

© А.Д. БАЛЮК

baluk80@mail.ru

УДК 378.4

## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ

*АННОТАЦИЯ.* В статье рассматриваются проблемы подготовки кадров высшей квалификации для сферы сервиса и туризма; особенности формирования базовых компетенций, профессиональной культуры, социализации личности в условиях рыночной модернизации. Определяется роль психологического обеспечения процесса подготовки кадров, направленного на формирование качественно нового сознания, экономического, проектного и научного мышления, как базовых составляющих профессиональной культуры современного специалиста по сервису и туризму. Исследуются аспекты саморазвития и самообразования личности.

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА.* Модернизация, кадры, сервисология, социализация, психологическое обеспечение.

*SUMMARY.* The article deals with some problems of highly qualified specialists training in the sphere of service and tourism; special features of developing basic competence, professional culture, individual socializing at the time of market modernization are also discussed in the given paper. It is very topical to create an innovative paradigm, mainly oriented towards the complex interdisciplinary investigation of serviceology emphasizing the questions of social-psychological and world-outlook aspects. Psychological education in the sphere of service and tourism aims at raising qualitatively new awareness, economic, designing and research thinking. The perspectives of self-development and self-education are under investigation.

*KEY WORDS.* Modernization, staff, serviceology, specialization, psychological education.

Процесс рыночной модернизации современного российского общества, формирование рынка услуг актуализируют проблему подготовки высококвалифицированных кадров для сферы сервиса, которые должны обладать не только базовыми компетенциями, профессиональной культурой, но и высоким уровнем социальной адаптации и мобильности в системе социальных и экономических отношений. В этой связи очевидна необходимость выработки инновационной парадигмы, максимально ориентированной на комплексное междисциплинарное исследование проблем сервисологии, с акцентом на вопросы социально-психологического и мировоззренческого характера. Данное положение можно аргументировать тем, что активная институциональная трансформация, становление новых организационно-правовых форм в экономике мелкого и среднего бизнеса, интеграционные процессы мирового значения требуют психологического обеспечения процесса подготовки кадров, направленного на формирование качественно нового сознания, экономического, проектного и научного мышления, как базовых составляющих профессиональной культуры современного специалиста по сервису [1]. Поставленная проблема имеет тесную взаимосвязь с во-

просами саморазвития и самообразования личности, так как процесс «становления себя» напрямую связан с явлением личностного роста. С точки зрения деятельностного подхода, оптимальное развитие личности происходит в процессе успешного овладения профессиональной деятельностью, значимой для субъекта [2]. В контексте вышеизложенного целесообразна разработка инновационной модели подготовки специалиста высшей квалификации для сферы сервиса, включающей, наряду с образовательной программой, механизмы, инициирующие саморазвитие личности. Реализация данного концепта возможна по двум направлениям: 1) через внедрение в образовательный процесс инноваций; 2) индивидуальное психологическое обеспечение, посредством технологий комплексной психодиагностики, направленных на составление социально-психологического портрета личности, определение общего базового потенциала личности, психологической готовности к личностному самоопределению, ценностных ориентаций (ценностно-ориентационный портрет), уровня личностной рефлексии, структуры-Я, социальной направленности (ведущий мотив-цель), лидерских качеств и т.д. После получения и обработки данных диагностики по студенческим группам и составления стартового социально-психологического портрета по каждому студенту необходима дальнейшая трансляция этих результатов в сферу коррекции и дальнейшего развития личности с целью формирования навыков социальной мобильности и качественно нового мышления специалиста, адаптированного к современным условиям. Для этих целей в общей педагогике выделяют ряд подходов, предполагающих: 1) создание благоприятной психосоциальной среды в группах; 2) организацию целенаправленной работы по формированию профессиональной «Я»-концепции с компонентами научного поиска; 3) предоставление возможности самореализации через практическую деятельность при прохождении студентами практики на сервисном предприятии с рефлексией; 4) применение на лекционных и практических занятиях метода проблемного обучения, метода проектов, интерактивных форм обучения [3]. Для проведения комплексной психодиагностики необходима разработка оптимального методического инструментария, включающего общенаучные и специальные методы: концептуализации, диагностики, факторного и кластерного анализа, эксперимента, обработки и интерпретации, мотивирования и управления, обучения и развития, моделирования, анкетирования и математической статистики. Данная совокупность методов необходима не только для научных целей, но и для решения практических проблем, с целью коррекции, улучшения личностных и групповых характеристик, развития творческого потенциала, формирования необходимых в сфере сервиса и бизнеса лидерских качеств. По оценкам специалистов, уровень качества образования студентов по сервисным специальностям требует существенной доработки, особенно в сфере прикладных знаний и навыков в области менеджмента, экономики и бизнеса. Практика многих российских вузов свидетельствует, что основная часть выпускников испытывает недостаток знаний и практических навыков в организации предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Для решения выявленных проблем необходимо активное внедрение в учебный процесс развивающего обучения, использование научных и прикладных достижений теории игр, интерес к которым неуклонно растет. Об этом, к примеру, свидетельствует решение о присвоении Нобелевской премии 2005 г. в области экономики ученым

за открытия в теории игр [4]. Следующим слабым звеном в образовательной программе являются такие дидактические единицы, как психология бизнеса и психодиагностика, несмотря на то, что они, в принципе, должны играть ключевую роль в профессиональной подготовке специалистов по сервису. Вместе с тем в большинстве вузов психодиагностика идентифицируется не с технологией, позволяющей выявить базовый потенциал и дать импульс к творческому развитию личности, а с рядовой дисциплиной в учебном плане, где методы диагностики носят формальный и массовый характер. Например, при определении уровня соответствия составленного социально-психологического портрета личности студенты отмечают формальный подход преподавателей, так как практически отсутствует индивидуальная работа со студентами. Вместе с тем профессионально-компетентностная модель современного специалиста должна выстраиваться на тесной связи бизнеса и психологии, где важно учитывать ментальность, механизмы психологической адаптации к жестким условиям рынка. В данном контексте, в рамках системного и ценностного подходов актуальна разработка и внедрение комплексных психодиагностических и образовательных технологий, направленных на выявление и развитие базового потенциала личности, с учетом ее индивидуальности и возрастного периода, уровня социализации. Важную роль в современном сервисе играют креативные способности личности. Процесс формирования творческого мышления у студентов тесно связан с инновационными образовательными технологиями и наличием креативности у самого преподавателя, как важнейшей характеристики его деятельности. По оценке специалистов, существует несколько факторов, позитивно влияющих на развитие креативности у будущих специалистов: признание ценности творческого мышления, развитие чувствительности обучающихся к стимулам окружения, свободное манипулирование объектами и идеями, умение дать конструктивную информацию о творческом процессе, умение развивать конструктивную критику, поощрять самоуважение и т.д. [5]. Развитие креативных способностей студентов органично связано с формированием способностей рефлексировать, проектировать инновационные процессы, понимать современные ценностные, духовные и эстетические приоритеты современного социума.

В ходе анализа содержания образовательных программ по сервисным специальностям выявлена низкая наукоемкость профильных дисциплин цикла ОПД, СД, ДС, так как сервисология, как базовая отрасль науки в сфере сервиса, находится в стадии становления. Проблема контроля качества подготовки студентов в сложившейся ситуации, на наш взгляд, должна решаться посредством разработки оценочно-диагностических средств на основе системных научных принципов, обозначенных по каждой дисциплине, включенной в программу итоговой аттестации. Для курсового и дипломного проектирования целесообразно создание стандартных матриц научного анализа проблем развития сервиса, туризма и индустрии гостеприимства, имеющих, в зависимости от темы изучения, междисциплинарную связь с рекреационной географией, картографией, экологией, социологией, экономикой, менеджментом, историей, валеологией, психологией и другими науками, определяющими теоретическую и методологическую основу исследования.

При рассмотрении проблемы адаптации человека к современному процессу модернизации в отечественной науке выделяются три функциональных уровня: физиологический, психологический и социальный. По мнению специалистов,

именно психическая адаптация обуславливает адаптационные процессы двух уровней: 1) процесс установления оптимального соответствия личности и окружающей среды в ходе осуществления свойственной человеку деятельности и удовлетворения актуальных потребностей, при сохранении психического и физического здоровья; 2) система межличностных отношений с учетом индивидуальных поведенческих реакций [6]. По данным Л.Н. Храмцовой, на психологическом уровне адаптация осуществляется посредством успешного принятия решения проявления инициативы, принятия ответственности. Для выявления психологических факторов, способствующих успешной адаптации специалиста к деятельности в сфере сервиса, автором предложена следующая совокупность диагностических методик: 1) методика социально-психологической адаптации, разработанная К. Роджерсом и Р. Даймондом, которая предназначена для выявления уровня личностных качеств, определяющих способность человека адаптироваться в социальной среде и эффективно взаимодействовать с окружающими; 2) опросник РЕН Г. Айзенка; 3) Тест «Способность самоуправления», разработанный Н.М. Пейсаховым (Казанский университет); 4) Методика «Мотивация к успеху» Т. Элерса; 5) Методика «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко [7].

В заключение отметим, что процесс подготовки специалиста высшей квалификации для сферы сервиса, формирование его социальной мобильности на рынке услуг требует комплексного подхода, направленного, с одной стороны, на формирование базовых профессиональных компетенций, с другой — на развитие личностного потенциала. Анализ научной литературы и логика системного исследования позволили определить механизм и внутреннюю структуру модели подготовки специалиста; проследить систему взаимовлияния составляющих ее компонентов и определить степень соответствия качества профессиональной подготовки специалистов в сфере сервиса требованиям рынка труда. Учитывая значимость психологического сопровождения в подготовке будущего специалиста для целей социальной адаптации, очевидна необходимость создания в вузах специализированной структуры для комплексной психодиагностики, с привлечением профессиональных психологов. Организация системной работы психологов со студентами в течение всего периода обучения в вузе, на наш взгляд, обеспечит качественную динамику развития личности, формирование лидерских качеств, повышение индекса социальной мобильности в современных условиях модернизации.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бородай В.А. Социально-институциональный анализ социетальной сферы торговли в современном обществе: Автореф. дисс. ... д-ра социол. наук. Новочеркасск. 2009. С. 3.
2. Психологическое сопровождение выбора профессии // Под ред. Л.М. Митиной. М., 2003. С. 68.
3. Дудина Е.Н. Особенности формирования основ научного мышления педагога-исследователя у студентов педагогического вуза // Модернизация профессионального послевузовского образования. М-лы междунар. научно-практ. конф.. Томск, 2005. С. 55-4. Бизнес-образование: специфика, программы, технологии, организация // Под общей редакцией С.Р. Филоновича. М.: ИД ГУ ВШЭ. С. 390.
5. Torrance, E.P. Teaching creative and gifted learners // Handbook of research on teaching / Wittrock MC (ed). N.Y., 1986.
6. Березин Ф.Б. Психическая и психофизическая адаптация человека. Л., 1988. С. 200.
7. Храмцова Л.Н., Табакова И.А. Адаптация к новым видам деятельности // Модернизация профессионального послевузовского образования. Томск, 2005. С. 99.