



УДК: 37.002

КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ У БАКАЛАВРОВ ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «РИТОРИКА»

А. С. КРАЙНОВА

*Санкт-Петербургский государственный университет
сервиса и экономики*

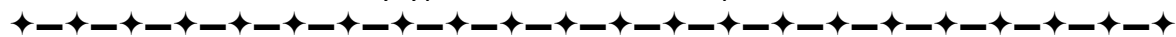
Россия, присоединившись к Болонскому процессу, включилась в процесс реализации двухуровневой системы высшего образования и унификации науки и образования по европейскому образцу. Как следствие, возникла необходимость в создании новых федеральных образовательных стандартов, в основе которых лежит компетентный подход в обучении. Суть подхода состоит в формировании учащимся перечня умений, а в дальнейшем – в выработке навыков, позволяющих им действовать в некоторых заданных или спонтанных ситуациях, т. е. в формировании учащимся общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций, которыми они должны владеть после обучения по своему направлению. Так, например, бакалавры, обучающиеся по направлению 031300.62 «Журналистика», должны обладать общекультурной компетенцией 3 (ОК-3) «способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы» [1].

В учебные планы бакалавров, обучающихся в Санкт-Петербургском государственном университете сервиса и экономики по направлениям 030300.62 «Психология», 031300.62 «Журналистика», 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» введена дисциплина «Риторика». Она изучается в четвертом семестре, ее трудоемкость составляет 2 зачетные единицы или 72 часа на дневном и на заочном отделении.

Риторика относится к дисциплинам по выбору гуманитарного, социального и экономического цикла (Б. 3) по вышеупомянутым направлениям.

Целями освоения дисциплины являются: ознакомление студентов-бакалавров с тысячелетней мировой практикой работы в сфере

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



ОК-7: способности и готовности к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;

ПК-15: способности и готовности к преподаванию психологии как общеобразовательной дисциплины;

ПК-20: способности и готовности к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры в обществе [2].

В результате изучения дисциплины обучающийся студент должен:

Знать:

– основы речи, ее виды, правила речевого этикета и ведения диалога, законов композиции и стиля (ОК-7);

– особенности преподавания психологии как общеобразовательной дисциплины (ПК-15);

– особенности функционирования риторики на международной арене (ПК-20).

Уметь:

– выстраивать композицию устного и письменного текста, его логическую структуру (ПК-15);

– вести полемику, дискуссию, выстраивать систему аргументации и опровержения доводов оппонента, задавать вопросы по существу (ПК-20);

– использовать способы убеждения и поддержки людей для взаимопонимания в диалоге (ОК-7).

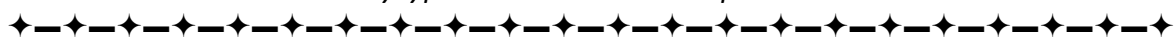
Владеть:

– способностью к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога (ОК-7);

– навыками публичного выступления, приемами классического красноречия (ПК-20);

– навыками применения языковых средств познания, обучения для интеллектуального развития, повышения культурного уровня и профессиональной компетенции (ПК-15).

Для направлений 031300.62 «Журналистика» и 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» перечни компетенций (знаний, умений, навыков), формируемых во время изучения риторики, безусловно, другие, и это определяет содержание самого обу-



2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 030300 Психология (квалификация (степень) «бакалавр») // www.ed.gov.ru

УДК 338.46

ПРОБЛЕМЫ ИНТЕГРАЦИИ И ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ СЕРВИСА

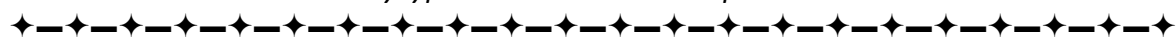
Г. В. ГИОЕВ

*Санкт-Петербургский государственный университет
сервиса и экономики*

Практика функционирования образовательных учреждений сервиса показывает, что повышение эффективности учебно-научной деятельности вуза тесно связано с процессами интеграции либо диверсификации, которые позволяют получить различные положительные эффекты. Выделим два вида интеграции: интеграция содержания образования (междисциплинарная интеграция – синтез знаний) и интеграция как упорядоченное взаимодействие всех элементов образовательного процесса (гармонизация). Интеграцию можно рассматривать не только как процесс, но и как результат взаимодействия обособленных структурных элементов какой-либо совокупности, приводящий к оптимизации связей между ними и к их объединению в одно целое, т. е. в единую систему, обладающую новым качеством и новыми потенциальными возможностями.

Вопросы интеграции профессиональных образовательных услуг, прежде всего, необходимо рассматривать как добровольное объединение или поглощение, слияние (на административной или экономической основе) локально функционирующих образовательных и обучающих структур в более масштабную, целостную, интегрированную образовательную или научно-образовательную структуру, которая может включать как одноуровневые, так и разноуровневые образовательные учреждения, а также отраслевые или корпоративные обучающие структуры. Примером успешной реализации такой

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



внедрение инновационных и дистанционных методов обучения и выделения оценки качества подготовки кадров в самостоятельную функцию;

– предложение учащимся в зависимости от базовой подготовки различных «маршрутов движения» по уровням профессионального образования;

– разработку новых образовательных программ при появлении новых областей деятельности на основе принципа опережающей подготовки;

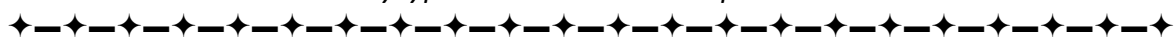
– использование новых организационно-правовых форм и новых методов управления образовательным процессом.

Образовательным учреждениям сферы сервиса диверсификация позволит обеспечить свою финансовую устойчивость при неблагоприятной экономической конъюнктуре, поддерживать мало доходные или убыточные, но социально значимые направления образовательной деятельности за счет других, экономически эффективных, маневрировать ресурсами в рамках организации в ответ на изменение спроса на тот или иной вид профессиональных знаний.

Интеграция и диверсификация – взаимообусловленные и взаимодополняющие процессы объективного развития социально-экономической системы. Поэтому оба процесса должны реализовываться в их диалектическом единстве, при этом основной акцент следует сегодня сделать на первом из них – интеграции, поскольку она дает толчок к ускоренной и многовидовой диверсификации.

В современных условиях функционирования образовательных учреждений сервиса процессы интеграции и диверсификации имеют место не только в вещественном факторе обучения, но и при формировании его личного фактора, самого человека. Научно-технический прогресс и информатизация всех сторон общества кардинально меняют соотношение экономической и социальной составляющей современного процесса обучения. В свое время теория менеджмента создала модель «экономического человека» или «homo economicus», включающую в себя, прежде всего, мотивы его экономического поведения и экономической активности для удовлетворения своих разнообразных потребностей. Однако в процессе своей трудовой деятельности человек не может ограничиваться только экономическими интересами, поскольку результаты его труда

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



- превращение качества услуг, в том числе образовательных, в главный аргумент в конкуренции на национальном и мировом рынках услуг по принципу «качество – выше цены»;
- освоение технологии управления на основе сетевого дистанционного взаимодействия;
- диверсификация экономико-правовых форм в системе профессионального образования;
- стремление за счет интеграции и диверсификации образовательных услуг повысить эффективность и качество результатов учебно-научной деятельности.

Указанные закономерности должны учитываться при разработке концепции формирования стратегии интеграции и диверсификации в территориально-отраслевой системе оказания профессиональных образовательных услуг. Концепция должна базироваться на выдвинутой наукой парадигме развития исследуемого объекта.

Эта парадигма выражает «... признанные всеми научные достижения, которые в течение определенного времени дают научному сообществу модель постановки проблем и их решения» (Ф. Кумбс). Однако любая парадигма используется в научном сообществе лишь в течение определенного времени. Так, в педагогике в зависимости от уровня подготовки обучаемых, средств обучения, условий обучения и др. наряду с императивной парадигмой, которую можно определить как диктат педагога над учеником, следует владеть и личностно-развивающей парадигмой, в основу которой заложена педагогика сотрудничества между участниками педагогического процесса, а также инструментариум информационной и когнитивной парадигм.

Эти парадигмы, в той или иной степени, получили свою поддержку в образовательном сообществе, в тесной интеграции с наукой воспроизводя интеллектуальную составляющую человеческого капитала. При этом в основание выбранной парадигмы образования в качестве его опорного стержня должна быть положена *комплексная модель формирования «человека личностного»*, отличающегося университетской глубиной знаний, высокой культурой и компетентностным подходом к решению проблем общественного развития.

**Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования**

1. Миргалеева, И. В. Внебюджетные источники финансирования деятельности автономных учреждений. / И. В. Миргалеева // Научный журнал "Актуальные проблемы экономики и права". – 2009. – № 1(9). – С. 76–79.

2. Никитин, В. А. Региональные проблемы реструктуризации в сфере образования / В. А. Никитин // Профессиональное образование. Столица, – 2009, – № 5.

3. Никитин, В. А. Стратегия интеграции и диверсификации в территориально-отраслевой системе оказания профессиональных образовательных услуг : Монография / В. А. Никитин. – СПб. : Изд-во ЛОИРО, 2009.

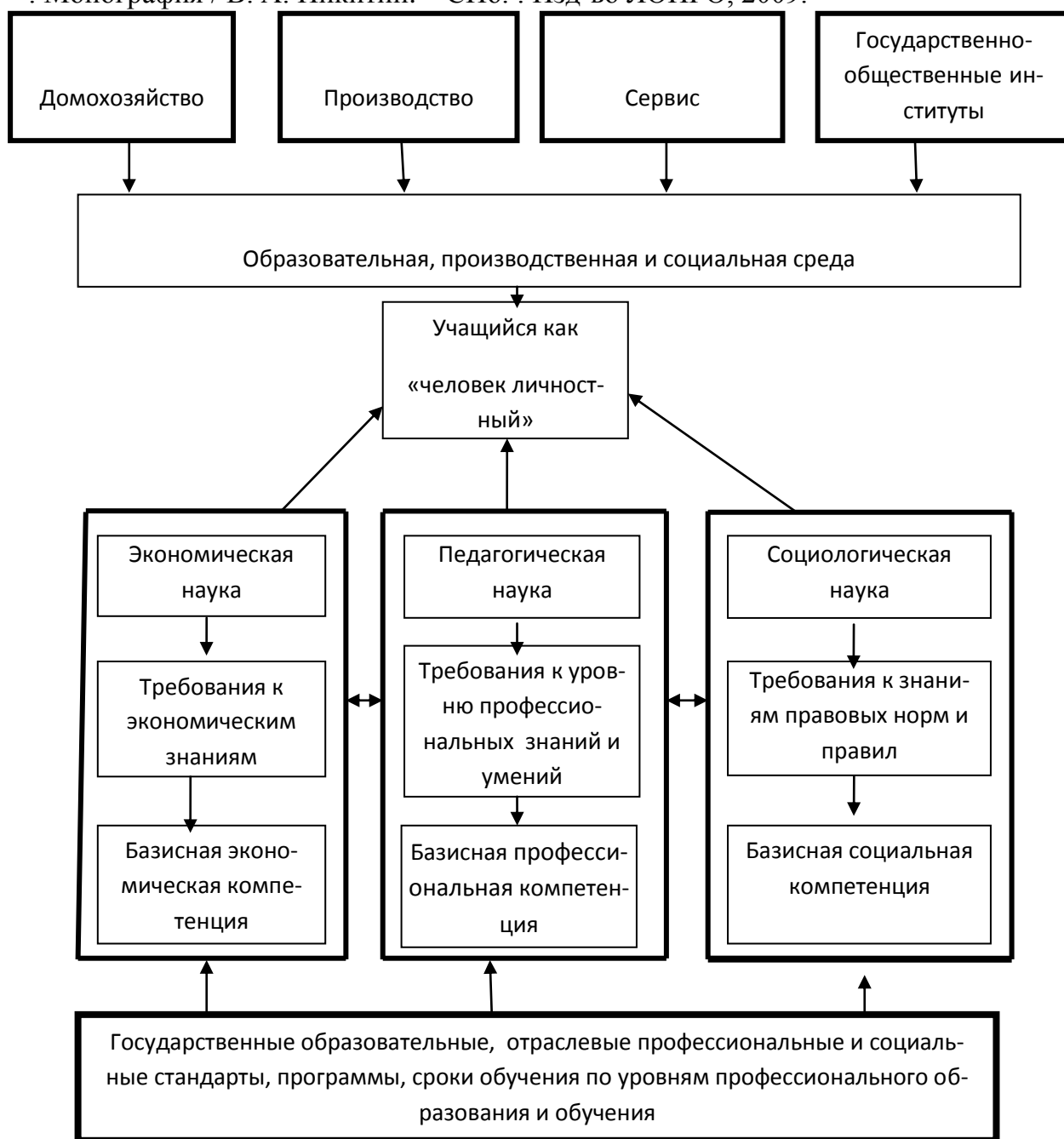


Рис. 1. Комплексная модель формирования «человека личностного»

**ПОСТЕРНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ
КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ
КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

И. В. АЛЕКСЕЕНКО

Омский государственный институт сервиса

Основные задачи модернизации российского образования – повышение его доступности, качества и эффективности. Инновационный опыт отечественных учебных заведений наметил стратегическое направление в решении столь сложных задач – обновление программно-технологического обеспечения образовательного процесса на основе переосмысления всего арсенала применяемых технологий с опорой на современные возможности и широкий культурный аспект.

Квалификация "бакалавр" используется в международной практике и понятна работодателям за рубежом. Иностранные работодатели зачастую приглашают бакалавров, даже не оговаривая направления подготовки, поскольку для офисной работы нужен просто образованный человек, умеющий работать с информацией и людьми. В таких условиях одной из ключевых компетенций бакалавра является коммуникативная.

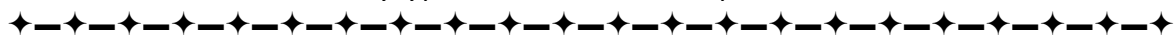
Известно, что коммуникация в профессиональной деятельности выполняет три основные функции:

- коммуникативную, включающую обмен информацией;
- интерактивную, предусматривающую организацию взаимодействия;
- перцептивную, отражающую процесс восприятия и формирования образа другого человека и установления взаимодействия.

В связи с этим критерии развития коммуникативной компетенции должны соответствовать основным функциям и отражать:

- умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, а также проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



– умение вырабатывать стратегию, тактику и технику, взаимодействие с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определенных социально значимых целей;

– умение идентифицировать себя с собеседником [1].

На формирование и совершенствование коммуникативных компетенций учащихся направлены технологии организации групповой и коллективной деятельности, к которым, в том числе, относится постерная презентация – представление чего-либо (информации, проекта и т. п.) в виде постера, выполненного с помощью техники коллажа.

Постерная презентация проводится с целью воспитания у студентов навыков культуры общения в коллективе, совместного обсуждения возникающих проблем и принятия оптимальных решений. Этапы постерной презентации – подготовка, процесс и результат – подробно описаны в соответствующих изданиях [2, с. 226–227]. Каждый этап презентации имеет своё содержание и алгоритм решения задач, которые функционально в нём заложены. Личный опыт применения данной технологии обучения позволил выявить некоторые характеристики этапов её реализации (*табл. 1*).

Очевиден ряд преимуществ постерной презентации:

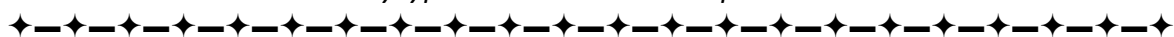
– групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем;

– в группе человек может обучаться новым умениям, экспериментировать с различными стилями отношений среди равных партнеров;

– группа отражает общество в миниатюре, делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, их влияние и др.

Данная технология обучения используется в образовательной практике для преодоления последствий индивидуального характера учебной деятельности субъектов и их стремлений исключительно к индивидуальным образовательным достижениям. Она формирует коммуникативные компетенции, позволяет обогатить опыт и приобрести через учебный труд те навыки совместной деятельности, которые затем могут стать необходимыми в будущей профессиональной и социальной деятельности в течение жизни.

**Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования**



1. Серёгина, Т. П. Коммуникативная компетентность как профессиональная ценность современного педагога: <http://festival.1september.ru>

2. Алексеенко, И. В. Постерная презентация как метод группового обучения / И. В. Алексеенко // Международная научно-практическая конференция «Совершенствование технологий обеспечения качества образования»: сборник статей / под общей ред. проф. Н. У. Казачуна. – Омск : ОГИС, 2007. – С. 226–227.

Таблица 1

Характеристики постерной презентации

Наименование этапа	Цель этапа	Обязательные элементы	Типичные ошибки
Самопрезентация участников игры	Позиционирование каждого участника игры как члена коллектива	Характеристика каждым участником своих соответствующих личностных качеств, если они есть	Затягивание участником сообщения о себе, отвлечение на слишком личные акценты
Формирование игровых коллективов	Создание социального организма с сотрудничеством, соподчинением, взаимным контролем	Деление всех участников на группы по определённому принципу, выбор названия, девиза и лидера группы	Нарушение тренером намеченных принципов подбора участников в группы
Брейнсторминг	Преодоление инерции, стимулирование творческой активности участников группы	Высказывание участниками вариантов решения заданного тренером задания. Отбор наиболее удачных решений	Критика решений участников. Остановка штурма раньше времени, даже если появились хорошие решения
Создание постеров	Овладение способностью работать в группе. Аккумуляция наиболее важных сведений для публичного выступления группы	Постановка целей. Определение концепции. Выбор структуры. Подбор материалов. Оценка качества материалов. Выбор средств для лучшего донесения информации	Отвлечение участников на другие темы. Наличие однообразных материалов для создания коллажей

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*

Презентация постеров	Донесение важной информации до слушателей. Аргументированное изложение точки зрения игровой группы	Введение, основная часть и заключение, которые логически взаимосвязаны с поставленной целью и результатом выступления	Многословие, нечёткость изложения, лиризм. «Солирование» одного из членов группы
Обратная связь	Определение степени достижения группой поставленных целей	Контакт с аудиторией, взаимодействие со слушателями	Несущественные прения

УДК 378

**ФОРМИРОВАНИЕ
ИНФОРМАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ
КОМПЕТЕНЦИЙ**

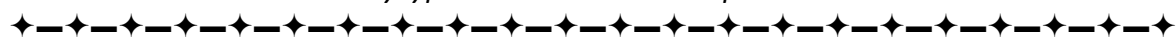
Н. И. КОВАЛЁВА

Омский государственный институт сервиса

Всеобщая информатизация общества оказывает влияние на систему образования, которое направлено на подготовку компетентного специалиста, способного к информационному воздействию и взаимодействию в образовательном процессе вуза.

Дистанционное обучение в настоящее время имеет экономическую, образовательную, даже политическую значимость. Развивается Федеральная университетская сеть России Russian UNiversity Network (RUNNet), предоставляющая услуги более чем 400 университетам и другим крупным образовательным и научно-исследовательским учреждениям, подключенным либо непосредственно на опорную сеть RUNNet, либо через региональные научно-образовательные сети. В Сибирском федеральном округе пользователями сети RUNNet являются только Омский государственный университет и Омский государственный университет путей сообщения.

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



Министерство общего и профессионального образования РФ ведёт работу по созданию единой системы дистанционного образования в России. В рамках этой программы еще в 1998 г. планировалось создание Российского государственного университета дистанционного образования.

Дистанционная технология обучения – это использование информационной и коммуникационной среды интернет-ресурсов в целях обучения. Эта среда позволяет преподавателю представлять визуальную информацию более яркой, динамичной, а коммуникативный процесс между преподавателем и студентом сделать более эффективным.

С точки зрения преподавателя достоинствами дистанционного обучения (ДО) являются: совместная деятельность со студентами, возможность практически ежедневного индивидуального общения, использование большего количества разнообразных заданий и проведение учебного процесса с домашнего компьютера.

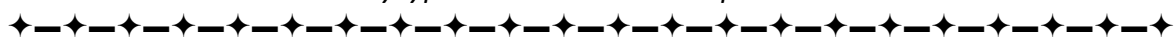
Однако не стоит забывать, что ДО – это новая форма обучения, а не модификация заочной формы. Это самостоятельная система обучения, а не технология. Соответственно, необходимо изучать её особенности для эффективной организации в разных типах учебных заведений.

Этап проектирования, в процессе которого создается подсистема обучения, связан с учебно-материальным обеспечением учебного процесса. Система учебного процесса связана с деятельностью преподавателя и учащихся, реализующих в своей практике разработанную на этапе проектирования модель [1].

Учебный процесс в дистанционной форме более трудоёмкий и многоаспектный, чем в очной. Сейчас подготовительный процесс сводится к переводу лекций в электронный вид и пересылке учебных материалов заочным студентам по электронной почте, что в корне неверно. Такой процесс нельзя называть дистанционным обучением.

В дистанционном обучении следует определиться с концепцией образования, так как в соответствии с выбранной концепцией определяются цели обучения, отбирается содержание. Цели обучения, содержание определяются в действующем стандарте образования, в образовательной программе. Технологические особенности дистан-

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



– разработка, создание, внедрение и применение учебно-методического комплекса в образовательном дистанционном процессе, проектирование систем и средств сопровождения методической работы в учебном заведении;

– владение совместной (групповой, кооперативной) профессиональной деятельностью, сотрудничеством при организации ДО, работой в команде;

– владение приёмами создания различных видов педагогического контроля (проекты, рефераты, отчёты, веб-квесты, тесты и т. д.), проектирование системы оценки качества контрольных материалов, умение выбора программного обеспечения и технологий проведения контроля и др.

Для реализации дистанционного курса педагогу необходимо сформировать коммуникативные и коммуникационные компетенции, а также компетенции личностного самосовершенствования:

▪ в сфере владения педагогическими технологиями ДО на практике (проведение виртуальных дискуссий, вебинаров, ролевых и деловых игр, круглых столов, проектной деятельности, ситуационного анализа и т. д.);

▪ в сфере образовательно-организационной деятельности, в том числе умение анализировать учебную ситуацию, ориентироваться в нормах и этике взаимоотношений дистанционных преподавателей и обучающихся, оценивать собственные профессиональные возможности, навыки самоорганизации;

▪ в сфере самостоятельной, познавательной деятельности, основанной на усвоении способов приобретения знаний из различных источников информации (овладение техническими средствами обучения, программным обеспечением, ориентирование в системах ДО).

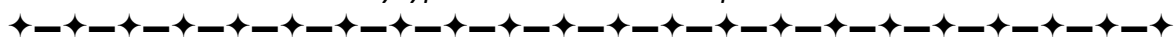
Преподаватели должны овладеть качественно новыми знаниями и обладать умениями:

- создавать тесты по существующим веб-шаблонам или с помощью программ HotPotatoes, Quia;

- создавать свой собственный учебный сайт;

- создавать свой собственный обучающий блог, уметь инкорпорировать в него другие социальные сервисы, обеспечивающие мультимедийную поддержку учебного процесса;

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



- создавать и размещать динамическую учебную программу курса на блоге, сайте;
- использовать коммуникационные технологии, электронную почту, телеконференции, форумы, чаты, видеоконференции, веблоги, для развития собственной профессиональной компетентности;
- использовать коммуникационные технологии для проведения вебинаров, пользоваться форумом, микроблогом для проведения дискуссий в учебном процессе;
- осуществлять научно-исследовательскую деятельность с использованием информационных и коммуникационных технологий.

1. Полат, Е. С. Проблемы организации системы дистанционного обучения в Российской Федерации. Институт содержания и методов обучения Российской академии образования.

УДК 378:339.1

**ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
БАКАЛАВРОВ В РАМКАХ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Г. А. ДРЕМИНА

Омский государственный институт сервиса

В течение последних лет в Европе происходит процесс активного формирования единого пространства высшего образования. Болонская декларация 1999 года определила долгосрочную цель – повышение мобильности студентов и возможностей их трудоустройства, рост конкурентоспособности европейского высшего образования во всем мире [1]. В связи с подписанием Болонской декларации России предстоит решить ряд важных задач, которые потребуют значительных изменений в системе российского образования. Опыт показывает, что выпускники образовательных учреждений не всегда

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



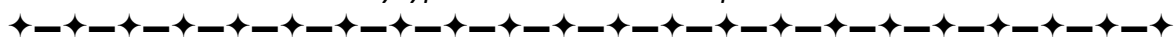
готовы реализовать себя в практической деятельности в силу несформированности профессиональных компетенций. Одним из путей модернизации системы образования на современном этапе является компетентностный подход к профессиональной подготовке бакалавров.

Компетентностный подход заключается в развитии у обучающихся набора ключевых компетенций, определяющих их успешную адаптацию в мировом сообществе [2]. «Компетентность» является родовым понятием по отношению к «компетенции». А. С. Белкин обозначает компетенции как совокупность того, чем человек располагает, а компетентность – как совокупность того, чем он владеет [3]. И. А. Зимняя отмечает, что компетенции, как некоторые внутренние, потенциальные, сокрытые психологические новообразования (знания, представления, программы, алгоритмы действий, системы ценностей и отношений) выявляются в компетентностях человека. Наряду с социальной частью единой социально-профессиональной компетентности, в ней представлена и деятельностная, т. е. собственно профессиональная, основанная на системных междисциплинарных, структурированных знаниях; множестве разноуровневых умений, саморегулируемых по их применению на практике, например, умений проектировать, диагностировать, исследовать, рассчитывать, конструировать и т. д. [4].

Таким образом, профессиональная компетентность бакалавра – результат подготовки бакалавра определенного направления, выраженный в уровне освоения соответствующих социально-личностных и профессиональных компетенций, интегральная характеристика личности выпускника. Под профессиональной компетенцией понимается владение знаниями и опытом в области профессиональной деятельности. При рассмотрении процесса внедрения компетентностного подхода в практику преподавания в системе высшего профессионального образования можно выявить следующие противоречия:

- между необходимостью введения двухуровневой структуры высшего образования и недостаточной разработанностью основных условий данного процесса;
- между объемом изучаемых профессиональных дисциплин и сокращением срока обучения;

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



– между возросшей потребностью общества в компетентных специалистах, способных принимать самостоятельные решения и недостаточной подготовленностью выпускников вузов к реализации данной потребности;

– между необходимостью применения новых методов и средств профессиональной подготовки студентов и фактическим состоянием теории и практики профессионального обучения в вузах.

Организация предпринимательской деятельности – одна из специальных дисциплин, являющихся основой подготовки бакалавров в сфере малого бизнеса. Целью дисциплины «Организация предпринимательской деятельности» является ознакомление студентов с основами предпринимательства для получения теоретических знаний о предмете и практических навыков в организации бизнеса в условиях рыночной экономики. К окончанию курса студенты должны уметь применять полученные знания для организации малого бизнеса.

В рамках дисциплины «Организация предпринимательской деятельности» формируется ряд профессиональных компетенций бакалавров. В качестве примера в статье рассматривается направление подготовки бакалавров 080200.62 «Менеджмент», профиль подготовки «Управление малым бизнесом» в Омском государственном институте сервиса. В процессе освоения дисциплины студент должен овладеть следующими профессиональными компетенциями:

- ПК-5 – способность эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;

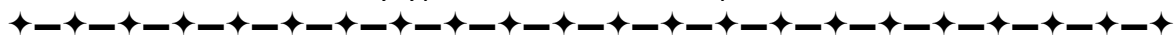
- ПК-42 – способность проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений;

- ПК-48 – умение находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею;

- ПК-49 – способность разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов);

- ПК-50 – способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности;

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



▪ ПКВ-1 – умение принимать эффективные решения в области управления малым бизнесом.

Для формирования профессиональных компетенций в рамках учебной дисциплины «Организация предпринимательской деятельности» ведущим принципом отбора и построения учебного материала является принцип профессиональной направленности. Этот принцип реализуется через ввод в дисциплину учебных элементов, формирующих профессиональные умения и навыки, необходимые для становления бакалавров. В соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 080500.62 обучаемый должен уметь:

- ✓ организовать новый бизнес;
- ✓ составлять основные договоры и другие документы, оформляющие предпринимательскую деятельность;
- ✓ вырабатывать собственные методики принятия предпринимательских решений в стандартных и нестандартных ситуациях в малом бизнесе;
- ✓ оценивать эффективность предпринимательской деятельности.

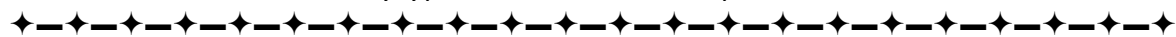
Каждое учебное заведение осуществляет профессиональную подготовку студентов по-разному, в результате чего на рынок труда приходят специалисты, имеющие одинаковые теоретические знания, но разный уровень профессиональных компетенций. В связи с этим особую важность приобретают задачи формирования и развития практических навыков.

В рамках рассматриваемой дисциплины обучаемый должен владеть:

- навыками организации и осуществления предпринимательской деятельности;
- методами преодоления предпринимательских рисков;
- технологией предпринимательства;
- методами оценки эффективности предпринимательской деятельности.

Приведенный перечень – это практически полный список проектируемых результатов освоения дисциплины. Всё вышесказанное показывает, что ФГОС ВПО по направлению 080200.62, в рамках которого предусмотрен профиль «Управление малым бизнесом»,

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



менной молодежи: поиск новых идентичностей : сб. науч. тр. – Барнаул: Алтайский Государственный университет. 2009. – С. 419–422.

3. Белкин, А. С. Компетентность. Профессионализм. Мастерство / А. С. Белкин. – Челябинск : ОАО «Юж.-Урал. Кн. изд-во», 2004. – 176 с.

4. Зимняя И. А. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека / И. А. Зимняя. // Интернет-журнал "Эйдос". – Режим доступа к журн.: <http://www.eidos.ru/journal/2006/0504.htm> (Дата обращения 9.05.2012)

УДК 378

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ТРИЗ И ФСА
В ПРЕПОДАВАНИИ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ»**

А. А. СТАРОВОЙТОВА

Омский государственный институт сервиса

Выпускник вуза – это специалист, не только знающий область своей предметной деятельности, но и владеющий определённым багажом, навыком исследовательской работы, а также основательной педагогической, технологической, технической и экономической подготовкой на основе современных информационных технологий.

Переход мирового сообщества к информационно-технологическому укладу, использование новых информационных технологий, создание единого информационного пространства – все это является важным показателем в развитии современной цивилизации. В настоящее время информационные технологии проникли практически во все сферы повседневной жизни и профессиональной деятельности человека. Процессы их распространения и совершенствования носят лавинообразный характер с исключительно быстрой сменой поколений технических и программных средств при постоянном росте их вычислительных возможностей. Жизнь предъявляет крайне высокие требования ко всем, кто использует их в практической деятельности. Технологические и технические изменения приводят к новым особенностям, которые не всегда учитываются в процессе обучения в образовательных учреждениях высшего звена.

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



В настоящее время высшая школа является частью общественной системы, которая имеет вялотекущий характер развития. В связи с этим есть острая потребность в перестройке системы высшего образования, а, следовательно, нужен специалист, способный принимать нестандартные решения. «Теория решения изобретательских задач» (ТРИЗ) – это та методология, которая и направлена на обучение так называемому нестандартному мышлению. Именно эта технология мышления может позволить перейти к «инновационному» обучению, поднять уровень подготовки специалистов, стать методологической основой решения задач реформирования высшего образования и образования вообще [1].

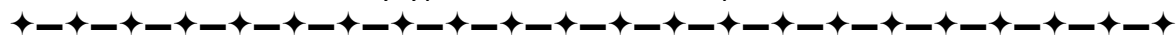
Для того, чтобы научить студента нестандартно мыслить, преподавателю необходимо научиться нестандартно преподавать свою дисциплину, применяя системный подход. Здесь наиболее эффективно применение функционально-стоимостного анализа (ФСА) и ТРИЗ. Создание учебных дисциплин на базе ТРИЗ+ФСА позволит существенно изменить мотивацию обучения в высшей школе, позволит раскрыть уже на ранних стадиях обучения взаимосвязь фундаментальных естественнонаучных дисциплин с проектированием конкретных технических систем.

Теория решения изобретательских задач (ТРИЗ) – это наука о создании и преобразовании систем. Сегодня ТРИЗ является наукой об искусственных системах вообще. При этом можно говорить, что ТРИЗ – это совокупность (система) теории, методов и методологии поиска принципиально новых решений [1].

Под инструментами ТРИЗ понимаются: методика выявления и использования ресурсов технических систем; указатели физических, геометрических, химических и биологических эффектов; методика выявления технических и физических противоречий в технических системах, а также приёмы их разрешения; вепольный анализ и методика использования стандартов на вепольные преобразования; алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ).

Функционально-стоимостной анализ (ФСА) – это системное сочетание правил, приемов и процедур, ориентированных на достижение оптимального соотношения полезности, т. е. потребительских свойств объекта, и затрат на его создание, производство, применение, вплоть до утилизации [2].

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



Одно из ведущих мест в формировании специалиста по сервису для предприятий индустрии красоты занимает дисциплина «Технологические процессы в сервисе», изучаемая студентами специальности «Сервис».

На первой лекции, как правило, даются основные понятия и их определения. Основными понятиями дисциплины «Технологические процессы в сервисе» являются: «сервис», «услуга», «процесс», «производственный процесс», «технологический процесс» и т. д. Давая определения этим понятиям, можно привлечь внимание студентов и активизировать их мыслительную деятельность, используя элементы ТРИЗ [3]. Последовательная системность ТРИЗ создаёт методологическую основу для систематизации знаний.

Предложите студентам сначала самим попытаться дать определение понятию, например, такому как «сервис». Это понятие студенты рассматривают еще на первом курсе в дисциплине «Сервисная деятельность». Но, как правило, к третьему курсу все забывается.

Затем предложите несколько определений этого понятия, высказанных специалистами в этой области. Например:

1. *Зуева Елена, директор салона красоты, Москва:*

Самое главное в сервисе – это качество услуг. Ещё необходима интеллигентность и хорошие манеры контактного персонала. Сервис – это индивидуальный подход к каждому Клиенту.

2. *Авдалян Инесса, главный врач сети клиник красоты, Москва:*

Сервис – это, прежде всего, внимание к Клиенту на всех этапах обслуживания, забота о его комфорте.

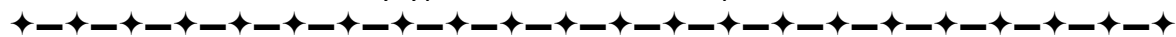
3. *Сулова Светлана, совладелец международной сети салонов красоты, Москва:*

Сервис – это качественный продукт за конкурентную цену плюс атмосфера салона. Атмосферу формирует любовь сотрудников к своему делу или даже фанатизм. Специалисты с удовольствием приходят на работу, а руководители создают им все условия, чтобы они творили и были счастливы на рабочем месте. Именно это и создаёт привлекательную для Клиентов атмосферу.

4. *Голованова Лилия, директор салона красоты, Москва:*

Сервис основан на уважении к Клиентам, проходящим в салон. Сотрудники должны дать Клиенту всё, что он ожидает и немножко

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



больше. Сервис включает и грамотных администраторов, и интерьер, соответствующий классу салона, и качество услуг. На первом месте – квалификация персонала. Важен так же доброжелательный настрой всей команды.

5. Шаташвили Лана, владелица салонов красоты, Москва:

Сервис – это качество услуг и качество обслуживания. Важно, чтобы в салоне красоты и то, и другое было на достойном уровне.

6. Махалина Елена, директор салона красоты, Москва:

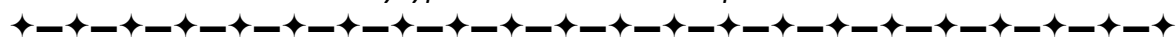
Сервис – это глобальное понятие. Он включает действия, которые вызовут у Клиента желание прийти в салон ещё раз. Например, высокое качество обслуживания Клиента на всех этапах его общения с салоном, сайт салона, свежая пресса и журналы в зоне ожидания, комфортное пребывание в салоне, видеоролики об услугах, бесплатное такси при получении услуг на определённую сумму, оповещение о новинках в салоне и специальных акциях, посуда для угощения Клиента и др.

Далее предложите студентам оценить, сравнить свои и высказанные специалистами определения понятия «сервис» и предложить «новое» определение, проверить его. В этом случае применяется системный подход, систематизация знаний. То есть, чтобы вывести «новое» определение, необходимо понять, что является надсистемой «сервиса», какую главную функцию выполняет «сервис» в надсистеме, из каких структурных элементов состоит «сервис» как система, как взаимодействуют эти элементы в системе «сервис» и т. д. Возможно, ответы на некоторые из этих вопросов можно найти в уже известных определениях, а дальше, используя собственное мышление, предложить обобщенное «новое» определение понятия «сервис».

Для предприятий индустрии красоты услуга, которую покупает потребитель, является нематериальной, направленной непосредственно на человека или окружающие его условия. Отличительные особенности нематериальных услуг:

- неосязаемость, т. е. услуга не может быть предложена клиенту в осязаемой форме до завершения процесса обслуживания;
- невозможность хранения;

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



– изменчивость по своим качествам, связанная с квалификацией работника, его индивидуально-личностными чертами и настроением.

Целевая функция – удовлетворение личных потребностей населения. Элементами общественного продукта являются здесь полезные эффекты услуг, обусловленные личными, в основном физиологическими, потребностями человека.

Таким образом, технологический процесс оказания парикмахерских услуг – совокупность операций по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента, выполняемых в соответствии с технологической документацией на данный вид услуги.

Подсистемами технологического процесса являются операции. Более мелкие структурные единицы – переходы и приемы (группы приемов). Каждый прием (группа приемов) нацелен на выполнение определенной функции. Одним из недостатков в преподавании данной дисциплины являлось то, что при рассмотрении операций технологического процесса (элементов системы), не акцентировалось внимание студента на функциях этих операций (переходов, приемов). Задав вопросы: «Зачем выполняется эта операция (прием, переход)? Какова главная полезная функция этой операции (приема, перехода)? Какие свойства элементов системы изменяются при выполнении этой операции (приема, перехода)? Каким образом влияют свойства элементов на систему (технологический процесс)?» и т. д., активизировать мыслительную деятельность студентов, сделав акцент, на лучшем усваивании материала, а не на его «тупом» заучивании.

Рассмотрим технологический процесс оказания парикмахерских услуг на примере услуг по уходу за волосами.

Процесс оказания парикмахерских услуг включает в себя следующие этапы: подготовительные работы; основные работы; заключительные работы (*рис. 1*).

Каждый этап состоит из ряда операций. Применяя элементы ФСА, необходимо выполнить деление всех операций на:

- создающие;
- обеспечивающие;
- исправляющие;
- контролирующие [2].

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



В данном случае подготовительный этап будет создающим условия и обеспечивающим выполнение основного этапа – производства услуги (стрижка, укладка) (см. рис. 1), основной этап – создающий услугу (стрижка, укладка), а завершающий этап – исправляющий и контролирующий результаты основного этапа (общение с клиентом, устранение недостатков). Однако в подготовительном этапе есть операции, которые являются обеспечивающими (мытьё рук, дезинфекция инструментов в присутствии клиента), контролирующими (диагностика волос и кожи головы) и т. д.

Анализ технологического процесса начинается с построения структурно-функциональной модели техпроцесса (табл. 1). Основная цель построения модели – формирование и классификация переходов и операций.

При выделении функций основных переходов (табл. 1) необходимо определить, какой из этих переходов является избыточным и измерительным.

Следующий этап ФСА – свертывание технологического процесса с целью ликвидации операций, являющихся носителями ненужных и вспомогательных функций [2]. Например, операцию основного этапа «Смачивание волос из пульверизатора» можно не выполнять, так как она выполняется на подготовительном этапе «Гигиеническое мытьё головы». Но данную операцию можно свернуть в том случае, если клиент пришел с грязными волосами и ему действительно необходимо гигиеническое мытьё головы, то есть необходимо учитывать внешние ограничения.

Далее выбирается наиболее приемлемый вариант техпроцесса. При выполнении этого этапа ФСА техпроцессов для предприятий индустрии красоты необходимо учитывать физическое состояние объекта (состояние волос, ногтей рук и стоп клиента), а также желание клиента.

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*

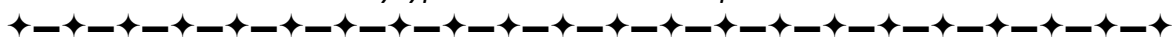


Таблица 1

Функционально-структурная модель технологического процесса
оказания услуги выполнения воздушной укладки (фрагмент)

Наименование операции	Содержание основных переходов	Функции переходов
1. Нанесение фиксатора для волос	1. Взять баллон с фиксатором в руку (мусс, пенка для укладки)	Переместить баллон в рабочую зону
	2. Встряхнуть баллон с фиксатором	Создать давление внутри баллона
	3. Выдавить в другую руку вещество баллона размером с грецкий орех	Переместить вещество баллона на руку
	4. Нанести на волосы	Смачивание волос фиксатором
	5. Расчесать волосы и т. д	Равномерное распределение фиксатора по всей поверхности волос

Курс дисциплины «Технологические процессы в сервисе» достаточно объемный. Рассматривая последовательно каждый раздел дисциплины, студенты постепенно забывали, что они изучали до этого, не могли проследить взаимосвязь элементов дисциплины, то есть не могли систематизировать полученные знания. Устранение основного противоречия высшей школы между объёмом знаний и временем на их усвоение возможно при использовании системного подхода при разработке учебных планов и рабочих программ.

Последовательная системность ТРИЗ создаёт методологическую основу для систематизации знаний по дисциплине. В ТРИЗ заложены инструменты для развития творческих способностей. Целями развития могут быть: активизация умственных процессов, совершенствование познавательного процесса, развитие творческого потенциала и так далее. Формами проведения обучения (занятий) по развитию мышления могут быть: игра, микропроверка, тренинг и другие. ТРИЗ должна стать общеобразовательной дисциплиной, на которую опираются и которую используют другие дисциплины.

Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования

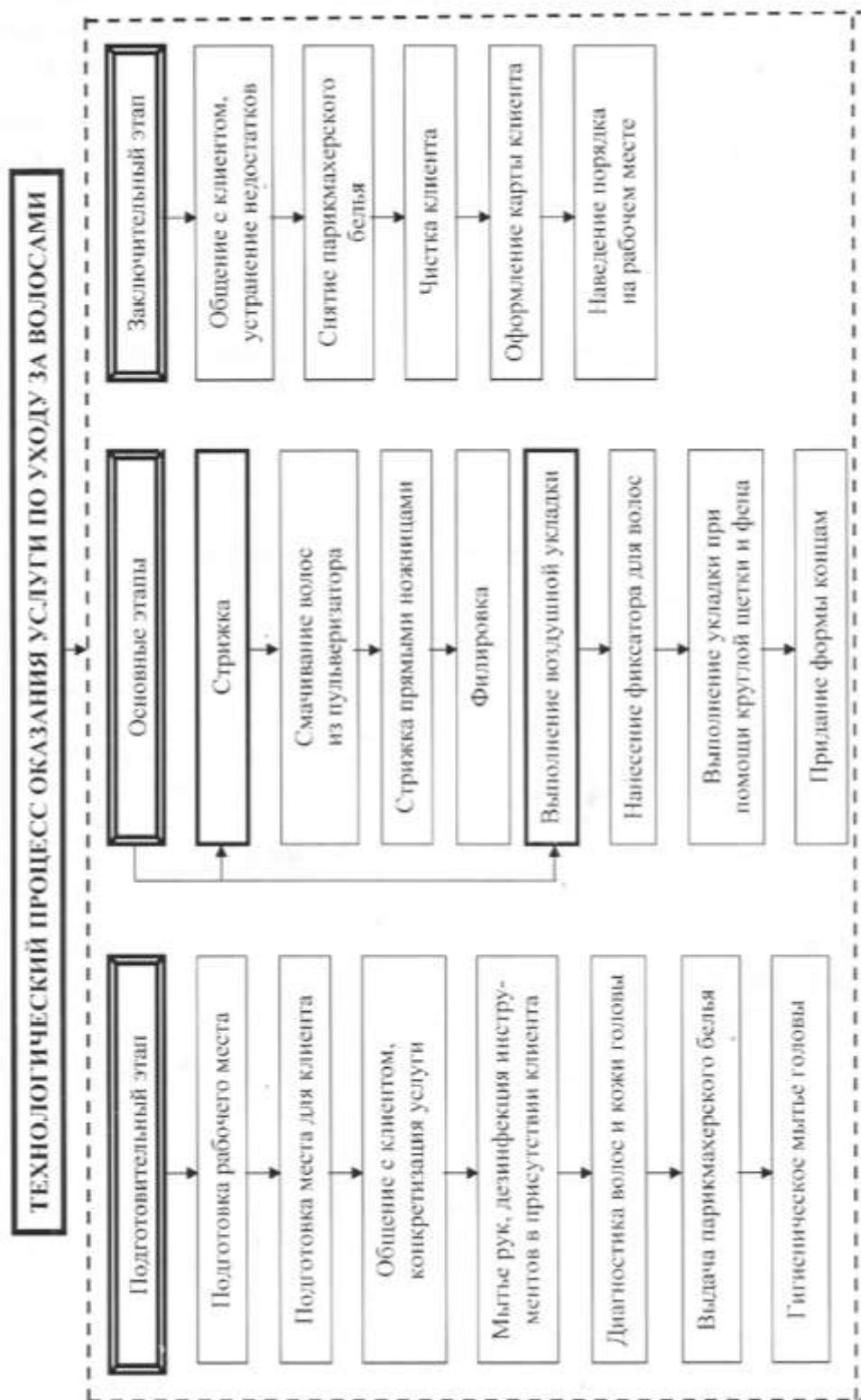
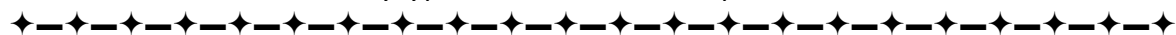


Рис. 1. Схема технологического процесса оказания услуги по уходу за волосами



Используют как инструмент для решения технических проблем, как инструмент для формирования и развития творческого, сильного мышления и, наконец, как инструмент для передачи систематизированных, скомпонованных знаний.

Таким образом, внедрение элементов ТРИЗ +ФСА в преподавание дисциплин позволяет повысить уровень подготовки специалистов за счёт:

- обучения методологии (системе методов и приемов) решения технических проблем;
- формирования и развития культуры творческого, сильного мышления;
- передачи технических знаний в систематизированном, компактном, свёрнутом виде.

1. Гасанов, А. И. Тактика перестройки высшего образования и теория решения изобретательских задач (ТРИЗ). Всероссийская научно-методическая конференция «Стратегия развития университетского технического образования» / А. И. Гасанов. – М: Московский государственный университет путей сообщения: Учебно-методический центр «Инженерное творчество», 1998.

2. Шмаков, Б. В. Функционально-стоимостной анализ: учебное пособие / Б. В. Шмаков, В. В. Лихолетов, А. А. Дворниченко. – Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2010. – С 213.

3. Поиск новых идей: от озарения к технологии (Теория и практика решения изобретательских задач) / Г. С. Альтшуллер, Б. Л. Злотин, А. В. Зусман, В. И. Филатов. – Кишинев : "Карта Молдовеняскэ", 1989.

УДК 378

ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В НАУЧНЫХ СТУДЕНЧЕСКИХ ОБЩЕСТВАХ

О. В. СМИРНОВА, Л. Н. БОДРЯКОВА

Омский государственный институт сервиса

Стремительно меняющиеся условия жизни приводят к повышению требований к профессионализму работника, умению быстро

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



адаптироваться к изменяющимся условиям жизни, нацеливают на формирование личности, характеризующейся не репродуктивным, а творческим типом мышления, инициативной самостоятельностью в принятии решений.

Общество информационных технологий ставит перед всеми типами учебных заведений и, прежде всего, перед высшей школой, задачу подготовки выпускников, способных:

- гибко адаптироваться в меняющихся жизненных ситуациях, самостоятельно приобретая необходимые знания и умело применяя их на практике;
- самостоятельно критически мыслить, видеть возникающие в реальности проблемы и искать пути их рационального решения, генерировать новые идеи, творчески мыслить;
- грамотно работать с информацией (подбирать информацию по интересующим вопросам, анализировать ее, устанавливать статистические закономерности, делать аргументированные выводы);
- быть коммуникабельными, контактными в различных социальных группах, уметь работать сообща в различных областях, в различных ситуациях, предотвращая конфликты или умело выходя из них.

На сегодняшний день сфере сервиса требуются специалисты с высокой профессиональной подготовкой, умеющие решать как традиционные задачи производства, так и выходить из ситуаций проблемного характера. Им должны быть присущи профессиональная компетентность, инициативность, коммуникабельность, творческое мышление, способность к непрерывному образованию. Формирование перечисленных компетенций требует поиска новых подходов к обучению.

Обучение должно основываться не на трансляции готовых знаний, а на создании условий для творческой активности. Стандарты нового поколения призваны способствовать развитию вышеперечисленных компетенций у студентов. Познавательная самостоятельность в вузе связана с углублением и расширением теоретических знаний, поиском методологических принципов познавательной деятельности, введением профессионально-познавательных ценностей, адаптацией к профессионально-практической деятельности. Следует отметить, что способность решать профессиональные,

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



ном порядке в выполнении госбюджетных или хоздоговорных научных исследований.

Основная цель студенческих научных обществ кафедры сервиса и технологий изделий легкой промышленности (СТИЛП) – приобретение и развитие компетенции преобразования научного знания в конкретную технологию, товар или услугу.

Эта цель полностью оправдывается в деятельности студенческой экспериментальной лаборатории, организованной кафедрой в 2009 году.

Основными задачами НИОС «Студенческая экспериментальная лаборатория» являются:

- создание условий для повышения уровня знаний студентов, оказание помощи в углубленном изучении дисциплин, связанных с будущей специальностью;
- развитие навыков подбора и анализа информации по заданной теме, ее систематизация и структурирование;
- привлечение студентов к инженерному творчеству;
- публикация студенческих статей и оформление патентов на объекты промышленной собственности;
- разработка и тиражирование конструкторско-технологической документации на изделия, изготавливаемые в период учебной практики мелкими сериями;
- разработка и тиражирование конструкторско-технологической документации для семинаров, проводимых кафедрой для специалистов отрасли.

В качестве примера приведем одну из тем студенческих проектных работ: «Разработка конструкторско-технологической документации на модели летних головных уборов».

Основные этапы ее выполнения:

- изучение этапов проектирования головных уборов;
- изучение направлений моды в проектировании летних головных уборов;
- эскизное проектирование летних головных уборов;
- конфекционирование летних головных уборов;
- поиск известных и разработка новых методов обработки узлов;

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



- изготовление образцов головных уборов;
- разработка и тиражирование конструкторско-технологической документации на новые модели головных уборов.

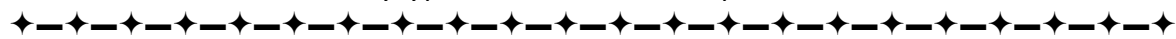
В настоящее время собран целый каталог оригинальных моделей, и библиотека конструкторско-технологической документации, разработанной членами студенческой экспериментальной лаборатории. На некоторые из моделей получены патенты промышленных образцов. Причем документы заявок на выдачу патентов авторы моделей составляли самостоятельно.

Мы рекомендуем студентам, серьезно готовящимся к встрече с работодателем, как можно раньше начать формирование своего портфолио: «Помещенный в портфолио патент, полученный на ваше имя, и фотографии, демонстрирующие ваши авторские модели, станут серьезным аргументом для потенциального работодателя».

Двухгодичный опыт работы НИОС наглядно показывает, что участвуя в его работе, наряду с получением профессиональных навыков, студенты одновременно более глубоко закрепляют и теоретические знания по специальным дисциплинам, а также дисциплинам «Правовая охрана и использование объектов промышленной собственности», «Компьютерная графика».

Подтверждением эффективности сложившейся системы организационных форм НИРС являются защиты выпускных квалификационных работ на кафедре сервиса и технологий изделий легкой промышленности. Разработки студентов направлены на исследование деятельности предприятий сервиса, анализ направлений и стратегий маркетинга, изучение современных возможностей развития швейных предприятий и предприятий сервиса.

В научных работах решаются вопросы автоматизации процессов проектирования изделий из кожи и меха, подготовки технологической документации процессов изготовления швейных изделий, широких возможностей использования матричных элементов для изготовления одежды и головных уборов. В данных работах применялись оригинальные программные продукты, позволяющие снизить трудоёмкость проектирования и изготовления изделий лёгкой промышленности и оказания услуг на предприятиях сервиса. В последние годы выпускные квалификационные работы студентов кафедры



неизменно становятся призерами Всероссийских студенческих олимпиад и конкурсов.

УДК 378.147

ТЕХНОЛОГИИ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

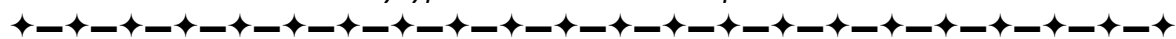
О. В. СВИРИДЕНКО, Ю. А. ШОКУРОВА

Омский государственный институт сервиса

Тенденции развития современного общества обусловлены глобальной информатизацией различных сфер деятельности человека и повсеместным использованием средств информационных и коммуникационных технологий. Процесс информатизации предполагает реализацию возможностей информационных технологий, с целью совершенствования учебного процесса. Качество образовательного процесса во многом определяется тем, как эффективно преподаватель работает с информацией и доносит её до студентов.

Для современного общества характерны активные процессы передачи, обмена и переработки информации. В связи с этим приоритетным направлением является информатизация образования – процесс обеспечения сферы образования информационными и коммуникационными технологиями, с целью самостоятельного приобретения знаний и осуществления информационно-учебной, экспериментально-исследовательской деятельности. В высших учебных заведениях, готовящих будущих специалистов сервиса и профессионального обучения, студентам должны быть созданы самые благоприятные условия для использования технологических возможностей современных компьютеров для поиска и получения информации, развития познавательных и коммуникационных способностей. Использование компьютерных технологий на дисциплинах отраслевой подготовки предоставляет студентам возможность получения образной информации для активизации познавательной деятельно-

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



сти, что повышает интерес и мотивацию студентов к обучению, реализует индивидуализацию обучения.

Все возрастающие требования к качеству образования и подготовке специалистов в области сервиса индустрии моды заставляют преподавателей вести поиск новых, более современных средств, способов передачи и освоения знаний, умений и навыков. Возможности средств информационных технологий заключаются в компьютерной визуализации информации.

С этой целью разработана и обоснована эффективность применения в процессе подготовки студентов специальности «Сервис» базы данных отделок овчинно-шубных полуфабрикатов по дисциплине «Технология изделий из кожи и меха по индивидуальным заказам».

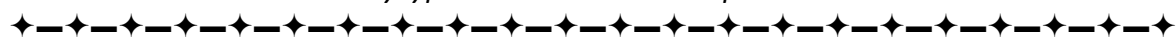
В процессе работы рассмотрена и проанализирована основная информация о шубной овчине, способах выделки овчинно-шубного сырья, отделке поверхностей овчинно-шубного полуфабриката (кожевой ткани и волосяного покрова), современных способах декорирования овчинно-шубных изделий.

Неограниченные возможности и уникальные свойства этого природного материала позволили ему не только идти в ногу со временем, но и вновь стать очень важным компонентом в мире моды. Произошел взрыв современных технологий – овчину выщипывают, подвергают гладкой или фигурной стрижке, осветляют и красят, наносят цветную печать и вытравляют рисунок, перфорируют.

В процессе производства изделий из шубной овчины внедряются новые швейные технологии, принципы моделирования и конструирования. Изделия из овчинно-шубного полуфабриката изготавливаются с декоративными членениями стана и рукава, прокладыванием отделочных строчек, использованием разнообразных застёжек. Одежда из шубной овчины, обладающая мягкой и пластичной кожей тканью, по образному и конструктивному решению приближается к швейным изделиям из тканей и полностью повторяет их силуэты и объемы.

Овчинно-шубным изделиям придают современный вид, чтобы привлечь более молодых покупателей. По мнению международных экспертов, спрос на классические роскошные овчинно-шубные изделия (дублёнки) существует, однако реальный потенциал содер-

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



жится в молодежных, повседневных моделях, подходящих к гардеробу современной, динамичной женщины.

Потребители по-прежнему ценят в изделиях из шубной овчины её добротность, долговечность, теплозащитные свойства. Поэтому, несмотря на обилие меховых изделий, ощущается растущий спрос на дублёнки.

Новые технологии обработки и получения фактурных поверхностей, способы декорирования изделий легли в основу базы данных отделок, используемых при изготовлении изделий из шубной овчины.

На основе анализа полученных данных разработаны: классификация овчинно-шубного сырья, классификация поверхностей овчинно-шубного полуфабриката, классификация декоративных отделок поверхности овчинно-шубных изделий.

Формирование структуры базы данных на основе ассортимента овчинно-шубных изделий и классификации декоративных отделок является необходимым условием для проектирования изделий.

Для решения поставленной задачи разработана структура построения и база данных отделок, решающая задачи накопления, хранения, преобразования, предоставления информации в виде форм и отчётов.

База данных представляет собой структурированный и систематизированный объём знаний по шубной овчине, полученный на основе анализа литературы.

Структура базы данных отделок представляет собой совокупность связанных таблиц: «Шубная овчина» (является обобщающей таблицей); «Выделка овчинно-шубного сырья»; «Поверхности овчинно-шубного полуфабриката»; «Вид окраски кожаной ткани и волосяного покрова овчинно-шубного полуфабриката»; «Характеристика покрывных композиций»; «Характеристика рельефа волосяного покрова»; «Декоративная отделка изделий из шубной овчины» (рис. 1).

Таблица «Шубная овчина» является базовой и объединяет всю информацию о шубной овчине. Таблица «Выделка овчинно-шубного сырья» включает классификацию способов выделки овчинно-шубного сырья, используемые материалы и описание способа.

**Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования**

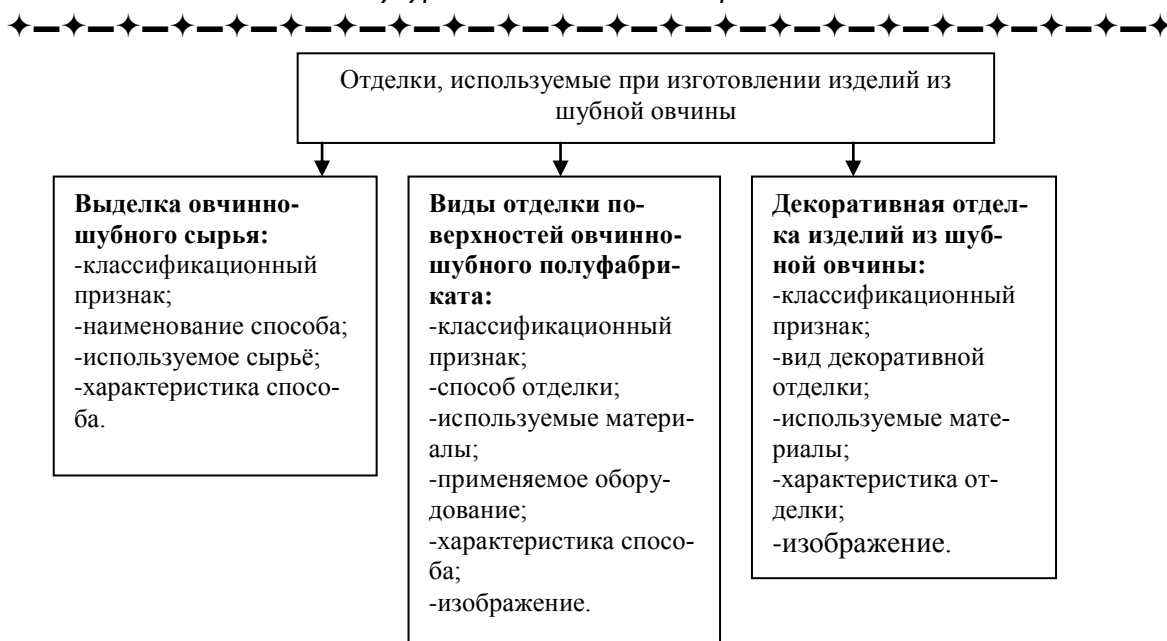


Рис. 1. Структура базы данных отделок, используемых при изготовлении изделий из шубной овчины

Таблица «Виды отделки поверхностей овчинно-шубного полуфабриката» содержит информацию по классификации поверхностей, способу отделки, используемым материалам, применяемому оборудованию, характеристике способа, изображению. Таблица «Декоративная отделка изделий из шубной овчины» содержит классификацию видов декоративных отделок, используемые материалы, характеристику отделки, изображение. Таблица «Виды отделки поверхностей овчинно-шубного полуфабриката» подразделяется на графы: «Вид окраски кожаной ткани и волосяного покрова», «Характеристика покрывных композиций», «Характеристика рельефа волосяного покрова». «Вид окраски кожаной ткани и волосяного покрова» содержит классификацию видов окраски поверхностей, используемые материалы, применяемое оборудование. «Характеристика покрывных композиций» включает виды покрывных композиций, используемые материалы, описание, изображение. «Характеристика рельефа волосяного покрова» содержит классификацию видов поверхностей, используемые материалы, применяемое оборудование, характеристику, изображение (рис. 2).

**Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования**



Рис. 2. Классификация видов отделки поверхностей овчинно-шубного полуфабриката

Наглядность и простота, удобство использования, полнота информации – всё это повышает практический интерес к базе данных у студентов в процессе изучения особенностей шубной овчины и изделий из неё. Изображения моделей изделий дают визуальное представление о цветовой гамме, конструкции изделий, декоративных отделках.

Схема данных способствует установлению связей, которые регулируют правила взаимодействия между таблицами и обеспечивают целостность информации, а также автоматическое каскадное обновление или удаление связанных записей (рис. 3).

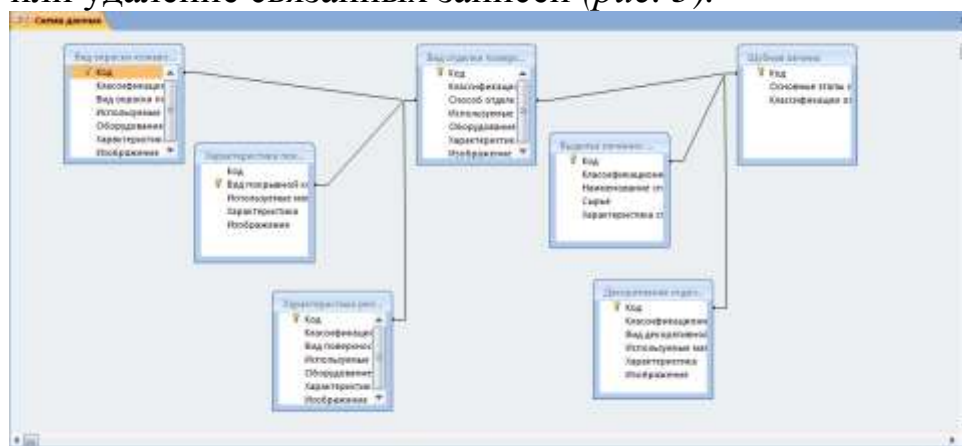


Рис. 3. Окно диалога схемы данных

**Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования**



База данных решает задачи накопления, хранения, преобразования, предоставления информации в виде форм и отчётов. Форма позволяет отобразить данные из одной или нескольких таблиц и вывести их на экран, используя стандартный или созданный макет. Для анализа данных или распечатки их определенным образом используется отчет. Это обеспечивает значительную экономию времени, затрачиваемого на поиск информации (рис. 4, 5).

Благодаря возможности постоянного обновления база данных позволяет в удобной форме дать представление о традиционных и современных видах отделок, способствует расширению ассортимента изделий, отличающихся индивидуальностью, повышает конкурентоспособность, сокращает расход ресурсов и времени на разработку новых изделий.

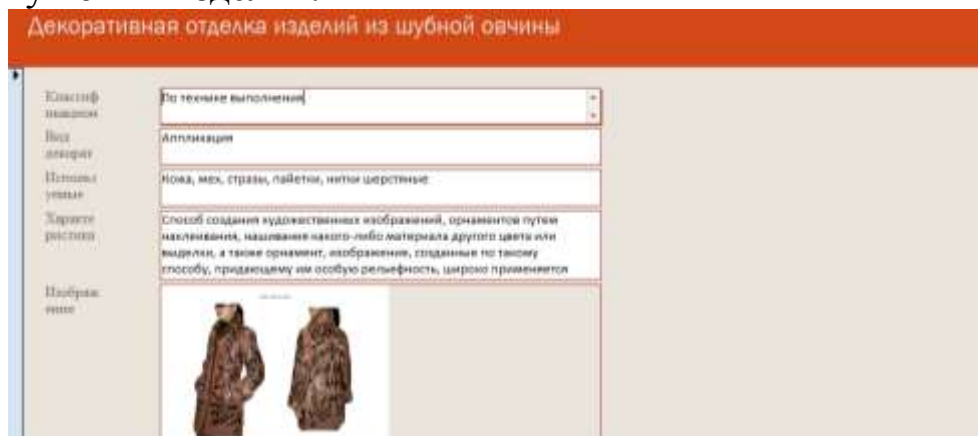


Рис. 4. Пример готовой формы


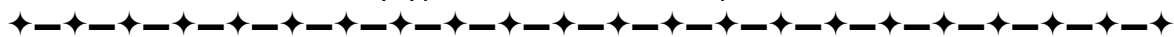
Классификационный признак	Вид/видности приспособления	Используемые материалы	Оборудование, инструменты	Характеристика	Изображение
Со стриженым и облагоустроенным ворсом/париком	Фигурная стрижка	Овчино-шубный полуфабрикат	Машина для стрижки овчины	Фигурной стрижкой называют неоднородное по длине выстригание острого волоса или подштан. В сочетании с крашением и обдирыванием возникают интересные цветовые эффекты.	
	Однородная стрижка	Овчино-шубный полуфабрикат	Машина для стрижки овчины	Однородная стрижка, когда острый волос остригается однородно до высоты подштан или пубжа	

Рис. 5. Пример готового отчёта



Базу данных можно использовать в учебном процессе как справочный материал по отделкам изделий из шубной овчины.

Использование базы данных способствует повышению качества и эффективности учебного процесса, позволяет усовершенствовать традиционную систему образования путём включения в неё современных технических средств (в основном зрительного восприятия учебной информации). К достоинствам использования базы данных в процессе обучения можно отнести гибкость, адаптированность, ориентацию на потребителя и экономическую эффективность.

Компьютерные технологии расширяют возможности для решения профессиональных задач, повышения качества и степени доступности образования, обеспечивают потребности гармоничного развития отдельной личности и информационного общества в целом.

1. Зак, И. С., Сизова, Р. И., Козлов, Б. А., База данных и компьютерная система для подготовки производства фирменной одежды // Швейная промышленность. – 1998. – № 1.

2. Шокурова Ю. А., Классификация поверхностей изделий из овчины шубной // Молодёжь, наука, творчество–2011. IX Межвузовская научно-практическая конференция студентов и аспирантов : сборник статей. В 2-х частях. Ч.1 / под общей редакцией профессора Л. О. Штриплинга. – Омск : Омский государственный институт сервиса, 2011. – 172 с.

УДК 378

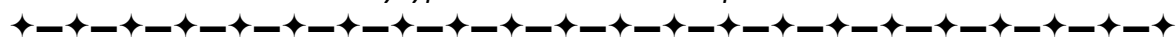
ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ ПОНЯТИЯ «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД»

И. Е. КАРАСЁВ, Б. К. СМАГУЛОВ

Омский государственный институт сервиса

«Клиентоориентированный подход» – понятие, прочно закрепившееся в сегодняшней жизни. Термин активно используется в разных сферах, в частности – в образовании. Наша цель – рассмот-

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



реть становление этого определения и его смысловую наполняемость.

Термин «клиентоориентированный подход» происходит от понятия «клиентоцентрированная терапия» – форма психотерапии, которая была разработана Карлом Роджерсом – известным американским психотерапевтом. В этой форме психотерапии терапевт ориентируется на то, что Пациент (Клиент) лучше всех может справиться со своими личными проблемами. Цель терапевта – обеспечить безоценочную и доброжелательную атмосферу, при этом ничего не навязывая.

Суть клиентоориентированного подхода начала формироваться в сфере маркетинга при проведении исследований по сегментированию рынка. Базой исследований, которые были связаны с разработкой маркетинговых программ, основанных на сегментировании рынка, послужил вывод о том, что личностные интересы и главные потребности людей различны, и их необходимо учитывать при разработке товаров и услуг.

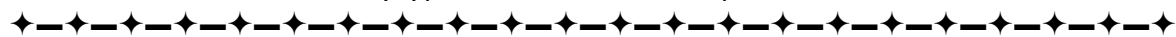
Корни понятия «клиентоориентированный подход» – в далеком прошлом. На начальной стадии развития промышленности отношения продавца и покупателя строились на индивидуальных контактах. При изготовлении товара учитывались индивидуальные потребности клиента.

При расширении рынков основными характеристиками бизнеса стали следующие:

- 1) концентрация на товаре – низкая себестоимость, высокая производительность, минимальный ассортимент;
- 2) специализация – бизнес ориентировался на выполнение одной операции;
- 3) массовый спрос – характеристики усредненного клиента с одинаковыми потребностями;
- 4) прибыль на объеме – прибыль зарабатывалась не за счет высокой наценки, а за счет объема выпускаемой продукции.

В середине 20 века ситуация стала меняться: появилась новая форма взаимодействия с покупателем – «прямой маркетинг». Конкуренция требовала новых технологий работы с потребителями.

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



В 1993 году Дон Пеперс и Марта Роджерс выпустили книгу «Будущее один на один», в которой они предложили схему установления и поддержания отношений с покупателем:

- 1) идентификация покупателей, то есть их индивидуализация, учет отличий от других покупателей;
- 2) дифференциация каждого покупателя по его ценностям для компании и по его потребностям;
- 3) взаимодействие с покупателем – эффективное и малозатратное;
- 4) ориентация компании на конкретного покупателя, основанная по возможности, на взаимодействии с данным покупателем.

На сегодняшний день клиентоориентирование – это стратегический подход к развитию организации, обеспечивающий повышение её конкурентоспособности и рост доходности, подразумевающий мобилизацию всех её ресурсов на выявление, вовлечение, привлечение клиентов и удержание наиболее прибыльных из них за счет повышения качества обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей.

Базой клиентоориентированного подхода является клиентоориентированность.

Клиентоориентированность – это:

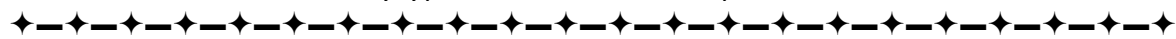
- 1) умение услышать ожидания клиента и найти правильное решение, которое максимально удовлетворит это ожидание;
- 2) подход, направленный на создание удобных и необходимых клиенту продуктов и сервисов в сочетании с прозрачной ценовой политикой.

Суть клиентоориентированного подхода – в его основных составляющих. Это:

- 1) умение слышать ожидание клиента;
- 2) умение найти правильное решение;
- 3) умение обеспечить удовлетворенность клиента;
- 4) умение создать дополнительные сервисы, необходимые клиенту;
- 5) умение обеспечить прозрачную ценовую политику.

В сфере образования на сегодняшний день (это можно увидеть в разноплановых документах) главенствует ориентация на реальные потребности клиента. Именно эта ориентация ложится в основу

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



миссии и программы развития образовательного учреждения. Цель работы вуза, зафиксированная в уставных документах – учет потребностей клиентов.

Современную суть понятия «клиентоориентированный подход», на наш взгляд, доступно и четко изложила в своей работе Т. Н. Артеменкова. С её точки зрения, клиентоориентированный подход – это явление, при котором:

1) «Мы строим свое дело, исходя из потребностей наших клиентов».

2) «Мы знаем (стремимся узнать), что нужно нашим клиентам, и создаем именно такой продукт (образовательную услугу, сервисы), а не пытаемся навязать клиентам свое видение мира».

3) «Мы признаем, что работаем для клиента, мы стараемся максимально удовлетворить его потребности, а не позволяем ему пользоваться нашим замечательным продуктом».

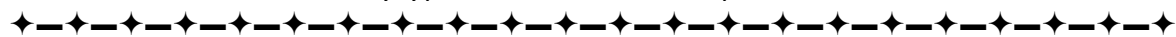
4) «Мы работаем для тех клиентов, которые у нас есть, а не ищем где-то идеально нам подходящих, мы скорее изменимся сами, чем будем переделывать наших клиентов» [1].

1. Артеменкова, Т. А. Общеэстетическое образование: клиентоориентированный подход // <http://tounski.tom.ru/doc/konf%20OB-Est%202012%20prezentacii/Artemenkova.pdf>

2. <http://www.pcweek.ru>

3. <http://kareeva-konstruktiv.ru/stati/publikacii/klientoorientirovannyj-podxod/klientoorientirovannyj-podxod>

*Секция 5. Перспективы и проблемы формирования компетенций
в двухуровневой системе образования*



тации личности, развитие способности адаптироваться к изменяющимся социально-экономическим условиям.

Решить задачи формирования человека современного общества невозможно без радикальных перемен в методах и формах обучения, без педагогики, которая делает упор не на запоминание как можно большего объёма общих и специальных знаний и механическое усвоение навыков, а на развитие творческих способностей каждого обучающегося, его умений решать нетрадиционные задачи и проблемы.

В последнее время в результате происходящих преобразований сформировалась проблема острой потребности в совершенствовании системы профессионального образования, прежде всего сервисных специальностей.

Отсутствие эффективного взаимодействия высших учебных заведений с предприятиями отрасли в процессе реализации образовательных программ предполагает поиск комплексного решения проблемы к проблеме, в том числе поиск путей вовлечения работодателей отраслевых предприятий в процесс подготовки специалистов и формирование предпринимательских навыков у выпускников Омского государственного института сервиса.

Для вовлечения выпускников в развитие малого предпринимательства в сфере услуг Омского региона и повышения занятости молодых специалистов, необходимо составить план взаимодействия образовательных учреждений и предприятий сферы услуг через сотрудничество с некоммерческими организациями и выявить формы взаимодействия с организациями сферы услуг для привлечения их к участию в формировании профессиональных и предпринимательских компетенций у выпускников сервисных специальностей.