

в общении, тем самым, развивая корпоративные качества и системы отношений личности.

### **Литература**

1. Крайг Г. Психология развития – Спб.: Издательство «Питер», 2000.
2. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга – М.: Изд-во Моск. Университета, 1994.
3. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М.: Прогресс, 1993.
4. Смит М. Тренинг уверенности в себе – СПб.: Издательство «Питер», 2000.
5. Торн К., Маккей Д. Настольная книга тренера. – Спб.: Издательство «Питер», 2001.

**О.А. Агалакова**

*ПУПМ, г. Екатеринбург*

### **К ВОПРОСУ О РАЗВИТИИ ТОЛЕРАНТНОСТИ КАК КУЛЬТУРНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ УСЛУГ**

Проблема корпоративной культуры образовательных учреждений тесно связана с проблемой социализации обучающейся молодёжи в современной России. Восполнить потребность экономики в кадровых ресурсах – такая цель стоит перед учреждениями профессионального образования, но не менее важной является цель, связанная со становлением толерантной личности, способной и подготовленной к жизни в поликультурном обществе, к сотрудничеству, корпоративной солидарности и взаимопомощи. Для работников сервисной сферы в число нормативных требований к специалисту входит коммуникативная компетенция. Проект федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) трактует её как умение эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. Однако в структуре коммуникативной компетенции отсутствуют духовная и ценностная составляющие. Именно ценностная позиция, по мнению учёных, лежит в основе культуры толерантности.

Учёные полагают, что толерантность в социальном и психолого-педагогическом смысле может выступать как духовная ценность, как общественная норма, как позиция человека. Г.В. Безюлёва, Г.М. Шеламова называют следующие основополагающие принципы толерантного взаимодействия людей: взаимоуважение, доброжелательность и терпимое отношение к проявлению индивидуальности, готовность к диалогу, сотрудничество в решении общих проблем и взаимная ответственность. Толерантность «это своего рода активное

принятие многообразия, результатом которого становится взаимопонимание, сотрудничество и диалог»[1].

Специфика труда в сфере услуг определяется особыми требованиями коммуникативного и морального характера к её представителям, поскольку эта работа связана с людьми. Оценка клиентом качества услуги носит зачастую субъективный характер, поэтому могут возникнуть разногласия в оценивании результата. В процессе улаживания разногласий работнику требуется выдержка, снисходительность, способность к компромиссу. Коллектив Профессионального училища парикмахерского мастерства г. Екатеринбурга, изучив требования работодателей к выпускникам, выявил недостаточный уровень компетентности выпускников училища. Далеко не все выпускники умеют выходить из конфликтных ситуаций, зачастую они слишком категоричны, нетерпимы. По мнению С.Н.Макаровой, «...профессиональные ценности, среди которых важное место занимает толерантность, составляют ядро, ведущий компонент профессионального самосознания специалиста сферы услуг» [2].

Однако сложность феномена толерантности заключается в том, что существующие методики исследования личностной толерантности не дают точного ответа на вопрос, можно ли объективно оценить уровень развития умений работника эффективно взаимодействовать со всеми участниками производственного процесса. Мы полагаем, что компетентностный подход может помочь в этом. Именно компетентностный подход акцентирует внимание на результате профессиональной подготовки обучающихся. Компетенции основаны на знаниях, ценностях, склонностях и, по мнению Э.Ф. Зеера, «позволяют человеку установить связь между знанием и ситуацией, обнаружить процедуру (систему действий) для успешного решения проблемы» [3]. Владение ключевыми (культурными) компетенциями, по мнению учёных, позволяет работнику проявлять самостоятельность в решении нестандартных задач. «Они выступают в качестве мотора, приводящего в движение деятельностный потенциал личности», – утверждает Н.К.Чапаев [4]. Поскольку культуру рассматривают как специфическую систему норм, ценностей и смыслов, отличающих в том числе профессиональные сообщества, мы полагаем, что толерантность можно рассматривать в качестве культурной компетенции работников сервисной сферы.

Анализ научных исследований по проблеме воспитания толерантности дал нам основание предположить, что становление толерантной личности возможно посредством развития у обучающихся гибкости и критичности мышления, творческой и социальной активности, развития социально-психологической устойчивости, адекватной самооценки, чувства собственного

достоинства, позиции, направленной на сотрудничество. Таким образом, можно выделить компоненты компетенции толерантности, цели образовательной деятельности коллектива профессионального ОУ и показатели развития толерантности (см. таблицу 1).

Таблица 1 - Компоненты толерантности и показатели их развития:

<b>Компоненты толерантности</b>	<b>Цель – развитие таких качеств обучающихся, как</b>	<b>Показатели развития толерантности</b>
Когнитивный	познавательные способности, мышление	гибкость и креативность мышления
Эмоционально-волевой	эмоциональная сфера, волевые способности	эмпатия, эмоциональная устойчивость
Ценностный	ценностно-мотивационная направленность	направленность на согласие, сотрудничество
Коммуникативно-поведенческий	коммуникативные умения	мобильность поведения

Анализ научной литературы привёл нас к выбору основополагающих для развития толерантности будущих работников сферы услуг принципов обучения и воспитания: принципа совместной творческой работы обучающихся и педагогов и принципа гуманизации воспитательного процесса. Активное участие молодёжи в различных формах творческой работы, переходящих в сотрудничество, по мнению авторов, способствует позитивной самооценке учащихся, мобильности поведения. Творческая и конкурсная деятельность будущих парикмахеров в училище предполагает их участие в разработке и выполнении творческих заданий, в конкурсах профессионального мастерства и осуществляется в сотрудничестве с мастерами производственного обучения. В результате активного участия учащихся в конкурсах профессионального мастерства усиливается их мотивация к профессиональному саморазвитию, у учащихся появляется опыт толерантного взаимодействия в условиях соперничества, формируется готовность к быстрой смене рабочей ситуации, эмоциональная устойчивость в условиях напряжённости. Неопределённость стимулирует поиск собственных ориентиров, а не принятие готовых. Позиция толерантности способствует тому, что человек дружески и терпимо принимает индивидуальные особенности и ограниченные возможности клиентов и окружающих в целом.

Принцип гуманизации педагогического процесса реализуется, по мнению Г.В. Безюлёвой, Г.М. Шеламовой, через создание толерантной образовательной

среды, целесообразной для развития и саморазвития коллектива в целом и каждого учащегося в частности. А это возможно при условии корпоративной культуры образовательного учреждения, которая формируется на основе взаимоуважения, активности, открытости, готовности к диалогу, сотрудничества в решении общих проблем и взаимной ответственности.

### **Литература**

1. Безюлёва Г.В., Шеламова Г.М. Толерантность: взгляд, поиск, решение. М: Вербум-М, 2003.
2. Макарова С.Н. Толерантность как профессиональное качество будущего специалиста сервисной сферы в условиях европейской интеграции высшего образования // Современные проблемы науки и образования. – № 4, 2008.
3. Зеер Э.Ф. Компетентностный подход к модернизации профессионального образования / Э.Ф. Зеер, Н.А.Сыманюк // Высшее образование в России. – 2005. - №4.
4. Чапаев Н.К. Интеграция образования и производства: методология, теория, опыт. Екатеринбург-Челябинск: изд-во Челябинского института профессионального образования, 2007.

**О.Б.Акимова, Г.С.Созонова**  
*РГППУ, УГМА, г. Екатеринбург*

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНО-РЕЧЕВЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ И КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ВУЗА**

В настоящее время образование преподавателей системы высшего профессионального образования, повышение их психолого-педагогической квалификации является одним из приоритетных направлений в педагогической науке. В связи с этим возникает необходимость совершенствования содержания и структуры программ повышения квалификации с учетом включения в них вопросов совершенствования культурно-речевой составляющей педагогического труда. Одной из таких составляющих, на наш взгляд, является профессионально-педагогическое общение, которое предполагает формирование речевой культуры всех участников образовательного процесса.

Необходимость соблюдения делового этикета и речевого этикета – необходимое условие формирования и поддержания корпоративной культуры, поскольку именно через речь, правильно и грамотно оформленную, передается основная и необходимая рабочая информация. Считаем, что в университете не-