

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи

БЕРНХАРДТ Наталья Евгеньевна

**СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ
ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

Специальность 22.00.04 - социальная структура,
социальные институты и процессы

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

Санкт-Петербург
2006

Работа выполнена на кафедре социологии Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики.

Научный руководитель: Доктор социологических наук, профессор
Костин Роман Алексеевич

Официальные оппоненты: Доктор философских наук, профессор
Резаев Андрей Владимирович

Кандидат социологических наук,
Яшина Мария Николаевна

Ведущая организация: Санкт-Петербургский государственный
Морской технический университет

Защита состоится «31 » октября 2006 г. в 18.00 часов на заседании диссертационного совета Д.212.232.13. по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора наук при Санкт-Петербургском государственном университете по адресу: Россия, 193060 Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 1/3, подъезд 9, факультет социологии СПбГУ, ауд. 329.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке им. А.М. Горького Санкт-Петербургского государственного университета (Университетская наб., д. 7/9).

Автореферат разослан «26 » сентября 2006 г.

Ученый секретарь диссертационного совета
Кандидат социологических наук

 Соколов Н.В.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования.

Сфера сервиса представляет собой значимую область жизнедеятельности общества на протяжении всей истории его развития. Однако особенно важной она становится в конце XX - начале XXI века – в период, когда социальный прогресс способствует активной деятельности различных социальных групп, новых типов отношений и взаимодействий, а также формированию и распространению особого типа мироощущения в обществе, связанного с новым отношением ко времени, профессионализму деятельности, самосознанию личности.

Кроме того, во всех развитых и многих развивающихся странах мира сфера сервиса становится сегодня важнейшей частью рыночной экономики. По разнообразию видов обслуживания – начиная от бытовых и заканчивая научно-информационными услугами – это одна из самых динамичных сфер деятельности, в которой могут работать представители различных социальных групп, независимо от гендерных, возрастных, национальных и других характеристик.

Для современной сферы сервиса характерно большое разнообразие форм собственности и управления: этот сектор охватывает международные корпорации, авиакомпании, телекоммуникации, консалтинговые фирмы, государственные и негосударственные структуры, а также некоммерческие организации. Также необходимо отметить, что субъекты сферы услуг обслуживаются интересы не только государства, но и общества в целом. Они могут влиять на развитие отраслей материального производства, производственной и материальной инфраструктуры, связанных с удовлетворением разнообразных потребностей населения.

Для российского общества «нового экономического образца» значение сферы услуг резко возрастает. Уже сейчас во многих странах мира (в том числе и некоторых регионах России) сферу услуг рассматривают как фактор стабильности в обществе, влияющий на снижение безработицы и создающий новые рабочие места. Таким образом, развитая индустрия сервиса, занимающая достойное место в структуре остальных сфер экономики, может рассматриваться как одна из характеристик современного общества.

Исходя из этого, возрастает значение сферы услуг в системе подготовки и переподготовки кадров. В развитых европейских странах, а также в США этому вопросу уже многие годы уделяется особое внимание – здесь разрабатываются и динамично развиваются в соответствии с потребностями современного общества программы подготовки специалистов в сфере сервиса. Нельзя не отметить и тот факт, что в течение последнего десятилетия во многих высших учебных заведениях России также производится углубленное изучение специфики сервисной деятельности, а, следовательно, и подготовка квалифицированных специалистов.

для этой сферы экономики. Вопросы подготовки и повышения квалификации кадров приобретают первостепенное значение в условиях рыночной экономики, когда возрастают требования, предъявляемые к людям, работающим в той или иной организации, фирме, предприятии, в отношении их квалификации.

Современное обучение, в том числе в сфере сервиса, призвано быть ориентированным на всестороннюю подготовку и переподготовку кадров, то есть на динамичное и равнозначное развитие теоретической и практической базы образования, а также соответствие выпускемых специалистов требованиям рынка труда. Таким образом, оно должно быть рассчитано на подготовку будущих бизнесменов и менеджеров, знающих о проблемах развития сферы услуг в России, владеющих новыми методами анализа, прогнозирования и программного решения возникающих проблем.

Актуальность темы исследования, таким образом, обусловлена тем, что профессионализация сферы сервиса в целом и система образования в частности являются одними из важнейших факторов институционализации данной области. Их поступательное развитие в современном российском обществе приобретает все большее значение в связи с необходимостью поддержания национальных и межнациональных связей, новых типов социальных отношений, эффективного социально-культурного воспроизведения и интеграции общества, обеспечиваемых институционализированной сферой сервиса. В данных условиях особенно актуальной становится выработка современных социально-научных концепций профессионализации в сфере сервиса, дающих новые социальные ориентиры в деятельности по развитию данной области.

Степень разработанности проблемы.

Сфера сервиса и формирование рынка услуг уже несколько десятков лет привлекают внимание многих зарубежных и отечественных исследователей.

Разработке теоретических основ изучения сферы сервиса и феномена услуги посвящены классические труды А. Смита, К. Кларка, Д. Белла, Ж. Фурье и др. В данных работах рассматриваются экономические и социальные аспекты функционирования сервисной сферы. Вместе с тем, многие из работ данных исследователей имеют лишь обзорный, ознакомительный характер и в них не дается полного теоретического анализа феномена сервисной сферы.

Особенный интерес представляют работы отечественных исследователей, публикавшиеся с конца 80-х гг. и до последнего времени. Этот период характеризуется переходом к новой фазе философских и научных представлений, сочетающей познание глубинных основ проблемы с эффективными прикладными исследованиями в области рынка услуг. Функционирование и развитие сервисной сферы анализируются Г.А. Авансовой, Г.Н. Ефимовой, И.Н. Ивановым, Л.М. Клинич, В.А. Левидовым, Т.А. Макаровой, Т.Н. Софиной,

и др. В данных работах сфера сервиса и сфера услуг рассматриваются прежде всего как социально-экономический феномен, разрабатываются определения таких понятий, как «услуга», «непроизводственная сфера», «сфера услуг», «сфера сервиса», а также осуществляется классификация видов сервисной деятельности. Достаточно подробное исследование сферы сервиса как культурного явления представлено в работах В.Г.Федцова.

Г.Н. Меньшикова сосредотачивается на анализе сферы услуг с социологической точки зрения: ею рассматриваются различные аспекты деятельности по оказанию услуг, природа самих услуг, национальные модели развития сферы сервиса. Данная концепция представляет собой один из немногих в современной научной литературе, посвященной сфере сервиса, подходов, основанных на социологическом понимании проблемы.

Анализ социальных процессов профессионализации в сфере сервиса требует обращения к литературе, посвященной социологическим и педагогическим концепциям образования. Социологические основы изучения данных процессов заложены в трудах Т. Парсонса, а также в концепциях представителей символического интеракционизма (Дж. Мида, Г. Блумера и др.). Общие принципы социологии образования представлены в работах Г.С. Батыгина, А.Ф. Малышевского, Е.А. Недзвецкой, В.Я.Нечаева, Ф.Р. Филиппова, Э.Ф. Шереги и др. Анализу понятий «профессионализм», «профессионал», «профессионализация» посвящены работы Т.Л. Мироновой, В.А. Цвык.

Педагогические аспекты образования рассмотрены в трудах Н.В. Бордовской, М.В. Кларина, Е.А. Климова, Я.Л. Коломинского, А.А. Реан, М.Н. Руткевича, Г.П. Щедровского и др.

Среди исследований, посвященных анализу профессиональных аспектов сервисной деятельности, следует отметить работы В.Н Соловьева, В.А. Бабурина, Л.И. Ерохиной, С.Л. Калачева, В.К. Романович, А.П. Павлова и др.

Вместе с тем процессы профессионализации в сфере сервиса не были подвергнуты отдельному комплексному теоретическому и эмпирическому исследованию. Данная диссертация позволит в определенной степени восполнить этот пробел.

Целью диссертационного исследования является анализ процессов профессионализации в сфере сервиса в России. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- выявить теоретико-методологические основания социологического изучения сферы сервиса;
- проанализировать сферу сервиса как социально-экономическое и культурное явление;
- определить профессионализацию как ключевой аспект институционализации российской сферы сервиса на современном этапе развития;

- выявить теоретические и практические предпосылки развития системы образования в сфере сервиса;
- проанализировать данные эмпирического социологического исследования, посвященного изучению качества образования российских и финских специалистов в сфере сервиса;
- охарактеризовать образование в сфере сервиса как социальный и как педагогический процесс;
- определить перспективы профессионализации в сфере сервиса и разработать модель подготовки специалистов в данной области.

Объектом исследования выступает система профессионального образования в сфере сервиса как социальный институт.

Предмет исследования – профессионализация как социальный процесс.

Методологическая основа исследования.

Методологической базой исследования стали труды отечественных и зарубежных ученых, рассматривающих сферу сервиса как социальный феномен, а также процессы институционализации и профессионализации в данной области. Реализован комплексный, междисциплинарный подход к изучению системы образования в сфере сервиса на основе социологических и педагогических концепций.

При разработке темы используются общие и специальные философские методы: диалектический, исторический, метод восхождения от абстрактного к конкретному; методы прикладной социологии: анализ документов, данных экономической и социальной статистики, интервьюирование, статистические методы обработки результатов исследования; педагогические методы: обобщение педагогического опыта, моделирование учебного процесса, анализ структур учебных планов, изучение результатов учебной деятельности. В совокупности данные методы составили методологию диссертационного исследования.

Информационную базу исследования составили научные источники – данные и сведения из книг, журнальных статей, материалов научных конференций и семинаров, посвященных различным аспектам профессионализации сферы сервиса в России; статистические источники – отечественные и зарубежные статистические материалы по проблемам развития сервисной сферы; официальные документы – Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования; Интернет-сайты Министерства образования и науки Российской Федерации и Министерства образования Финляндии.

Эмпирическую базу диссертации составили результаты, полученные в ходе социологического исследования «Исследование качества образования российских и финских специалистов в сфере сервиса», осуществленное автором в 2003–2004 гг. В исследовании участвовали всего 400 опрошенных из Северо-Западного региона России и Финляндии и размер выборки составляет 400 человек.

Научная новизна исследования состоит в том, что исследование процессов профессионализации в сфере сервиса было избрано темой специального исследования в качестве одного из перспективных направлений социологического изучения:

- разработано концептуальное содержание понятий *сфера сервиса, сервисная деятельность, образование в сфере сервиса как социальный и педагогический процесс* на основе анализа различных точек зрения, имеющейся в научной литературе по данному вопросу;
- дано определение профессионализации как ключевого аспекта институционализации российской сферы сервиса на современном этапе развития;
- проанализированы основные характеристики модели профессионала в сфере сервиса, а также обозначен ряд проблем, связанных с их достижением;
- разработаны пути совершенствования образовательного процесса в сфере сервиса на основе междисциплинарного подхода;
- обоснована необходимость взаимозаменствования национальных образовательных практик в сфере сервиса для повышения эффективности образовательного процесса в данной области.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанные в ней положения могут быть использованы при формировании концепций развития образовательных программ по сервисным специальностям как на локальном (вузовском), так и на региональном уровнях. Полученные в диссертационном исследовании выводы могут быть использованы в преподавании курсов по социологии образования, педагогике, а также сервисным дисциплинам.

Апробация работы:

Основные положения и выводы диссертации использованы в ходе проведения занятий со студентами Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики, докладывались на заседании кафедры, а также на научных семинарах, проводимых с аспирантами.

Кроме того, результаты исследования докладывались и нашли свое отражение в виде статей на Всероссийской научно-практической конференции «Социальная сфера общества: региональные особенности, тенденции развития, подготовка кадров» 13-14 мая 2004 г. (Т.1 и Т.2); Всероссийской научно-практической конференции «Современные проблемы развития туризма и туристского сервиса» 6-7 октября 2004 г. (Т.1).

По результатам работы опубликованы 4 статьи, общим объемом 2 п.л.

Структура работы:

Диссертационное исследование состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения.

Основное содержание работы

В Введении обосновывается актуальность исследования, анализируется состояние научной разработанности проблемы, формулируются цель, задачи, объект и предмет исследования, характеризуется его теоретико-методологическая база; раскрывается научная новизна, практическая значимость работы, а также формы ее апробации.

В первой главе «Теоретико-методологические основания социологического исследования сферы сервиса» сфера сервиса рассмотрена как социально-экономическое и культурное явление современного общества, охарактеризованы процессы ее институционализации; далее охарактеризован процесс профессионализации как ключевой аспект институционализации российской сферы сервиса на современном этапе развития.

В первом параграфе «*Сфера сервиса как социально-экономическое и культурное явление*» представлен анализ развития сферы сервиса, а также анализ основных определений изучаемого феномена.

Развитие сферы сервиса как социально-экономического и культурного явления связано с исторической динамикой общественного прогресса. По мере усложнения общественной структуры, роста производительных сил происходит изменение такой области человеческого существования, как оказание различного рода услуг. По мнению социологов и экономистов второй половины XX в., услуги представляют собой важную сферу жизнедеятельности человека и общества, а их развитие и усложнение приводят к появлению общества «нового типа».

В отечественной науке о сфере сервиса как социально-экономическом и культурном явлении представлено разнообразие точек зрения о том, что является формой и содержанием услуги, каковы основные этапы эволюции сервисной сферы, существует ли национальная специфика развития данной области и т.п. Недостатком такого многообразия подходов является затруднение в разграничении таких понятий, как «сфера услуг», «непроизводственная сфера», «сфера бытового обслуживания», «социальная инфраструктура», «сфера сервиса» и др. В диссертации проводится анализ основных определений указанных понятий и обосновывается приоритетность использования понятия «сфера сервиса» для характеристики области организационного предоставления тех или иных профессиональных услуг.

Исторически первым для отечественной практики теоретического осмысления области производства и потребления услуг является термин «*сфера бытового обслуживания*», обозначающий, прежде всего, распространенный в советское время опыт оказания бесплатной «бытовой помощи» со стороны государственных организаций. В экономической литературе услуги зачастую отождествляются с понятием *инфраструктуры* - при этом та часть инфраструктуры, ко-

торая охватывает сферу материального производства и обращения, называется производственной инфраструктурой, а та часть, которая связана с обслуживанием населения, - социальная инфраструктура.

Понятие «непроизводственная сфера», хотя и довольно часто употребляется как синоним «сферы сервиса», «сферы услуг», «сферы бытового обслуживания», представляет собой не описание области производства, распределения или потребления услуг, а характеристику *предприятий* с точки зрения уровня их организации. В непроизводственную сферу включается совокупность тех организаций, которые отличает незначительность размеров, малая кооперация, низкая механизация труда – это предприятия, производящие и вещи (ателье, шедшие не на заказ, а на продажу), и не вещи: советы, духовные блага.

Сферу услуг в социально-экономической литературе часто определяют как область деятельности субъектов социально-экономической системы, функциональным назначением которой является удовлетворение потребностей физических и юридических лиц путем предоставления им соответствующих благ нематериального и материального характера. Данное определение базируется на ставшем уже традиционным разделении производства материальных и социальных благ на две области – сферу материального производства и сферу услуг. Наиболее существенным их различием является то, что в первой сфере потребление созданного блага отделено от его производства, а во второй – совмещено с ним.

Понятию «сфера сервиса», присущи ярко выраженные институциональная и деятельностная компоненты: при использовании данной категории акцент переносится с услуги как конечного результата того или иного действия на само действие, требующего наличия определенных профессионально-квалификационных и организационных предпосылок. Сервис как деятельность возможен только в случае существования особых условий. В XX веке именно сервис – а не оказание услуг – превратился в крупномасштабную сферу человеческой деятельности, из чего можно сделать вывод о том, что закономерности именно сервисной деятельности требуют детального анализа, без которого ее невозможно организовать на уровне современных требований.

На основании проанализированной литературы в диссертации сделан вывод о том, что сфера сервиса представляет собой совокупность видов деятельности, связанных с предоставлением особой продукции – услуг, удовлетворяющих общие (типовые, стандартные) или индивидуализированные запросы потребителей. Отдельным законченным результатом или продуктом деятельности в сфере сервиса, предоставленным производителем потребителю, является услуга.

Во втором параграфе *«История развития сферы сервиса в России»* процесс институционализации сферы сервиса рассматривается как исторический процесс зарождения и установления новых социальных институтов.

В диссертационной работе подчеркивается, что, несмотря на то, что зачатки деятельности по производству, распределению и потреблению услуг можно обнаружить еще в древних обществах, начало институционализации сферы сервиса относится, как правило, к периоду, соответствующему феодальному способу производства. Для бытового обслуживания того времени были характерны такие закономерности, как узкий круг оказываемых населению бытовых услуг, а также его приспособление к запросам господствующих классов России.

Постепенно в недрах натурального феодального хозяйства в России стало развиваться особое ремесло - производство изделий по заказу потребителя. Этот процесс особенно усилился в период централизации государства в XVIII – первой половине XIX вв. Развитие ремесла привело к его отделению от сельского хозяйства и образованию особой категории населения – ремесленников, изготавливающих предметы по заказу определенных лиц за денежное или натуральное вознаграждение. Рост ремесленного производства, т.е. работы на заказ, означал расширение границ бытового обслуживания населения в условиях феодализма.

На рубеже XIX – XX вв., когда капитализм в России перерос в империализм, значительная часть сверхприбылей, получаемых монополистическими объединениями, стала расходоваться на удовлетворение различного рода потребностей владельцев картелей и синдикатов. Также вырос спрос на бытовые услуги и со стороны сельского зажиточного населения, существенно укрепившего свои позиции в результате проведения столыпинской аграрной реформы.

В XX в. в Российской империи развитие бытового обслуживания населения получило еще более беспорядочный и вместе с тем гипертрофированный характер: если объемы бытовых услуг, потребляемых высшими классами страны, стихийно росли, причем в ряде случаев довольно быстро, то бытовое обслуживание широких трудящихся масс в силу их низкой покупательной способности и реакционной социально-экономической политики царского правительства находилось в застойном, бедственном состоянии.

В диссертации делается вывод о том, что развитие бытового обслуживания населения в нашей стране в дореволюционный период свидетельствует о том, что оно находилось на крайне низком уровне и являлось результатом общей экономической и социальной отсталости России.

Следующий этап развития бытового обслуживания населения в период социализма начался сразу после Великой Октябрьской социалистической революции. Перестройка сельского хозяйства, его коллективизация и массовая организация строительства совхозов также предъявляли повышенные требования к бытовому обслуживанию. В годы военных пятилеток переустройство быта проводилось, главным образом, на кооперативных началах. Наиболее существенную роль в бытовом обслуживании стала играть промысловая кооперация, вовлавшая в себя основную массу бытовых кооперативных предприятий в стране.

В 1950-е годы вырос жизненный уровень населения, возросли и потребности людей, в том числе бытовые запросы. К середине 1960-х годов в нашей стране сформировалась еще одна самостоятельная отрасль народного хозяйства – бытовое обслуживание населения. К этому времени в службе бытга сложилось два подхода к организации производства услуг и обслуживания потребителей. Первый подход – когда производственная деятельность по оказанию одних и тех же услуг населению осуществляется одновременно как райбыткомбинатами, так и специализированными бытовыми предприятиями; второй – когда почти все производство бытовых услуг сосредоточено на специализированных предприятиях и в объединениях.

Дальнейшее развитие сферы бытового обслуживания в России определялось социально-экономическими и политическими реформами конца 1980-х – начала 1990-х годов, когда в процессе формирования рыночного механизма хозяйствования происходила перестройка управления и организации предприятий бытового обслуживания, первоначально негативно отразившаяся на доле производства услуг в ВВП. Отечественные исследователи приходят к выводу, что начальный этап российских экономических реформ создал мощный импульс для развития сферы сервиса: экономический кризис основных промышленных производств обусловил падение значительной части наиболее инерционных и капиталоемких секторов народного хозяйства страны (машиностроительный комплекс, сельское хозяйство, тяжелая промышленность). Одновременное развитие трудоемких видов услуг позволяло занять население, высвобождающееся по мере роста производительности труда из отраслей материального производства.

Немалую роль в развитии сферы сервиса (причем не только в аспекте количественного роста числа предприятий, но и в аспекте качественной их трансформации) сыграло заимствование зарубежных стандартов оказания различных услуг. Появилось новое понятие – «западное качество услуг» – т.е. услуг, предоставляемых на основе современных, специально разработанных технологий, имеющих массовое применение: услуги в области питания (система «фаст фуд»), медицины, автосервиса и т.д. Повышение покупательной способности населения привело к быстрому развитию сектора услуг по отдыху и развлечениям, которые можно условно разделить на три группы: театры и студии, кинотеатры, музыкальное обслуживание и оркестры, танцевальные залы; предприятия, организующие активный отдых для населения – плавательные бассейны, роликовые и ледяные катки, тирсы, школы верховой езды, парки отдыха, пляжи, стадионы и т.д.; всякого рода азартные игры.

В диссертации характеризуется динамика развития сферы сервиса в последние годы (2000-2005) и делается вывод о том, что в настоящее время рынок сферы услуг превратился из «рынка продавцов» в «рынок потребителей» и, соответственно, изменилась и задача сбыта услуг (товаров): от распределения в

условиях командной экономики к продвижению товаров и услуг и их продаже в условиях рынка.

Несмотря на важность указанных факторов основную проблему институционализации сферы сервиса на современном этапе ее развития составляет необходимость профессионализации сервисной деятельности, так как именно она позволяет определить набор специфических социальных норм и предписаний, регулирующих соответствующие типы поведения и создаст предпосылки для их интернализации. В ходе социальной практики, накопленной в процессе развития сервисной деятельности, возникли определенные нормы социальной активности, обеспечивающие данный вид социальной деятельности. Профессиональное развитие сервисной сферы обеспечит возможность различным социальным группам удовлетворять свои потребности, стабилизировать социальные отношения, внешести согласованность, интегрированность в действия членов общества.

В третьем параграфе *«Профессионализация как ключевой аспект институционализации российской сферы сервиса на современном этапе развития»* рассматриваются основные характеристики процесса профессионализации в области сервисных отношений.

На современном этапе развития общества вопросы подготовки и повышения квалификации кадров в сфере сервиса приобретают первостепенное значение в условиях рыночной экономики, когда возрастают требования, предъявляемые к работникам, в отношении их квалификации, знаний и умений, так как развитие творческого и интеллектуального потенциала служит одним из основных факторов выживания и процветания предприятий и фирм. Причем в совершенствовании подготовки и повышения квалификаций кадров заинтересованы как работодатели, так и наемные работники. Работодателю необходим мобильный персонал, чтобы в соответствии с изменениями в производстве осуществлять внутрипроизводственные перемещения собственных рабочих, так как это один из важных факторов успешной работы предприятия, улучшения финансовых результатов.

Кроме того, значение профессионализации сервисной деятельности вытекает и из самой специфики сервисной сферы: сервисная деятельность максимально определена человеческим фактором. Ценность услуг воспринимается потребителем только в момент их оказания, а их результат не сохраняется в материальной форме и остается лишь в виде воспоминаний или проявляется в восстановлении физиологического или психологического состояния организма человека.

В диссертации анализируются педагогическое, социально-экономическое и социологическое определение понятия процесса профессионализации и обосновывается вывод о том, что профессионализация сферы сервиса неотъемлемо связана со спецификой знания, необходимого для осуществления деятельности в

данной сфере. Проблема становления професионала в сфере сервиса – это, в первую очередь, проблема личностного и социального развития будущего специалиста как субъекта социального действия.

С социологической точки зрения, процесс професионализации в сфере сервиса предполагает существование процессов первичной и вторичной професионализации. Специфика первичной професионализации в сфере сервиса состоит в том, что в ее процессе личность становится подлинным субъектом сервисной деятельности и профессиональных отношений в этой области, обретает профессиональный статус и, таким образом, получает возможность активного и функционального участия в социальных процессах.

Вторичная професионализация имеет своей целью превращение специалиста в професионала, т.е. психологическое, социальное и мировоззренческое развитие личности, формирование особого профессионального мастерства, творческого подхода к профессиональной деятельности и широкого профессионального мировоззрения, включающего в себя духовно-нравственный компонент. Это означает, что вторичная професионализация в сфере сервиса представляет собой становление и развитие професионализма личности в ходе трудовой деятельности в данной области на основе накопления и использования профессионального опыта, коммуникационной активности и широкого мировоззренческого подхода к решению профессиональных задач.

Автор приходит к выводу, что на современном этапе развития сервисной деятельности наиболее адекватным для ее исследования является следующее понимание професионализации. Професионализация - это процесс формирования навыков и умений, приобретения знаний, а также развития духовных качеств и установок, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса. Образование в данном случае представляет собой первоначальный этап професионализации как деятельности, нуждающейся в непрерывном совершенствовании и изменении. Оно позволяет решать актуальную личностную проблему перехода к активной, самостоятельной, творческой и ответственной профессиональной роли. По мнению автора, это наиболее важный этап професионализации, так как именно здесь закладываются основы будущего восприятия профессиональных целей и ценностей, а также нравственно-этические и моральные аспекты деятельности специалиста.

Во второй главе «Предпосылки развития системы образования в сфере сервиса» представлена характеристика теоретических и практических оснований развития системы образования в сфере сервиса в России, а также проанализированы возможности применения образовательных моделей для развития процессов на базе рассмотрения системы сервисного образования в Финляндии.

В первом параграфе «Характеристика теоретических и практических предпосылок развития системы образования в сфере сервиса» обоснов-

вывается, что высшее образование в сфере сервиса невозможно рассматривать как отдельный, не связанный с другими, элемент системы высшего образования. Напротив, процессы и тенденции, характерные для института образования, являются важнейшей предпосылкой институционализации сферы сервиса.

Принципы современного образования связаны не только с увеличением количества студентов, появлением новых престижных профессий, формированием среднего класса, но и сменой типа взаимодействия, новым типом встречи культур в системе образовательных институтов, переходом к информационному обществу, стратификационному обогащению социального пространства. Условия образовательного процесса связаны с обеспечением эффективности реализации занятости, разнообразием парадигм потребления, антропологическим поворотом в науке, политике, образовании и воспитании. Принципы образования исторически связаны с переходом к информационному обществу, эманципацией от консервативного, монокультурного к поликультурному, интенсивному типу, новой этике образования, новому типу занятости, характерным западным сервисам.

В диссертации обосновывается, что важной тенденцией для развития образования в сфере сервиса является фундаментализация и дифференциация образования, призванные существенно повысить его качество и соответствовать потребностям и возможностям завтрашнего постиндустриального (информационного) общества, но и выработать сложные образовательные программы, способствующие обстановке общества. Фундаментализация образования направлена на формирование личности, находящейся в гармонии с вселенной, природой, обществом, что подразумевает углубленное изучение естествознания, культурологии, философии, психологии, социологии, овладение нравственными ценностями человечества и приоритетами современного развития.

В то же время, современное образование предполагает все большее дифференцирование изучаемых специальностей, т.е. специализацию. Вопросы специальной подготовки и повышения квалификации кадров приобретают первостепенное значение в условиях рыночной экономики, когда возрастают требования, предъявляемые к индивидам, работающим на предприятии, в отношении их квалификации, знаний и умений, так как развитие творческого и интеллектуального потенциала служит одним из основных факторов выживания и процветания предприятий и фирм. В совершенствовании специальной подготовки и повышения квалификации кадров заинтересованы как работодатели, так и наемные работники. С точки зрения автора, образование в сфере сервиса как новая тенденция и подструктура современного образовательного процесса должно носить междисциплинарный характер и иметь конечной целью не только и не столько формирование профессиональных навыков и умений, но развитие сервисного сознания, сервисных отношений и взаимодействий в современном обществе.

В диссертации подчеркивается, что совершенствованию системы образования в сфере сервиса будет в значительной мере способствовать проведение социологических исследований, направленных на анализ различных аспектов подготовки специалистов, а также профессиональной реализации их теоретических и практических знаний. Примером такого исследования является изучение качества образования специалистов в сфере сервиса Северо-Западного региона России, осуществленное автором в 2003-2004 гг.

Наиболее значимой тенденцией, по мнению автора, является то, что качество образования в целом, на взгляд респондентов, является достаточно высоким – это означает, что подготовка специалистов в сфере сервиса в Санкт-Петербурге поставлена на достаточно высокий уровень и развивается планомерно и постепенно двигается в направлении совершенствования образовательных программ. Однако существуют позиции, которые, по мнению респондентов, следует изменить для повышения эффективности образования специалистов в сфере сервиса. Это увеличение количества часов практической подготовки студентов; повышение уровня подготовки студентов к семинарским занятиям; усовершенствование программы занятий в связи с быстро меняющимися требованиями, которые предъявляются к студентам во время устройства на работу; ввод новых мест практики для студентов; улучшение качества преподавательского состава с привлечением специалистов высшего уровня, которые с успехом применяли на практике свои знания; развитие системы взаимообмена студентами для получения опыта, не только в своем регионе, но и за рубежом, интенсификация процессов студенческого и преподавательского обмена. Необходимо отметить, что данный фактор упоминался всеми респондентами, что, безусловно, говорит о его значимости.

Во втором параграфе «*Возможности применения образовательных моделей для развития процессов профориентации сферы сервиса в России: опыт исследования системы образования в сфере сервиса Финляндии*» анализируются данные социологического исследования сервисного образования в Финляндии – страны с развитыми сервисными отношениями, прогрессирующими как в экономическом, так и в социальном планах. Дополнительным фактором выбора объекта исследования является, по мнению автора то, что географически данная страна находится близко к Северо-Западному региону России, что облегчает процесс заимствования наиболее эффективных элементов образовательной системы.

На анализе документов, содержащих положения об основных параметрах финской системы образования, в диссертации приводится краткая характеристика системы образования Финляндии в целом.

Финская система образования направлена на обеспечение высокого уровня знаний и навыков граждан государства, независимо от возраста и социального

статуса. Система высшего образования, включающая в себя университеты и политехники, исходит из принципа тесной связи между научными исследованиями и обучением. Задачу университетов в Финляндии можно сформулировать как развитие свободной научно-исследовательской деятельности, научного и художественного образования, а также основанного на научных исследованиях учебного процесса. В отличие от этого, основной особенностью высших профессиональных учебных заведений является их тесная связь с производством. Цель их деятельности – подготовка студентов к работе в качестве экспертов разных отраслей.

Система высших профессиональных учебных заведений относительно молода, она была создана лишь в 90-х годах XX века, в результате реформы высшего профессионального образования. Реформа исходила из намерения обеспечить рост высшего образования именно за счет профессиональных вузов. Профессиональные вузы ведут обучение в следующих отраслях: техника и транспорт, управление и торговля, социальные услуги и услуги здравоохранения, сфера культуры, сфера туризма, общественного питания и хозяйственных услуг, возобновляемые природные ресурсы, гуманитарная и педагогическая сфера.

Социальные науки занимают лидирующую позицию, как в политехниках, так и в университетах Финляндии. И это не случайно, так как система социального обеспечения и сервис в Финляндии – это высоко развитая сфера. Именно поэтому преподаванию социальных наук здесь придается огромное значение, и качеству образовательного процесса, включая теоретические знания и практические навыки, уделяется большое внимание.

По результатам исследования в Финляндии в диссертации приводится характеристика сервисолога как профессионала. Для него характерны определенные стандарты поведения, моральные и этические нормы. Сотрудник финской сферы сервиса должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия, четко различая заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как представителем профессии. Сотрудник сферы сервиса должен нести персональную ответственность за качество своей работы, которую он индивидуально ведет, назначает или исполняет. Кроме того, работник сферы сервиса в Финляндии должен действовать так, чтобы предупредить возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей. Наконец, сотрудник сферы сервиса должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности. Это только некоторые показатели, по которым можно ориентироваться со стороны нравственно-го поведения специалистов в данной профессии. Однако с уверенностью можно сказать о том, что их формирование – наряду с подачей теоретических и практических знаний и навыков – является важнейшей целью обучения специалиста в области сервиса.

Проводя сравнение между дисциплинами, преподаваемыми в вузах Северо-Западного региона России и Финляндии можно утверждать, что российские образовательные программы богаты дисциплинами из различных областей знания, а в Финляндии больше придается значение отдельно взятым социологическим дисциплинам за счет углубленного изучения каждой из них. В диссертации подчеркивается, несмотря на то, что в целом система подготовки кадров в сфере сервиса в Финляндии четко отработана и механизмы работы налажены, можно сделать следующий вывод: на современном этапе развития российской и финской систем образования в сфере сервиса необходимо не одностороннее заимствование с российской стороны (как более молодой по сравнению с финской), но взаимообмен опытом, знаниями и информацией.

Третья глава «Перспективы профессионализации в сфере сервиса» посвящена описанию процессов образования в сфере сервиса с точки зрения их социальных и педагогических характеристик, а также на основе междисциплинарного подхода рассмотрены возможности совершенствования образовательного процесса в сфере сервиса.

В первом параграфе *«Образование в сфере сервиса как социальный процесс»* сервисное образование рассмотрено как институциональный и коммуникативный процесс.

На основе анализа социологического содержания понятия «институт» в диссертации делается вывод о том, что образование в сфере сервиса как институциональный процесс представляет собой не только агрегированную целостность устойчивых и структурированных социальных связей, обусловленную наличием социальной потребности в образовании в области сервисных отношений, но и вполне конкретную совокупность индивидов – носителей социальных ролей (преподаватели, студенты, чиновники министерств и т.д.), обладающих необходимыми для выполнения своих функций средствами и ресурсами.

Основной результат этого процесса – профессионал, имеющий теоретические знания и практические навыки в сервисной сфере. Полученные в процессе обучения с помощью специальных методик профессиональные характеристики каждого студента, сформированные с учетом требований заинтересованных сторон (вуз, работодатель, студент) и выраженные в терминах образовательного процесса или образовательной программы, отражают действительный уровень обладания конкретным студентом этими характеристиками. Это профессиональные знания, умения и навыки, которые непосредственно характеризуют специалиста в профессиональной области, а также личностные качества, которые характеризуют специалиста в сфере сервиса как личность (личностно-психологические характеристики - моральные, деловые и психологические качества характеристики здоровья и физической подготовки; характеристики культурного развития).

Наряду с институциональными, процесс образования в сфере сервиса имеет и другие важные качества: его можно рассматривать как особый процесс социальной коммуникации. Коммуникации или обмен информацией - это главный инструмент преподавателя, которым он должен владеть безупречно, умев слушать студентов, учитывать их пожелания, помогать понять изучаемую дисциплину. Без эффективного обмена информацией невозможно добиться эффективной реализации модели специалиста-профессионала.

Специфика коммуникативных практик в процессе образования в сервисной сфере проявляется в том, что они осуществляются в рамках специфического социального феномена – учебной дисциплины, которая в данном случае должна соединять теоретические и практические аспекты для достижения наибольшей эффективности образовательного процесса.

Таким образом, образование в сфере сервиса как коммуникативный процесс представляет собой достаточно сложный сегмент социальной реальности, содержащий субъектно-объектные отношения различных уровней, имеющий свое материальное и идеальное содержание. Профессионализация в сфере сервиса может рассматриваться, следовательно, как сложная социальная система, включающая в себя: 1) непосредственно обучение, то есть передачу знаний, умений, навыков; 2) формальную организацию этого процесса; 3) коммуникации различного содержания и разного уровня в этом процессе; 4) роли, интересы и идеалы основных субъектов.

Во втором параграфе *«Образование в сфере сервиса как педагогический процесс»* приводятся социально-педагогические характеристики процесса образования и самообразования в сервисной сфере.

На основе анализа литературы и образовательной практики в сфере сервиса автор делает вывод о том, что структура педагогического процесса в данной области включает в себя ряд элементов. По форме они соответствуют принципам организации учебного процесса практически в любой области человеческой жизнедеятельности – как технической, так и гуманитарной - однако их содержательное наполнение специфично для области образования в сфере сервиса. Эти элементы следующие: цель (ожидаемый результат процесса образования); содержание (основное средство достижения цели); методы (упорядоченная деятельность обучающих и учащихся, направленная на достижение заданной цели; совокупность путей, способов достижения цели).

На современном этапе развития высшего образования, в том числе и в сфере сервиса, содержание образовательных программ определяется прежде всего государственным образовательным стандартом. Однако отношение к нему со стороны студентов и преподавателей неоднозначно: с одной стороны именно он выступает в качестве важного компонента информационной основы деятельности педагога – четко определяет педагогические задачи, действия. А с другой

стороны, существует ряд негативных факторов, которые способствуют исключению государственных образовательных стандартов из числа личностно-значимых для студентов альтернатив, определяющих ориентационную основу целевого и содержательного аспектов взаимодействия.

Таким образом, несмотря на то, что государственный образовательный стандарт необходимо выступает основой образовательного процесса по сервисным специальностям, сам процесс обучения должен также включать такие компоненты, которые отражают специфику дисциплин в данной области – а именно, их практический характер, новизну и актуальность в современной российской действительности. Отсутствие подобных компонентов ведет, с точки зрения автора, к формализации процесса образования и не может привести к наиболее важному результату – формированию специалистов-профессионалов в сфере сервисной деятельности.

Не менее важным компонентом структуры педагогического процесса в сфере сервиса являются методы образования, которые выступают инструментом реализации целей и делятся на методы убеждения, упражнения, обучения, стимулирования и контроля. По мнению автора, наиболее оптимальной для анализа образования в сфере сервиса как педагогического процесса является классификация методов обучения, в которой за основу берется характер учебно-познавательной деятельности (или способ усвоения) обучаемых в усвоении ими изучаемого материала. Эта классификация включает в себя пять методов: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый (или эвристический), исследовательский метод.

В диссертации обосновывается вывод о том, что учебный процесс в вузе должен опираться на все указанные методы, однако эффективному формированию навыков сервисной деятельности способствует акцент на продуктивные методы обучения, направленные прежде всего на формирование качеств творческой личности. В этом отношении важным является процесс самообразования как одна из форм познавательной деятельности, и, как любая другая деятельность человека, она возникает под влиянием внешних и внутренних факторов.

В третьем параграфе *«Совершенствование образовательного процесса в сфере сервиса: междисциплинарный подход»* представлена попытка конструирования модели эффективной подготовки специалистов в сфере сервиса.

Высшее образование в сфере сервиса - это процесс воспитания специалиста, приятия ему новых качеств и свойств, которых не было ранее. Основной задачей высшего профессионального образования в данной области является формирование профессионалов, не только способных разрабатывать и использовать методы и средства труда в сервисных сферах деятельности, но и умеющих действовать и применять полученные знания в новых условиях - условиях конкурентной рыночной экономики. Качество специалиста связано с его свойства-

ми, относящимися к способности удовлетворять имеющиеся или предполагаемые потребности социально-экономической системы. Законы конкуренции требуют высокой адаптивности к требованиям рынка и непрерывного совершенствования человека во всех областях деятельности. Таких «новых» специалистов призван готовить современный вуз.

На основании проведенного исследования – теоретического и эмпирического – в диссертации разработана модель подготовки специалистов в сфере сервиса, реализация которой будет способствовать развитию необходимых качеств профессионалов. Данная модель построена на основе междисциплинарного подхода, так как, с точки зрения автора, только взаимосвязь и взаимозависимость подходов, предлагающих рассмотрение образования в сфере сервиса как социального и педагогического процессов, может обеспечить адекватное представление о высшем образовании в сервисной деятельности.

Основной целью разработки новой модели образовательного процесса в сфере сервиса является такой уровень качества высшего образования, который позволит готовить специалистов-профессионалов в сфере сервиса, обладающих необходимыми теоретическими знаниями и практическими навыками.

Исходным моментом формирования новой модели образовательных структур в сфере сервиса является система образования в целом. Следовательно, совершенствование российского образования – важная предпосылка эффективного образования в сфере сервиса. По мнению автора, при построении новой образовательной модели подготовки специалистов в сфере сервиса необходимо отказаться от существующей сегодня «ресурсно-инструментальной» концепции студента, рассматривая его как специалиста (пусть, первоначально, и потенциального специалиста) в сфере сервиса и, тем самым, прививая ему основные элементы профессионального ethos. При этом одной из главных задач вуза становится формирование личностных качеств обучающихся. Новой экономике необходимы не только высокопрофессиональные специалисты в области сервисной деятельности, умеющие убеждать, говорить, держаться – сегодня нужны специалисты «нового типа», обладающие способностью к управленческой и предпринимательской деятельности, к диагностированию деловых отношений и установлению деловых контактов; высоко ценятся компетентность, интеллект и высокий уровень культуры, стремление работника к творческой деятельности, озвучиванию новых инновационных идей. Неотъемлемое условие также – освоение выпускниками новых социальных навыков и ролей, развития культуры социального поведения с учетом открытости общества, его быстрой информатизации.

В диссертации обосновываются приоритетные направления формирования новой модели образования в сфере сервиса: освоение молодыми специалистами основных социальных навыков, практических умений в области социально-экономических отношений, повышение ответственности за благосостояние об-

щества; вхождение новых специалистов – профессионалов в сферу сервисной деятельности - в глобализированный мир, в открытое миграционное сообщество (для этого в содержании образования должна быть существенно повышена роль информатики, социологии, культурологии, иностранных языков); поддержка талантливых и активных молодых людей независимо от их социального происхождения через освоение молодым поколением возможностей быстрой смены социальных и экономических ролей.

При разработке модели совершенствования образования специалистов в сфере сервиса необходимо учитывать, что государство, органы государственной власти также заинтересованы в повышении качества образования в сфере сервиса, в том, чтобы вузы подготовили высококвалифицированных специалистов, способных поставить экономику страны в один ряд с экономиками развитых стран. При этом с точки зрения государства, выпускники и качество их образования должны, прежде всего, соответствовать требованиям государственных образовательных стандартов.

Также следует уделить внимание целям работодателя, то есть предприятия или организации, занимающейся производством услуг, либо другой общественно значимой деятельностью. При этом необходимо понимать, что основная цель, преследуемая работодателем, заключается в повышении эффективности своей деятельности - под эффективностью здесь можно понимать не только прибыль, но и выполнение социально значимых функций, возможно, не ориентированных на получение прибыли.

Наконец, еще одной стороной, цели функционирования и развития которой составляют основу новой модели подготовки специалистов в сфере сервиса, является вуз. В качестве основной цели, преследуемой вузом в современных условиях, рассматривается повышение качества образования, которое должно быть заметным для абитуриентов, академического сообщества, государства, общества и работодателей, рынка труда и образовательных услуг.

Таким образом, современная модель подготовки специалистов в сфере сервиса должна исходить из целей деятельности различных социальных субъектов: личности, общества, государства, работодателя, вуза. Подобная модель, с точки зрения автора, выгодна как учебному заведению, так и предприятию, работающему в сфере сервиса. Но что является наиболее важным – студенту, который впоследствии имеет возможность устроиться на работу в организацию, где он проходил практику. Похожая модель уже используется на практике в Финляндии, поэтому она апробирована и зарекомендовала себя только с лучшей стороны для всех, участвующих в процессе обучения групп.

Проанализировав все требования, предъявляемые заинтересованными сторонами к высшему образованию в сфере сервиса, автор выделяет основные направления подготовки специалистов в данной области:

- хорошая теоретическая база специалистов сферы сервиса (совокупность теоретических знаний в определенной области, необходимых для применения выпускниками в профессиональной деятельности);
- высокая практическая подготовка специалистов сферы сервиса, так как международный опыт показал, что теоретическое обучение (лекционно-семинарская система) в сочетании с непродолжительной учебной практикой не дают эффективных результатов, ожидаемых от молодых специалистов современным обществом;
- соотношение полученных знаний и применение их на практике в работе в сфере сервиса;
- соотношение быстро меняющихся социальных требований с возможностью их применения на практике;
- взаимообмен опытом между студентами, обучающимся по специальности сервис как на региональном уровне, так и на уровне стран;
- проверка основных теоретических и практических знаний, полученных в ходе подготовки специалистов сферы сервиса;
- этическая и психологическая подготовка специалистов сферы сервиса, так как она является особо необходимой при получении профессиональных знаний и навыков специалистов в данной области, где уделяется особое внимание внутриличностным качествам наравне с теоретической и практической подготовкой;
- введение новых и необходимых медицинских предметов в обучающий процесс при подготовке специалистов сферы сервиса;
- выведение общего процесса подготовки специалистов сферы сервиса на высокий качественный уровень, где и обучающая и обучаемая сторона будут заинтересованы как в друг друге, так и в обмене знаниями и опытом, что является важнейшим процессом в подготовке специалистов сферы сервиса;
- повышение коммуникативных требований при подготовке специалистов сферы сервиса;
- ведение постоянного контроля за учебной деятельностью, как со стороны преподавательского состава, так и со стороны руководительского состава учебных заведений.
- воспитание личностно-психологических характеристик, необходимых для профессиональной деятельности (интеллект, критическое мышление, аналитические способности, организаторские способности, ответственность, инициативность, коммуникабельность, исполнительность и т. п.);
- достижение высокого уровня воспитания (воспитанность, адекватное поведение в обществе);
- достижение высокого общекультурного уровня, образованность (всесторонняя развитость, кругозор и т. д.).

Развитие данных направлений в рамках представленной модели образовательного процесса в сфере сервиса позволит, по мнению автора, улучшить качество подготовки специалистов в данной области, а значит – и уровень развитости сервисной сферы в современном российском обществе.

Заключение содержит выводы по диссертационному исследованию.

По теме диссертационного исследования опубликованы следующие работы автора:

1. Жидкова Н.Е. Программа обучения социальной работе в Южно-Карельском политехнике г. Лаппеэнранта / Социальная сфера общества: региональные особенности, тенденции развития, подготовка кадров. Том 1. Качество образования и особенности социальной сферы в регионах в условиях современных реформ. Сборник научных трудов. - СПб.: Изд-во СПбГАСЭ, 2004. - 0,3 п.л.
2. Жидкова Н.Е. Система образования Финляндии / Социальная сфера общества: региональные особенности, тенденции развития, подготовка кадров. Том 2. Качество образования и особенности социальной сферы в регионах в условиях современных реформ. Сборник научных трудов. - СПб.: Изд-во СПбГАСЭ, 2004. - 0,5 п.л.
3. Жидкова Н.Е. Образовательные технологии XXI века в области туризма / Современные проблемы развития туризма и туристского сервиса. Сборник научных докладов и статей. Выпуск 2.-СПб.: Изд-во СПбГАСЭ, 2005. - 0,2 п.л.
4. Жидкова Н.Е. Институционализация российской сферы сервиса (научный аспект профессионализации). Научное издание. -- СПбГАСЭ, 2005. – 1 п.л.



20024
2006A
20024

Отпечатано с готового оригинал-макета в ЦНИТ «АСТЕРИОН»
Заказ № 188. Подписано в печать 15.08.2006 г. Бумага офсетная.

Формат 60×84¹/₁₆. Объем 1,5 п. л. Тираж 100 экз.

Санкт-Петербург, 191015, а/я 83, (812) 275-73-00, 970-35-70

asterion@asterion.ru