

УДК 316.6

DOI: 10.34670/AR.2022.67.15.008

Удовлетворенность качеством образовательных услуг пожилых людей в системе дополнительного образования

Сидорчук Татьяна Александровна

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры социальной работы,
директор Социально-психологического центра,
Смоленский государственный университет,
214000, Российская Федерация, Смоленск, ул. Пржевальского, 4;
e-mail: Week24@mail.ru

Сидорчук Мария Александровна

Студент,
Первый Московский государственный
медицинский университет им. И.М. Сеченова,
119435, Российская Федерация, Москва, ул. Большая Пироговская, 2с4;
e-mail: maria_M.98@mail.ru

Аннотация

В статье рассматривается необходимость создания качественной образовательной составляющей геронтологической инфраструктуры. Результаты исследования на базе института третьего возраста как подразделения вуза показали, что важнейшим индикатором оценки качества образования служит показатель удовлетворенности пожилых слушателей образовательной деятельностью. В условиях модернизации системы дополнительного образования удовлетворенность образовательной деятельностью будет зависеть не только от качества и количества критериев образовательных услуг, но и от эффективности работы образовательного учреждения. Цифровизация образовательного пространства будет способствовать созданию условий, обеспечивающих развитие образовательного потенциала пожилых людей, чтобы они могли максимально долго сохранять социальную активность и профессиональную деятельность. Авторы заключают, что происходящие в стране реформы требуют изменений в образовательной сфере. В России до настоящего времени не сформировалось достаточно четких подходов к оценке эффективности геронтообразования в системе дополнительного образования пожилых людей. Развитие образовательного потенциала пожилых людей является сегодня важнейшим фактором их социального долголетия. Вопрос мотивационной подготовленности пожилых к постоянному развитию является одним из важнейших при оценивании качества геронтообразования. Таким образом, сегодня оценка качества геронтологического дополнительного образования является частью системы образовательной политики российского государства. Без такого качественного изменения образовательной работы невозможно говорить об эффективности непрерывного образования.

Для цитирования в научных исследованиях

Сидорчук Т.А., Сидорчук М.А. Удовлетворенность качеством образовательных услуг пожилых людей в системе дополнительного образования // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2022. Т. 11. № 1А. С. 91-99. DOI: 10.34670/AR.2022.67.15.008

Ключевые слова

Пожилый человек, образовательная услуга, качество образования, институт третьего возраста, удовлетворенность образовательным процессом.

Введение

Сегодня в жизни людей старшего поколения происходят значительные социальные изменения, что приводит к реформированию системы социального обслуживания, различных институциональных структур, рынка труда. При этом именно геронтообразование становится важнейшей составляющей геронтологической инфраструктуры, модернизация которой способствует повышению социальной активности и социальной безопасности пожилых, адаптированности к быстро меняющимся современным вызовам, конкурентоспособности на рынке труда [Митяева, 2019].

В РФ постепенно складывается законодательная база для развития системы геронтообразования [Касьянова, Воронина, Резер, 2020]. Среди основополагающих документов, регулирующих образовательную деятельность людей старших возрастов в РФ, можно выделить ФЗ «Об образовании», «Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в РФ до 2025 года», «О занятости населения в РФ» в рамках федерального проекта «Старшее поколение». Но в общей стратегии, «не обеспечиваются персонализированный, научно обоснованный подход к формированию пакетов услуг, доступ получателей к информационным и образовательным ресурсам. В настоящее время такие услуги для граждан старшего возраста законодательно не регламентированы» [Бордовский и др., 2021].

Сегодня систему дополнительного образования также затронуло реформирование. Такая модернизация характеризуется «резкими структурными изменениями и качественными метаморфозами, требует устойчивых результатов повышения эффективности развития в них образовательных общностей» [Митяева, 2019]. Повышение пенсионного возраста выявило запрос пожилых на дополнительное образование, но многие вопросы профессионального геронтообразования оказались нерешенными. Это сохранение остаточной трудоспособности работающих пожилых на рынке труда при слабой диспансеризации, обучение и переквалификация без отрыва от производства, цифровая неграмотность, слабое финансовое обеспечение таких образовательных услуг, неконтролируемое функционирование системы дополнительного профессионального образования в новых современных условиях пандемии.

Из-за нерешенности множества проблем вовлеченность российских пенсионеров в образовательный процесс крайне низкая. В России обучением охвачено не более 20% работающих пенсионеров, а за рубежом эта цифра в три раза больше. При этом российские исследования показали, что пожилые дают геронтообразованию положительную оценку, но половина опрошенных пожилых считают, что образовательные учреждения дополнительного профессионального образования просто не готовы их обучать [Касьянова, Воронина, Резер, 2020]. Мешают этому, по мнению Митяевой, отсутствие мотивации к обучению, «пожилые не

всегда осознают значимость образовательных услуг для изменения уровня своей безопасности, социальной защищенности и адаптированности в окружающем мире, а также влияния на уровень их благополучия» [Митяева, 2019]. Кроме этого, мы имеем неподготовленную кадровую базу преподавателей, недостаточное социально-психологическое и информационное сопровождение образовательного процесса, слабую материально-техническую базу, негативно настроенное общество в отношении образовательных потребностей людей старших возрастов, цифровую неграмотность пожилых и низкий доступ к цифровым ресурсам. Это в итоге резко сужает количество пожилых обучающихся.

Все это позволяет сделать вывод о том, что в настоящее время в России образовательный потенциал старшего поколения используется недостаточно [Бордовский и др., 2021]. Сегодня от качества образования молодого поколения напрямую зависит стратегическое развитие страны, а от эффективности образовательной стратегии в отношении старшего поколения зависит не только сохранение их социальной активности, остаточной трудоспособности, ресурсного потенциала, но и устойчивость межпоколенной политики по сохранению нравственно-воспитательных традиций наставничества.

Современная модернизация образовательной сферы и создание рынка платных услуг требуют постоянного повышения их качества. Именно осознание внедрения качественных образовательных услуг будет способствовать повышению уровня сформированности всех остальных социальных компетенций пожилых людей, поэтому так важно развивать и укреплять образовательную составляющую в системе комплексной поддержки старшего поколения [там же].

Сравнительный анализ геронтообразования в России и за рубежом

Сравнительный опыт разных стран по обучению граждан пожилого возраста позволяет выявить наиболее эффективные образовательные технологии, а это зависит от стратегии отдельных стран по выбору модели системы образования [там же]. Но независимо от страны, необходимо учитывать возрастные особенности пожилых, их ценностно-нравственные установки, трудовой потенциал, возможность наставничества.

В рамках геронтообразования чаще всего рассматриваются «французская» и «британская» модели системы образования для людей старших возрастов. По французской модели обучение проходит на базе классических университетов с использованием государственного финансирования силами профессиональных преподавателей университетов. «Британская» модель предполагает взаимодействие самих пожилых слушателей, которые выступают также в роли преподавателей [там же]. РФ ближе к «французской» модели, но в рамках филиалов институтов третьего возраста на базах либо учреждений образования (ВУЗы, колледжи, техникумы), либо социальных учреждений, а также организаций культурной сферы.

За рубежом геронтологические подразделения носят названия «открытые университеты», «университеты третьего возраста», институты образования для людей пенсионного возраста, академии для пожилых людей и народные школы. По мнению некоторых российских ученых, для России термин «институт третьего возраста» не применим, а лучше использовать «образовательные центры» или «информационно-просветительские центры», так как во многих небольших городках нет институтов, а курсы для пожилых можно организовывать и на базе социальных и других учреждений [там же].

При этом практика показывает, что должны внедряться в обучение 2 уровня программ-

базовая, состоящая из основ цифровой грамотности, медицинской самопомощи, профилактики и сохранения познавательных процессов и вариативной части, реализующей различные компетенции по запросам пожилого потребителя (информационно-коммуникативные, социокультурные, оздоровительные, геронтологической профилактики, развлекательные). В условиях пандемии особая роль принадлежит информационно-коммуникативным компетенциям с обязательной практической направленностью.

Сегодня в стране цифровой грамотностью владеют не более 5% пожилого населения, поэтому можно говорить о тотальной цифровой неграмотности людей старших возрастов. Пандемия коронавируса еще более усложнила обучение пожилых, и мы имеем «резкий диссонанс между реальными социальными ожиданиями пожилых людей в отношении образовательных услуг и доступности цифрового образования» [Иванова, 2017]. А психологическая неготовность к цифровому формату обучения привела к резкому снижению мотивации к обучению, уменьшению коммуникативных и социальных связей.

Таким образом, в современной России процесс геронтообразования развивается, но слишком медленными темпами, что требует реформирования образовательного геронтологического пространства. Необходимо модернизировать всю систему дополнительного образования для пожилых людей с учетом изменившихся социальных ролей, что позволит старшему поколению повысить уровень социальной адаптированности и уменьшить инфантилизм людей старшего возраста.

Качество образовательных услуг в системе дополнительного образования и его оценка как предмет научного исследования

Сегодня нет единого мнения по терминологии «образовательной услуги», и в трудах отечественных ученых рассматривается несколько подходов. Наиболее известно определение образовательной услуги А.П. Панкрухина – «комплекс таких услуг, которые непосредственно связаны с реализацией главных целей образования, осуществлением его миссии» [Панкрухин, 1997].

Но, несмотря на различия в терминологии, все они отмечают, что «удовлетворенность образовательной услугой необходимо рассматривать как главный критерий ее качества, ...причем качество нельзя отделить от потребителя. Значимость удовлетворенности потребителей как важного показателя качества образовательных услуг определяет лояльность потребителей» [Григорьева, Назарова, 2015, 109].

Анализ удовлетворенности образовательными услугами и их оценку с точки зрения различных показателей и критериев качества, рассматривались в трудах Н.Ю. Величко [Величко и др., www], Григорьевой А.В. [Григорьева, Назарова, 2015], Панкрухина А.П. [Панкрухин, 1997], Козыревой А.А. и др.

Сегодня под качеством услуг понимают степень удовлетворенности потребителей предоставляемой услугой в соотношении с условиями ее предоставления.

С одной стороны, мы должны рассматривать качество отдельных параметров образовательной услуги, таких как цена, объем, практичность, безопасность и другие характеристики. С другой стороны, надо обязательно рассматривать эффективность работы учреждения, которое предоставляет образовательные услуги.

Когда мы говорим о наборе пожилых слушателей в системе дополнительного образования, важнейшую роль играет создание безопасной образовательной среды, которая создается за счет

многих факторов как внутри самого образовательного учреждения, так и внешними показателями (транспортной инфраструктурой, информационным сопровождением, взаимодействием с различными организациями и др.). К внутренним значимым параметрам относится гибкое руководство образовательным процессом, система мониторинга населения, хорошо оснащенная материально-техническая база с учетом возрастных особенностей, подготовленные кадры преподавателей, их профессиональные и личностные качества, комфортная среда обучения, наличие медпункта и комнаты отдыха и т.д.).

Кроме того, для пожилых слушателей удовлетворенность образовательными услугами в большинстве случаев связана не только с нужными компетенциями пожилого потребителя, но и с уровнем общения как между участниками образовательного процесса, так и межпоколенческие взаимоотношения.

На практике для пожилых чаще всего применяют мониторинг образовательных услуг, анкетирование по нужному образовательным предпочтениям, реже применяется метод мультиатрибутивной модели Райхельда, с помощью которой выявляются и ранжируются основные критерии важности обучения и субъективной удовлетворенности: имидж образовательного учреждения, качество образования, материально-техническая база, безопасная и комфортная образовательная среда, уровень преподавателей, степень сбалансированности учебной нагрузки и др. [Гладуша, Гоцадзе, Величко, 2014; Григорьева, Назарова, 2015].

В итоге образовательная услуга для пожилых людей должна удовлетворять пользователей по таким параметрам оценки качества, как получение практических знаний, индивидуальный подход к обучению, самостоятельность и мотивационная активность, систематичность и последовательность, доступность и наглядность, учет возрастных особенностей обучаемых, что позволяет активизировать творческий и учебный потенциал пожилого человека [Величко и др., www; Гладуша, Гоцадзе, Величко, 2014; Григорьева, Назарова, 2015]. При этом пожилые люди постоянно общаются, имеют обратную связь и улучшают эмоциональное состояние. Особую значимость в чрезвычайных условиях пандемии коронавируса приобретает внедрение дистанционных технологий в образовательный процесс пожилых, но тормозом здесь является цифровая неграмотность пожилых [Касьянова, Воронина, Резер, 2020; Митяева, 2019; Рюмина, Филиппова, 2019]. При этом образовательная деятельность требует создания безопасной образовательной среды и социально-психологического сопровождения образовательного процесса пожилых людей.

Таким образом, оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг зависит не только от качества образовательных услуг, но и от эффективности работы образовательного учреждения.

Исследование удовлетворенности качеством образовательных услуг пожилых Института третьего возраста

На базе института третьего возраста Смоленского государственного университета было проведено исследование удовлетворенности качеством образовательных услуг пожилых слушателей.

Методы исследования – анкетирование, SWOT-анализ; анализ опыта работы института третьего возраста.

SWOT-анализ образовательной деятельности позволяет выявить сильные и слабые стороны работы института третьего возраста.

В анкетировании «Удовлетворенность качеством оказания образовательных услуг» приняли

участие 50 пожилых студентов института третьего возраста от 55 до 80 лет (из них 47 женщин и 3 мужчины).

Результаты исследования показали:

- Систему геронтообразования в институте третьего возраста на базе вуза 70% респондентов оценили как «хорошую», а 30% как удовлетворительную. По результатам SWOT-анализа образовательной деятельности к сильным сторонам были отнесены-имидж университета, на базе которого функционирует геронтологическое подразделение, профессионализм преподавателей, близость общественного транспорта, безопасность образовательной среды, межпоколенческое взаимодействие в рамках единого образовательного пространства, регулярное проведение мониторинга по выявлению образовательных потребностей, гибкое методическое обеспечение, индивидуальный подход.
- Среди слабых сторон были выделены – непринятие обучающимися введения платных образовательных услуг; повышенная нуждаемость в получении образовательных услуг одиноких пожилых людей (обучение на дому), отсутствие тьютерской поддержки при изучении цифровой грамотности, недифференцированный подход по уровню здоровья.
- Среди пожилых клиентов наиболее востребованы оказались такие направления образовательной деятельности как основы компьютерной грамотности, основы медицинской самопомощи, сохранение когнитивных процессов и эмоционального благополучия.
- 75% получателей образовательных услуг слабо информированы о деятельности образовательного учреждения, 100% недовольны самофинансированием за счет пожилых клиентов.
- Оценка критериев качества образования по пятибалльной шкале выявила: безопасность образовательной среды (нет специальных приспособлений для въезда в институт, нет кондиционеров) – 4 балла, оснащение компьютерами, учебным оборудованием, пособиями – 4 балла, квалификация учителей – 4 балла, качество обучения – 4 балла, психологическое сопровождение образовательного процесса – 3 балла, комфортность среды, плохое цветовое оформление учебных помещений – 3 балла.
- Только 80% респондентов удовлетворены в среднем качеством предоставляемых образовательных услуг, причем постоянное общение во время обучения очень сильно повышает их удовлетворенность жизнью, а перевод образовательных услуг на платную основу резко снижает этот показатель.

Таким образом, можно сделать выводы, что от эффективности работы института третьего возраста зависит уровень удовлетворенности пожилым потребителем качеством образования. Постоянный мониторинг образовательной деятельности поможет адаптировать систему дополнительного образования для пожилых к современным вызовам и удовлетворять все возрастающие образовательные потребности людей старших возрастов [Величко и др., www].

Пути решения по повышению удовлетворенности качеством образовательных услуг в системе дополнительного образования:

- 4) Образовательное пространство должно быть реформировано как под работающих, так и неработающих пенсионеров. При этом на постоянной основе должна проводиться оценка качества оказания образовательных услуг.
- 5) Перед началом обучения необходимо проведение обязательного мониторинга по

образовательным предпочтениям. Среди особых пожеланий по улучшению качества предоставления образовательных услуг - услуги по трудоустройству пожилых граждан и по сохранению остаточной трудоспособности, требующие дополнительных знаний в области здоровьесберегающих и цифровых технологий.

- 6) Расширение информационного и психологического сопровождения по предоставлению образовательных услуг.
- 7) Подготовка кадровой базы для обучения пожилых людей. На региональном уровне развитие дополнительного геронтологического образования возможно через создание на базах вузов и колледжей Институтов третьего возраста, которые уже имеют подготовленные методический и кадровый резерв из числа преподавателей, студентов, пожилых волонтеров.
- 8) Улучшение материально-технического состояния социального учреждения, включая цифровизацию образовательного пространства.

Заключение

Подводя итоги, можно сказать, что происходящие в стране реформы требуют изменений в образовательной сфере. В России до настоящего времени не сформировалось достаточно четких подходов к оценке эффективности геронтообразования в системе дополнительного образования пожилых людей.

Развитие образовательного потенциала пожилых людей является сегодня важнейшим фактором их социального долголетия [Касьянова, Воронина, Резер, 2020]. Вопрос мотивационной подготовленности пожилых к постоянному развитию является одним из важнейших при оценивании качества геронтообразования.

Таким образом, сегодня оценка качества геронтологического дополнительного образования является частью системы образовательной политики российского государства. Без такого качественного изменения образовательной работы невозможно говорить об эффективности непрерывного образования.

Библиография

1. Бордовский Г.А. и др. Образовательные технологии для государственной социальной поддержки пожилых людей: концептуальное обоснование // Человек и образование. 2021. № 2 (67). С. 173-184.
2. Величко Н.Ю. и др. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг как фактор, способствующий повышению качества услуги. URL: http://www.tsutmb.ru/nayk/int_konf/vyishe1_ocherednoj_nomer
3. Гладуша Б.В., Гоцадзе Э.И., Величко Н.Ю. К вопросу о необходимости создания метода оценки удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг // Образование и культура современного специалиста. Ростов-на-Дону, 2014. С. 39-44.
4. Григорьева А.В., Назарова Н.А. Современные методы оценки удовлетворенности образовательной услугой // Молодой ученый. 2015. № 10.2. С. 108-111.
5. Грохотова Е.В. Сложности образования людей третьего возраста в России и за рубежом // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. № 1. С. 81-84.
6. Иванова В.А. Удовлетворенность как показатель качества образования в системе дополнительного профессионального образования // Концепт. 2017. Т. 25. С. 36-38.
7. Касьянова Т.И., Воронина Л.И., Резер Т.М. Образовательный потенциал российских граждан пожилого возраста // Образование и наука. 2020. Том 22. № 2. С. 120-140.
8. Методические рекомендации для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по поддержке и обучению старшего поколения использованию информационных технологий и сети Интернет в повседневной жизни. М., 2014. 21 с.
9. Митяева А.М. Образование старшего поколения: новые цели, функции, формы // Ученые записки Орловского

государственного университета. 2019. № 2 (83). С. 288-292.

10. Панкрухин А.П. Маркетинг образовательных услуг // Маркетинг в России и за рубежом. 1997. № 4. С. 79-85.
11. Распоряжение Правительства РФ от 05.02.2016 № 164-р «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года».
12. Рюмина Ю.В., Филиппова Н.Н. Реализация программ дополнительного профессионального образования // Научно-методический сборник: социальное обслуживание семей и детей. Выпуск 17. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов трудоспособного возраста. СПб, 2019. С. 219-220.

Satisfaction of older people with the quality of educational services in the system of additional education

Tat'yana A. Sidorchuk

PhD in Psychology,
Associate Professor of the Department of Social Work,
Director of the Social and Psychological Center,
Smolensk State University,
214000, 4, Przheval'skogo str., Smolensk, Russian Federation;
e-mail: Week24@mail.ru

Mariya A. Sidorchuk

Graduate Student,
First Moscow State Medical Sechenov University,
119435, b. 4, 2, Bol'shaya Pirogovskaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: maria_M.98@mail.ru

Abstract

The article discusses the need to create a high-quality educational component of the gerontological infrastructure. The results of the study on the basis of the institute of the third age as a department of the university showed that the most important indicator for assessing the quality of education is the indicator of satisfaction of older students with educational activities. In the context of modernization of the system of additional education, satisfaction with educational activities will depend not only on the quality and quantity of criteria for educational services, but also on the efficiency of the educational institution. The digitalization of the educational space will contribute to the creation of conditions that ensure the development of the educational potential of older people so that they can maintain social activity and professional activities for as long as possible. The authors conclude that the reforms taking place in the country require changes in the educational sphere. To date, Russia has not developed sufficiently clear approaches to assessing the effectiveness of gerontology in the system of additional education for the elderly. The development of the educational potential of older people is today the most important factor in their social longevity. The question of the motivational preparedness of the elderly for continuous development is one of the most important in assessing the quality of gerontology. Thus, today the assessment of the quality of gerontological additional education is part of the educational policy of the Russian state.

For citation

Sidorchuk T.A., Sidorchuk M.A. (2022) Udovletvorennost' kachestvom obrazovatel'nykh uslug pozhilykh lyudei v sisteme dopolnitel'nogo obrazovaniya [Satisfaction of older people with the quality of educational services in the system of additional education]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 11 (1A), pp. 91-99. DOI: 10.34670/AR.2022.67.15.008

Keywords

Elderly person, educational service, quality of education, institution of the third age, satisfaction with the educational process.

References

1. Bordovskii G.A. et al. (2021) Obrazovatel'nye tekhnologii dlya gosudarstvennoi sotsial'noi podderzhki pozhilykh lyudei: kontseptual'noe obosnovanie [Educational technologies for state social support of elderly people: a conceptual justification]. *Chelovek i obrazovanie* [Man and education], 2 (67), pp. 173-184.
2. Gladusha B.V., Gotsadze E.I., Velichko N.Yu. (2014) K voprosu o neobkhodimosti sozdaniya metoda otsenki udovletvorennosti studentov kachestvom obrazovatel'nykh uslug [To the question of the need to create a method for assessing student satisfaction with the quality of educational services]. In: *Obrazovanie i kul'tura sovremennogo spetsialista* [Education and culture of a modern specialist]. Rostov-on-Don.
3. Grigor'eva A.V., Nazarova N.A. (2015) Sovremennye metody otsenki udovletvorennosti obrazovatel'noi uslugoi [Modern methods for assessing satisfaction with educational services]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 10.2, pp. 108-111.
4. Grokhotova E.V. (2019) Slozhnosti obrazovaniya lyudei tret'ego vozrasta v Rossii i za rubezhom [Difficulties in the education of people of the third age in Russia and abroad]. *Azimut nauchnykh issledovaniy: pedagogika i psikhologiya* [Azimuth of scientific research: pedagogy and psychology], 1, pp. 81-84.
5. Ivanova V.A. (2017) Udovletvorennost' kak pokazatel' kachestva obrazovaniya v sisteme dopolnitel'nogo professional'nogo obrazovaniya [Satisfaction as an indicator of the quality of education in the system of additional professional education]. *Kontsept* [Concept], 25, pp. 36-38.
6. Kas'yanova T.I., Voronina L.I., Rezer T.M. (2020) Obrazovatel'nyi potentsial rossiiskikh grazhdan pozhilogo vozrasta [Educational potential of Russian elderly citizens]. *Obrazovanie i nauka* [Education and science], 22, 2, pp. 120-140.
7. (2014) *Metodicheskie rekomendatsii dlya organov ispolnitel'noi vlasti sub"ektov Rossiiskoi Federatsii po podderzhke i obucheniyu starshego pokoleniya ispol'zovaniyu informatsionnykh tekhnologii i seti Internet v povsednevnoi zhizni* [Guidelines for the executive authorities of the constituent entities of the Russian Federation to support and train the older generation in the use of information technology and the Internet in everyday life]. Moscow.
8. Mityaeva A.M. (2019) Obrazovanie starshego pokoleniya: novye tseli, funktsii, formy [Education of the older generation: new goals, functions, forms]. *Uchenye zapiski Orlovskogo gosudarstvennogo universiteta* [News of Orel State University], 2 (83), pp. 288-292.
9. Pankrukhin A.P. (1997) Marketing obrazovatel'nykh uslug [Marketing of educational services]. *Marketing v Rossii i za rubezhom* [Marketing in Russia and abroad], 4, pp. 79-85.
10. *Rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 05.02.2016 № 164-r «Ob utverzhenii Strategii deistvii v interesakh grazhdan starshego pokoleniya v Rossiiskoi Federatsii do 2025 goda»* [Decree of the Government of the Russian Federation of 05.02.2016 No. 164-r "On Approval of the Strategy of Actions in the Interests of Senior Citizens in the Russian Federation until 2025"].
11. Ryumina Yu.V., Filippova N.N. (2019) Realizatsiya programm dopolnitel'nogo professional'nogo obrazovaniya [Implementation of programs of additional professional education]. In: *Nauchno-metodicheskii sbornik: sotsial'noe obsluzhivanie semei i detei. Vypusk 17. Sotsial'noe obsluzhivanie grazhdan pozhilogo vozrasta i invalidov trudosposobnogo vozrasta* [Scientific and methodological collection: social services for families and children. Issue 17. Social services for elderly citizens and disabled people of working age]. St. Petersburg.
12. Velichko N.Yu. et al. *Udovletvorennost' potrebitel'ei obrazovatel'nykh uslug kak faktor, sposobstvuyushchii povysheniyu kachestva uslugi* [Satisfaction of consumers of educational services as a factor contributing to the improvement of the quality of services]. Available at: http://www.tsutmb.ru/nayk/int_konf/vyishel_ocherednoj_nomer [Accessed 12/12/2021]