

Предложение «пакета» дополнительных услуг, повышающих уровень обслуживания.

Отработка технологии обслуживания, соблюдение сервисных стандартов, стандартов предприятия – производителя.

Осуществление «обратной» связи с потребителем, выявление потребностей, перевод их в количественные показатели.

Ориентация на удовлетворение клиента.

Повышение квалификации персонала предприятия.

Рациональная структура предприятия.

Разработка стандартов обслуживания.

Следует иметь в виду, что низкое качество работ на предприятиях автосервиса, их нерациональное размещение, отставание предложения от спроса на услуги автосервиса, отсутствие запасных частей и т.д. приводят в конечном итоге к потерям доходов клиентуры, которые

превышают доходы самого автосервиса. Парк автомобилей увеличивается более высокими темпами, чем развивается автосервис в стране, что приводит к экономическим и социальным потерям. Поэтому автосервису нужно уделять большее внимание, в том числе в научном обеспечении его дальнейшего развития. Нужны кадры специалистов для работы в системе автосервисных услуг: менеджеры, маркетологи и др.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Луганцев, А.М. Содержание и направления формирования высокотехнологического капитала предприятий сервиса как основы их модернизации [Текст] / А.М. Луганцев // Управление экономическими системами (УЭКС). – 2011. – №9

2. Баева, О.Н. Сфера услуг. Менеджмент / О.Н. Баева, Л.А. Казарина, Т.А. Туренко. – М.: КНОРУС. – 2008. – 416 с.

RENDERING OF SERVICES BASED ON HIGH-TECH SERVICE

© 2013

E.V. Romaneeva, candidate of economic sciences, associate professor of the department «Economics, organization and commercial activity»
Volga State University of Service, Togliatti (Russia)

Annotation: In the formation of a competitive service market, it is important to understand the specifics of the variety of forms of new technologies in the service of enterprises. In a competitive environment, relatively low-quality Russian brands of cars, problems with the supply of spare parts business service system - virtually the only way to a gradual rise in sales producer. Problems of service enterprises Car solved at different levels - is a service enterprise and service enterprise.

Keywords: performance of services, customer service, standard, high-tech sector, the development of new technologies.

УДК 371.4

ВОСПИТАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО: СТРУКТУРНЫЙ АСПЕКТ

© 2013

М.В. Рыбакова, кандидат педагогических наук, доцент кафедры русского языка и языкознания
Институт экономики, управления и права, Казань (Россия)

Аннотация: Один из наиболее эффективных способов организованного целенаправленного влияния среды на детей - обучение и воспитание через особую организацию окружения тех, кто, взаимодействуя с этим окружением, получает образование и воспитание - понятие воспитательное пространство.

Ключевые слова: воспитательное пространство, образование, воспитание, организация окружения.

Тема взаимодействия воспитательного процесса с окружающей средой относится к «вечной» в педагогике. В нашей стране в разные исторические эпохи она решалась по-разному. Например, в 20-е годы отечественные ученые Шульгин и Крупнина предложили заменить традиционное школьное образование (теория «отмирания школ») на погружение ребенка в среду. Дети должны были обучаться и воспитываться на фабриках, заводах, в сельских угодьях.

Но никогда, кажется, эта проблема не звучала так остро, как это происходит сегодня. Никогда еще педагоги не оказывались в такой ситуации, когда среда буквально сводит на нет их усилия по воспитанию. Что же делать? Нашим ответом на поставленный вопрос является создание воспитательного пространства семьи и школы.

Воспитательное пространство как феномен педагогической действительности и как педагогическая категория «оформляется» практически одновременно.

Понятие воспитательного пространства рассматривалось разными учёными с разных методологических позиций. В частности, Н. М. Борытко в работе «Воспитательное пространство как целостная среда субъектного становления человека» рассматривает воспитание в трех аспектах: как социальное явление, процесс и деятельность, отражающих три аспекта духовного бытия человека: его социокультурное бытие — выбор и осуществление культуросообразного образа жизни и поведения, формирование личности; индивидуальное бытие — развитие индивидуальности, самобытие; сопричастное бытие вместе со значимыми Другими — диалогическое взаимодействие, становление субъектом культурного процесса, событие.

Трем аспектам бытия соответствуют три ведущих воспитательных пространства: социальное (мир значений), индивидуальное (мир смыслов) и пространство взаимодействия или пространство культуры (мир ценностей).

При этом под социокультурным воспитательным пространством он понимает специально организованную педагогическую среду, структурированную систему педагогических факторов и условий становления человека.

Воспитательное пространство - это не просто среда, в которой находится ребенок, а среда, специально организованная, спроектированная. Интересно, что это понятие может быть рассмотрено с различных позиций: как педагогически организованная среда, как цепь педагогических событий. Возможность различных определений говорит о многозначности понятия.

Для определения совокупности территориальных и средовых условий, в которых разворачивается педагогический процесс в образовательном учреждении, с которыми вступают во взаимодействие его участники, педагогической наукой предлагается ввести понятие «воспитательного пространства».

Новые задачи школы, многообразие учебных заведений, учебных программ, учебников, социокультурные процессы, связанные с гуманизацией, гуманитаризацией, развертыванием информационного пространства, являются также факторами, которые надо учитывать при выборе путей организации такого пространства. При этом думается, что воспитательное пространство семьи и школы не может быть четко и однозначно описано, так как оно объективно обладает высокой степенью неопределенности: оно априори должно быть избыточным

и многовариантным, что обеспечивает свободное развитие и, следовательно, осуществление подлинно гуманистического образовательно-воспитательного процесса.

Развивая личность старшего школьника в процессе освоения культурных образцов жизни, учитывая и простирая культурно-образовательную структуру, воспитательное пространство семьи и школы способно формировать тип своей жизнедеятельности, влияющий на образование и воспитание учащихся, их интересы, личностные смыслы, а также корректировать профессиональную деятельность учителя.

Семья – один из территориальных компонентов воспитательного пространства семьи и школы. Функционирование семьи зависит от характера и интенсивности социальной поддержки, в содержание которой включаются вопросы трудоустройства и переподготовки, физическая и гуманитарная помощь, различные виды информационной, психологической и педагогической помощи. На сегодня в такой поддержке, по данным социологов, нуждаются около 45% семей. Современной российской семье необходима поддержка в самых различных сферах, в частности, в рамках специальных программ по воспитанию детей.

В российском обществе наблюдается снижение совокупных затрат на воспитание. Наряду с бурным ростом учебно-воспитательных инициатив (гимназий, лицеев, частных вузов, школ, семейных детских домов и пр.) в массовой школе происходит снижение уровня обучения при одновременном исчезновении внеучебной, воспитательной работы.

В серьезной содержательной перестройке нуждается практическая работа центров социально-педагогической помощи семье и детям. Последнее можно отнести к ещё одной тенденции противоречивого развития системы воспитания в нашей стране, касающейся социальной сферы. Здесь государством делаются серьезные попытки создания сети социальных учреждений для различных категорий детей и семей, однако серьезно разрушена традиционная система профилактики правонарушений несовершеннолетних, практически отсутствуют системы ресоциализации отбывших наказание детей, подростков, юношей, девушек, нуждающихся в специально организованной социальной адаптации и психолого-педагогическом сопровождении.

Все выше перечисленные проблемы, с нашей точки зрения, будут более эффективно решаться в воспитательном пространстве семьи и школы.

Бим-Бад в своей монографии «Педагогическая антропология», рассматривая проблему воспитания, говорит об одном из наиболее эффективных способов организованного целенаправленного влияния среды на детей - обучение и воспитание через особую организацию окружения тех, кто, взаимодействуя с этим окружением, получает образование и воспитание. Автор использует понятие Воспитывающая и обучающая среда (ВОС), которое, на наш взгляд, очень близко понятию воспитательное пространство.

Воспитывающая и обучающая среда (ВОС) - естественная стихия учения и воспитания. Она заимствована из процессов непреднамеренной социализации и состоит в надлежащем воздействии не на детей, а на окружающую их обстановку, среду их жизнедеятельности, с которой дети взаимодействуют.

На том или ином уровне ВОС присутствует во всех педагогических системах и методах. Но подробная теория и успешная практика ВОС как генерального и важнейшего принципа педагогики развилась в XVIII-XX вв. Впервые к проблеме ВОС обратились Готфрид Вильгельм Лейбниц, Жан-Жак Руссо, Фридрих Фрёбель и Мария Монтессори. Ценный вклад в разработку ВОС внесли Джон Дьюи, К.Н. Вентцель и С.Т. Шацкий. В 1960-е гг. во главе педагогов-антропологов и социологов, продолжающих, в свою очередь, традиции Джорджа Г. Мида и Георга Зиммеля, стал американский ученый

и изобретатель Омар Х. Мур. Он не только глубоко и всесторонне обосновал, логически и математически, самый принцип «активной обучающей среды», как он ее называл. Мур сконструировал «говорящую пишущую машину» - действующую модель в высокой степени эффективной ВОС.

Ребенок постоянно включен в те или иные формы общественной практики, и если отсутствует ее специальная организация, то воспитательное воздействие на ребенка оказывают наличные, традиционно сложившиеся ее формы (первое место здесь принадлежит семейному воспитанию), результат действия которых может оказаться в противоречии с целями воспитания.

Раскрытие понятие воспитательного пространства семьи и школы, ориентированной на формирование нравственно-эстетической культуры учащихся, мы основываем на использовании системного подхода.

Системный подход стал использоваться в отечественной педагогике во второй половине 70-х годов XX столетия в работах В.С.Ильина, Л.В.Загрековой, Ф.Ф.Королева, Н.В.Кузьминой и др. Н. В.Кузьмина использует понятие «педагогическая система» и определяет педагогическую систему как «множество взаимосвязанных и функциональных компонентов, подчиненных целям воспитания, образования и обучения подрастающего поколения и взрослых людей».

В своей концепции В.П.Беспалько определяет педагогическую систему как «определенную совокупность взаимосвязанных средств, методов и процессов, необходимых для создания организованного, целенаправленного, преднамеренного педагогического влияния на формирование личности с заданными качествами». Структуру педагогической системы В.П.Беспалько раскрывает как «взаимосвязанную совокупность инвариантных элементов: учащиеся; цели воспитания (общие и частные); содержание воспитания и образования; процессы образования и воспитания; учителя; организационные формы воспитательной работы».

С целью изучения процессов самоорганизации и саморазвития социальных и природных явлений развитие системных идей привело к появлению синергетики как направления исследования открытых неравновесных и нелинейных систем. При определении сущности педагогических систем синергетический подход стал широко использоваться в 90-е годы (Л.И.Новикова, Н.Л.Селиванова, В.И.Аршинов, А.В.Гаврилин, Е.Н.Степанов и др.). Воспитательное пространство семьи и школы с учетом синергетического подхода имеет сложную структуру.

Компонентами любой педагогической системы с учетом синергетического подхода, по Л.И.Новиковой, Н.Л.Селивановой, являются:

- цели, выраженные в исходной концепции (то есть совокупности идей, для реализации которых она создается);
- деятельность, обеспечивающая реализацию концепции;
- субъект деятельности, ее организующий и в ней участвующий;
- рождающиеся в деятельности и общении отношения, интегрирующие субъект в некую общность;
- среда системы, освоенная субъектом;
- управление, обеспечивающее интеграцию компонентов в целостную систему;
- развитие системы.

Исследованием воспитательных систем образовательных учреждений в конце 90-х годов XX столетия в педагогике активно занимаются Л.И.Новикова, В.А.Караковский, Н.Л.Селиванова, М.А.Сидоркин, А.В.Гаврилин, Е.Н.Степанов.

Л.И.Новикова определяет воспитательную систему как «целостный социальный организм, возникающий в процессе взаимодействия основных компонентов воспитания (цели, субъекты, их деятельность, общение, от-

ношения, материальная база), который обладает такими характеристиками как образ жизни коллектива, его психологический климат».

Воспитательная система по Н.Л.Селивановой - «важнейший фактор целенаправленного воспитания, результат творческой деятельности воспитателя - профессиональных педагогов и общественников. Воспитательная система – феномен реальной действительности...включает те цели, ради которых создается; совместную деятельность воспитателей и воспитуемых, обеспечивающую реализацию этих целей; самих людей как субъектов этой деятельности; освоенную ими среду; отношения, развивающиеся между ними; ценностные ориентации и нравственные стороны, определяющие духовное единство и характер их поведения».

Воспитательная система – сложный социально - педагогический, психолого - педагогический комплекс, упорядоченный относительно своей важнейшей функции – воспитания, он влияет на школьников не только через уроки, учителей, учебники, домашние задания (педагогический фактор), но и через включенность в окружающую среду, через психолого-педагогический контроль над этой средой в воспитательном пространстве семьи и школы; через ценностные отношения, которые складываются между детьми, педагогами, родителями; через психологический климат, традиции, объединяющие взрослых и детей.

Таблица № 3. Основные элементы и части воспитательной системы пространства семьи и школы.

Элементы воспитательной системы пространства семьи и школы.	Составные части элементов
Индивидуально - групповой элемент	Администрация, учителя и сотрудники учреждения образования. Учащиеся. Родители учащихся. Другие взрослые, участвующие в воспитательном процессе и жизнедеятельности учебного заведения.
Ценностно – ориентационный элемент	Ценности сообщества детей и взрослых. Цели воспитания. Перспективы жизнедеятельности ученической общности. Принципы и ключевые идеи построения воспитательного пространства семьи и школы.
Функционально – деятельностный элемент	Системообразующий вид деятельности, формы и методы организации совместной деятельности и общения. Основные воспитательного пространства семьи и школы. Управление и самоуправление воспитательным пространством семьи и школы.
Отношенческо - коммуникативный элемент	Отношения в сообществе детей и взрослых. Внутренние и внешние связи воспитательного пространства семьи и школы.
Диагностико – результативный элемент	Критерии и показатели эффективности функционирования воспитательного пространства семьи и школы. Формы, методы и приемы изучения, анализа и оценки функционирования.

Воспитательная система – сложный социально - педагогический, психолого - педагогический комплекс, упорядоченный относительно своей важнейшей функции – воспитания, он влияет на школьников не только через уроки, учителей, учебники, домашние задания (пе-

дагогический фактор), но и через включенность в окружающую среду, через психолого-педагогический контроль над этой средой в воспитательном пространстве семьи и школы; через ценностные отношения, которые складываются между детьми, педагогами, родителями; через психологический климат, традиции, объединяющие взрослых и детей.

Отдельные частные способности (способность диагностировать развитие личности учащегося, детского и педагогического коллективов; способность сформулировать и обосновать цель воспитательного процесса; способность организовывать жизнедеятельность школьно-семейного сообщества, для самореализации и самутверждения личности школьника, педагога и родителей; способность интегрировать усилия по эффективности взаимодействия субъектов; способность создавать в образовательном учреждении и за его пределами воспитывающую, нравственно благоприятную и эмоционально насыщенную среду) порождают общую способность воспитательной системы содействовать воспитанию личности учащихся.

Таким образом, воспитательное пространство семьи и школы, представляет собой «определенное культурное пространство со своими традициями, символами, ритуалами, способами «проживания».

Среди этих качеств воспитательного пространства выделим следующие:

1. Воспитательное пространство семьи и школы должно позволять ошибаться без тяжелых последствий, опасных для окружающих, обеспечивая широкий простор для экспериментирования.

2. Культурные объекты, которые присваивают учащиеся, действительно должны быть моделями серьезных видов деятельности.

3. Воспитательное пространство семьи и школы должно обеспечивать ученику продвижение вперед с оптимальной для него скоростью, чтобы индивидуализировать воспитание.

4. Воспитательное пространство семьи и школы обязано незамедлительно информировать ребенка о результатах его действий.

5. Воспитательное пространство семьи и школы должно благоприятствовать варьированию перспектив, предусматривать большое число различных их комбинаций, оно обязано быть очень гибким.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Разбегаева, Л.П. Ценностные основания гуманитарного образования: Монография. [Текст] / Л.П. Разбегаева - Волгоград: Перемена. - 2011. – 289 с.
2. Развитие личности и формирование индивидуальности: [Текст] Сб. материалов открытых международных чтений, посвященных К.Д.Ушинскому. – Ярославль: ЯГПУ. - 1996. – 316с.
3. Теория и практика воспитательной системы [Текст] ; под ред. Л.И. Новиковой и др.: В 2-х кн. – М.: ИТП и МИО РАО. - 1993. – кн.1. –349с.

EDUCATIONAL SPACE: STRUCTURAL ASPECT

© 2013

M.V. Rybakova, candidate of pedagogical sciences, associate professor of the chair «Russian and linguistics»

Institute of Economics, Management and Law, Kazan (Russia)

Annotation: One of the most effective ways of the organized purposeful influence of the environment on children - training and education through the special organization of an environment of those who, interacting with this environment, gets an education and education - concept educational space.

Keywords: educational space, education, education, environment organization.