

синтез социально-культурных, экономических и личностных потребностей обучающихся.

Интеграция на современном этапе является ключевой позицией во всех сферах человеческой деятельности. И в зависимости от того, как будет трактоваться с точки зрения философии это понятие, так оно и будет работать на проблемы «социума». Разработка основ интеграции, синтеза научных дисциплин – это задача философии образования. В данной статье мы ставим более скромную цель.

Интеграция дисциплин позволяет сформировать целостное представление о мире у обучающихся, а применение интерактивных средств даёт возможность современному поколению получать информацию привычным способом. Создавая среду обучения, приближенную к адаптированным условиям, можно с меньшими усилиями решить адаптационные, коммуникативные проблемы особенно на начальном этапе в высшей профессиональной школе. Выпускник чаще оценивается не суммой знаний, приобретенных в процессе обучения, так как, информация, связанная с профессиональной сферой деятельности, достаточно быстро изменяется, а адаптационными возможностями. Это определяется, в свою очередь, коммуникативным потенциалом и искусством взаимодействия с информационными потоками

Для этого необходима организация научно-обоснованного учебного процесса с комплексным использованием разнообразных технических средств. Обучение должно дать каждому умение самостоятельно отыскивать и осваивать новую информацию, должно формировать способность к творчеству, превращая его в своеобразный инструмент во всех сферах человеческой деятельности. Таким образом, можно рассматривать обучение как процесс, основу которого составляют поиск и извлечение информации из всевозможных источников, присвоение и критическое осмысление информации, обмен информацией в процессе коммуникации, адекватное преобразование и создание новой информации. Учебный процесс с использованием методики, формирующей компетенции, с применением интерактивных средств обучения, позволяет обеспечить оптимальный режим дифференциации и индивидуализации обучения. Интерактивные технологии и технические средства их реализации позволяют поколению, адаптированному к аудиально-визуальному восприятию информации и объектов любой сложности, легче ориентироваться в учебно-информационных потоках. Реализация интеграции дисциплин с использованием интерактивных средств и технологий даёт возможность студентам занять активную позицию в приобретении знаний, и тем самым подготовить себя к дальнейшей деятельности. Мотивированность к учению создаёт позитив не только к процессу обучения, но и формирует уверенную в себе личность,

способную реально оценить трудность и значимость любой жизненной проблемы, прогнозировать результат своих действий и быть успешной в любой сфере деятельности, а значит конкурентоспособной на рынке труда. Иными словами, мотивация в учении является основой для свободы выбора применения своих компетенций, как в профессиональной деятельности, так и в обыденной жизни.

Работа представлена на научную международную конференцию «Проблемы высшего и профессионального образования», 8-15 августа 2007 г. Коста Брава (Испания). Поступила в редакцию 04.06.2007.

### **О НЕОДНОЗНАЧНОСТИ СМЫСЛА ПРИНЦИПА «ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ» В ОБРАЗОВАНИИ**

Гринкруг Л.С., Фишман Б.Е., Кузьмина Б.С.  
*Дальневосточная государственная социально-гуманитарная академия  
Биробиджан, Россия*

Ориентация на потребителя в образовании является одним из важнейших и, одновременно, самым неоднозначным принципом ISO 9000. На уровне общих принципов не вызывает сомнений, что качество деятельности вуза (как и для любой деятельности) в конечном итоге оценивает потребитель, так что качество должно быть соотнесено с требованиями и ожиданиями потребителя. При этом вне зависимости от специфики и вида обучения (бюджетного или внебюджетного) назначением вуза является реализация гуманитарного (образовательного) производства, удовлетворяющего потребности и запросы своих потребителей.

Однако множество потребителей образовательной деятельности любого вуза гетерогенно. Это особенность потребителей в обозримом будущем только усилится. Если в советское время можно было считать, что потребности и запросы государства являются главным фактором, задающим результаты деятельности вузов и определяющим качество их деятельности, то сейчас положение принципиально иное. Происходящее вхождение вузов в потребительский рынок сопровождается формированием двух совокупностей потребителей: внешних и внутренних (по отношению к вузу), причем потребители в той или иной мере уже стали субъектами образовательной деятельности вузов, имеющими свои потребности и запросы.

Совокупность внешних потребителей продукции и образовательных услуг вуза включает в себя государство, общество и потенциальных работодателей, а совокупность внутренних – студентов и сотрудников вуза. В настоящее время интересы всех указанных пяти групп потребителей различаются, так что принцип «Ориентация

на потребителя» по своему смыслу оказался «размытым» в профессиональном образовании.

Действительно, рассмотрим определение понятия «качество» в соответствии со стандартом ИСО 9000-2001: *качество есть степень соответствия присущих характеристик требованиям, под которыми понимается – потребность или ожидание, установленное, обычно предполагаемое или являющееся обязательным* [1]. Применительно к профессиональному образованию это означает необходимость сопоставить конкретные характеристики, присущие результатам образования (образовательным процессам), требуемым значениям этих же характеристик (ожидаемым, допускаемым, предполагаемым, нормативным и др.).

Даже на уровне самого определения возникают принципиальные разночтения. Во-первых, следует конкретно определить, что будет сопоставляться, характеристики результатов образования или образовательных процессов. Во-вторых, нужно уточнить норму, относительно которой будет оцениваться качество (требуемые значения характеристик образования). Норма может воплощать потребности и запросы потребителей, отражать их ожидания, быть итогом специальных исследований, может представлять видение будущего и т.п.

Что касается первого вопроса, то ответ на него известен. Сопоставлять и анализировать следует и характеристики результатов образования, и характеристики образовательных процессов. Характеристики результатов необходимы для оценки того, в какой мере деятельность вуза соответствует принципу «ориентация на потребителя». А характеристики процессов позволяют обеспечить эффективное достижение желаемого результата в соответствии с «процессным подходом» - одним из восьми принципов менеджмента качества [1], [3].

Что касается второго вопроса, то ситуация усложняется при осмыслении понятия «качество» на уровне каждой из групп потребителей продукции и образовательных услуг вуза.

В работе [2], теоретически рассматривая основополагающие принципы аксиологически ориентированного профессионального образования, Л.С. Гринкруг и Б.Е. Фишман пришли к выводу, что интересы государства в образовании отображают следующие принципы: а) целостность образования; б) системность образования; в) светский характер образования. Однако в практике современного государства качество образования – это, прежде всего, выход «годного продукта», то есть количество студентов, успешно освоивших образовательную программу, а также эффективность расходования предоставленных ресурсов. Налицо неадекватная редукция, выходящая за пределы понятия качества образования и выводящая его из ценностно-смыслового пространства в технологическую плоскость. К тому

же само государство признает неудовлетворительность такого подхода, переориентируя критерии «годности продуктов образования» от знаниевых оснований к компетентностным.

В той же работе [2] интересы общества были охарактеризованы следующими принципами: а) гуманизм образования; б) демократизм образования; в) толерантность в образовании. Известно, что интеллектуальный и созидательный потенциал демократического общества напрямую зависит от уровня образованности и нравственности его членов, а значит, во многом определяется качеством подготовки выпускников вуза. Однако практика современных вузов ориентирована на выпуск профессионально обученных молодых людей. Формирование позитивной жизненной позиции, развитие умений предвидеть социальные, гуманитарные, экологические и иные последствия своей деятельности не входит в число первоочередных задач, решаемых вузами (а если и входит, то на декларативном уровне). Вузы сегодня не «настроены» на сохранение и поддержку таких общественно значимых ценностей, как человечность, равенство, ответственность. Так что пока отечественное гражданское общество в необходимой мере не развито и в силу этого не предъявляет вузам свои специфические запросы, указанное положение не может измениться.

Запросы потенциальных работодателей связаны с тем, что каждый из них ищет квалифицированных работников (для своего конкретного производства) и надеется получить от вузов профессионально компетентных, коммуникативных молодых специалистов, позитивно относящихся к своей профессии. Так что работодатели (потребители выпускников вузов) оценивают качество профессионального образования, прежде всего, по тому, как бывшие студенты используют свои знания, навыки и умения, приобретенные в период обучения, в практической деятельности на определенном производстве [3]. Однако специфика производственной деятельности будущих специалистов слабо знакома вузам, так что образовательная деятельность в них ориентирована на обеспечение обобщенных знаний, навыков и умений студентов, не учитывая запросы конкретных работодателей. К тому же ориентация вуза на работодателей означает не только установление существующих, но и прогнозирование их будущих потребностей. В этой части существует объективное противоречие. Образовательный цикл вуза имеет продолжительность 4-6 лет, но потенциальные работодатели, как правило, не знают, какие именно выпускники им понадобятся через четыре или пять лет.

Можно утверждать, что с позиции студентов (и их родителей) качество образования определяется тем, насколько выпускники имеют возможность занять достойное место в обществе. Поэтому образовательные запросы студентов означают необходимость системы средств, направ-

ленных на повышение своего уровня образованности, на обеспечение своей будущей востребованности на рынке труда, на подъем своего социального статуса. Однако следует учесть, что, участвуя в образовательной деятельности вуза, студенты являются в ней: 1) обрабатываемым продуктом (по аналогии с производством): при поступлении в вуз - «сырье», в процессе обучения – «перерабатываемый продукт», по окончании вуза – «конечный продукт»; 2) активными участниками образовательных процессов; 3) потребителями образовательных услуг; 4) потребителями предоставляемого учебного материала; 5) ресурсом функционирования и развития вуза. Первый аспект предполагает потребность в системной оценке образовательных (т.е. не только учебных) результатов и использование такой оценки в управлении образовательных процессов вуза. Второй, третий и четвертый аспекты означают необходимость осуществлять управление качеством образовательной деятельности (в том числе, ее организации и управления), учебного материала, мотивации в ней студентов, используемых технологий и т.д. Что касается пятого аспекта, то он указывает на необходимость вовлечения студентов в основные процессы вуза, включая участие в деятельности системы управления и самоуправления вуза. Таким образом, потребности и запросы студентов к качеству своего образования и к образовательной деятельности вуза потенциально многообразны. И предъявляют студенты эти потребности и запросы именно в такой мере, в какой сами ощущают себя реальными субъектами образовательной деятельности вуза.

Еще одной важной группой внутренних потребителей являются сотрудники вуза (в частности, ППС). Нельзя надеяться удовлетворить ожидания остальных потребителей без удовлетворения потребностей преподавателей. Удовлетворенность сотрудников работой в образовательном учреждении, проявляющаяся в результатах труда, зависит и от условий, внешних по отношению к работникам, и от факторов мотивации. К внешним условиям, поддерживающим процессы вуза, относятся социокультурные условия, организационная культура вуза, состояние материальной базы, заработная плата, характер контроля (надзора), моральный климат в коллективе и др. Эти факторы формируют степень удовлетворенности (или неудовлетворенности) человека работой в вузе, но не ведут к росту мотивации. Факторы мотивации связаны с характером и сущностью работы человека с людьми. К ним относятся признание работника как человека и как профессионала, степень делегированных прав и признаваемой ответственности, возможность самоактуализации, профессиональный рост и др. Именно такие факторы формируют степень заинтересованности человека в работе в вузе.

Указанная выше многозначность смысла принципа «ориентация на потребителя» пред-

определяет возможность конфликта интересов заинтересованных сторон. Например, преподаватели вузов заинтересованы в стабильности учебных планов, рабочих программ, содержания преподаваемых дисциплин. Работодатели же хотели бы регулярного обновления вузами учебных планов, рабочих программ, содержания преподаваемых дисциплин, учитывающего изменения в теории и практике. Однако столкновение интересов заинтересованных сторон ведет к появлению дополнительных рисков вуза, так что качество должно стать объектом согласия всех заинтересованных сторон.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Издательство стандартов, 2001. – 26 с.
2. Гринкруг Л.С., Фишман Б.Е. основополагающие принципы аксиологически ориентированного образования // Высшее образование в России. – 2006. - № 12, с. 26-32.
3. Горшенина М.В., Сухинин В.П., Чернова Ю.К. Реализация основных принципов менеджмента качества в социальных системах образования / Материалы XVI Всероссийской научно-методической конференции «Актуальные проблемы качества образования и пути их решения в контексте европейских и мировых тенденций». — М., Уфа: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. — 30 с.

Работа представлена на IV научную международную конференцию «Современные проблемы науки и образования», Хорватия (Пула), 7-14 июля 2007г. Поступила в редакцию 19.06.2007.

#### СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ И НЕКОТОРЫЕ ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Задоя Е.С.

*Николаевский государственный университет  
им. В.А.Сухомлинского  
Николаев, Украина*

Основной целью любой образовательной системы является воспитание людей, восприимчивых к новому знанию, способных стать активными участниками международного сообщества, обладающих широким мировоззрением, хорошо знающих культуру своего народа и способных понимать и оценивать другие национальные культуры.

Современный социум требует от молодых людей высоких академических знаний, нравственности и понимания и применения на практике информационных, биоинформационных, а также нанотехнологий, что позволит им в свою очередь позитивно, смело, творчески и критически мыслить на высоком уровне.