

технических знаний. После переобучения квалифицированные операторы смогут работать на различных станках с ЧПУ.

Таким образом, перед учебными центрами предприятий на данный момент стоит важная задача обеспечить производство квалифицированными специалистами для возможности использования всего потенциала современного технологического оборудования, которое неизбежно со временем вытеснит универсальное оборудование, оставив его частью истории развития машиностроительной отрасли.

Список литературы

1. Профессиональный стандарт «Оператор-наладчик обрабатывающих центров с числовым программным управлением». Регистрационный номер – 131. Код 40.026. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «4» августа 2014 г. №530н.

2. Станки с числовым программным управлением (ЧПУ). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://mirznanii.com/a/191460/stanki-s-chislovyim-programmnyim-upravleniem-chpu>.

3. ЧУДПО «Учебный центр «Уралмашзавод». [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.uralmash.ru/non-core_business/nou_uchebnyu_tsentr.

А.О. Политова, научный руководитель *А.С. Сипер*
Российский государственный профессионально-педагогический университет, Екатеринбург, Россия

A.O. Politova, A.S. Siper

Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg, Russia
aleksandra.politova@bk.ru; n2002@mail.ru

Особенности образовательного сервиса Particularly of education service

Аннотация. *В статье рассмотрены особенности образовательного сервиса, которые учитываются в практике обучения студентов вуза. Особое внимание уделено процессу вовлечения студентов в образовательный процесс, как в массовом, так и в индивидуальном порядке. Приведена технология оценки качества образовательного сервиса.*

Abstract. *In the article the peculiarities of education services, which are taken into account in the learning process of students. Special attention is paid to the process of involving students in the education process. Proposed criteria for assessing the performance quality of educational services.*

Ключевые слова: *сервис, образование, студент, контроль, информация, компетенции*

Keywords: *service, education, student, checking, information, competence*

В соответствии с законодательством предоставление образовательных услуг является основным видом деятельности образовательного учреждения. Большое число исследований посвящено изучению особенностей образовательных услуг [1]. В

данной статье рассмотрена практика предоставления образовательных услуг в рамках одного вуза при обучении студентов по направлению «Менеджмент».

Образование, как вид деятельности, имеет дело с людьми и связано с передачей информации. За время обучения в вузе происходит воздействие на студентов через передачу и использование ими информации. При этом используются как вербальные коммуникативные процессы (лекции, практические занятия), так и материальные носители информации (учебники, рефераты, презентации на электронных носителях и др.). В нашем случае доля занятий с материальными носителями информации составляет более 60% по времени, включая аудиторные занятия и самостоятельную работу студентов.

В отличие от других видов сервисных услуг, образование вовлекает самих студентов в операционный процесс. Причем большую часть времени студент работает самостоятельно. Вовлечение студентов в образовательный процесс имеет ряд особенностей:

- сначала вуз через профориентационную деятельность создает спрос на ту или иную образовательную программу. Затем этот спрос удовлетворяется в течение длительного срока обучения.

- наши студенты практически не участвуют в формировании образовательных программ, которые соответствуют образовательным стандартам. Поэтому качество образовательной услуги ими принимается на веру. Эти качества ими за время обучения проверить трудно.

- само понятие качества обучения является довольно субъективным. Одни студенты считают высоким качеством обучения, когда им легко учиться. Другие – когда учиться интересно. Третьи – когда учиться трудно.

Реально о качестве обучения можно судить только, работая по специальности и решая конкретные производственные проблемы. В своей работе мы предлагаем студентам использовать критерий SERVQUAL [2]. При этом мы получаем ответы на следующие вопросы:

- соответствует ли образовательная услуга обещаниям стандарта;
- насколько высок профессиональный уровень преподавателей;
- имеет ли вуз соответствующую инфраструктуру;
- имеется ли возможность дополнительного индивидуального обучения;
- насколько гибко вуз реагирует на рыночный образовательный спрос.

Анализируя ответы студентов, мы вносим возможные корректировки в технологию предоставления образовательных услуг.

В процессе предоставления образовательной услуги важен контакт между преподавателем и студентом. Этот контакт дает возможность осуществлять индивидуальную настройку образовательной услуги студенту. Такая операция может быть связана с индивидуальным заданием, особой темой НИРС и другими технологиями. Это все относится к понятию «сервисного контакта» [3]. Традиционное обучение идет через повторение студентом темы, которую он услышал от преподавателя. На наш взгляд более качественное обучение связано с самостоятельным поиском студентом практического применения заданной темы. Такие творческие задания мы выдаем наиболее продвинутым студентам. Всем студентам на лекции сообщается одна и та же информация. В этом случае согласно Шменнеру [2] обучение является массовой

услугой, т.к. высокая степень контакта соединяется с высокой степенью ее однообразия. Но дальше на практическом занятии образовательная услуга может носить индивидуальный характер.

Обучение студентов по направлению «Менеджмент» имеет свои особенности по сравнению с обучением по техническим специальностям. В нашем случае неосязаемость результатов обучения гораздо выше, т.к. конечный результат получения студентами компетенций, достаточных для управления процессами и людьми, невозможно «пощупать».

В процессе обучения мы периодически проводим измерение достигнутых ими практических умений на практических занятиях. В результате таких измерений студент сам чувствует, как меняется его психологическое состояние в плане уверенности в своих способностях. При анализе хозяйственной деятельности предприятий или сравнительной оценки эффективности проектов, студенты используют компьютерные программы. В этих случаях идет непрерывный процесс сочетания материального и нематериального аспектов обучения.

Еще одной особенностью образовательной услуги является невозможность ее хранения. Наоборот, сохранение на долгий период ранее полученных знаний может явиться тормозом в карьере, трудностями в поиске новых решений. Поэтому нами постоянно дополняются образовательные программы новыми сведениями и достижениями в менеджменте.

Образование как таковое, является консервативным видом деятельности, т.к. связано с традициями и научными школами. Тем не менее, жизнь диктует создание гибких образовательных модулей, которые позволяют студенту под руководством преподавателя готовить себя к конкретной производственной деятельности. В нашем случае мы видим для себя задачу кастомизации своих образовательных программ. Однако следует отметить, что серьезной гибкости мы еще не достигли.

Еще одной из особенностей образовательных услуг является доступность и легкость их перемещения. Сейчас обучение с помощью современных технологий мы ведем с удаленными кафедрами, где живут наши студенты в режиме вебинаров и конференций.

Преподаватель, создавая образовательную программу, не является ее собственником. Он делится своими знаниями со студентами. При этом его знания не уменьшаются и не теряются. Студент может их дополнить и совершенствовать для своей пользы. Качественные знания являются высоко ликвидным товаром и повышают конкурентоспособность студента.

На основании выше изложенного, можно сделать следующие выводы:

1. Образовательный сервис – это особый вид деятельности по предоставлению услуг, в который вовлечен сам потребитель;
2. В процессе обучения потребитель образовательных услуг меняется;
3. Оценку качества образовательных услуг можно произвести через стандартные и универсальные критерии качества услуг.

Список литературы

1. *Шевченко О.М.* Сущность и особенности образовательной услуги. Маркетинг в России и за рубежом, 2011, №3.

2. Управление предоставлением услуг. Учебно-методическое пособие. МИИМ ЛИНК. Кн.113, 2003. 34 с.

3. Normann r. Service Management/: Strategy and Leadership in business, John Wiley and Sons. Chichester.1991.

Г.П. Постыляков, научный руководитель *Т.А. Козлова*
Российский государственный профессионально-педагогический университет, Екатеринбург, Россия
G.P. Postylyakov, T.A. Kozlova

Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg, Russia
glebpostylyakov@mail.ru, soluJan@yandex.ru

Оптимизация деятельности учреждений профессионального образования России посредством обмена опытом

Optimization activities of Russian vocational education institutions through the exchange of experience

Аннотация. *В статье рассматривается проблема повышения обучаемости студентов в России и предлагается несколько аспектов оптимизации профессиональной педагогической деятельности, таких как обучение российских студентов в иностранных вузах, колледжах и наоборот, прохождение практики российских студентов на предприятиях с мировыми именами. Приводится конкретный пример прохождения студентами Московского государственного машиностроительного университета стажировки в Университете города Ульсан.*

Abstract *The article discusses the problem of improving the learning of students in Russia and offers several aspects of optimization of professional educational activities, such as training of Russian students at foreign universities, colleges, and vice versa, practical training of students in the Russian world-famous enterprises. There is a concrete example of passing students MAMI Moscow State Technical University Internship at the University of Ulsan in the article.*

Ключевые слова: *Среднее профессиональное образование, высшее профессиональное образование, профессиональная педагогика, уровень обучаемости студентов, обмен опытом студентов за границей*

Keywords: *Secondary vocational education, high education, vocational pedagogy, the level of learning of students, exchange of students experience abroad*

В наши дни все еще актуальна проблема повышения обучаемости студентов среднего профессионального образования (СПО) и высшего образования (ВО). Подготовка молодых специалистов ограничивает их профессиональные интересы, что сужает их горизонты, препятствует их движению в направлении тех или иных «дверей». Получая техническую базу знаний через изучение богатой теории и получения «не бедной» практики, высококвалифицированными кадрами оказываются единицы.

Любой человек нуждается в мотивации. Если нам что-то нужно от человека, мы должны его заинтересовать и подтолкнуть к действиям в нужном нам направлении,