

**Круглова Надежда Ростиславовна**

Кандидат педагогических наук, доцент кафедры сервиса электронных и технических систем, nrkruglova@yandex.ru, Новосибирск

## МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРА СЕРВИСА В КОНТЕКСТЕ КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА

*Аннотация.* В статье рассмотрена проблема морально-нравственного воспитания бакалавра в разрезе компетентностного подхода к образованию. Выделено, что реализация компетентностного подхода в образовательной деятельности предполагает ставить на первое место умение и владение практическими методами и приёмами решения профессиональных задач. На основе анализа совокупности выделенных компетенций бакалавра сервиса, онтологической основой которых выступает деятельность, показано, что она ориентирует не только на овладение различного рода активностями человека, направленных на удовлетворение потребностей, но и на формирование определённых качественных характеристик личности. Подмечено, что предметом конкуренции в сервисе всё чаще становятся не технологии и техника, а, так называемый, личностный сервис, ориентированный на высокую культуру обслуживания. Раскрыты методические аспекты подготовки бакалавра сервиса как успешной личности и конкурентоспособного профессионала через интеграцию учебных дисциплин «основы успешной жизнедеятельности», «психодиагностика», «сервисология», «профессиональная этика и этикет» и «сервисная деятельность»

*Ключевые слова:* компетенции, компетентностный подход, бакалавр сервиса, морально-нравственное воспитание, интеграция учебных дисциплин.

  
**Kruglova Nadezhda Rostislavovna**

Candidate of pedagogical sciences, associate professor of the department of electronic and technical systems service, nrkruglova@yandex.ru, Novosibirsk

## METHODICAL ASPECTS OF PREPARATION OF THE BACHELOR OF SERVICE IN THE CONTEXT OF COMPETENCE-BASED APPROACH

*Abstract.* In article the problem of moral education of the bachelor in a section of competence-based approach to education is considered. It is allocated that realization of competence-based approach in educational activity assumes to put ability and possession of practical methods and receptions of the solution of professional tasks on the first place. On the basis of the analysis of set of the marked-out competences of the bachelor of the service as which ontologic basis activity acts, it is shown that it focuses not only on different mastering by activities of the person, the requirements directed on satisfaction, but also on formation of certain qualitative characteristics of the personality. It is noticed that not technologies and equipment, and, the so-called, personal service focused on high culture of service become a competition subject in service even more often. Methodical aspects of preparation of the bachelor of service as successful personality and competitive professional through integration of subject matters of «a basis of successful activity», «psychodiagnostics», «servisologiya», «professional ethics and etiquette» and «service activity» are opened.

*Keywords:* competences, competence-based approach, bachelor of service, moral education, integration of subject matters.

Вступление России в ВТО обусловило курс на дальнейшую демократизацию общества, интеграцию в международное образовательное пространство, ориентацию на развитие рыночных отношений, что в свою очередь привело к изменению целей и ценностей в образовании. В новой редакции

Закона «Об образовании» высшее образование – это благо для общества и личности, так как во главе угла стоит приоритет жизни и здоровья человека, свободное развитие личности; воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения закона, прав и свобод личности, патриотизма, трудолюбия, береж-

ного отношения к природе и окружающей среде. С другой стороны, профессиональное образование – это достаточно дорогостоящая услуга, по подготовке трудовых ресурсов, качество которой оценивается её потребителями: государством, обществом, работодателями и самими обучающимися.

Одним из важнейших критериев качества образовательной услуги является уровень духовно-нравственного развития будущего специалиста как совокупности интеллектуальных, волевых, нравственных, эмоциональных и других профессионально и личностно-значимых качеств, обеспечивающих достижение поставленных целей деятельности человека в постоянно изменяющемся мире. Современный темп жизни, природные, экономические и техногенные катаклизмы создают неблагоприятные условия для формирования жизненного пространства человека, приводят к «деиндивидуализации и дегуманизации личности, предельному рационализму и нездоровому прагматизму мышления, утрате нравственных ориентиров и чувства принадлежности к своей стране, распространению асоциальных моделей поведения» [2]. Падение морально-этических устоев в обществе, побуждает научное сообщество к поиску новых духовно-нравственных ориентиров и ценностей для формирования и становления личности будущих специалистов. Понятие «ценность», в данном контексте, применяется для обозначения свойств объектов и явлений, а также теорий и идей, служащих эталоном качества и идеалом должного в соответствии с социальными обусловленными приоритетами [3].

В создавшихся условиях именно сфера высшего образования способна и призвана пробудить общественное сознание, возродить духовно-нравственный потенциал общества, предопределяя мировоззрение и поведенческие приоритеты обучающихся. «Осознание моральных, духовных и эстетических ценностей, которые, несмотря на их древность, способны возрождаться и обновляться в каждую новую эпоху, составляя цели жизнедеятельности человека, для которых наука и технология должны быть лишь средствами» [6, с.113].

В. М. Андреевым предложена идеальная модель личности XXI века. Это – личность многомерная, вбирающая в себя и реализу-

ющая достоинства творчески *саморазвивающейся, самодостаточной и конкурентоспособной* личности. Под самодостаточностью личности понимается «личность, системообразующими качествами которой, являются автономность и независимость, высокий уровень нравственной культуры и гражданственности, а также высокие способности к самоопределению и самоограничению в сочетании с достаточно высоким уровнем творческого потенциала и здорового практицизма» [3, с. 14]. Современный закон «Об образовании» определяет сущность воспитания как специально организуемая в системе образования деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных и духовно-нравственных ценностей, принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества, государства. Поэтому считаем, что в организации образовательного процесса особую актуальность приобретает логически выстроенная, обусловленная компетентным подходом интеграция гуманитарных дисциплин, где на основе теоретических знаний и философских концепций формируется устойчивая система ценностей, мировоззренческие устои и представления будущих специалистов. Специфика гуманитарного знания, не поддающегося системной математизации, с новой силой проявилась в стремительном росте интереса к истории и философии повседневности, основанной на старой истине о том, что за малой, но точно уловленной деталью можно увидеть целую эпоху [4].

Рассмотрим методические аспекты образовательного процесса по специальности «Сервис», которая направлена на подготовку бакалавров сферы обслуживания различных профилей (техника, туризм, образование и т.д.). Результатом образовательного процесса должен быть выпускник, способный к разработке и оказанию различных услуг, соответствующего специальности профиля и владеющий набором общекультурных и профессиональных компетенций. Реализация компетентного подхода в образовательной деятельности предполагает ставить на первое место умение и владение практическими методами и приёмами решения профессиональных задач. При освое-

нии компетенций рекомендуется учитывать индивидуальные особенности обучаемых, выстраивать личностно-дифференцированные маршруты обучения. Под компетенцией понимается и умение применить то или иное знание на практике для решения определенной стандартной (штатной) задачи, и способность к переносу знаний из одной сферы деятельности в другую и умение творчески применить знание для решения нетрадиционной (нештатной) задачи [1]. Таким образом, компетенции представляют собой сложный интегральный конструкт, состоящий из набора знаний, профессионально-практических умений и личностных качеств обучающегося.

Рассмотрим ряд общекультурных и общепрофессиональных компетенций для бакалавров сервиса: готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; выделение и учёт основных психологических особенностей потребителя; готовность к работе в контактной зоне с потребителем. Анализ совокупности выделенных компетенций, онтологической основой которых выступает деятельность, показывает, что она ориентирует не только на овладение различного рода активностями человека, направленных на удовлетворение потребностей, но и на формирование определённых качественных характеристик личности.

Современный потребитель услуг желает получать комплексный сервис и остаться при этом удовлетворенным не только ценой, качеством выполненных работ, но результатом и процессом взаимодействия с работником контактной зоны. В свою очередь специалист сервиса должен уметь завоевать и оправдать доверие клиента, то есть выявить индивидуальные потребности и запросы, найти разумный компромисс между ценой и качеством предлагаемой услуги. Предметом конкуренции в сервисе всё чаще становятся не технологии и техника (в ведущих сервисных центрах они примерно одного уровня), а, так называемый, *личностный* сервис, ориентированный на высокую культуру обслуживания.

Образовательный модуль, разработанный на междисциплинарных связях учебных дисциплин: «основы успешной жизнедеятельности», «серви-

сология», «психодиагностика», «профессиональная этика и этикет» и «сервисная деятельность» позволяет сформировать необходимые компетенции и поддерживать студента в состоянии самопознания и рефлексии на протяжении всего периода обучения. Постоянная рефлексия по поводу собственной «самости», сопоставление себя в прошлом, настоящем и ориентацией на позитивные изменения в будущем позволяет студентам формировать собственные ценности и принципы, определить стратегию собственного развития. Приведём примеры качеств студентов, которые, как они считают, помогают им добиваться успеха в учебной деятельности и житейских ситуациях: *уверенность в себе; конструктивное мышление; ответственность; упорство; требовательность, в первую очередь к себе; контактность; трудолюбие; креативность; доброжелательность; смелость; открытость; эмоциональная уравновешенность; коммуникабельность; самостоятельность; амбициозность; работоспособность; обязательность; наглость; лёгкая приспособляемость к происходящим изменениям; смекалка*. Важным также является осознание качеств и привычек студентами, которые мешают, тормозят продвижение к намеченным целям. Приведём примеры названных причин: *не хватает решимости, здоровья; робость; лень; вредные привычки: алкоголь, курение; низкая самооценка; привычка не слушать, а говорить; неумение доводить дело до конца; тревога; воспоминания о неудачах; агрессивность; недостаток знаний; некомпетентность; безответственность; равнодушие отсутствие веры в свои силы; страх; торопливость; неправильные приоритеты; стеснительность*. Рефлексия и индивидуальное взаимодействие педагога и студента в процессе обучения помогает личности в осознании и актуализации её отношений к жизни, в осмыслении и разрешении её проблем успеха и неуспеха в различных сферах, в раскрытии перспектив развития и становления будущего специалиста. Таким образом, студенты не только в теории, но и на практике постигают азы успешности человека, через творческое стремление к личным целям, через сложный процесс формирования личности.

В процессе изучения сервисологии (науке о потребностях человека) анализу и рефлекс-

сии подвергается мотивационная структура и направленность личности. В структуре личности будущего специалиста выделяют производительную и потребительную мотивацию. Производительная мотивация детерминирует творческое развитие личности и способствует включению человека в социум (общая активность, творческая активность, социальная полезность). Потребительская мотивация направлена на «бытие» – поддержание жизнедеятельности и обусловлена природными потребностями человека (жизнеобеспечение, комфорт, социальный статус). Исследования мотивационной структуры личности выявило, что 24% студентов в большей мере ориентированы на потребительную мотивацию и основные усилия направляют на поддержание комфортной жизни и повышение социального статуса. В направленности личности этой группы студентов преобладает направленность на себя и на дело. Интересным представляется тот факт, что около 76% студентов проявляют производительную (творческую) мотивацию, и из них 38% студентов большую значимость придают социальной полезности. Для будущего специалиста сервиса – это верное направление к профессиональной успешности. Таким образом, анализ экспериментальных данных ценностных ориентаций, мотивационной структуры и направленности студентов позволяют сделать вывод, что основная часть стремится к материальному благополучию через производительную творческую активность, а также духовное и нравственное развитие.

Актуализация профессионально-значимых качеств каждого студента при изучении и осмыслении правил профессиональной этики и этикета является необходимым условием для формирования высоконравственной личности будущего специалиста, для которого правила хорошего тона должны стать естественным проявлением его внутренней духовной культуры. В процессе изучения дисциплины «сервисная деятельность» изучаются различные типологии потребителей, отрабатываются сценарии эффективной коммуникации в контактной зоне. Решение ситуационных задач и тренинги позволяют на практике осознать как знания психологии и профессиональной этики помогают сглаживать и разрешать конфликтные ситуации.

Так как известно, что успешность коммуникации в сервисе определяется следующими компонентами:  $K1+K2+K3+K4$ , где

$K1$  – психологический аспект, устойчивость в выполнении профессиональных обязанностей, где нет мелочей, а есть устойчивое настроение клиента;

$K2$  – это этический аспект, линия поведения производителя, связанного с преодолением стрессового состояния, возможного из-за низкого качества услуг. Вещам возвращается их предназначение с неисчерпаемыми возможностями;

$K3$  – это эстетический аспект, культурно-гигиенический фактор. Человеку через предлагаемый вид услуг возвращается здоровье, молодость, красота.

$K4$  – сфера организованной культуры. Здесь должна раскрываться профессиональная этика, создающая духовно-нравственную атмосферу, в которой закрепляется стабильность контактной зоны [5, стр.187].

Уровень и качество компетенций студентов проверяется в сервисных центрах при прохождении практик и оценивается работодателем.

Таким образом, реализация компетентностного подхода при моделировании образовательного процесса на основе интеграции указанных дисциплин будет способствовать формированию целостной морально-нравственной культуры будущего специалиста.

#### Библиографический список

1. *Байдено В. И.* Компетенции в профессиональном образовании (К освоению компетентностного подхода) // Высшее образование в России. – 2004. – №11. – С. 3–13.
2. *Горшкова В. В.* Образование взрослых в контексте культуры: феноменологический аспект // Педагогика. – 2011 – №7 – С. 44–45.
3. Приоритетные стратегии мониторинга качества воспитания студентов. – Казань: Центр инновационных технологий, 2003 – 252 с.
4. *Трофимов В. М.* Сервис и образовательная деятельность в онтологическом аспекте: монография. – Новосибирск: Изд. ФБГОУ ВПО «НГПУ», 2012. – 184 с.
5. *Хмельёв В. В.* Сервисная деятельность (научно-методологическая основа развития): учебное пособие, ГОУВПО «МГУС». – М.: «МГУС», 2004. – 203 с.
6. *Шеняк Л. Г.* Духовное развитие студентов в процессе изучения педагогических дисциплин: дисс. ... канд.пед.наук. – Ростов н\Д. – 2000. – 187 с.