышенной нездоровой атмосферы населения. Были подготовлены программы: «Масленница-блинница», турслет в летний период, выступление агитбригады о ЗОЖ, «Чемоданчик курильщика!» - деловая оздоровительная игра, которая принесла много пользы. Связи с этим в нашем населенном пункте запрещена продажа табачных изделий. Создался специальный стенд по курительной смеси – Спайс, был проведен цикл мероприятий – « знай и думай!»

6. Профилактика безнадзорности, правонарушений несовершеннолетних. Вовлечение несовершеннолетних, состоящих на учете в комиссии по делам несовершеннолетних, в активные формы досуговой деятельности.

Почти все дети и подростки посещают клуб после урочное время : занимаются в кружках, участвуют в концертах дет. худ. самодеятельности, конкурсах и выставках поделок ручного труда, познавательных программах, совместных мероприятиях с сельской библиотекой и СОШ №1 и т. д. Дети оказываются в иной, неформальной, психологической атмосфере в отличие от школы, где не требуются учебные навыки и дисциплины на уроках. В СДК проводятся семинары, проводятся беседы, различные программы.

8. Народное самодеятельное художественное творчество:

Мини-театр «Махаон» - 10 человек с 1-9 класс, так же студенты, которые уже закончили школу.

Вокальный «Соловей» - 10 человек с 2-8 класс, так же проводятся дополнительное занятие по пению

Вокальный детский ансамбль «звездочки» (с 2-5 класс)

Танцевальный «Зажигай!» - 8 ребят со 2-9 класс.

Сольное пение «Соловей» в индивидуальной форме, но платно (1 занятие – 50 руб.). Численность насчитывается – 5 человек.

Для взрослых у нас существует – клуб пенсионеров «Светелка» и ансамбль «Светелка» насчитывает около 15 человек.

Инструментальный ансамбль «Мелодия» - около 20 человек.

Клуб для любителей поэзии «переплет» - пока только 10 человек.

Новый клуб «Умница» для развития детского потенциала творчества и фантазии – изготовление поделок и мягкой игрушки, роспись по костюмам и освоение техники – роспись кухонной утвари (ложки, доски).

В 2013-2014 года, появилось снижение цифровых показателей детей (количество уменьшилось), студенты покидают родные края. Поэтому приходится находить дополнительные возможности для привлечения и заинтересованности людей – караоке – клуб, проведение вечеров и корпаротивов. Все эти услуги приносят хороший доход. Так же ксерокопирование, фотопечать, печатание документов разных форматов (личное оборудование директора) – тоже приносит немалых вклад в материальную базу.

По сохранению традиционной народной культуре, возрождению русских праздников и обрядов в Верхотульском СДК проводились обрядовые праздники и торжества, которые поддерживают интерес к обычаям и традициям русского народа, его играм, устному народному творчеству совместно с библиотекой.

**Глава 2. Организационная структура СДК (ф) Верхотульский.**

Организационная структура СДК (ф) Верхотульский является линейной. Преимущества такого типа структуры заключаются в четком соблюдении принципов единоначалия, обеспечении согласованности действий исполнителей, полноте ответственности руководителя. Недостатки вытекают из принципа единоличного принятия руководителем решений, так как для принятия качественных решений от него требуется всесторонняя компетенция по всем функциям и аспектам объекта управления.

В данный момент к 2014 году СДК располагает такими кадрами – директор и заместитель директора, культорганизатор, истопник, уборщица,

Организационная схема исследуемого СДК (ф) представлена на рис.1.



Рисунок 1 – организационная схема учреждения.

Директор СДК (ф) Верхотульский - Ставка – 1, рабочее время – 6 часов.

Режим работы - с 10 часов – 18 часов. Обед – с 13-14 часов.

Заработанная плата за 2014 год составляет 15500 руб.

Зам директора – ставка – 0,75; рабочее время – 6 часов. З./п - 14500

Культорганизатор – ставка – 0,5; рабочее время – 3, 5 часа. – 7500

Уборщица и по совместительству истопник, так как в СДК печное отопление (2 печи) – Кардакова С.А.

Ставка уборщицы – 0,5 время работы – 1,5 часов Заработанная плата – 1800 руб. в месяц.

Ставка истопника – 0, 3, время работы – 1,3 часа. Заработанная плата в зимний период составляет – 1900 руб. в летнее время отопление помещения не производится.

Коллектив СДК Верхотулье - разнополовый. Возрастная структура коллектива: до 30 лет - 2 человека, 30 - 65 лет - 2 человека. По уровню образования: среднее специальное – 3 человека, общее образование - 1 человек.

В СДК Верхотулье действует система найма работников, предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации. Работники СДК в установленном порядке подлежат медицинскому и социальному страхованию и социальному обеспечению. Учреждение обеспечивает здоровые и безопасные условия труда и несет ответственность за соблюдение Федерального закона «Об основах охраны труда».

В СДК могут проводится семинары органов местного самоуправления, собрания.

Порядок ведения документации о работе клубного формирования, условия членства (участия) в клубном формировании, права и обязанности его членов (участников) определяются его положением.

**2.1 Оснащение СДК (ф) Верхотульский**

В Верхотульском СДК (ф) имеется небольшой методический фонд литературы, накопленный и получаемый из сценарно-методических сборников «Чем развлечь гостей», «Сценарии и репертуар», приобретенные из средств бюджета. Приобретаются сборники литературы, книг по изготовлению костюмов, кукольного театра. Для получения дополнительных данных активно используются ресурсы Интернет, так же постоянно используется в работе методическая литература из городского методического кабинета МБУК ЦКС.

Состояние материально - технической базы - среднее. Большая нехватка современной аппаратуры, костюмов.

Оснащенность оборудованием: мебель в удовлетворительном состоянии, имеется DVD, музыкальный центр, самбуфер, 2 телевизор. Светомузыка отсутствует, связи с поломкой. Остальная музыкальная техника старого формата и не подлежит использованию. Музыкальным фондом, которым руководил Смирнов А.С. используются музыкальные инструменты (баяны, электронные гитары, гармони, синтезатор, барабанная установка, балалайки, домры, ложки). Музыкальный фонд в СДК (ф) достаточно обширный и богатый. Но многих вещей и оборудования не хватает. В 2014 году в августе была построена уличная сцена, но аппаратуры на улицу СДК (ф) не имеет и возможности малы, в бюджете нехватка средств. Так же не хватает микшера, микрофонов, проектора для показа фильмов (в данный момент используются телевизоры), ширмы – экрана.

Поставки в 2013-2014 годы вычислительной техники в Верхотульском СДК не осуществлялась. Это не удовлетворяет потребности учреждения. Нужно приобрести цифровой фотоаппарат, видеокамеру, сканер лазерный, копировальные устройства, компьютер, киноэкран, светомузыку. В данный момент используется своя видео и фототехника, то есть из личных вещей директора. Своей техники Верхотульское СДК (ф) не имеет.

Рекламная и информационная и маркетинговая деятельность.

В Доме культуры на каждое мероприятие пишутся и развешиваются плакаты, афиши; для ветеранов ВОВ, пожилых людей и инвалидов пригласительные билеты, оформляется задник сцены на все праздники, украшается зал, имеется расписание кружков, стенды. Используются в работе издательские материалы: «Последний звонок», «Педсовет», «Досуг в школе», «Чем развлечь гостей», «Сценарий и репертуар», «Клуб».

**2.2 Функции и обязанности директора Верхотульского СДК (ф)**

Учреждением является – Верхотульский СДК (ф) – далее по тексту Учреждение.

Учредителем является – МБУК РЦК и Д Арбажского района далее по тексту – Учредитель.

Непосредственное управление Учреждением СДК (ф) осуществляет Директор СДК(ф), назначаемый и освобождаемый от должности директором МБУК РЦКиД. Компетенция и условия деятельности Директора СДК (ф), а также его ответственность определяется в трудовом договоре, заключаемом между Директором МБУК РЦКиД и Директором СДК (ф). Так же директор осуществляет свою деятельность по уставу.

Директор СДК (ф) осуществляет оперативное руководство деятельностью Учреждения и наделяется полномочиями в соответствии с законодательством, Положением и трудовым договором. Он несет персональную ответственность за деятельность СДК (ф) и действует на основе единоначалия.

Директор СДК (ф) выполняет следующие функции и обязанности по организации, обеспечению деятельности организации (учреждения):

- Действует по доверенности от имени Учредителя по представлению интересов Учреждения в государственных органах, предприятиях, организациях, учреждениях.

- Планирует основную деятельность Учреждения.

- Определяет перспективы развития Учреждения по согласованию с отделом по культуре и делам молодежи, а также исходя из спроса пользователей.

- Осуществляет финансовую и хозяйственную деятельность Учреждения, заботится о привлечении дополнительных средств и укреплении материально-технической базы, заключает договоры и соглашения.

- Устанавливает разряды работникам на основе единой тарифной сетки совместно с аттестационной комиссией Учреждения до 12 разряда включительно.

- Устанавливает надбавки, доплаты работникам в пределах имеющихся средств.

- Издает приказы по Учреждению и другие локальные акты, дает указания, обязательные для выполнения всеми работниками Учреждения.

- Определяет структуру, штаты, численный и квалификационный состав, формы поощрения сотрудников в пределах средств, выделяемых Учреждению на эти цели из бюджета и средств, полученных из других источников в соответствии с действующим законодательством, по согласованию с Учредителем.

- Утверждает штатное расписание.

- Утверждает внутренние документы Учреждения.

- Принимает меры поощрения и налагает взыскания на работника в соответствии с трудовым законодательством, ведет работу по укреплению трудовой дисциплины, повышению квалификации членов коллектива. Проводятся семинары, собрания.

- Директор СДК(ф) обязан обеспечивать надлежащее оформление и ведение всей необходимой в деятельности Учреждения документации.

- Директор СДК (ф) имеет право передавать часть своих полномочий заместителям, в т.ч. на период своего временного отсутствия.

**Глава 3. Маркетинговая деятельность СДК (ф) Верхотульский**

**3.1 Маркетинговое исследование**

Целью маркетингового исследования является изучение предпочтения жителей с. Верхотулье.

Предмет исследования – предпочтения жителей с. Верхотулье в сфере предлагаемых культурно-досуговых услуг.

Объект: жители с. Верхотулье.

Задачи исследования. В ходе исследования, необходимо решить следующие задачи:

1. Составить социальный портрет аудитории посетителей, определить ее целевые ориентации и причины низкой культурно – досуговой активности;
2. Оценить уровень удовлетворенности потребителей на основе значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;
3. Определить приоритетные направления деятельности учреждения культуры с целью их работы, а также разработать для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
4. Проанализировать внешнюю и внутреннюю среду в учреждении;
5. Собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждения культуры.

Выборка – стихийная.

Стихийная выборка – выборка, при которой опрашиваются наиболее доступные респонденты.

Общий объем выборочной совокупности составил 120 человек.

Сбор необходимой социологической информации осуществляется методом анкетирования. Методы исследования: анкетирование, опрос. Анкета представлена в Приложение 2.

Составление портрета аудитории. Исследование показало, что среди посетителей СДК (ф) 65% составляют женщины, мужчины соответственно 35%. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей, из возрастных групп 10-25 лет и 36-55 лет (соответственно, 19% и 42% от массива респондентов). Не все респонденты проживают на территории с.Верхотулье, около 15% студенты, приезжающие домой на выходные и каникулы.

Род занятий участников опроса весьма разнообразен – от учащихся общеобразовательной школы до пенсионеров.

В исследовании представлены все социально – статусные группы, различающиеся по уровню доходов:

* Основную часть массива составили респонденты, оценившие свой уровень доходов как средний (49%);
* Посетителей учреждения культуры, считающие свой доход ниже среднего или совсем низким, составили 14% и 7% от массива респондентов, соответственно; клубный, досуговый, маркетинговый, кадровый.
* К группе с уровнем дохода выше среднего отнесли себя 10% опрошенных;
* Около 20% участников опроса затруднились с определением своего материального положения.

В составе потребителей услуг учреждения культуры люди с высшим образованием составляют 23%, средним специальным – 52%, общим – 25%.

Основными целями посещения СДК (ф) являлись «Культурно-просветительская» - 28%, «отдых» - 48%, «образовательная» - 13%, «информационная» - 11%.

Выявление причин низкой культурно-досуговой активности.

Большинство респондентов высказывали желание чаще посещать учреждения культуры – 73%. На рис. 2. Представлено распределение ответов респондентов на вопрос «Что Вам мешает посещать данное учреждение культуры чаще?».

Как показало исследование, к основным причинам низкой культурно-досуговой активности относятся:

* недостаток свободного времени (30%);
* усталость после работы (15%);
* состояние здоровья (5%);
* режим работы учреждений культуры (18%);
* семейно-бытовые условия (7%);
* недостатки в работе учреждения культуры (1,5%).

Рис.3.1 Причины низкой посещаемости СДК. Как показало исследование, к основным причинам низкой культурно-досуговой активности относятся:

* недостаток свободного времени (30%);
* усталость после работы (15%);
* состояние здоровья (5%);
* режим работы учреждений культуры (18%);
* семейно-бытовые условия (7%);
* недостатки в работе учреждения культуры (1,5%).

Рис.2 Причины низкой посещаемости СДК (ф) Верхотульский

Как видно из представленной диаграммы основными причинами является недостаток свободного времени и режим работы СДК (ф).

Факторы удовлетворенности. Удовлетворенность потребителей исследовалась по шести группам факторов. Показатели удовлетворенности для каждой из них представлены в таблице 2.1

Таблица 3.1 Удовлетворенность потребителей аспектами обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Группа факторов (аспект обслуживания) | Удовлетворенность потребителей, % |
| 1 | Информация об учреждении культуры, ресурсах и о предоставляемых услугах | 42 |
| 2 | Техническое оснащение Дома культуры | 45 |
| 3 | Персонал, оказывающий услуги | 75 |
| 4 | Стоимость услуг, предоставляемых СДК (ф) | 70 |
| 5 | Безопасность пребывания в СДК (ф) | 97 |
| 6 | Разнообразие услуг учреждения культуры | 65 |

Таким образом, можно сделать вывод о том, что необходимо по возможности улучшать техническое оснащение СДК (привлечение средств за счет фандрайзинга), больше размещать рекламной информации о деятельности клуба (возможно использование средств Интернет – создание веб-сайта), внедрять новые услуги в деятельность СДК.

**3.2 Изучение внешней и внутренней среды СДК (ф) Верхотульский**

Весь анализ проведен в таблице 3. Влияние на Арбажский район, село Верхотулье и непосредственно СДК (ф) Верхотульский определено по шкале от -3 до +3 баллов.

-3 балла – сильно отрицательное влияние;

-2 балла – средне-отрицательное влияние;

-1 балл – слабое отрицательное влияние;

0 баллов – нет влияния;

1 балл – слабое положительное влияние;

2 балла – среднее положительное влияние;

3 балла – сильное положительное влияние.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Факторы маркетинговой среды | Влияние на сферу культуры (+/-) по Арбажскому району (МБУК РЦКиД)  | Влияние на Верхотульский СДК (ф) (+/-) | Оценка фактора (4=2\*3) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Макросреда (внешняя среда)** |  |  |  |
| 1. Политические факторы
 |  |  |  |
| * 1. Приоритеты правительства
 | -2 | -2 | 4 |
| * 1. Антимонопольная политика
 | -3 | -3 | 9 |
| * 1. Налоговые и иные льготы
 | 3 | 3 | 9 |
| *Общая сумма* | -2 | -2 | 22 |
| 1. Экономические факторы
 |  |  |  |
| * 1. Уровень занятости
 | -2 | -2 | 4 |
| * 1. Инфляция
 | 2 | 2 | 4 |
| * 1. Покупательная способность населения
 | -2 | -3 | 6 |
| *Общая сумма* | -2 | -3 | 16 |
| 1. Демографические факторы
 |  |  |  |
| * 1. Численность населения
 | 1 | -2 | -2 |
| * 1. Половозрастной состав населения
 | 2 | -1 | -2 |
| * 1. Уровень миграции
 | 2 | 3 | 6 |
| *Общая сумма* | 5 | 0 | 2 |
| 1. Социально – культурные факторы
 |  |  |  |
| * 1. Уровень образования населения
 | 1 | -1 | -1 |
| * 1. Традиции населения
 | -1 | 1 | -1 |
| * 1. Нравственность общества
 | -1 | -2 | 3 |
| *Общая сумма* | -1 | -2 | 1 |
| 1. Технологические факторы
 |  |  |  |
| * 1. Научно – технические разработки
 | -3 | -3 | 9 |
| * 1. Новые коммуникации
 | -2 | -3 | 6 |
| * 1. Рост производительности труда
 | 1 | 1 | 1 |
| *Общая сумма* | -4 | -5 | 16 |
| **итого** | -8 | -17 | 220 |
| **Микросреда (внутренняя среда)** |  |  |  |
| 1. Внешняя
 |  |  |  |
| * 1. потребители
 | 1 | 1 | 1 |
| * 1. конкуренты
 | 1 | -1 | -1 |
| * 1. спонсоры
 | 2 | 1 | 2 |
| * 1. партнеры
 | 2 | 1 | 2 |
| * 1. благотворители
 | -3 | -3 | 9 |
| * 1. добровольцы
 | 2 | 2 | 4 |
| * 1. контактная аудитория
 | 2 | 2 | 4 |
| *Общая сумма* | 7 | 3 | 21 |
| 1. внутренняя
 |  |  |  |
| * 1. товарная политика
 | -1 | -1 | 1 |
| * 1. ценовая политика
 | -1 | -3 | 3 |
| * 1. сбытовая политика
 | 2 | -1 | -2 |
| * 1. коммуникативная политика
 | 2 | -2 | -4 |
| * 1. организация маркетинга
 | 2 | 1 | 2 |
| * 1. маркетинговый контроль
 | 2 | 1 | 2 |
| * 1. организационная культура
 | 2 | 1 | 2 |
| *Общая сумма* | 8 | -4 | 4 |
| **итого** | 15 | -1 | 25 |

Вывод: все не так хорошо, как могло бы быть. Очень большие проблемы с нехваткой персонала, аварийное здание самого СДК (ф), нехватка инновационной системы, большая утечка людей, слабая помощь вышестоящего начальства.

SWOT – анализ Верхотульского СДК (ф).

Анализ будет приведен в таблице 4.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| преимущества | недостатки | возможности | угрозы |
| 1. население в селе Верхотулье получает культурно-досуговую помощь
 | 1.малая укомплетованость персонала | 1.проведение любых культурно-досуговых мероприятий разной направленности | 1. большая износостойкость здания – разрушение здания |
| 1. дает развитие для творческого потенциала и фантазии населения
 | 2.Слабая помощь от вышестоящего начальства, с нехваткой денежных средств в бюджете | 2.помощь в реализации своей творческой активности (кружки коллективы), фантазии (выставки любой направленности) | 2. сокращение полностью филиала – закрытие СДК (ф) |
| 1. повышает уровень культуры в селе
 | 3.малочисленое население, большая утечка молодежи из сельской местности | 3. проведение вечеров и корпаротивов. |  |
|  | 4.слабая материально-техническая база | 4.оказание дополнительных услуг (ксерокс, печать, фотопечать, аренда помещения, аренда аппаратуры и костюмов, написание сценариев любой направленности, проведение агитационной работы). |  |

Комплекс мероприятий на улучшение деятельности Верхотульского СДК (ф).

Комплекс мероприятий направлен на:

1. внесение изменений в режим работы учреждений культуры, например, продление рабочего времени в вечернее время;
2. улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждений культуры – с помощью рекламы в СМИ, Интернете и проведение пиар – мероприятий;
3. улучшение качества обслуживания – путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями;
4. усовершенствование системы пространственно – ориентирующей информации – путем установки указателей направлений потоков посетителей, информационных листовок о мероприятиях учреждений;
5. внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг;
6. обеспечение эффективного обмена информацией между учреждениями культуры для выявления и распространения лучшего опыта.

По итогам проведенного исследования можно сделать вывод, что оценка удовлетворенности услуг учреждения культуры – важное условие повышения эффективности и результативности его деятельности.

**Заключение**

Таким образом, на основании вышеизложенного материала можно сделать следующие выводы.

В первой части отчета была рассмотрена деятельность СДК (ф) Верхотульский. СДК (ф) представляет собой общедоступный центр общения, духовного развития и активного отдыха населения. Культурно – досуговая деятельность направлена на работу со всеми категориями населения: дети, подростки, молодежь, социально – незащищенные категории населения (инвалиды, ветераны ВОВ, труженики тыла и труда, пенсионеры).

Во второй части отчета была изучена организационная среда Дома культуры. В штате Верхотульского СДК (ф) 4 человека. Коллектив СДК (ф) Верхотульский – 3 женщины, 1 мужчина. Возрастная структура коллектива: до 30 лет – 1 человек, 30-50 лет – 2 человека, старше 50 лет – 1 человек. По уровню образования: средне специальное – 3 человека, общее образование – 1 человек. Социально – психологический климат в коллективе благоприятный. В Верхотульском СДК (ф) имеется небольшой методический фонд литературы, накопленный и периодически покупаемый на собственные средства Верхотульским СДК (ф). Рекламная и информационная деятельность: на каждое мероприятие пишутся и развешиваются плакаты, афиши, готовятся пригласительные билеты, используются издательские материалы. Так же были рассмотрены основные функции и обязанности директора Дома культуры.

В последней части отчета представлены результаты маркетинговых исследований потребителей услуг СДК (ф) Верхотульский. Исследование показало, что среди посетителей СДК (ф) преобладают женщины. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей, из возрастных групп от 8-14 лет, 16-25 лет и 36-55 лет. Род занятий участников опроса весьма разнообразен – от учащихся средней школы до пенсионеров. Основными причинами низкой культурно – досуговой активности являются, недостаток свободного времени и режим работы СДК (ф) Верхотульский. Для повышения конкурентоспособности услуг СДК (ф) Верхотульский были предложены рекомендации по улучшению деятельности СДК (ф). К данным мероприятиям относятся: внесение изменений в режим работы СДК (ф), улучшение качества обслуживания, улучшение обеспечения населения информацией о работе СДК (ф), внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг. Разработать рекламную акцию с применением местной газеты «Арбажские вести» и Интернет. Повысить уровень сервиса путем дополнительных услуг: распечатки любых документов, фотопечать, создание и изготовление календарей, визиток, плакатов, сканирование и ксерокс, где СДК (ф) получает дополнительную денежную помощь в развитие СДК (ф).

К недостаткам Верхотульского СДК (ф) можно отнести: отсутствие сервиса, маленькая вместимость зрительного зала, аварийность здания, отсутствие сцена, отсутствие информированности о СДК (ф).

**Список использованной литературы**

1. Беляевский И.К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и стаистика, 2002. – 320 с.
2. Бутова Т.Г. Маркетинговые исследования культурного досуга // Маркетинг в России и зарубежом. – 2000. - №3. – С.36-44.
3. Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М.: ООО «Т.Д. «Элит – 2000», 2003. – 560 с.
4. Карданская Н.Л. Основы принятия управленческих решений. Учебное пособие. – М.: Русская деловая литература, 2001. – 407 с.
5. Ноздрева Р.Б., Крылова Г.Д. Соколова М.И. Маркетинг: учебник, практикум и учебно – методический комплекс по маркетингу. – М.: Экономистъ, 2004. – 568 с.
6. Отчет клубного учреждения «Верхотульский Сельский Дом Культуры – филиал» с. Верхотулье за 2014 год.
7. Положение о клубном учреждении №11 от 12 сентября 2001 года.
8. Токарев Б.Е. Маркетинговые исследования. – М.: Экономист, 2005. – 624 с.
9. Ульянова М.Организация досуговой деятельности.// Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2000. - №1 (45). – С. 45-48.

**Приложения**

Приложение 1.

Таблица 1. Сравнительная характеристика показателей работы СДК (ф) Верхотульский за 2013-2014 годы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| показатели | 2013 год | 2014 год |
| Число клубных формирований/ участников в них | 8/65 | 11/120 |
| В том числе: |  |  |
| Для детей до 14 лет включительно / участников в них | 5/44 | 7/72 |
| Народных/ образцовых коллективов | 1/13 | 1/15 |
| Число культурно – досуговых мероприятий/ число посетителей | 141/3200 | 172/4296 |
| На платной основе /число посетителей | 30/200 | 105/2500 |
| Т.ч. для детей в возрасте до 14 лет включительно | 75 | 96 |
| Число посещений в год на одного жителя | 15 | 25 |
| Количество досуговых объектов | 5 | 6 |
| Количество заработанных средств | 8900,00 | 15000,00 |

Приложение 2.

Анкета.

Уважаемые односельчане и гости нашего села, сотрудники Верхотульского СДК (ф) просят вас пройти анкетирование для исследования маркетинговой деятельности и улучшению работы и услуг Верхотульского СДК (ф)!

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Вопросы для анонимной анкеты |
| 1. | Укажите ваш пол, подчеркнув верное:* Мужской
* женский
 |
| 2. | Ваш возраст:* от8-14 лет;
* от 16-25 лет;
* от 30-50 лет;
* от 50 и выше.
 |
| 3. | Род занятий:* учусь;
* работаю;
* домохозяйка;
* пенсионер;
* без работный.
 |
| 4. | Уровень дохода:* средний;
* выше среднего;
* ниже среднего;
* высокий.
 |
| 5. | Уровень образования:* высшее/ неоконченное выше;
* средне специальное;
* общее;
* начальное.
 |
| 6. | Цели посещения СДК (ф):* культурно-просветительская;
* образовательная;
* информационная;
* отдых.
 |
| 7. | Причины низкой посещаемости:* недостаток свободного времени;
* усталость после работы;
* состояние здоровья;
* режим работы СДК (ф);
* семейно – бытовые условия;
* недостатки работы СДК (ф).
* свой вариант.
 |
| 8. | Укажите факторы удовлетворенности качеством услуг в СДК (ф):* достаточная информация о работе СДК (ф);
* техническое оснащение;
* благоприятная атмосфера для творчества;
* работа кружков и коллективов;
* персонал оказывающий услуги;
* стоимость услуг;
* безопасность пребывания в СДК (ф);
* разнообразие услуг СДК (ф).
 |

Огромное спасибо вам за анкету!

Размещено на Allbest.ru