

## **ГЛАВА 3. ЗНАЧЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РАЗВИТИИ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

---

### **АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ УЧЕБНЫМ ПРОЦЕССОМ**

*Н. С. Афонасенко*

Красноярский институт экономики, Россия, Красноярск

*В статье представлены результаты исследований по применению средств автоматизации проектирования, для построения учебного процесса и учебных планов, в связи с внедрением новых государственных образовательных стандартов (ФГОС ВПО).*

*Results of researches on application of computer-aided design facilities are presented in article, for creation of educational process and curricula, in connection with introduction of new state educational standards (FGOS VPO).*

Основной задачей системы высшего образования является удовлетворение потребностей государства в специалистах нужного профиля, поэтому для повышения конкурентоспособности, выпускник должен соответствовать предъявляемым к нему требованиям.

Качество подготовки специалиста во многом определяется программой его обучения, и, в частности, главным документом этой программы – учебным планом вуза. Стремительное развитие науки и техники, приводит к постоянному непрерывному совершенствованию учебных планов, они должны быть достаточно гибкими для быстрой адаптации к меняющимся требованиям по отношению к специалисту, и в тоже время они должны отражать четкую картину всего процесса обучения студента, ключевые навыки, полученные в процессе учебы.

В связи с часто обновляемыми и постоянно возрастающими требованиями к подготовке специалистов, появляется необходимость усовершенствования учебных планов. До сих пор проектирование учебного процесса осуществляется вручную и основано на опыте и интуиции работников высших учебных заведений. Это представляет значительные сложности и может приводить к ошибкам, среди которых:

нарушение правильной последовательности учебных дисциплин; необоснованное повторение «ненужного» учебного материала, вводимого сверх рабочей программы, например по инициативе преподавателя; использование устаревших данных; потеря дидактических единиц, которые могут быть убраны вместе с исключаемой учебной дисциплиной, но не введены в другие; нарушение индивидуальных образовательных траекторий (в том числе по количеству набранных зачетных единиц) особенно в заключительной фазе, когда исправить ситуацию изменением изучаемых дисциплин становится затруднительно или не возможно и др.

С внедрением новых *основных образовательных программ (ООП)* и *федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования третьего поколения (ФГОСВПО)* изменились требования к построению учебного процесса:

- число учебных дисциплин, вводимых по решению вуза, кафедры или факультета, должно составлять до 50% от их общего объема;

- в рамках каждого профиля предполагается не менее 1/3 объема вариативных дисциплин делать дисциплинами по выбору;

- студентам предоставляется право (а вузы обязываются обеспечить это право) формировать собственные индивидуальные образовательные траектории;

- для получения диплома о высшем образовании студент обязан набрать в рамках соответствующего профиля или направления подготовки определенное количество зачетных единиц (для бакалавров – 240);

- студенту должна быть обеспечена возможность сравнительно просто изменять свой профиль обучения в рамках направления подготовки;

- учебные планы должны обновляться ежегодно, если это необходимо, с развитием новых областей знаний и др.

Новые образовательные стандарты приводят к усложнению увязки учебных дисциплин между собой ввиду того, что некоторые из них должны являться исходными не для одной последующей дисциплины, а, возможно, для нескольких. В то же время, не одна а, возможно, несколько учебных дисциплин могут иметь одну и ту же последующую дисциплину. Учебные дисциплины базовой части могут менять свое содержание, но сохраняют название и направленность, заданные в соответствующем стандарте. Учебные дисциплины вариативной части могут меняться полностью – по названию, содержанию и составу. Так же изменение учебных дисциплин может происходить после выбора студентом индивидуальной образовательной траектории. При этом могут исчезать те учебные дисциплины, которые были ранее запланированы, и появляются новые с новым содержанием и новыми количественными параметрами.

Таким образом, в перспективе учебные планы и индивидуальные учебные траектории студентов будут формироваться динамически, и переформировываться каждый год. Выполнение такой работы вручную представляет значительные сложности, решением которых будет повышение оперативности и точности формирования учебных планов с использованием средств автоматизации проектирования применительно к организационным объектам, каковым является учебный процесс.

Представим все содержание обучения множеством *дидактических единиц (ДЕ)*, изучаемых по данной специальности (профилю, направлению):

$$SO = \{DE_1, \dots, DE_i, \dots, DE_m\},$$

где:

$m$  – количество изучаемых дисциплин по специальности;

$DE_i$  – содержание  $i$ -й дидактической единицы;

SO – содержание обучения.

На входе любой учебной дисциплины имеется набор дидактических единиц, знание которых необходимо для усвоения новых дидактических единиц (тезаурус обучаемого), которые оказываются на выходе этой учебной дисциплины. Все учебные дисциплины связаны между собой (в более поздних затрагиваются или полностью повторяются ДЕ из ранее изучаемых). Для удобного рассмотрения структуры все учебные дисциплины дробятся на более мелкие по объему (и соответственно по времени) части – дидактические единицы (ДЕ). ДЕ, которая используется для последующего изучения других ДЕ, назовем *предком*; ДЕ, которая использует информацию ранее изученных ДЕ – *потомком*. Каждой связи ДЕ можно поставить в соответствие число (время, значимость, тесноту связи). На качество усвоения обучения влияет его расположение во времени (течение времени понедельное, начиная с нового семестра). Соблюдение логичности для прочного усвоения материала ДЕ предок должна изучаться раньше, чем потомок.

На процесс осмысленного запоминания влияют такие факторы как:

- структура материала;
- ассоциативные связи между понятиями;
- частота использования понятий;
- лояльность преподавателя;
- проведение проверочных работ.

Чем меньше будет промежуток времени между дидактическими единицами, тем лучше будет усвоен материал и др.

Формируем идеальный учебный план на основе множества дидактических единиц:

1. Составляется общая таблица дидактических единиц (ДЕ), которая соответствует матрице смежности:

В ячейках таблиц прописываются связи между дидактическими единицами с помощью коэффициентов  $d_{j,k}$ . Физический смысл коэффициентов  $d_{j,k}$  при 0 (нет связи) или 1 (есть связь). По таблице можно построить ориентированный граф (орграф), узлами которого являются дидактические единицы, а коэффициенты  $d_{j,k}$  соответствуют наличию ( $d_{j,k} = 1$ ) или отсутствию ( $d_{j,k} = 0$ ) связи от  $ДЕ_j \rightarrow k \rightarrow ДЕ_k$ . тогда такая таблица соответствует матрице смежности.

2. Данной матрице соответствует орграф (см. рис. 1):

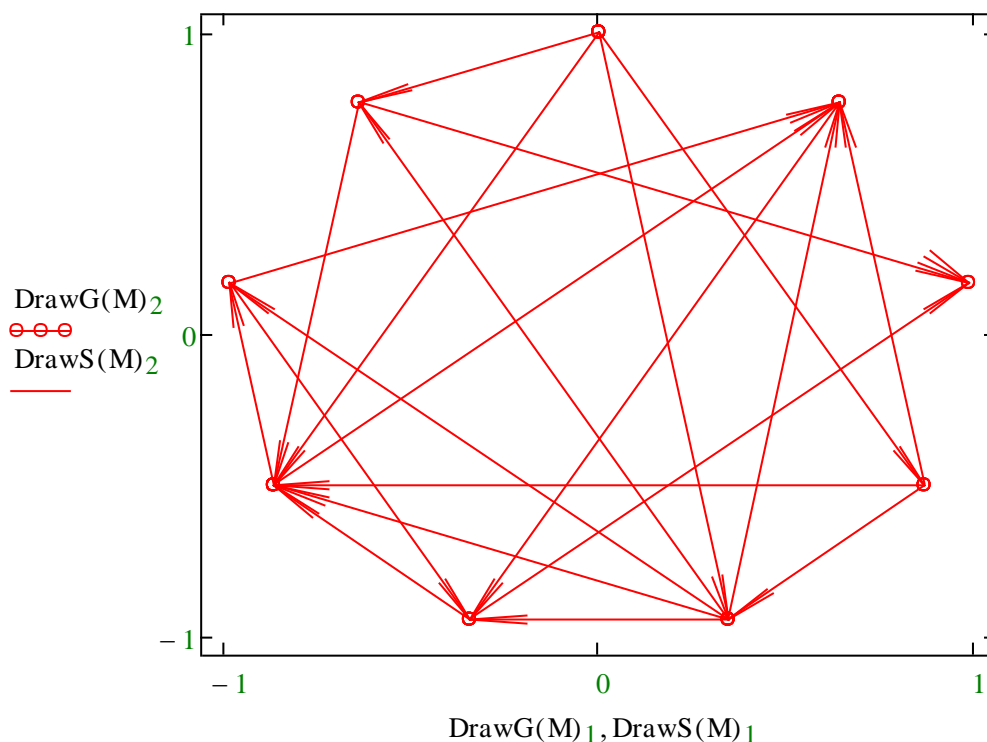


Рис. 1. Орграф матрицы смежности

3. Затем, используя алгоритмы обхода графов и деревьев в глубину и ширину, находим все пути графа.

После нахождения всех путей, мы объединяем их для удобства расчетов, при этом образуются более крупные дидактические единицы, из которых формируются дисциплины. Эти укрупненные дидактические единицы в дальнейшем и будут участвовать в междисциплинарных связях.

4. Для уменьшения размерности задачи используем следующие методы усечения исходной информации: устранение контуров в графе связности; исключение несущественных (или эквивалентных) путей; исключение связей, перекрещивающих слои графа.

Несущественным путем между двумя модулями называют путь, содержащий минимальное количество ребер графа. При этом логичность изложения материала сохраняется и для поставленной в работах задачи, а именно: установить порядок следования модулей с сохранением логичности изложения материала, такая трансформация графа не оказывает влияния на достижение результата.

5. После преобразований, в результате сокращения данных, получаем окончательные *укрупненные дидактические единицы (УДЕ)*. Наша цель – создание гибкого содержания обучения с возможностью замены отдельных модулей. Построили граф логической структуры предмета, указали только внутриспредметные связи, но помимо них мы

должны указать межпредметные связи, которые должны указывать на то, что в учебном элементе содержатся и темы других предметов.

6. Исходя из полученных УДЕ, формируем дисциплины, учитывая ограничения:

- календарное время окончания реализации любого раздела учебной дисциплины не должно превышать установленного срока обучения в ВУЗе;

- количество дисциплин в плане не более заданного;

- количество дисциплин в семестре не более заданного;

- количество учебных часов в неделю не должно превышать заданной нормы;

- начало, и окончание изучения любой ДЕ должно находиться «внутри» какого-либо семестра и др.

Вообще говоря, не представляет труда отследить траектории перехода дидактических единиц сквозь последовательность учебных дисциплин от первого семестра к последнему по уже готовому учебному плану (задача анализа).

Несколько более сложной является задача синтеза – распределения заданной совокупности дидактических единиц между учебными дисциплинами. Основная проблема заключается в том, что, как правило, учебные курсы в традиционной форме не предоставляют в явной форме точный перечень дидактических единиц, хотя формально они присутствуют в рабочей программе дисциплины и даже распределены по занятиям. При реальном преподавании учебной дисциплины часть дидактических единиц оказывается не изученной (нехватка времени, срывы занятий и др.), часть – плохо изученной (например, из-за недостаточной подготовленности студентов), часть – появляется сверх рабочей программы (по инициативе преподавателя или студентов). Это вносит элемент неопределенности. На начальном этапе обучения такая неопределенность мало сказывается на усвоении последующего материала, но ближе к концу обучения могут неожиданно проявиться пропуски и пробелы в знаниях.

Таким образом, следует использовать как детерминированные модели учебного процесса (распределение дидактических единиц в предположении возможности их полного освоения), так и вероятностные (имитационные), учитывающие возможные помехи учебному процессу. меньше будет промежуток времени между ДЕ, тем лучше будет усвоен материал.

Формирование компетенций выпускника вуза из дидактических единиц представлено на рис. 2.

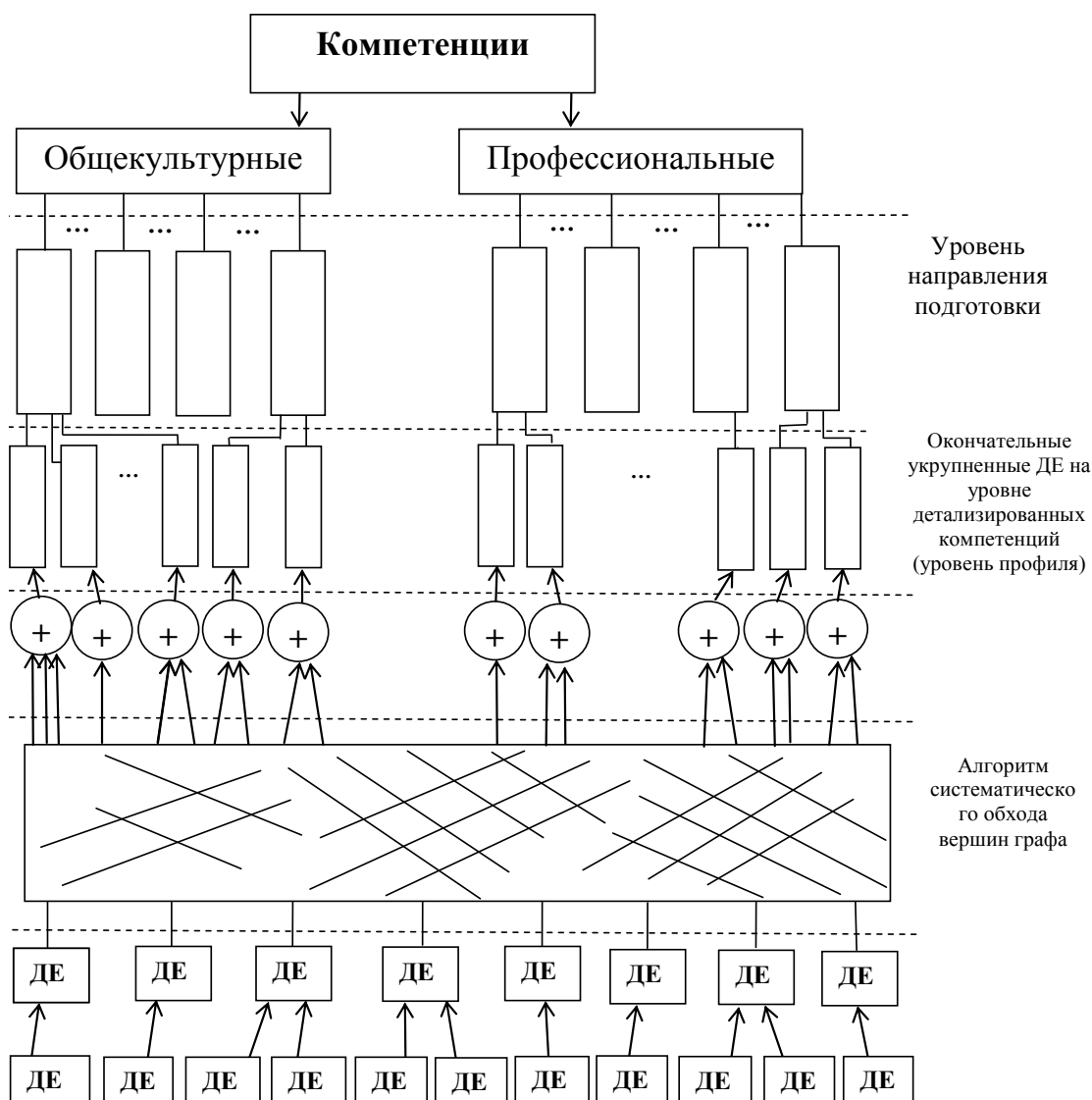


Рис. 2. Процесс формирования компетенций выпускника вуза из дидактических единиц

## Литература

1. Афонасенко Н. С. Автоматизация управления учебным процессом // Молодежь и наука: научно-техническая конференция, посвященная 150-летию Э. К. Циолковского, апрель 2012 г. – Красноярск: СФУ, 2012.
2. Евстигнеев В. А., Касьянов В. Н. Теория графов: алгоритмы обработки деревьев / под ред. Л. П. Голышева. – Новосибирск: ВО «Наука». Сибирская издательская фирма, 1994. – 360 с.
3. Лисицына Л. С. Концепция и методология управления разработкой образовательного процесса по подготовке компетентных выпускников средствами сетевой информационной системы: автореф. дис. ... док. техн. наук: 05.13.06 г. – СПб., 2008. – 31 с.
4. Таха Х. А. Введение в исследование операций, 7-е издание: пер. с англ. – М.: издательский дом «Вильямс», 2005. – 912 с.

5. Демаков В. И. Математическое моделирование процесса формирования учебных планов для высших учебных заведений: автореф. дис. ... канд. техн. наук: 05.13.18. – Иркутск, 2006. – 16 с.

## ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ У СТУДЕНТОВ

*Е. В. Самойлова*

Красноярский институт экономики, Россия, Красноярск

*В статье представлен анализ исследований теоретических подходов к формированию профессиональной культуры специалиста высшего профессионального образования. В настоящее время системой высшего образования определена и реализуется задача переориентации образования, смещения акцентов от знания на «компетентностный» подход, управление качеством образования на основе анализа образовательных достижений, пересмотра концепции преподавания ряда дисциплин, изменения управленческих, организационно-методических условий, направленных в совокупности на подготовку специалистов с высоким уровнем профессиональной культуры.*

*The analysis of researches of various theoretical approaches is presented in article to formation of professional culture of the expert of higher education. Now by system of the higher education it is defined and the problem of reorientation of education, shift of accents from knowledge on "competence-based" approach, education quality management on the basis of the analysis of educational achievements, revision of the concept of teaching of a number of disciplines, changes of the administrative, organizational and methodical conditions directed in aggregate on training of specialists with high level of professional culture is realized.*

В исследованиях ряда авторов обозначены различные теоретические подходы к формированию профессиональной культуры специалиста. К примеру, общефилософский подход раскрывает закономерности формирования профессиональной культуры, частнонаучный описывает особенности ее становления, социально-психологический подход характеризует социальные функции, условия и механизмы действия личностной культуры специалиста в общественной жизни, конкретно-социологический – решает конкретные задачи с учетом общественной ценности профессии.

Социально-экономические отношения, существующие в стране, кардинально повлияли на характер производственных отношений. В

настоящее время новые, все более высокие требования выдвигаются не только к содержанию труда, к квалификации, но и к профессиональному мастерству, гибкости, мобильности, активности и ответственности специалистов. Социальный заказ общества направлен на подготовку специалистов с высоким уровнем профессиональной культуры, владеющих новейшими методами, способных эффективно применять современные технологии в своей профессиональной деятельности, способных быстро анализировать ситуацию и взвешенно принимать оптимальное решение порой при ограниченности временного и информационного ресурса.

В связи с этим перед системой высшего образования определена и реализуется задача переориентации образования, смещения акцентов от знания на «компетентностный» подход, управление качеством образования на основе анализа образовательных достижений, пересмотра концепции преподавания ряда дисциплин, изменения управленческих, организационно-методических условий, направленных в совокупности на подготовку специалистов с высоким уровнем профессиональной культуры.

В исследованиях ряда авторов обозначены различные теоретические подходы к формированию профессиональной культуры специалиста. К примеру, общефилософский подход раскрывает закономерности формирования профессиональной культуры, частнонаучный описывает особенности ее становления, социально-психологический подход характеризует социальные функции, условия и механизмы действия личностной культуры специалиста в общественной жизни, конкретно-социологический – решает конкретные задачи с учетом общественной ценности профессии.

Как отмечает академик А. М. Новиков, ориентация образования на формирование «человека культуры» обуславливает также необходимость принципиально иного подхода к формированию целей и содержания образования через такие понятия, как «интеллектуальная культура», «информационная культура», «этическая культура», «профессиональная культура» и т.д. При таком подходе цели и содержание образования переводятся в личностный план, формируя при этом системное мышление, профессионализм через призму понятий культуры [1].

Соответственно, «культура» рассматривается как объективный результат деятельности людей и субъективные человеческие силы и способности, реализуемые в деятельности (знания и умения, производственные и профессиональные навыки, уровень интеллектуального, эстетического и нравственного развития, мировоззрение, способы и формы взаимного общения людей) [2].

Традиционно, *профессиональная культура* представляет собой



совокупность норм, правил и моделей поведения людей, специальных теоретических знаний и практических умений, связанных с конкретным видом труда [3].

На формирование профессиональной культуры будущего специалиста влияют различные факторы: особенности самой профессии, общая культура и мотивация личности, получающей профессиональное образование, качество образовательных услуг, предоставляемое высшим учебным заведением и др. Среди факторов становления профессиональной культуры специалиста особо следует отметить профессионально-образовательную культуру высшего учебного заведения, где студент получает теоретические и практические знания и умения в избранной сфере профессиональной деятельности.

Профессионально-образовательная культура, следуя В. Г. Горбу, – это идеи, отражающие характер образовательных взаимоотношений в вузе и результаты личностной, групповой и организационной деятельности, выраженные в уровне развития личностных потенциалов участников образовательной деятельности, студенческих и профессиональных групп, а также создаваемых в вузе научных, духовных, образовательных и материальных ценностей [4].

Специфика профессии как один из факторов, влияющих на формирование профессиональной культуры, не только определяет профессиональные требования к специалисту, но и формирует некий «культурный код», который позволяет интерпретировать социально-профессиональное взаимодействие.

В соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования подготовка будущего бакалавра предполагает и развитие его культурного потенциала, в частности, в качестве требований указывается владение культурой мышления, культурой речи, культурой поведения как составляющих его профессиональной культуры. Эффективность профессиональной деятельности бакалавра после окончания вуза, в конечном счете, определяется его профессиональной готовностью и профессиональной культурой.

На рис. 3 представлены компоненты, влияющие на формирование и развитие профессиональной культуры будущего бакалавра по направлению «Туризм» в условиях высшего учебного заведения.

Следует отметить, что на формирование и развитие культурного потенциала будущего специалиста влияют не только нормы, правила, модели поведения участников образовательного процесса в условиях вуза (I, рис. 3), а также специальные теоретические знания, которые призваны дать гуманитарные, социально-экономические и естественнонаучные дисциплины, общепрофессиональные и специальные дисциплины,

первоначальные практические умения (II, рис. 3), но и определенная «надбазовая» профессиональная компетентность, необходимая в трудовой деятельности (III, рис. 3).

Под «надбазовой» профессиональной компетентностью понимается владение «сквозными» умениями и навыками [5].

К «сквозным» умениям и навыкам относятся:

- умение работы на компьютерах, пользования базами и банками данных;
- умение трансфера технологий (переноса технологий из одних областей в другие);
- понимание, оценка и обработка информационных знаковых систем;
- защита интеллектуальной собственности;
- компетентное и ответственное обращение со знаниями, полученными из средств массовой информации, Интернета и др.

Студенты должны уметь правильно выбирать информацию, структурировать ее и обрабатывать, делать выбор и находить решения.

Не менее важными являются, на наш взгляд, личностные умения и способности, к числу которых мы относим: умение выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и уметь защищать свою точку зрения, на профессиональном языке выражать свои мысли, уметь устанавливать отношения, брать на себя ответственность, креативность, самообладание и саморегуляция поведения.

Полагается, что «компетентность» – это самостоятельно реализуемая способность к практической деятельности, к решению проблем, основанная на приобретенных обучающимися учебном и практическом опыте, умениях, его ценностях и склонностях [1].

Компетентность включает не только когнитивную, операционально-технологическую составляющую, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую.

Соответственно, компетентность предполагает также подготовку, имеющую «надбазовый» профессиональный характер, необходимую в той или иной мере специалисту.

Профессиональная компетентность определяется А. Г. Пашковым как «интегральная характеристика деловых и личностных качеств специалиста, отражающая не только уровень знаний, умений, навыков, опыта, достаточного для достижения целей профессиональной деятельности, но и социально-нравственную позицию личности» [6].

В профессиональной компетентности специалиста он выделяет следующие разновидности: практическая (специальная) компетентность, социальная, психологическая, информационная, коммуникативная, экологическая и валеологическая компетентности.

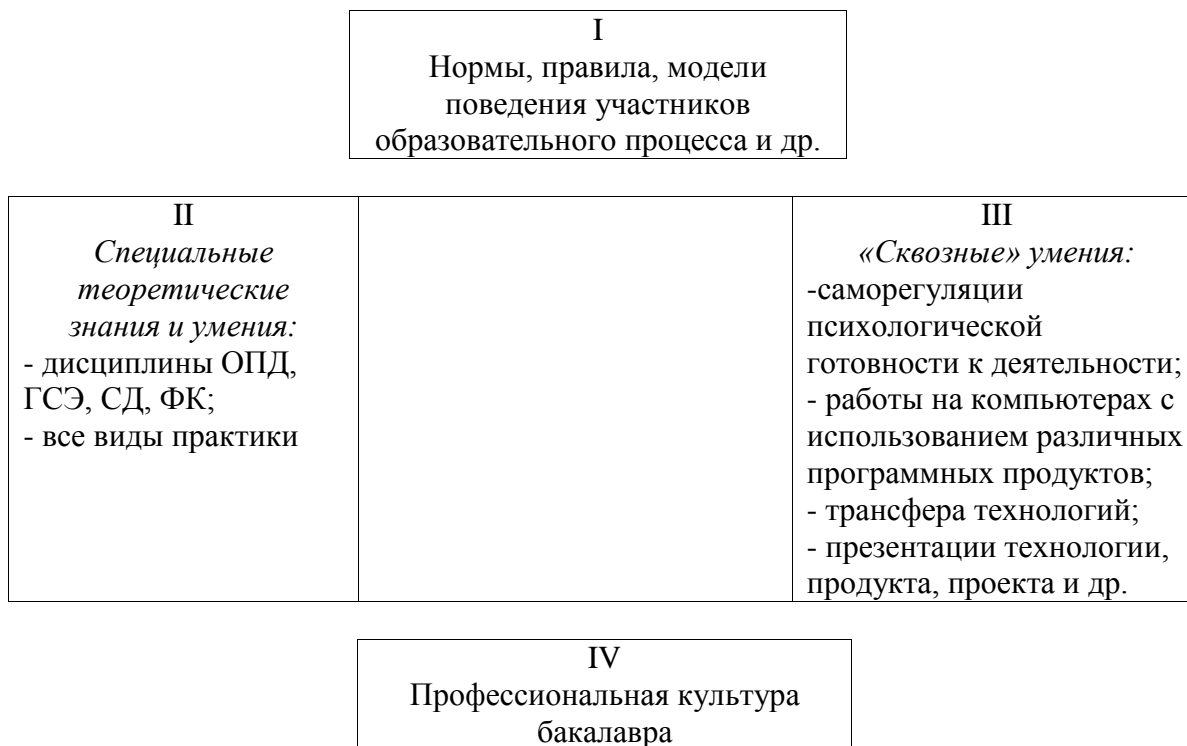


Рис. 3. Компоненты формирования и развития профессиональной культуры будущего бакалавра в условиях вуза

При этом профессиональная компетентность основывается на владении специалистом культурными образцами, характерными для определенной человеческой деятельности, – то, что называется профессиональной культурой.

### **Литература**

1. Горб В. Г. Методология проектирования организационных образовательных систем: Монография. – Екатеринбург, 2008. – 236 с.
2. Ермоленко В. А. Функциональная грамотность в современном контексте. – М., 2002. – С. 159-166.
3. Кравченко А. И. Культурология: учебное пособие для вузов. 3-е изд. – М.: Академический проект, 2002. – 496 с.
4. Новиков А. М. Методология образования. Издание второе. – М.: Эгвес, 2006. – 488 с.
5. Педагогика профессионального образования: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. П. Белозерцев, А. Д. Гонеев, А. Г. Пашков и др.; Под ред. В. А. Сластенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 368 с.
6. Философский энциклопедический словарь. – М.: Советская энциклопедия, 1983. – 840 с.

# **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИНЦИПОВ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO В ПРОЕКТИРОВАНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

*В. В. Серватинский*

Красноярский институт экономики, Россия, Красноярск

*В последнее десятилетие тысячи организаций во всем мире внедряют философию Всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) при организации своей деятельности. Всеобщее управление качеством является философией, которая может и должна быть положена в основу этой деятельности для постоянного улучшения всех процессов деятельности организации. Философия TQM непосредственно связана и базируется на серии норм обеспечения качества, заложенных в серии международных стандартов серии ISO 9000, разработанных Международной организацией стандартов (International Standards Organization – ISO).*

*In the last decade of one thousand organizations around the world introduce philosophy of General quality management (Total Quality Management – TQM) at the organization of the activity. General quality management is philosophy which can and has to be based on this activity for continuous improvement of all processes of activity of the organization. The philosophy of TQM is directly connected and is based on a series of norms of ensuring the quality, the international standards of the ISO 9000 series developed by the International organization of standards put in a series (International Standards Organization – ISO).*

Первоначально использование методов управления качеством наибольшее распространение получило в промышленности, однако в настоящее время философия управления качеством и нормы обеспечения качества, которые заложены в серии международных стандартов серии ISO 9000, находят применение в сфере предоставления услуг – в здравоохранении, в сервисе, не исключение – сфера образования.

До середины 1995 года только четыре образовательных учреждения за рубежом были сертифицированы в соответствии с требованиями норм международных стандартов серии ISO 9000.

В настоящее время работы по внедрению элементов системы менеджмента качества и созданию руководства по качеству для образовательных учреждений ведутся практически во всех странах Европы и США. В чем же привлекательность этого подхода и

необходимость проведения этих работ в настоящее время не только за рубежом, но и в нашей стране?

Согласно стандартам серии ИСО 9000 TQM – это подход к руководству организацией, нацеленной на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества. Как видно из определения, подход к управлению с позиций TQM в образовательной организации позволяет решить следующие актуальные задачи:

- 1) удовлетворение потребностей современного общества в высококвалифицированных специалистах;
- 2) решение экономических проблем в образовании;
- 3) создание команды единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива.

Таким образом, необходимость внедрения TQM связана с главной задачей образования на современном этапе – совершенствованием образовательных программ и улучшением качества предоставления образовательных услуг с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки специалистов, отвечающих требованиям современного этапа развития экономики страны.

Проектирование системы менеджмента качества образовательных услуг является одной из основных задач внедрения TQM-подхода в системе образования. Основные этапы проектирования системы менеджмента качества образовательных услуг могут быть представлены в виде схемы на рис. 4.

*Первый шаг* проектирования системы менеджмента качества образовательных услуг – это определение проектной ситуации. Он состоит из двух частей: четком описании проблемы и составлении план ее решения.

Для четкого описания проблемы необходимо сосредоточить внимание на данных, а не на причине, конкретизировать несоответствия и определить размеры проблемы в цифрах, а не в неопределенных терминах.

*Второй шаг* – выявление источника проблемы, т.е. перед тем, как начать решать какую-либо проблему необходимо точное описание того, что именно идет не так. Это описание должно быть кратким, объективным, непредвзятым и должно быть сосредоточено на процессе.

Зачастую общие утверждения о проблеме в целом ведут к тому, что мы делаем поспешные заключения. Ни одно из приведенных нами утверждений не дает краткого описания того, что именно идет не так. Все это догадки о причинах – возможно, развитые, а возможно и нет, но пропущен важный шаг – точное описание того, в чем состоит проблема.



Рис. 4. Этапы проектирования системы менеджмента качества образовательных услуг

Описание проблемы на языке конкретных несоответствий позволяет нам увидеть проблему беспристрастно.

При возникновении несоответствия – главное установить, что произошло не так, а не кто осуществлял данный процесс. Если мы сосредоточим внимание на том процессе, в котором возникают проблемы, мы сможем описать проблему, не возлагая ни на кого вину за нее.

*Третий шаг* – определение желаемого состояния системы менеджмента качества образовательных услуг и возможных действий.

Проведение измерений проблемы, если имеются для этого данные, и желаемого ее состояния дает более ясную картину того, насколько велико несоответствие. Включение формулировки последствий проблемы дает нам представление о том, насколько велика проблема в целом. Один из способов формулировки последствий проблемы – это определение цены несоответствия (ЦНС).

Быстрый подсчет ЦНС может быть очень полезен при определении размеров проблемы. Для подсчета начальной ЦНС можно использовать любой из методов, а также любые доступные данные, которые уже есть или которые можно быстро собрать.

*Четвертый шаг* – причинно-следственный анализ.

При проведении причинно-следственного анализа необходимо следовать правилам «мозгового штурма», в результате которого строится диаграмма Исикавы (см. рис. 5). С правой стороны диаграммы помещают описание проблемы, названное «следствием». От линии к следствию отходят ответвления, где указаны возможные причины.



Рис. 5. Диаграмма Исикавы

Причинно-следственная диаграмма может использоваться любой группой людей для сбора идей, касающихся причин проблемы. Если ситуация очень сложна, возможно придется заполнить не одну диаграмму, чтобы указать все возможные причины проблемы.

Важно помнить, что на диаграмме нужно указывать как можно больше причин проблемы. Это приведет к тому, что при отыскании основных причин проблемы ничего не будет пропущено.

*Пятый шаг* – определение желаемых результатов.

Зачастую желание решить проблему так сильно, что даже не делаются попытки точно установить в какой момент проблема считается решенной. Необходимо определить желаемые результаты, которые позволят сформулировать утверждение о том, когда мы будем удовлетворены тем, что

решили проблему. Будет ли она решенной, если результаты процесса стабильно соответствовали требованиям в течение определенного периода и будет ли проблема решена тогда, когда потребитель с этим согласится. Это называется «критерием завершенности».

Критерий завершенности используется для оценки эффективности корректирующих действий. Определение критерия завершенности заранее предотвращает недопонимание, возникающее в стадии оценки. Если каждый понимает, с помощью какого критерия будут оценены корректирующие действия, не возникает несогласия по отношению к тому, решена ли проблема.

При определении критериев решения проблемы сроки решения проблемы. Реалистичный подход к оценке сроков решения проблемы позволит проектировщикам спланировать свои действия по ее решению. Этот срок называется сроком решения – сроком, к которому должны подготовить корректирующие действия.

Возможно, на данной стадии процесса нельзя установить точный срок решения проблемы, но даже предположительный срок вынесения решения позволит индивидуумам и членам команд спланировать и определить приоритеты своих действий.

*Шестой шаг* – анализ Парето.

Имея список возможных основных причин, мы можем начать измерение для того, чтобы выяснить, по каким причинам возникает проблема в действительности. Такой анализ является решающей частью установления основных причин. Если мы перейдем к корректирующим действиям до проведения измерения, мы можем потерять время и деньги, исправляя ситуацию только для того, чтобы обнаружить, что мы работали не над той причиной.

Полезным инструментом сбора результатов измерений является анализ Парето, основанный на «правиле 80/20», согласно которому 80% наших проблем обусловлены 20% нашей деятельности.

Мы можем сообщить о результатах анализа Парето, используя столбиковую диаграмму (см. рис. 6).

Сначала мы собираем данные по числу возможных причин за определенный период времени. Количество раз, когда какая-либо конкретная причина обуславливала данную проблему, подсчитывается и суммируется. Затем чертят схему, где причины представлены в порядке убывания количества появления.

Анализ Парето помогает нам установить и сообщить о главных причинах проблем. В приведенном выше примере основными причинами несоответствия были «изменения в требованиях к проектам» и «неадекватное время в расписании». В следующей лекции мы обсудим, как использовать данную информацию для принятия корректирующих действий.



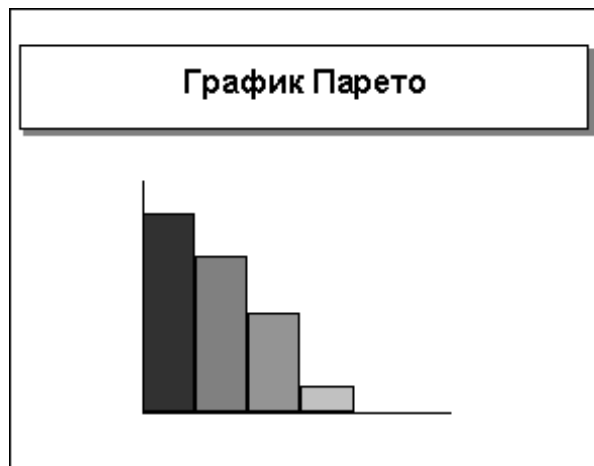


Рис. 6. Диаграмма Парето

Иногда при решении сложных проблем с помощью анализа Парето можно выяснить, какая причина обуславливает возникновение проблемы в большинстве случаев, но мы обнаруживаем, что нам необходимо провести более глубокий анализ для выявления «причины данной причины». В приведенном выше примере «изменения в требованиях к процессу» можно проанализировать как «следствие». Для этого нужно измерить возможные причины изменений требований и провести еще один анализ Парето для установления и сообщения о главных причинах данной ситуации.

Конечное определение основной причины происходит тогда, когда мы уверены, что это и есть тот источник, из которого происходит несоответствие. По возможности полезно провести испытание, чтобы убедиться, что устранение данной причины позитивно скажется на проблеме.

В этот момент может быть необходимо заново рассмотреть критерий завершенности, определенный на первой ступени. Если описание проблемы значительно усовершенствовали, нам, возможно, придется вернуться к критерию завершенности, чтобы убедиться в том, что каждый понимает, какой критерий будет использоваться для оценки корректирующих действий.

*Седьмой шаг* – подготовка проекта по совершенствованию СМК.

Описав проблему, можно начать подготавливать проект. Проектирование предназначено для сведения к минимуму последствий проблемы. При этом используются такие приемы как:

- переделка или ремонт несоответствующих результатов;
- ликвидация и замещение несоответствующих результатов;
- улаживание процесса до тех пор, пока не будет принято окончательное решение проблемы.

Такое «улаживание» включает в себя внесение в проект изменений,

таких, как прибавление к обычному ряду действий дополнительной ступени для того, чтобы гарантировать соответствие результатов требованиям.

*Подготовка проекта включает:*

- 1) генерацию возможных корректирующих действий;
- 2) выбор конкретного корректирующего мероприятия;
- 3) планирование и сообщение о конкретном корректирующем действии;
- 4) внедрение корректирующего мероприятия.

Это можно осуществить с помощью метода «мозгового штурма», при котором все участвующие в процессе устранения причин несоответствий собираются вместе и рассматривают все имеющиеся в наличии варианты.

Выбрав корректирующее действие, можно планировать, как его внедрить. Решающим элементом планирования является. Для того чтобы все своевременно узнавали о том, что происходит и что планируется, необходимо разработать график событий. Такой график можно создать с помощью двух инструментов: графика Ганта и графика ПЕРТ.

График Ганта может использоваться для иллюстрации различных мероприятий и их длительности, показывая, какие мероприятия частично совпадают. График Ганта для данного проекта может выглядеть как рис. 7.

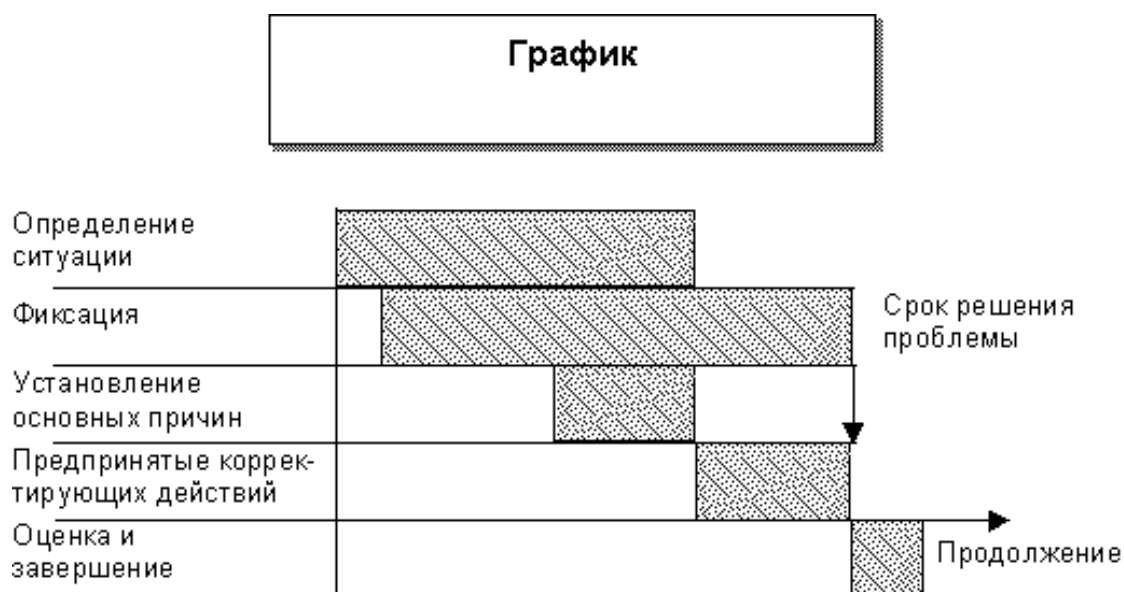


Рис. 7. График Ганта

График ПЕРТ может использоваться для сообщения о последовательности действий и соответствующих сроках, чтобы каждый участник мероприятия мог видеть, в какой последовательности и к каким срокам предполагается проведение мероприятий проекта.

График PERT для установки новой системы подготовки текстов может выглядеть как рис. 8.

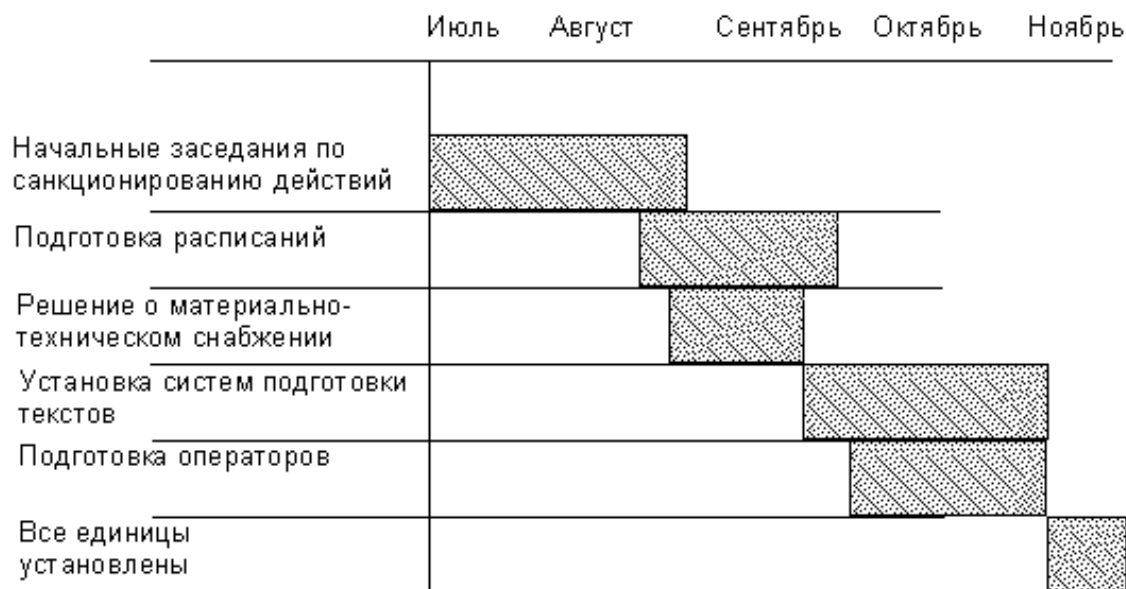


Рис. 8. График PERT

*Восьмой шаг* – внедрение проекта.

При наличии готового проекта нужно начинать его внедрение. Иногда полезно внедрить корректирующее мероприятие в одной из областей процесса и испытать его до повсеместного внедрения проекта. Но независимо от того, является оно маломасштабным или широкомасштабным, внедрение включает в себя следование плану и гарантию того, что конкретное корректирующее мероприятие проверено и документировано.

Мы проверяем, чтобы убедиться в том, что корректирующее мероприятие введено правильно. Если в нем окажется ошибка или недосмотр, можно потратить время и деньги на оценку эффективности неправильно внедренного мероприятия.

Мы оформляем корректирующие действия документально, чтобы оно стало постоянной частью процесса в том случае, если окажется эффективным. Например, если в какой-либо процедуре возникает изменение (вследствие корректирующих действий), такое изменение нужно оформить документально таким образом, чтобы оно стало постоянной частью процесса.

Кроме того, мы можем использовать документацию для выяснения того, что может произойти, если данное корректирующее мероприятие окажется неэффективным.

*Девятый шаг* – оценка эффективности проектной деятельности.

*Десятый шаг* – закрепление улучшений в системе менеджмента качества.

Действия по реализации девятого и десятого шагов зачастую начинаются одновременно.

Мы оцениваем проект для того, чтобы выяснить, решена ли проблема.

Когда мы проводили определение ситуации, мы установили критерий завершенности – точку, при достижении которой проблема будет считаться завершенной. Это тот критерий, с помощью которого мы проводим оценку.

Если во время осуществления стадии принятия корректирующих действий было принято решение работать только над одной из основных причин проблемы, нам необходимо проводить оценку, используя более точную формулировку критерия завершенности. При эффективном проведении корректирующего мероприятия можно было бы устранить все несоответствия, обусловленные этой причиной.

Но мы не хотим прекращать наши усилия по достижению усовершенствования качества только по тому, что одно из корректирующих действий привело к существенному усовершенствованию. Если мы следуем стандарту выполнения работы с нулевыми дефектами, мы берем на себя обязательство добиваться 100-процентного соответствия продукции требованиям и будем продолжать устранять основные причины проблем до тех пор, пока не достигнем первоначального критерия и не решим проблему в целом. В этом состоит содержание одиннадцатого шага.

В результате, в процессе проектирования системы менеджмента качества происходит решение проблем и предотвращение их возвращения. Но решения проблем, каким бы оно не было стоящим, недостаточно для проектирования системы менеджмента качества. Необходимо предотвращать проблемы до их появления.

В этих целях возможно привлечение потребителей к участию в пересмотре требований для того, чтобы дать характеристику результатам проектирования. Также возможно использование опыта поставщиков и тех, кто осуществляет данный проект для характеристики процессов проектирования. Мы можем испытать любые введенные изменения, чтобы убедиться в том, что проект соответствует требованиям. Затем мы можем осуществлять и направлять процессы проектирования в соответствии со стандартами выполнения работы с нулевыми дефектами.

### **Литература**

1. *Азаров В. Н., Жичкин А. М.* Моделирование процессов образовательной деятельности с целью улучшения качества // *Качество. Инновации. Образование.* – 2002. – №3.

2. *Азаров В. Н., Строителев В. Н., Бойцов Б. В.* Новые подходы в системе подготовки и переподготовки кадров в области управления качеством//*Качество. Инновации. Образование.* – 2002. – №2.

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001. 46.

4. Серватинский В. В. Пчелинцева А. С. Проектирование системы менеджмента качества образовательных услуг (монография). – Красноярск: СибГТУ, 2004. – 235 с.

5. A Guide to the Project Management Body of Knowledge. PMI Standards Committee. – Ed.: Duncan W., 1996. – 176 p.

6. Davenport T. H. Process innovation: reengineering work through information technology. – Boston, Mass.: Harvard Business School Press, 1993. – 337.

## **СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

*Т. А. Синюшкина*

Красноярский институт экономики, Россия, Красноярск

*В статье представлен анализ состояния дополнительного образования и его значения в подготовке кадров. Значение повышения квалификации в формировании профессиональных кадров для отрасли гостеприимства, которая отличается высокой степенью изменений под влиянием научно-технического, социально-экономического и иных факторов.*

*In article it is presented I fitted conditions of additional education and its value in training. Value of professional development in formation of professional shots for hospitality branch which differs high extent of changes under the influence of scientific and technical, social and economic and other factors.*

Сегодня вряд ли кто-нибудь усомнится в том, что успех любого бизнеса определяют человеческие ресурсы. Проблема нехватки квалифицированных кадров актуальна для различных отраслей, а для динамично развивающейся индустрии социально-культурного сервиса и туризма, вероятно, важнейшая. Причем проблема гораздо серьезнее, чем просто недостаточное число выпускников.

Как отмечают сегодня практики, профессиональный уровень молодых специалистов крайне низок. Выпускник обладает серьезной, можно даже сказать фундаментальной, базой общетеоретических знаний и дисциплин. Однако наблюдаются серьезные проблемы в специализации, практическом

опыте, знании современных технологий и недостаточной языковой подготовке. Очевиден разрыв между учебными программами по подготовке кадров для отрасли и ее реальными потребностями. Имеют место недостаточная компетентность молодых специалистов и отсутствие адаптационных навыков, которыми они должны обладать в динамично развивающейся конкурентной среде.

Отсутствует система диверсифицированного и сбалансированного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства. Нет тесной интеграции науки и бизнес-структур, т.е. нет широкого спектра научно обоснованных образовательных программ и образовательных учреждений, осуществляющих непрерывную, многоуровневую, профессиональную деятельность по подготовке и переподготовке кадров в сфере туризма и гостеприимства в тесном взаимодействии с практикой [1].

Отсутствие отраслевого заказа на потребность в специалистах разного уровня приводит к полной хаотичности в численности и профессиональной направленности подготовки специалистов. Учебные заведения практически работают «вслепую», т.е. готовят столько специалистов, сколько могут. Это усложняет трудоустройство молодых специалистов, не обеспечивает конкретных потребностей предприятий.

Отсутствуют отраслевые профессиональные стандарты, которые определяют перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей работников гостиничной индустрии всех уровней. На основе отраслевых профессиональных стандартов возможно обновление действующих и введение новых образовательных стандартов профессионального образования, предусматривающих качественное и содержательное улучшение подготовки кадров в условиях изменения соотношения теоретических и практических блоков, а также усиления языковой и информационной подготовки, изучения современных мировых технологий организации гостиничного бизнеса. Только их полная сопряженность может быть основой для подготовки современных высококвалифицированных специалистов. Наблюдается ряд проблем:

- резкая диспропорция в подготовке специалистов разных уровней с явным дефицитом специалистов начального и среднего профессионального образования и соответствующих образовательных учреждений;

- отсутствие тренинговых центров, оснащенных современным и постоянно обновляющимся оборудованием, для проведения лабораторных, практических работ, прохождения практик. Слабая материально-техническая база образовательных учреждений, а также научно-методическая;

- отсутствие возможности у преподавателей систематически повышать свою квалификацию;

- отсутствие системы дополнительного профессионального образования под заказ отрасли, практики трудоустройства выпускников по

полученной профессии, независимой оценки итогового экзамена выпускников с привлечением работодателя;

– слабая вовлеченность бизнеса в процесс подготовки кадров.

Следовательно, в целях развития отечественной системы подготовки кадров для индустрии гостеприимства необходимо принять комплекс мер по устранению вышеуказанных проблем, а также целесообразно изучить ведущие зарубежные системы, основанные на непрерывном, многоуровневом, поэтапном принципе подготовки кадров.

Повышение качества подготовки специалистов с высшим образованием для гостиничного комплекса России напрямую связано, с одной стороны, с развитием непрерывной цепочки подготовки кадров, с другой стороны, с созданием новых образовательных стандартов, более соответствующих требованиям сегодняшнего дня и долгосрочным тенденциям развития отрасли.

Система непрерывного профессионального образования работников гостинично-туристского комплекса должна быть направлена на решение задач насыщения рынка туризма высококвалифицированными конкурентоспособными кадрами соответствующих спроса специализаций, а в прикладном аспекте – обеспечить возможность по окончании учащимися каждого уровня обучения производительно трудиться, гарантировать экономический эффект и способствовать укреплению авторитета конкретного предприятия [2].

Непрерывность обучения обеспечивается обязательностью прохождения всех уровней подготовки:

- довузовское (школьное профильное) образование;
- начальное профессиональное образование;
- среднее профессиональное образование;
- высшее профессиональное образование;
- дополнительное профессиональное образование;
- послевузовское профессиональное образование.

Непрерывность обучения обеспечивается обязательностью прохождения всех уровней подготовки. При этом по окончании каждого из них учащийся получает диплом (удостоверение, сертификат) с указанием наименования полученной специализации и квалификации.

Подготовка специалистов с начальным и средним профессиональным образованием начинается в школах в рамках программ профессиональной ориентации школьников (довузовская подготовка) и носит, в основном, профориентационный характер. Необходимо формировать у школьников ориентацию на профессиональную деятельность, выявлять мотивацию, личностные качества и предрасположенность к выбираемой профессии; знакомить с организационной структурой и основными профессиями социально-культурного сервиса и туризма, особенностями работы в отрасли,

чтобы они осознанно сделали выбор при определении специальности и продолжении образования в данной сфере деятельности.

Следующая ступень – это получение образования в лицеях и колледжах по государственным стандартам среднего специального образования по специальностям «Гостиничный сервис», «Организация обслуживания в сфере сервиса», «Организация обслуживания в общественном питании», «Технология продукции общественного питания». На сегодняшний день ощущается недостаток квалифицированного линейного персонала, поэтому необходимо дополнить общеобразовательные стандарты среднего профессионального образования специальностями «Администратор гостиницы», «Делопроизводитель в сфере гостиничного сервиса со знанием информационных технологий», «Работник службы приема и размещения», «Хостес», «Работник службы безопасности». Получив среднее специальное образование по данным специальностям, выпускники лицеев и колледжей имеют возможность обучаться в высших учебных заведениях по сокращенной форме.

Подготовка специалистов в высших учебных заведениях осуществляется по действующим государственным образовательным стандартам высшего профессионального образования «Менеджмент организации» – специализация «Менеджмент в гостиничном и туристском бизнесе»; «Экономика и управление туризмом и гостиничным хозяйством»; «Социально-культурный сервис и туризм» – специализация «Гостиничный сервис»; «Туризм»; «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Перечисленные стандарты определяют требования к специалистам, которые имеют самый общий характер.

Студент вуза должен получить такие знания, которые приближают его к пониманию отраслевой специфики бизнеса, в которой он собирается работать. В связи с этим в основу концепции обучения должны быть положены следующие принципы:

- сочетание теоретических и практических знаний;
- формирование коммуникативных навыков работы в коллективе;
- всестороннее изучение мирового опыта в сфере туризма и гостеприимства;
- постоянное и устойчивое стремление к совершенствованию бизнеса посредством создания новых услуг;
- углубленное изучение иностранных языков, культуры, традиций иных сообществ и воспитание толерантного отношения к культуре клиента;
- изучение этических норм обслуживания клиента, ориентированных на его интересы и потребности.

Профессия специалиста в области туризма и гостеприимства включает в себя различные типы деятельности: информационную, информационно-коммуникативную, исследовательскую, творческую и т.д. Выполнение



подобных видов деятельности становится возможным благодаря специальным навыкам и умениям, формирование которых целесообразно уже на младших курсах.

Вначале идет накопление знаний классическим способом, т.е. лекции, семинары, чтение литературы. Благодаря накопленным фундаментальным знаниям можно осуществлять практикоориентированное закрепление материала. Здесь возможно использовать активные образовательные методики.

Активные методы обучения в профессиональном образовании направлены на интенсификацию мыслительной деятельности обучающегося, способность корректировать собственные действия, умение аргументировать и высказывать суждения, принимать решения, как в стандартных, так и в нестандартных ситуациях. Данные методики могут быть рассмотрены как средство погружения в тему.

Деловые игры являются разновидностью активных методов обучения. Этот метод имеет серьезные преимущества по сравнению со многими другими методами обучения. Участие в деловых играх может дать не только знания, но и опыт. Бесценный опыт, который в условиях размеренного существования надо приобретать годами. Кроме того, с помощью деловых игр можно учить и учиться не только тому, как и почему надо работать, можно тренировать такие важные для успешной работы качества, как коммуникативность, лидерские качества, умение ориентироваться в сложной, быстро меняющейся ситуации.

Оценивая роль деловых игр в подготовке и переподготовке кадров, можно выделить следующие параметры:

- применение в деловых играх моделей реальных социально-экономических систем позволяет максимально приблизить процесс обучения к практической деятельности руководителей и специалистов;

- принятие управленческих решений в деловых играх осуществляется их участниками, которые выполняют определенные роли, а поскольку интересы разных сторон не совпадают, то решение приходится принимать в условиях конфликтных ситуаций;

- проведение деловых игр является коллективным методом обучения, в результате игры формируется коллективное мнение при защите мнения своей группы игроков и критики других групп;

- в деловых играх создается определенный эмоциональный настрой игроков, помогающий активному включению обучаемых в решение изучаемой проблемы.

Исследователи установили, что при лекционной подаче материала усваивается 20% информационного материала, в то время как в деловой игре – 90% (по данным профессора В.И. Рыбальского). Введение и широкое применение деловых игр в вузах, выпускающих специалистов туризма и

гостеприимства, позволит уменьшить время, отводимое на изучение некоторых дисциплин, на 30-50% при большем эффекте усвоения материала [2].

Введение в учебные планы такой формы занятий, как имитационная игра, позволит обучающимся освоить системность выработки практических навыков выявления проблем, их анализа, принятия оптимальных решений в создании алгоритмов лидерских управленческих действий по достижению поставленных целей. Имитационная игра позволит по заданным самими участниками правилам вырабатывать методы принятия стратегических и тактических решений в нестандартных ситуациях.

Использование проблемно-поискового метода позволит слушателям соприкоснуться с учебными, жизненными ситуациями в положении первооткрывателей, исследователей. Проблемные ситуации в свою очередь создаются на реальном материале.

К активным методам относятся и лекционно-семинарские занятия, включающие три этапа: лекцию преподавателя по теме семинара, самостоятельную домашнюю работу слушателей по подготовке к семинару.

При выборе методов обучения необходимо всегда исходить из положения о том, что любой метод, любая организация занятий сами по себе не дают нужного педагогического эффекта, если они, во-первых, не способствуют активизации слушателей, т. е. побуждению их к активной интеллектуальной и практической деятельности, и, во-вторых, не обеспечивают глубокого понимания, осознания изучаемого материала. Кроме того, в процессе обучения как методы, так и методические приемы переплетаются, сочетания их разнообразны.

Современный учебный процесс нельзя представить без компьютерных технологий, поднимающих интерактивные методы обучения на качественно новый уровень. Могут быть использованы различные их варианты и инструментари, позволяющие студенту и преподавателю передавать информацию, вести диалог, контролировать выполнение заданий, общаться [1].

Ни одна учебная программа не даст должного результата, если учащийся не будет мотивирован и организован на использование методов саморазвития и самообучения. В профессиональном образовании мотивация тесно взаимосвязана с профессиональными установками, т. е. готовностью субъекта к определенной активности в определенной ситуации, а также важна сама установка на образование как устойчивая ориентация на усвоение новых знаний, умений и навыков.

Эффективным дополнением к методике обучения являются симуляционные игры, еженедельные задания по выполнению проектов на группу в 4-5 человек (причем группы всегда меняются, что позволяет вырабатывать навык работы в команде с разными людьми), презентации своих проектов (что помогает сформировать навыки презентации, которые так важны при работе с клиентами).

Даже на теоретических знаниях в западных школах по гостиничному бизнесу у студентов воспитываются такие важные качества для гостеприимства, как пунктуальность, надлежащий внешний вид, работа в команде, доброжелательность. Основы поведения в сфере обслуживания в европейских школах прописываются через свод кодексов и правил как обязательное условие.

Эффективность обучения определяется результативностью, которую необходимо доказать еще будучи студентом. Такую возможность студент может получить, проходя практику на предприятиях туристской и гостиничной индустрии.

Наиболее эффективными являются следующие формы практических занятий:

- внеаудиторные формы занятий (дидактические, обслуживание гостинично-туристских семинаров, выставок, ярмарок и т.д.);
- учебно-исследовательская работа студентов (исследование определенных проблем и подготовка докладов для студенческих научных конференций, написание рефератов, курсовых и дипломных работ);
- педагогический контроль результатов обучения (семинарские занятия, текущие и государственные экзамены);
- отдельные виды практики (учебно-ознакомительная, производственная, преддипломная).

Целью учебно-ознакомительной практики является знакомство студентов с гостиничными предприятиями города, с принципами, основными направлениями и формами их работы; с должностными обязанностями сотрудников; с техническим оснащением и технологическими процессами.

Производственная практика предполагает самостоятельную работу студента по изучению принципов, основных направлений и форм работы предприятий туризма и гостеприимства с поставщиками услуг, потребителями и другими субъектами рынка. Во время прохождения производственной практики студент выполняет функции специалиста по выбранной специальности.

В процессе преддипломной практики происходит закрепление теоретических знаний и получение практических навыков по специальности. Основными задачами данной практики являются: изучение деятельности предприятий туризма и гостеприимства в соответствии с направленностью выпускной квалификационной работы студента; особенности маркетинговой политики предприятия; закрепление практических навыков выполнения технологических процессов; изучение внутриорганизационной подчиненности и отчетности должностных лиц на предприятии.

При прохождении всех видов практик студент обязан:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия, на котором он проходит практику;

- выполнять распоряжения руководителей практики от кафедры и от предприятия;
- соблюдать технику безопасности;
- соблюдать требования закона о неразглашении коммерческой тайны.

Аттестация по итогам практики проводится руководителем на основании документации, представленной студентом.

Система заданий, предлагаемых программой практики, направлена на приобретение профессиональных навыков в условиях предприятий туризма и гостеприимства. Каждое конкретное практическое задание построено на максимальном использовании теоретических знаний. Все задания актуальны и отражают деятельность предприятия туристской и гостиничной индустрии.

Однако краткосрочная практика, предусмотренная учебным графиком, не дает возможности в полной мере показать те знания, умения и навыки, которые приобрел студент в процессе обучения. Следовательно, гостиница должна быть встроена в учебный процесс. Только тогда можно максимально приблизить теоретические знания к реальной практике. Решение данной проблемы возможно путем многостороннего сотрудничества между вузами и стратегическими партнерами из числа гостиничных предприятий и гостиничных цепей (вуз – гостиница – студент).

Также необходимо участие профильных гостиничных предприятий в формировании содержания гостиничного образования и привлечения ведущих специалистов к реализации новых курсов и дисциплин специализации. Возможно и открытие профильных кафедр непосредственно на базе ведущих действующих гостиничных предприятий города.

Итоговым этапом для выпускников является представление защиты своей работы в презентационной форме с использованием мультимедийных возможностей. На данном этапе закрепляются умения студентов анализировать информацию, выделять главное в информационном сообщении, понимать направленность коммуникации, достигать результата в интерактивном процессе [2].

Основу дополнительного профессионального образования составляют программы профессиональной переподготовки всех уровней, повышение квалификации сотрудников гостиничной отрасли. Существенным пробелом в системе дополнительного профессионального образования являются незначительное количество программ; недостаточная проработанность краткосрочных тренингов, стажировок, мастер-классов.

Послевузовское профессиональное образование для выпускников, желающих продолжать научную деятельность, предлагает поступление в аспирантуру.

Подводя итог, стоит отметить, что система образования должна носить опережающий характер, при котором знания и навыки, полученные

студентами, не должны терять своей актуальности к моменту их выпуска и начала работы в профессиональных структурах.

Основным рычагом управления качеством подготовки специалистов для гостинично-туристской отрасли является совершенствование образовательных стандартов, в которых приводится набор профессиональных знаний, умений, навыков, требований, предъявляемых к специалистам различных профессий отрасли. Разработка таких стандартов уже давно актуальна, при этом совсем не обязательно создавать их с нуля, возможно, имеет смысл проанализировать существующие зарубежные стандарты подготовки кадров для индустрии гостеприимства и попытаться адаптировать их к российским условиям [1].

Анализ зарубежного опыта подготовки специалистов в сфере гостеприимства позволил определить свойственные им особенности образования:

1) подготовка кадров осуществляется крупными гостиничными комплексами, имеющими свои замкнутые учебные центры (финансирование на 60-80% осуществляется за счет предприятий, входящих в комплексы);

2) будущий специалист проходит все уровни профессиональной подготовки: ученик (стажер) – студент – бакалавр – магистр – специалист, повышающий свою профессиональную квалификацию;

3) практика является составляющей частью учебного процесса, при этом количество теоретических и практических занятий примерно одинаково;

4) обучение будущего специалиста начинается в случае установления потребности в нем конкретного предприятия;

5) учебный план подготовки специалиста составляется с учетом потребностей предприятия-заказчика и учебного заведения, способного обеспечить выполнение этого учебного плана.

Переход российских вузов на приемлемый адаптированный вариант подготовки специалистов в соответствии с Болонской конвенцией имеет несомненные и безусловные преимущества.

Принятие Болонской конвенции позволит создать единый образовательный стандарт, в соответствии с которым выпускник вуза будет обладать знаниями и умениями, соответствующими последним мировым требованиям отрасли, станет гибким и мобильным. Болонская декларация подразумевает: двухступенчатую систему высшего образования (бакалавр и магистр); учет усвоенных студентами знаний в кредитных единицах, которыми измеряется не время обучения, а усвоение знаний и умений; модульные учебные программы.

Основными целями Болонской конвенции является создание единого образовательного стандарта, характерными признаками которого являются:

– качество высшего образования, включающее качество содержания,

фундаментальность, универсализацию и условия реализации образовательных программ;

- уровень профессиональной подготовленности выпускников;

- мобильность обучающихся, преподавателей, исследователей в едином образовательном пространстве и свободное перемещение выпускников на рынке труда;

- многообразии и гибкости содержания и технологий реализации образовательных программ с учетом традиций, автономии и академических свобод вузов Европы;

- открытость и доступность образования, обеспечиваемые мобильностью, взаимным открытием филиалов вузов в различных странах, и введение технологий и организационных структур дистанционного обучения.

Все перечисленные характеристики единого образовательного пространства должны удовлетворять системе подготовки специалистов для индустрии гостеприимства, так как данное направление в большей мере интернационально.

Однако сам переход к положениям Болонской конвенции требует профессионального решения ряда сложных для российских вузов проблем:

- приведение в порядок стандартов подготовки современных специалистов, основанных на достаточно полных и точных квалификационных характеристиках данных специалистов;

- обеспечение вузов квалифицированными преподавателями, владеющими современными знаниями и технологиями и при этом имеющими положительный опыт преподавания;

- отсутствие или недостаточное и некачественное учебно-методическое обеспечение, что затруднит процесс самостоятельной работы студентов.

Таким образом, в условиях конкуренции на рынке гостиничного бизнеса качество обслуживания выходит на первое место по значимости, оставляя позади материальные компоненты бизнеса, поскольку основной продукт гостиницы – это услуга. Всему этому необходимо научить сотрудников отрасли, и начинать следует уже со школьной скамьи на уроках профессиональной ориентации школьников с последующим обучением в колледжах, средних специальных учебных заведениях, вузах.

Кроме того, необходимо постоянно знакомить действующий персонал гостинично-туристской отрасли с последними мировыми достижениями в отрасли, передовыми методами обслуживания, повышать их квалификацию. Одним словом, разработать многоступенчатую, непрерывную систему подготовки кадров для индустрии гостеприимства.

## Литература

1. Буханевич И. Б. Болонский процесс и особенности преподавания цикла дисциплин гостиничного направления: Сб. материалов Международной научно-практической конференции «Туризм»: подготовка кадров, проблемы и перспективы развития / И. Б. Буханевич. – М., 2006.
2. Смирнов С. А. Практикуемые модели социально-гуманитарного образования// Преподавание социально-гуманитарных дисциплин в вузах России: состояние, проблемы, перспективы. / С. А. Смирнов. – М., 2001.

## АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРАГЕНТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

*И. Г. Тропынина*

Красноярский институт экономики, Россия, Красноярск

*В статье рассматриваются вопросы организации профессионального обучения менеджеров турагентских предприятий с учетом изменений законодательной базы и современных условий туристского рынка России.*

*In article questions of the organization of vocational training of managers of the tourist's agency enterprises taking into account changes of legislative base and modern conditions of the tourist market of Russia are considered.*

В процессе изучения студентами курсов Техника и технология обслуживания туристов, Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма необходимо обратить внимание на те виды работ, которые выполняются турагентским предприятием при решении одной из основных задач – продвижение и продажа туристского продукта. Это в частности и информирование населения о количестве и составе туристских продуктов; оказание профессиональной консультации туристам по выбору турпродукта (при этом менеджеры турагентства консультируют туристов по выгодному вложению их денежных средств в туристское путешествие, надеясь на максимальную выгоду от поездки при минимальных затратах с их стороны); предварительная работа с туристами по оформлению продаж и подготовке туристов к совершению туристской поездки. Одна из основных задач менеджера турпредприятия при работе с потребителем, обратившимся за консультацией, – это сделать потенциального клиента туристом вашего агентства.

В силу специфики турпродукта необходимо помнить об ответственности менеджеров при выполнении вышеперечисленных работ.

Менеджеры несут ответственность за информацию о туре, передаваемую туристам [1]. В виду специфики туруслуги, большое внимание уделяется рекламе. Важно сформировать представление о качестве будущей поездки на основе:

- предлагаемого рекламно-информационного материала;
- информации передаваемой менеджером;
- по отзывам знакомых, друзей;
- на основании страноведческой информации, публикуемой в печати, передаваемой по телевидению и радио.

Но основные выводы «поехать» или «не поехать» в туристскую поездку делает турист после общения с менеджером турагентства.

Менеджеру следует понимать, что для клиента факт покупки, на первом этапе взаимоотношений с турпредприятием кроме сожаления о потраченных деньгах, может быть, времени, формирует чувства переживания и боязни того, что поездка не принесет ожидаемых положительных последствий. Поэтому менеджер должен создавать условия для формирования положительных эмоций, настроя на позитив при последующей работе с клиентом. Естественно, что ожидания клиентов должны соответствовать реальным условиям во время поездки, т.к. это напрямую зависит от степени удовлетворения потребителя по итогам путешествия (надежды оправданы, деньги и время потрачены не зря, восстановлены психофизиологические силы, получены дополнительные знания, расширен кругозор, появились новые знакомства, деловые связи) и успешной будущей деятельности турагентства на рынке.

Особенностью и сложностью в достижении вышеперечисленных условий для турагентства является то, что они зависимы в своей деятельности от туроператора. В соответствии с действующим законодательством туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени [1]. Правильный выбор партнера как для туроператора так и для агентства, по сути, является важным этапом функционирования компаний и залогом успешной совместной работы. Взаимовыгодность отношений должна включать не только коммерческий интерес, но и надежность, цивилизованные предпринимательские отношения.

Рыночные отношения туристских предприятий требуют иного подхода к определению профессионализма менеджеров турагентских компаний. Позиция турагентства на рынке будет более уверенной, если менеджер знает особенности схем агентских взаимоотношений, владеет методами анализа и составления агентских договоров с туроператором, договорных взаимоотношений с туристом.



Часто в практической деятельности турагентства возникают конфликтные ситуации в связи с непрофессиональной работой менеджеров. Правильное и аккуратное оформление документов при продаже турпродукта, выполнение условий по бронированию туров делает работу менеджеров более согласованной, при оказании посреднических услуг, а позицию турагентства более уверенной при защите своих прав в различных конфликтах и разбирательствах.

Поэтому курсы «Техника и технология обслуживания туристов» и «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма» включают изучение вопросов туристских формальностей. Знание которых, определяют правильность действий и мероприятий, установленных в порядке действующего законодательства в государствах, необходимых и неизбежно выполняемых менеджерами туристских предприятий при оформлении и продаже туристского продукта. Все действия и мероприятия менеджеров продиктованы законодательными актами и иными нормативно-правовыми документами, поэтому студентами в обязательном порядке изучаются первоисточники – законы, кодексы, ГОСТы, инструкции, положения и т.д.

Следует помнить об ответственности менеджеров турагентских компаний по предварительной подготовке туристов перед совершением туристской поездки. Данные мероприятия включают не только формальности по сбору необходимых документов и передаче их туроператору для оформления визы, бронирования проездных билетов, мест в гостинице и других туристских услуг, но и информирование туристов о правилах провоза багажа, валюты, особенностей связанных с пребыванием туристов на маршруте в другой стране или местности. Даже поездки по России требуют от туристов выполнения обязанностей, соблюдения правил и ограничений, направленных, в том числе, и на сохранение культурно-исторического, природного наследия [1-4].

При совершении зарубежного путешествия туристы вовлекаются в дополнительный риск, связанный с изменением привычных природно-экологических, санитарно-эпидемиологических иных условий. Кроме выполнения иммиграционных законов страны необходимо учитывать особенности традиций и религиозных верований местного населения, социального уклада, соблюдение правил по сохранению природного и культурного наследия страны. На туриста возлагается гражданская ответственность при прохождении зон пограничного и таможенного контроля [8-9].

В соответствии с законом «О защите прав потребителей» турист не обязан знать всего вышеперечисленного, но об этом его предупреждает и информирует менеджер турагентского предприятия. Незнание закона не освободит от ответственности туриста, ставшего невольным нарушителем

правил пребывания в стране либо совершившего неправомерные действия при прохождении таможенного и пограничного контроля в силу своей неосведомленности. Но по возвращении в Россию турист имеет право требовать от турагентства компенсации морального вреда и возмещения материального ущерба, нанесенного ему вследствие непрофессиональной деятельности менеджера. Часто предметом судебных разбирательств бывают именно такие ситуации.

Туристский бизнес подвержен сильнейшим изменениям со стороны внешней среды. В результате этого вносятся коррективы при выполнении туристских формальностей, в технике и технологии туристско-экскурсионного обслуживания. В данной ситуации для всей сети посредников важно оперативно отреагировать на изменения, довести их до сведения всех заинтересованных лиц, в том числе и туристов.

В практической деятельности складываются различные ситуации, предполагающие разные пути в выборе решений, поэтому практико-ориентированный подход по изучению дисциплин Техника и технология обслуживания туристов, Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма направлен на формирование правильного хода мыслей и выбора верного решения. В подборе тренировочных заданий оказывают помощь туристские компании. Руководители охотно предоставляют информацию по спорным ситуациям, возникающим в процессе их практической деятельности. Привлечение к процессу обучения специалистов имеющих практический опыт работы в туризме значительно повысит качество преподавания дисциплин туристкой направленности и является одним из требований ФГОС ВПО.

В настоящее время у российских туристов появился достаточный опыт путешествий, как по России, так и за рубежом. Как правило, иностранный турист, путешествующий за рубежом, олицетворяет собой ту страну, из которой он прибыл. Это в полной мере касается и российских граждан, о которых, к сожалению, сложилось не очень хорошее впечатление. Безусловно, культура путешествий формируется за счет уровня образования, материальной обеспеченности, социального уклада общества, воспитания и степени свободы личности путешествующего, но также и от его информированности, готовности к туристской поездке, что является одной из основных задач в деятельности туристских агентств.

## **Литература**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации (в ред. от 03.05.2012 г. № 47-ФЗ).
2. *Дурович А. П.* Маркетинг в туризме. – М.: Институт дистанционного образования; МЭСИ, 2000.

3. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристского бизнеса. – М.: Ось-89, 1999.

4. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Энциклопедия туризма: Справочник. – М.: Финансы и статистика, 2000.

5. *Зайцева Н. А.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2003.

6. *Карнаухова В. К., Краковская Т. А.* Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю. М. Краковского. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. – 256 с.(Серия «Туризм и сервис»).

7. *Маринин Н. М.* Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2002.

8. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.

9. Менеджмент туризма. Туризм и отраслевые системы: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.

10. *Романович Ж. А., Калачев С. Л.* Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2008.

## **ВЫСШЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: ШТУДИИ КОМАНДНОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

*Н. О. Егорова*

Санкт-Петербургский университет управления и экономики,  
Россия, Санкт-Петербург

*По мнению автора статьи, обучение в высшем учебном заведении является собой своеобразную штудию командного менеджмента, теория и практика которого опираются на ценности, фундированные в русском эстетическом сознании.*

*In the opinion of the author, the higher education studying process is an example of special team-management, the theory and the practice of this kind of study rest upon the values of the Russian esthetic conscience.*

В толковых словарях русского языка, изданных в последней четверти XX века, слова «штудия» (нем. Studie) сопровождается пометой «устар.», но стилистическая характеристика не отменяет квазисовременной семантики «научная работа», «научное исследование».

Этимология активных в студенческом словоупотреблении глаголов «штудировать» и «проштудировать» связана с нем. Studieren – изучать, далее от нем. Studire – усердно работать; глагол «изучать» выступает как гипероним.

Со времен славных голиардов, вагантов, школяров утверждение, что университетское образование не сводится к сумме фактов и имен, заложенных на лекциях в студенческие головы, а представляет собой воспитание и возвращение способности мыслить и мыслить *критически*, логически рассуждать и аргументировать – обрело концентрированную форму «диспутации о чем угодно», когда кводлибетарий должен был возражать каждому своему оппоненту.

Активные формы современного университетского обучения – проблемная лекция, проблемный семинар, деловая игра – адекватны современной экономической ситуации, отличающейся нестабильностью, неоднозначностью, низкой прогнозируемостью, что позволяет и преподавателям, и студентам найти, указать на психологические, интеллектуальные и социальные причины, по которым будущий менеджер, специалист по связям с общественностью, социальный работник, лингвист-переводчик примут ту или иную линию профессионального поведения.

Развитая корпоративная структура вуза способствует формированию общекультурной компетенции «осознавать социальную значимость будущей профессии; обладать высокой мотивацией к выполнению профессионального долга». Изучение этапов и приемов формирования готовности к взаимодействию, к работе в коллективе предполагает так же изучение мотивации будущего специалиста. Термин «мотивация» в данном контексте имеет не только психолого-педагогическое, но и литературоведческое наполнение: читатель, зритель улавливает пружины действия и часто неясные причины конкретных поступков персонажей. Важно помнить и о том, что в литературе натурализма объяснение намерений персонажа требовало усиления роли социоэкономического фона; социальные трансформации, социальные катаклизмы, попытки перейти к новому стилю жизни – предмет изображения в «Человеческой комедии» реалиста Оноре де Бальзака.

Особенности русского эстетического сознания: традиционность, эсхатологичность – хорошо проецируются на пятиступенчатую модель становления команды (Б. Такман): становление – бурление – упорядочивание – функционирование – расформирование. Русские ментальные модели «недоверие к власти», «дистанцированность от власти//правительства», зафиксированные в ряде русских пословиц, например, «До Бога высоко, а до Царя далеко», «До Бога высоко, до Москвы далеко», определяют успешное развитие командного

менеджмента, для которого принципиально важны командные эффекты: взаимопомощь, готовность принять ответственность за неудачную работу группы и разделить командный успех, максимальное использование командного и личного потенциала. Особенностью русского коммуникативного идеала является совпадение точек зрения у большинства участников коллектива, человек, обладающий иным, отличным мнением, рискует прослыть «якающим», «неудобным», «несговорчивым», «засланным казачком». Таким образом, культура полемической речи является обязательным условием функционирования организаций, избравших командный стиль управления.

Окончательное устранение конфликтов и противоречий – цель античной трагедии и комедии, командный менеджмент настаивает на своевременном осуществлении необходимых корректировок. Если в шекспировских трагедиях мотив «слишком поздно» способствовал катарсической реакции зрителей, то в деловом общении реализация указанного мотива означает крах предприятия, резкое снижение эффективности трудовой деятельности и изменение имиджа организации.

В большинстве государственных и коммерческих организаций, как и в большинстве студенческих «потоков» (проф.) и групп, коллектив редко отличается возрастной и социальной стабильностью и одномерностью, но в обоих случаях очевиден положительный эффект при введении новых членов команды. Особого внимания всегда требует решение проблемы социальной и психологической адаптации новичков (пошив фирменной одежды; выдача разрешения на пользование служебным транспортом, служебным телефоном; приглашение к участию в корпоративном отдыхе и т.д.). От того, насколько быстро новый член команды «считает» и сравнивает официальную и неофициальную систему традиций зависит рабочий климат в коллективе, успешность акций и выполнение долгосрочных планов. Было бы иллюзией считать, что в организации, опирающейся на командные методы работы, процесс вхождения в коллектив новых членов максимально безболезнен или сведен к нулю; согласно русскому культурному стереотипу, к новому человеку «нужно присмотреться».

Стремительные и эффективные решения в самоуправлении команды, будь то участие компании в тендере или аттестация студенческой группы после завершения обучения в рамках блока бакалаврской//магистерской программ, ярко высвечивают проблему лидера. Беспристрастный набор исполнителей (офиц. – дел.) вряд ли возможен; лидер команды обречен на проверку «медными трубами», в ситуации, когда другие участники команды будут действовать по принципу подражания.

Командный менеджмент как теория и практика управления организацией не претендует на абсолютное распространение и

повсеместное применение; в конечном итоге, каждый человек, резюмируя свой профессиональный опыт, отдает себе отчет, что испытал амплитуду социальных ролей: от преобразующей к конформистской, либо наоборот.

Понятие «команда» становится культурным кодом, кодом реальности. Идеи командного менеджмента обретают в текущей российской действительности новую наглядную форму, так по ассоциации общих идей юридический факультет СПбГУ абитуриенты и студенты именуют «президентским».

Командный статус изначально выступает как привилегированный, что отчасти обостряет неизбежное внутреннее противоречие команды: потребность в обновлении//расширении структуры.

Для студентов, как «учащихся» (от лат. *Studens* – усердно работающий, занимающийся), так и «интересующихся» (лат. *Studiosus*), попытка создания закрытого / открытого университета реализуется в рамках предпочтений на факультете, курсе, в группе и, безусловно, в формате общения «социальная сеть», когда, как минимум, устанавливается иерархия и взаимозависимость высказываний.

Традиционные формы обучения в высшей школе – спецкурс и спецсеминар – предусматривают задействованность ограниченного круга лиц и обучение «с голоса», что порождает особую сферу социокритики, когда представление о тексте, его интерпретация навязываются оратором и одновременно формирует у участников образовательных проектов представление о вербальном обмене как идеологическом и дискурсивном образовании, как своеобразной социальной силе. Общение с преподавателем, ведущим спецкурс, может повлечь за собой изменение коммуникативной дистанции (в сторону сокращения), а также разнообразить арсенал речевых масок, которые следует отличать от смежных явлений (пародирование, подражание, передразнивание).

С учетом антиномии «свое – чужое», максимально активной в русском эстетическом сознании, развитие большинства команд как паравербальных систем происходит в плоскости хвалебных либо уничижительных оценок, что зачастую приводит к перепроектированию команды.

С позиции студенческого опыта, представление о стереотипе парадоксально выигрышно! Во-первых, потому как позволяет студенту развивать навыки анализа и типологизирования, во-вторых, испытывать радость узнавания и опознавания в стандартных коммуникативных ситуациях (ответ на семинаре, участие в дискуссии, прохождение промежуточной аттестации). Фундированная в корпусе так называемых студенческих анекдотов многоликость преподавателя («Один преподаватель – это три разных человека: один – на лекции, другой – на семинаре, третий – на экзамене») иронически типизирует, а не «уплощает» типы начальника, руководителя как таковые.

Можно утверждать, что для будущих менеджеров социология культуры является средоточием образовательного процесса, и как следствие, находится в центре образовательного *эксперимента*, так как становление культурных ценностей и норм подчинено влиянию социальных факторов, которые могут носить очевидный / неочевидный характер. Изменения, вносимые в вузовские учебные планы и рабочие программы дисциплин, фиксируют процессы динамики и стагнации в отдельных сферах деятельности, науки, экономики и управления в том числе.

Авторы коллективной монографии «Ценностные ориентации в трудовом поведении и кросс-культурное исследование трудовой миграции» (Ереван, 2012) выделяют три монистических подхода к социокультурному объяснению трансформаций социально-экономического поведения:

- 1) объяснение через «русский национальный характер»;
- 2) через социокультурный феномен «советский человек»;
- 3) через репрезентативный тип культуры»

и констатируют «<...> в российской экономической культуре и ценностной модели регуляции есть ряд особых черт, которые определяют трудовое поведение российских работников. В современной российской социально-экономической среде формирование правового аспекта регуляции пока еще отстает от социального, культурного или организационного» [1]. Некоторые авторы считают, что необходимым условием развития рыночной экономики в России является постепенное вытеснение неформальных практик, для чего предполагается несколько подходов: «<...> силовой подход подразумевает ужесточение санкций за нарушение норм, при этом сложность заключается в потенциальном усложнении и умножении мер малоэффективного административного контроля; культурно-нормативный подход нацелен на изменение социальных норм страны: выработку лояльности по отношению к государству и государственной системе, государственному аппарату, уважения к формальным нормам, правилам, процедурам, преодоления стереотипов поиска обходных путей» [1].

Будущему менеджеру в процессе тренингового / реального решения задач, важно не довольствоваться обывательскими представлениями или рекламными мифами, необходима студия – научное исследование, разыскание и научное руководство, регламентируемое рядом Положений о научном руководстве. Обязанностью научного руководителя курсовой работы, дипломного сочинения, диссертационного исследования является вычитка и правка текстов работ бакалавров / магистров / аспирантов. Прагматическая ценность действий научного руководителя будет велика только в случае соблюдения принципов честности, толерантности, уважительного отношения к чужому мнению. Перекроенная,

перелицованная научным руководителем работа закономерно вызывает у студентов чувства негодования, раздражения, ощущение неуверенности в собственных силах. Система текущих консультаций, пошаговое планирование, диалог конструктивно влияют на формирование именно командного эффекта деятельности, вызывают у студента удовольствие от работы со специалистом высшей квалификации, приучают придерживаться жестко установленных сроков, работать с научной литературой.

Однако для серьезной части студенческой аудитории работа с источниками разного типа – дамоклов меч; культура библиографической справки в студенческой аудитории недостаточно высока; нередко можно констатировать тот факт, что информационную емкость монографий банально превосходит визуальный потенциал «веков».

Требования к фонду и системному обслуживанию университетской библиотеки заложены в Государственном стандарте направлений, по которым ведется обучение на территории Российской Федерации. Модель общения «студент-читатель – сотрудник библиотеки» – это один из образцов поведения, регулирующих отношения между людьми, латентным содержанием указанного образца выступают «почтительность», «уважение», «доверие». В этой связи интересны частотные речевые обороты разрешительного и запретительного характера: «Не в библиотеке же!», «Тише! Вы в библиотеке!». Конкретизация социального контекста и социальной роли «посетитель библиотеки» позволяет студентам избежать неверного выбора коммуникативной роли, например, «уверенный», «развязный», «стеснительный», либо вовремя сменить коммуникативную стратегию (речевую маску).

Научиться быть внимательным к другому человеку, деликатным, событийным, обрести коммуникативную грамотность может тот студент, кому периодически приходится воспринимать и декодировать по-разному локализованные сигналы. Кроме того, высшее профессиональное образование всегда исторически обусловлено, и, если нормы определены и закреплены на длительный период (уставы средневековых//современных университетов), то ценности отдельных индивидов или группы студентов подвижны, эксплицируются неявно. Ввиду этой нестабильности практика командного менеджмента особую роль должна отводить обнаружению зон ценностной определенности / неопределенности.

Ценность команды в русском эстетическом сознании велика и эстетически завершена, но не является незыблемой, так как ряд исторических прецедентов фиксирует отрицательный модус существования (опричнина; теория «мычания» и «теория бесконфликтности» в отечественной литературе первой половины XX века; Пролеткульт; эпоха застоя).

Открытость коммуникаций, развитие корпоративной культуры (язык, традиции, нормы), отсутствие двойных стандартов, характерные



для теории и практики командного менеджмента, естественным образом пересекаются с этикой высшего профессионального образования и порождают у будущих управленцев позитивный взгляд на командный менеджмент, приоритетной для которого является старинная русская, во многом утопическая, идея о «порядочном человеке», умеющем держать свое слово и выражающего уверенность в истинности собственных слов: «Честное благородное слово!».

### **Литература**

1. *Саакян А. К., Оганян К. М., Покровская Н. Н., Бахиян А. Ж.* Ценностные ориентации в трудовом поведении и кросс-культурное исследование трудовой миграции. – Ереван: Изд. «Эдит Принт», 2012.