

формировать модель процесса подготовки педагога-дефектолога.

1. Социальные компетенции, которые можно отнести к «ключевым» (надпрофессиональным). Ими должна владеть каждая личность. Это уровень гражданской зрелости и социальной дееспособности человека, выполнение ролей гражданина, избирателя, родителя и т.д. Для педагога-дефектолога это готовность взять на себя ответственность за судьбу ребенка с отклонениями в развитии. К социальным компетенциям можно отнести и экологическую ответственность.

2. Общепрофессиональные педагогические компетенции, присущие всем выпускникам педагогической специальности:

а) компетенция познавательной деятельности (когнитивная компетенция). Это постановка и решение познавательных задач, поиск нестандартных решений, комплекс умений по анализу, синтезу, сравнению, абстрагированию, обобщению, конкретизации. Набор способов действия, посредством которых осуществляется профессиональная деятельность. Интеллектуальная креативность;

б) коммуникативная компетенция (выбор модели общения и правильное использование ее на практике);

в) информационная компетенция (владение информационными технологиями и использование их в процессе учебы и будущей работы, оценка достоверности информационных источников);

г) дифференциально-психологическая компетенция (по Н.В. Кузьминой) в области мотивов, способностей, направленности личности;

д) аутопсихологическая (по Н.В. Кузьминой) (рефлексивная) – в области достижений и недостатков собственной деятельности и личности. Умение осознавать уровень собственной деятельности, своих способностей, знаний, способов профессионального самосовершенствования, уметь видеть недостатки в своей работе, в себе, стремление к профессиональному росту;

е) компетенции, связанные с жизнью в поликультурном обществе;

ж) компетенция здоровьесбережения (своего и обучаемых).

3. Специальные профессиональные компетенции. Они обеспечивают подготовку специалиста к конкретным объектам и предметам труда для данного направления. Их можно рассматривать как реализацию социально-личностных и общепрофессиональных компетенций в определенной области деятельности. Для педагога-дефектолога это образовательные или реабилитационные учреждения, где приобретают навыки социализации их воспитанники.

Для педагога-дефектолога наиболее значимыми компетенциями являются:

а) владение комплексом научных и практических знаний о человеке и его социализации в

норме, а также с отклонениями в развитии, умения применять их в деятельности;

б) исследовательские навыки. Умение планировать и проводить научно-методические исследования в области специальной педагогики и частных методик, фиксировать и интегрировать данные.

4. Личностные качества:

а) профессиональное мировоззрение: взгляд на ребенка с отклонениями в развитии как на независимого равноправного гражданина, но нуждающегося в сопровождении и поддержке;

б) ценностные ориентации. Вера в возможность коррекции дефектов ребенка и свои силы, в возможность ребенка адаптироваться и интегрироваться в общество;

в) готовность к широкому полю деятельности в сфере региональных систем специального образования с функциями учителя, воспитателя, консультанта, инициатора благотворительных акций, защитника прав лиц с умственной отсталостью и т.д.;

г) способность приспосабливать воспитательные воздействия к индивидуальным способностям воспитуемых (по Р.С. Немову);

д) индивидуальные компетенции, связанные с индивидуальными особенностями личности, ее способностями, чертами характера и т.д.

Все виды компетенций взаимосвязаны, развиваются одновременно и в итоге формируют компетентностную модель специалиста, которая отвечает современной парадигме образования.

Решение задач формирования социально-профессиональных компетенций выпускника факультета коррекционной педагогики (и любого другого) требует качественно нового подхода к учебно-методическому обеспечению учебного процесса, увеличению доли самостоятельной творческой работы студента, изменения форм межличностного общения преподаватель-студент, системы мониторинга уровня сформированности соответствующих компетенций у студента и т.д.

#### **ПРИНЦИП ТОЛЕРАНТНОСТИ И КРИТЕРИИ ЕГО РЕАЛИЗАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ**

Гринкруг Л.С.

*Дальневосточная государственная социально-гуманитарная академия  
Биробиджан, Россия*

Эффективная система менеджмента качества на уровне вуза должна опираться на систему критериев, социальный и педагогический смысл которых обращен к образовательной деятельности, и к ее текущим результатам, включая компетенции выпускников. Известны различные системы критериев, которые используются в практи-

ке деятельности вузов, однако каждая из них неполна. Кроме того, большинство критериев основано на рассмотрении частных аспектов деятельности вуза (учебный процесс, воспитательный процесс и др.), а не на анализе интересов прямых «потребителей» образования. В то же время анализ этих интересов позволяет определить основополагающие принципы аксиологической ориентации профессионального образования [1]. Рассматривая образование как «целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства» (Закон Российской Федерации «Об образовании» [3]), в указанной работе было, в частности, получено, что интересы общества олицетворяют следующие принципы: а) гуманизм образования; б) демократизм образования; в) толерантность в образовании. В совокупности указанные принципы реализуют такие социальные ценности, как человечность, равенство, ответственность.

Для дальнейшего анализа каждый из этих принципов следует рассматривать как теоретический базис, на основе которого конкретизируются адекватные критерии характера образовательного процесса и его результатов. При формировании системы таких критериев необходимо: а) осмыслить указанные признаки и сформировать максимально широкое поле частных следствий из них, проявляющихся в деятельности и ее результатах; б) преобразовать совокупность таких проявлений в критерии образовательного процесса и его результатов.

Рассмотрим принцип толерантности, обеспечивающий устойчивость поведения отдельных личностей и социальных групп в социальном взаимодействии, и учтем его специфику в сфере образования. Принцип толерантности, в первую очередь, заключается в понимании того, что современная цивилизация должна базироваться на интеллектуальной и нравственной солидарности человечества, а также на требовании ко всем людям проявлять терпимость и жить вместе, в мире друг с другом, как добрые соседи. Понятно, что реализация данного принципа является необходимым условием мира и социально-экономического развития всех народов [2].

Толерантность означает уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности. Толерантность означает отказ от догматизма, от абсолютизации истины, активное утверждение норм, установленных в российских и международных правовых актах в области прав человека. Толерантность - это гармония в многообразии. Это не только моральный долг, но и политическая, и правовая потребность. С морально-этических позиций толерантность - это активное отношение, формируемое на основе признания универсальных прав и основных свобод человека, это обязанность способствовать утвер-

ждению прав человека, плюрализма (в том числе культурного), демократии, правопорядка и ни при каких обстоятельствах не может служить оправданием посягательств на эти основные ценности. Психологические установки толерантного сознания определяют устойчивость поведения в обществе отдельных личностей и социальных групп.

«На государственном уровне толерантность требует справедливого и беспристрастного законодательства, соблюдения правопорядка, судебно-процессуальных и административных норм. Толерантность также требует предоставления каждому человеку возможностей для экономического и социального развития без какой-либо дискриминации. В интересах международного согласия ... важно, чтобы отдельные люди, общины и нации признавали и уважали культурный плюрализм человеческого сообщества» [2].

Образование может лишь частично повлиять на процессы, предопределяющие толерантность человека, причем такое влияние происходит, прежде всего, из того, насколько образовательная деятельность организуется на основе принципа толерантности.

Толерантность необходима и в отношениях между отдельными людьми, и на уровне семьи, общины, общности. Ей способствуют знания, открытость, общение и свобода мысли, совести и убеждений. Поэтому принцип толерантности в образовании означает, что во всех образовательных учреждениях, а также в неформальном образовании должен укрепляться дух толерантности и формироваться отношения открытости, внимания друг к другу, солидарности. Образование «должно содействовать взаимопониманию, терпимости и дружбе между всеми народами, расовыми и религиозными группами» [2].

Отметим, что в настоящее время образование в духе толерантности рассматривается в качестве безотлагательного императива. Это означает защиту и развитие системой образования национальных культур, региональных культурных традиций и особенностей в условиях многонационального российского государства. Это означает всемерное поощрение методов обучения толерантности, не только раскрывающих разнообразные источники нетерпимости, насилия и отчуждения, но и способствующих формированию навыков независимого мышления, критического осмысления, самостоятельной выработки суждений, основанных на моральных ценностях.

Освоенность человеком принципа толерантности формируется в различных сферах его жизнедеятельности. Отсюда следует, что профессиональное образование может лишь частично повлиять на реальное принятие человеком принципа справедливости, причем такое влияние происходит, прежде всего, из того, насколько толерантно реализуется сама образовательная деятельность.

Представленное выше поле смыслов принципа толерантности и следствий из него позволяет сформулировать совокупность соответствующих критериев. Эта совокупность неоднородна, она содержит следующие пять групп критериев.

1. Критерии качества условий образовательной деятельности.

- Аксиологические основания образовательной деятельности, способствующие становлению и укреплению духа толерантности на основе признания универсальных прав и основных свобод человека.

- Условия образовательной деятельности, формирующие гармонию в многообразии проявлений человеческой индивидуальности участников.

- Условия образовательной деятельности, способствующие формированию психологических установок толерантного сознания участников.

- Условия образовательной деятельности, содействующие взаимопониманию, терпимости и дружеским отношениям между всеми участниками вне зависимости от их расовой и религиозной принадлежности.

- Условия образовательной деятельности, способствующие активному утверждению в образовательной деятельности прав человека.

- Условия образовательной деятельности, предоставляющие возможности для личностного и профессионального развития участников без какой-либо их дискриминации.

2. Критерии качества совместной деятельности участников.

- Организация совместной деятельности, обеспечивающая свободу мысли, совести и убеждений участников.

- Формирование в совместной деятельности отношений открытости, внимания друг к другу и солидарности.

- Утверждение в совместной деятельности прав человека, плюрализма (в том числе культурного), демократии, правопорядка, предотвращение любых посягательств на эти основные ценности.

- Согласованность принципов, которыми руководствуются участники образовательного процесса, с нормами, установленными в российских и международных правовых актах в области прав человека.

- Формирование в совместной деятельности уважения, признания, принятия и правильного понимания многообразия культур современного мира.

- Всемерное поощрение в совместной деятельности методов обучения толерантности, способствующих формированию навыков независимого мышления, критического осмысления и

самостоятельной выработки суждений, основанных на моральных ценностях.

3. Критерии оценивания хода и результатов деятельности.

- Справедливость и беспристрастность правил, процедур и критериев оценки деятельности и достижений каждого участника образовательного процесса.

- Отказ от догматизма и от абсолютизации истины, в том числе, от признания в качестве истины мнений, соображений и заключений кого-либо из участников образовательной деятельности при оценивании ее хода и результатов.

- Уважение, признание, принятие и правильное понимание форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности в образовательной деятельности.

4. Критерии безопасности участников.

- Защищенность всех участников образовательного процесса как носителей национальных культур, региональных культурных традиций и особенностей.

- Защищенность всех участников образовательного процесса от воздействия разнообразных источников нетерпимости, насилия и отчуждения.

5. Критерии качества участников.

- Устойчивость поведения в обществе отдельных участников и групп участников образовательного процесса.

- Отказ от догматизма и от абсолютизации истины, в том числе, от признания в качестве истины собственных мнений, соображений и заключений.

Представленные критерии совместно с критериями реализации принципа гуманизма образования (см. в [3]) и принципа демократизма образования (см. в [4]) могут быть положены в основу нормативной модели качества образовательного процесса, оцениваемого с позиций общества.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гринкруг, Л.С., Фишман, Б.Е. Основополагающие принципы аксиологически ориентированного образования//Высшее образование в России. – 2006. - №12, с. 26-32.

2. Декларация принципов толерантности / Утверждена резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года. - Электронный ресурс /[http://www.investreal-uk.com/\\_rus/gb/impressions/graveyard/index\\_toleran ce\\_1.htm](http://www.investreal-uk.com/_rus/gb/impressions/graveyard/index_toleran ce_1.htm).

3. Закон Российской Федерации «Об образовании». – М.: Книга сервис, 2005. – 48 с.

**МОДЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ ЗАПРОСОВ  
СТУДЕНТОВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И  
КОМПОНЕНТЫ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ВУЗА**

Гринкруг Л.С., Фишман Б.Е., Кузьмина Б.С.

*Дальневосточная государственная  
социально-гуманитарная академия  
Биробиджан, Россия*

Ориентируясь на стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и EFQM, при мониторинге качества образования в целом необходимо рассматривать качество условий, качество процессов и качество результатов. Ключевая роль здесь принадлежит качеству процессов. С большой вероятностью можно утверждать, что качественный результат (соответствие его норме) будет достигнут в случае высокого качества учебно-воспитательного процесса, которое свидетельствует и о качестве деятельности преподавателей вуза.

Являясь заинтересованной стороной, студенты, несомненно, имеют право участвовать в оценке образовательной деятельности вуза и могут оценить составляющие качества образовательного процесса - не зависимо от того, в какой роли они выступают в системе менеджмента качества - как участники образовательного процесса или как потребители, получающие образовательную услугу. Более того, активного участия студентов в оценке качества образования требует Болонская декларация.

Рассматривая студентов как внутренних потребителей вуза, и ориентируясь на критерий «удовлетворенность потребителя», в НГТУ [3] были приняты следующие «нормы качества» учебно-воспитательного процесса.

- Преподаватель знает материал курса, свободно владеет им.
- Студенты понимают и принимают преподавателя.
- Преподавателю приятно с ними работать, помогать освоить предлагаемый курс.
- Предмет вызывает у студентов интерес и желание работать.
- Студенты задают вопросы (в ходе занятия и после).
- Студенты активны, не занимаются посторонними делами на занятиях.
- Общий эмоциональный настрой на занятиях положительный.
- Курс хорошо структурирован, студенты легко выделяют главное.

По всем указанным критериям студенты способны дать оценки того, в какой мере они выполняются. Такого рода оценки необходимы для системы менеджмента качества вуза, но не достаточны, поскольку не освещают ряд существенных процессов, с общесистемных позиций, характеризующих удовлетворенность потребителей образовательной деятельностью вуза. Анализ

концептуальных положений, сформулированных специалистами в области управления качеством (У. Деминга, Дж. Джурана, А. Фейгенбаума, Дж. Харрингтона и др.), показывает, что понятие «качество» напрямую связано с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей в отношении конкретного товара или услуги. Более того, рассматривая роль удовлетворенности потребителя, У. Деминг одним из первых высказал требование превосходить ожидания потребителей [2].

Известный из литературы теоретический анализ качества обслуживания показывает, что в общем случае это качество определяется:

- информационным фактором, или фактором качества маркетинговых исследований, фактором изучения потребителей (этот фактор показывает, насколько точно представления производителя об ожиданиях потребителей соответствует их действительным ожиданиям);
- производственным фактором, в котором качества персонала, ресурсов, действующих стандартов, ограничений и других параметров процессов организации определяют, насколько полно представления производителя об ожиданиях потребителей могут быть учтены при проектировании и оказании конкретной услуги;
- фактором удовлетворенности, отображающим уровень удовлетворенности потребителя, который зависит от того, насколько восприятие фактического уровня обслуживания отвечает требованиям потребителей или их ожиданиям.

Охарактеризуем *информационный и производственный факторы в случае образовательных услуг*. Включение выявленных требований в процесс обслуживания применительно к образованию означает их учет при проектировании, производстве и реализации соответствующей образовательной программы. Это означает важность настройки основных характеристик образовательной программы - ее цели, содержания, методики, обеспеченности ресурсами на интересы потребителей и формирование этих интересов в контексте образовательной программы.

Необходимо иметь в виду, что потребитель могут интересоваться отзывами других людей о данной обучающей организации, значимость выдаваемых ею образовательных документов и какие-то другие, дополнительные особенности производственного фактора, помогающие людям сделать свой выбор.

Согласно концепции У. Деминга, чтобы удерживать потребителей, организация должна не просто удовлетворять их запросы, но и стараться превзойти их ожидания. Заставить гордиться приобретенными товарами или полученным обслуживанием. При этом не следует механистически понимать данную концепцию, считая, что должна удовлетворяться любая прихоть потребителя. Ведь каждая организация действует, учитывая требования и ограничения государст-