

Фокина О. А.

**КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД КАК ИННОВАЦИОННЫЙ РЕСУРС ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ ВУЗОВ СЕРВИСА**

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2007/1/121.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2007. № 1 (1). С. 263-265. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2007/1/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

на, и представители среднего класса стремятся удовлетворить следующие по иерархии Маслоу потребности, а потребность в самовыражении для них не актуальна, так как они не удовлетворили пока полностью потребности второго, третьего и четвертого уровней.

Для класса топ-менеджеров и владельцев средств производства характерно стремление к удовлетворению потребности в самоактуализации. Получая высокие доходы, они давно уже удовлетворили низшие потребности, а актуальность потребностей среднего уровня для них невелика, так как над ними нет начальников, поддержки которых нужно добиваться, зато очень сильна потребность в самовыражении

Таким образом, для каждого класса характерна своя иерархия потребностей, их актуальности и степени удовлетворения.

Различной мотивация может быть и для разных групп наемных работников. Современные социологи отмечают значимость профессионального роста как мотиватора, способного удовлетворить многообразные потребности [6. Озерникова Т. 2002: стр. 27]. Повышение профессионализма является возможностью получения более высокой оплаты труда, может способствовать карьерному росту, а может способствовать удовлетворению наивысшей потребности – в самоактуализации.

Авторы в своем исследовании выделяют несколько типов мотивации: 1) ценностный тип («работа важна и интересна сама по себе»); 2) смешанный тип мотивации («работа – дело важное, но есть более важные вещи»); 3) инструментальная мотивация, которая подразделяется на материальную, статусную и мотивацию развития и самореализации. Четвертым типом является демотивация («работа – обязанность, которую необходимо выполнять») [7. Озерникова Т. 2002: стр. 28]. Исследование показало, что ценностная мотивация в большей степени свойственна руководителям высшего звена, а также служащим с высшим образованием. Как мы видим, этот вывод совпадает с теорией потребностью Маслоу и его последователей П. Херси и К. Бланшарда. Смешанный тип мотивации характерен для специалистов и руководителей низшего звена, статусная мотивация для руководителей высшего звена; материальная мотивация - для рабочих и служащих без высшего образования. Мотивация развития характерна для специалистов и руководителей. К демотивированному типу исследователи отнесли, прежде всего, руководителей низшего звена и рабочих. Исследователи также обнаружили, что мотивы профессионального развития выражены наиболее сильно в группе молодых работников, работников с высшим образованием, со средним и высоким уровнем доходов [8. Озерникова Т. 2002: стр. 30].

Как мы можем наблюдать, выводы современных российских социологов отнюдь не противоречат теории Маслоу.

И, хотя некоторые эмпирические исследования не подтверждали постулаты этой мотивационной теории, идеи А. Маслоу стали крупным вкладом в науку, обогатив и дав научную основу большому количеству изысканий ученых [9. Аширов Д.А. 2005: стр. 57].

Список использованной литературы

1. Маслоу А. Мотивация и личность, СПб: Евразия, 1999, стр.77.
2. Маслоу А. Мотивация и личность, СПб: Евразия, 1999, стр.157.
3. Озерникова Т. Служба кадров 2002 № 2, стр. 27.
4. Гидденс Э. Социология, М.: Едиториал УРСС, 2005, стр. 363.
5. Аширов Д.А. Трудовая мотивация, М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005, стр. 61.
6. Озерникова Т. Служба кадров 2002 № 2, стр. 27.
7. Озерникова Т. Служба кадров 2002 № 2, стр. 28.
8. Озерникова Т. Служба кадров 2002 № 2, стр. 30.
9. Аширов Д.А. Трудовая мотивация, М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005, стр. 57.

КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД КАК ИННОВАЦИОННЫЙ РЕСУРС ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ВУЗОВ СЕРВИСА

Фокина О. А.

Волгоградский филиал Московского государственного университета сервиса

Современная экономическая и общественно-политическая ситуация в России оказывает существенное влияние на характер высшего профессионального образования. Вступление России в Болонский процесс ускорило процесс разработки третьего поколения государственных образовательных стандартов, ориентирующих подготовку специалистов на основе компетентностного подхода. Несмотря на то, что философия болонских реформ строится на признании и сохранении национальных культурно-образовательных традиций, процессы глобализации, которые затронули и сферу образования, требуют унификации ступеней высшего профессионального образования, выработки общего языка, позволяющего описать, на что направлены учебные программы подготовки специалистов, - языка компетенций и результатов. Назрела необходимость разработки новых концептуально-методологических оснований для обновления содержания образования, гармонично сочетающих в себе достижения и традиции отечественной высшей школы и современных запросов общества и личности, тенденциям, запросам рынка труда и потребностям личности. Анализ государственных документов в сфере образования, результатов исследований по проблеме компетентностного подхода (Байденко В.И., Бермус А.Г., Зимняя И.А., Хуторской А.В., Татур Ю.Г. и др.) обнаруживает переори-

ентацию результатов образования с понятий «подготовленность», «образованность», «воспитанность» на понятия «компетенция», «компетентность». Использование подобного подхода может способствовать преодолению традиционных когнитивных ориентаций высшего образования, ведет к новому видению самого содержания образования, его методов и технологий.

Термин «компетентность», являясь достаточно новым для отечественной системы образования, в последние полвека весьма интенсивно используется мировой наукой и практикой в социальных и гуманитарных областях. Обращаясь к генезису понятия «компетентность», И.А.Зимняя определяет три этапа развития образования, направленного на формирование компетентности:

- первый этап относится к 60-70 годам XX века; введенный в научный словарь термин «компетентность» рассматривался в рамках трансформационной грамматики, речевой коммуникации и теории обучения языкам и был соотнесен с коммуникационной компетентностью;

- второй этап относится к 80-90 годам XX века; понятие «компетентность» стало использоваться в теории и практики управления, менеджмента, в обучении общению, что позволило выделить понятие «социальную компетентность»; в это же время появляется работа Дж. Равена «Компетентность в современном обществе», в которой автор дает развернутое толкование компетентности и определяет более 30 видов компетентности, трактуя их как «мотивированные способности»;

- третий этап, начавшийся в 90-х годах прошлого столетия и продолжающийся до настоящего времени, характеризуется выделением компетентности в качестве предмета всестороннего рассмотрения и анализа отечественной наукой; этот этап связан с именами А.К.Марковой, Л.М.Митиной, Л.А.Петровской, Н.В.Кузьминой и др. и соотнесением понятия «компетентность» с педагогической деятельностью [Зимняя 2004: 4-5].

Современная социокультурная ситуация характеризуется интенсивным развитием потребления услуг, что влечет за собой и развитие сферы сервиса, целью которой является доведение услуг до конечного потребителя. Потребность сферы услуг в высококвалифицированных кадрах в некоторых регионах достигает до 60-70% от имеющихся рабочих мест. Удовлетворение сферой сервиса разнообразных потребностей клиентов, обслуживание процесса потребления, создание условий для быта, отдыха и досуга способствует увеличению свободного времени и рациональному его использованию, формирует культурные образцы потребления и жизнедеятельности человека. В реализации социальной константы экономики, влияющей на условия, образ и уровень жизни населения заключается личностная значимость сервисной деятельности. В связи с этим возникает необходимость готовить специалистов для этой социально важной сферы с позиций инновационного подхода, ориентируясь на мировые образцы и не утрачивая национальной самобытности отечественного образования.

В этом отношении компетентностный подход может рассматриваться как инновационный ресурс, позволяющий взглянуть на процесс подготовки специалистов с высшим профессиональным образованием в области сервиса с позиций современных требований. Не останавливаясь подробно на различное толкование терминов «компетенция» и «компетентность» различными исследователями, будем рассматривать понятие «компетенция» как систему личностных качеств, позволяющих эффективно решать практические задачи в различных областях человеческой деятельности; понятие «компетентность» понимается нами как готовность и способность применения компетенций, своеобразный вид *опыта*, сформировавшийся в процессе обучения или практической деятельности в результате обретения смыслов, профессиональных и личностных вообще.

Содержательно труд специалиста сервиса представляет собой процесс обслуживания клиентов. Сервисная деятельность носит ярко выраженный гуманитарный характер, т.к. ориентирована на клиента, знания его психологических особенностей, умения конструктивно взаимодействовать с различными типами потребителей, формировать культуру потребления. Именно поэтому выделение в структуре профессиональных качеств гуманитарной компетентности указывает на направленность профессиональной деятельности в области сервиса и позволяет определить *гуманитарную компетентность* как системообразующий компонент в модели личности сервисного специалиста. Все остальные знания, умения, навыки должны рассматриваться через их соотнесенность с гуманитарной компетентностью, которая в общем виде может быть определена как человекоцентрированность. В этом смысле гуманитарная компетентность специалиста сервиса близка к профессионально значимым качествам представителей других профессий, например, педагогов, врачей, менеджеров и т.п., и может быть отнесена к выделенной Зимней И.А. группе компетентностей, относящихся к социальному взаимодействию человека и социальной сферы.

Являясь системным качеством, гуманитарная компетентность проявляется в а) готовности реализовать свой профессиональный и личностный потенциал во благо клиента; б) знании психофизиологических особенностей человека, его потребностей и способах их удовлетворения в соответствии с принятыми культурными и социальными нормами, традициями; в) умении решать стандартные и нестандартные ситуации, возникающие в процессе взаимодействия с клиентом, сотрудничать с ним, формировать культурные нормы жизнедеятельности; г) проводить нравственную, культурную экспертизу своей профессиональной деятельности с позиции пользы-вреда, опасности-безопасности ее результатов; д) обретении профессиональных и личностных смыслов, направленных на благо и развитие (совершенствование) себя, других людей, общества в целом.

Компетентностный подход не снижает и не отрицает когнитивной составляющей компетентности, он лишь позволяет изменить отношение к получаемым студентами знаниям и способам их освоения. Знания становятся не целью, а средством саморазвития личности, ее профессионального развития. Изменение отношения к знаниям, которые в отличие от информационного насыщения должны составлять базис культурной личности специалиста сервиса, возможно при выполнении следующих условий:

- обогащение содержания профессиональной подготовки в области сервиса за счет культурологической составляющей;

- построение обучения и воспитания специалистов сервиса как процесса решения профессионально значимых задач через систему учебных проектных форм: применение художественно-творческих, имиджевых технологий, разработка моделей авторских профессиональных систем, решение профессиональных ситуаций, которые требуют не простого воспроизводства отдельных учебных тем и разделов, а применения комплекса знаний и умений, приобретенных в процессе обучения;

- привлечение студентов к поисково-исследовательской деятельности, позволяющей развивать творческое мышление, рефлексивные умения в ходе проведения исследовательской деятельности, видеть свою будущую профессию не только как место практической деятельности, но и как сферу поиска новых ресурсов саморазвития и самообразования.

Подобные изменения в организации образовательного процесса, ориентированного на профессионально и личностно значимый результат обученности будущего специалиста сервиса, требуют иного педагогического инструментария, т.к. влекут изменения в формах, методах и средствах работы профессорско-преподавательского состава вуза. Субъект-субъектные отношения в образовательном процессе невозможны без принятия преподавателями диалогической позиции, творческого отношения к своей деятельности, формировании собственных умений сотрудничать со студентами, сопровождать процесс их профессионально-личностного становления.

Список использованной литературы

1. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 20 с. – С. 4-5.

РЕЛИГИОЗНЫЙ ФАКТОР В РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ

Черныш Ю. А.

Поволжская государственная академия телекоммуникаций и информатики

Сегодня различные науки обращают большое внимание на проблему духовности человека как одно из условий решения многих, в том числе глобальных проблем современности. Постепенно приходит осознание того, что для человечества, стоящего на грани самоуничтожения, единственным спасением от одностороннего, эгоистического воздействия на природу и человека является гармонизация отношений людей друг с другом и с природой.

Духовность есть показатель существования определенной иерархии ценностей, целей и смыслов, в ней концентрируются проблемы, относящиеся к высшему уровню духовного освоения мира человеком. Снижение духовности ведет к деформации всей системы ценностей и росту кризисных явлений. Поэтому общество, желающее избежать еще больших негативных последствий, должно как-то решать проблему воспроизводства духовности (а также формирования правовой и гражданской культуры).

Если говорить о потенциальных каналах передачи духовно-нравственных ценностей, то к ним в условиях светского общества относятся, прежде всего, система образования и различные культурные институты. Однако ситуация складывается сегодня таким образом, что последние, ориентируясь на массового потребителя, практически не затрагивают многие серьезные жизненные вопросы, требующие глубоких размышлений. Духовный же способ существования связан с постоянным развитием рефлексии, которая выводит человека мысленно за пределы жизни. Именно с этого начинается путь к построению нравственности личности. Тем не менее, в рамках светских институтов никто этим не занимается. Поэтому многие сегодня начинают отождествлять духовность с религиозной сферой. Безусловно, это не так: духовность нетождественна религиозности, так же как мораль нетождественна религии. Однако сегодня вся культурная и образовательная политика ориентирована на прагматические ценности, а основным стихийным институтом социализации являются электронные СМИ, в первую очередь телевидение. Учитывая направленность его материалов, способ их подачи и мотивацию информационной политики, рассчитывать на усиление духовно-нравственной сферы нельзя.

Это означает, что религиозная подсистема действительно остается фактически единственной, отвечающей за духовно-нравственное развитие. Религия воздействует на социальные процессы, прежде всего, как система нравственных ценностей, вследствие чего социальные роли, присущие различным социальным институтам, выполняются индивидами с меньшими отклонениями. Это происходит благодаря ее способности обосновывать социально-значимые ценности, наделяя их авторитетом помимо обычных способов верификации и опытного подтверждения. Такой механизм социального контроля оказывается во многих случаях