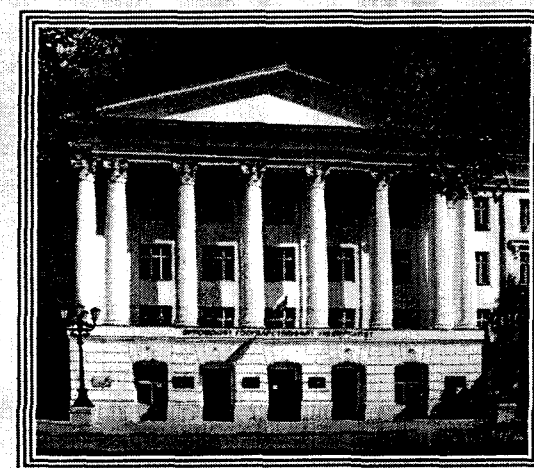


ISSN 1998-2720

УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ

Орловского государственного университета

Научный журнал



ОРЛОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени И.С. Тургенева



УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ
Орловского государственного университета



№ 2(83)
2019

№ 2(83)
2019

Любарский Р.В. ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ВОПЛОЩЕНИЕ ФУНКЦИЙ БОГА ОРЛА ИЗ ПРОИЗВЕДЕНИЙ К. КАСТАНЕДЫ В РОМАНАХ В. ПЕЛЕВИНА «БЭТМАН АПОЛЛО» И «SNUFF»	130
Михеичева Е.А., Лазутина М.С. ОСОБЕННОСТИ ХРОНОТОПА В ТВОРЧЕСТВЕ ЭЛИСМАНРО	135
Петина В.А. «МОРСКОЙ КОМПЛЕКС» В ТВОРЧЕСТВЕ И.С. ТУРГЕНЕВА И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА ПОЭЗИЮ 1880-1890-х ГОДОВ	139
Пименова Н.И. СПЕЦИФИКА СЮЖЕТНО-КОМПОЗИЦИОННОГО СТРОЕНИЯ ЖИТИЙ «ПАРНЫХ» СВЯТЫХ (НА ПРИМЕРЕ СОЧИНЕНИЙ БОРИСО-ГЛЕБСКОГО ЦИКЛА)	143
Попова А.Р. ХУДОЖЕСТВЕННЫЕ ОБРАЗЫ В ДЕТСКОЙ РЕЧИ И В ТВОРЧЕСТВЕ РАННЕГО ВОЗРАСТА	146
Резаков Я.О. КОНЦЕПЦИЯ АУТСАЙДЕРСТВА В ХУДОЖЕСТВЕННЫХ МИРАХ ДЖ. СЭЛИНДЖЕРА И С. ДОВЛАТОВА	151
Федорчук М.А. КРИТЕРИИ ИСТИННОСТИ В ФАНФИКШН (НА МАТЕРИАЛЕ ФАНДОМОВ «ШЕРЛОК», «МЕРЛИН» И «СВЕРХЪЕСТЕСТВЕННОЕ»)	156
Хомяков В.И. НРАВСТВЕННО-ФИЛОСОФСКАЯ МОДЕЛЬ «ДЕРЕВЕНСКОЙ ПРОЗЫ» СЕРЕДИНЫ 1950-х ГОДОВ	160
Цзоу Л. РЕЦЕПЦИЯ ТВОРЧЕСТВА А.А. АХМАТОВОЙ И ПЕРЕВОДЫ ЕЕ ПРОИЗВЕДЕНИЙ В КИТАЕ (1920-80-е гг.)	164
Чэнь Яньсю «ДВОРЯНСКОЕ ГНЕЗДО» И.С. ТУРГЕНЕВА И «СЕМЬЯ» БА ЦЗИНЯ: СЮЖЕТНО-ОБРАЗНЫЕ ПАРАЛЛЕЛИ	167
13.00.00 – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ	
Абдулкадер А.Л., Дашук К.В. РЕАЛЬНОСТЬ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	170
Александрова Е.В., Польшакова Н.В. МОДУЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ В АГРАРНОМ УНИВЕРСИТЕТЕ КАК ОДНО ИЗ ТРЕБОВАНИЙ СОВРЕМЕННОСТИ	174
Андреев В.А., Бубнова С.Ю. ИГРОВОЙ ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОМПЬЮТЕРНОЙ ЗАВИСИМОСТИ У ДЕТЕЙ СТАРШЕГО ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	178
Беднарская Л.Д., Бубнов С.А., Киселева Н.И. СИСТЕМНОСТЬ – ОСНОВА СОВРЕМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ	181
Бессонова А.В. ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА КАК ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМООПРЕДЕЛЕНИЯ КУРСАНТОВ ВОЕННЫХ ВУЗОВ	188
Валуикова В.Е. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ	195
Варонкова Л.В., Алейников С.С. ОСОБЕННОСТИ МЕТОДИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ОТБОРУ СОДЕРЖАНИЯ ИСТОРИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СОВЕТСКИЙ ПЕРИОД (НА ПРИМЕРЕ ШКОЛЬНЫХ УЧЕБНИКОВ 50-80-х ГОДОВ XX ВЕКА)	199
Вылиток С.В. КРИТЕРИИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЕЙ РАЗВИТИЯ МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧИТЕЛЕЙ-СЛОВЕСНИКОВ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КАДРОВ	202
Грядунова Е.Н., Савин Л.А., Токмаков Н.В. РЕОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ СТУДЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ В РОССИИ	208
Дорофеева В.И., Симанева Т.А., Булгакова М.С., Булгаков В.В. МЕТОДИКА ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ ИНФОРМАТИКЕ	212
Есипова Ю.И., Черникова С.М. СОВРЕМЕННЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ТЕХНОЛОГИИ В ПРАКТИКЕ ПРЕПОДАВАНИЯ ДЕКОРАТИВНО-ПРИКЛАДНОГО ИСКУССТВА	215
Калашиникова Н.Г., Горин А.В., Токмакова М.А., Токмаков Н.В. ИНТЕГРАТИВНАЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНАЯ МОДЕЛЬ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БАЗОВОЙ ИНЖЕНЕРНО-ГРАФИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ	218
Карева Н.В., Андреева Л.А. РОЛЬ МЕЖПРЕДМЕТНЫХ СВЯЗЕЙ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ В ВУЗЕ	225
Карякина С.Н., Бубнова С.Ю. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ КАК КОМПЛЕКСНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ РАННЕГО ВОЗРАСТА	230
Козачок А.И., Пантелеева О.Н., Пантелеев Р.Г. ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРНЫХ КОМПОНЕНТОВ ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ БУДУЩИХ ВОЕННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ	234
Карпушина Ю.А., Иванова О.Ю. О ПРОБЛЕМЕ ФОРМУЛИРОВАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ФГОС ВО (3++) (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)	239
Кокорев А.В., Одинокоев А.С., Сучкова Е.Е., Корчевая О.Н. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕЖПРЕДМЕТНЫХ СВЯЗЕЙ СТУДЕНТОВ ТЕХНИЧЕСКИХ КОЛЛЕДЖЕЙ	243
Коломыцева О.Н., Тюпенко Н.А. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ СЛУШАТЕЛЕЙ СРЕДСТВАМ ВЫРАЖЕНИЯ СУБЪЕКТИВНОЙ МОДАЛЬНОСТИ	248
Королёва Л.Ю., Макеева И.Ю. ВНЕДРЕНИЕ ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ РОЛЕВОЙ ИГРЫ КАК ИННОВАЦИОННОЙ ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ В КУРСЕ ПРОПЕДВТИКИ ВНУТРЕННИХ БОЛЕЗНЕЙ	251
Король В.В., Паикова В.А., Данышина Н.А., Самойленко О.Б. СОВРЕМЕННЫЕ АСПЕКТЫ ОБУЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ БЕЗОПАСНОСТИ В СЕТЕВОМ ПРОСТРАНСТВЕ	254
Кулаченко М.П. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ВРЕМЕННЫХ ДЕТСКИХ ОБЪЕДИНЕНИЙ НА ЭТАПЕ АДАПТАЦИИ К УСЛОВИЯМ ОЗДОРОВИТЕЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	260
Курганова Е.Н., Соломченко М.А. ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ЗДОРОВЬЯ И ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ У СТУДЕНТОВ ВУЗА НА ЗАНЯТИЯХ ПО ФИЗИЧЕСКОМУ ВОСПИТАНИЮ В БАССЕЙНЕ	264
Лебедева Ю.И. К ВОПРОСУ О РАЗВИТИИ ПРОЕКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА ИНКЛЮЗИВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	268
Макарова В.Н., Ставцева Е.А. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МУЛЬТИМЕДИЙНЫХ СРЕДСТВ В РАЗВИТИИ ПРИРОДОВЕДЕЧЕСКОЙ ЛЕКСИКИ ДЕТЕЙ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА	271
Мальцева О.А., Мальцева В.Р. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ПСИХОЛОГА КАК ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	279
Мартынова Е.В. СОЦИАЛЬНО-ПРОЕКТНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ: ОПРЕДЕЛЕНИЕ, КОМПОНЕНТЫ СТРУКТУРЫ, КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ СФОРМИРОВАННОСТИ, ТЕХНОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ	283
Митяева А.М., Аникеева О.А., Волжина О.Б. ОБРАЗОВАНИЕ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ: НОВЫЕ ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ, ФОРМЫ	288
Объедкова С.И., Тяпкина А.П., Силаева Ж.Г. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АКТИВНЫХ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ БИОЛОГИИ В СИСТЕМЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ. НА ПРИМЕРЕ «ОРЛОВСКОГО МУЗЫКАЛЬНОГО КОЛЛЕДЖА»	293

УДК 378

UDC 378

КАРЯКИНА С.Н.

кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой социальной психологии и акмеологии, Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева

E-mail: svetlana.kariakina@yandex.ru

БУБНОВА С.Ю.

кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой теории и технологий дошкольного образования, Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева

E-mail: bubnows@yandex.ru

KARYAKINA S.N.

Candidate of psychological Sciences, associate Professor, head. Department of social psychology and acmeology, Orel State University

E-mail: svetlana.kariakina@yandex.ru

BUBNOVA S.YU.

Candidate of pedagogical, associate professor, head of the Department «Theory and Technology of Pre-School Education», Orel State University

E-mail: bubnows@yandex.ru

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ КАК КОМПЛЕКСНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ РАННЕГО ВОЗРАСТА

CLIENT ORIENTATION AS THE INTEGRATED COMPETENCE OF SPECIALISTS OF PSYCHOLOGICAL-PEDAGOGICAL SUPPORT OF FAMILIES WITH YOUNG CHILDREN

В статье рассмотрено содержание феномена клиентоориентированности, его функциональная направленность, структурная и уровневая организация, а также возможности и направления формирования у специалистов, реализующих программы психолого-педагогического сопровождения семей с детьми раннего возраста.

***Ключевые слова:** клиентоориентированность, компетентность, психолого-педагогическое сопровождение семьи, цифровой информационно-образовательный ресурс.*

The article deals with the content of the phenomenon of client orientation, its functional orientation, structural and level organization, as well as opportunities and directions of formation of specialists implementing programs of psychological and pedagogical support of families with young children.

***Keywords:** client orientation, competence, psychological and pedagogical support of the family, digital information and educational resource.*

В настоящий период развития нашего общества особую значимость и новые оттенки социального смысла приобретает проблема охвата образовательными услугами детей раннего возраста. В контексте реализации национального проекта «Цифровая экономика» одним из продуктивных подходов к ее решению представляется создание сети электронных сервисов, выполняющих широкий спектр социальных функций по поддержке семей с детьми раннего возраста. Такой ракурс рассмотрения данной проблемы определяет актуальность разработки цифрового информационно-образовательного ресурса, ориентированного на выполнение принципиально новых функций: оказание консультативных услуг по открытию домашних мини-яслей; социально-психолого-педагогическое сопровождение молодых семей, имеющих детей раннего возраста; реализация программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки педагогов в области психолого-педагогического сопровождения развития детей раннего возраста.

С нашей точки зрения, клиентоориентирован-

ный подход наиболее полно раскрывает миссию цифрового информационно-образовательного ресурса по психолого-педагогическому сопровождению семей с детьми раннего возраста, его роль в реализации социально-ориентированной политики государства, направленной на повышение качества жизни российских граждан и социальную стабильность (п.1, п. 2 ст.7 Конституции РФ). В силу этого, базовой комплексной компетенцией, необходимой специалистам, реализующим программы психолого-педагогического сопровождения семей с детьми раннего возраста, выступает клиентоориентированность.

Традиционно исследования данного феномена реализуются в контексте обсуждения проблем формирования профессиональных компетенций работников, осуществляющих «живое» взаимодействие с клиентами в процессе выполнения своих профессиональных функций. Исследования клиентоориентированности как компетенции специалистов, общающихся и взаимодействующих с клиентами не только непосредственно, но и опосредованно, в частности, посредством цифро-

вого информационно-образовательного ресурса, только начинаются.

За рубежом проблема клиентоориентированного подхода оказалась в центре внимания исследователей с 90-х годов прошлого столетия. Так, Б.Д. Джаворский, А.К. Коли, Д.С. Нарвер, С.Ф. Слэйтери др. подчеркивали, что понимание потребностей клиентов должно быть одной из приоритетных задач организации. В настоящее время эта проблема по-прежнему осознается в качестве актуальной; ее разработкой занимается целый ряд исследователей (К. Андерсон, Р. Бест, П. Браун, Н. Вудкок, П. Гембл, Ж. Горовиц, Д. Кэллоуэй, К. Керри, Д. Митчелл, Д. Пепперс, М. Роджерс, В.В. Салий, М. Стоун, К. Сьюэлл и др.).

Подчеркнем, что в западной литературе клиентоориентированность рассматривается, преимущественно, как система поведенческих компетенций работников, содержательная характеристика которых определяется спецификой профессиональной деятельности. Так, Лайл и Сайн Спенсеры рассматривают «кlientоориентированность» («ориентация на обслуживание клиента») в трёх измерениях: «фокус на потребности клиента», «количество усилий и инициативы, потраченных на клиента», «поиск информации» [7, с. 40-43].

В отечественной науке клиентоориентированность трактуется шире, как «...комплексная профессиональная компетенция персонала, состоящая из совокупности взаимосвязанных элементов (знаний, навыков, умений, мотивации, ценностей, установок, личностных качеств, поведения), характеризующая качество рабочей силы, выполняющая функции базового компонента и фактора в формировании профессиональных компетенций работников, а также в стратегии установления и поддержания взаимоотношений с клиентами» [11].

Дияновой С.Н. клиентоориентированный подход рассматривается как реализация мер для наиболее комфортного обслуживания клиента. Достичь этого невозможно, если сотрудники предприятия не лояльны к своей организации [3].

Швайко В.В. понимает клиентоориентированность как совокупность компетенций разного уровня, сформированных и развивающихся на основании обоснованной системы мотивации, ценностей, установок, личных и профессиональных качеств персонала, и отражается в алгоритмах поведения, направленного на установление и развитие долгосрочных отношений с клиентами [9].

Гельманова З.С. и Петровская А.С. утверждают, что клиентоориентированность – это наличие осознанных и целенаправленно развиваемых ключевых компетенций и отсутствие декларативных ключевых компетенций общего характера; однозначное определение целевых групп и выявление их уникальных потребностей; готовность отказать нецелевому клиенту для приоритетного обслуживания ключевого; приоритет долгосрочной прибыли перед краткосрочной выгодой [2].

В целом, в современных исследованиях клиентоориентированность персонала рассматривается как профессиональная компетенция и фактор кон-

курентоспособности организации (Е.Л. Богданова, Л.В. Ивановская, Е.А. Борисова, А.А. Кибанов, М.Б. Курбатов, А.К. Мишин, И.В. Моисеева, Т.Г. Озерникова, В.С. Половинко, Г.Г. Руденко, Л.Н. Семеркова, С.И. Сотникова, Л.М. Спенсер и С.М. Спенсер, А.В. Стадник, Т.Ю. Стукен, В.В. Томилов, С. Уиддет и С. Холлифорд и др.).

Важно подчеркнуть, что клиентоориентированность понимается не только и не столько как базовый компонент, но и как принципиально важный фактор формирования профессиональных компетенций сотрудников, без которой другие компетенции утрачивают свою актуальность и оказываются неспособными компенсировать отсутствие клиентоориентированности.

Проблема определения содержания феномена клиентоориентированности при реализации программ психолого-педагогического сопровождения семей с детьми раннего возраста, его функциональной направленности, структурной и уровневой организации и, соответственно, направлений и возможностей формирования и развития у работников системы образования, ставит перед нами задачу анализа существующих моделей клиентоориентированности.

Так, Кошурникова Ю.Е. разработала модель клиентцентрированности для внедрения на туристическом рынке. Она дает содержательную характеристику следующих ее элементов: понимание клиента; возвращение у сотрудников ценности клиентоориентирования; обучение сотрудников технологиям клиентоориентированности; система премирования и стимулирования сотрудников по результатам мероприятий по клиентоориентированности; наличие защитника интересов клиента внутри компании; регулярная диагностика уровня клиентоориентированности [6].

М.Н. Шавровская анализирует следующие элементы клиентоориентированности персонала: знания, умения и навыки, мотивация, ценности и установки, личные качества. Автор выделяет два вида клиентоориентированности по уровню развития: внутриличностную и демонстрационную [8].

С. Зверев и А. Нефедов рассматривают ориентацию персонала на клиента на трех уровнях: внешнем, внутреннем и деятельном. Внешний уровень предполагает неформальное следование стандартам ориентации на клиента. Внутренний уровень предполагает наличие у сотрудников ценностей клиентоориентированности. Деятельный уровень предполагает активность сотрудников организации в планировании и проведении мероприятий по клиентоориентированности, в которых может принимать участие каждый сотрудник организации [4].

Для нас представляет интерес имеющая прикладную значимость «Модель клиентоориентированности» работника клиентской службы, разработанная психологами Пенсионного Фонда РФ. В ней соотнесены структурные компоненты клиентоориентированности и соответствующие компетенции. Так, компоненту, включающему мотивы, ценности, установки, личност-

ные качества, соответствуют следующие компетенции: мотивы альтруизма, служения, командной работы, нормативности, эмпатия, коммуникативная толерантность, стрессоустойчивость; компоненту, включающему знания, умения и навыки, соответствуют такие компетенции, как: знание психологии клиента, психологических особенностей субъектов профессиональной деятельности, этики делового общения, умение управлять эмоциональным состоянием своим и клиента, умение конструктивно разрешать конфликт; а компоненту, обеспечивающему клиентоориентированное поведение, соответствуют компетенции: направленность на решение проблемы клиента, проявление доброжелательности, установление и поддержание контакта с клиентом, доступность изложения норм пенсионного законодательства, выявление скрытых потребностей или проблем клиента помимо выраженных изначально [5].

Центральное место в структуре данной комплексной компетенции занимают мотивация, ценности и установки, которые детерминируют развитие у работника требуемых качеств клиентоориентированного поведения [1].

На эмпирическом уровне клиентоориентированность специалиста может быть представлена следующими составляющими: вежливость в процессе взаимодействия; культура речевого общения; умение устанавливать и завершать контакт; компетентность взаимодействия; умение доступно разъяснять информацию; проявление интереса к личности и проблеме клиента и т.д.

В целом, клиентоориентированность – сложный феномен, представленный на различных уровнях, включающий ряд структурных элементов и подразделяющийся на различные виды.

В рамках реализации проекта «Цифровой информационно-образовательный ресурс сопровождения семей с детьми раннего возраста» клиентоориентированность предполагается реализовывать в различных формах:

1. Сервис (доступность предоставляемых услуг, открытость информации, и т.д.);
2. Стабильность отношений (продолжительный характер процесса социально-психолого-педагогического сопровождения семей с детьми раннего возраста, реализации программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки в области психолого-педагогического сопровождения развития детей раннего возраста);
3. Компетентность взаимодействия (совершенствование программного обеспечения, действенная система повышения квалификации и переподготовки участников проекта);
4. Эстетика (стиль оформления цифрового ресурса);
5. Вежливость взаимодействия (клиентоориентированные стандарты общения и взаимодействия, установка на конструктивные способы взаимодействия).

Следует подчеркнуть роль психолога в обеспечении

клиентоориентированности специалистов, работающих с семьями, имеющими детей раннего возраста. Владея профессиональным психологическим инструментарием, психолог имеет возможность оценить уровень сформированности компетенций клиентоориентированности и развивать необходимые компетенции клиентоориентированности у педагогов и других специалистов, реализующих программы развития детей до 3-х лет и психолого-педагогического сопровождения семей с детьми раннего возраста, для выполнения ими новых функций.

Содержанием работы психолога в направлении развития клиентоориентированности может быть: отбор кандидатов на должность педагога домашних мини-яслей, обладающих склонностью к клиентоориентированности; развитие компетенций клиентоориентированности; поддержание высокого уровня работоспособности клиентоориентированных сотрудников средствами психологической профилактики, психологического просвещения и психологической коррекции; формирование мотивации саморазвития клиентоориентированности.

В свою очередь, клиентоориентированные специалисты, следуя нормам профессиональной этики, представлениям о содержании и формах реализации своих профессиональных функций, опираясь на свой личностный ресурс, в непосредственном взаимодействии устанавливают и поддерживают оптимальные отношения с субъектами своей профессиональной деятельности.

Подчеркнем, что в центре внимания психолога должны находиться и преподаватели университета, реализующие программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки в области психолого-педагогического сопровождения семей с детьми раннего возраста. С одной стороны, они призваны выступать «лицом клиентоориентированности» организации, эталоном клиентоориентированного поведения, а с другой – быть носителями соответствующей системы ценностей, мотивов, установок, личностных качеств, транслирующими их в процессе взаимодействия с субъектами своей профессиональной деятельности.

Еще одним важным направлением работы психолога по повышению клиентоориентированности должно стать повышение социально-психологической и управленческой компетентности руководителя дошкольной образовательной организации, в том числе мини-яслей, в форме психологического просвещения, развивающей работы и консультирования. В свою очередь, это может оказывать влияние на такие составляющие благоприятного психологического климата дошкольной образовательной организации (мини-яслей), как: удовлетворенность педагогов своим трудом; сплоченность коллектива; эффективность внутренней коммуникации.

Очевидна актуальность и практическая значимость решения проблем, связанных с оценкой уровня сформированности клиентоориентированности специалистов как инструмента повышения результативности и конкурентоспособности образовательной организации.

В рамках реализации проекта «Цифровой информационно-образовательный ресурс сопровождения семей с детьми раннего возраста», ориентированного на выполнение широкого спектра социальных функций по поддержке семей с детьми раннего возраста, предполагается осуществлять поиск подходов к

решению названных проблем. Участники проекта нацелены транслировать идеологию ценности человеческого ресурса, уникальности личности каждого сотрудника и субъекта их профессиональной деятельности, выступающих залогом клиентоориентированности проекта в целом.

Библиографический список

1. Апенко С.Н. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинговых отношений/ С.Н. Апенко, М.Н.Шавровская// Вестник Омского университета. Серия «Экономика» 2010. №2. С.50-56.
2. Гельманова З.С. Клиентоориентированный подход к развитию фирмы /З.С. Гельманова, А.С. Петровская //Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016 № 10–2. С. 292–298.
3. Дянова С.Н. Повышение клиентоориентированности розничных сетей на основе диверсификации лояльности покупателей: автореф. дис... канд. экон. наук/С.Н. Дянова. Ростов-на-Дону, 2011 30 с.
4. Зверев С. Команда как инструмент повышения клиентоориентированности сотрудников/С. Зверев, А. Неведов// Персонал-Микс. 2006. № 7–8. С.15.
5. Иванкина О.П. Поведенческие примеры успешного работника ПФР по компетенции «Ориентация на обслуживание клиента» /О.П. Иванкина// Курсы повышения квалификации. М.: Финансовый университет, 2011.
6. Кошурникова Ю.Е. Модель клиентоориентированности и ее внедрение на региональном туристическом рынке/Ю.Е. Кошурникова // Современные проблемы науки и образования. 2013. №6. С.432.
7. Спенсер Лайл, М. Компетенции на работе. Пер. с англ. / Лайл М.Спенсер, Сайн М. Спенсер. М: HIPPO, 2005. 384 с.
8. Шавровская М.Н. Результаты анализа формирования и оценки клиентоориентированности персонала в организациях г. Омска/ М.Н. Шавровская // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. 2011. №2. С.35-40.
9. Швайко В.В. Формирование клиентоориентированности банковских служащих в процессе повышения их квалификации: автореф. дис. ... канд. экон. наук/В.В. Швайко. Калининград, 2013 22 с.

References

1. Apenko S.N. Customer focus of personnel in the concept of marketing relations/ S. N. Apenko, M. N. Shavrovskaya// Bulletin of Omsk University. Series "Economy" 2010. №2. P. 50-56.
2. Gelmanova Z.S. customer-oriented approach to the development of the company /Z. S. Gelmanova, A. S. Petrovskaya, international journal of applied and fundamental research. 2016 № 10-2. С. 292-298.
3. Dianova S.N. Increasing customer centricity retail chains through diversification customer loyalty: author. dis... kand. Econ. Sciences/S. N. Dianova. Rostov-on-don, 2011 30 p.
4. Zverev S. Team as a tool to improve customer focus of employees/S. Zverev, A. Nefedov// Personnel-Mix. 2006. № 7-8. Pp. 15.
5. Ivankina O.P. Behavioral examples of successful worker FIU competency «focus on customer service» /Ivankina O. P.// training Courses.- Moscow: Financial University, 2011.
6. Koshurnikova Yu.E. Model of client orientation and its implementation in the regional tourism market/Yu. E. Koshurnikova // Modern problems of science and education. 2013. №6. Pp. 432.
7. Spencer Lyle M. Competence at work. Per. with English. / Lyle M. Spencer, Signe M. Spencer. M: HIPPO, 2005. 384 p.
8. Chabrovskaya M.N. The results of the analysis of the formation and evaluation of customer orientation of the personnel in organizations of Omsk/M. N. Lavrovskaya // Herald Of Omsk State University. Series: Economics. 2011. №2. P. 35-40.
9. Shvayko V.V. Formation of customer focus of Bank employees in the process of improving their skills: autoref. dis. ... kand. Econ. Sciences. Kaliningrad, 2013 22 p.