

# МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ГОТОВНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ К ИННОВАЦИОННОМУ ПРОЕКТИРОВАНИЮ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## METHODOLOGICAL BASICS IN FORMATION OF PROFESSIONAL READINESS TO THE INNOVATIVE PROJECT CONCEPTION IN SERVICES

*O. Ilina*

### Annotation

Tough market requirements define modern tendencies in the development of higher education. As a result, grows the necessity to search certain approaches, which develop post-masters' skills. Those skills will be used not only to successfully apply one's knowledge to a profession, but also to be innovative within any service-oriented company. For, there are many disagreements about the organization of the educational process and the future employment of the graduates in service-orientated companies. This problem is accompanied by a proper preparation of post-masters for innovative project-making. This article observes the methodological basics in formation of professional readiness to innovative project making in the field of services. Moreover, the content of innovations in the service industry is considered as a result of an innovative project – a service project, technology or its' separate elements, which are to satisfy the population's needs in services.

**Keywords:** Services, service industry, service technology, service project conception, innovative projects, innovation.

*Ильина Ольга Владимировна*

*К.э.н., доцент каф.*

*внешнеэкономической деятельности и торгового дела, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого*

### Аннотация

Современные тенденции развития высшего образования, определяемые жесткими требованиями рынка, обусловили необходимость поиска определенных подходов, формирующих специалиста, способного не только успешно применять на практике изученные способы решения профессиональных проблем, но и готового к инновационной деятельности на предприятиях сферы сервиса, поскольку до сих пор имеют место противоречия в организации профессионального обучения и в последующем трудоустройстве выпускников высших учебных заведений на предприятиях сферы сервиса, а также проблемы качественной подготовки специалистов к инновационной проектной деятельности. В данной статье рассмотрены методологические основы формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности, при этом, сущность инноваций в сфере услуг трактуется как результат инновационной деятельности – сервисный продукт, технологию или ее отдельные элементы, которые способны более эффективно удовлетворять общественные потребности населения в услугах.

### Ключевые слова:

Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг, сервисные технологии, сервисное проектирование, инновационная деятельность, инновация.

В контексте разработки методологических основ формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности сущность инноваций в сфере услуг следует трактовать как результат инновационной деятельности – сервисный продукт, технологию или ее отдельные элементы, которые способны более эффективно удовлетворять общественные потребности населения в услугах. При этом под сферой услуг следует понимать достаточно стремительно развивающийся сектор экономики, охватывающий не только сферу бытовых услуг населения, но и торговлю, общественное питание, страховые, финансовые, образовательные, медицинские услуги, а также различные виды посреднической дея-

тельности.

Следует заметить, что уровень значимости проекта, а впоследствии и всей инновационной программы, определяет сложность, длительность, состав исполнителей, масштаб, характер продвижения результатов инновационного процесса, что влияет на содержание проектного управления.

Сервисная деятельность вносит большой вклад в экономику, обеспечивая рост таких показателей, как экономический потенциал страны, трудовая занятость населения, экономия временных и стоимостных затрат потребителей услуг, повышение уровня жизни населения

и развитие производства в целом [8, 9, 10, 11].

К экономическим функциям сервисной деятельности следует отнести обслуживание процесса производства материальных благ (услуги транспорта, связи, услуги технического обслуживания оборудования), воспроизводство рабочей силы (образовательные, медицинские услуги, услуги сферы досуга и развлечений), создание дополнительных материальных благ путем производства на заказ или путем восстановления ранее утраченных товаров потребительских свойств (услуги сферы бытового обслуживания).

К социальным функциям сервисной деятельности следует отнести удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания, обеспечение снижения расходов и улучшение уровня жизни, рациональное использование высвобождающегося свободного времени с помощью услуг сферы досуга, а также обеспечение безопасности и охраны общественного порядка на государственном уровне.

Таким образом, основной задачей сферы услуг является доведение до потребителя материальных и нематериальных благ в соответствии с индивидуальными вкусами и запросами путём предоставления соответствующих услуг; обслуживание процесса их потребления; создание условий для быта, отдыха и досуга; способствование увеличению свободного времени и рациональному его использованию [3].

Современные тенденции развития профессионального образования определяемые жесткими требованиями рынка обусловили необходимость поиска определенных подходов, формирующих специалиста, способного не только успешно применять на практике изученные способы решения профессиональных проблем, но и готового к инновационной деятельности на предприятиях сферы сервиса [4, 5]. Этим особенностям подготовки специалистов для сферы сервиса уделено особое внимание в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) и 43.04.01. Сервис (уровень магистратуры), где помимо таких основных видов профессиональной деятельности как организационно-управленческая и научно-исследовательская, отдельно выделена проектно-конструкторская деятельность, в частности, готовность выпускника решать задачи моделирования и оптимизации процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителей, а также проектирования процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности [1, 2].

Тем не менее, до сих пор имеют место противоречия в организации профессионального обучения и в последующем трудоустройстве выпускников высших учебных заведений на предприятиях сферы сервиса, а также

проблемы качественной подготовки специалистов к инновационной проектной деятельности.

В процессе формирования у выпускников готовности к проектированию процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности наиболее часто обнаруживаются следующие противоречия:

- ◆ между потребностью в подготовленном именно к проектированию сервисных технологий специалисте и недостаточной ориентированностью основных образовательных программ на потребности сферы сервиса;
- ◆ стремлением студентов к самостоятельной проектно-конструкторской работе и незначительными возможностями, предоставляемыми для этого образовательной политикой высших учебных заведений;
- ◆ необходимостью формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию сервисных технологий и отсутствием целостного теоретического и экспериментального обоснования данного процесса [6].

В некоторой степени данные противоречия снимает используемый в настоящее время компетентностный подход, когда каждая образовательная компетенция предполагает не усвоение выпускниками отдельных знаний и умений, а овладение ими комплексной процедурой, в которой для каждого выделенного направления определена соответствующая совокупность образовательных компонентов [7].

Использование компетентностного подхода в высшей школе есть не что иное, как возможность привести в соответствие сферу образования и потребности рынка труда, подход, акцентирующий внимание на результате образования, причем в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность специалиста действовать в различных ситуациях [7].

Очевидно, что для выявления основ формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности, необходимо произвести оценку системы подготовки специалистов высшей школы для сферы услуг с позиции ее структурных элементов, взаимодействующих между собой.

*Во-первых*, с позиций студентов, которые повышают уровень своих профессиональных знаний, и с позиций профессорско-преподавательский состава, то есть тех, кто обеспечивает воспроизводство, трансляцию и усвоение профессиональных компетенций.

*Во-вторых*, с позиции конечных потребителей результатов деятельности системы подготовки кадров для сферы услуг, то есть потенциальных работодателей для выпускников образовательных учреждений высшего образования [3].



Рисунок 1. Общая схема работы СКП (разработано авторами).

В качестве третьего структурного элемента, следует рассмотреть законодательную базу, на которую опирается общество при оценке эффективности системы подготовки кадров для сферы услуг и уровня формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности.

На начальном этапе оценки системы подготовки специалистов высшей школы для сферы услуг следует оценить степень удовлетворения своих потребностей основных участников системы – студентов, поскольку эффективность образовательного пространства во многом зависит от того, какие цели ставят перед собой участники этого процесса.

Особенностью потребностей в образовательной услуге является относительная длительность ее удовлетворения и отсрочка проявления ее результата. Абитуриент при поступлении в вуз официально осведомлен лишь о будущей специальности и наборе основных дисциплин, которые ему предстоит изучить. В связи с невозможностью оценить при поступлении в вуз объем и уровень знаний, которыми должны овладеть студенты в соответствии с учебными программами в течение четырех лет (бакалавры) и шести лет (магистры), удовлетворенность или неудовлетворенность выбранным вузом и специальностью, а также качеством образовательной услуги проявляется на различных этапах обучения. Выбор вида профессионального образования сегодняшних абитуриентов лишь частично обусловлен выбором будущей профессии, поскольку в большей мере, люди выбирают свое будущее социальное положение. Большинство потенциальных студентов мало информировано о конкретном содержа-

нии избранного ими вида будущей трудовой деятельности, а их выбор нередко бывает продиктован случайными мотивами. Все это свидетельствует о существенных недоработках в сфере профессиональной ориентации молодежи, что приводит, в дальнейшем к получению непрофильного образования и, как следствие, отсутствие отдачи затрат на обучение значительной части выпускников.

Таким образом, еще на этапе профориентационной работы необходимой является ориентация абитуриентов на результат обучения – востребованность выбранной области знаний в обществе и возможность успешного трудоустройства после окончания вуза. Проблема оценки эффективности деятельности профессорско-преподавательского состава в системе подготовки специалистов высшей школы для сферы сервиса является достаточно сложной в силу творческой и интеллектуальной специфики педагогического труда, невозможности немедленно и количественно определить результат их работы. При этом результатом деятельности профессорско-образовательного состава остается выпускник образовательного учреждения.

Возможностью объективной оценки системы подготовки специалистов высшей школы для сферы сервиса может служить оценка степени удовлетворения потребностей потенциальных работодателей, в роли которых может выступать и государство. Характеризуя взаимодействие работодателей и системы подготовки кадров, целесообразно выделить три уровня оценки.

*Первый уровень – стратегический, на котором на го-*

сударственном уровне определяются цели подготовки специалистов, разрабатываются требования федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, дающие возможность объективно оценить, как полученные результаты, так и ход образовательного процесса и, на основе мониторинга, сформулировать или скорректировать цели и задачи деятельности сферы образовательного пространства, задав, тем самым, направление деятельности профессорско-преподавательского состава по удовлетворению потребностей и интересов государства в целом.

*Второй уровень* – исполнительный, при котором возникает объединение бизнеса–сообщества в такие общественные структуры, как РСПП, "Деловая Россия", "Опора", и вступление их в партнерские отношения с другими сообществами, например с Российским Союзом ректоров.

*Третий уровень* – технический, когда речь идет о партнерских отношениях конкретного предприятия сферы услуг и конкретного образовательного учреждения. Оценка удовлетворенности работодателей уровнем подготовки специалистов позволит в дальнейшем корректировать профессиональные компетенции будущих выпускников, оценивать конкурентоспособность образовательных учреждений, а также определять приоритеты для улучшения, то есть те области, в которых повышение профессиональных характеристик выпускников даст наибольшее увеличение удовлетворенности работодателя.

Система показателей, характеризующих степень удовлетворенности потенциальных работодателей, представлена на **рис. 2**.

В соответствии с разделением показателей на две группы оценивание степени удовлетворенности работодателя представляет собой процесс, включающий следующие этапы, представленные на **рис. 3**.

Следовательно, эффективное взаимодействие системы подготовки специалистов высшей школы для сферы сервиса и потенциальных работодателей при профессиональном подходе сможет существенно увеличить эффективность управления образовательным пространством, поскольку образовательные учреждения повысят свою конкурентоспособность, а потенциальные работодатели получат реальную возможность оказывать влияние на систему подготовки необходимых им специалистов[3].

Таким образом, оценка системы подготовки специалистов высшей школы для сферы услуг с позиции ее структурных элементов позволила выявить взаимодействие двух факторов, оказывающие существенное влияние на формирование профессиональной готовности молодых специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности.

К ним следует отнести личностный потенциал молодого специалиста и востребованную систему научно-теоретических знаний о сервисной деятельности, в том числе специальных знаний в области сервисных технологий, а также умения осуществлять проекторочную деятельность. При этом, готовность к инновационному проектированию в сервисной деятельностью обеспечивается взаимосвязью и взаимообусловленностью именно этих двух факторов.

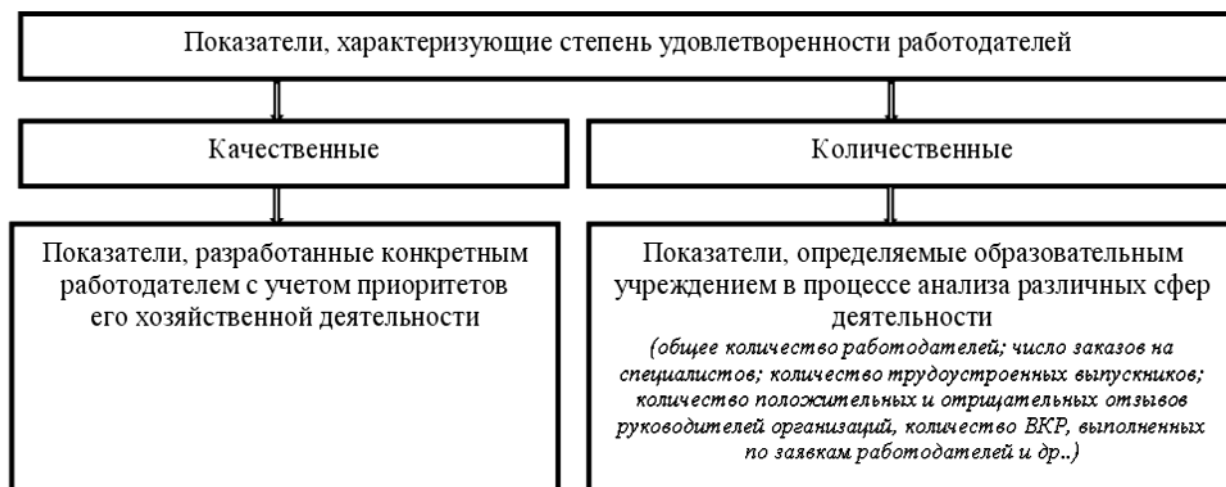


Рисунок 2. Система показателей, характеризующих степень удовлетворенности потенциальных работодателей.

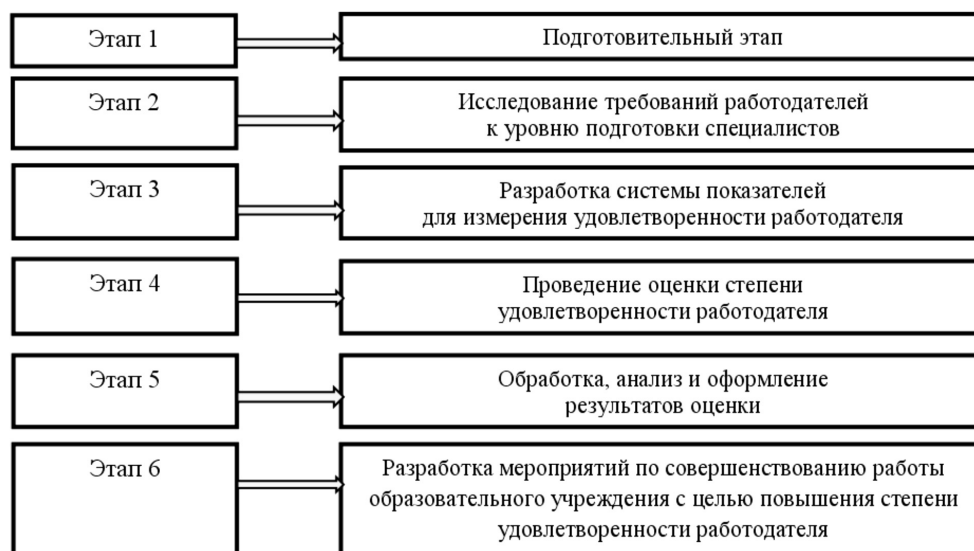


Рисунок 3. Основные этапы оценки степени удовлетворенности выпускниками потенциальных работодателей сферы сервиса.



Рисунок 4. Основные этапы формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности.

Помимо этого, в структуре профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности следует различать следующие компоненты–блоки, представленные на рисунке 4. При этом, процесс формирования профессиональной готовности специалистов в инновационному проектированию в сервисной деятельности представляет собой последовательность четырех взаимообусловленных блоков. Переход от одного блока к другому связан с достижением определенного уровня сформированности этого качества у студентов [4].

Таким образом, специфика процесса формирования профессиональной готовности специалистов к иннова-

ционному проектированию сервисной деятельности определяется последовательным прохождением студентами отдельных блоков–компонентов на каждом этапе для развития целостной профессиональной готовности, которая, с переходом от блока к блоку, меняет свои характеристики. При реализации каждого последующего блока образовательной организацией могут применяться образовательные технологии, обладающие возможностями более целостного воздействия, поскольку целостность воздействия образовательных технологий каждого из блоков подготовлена средствами предыдущих блоков–компонентов, актуализирующих и закрепляющих связи между собой.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 августа 2015 г. N835 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратуры)" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 3 сентября 2015 г. N 38788). Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71176456/#help#ixzz42CSLTWOI> (дата обращения 12.01.2016).
2. Приказ Минобрнауки России от 20.10.2015 N 1169 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12.11.2015 N 39702) Система ГАРАНТ: <http://ivo.garant.ru/#/document/71249774/paragraph/1:1> (дата обращения: 12.01.2015)
3. Власова М. С., Ильина О. В., Морохина В. И. Современное состояние и тенденции развития подготовки кадров в государственном и негосударственном секторах системы образования // Общество. Среда. Развитие. – 2012. – № 1. – С. 23–28.
4. Капустина И. В. Вклад кафедры внешнеэкономической деятельности и торгового дела ФГБОУ ВПО "СПбГТЭУ" в подготовку кадров для торговой отрасли // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2013. – № 12. – С. 4–6.
5. Капустина И. В. Научно–педагогическая школа экономики торговли Санкт–Петербургского государственного торгово–экономического университета и ее представители // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2014. – № 12. – С. 3–7.
6. Красильникова О. М. Подготовка будущих специалистов к проектированию сервисных технологий // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – 2008. – № 6. – С. 110–113.
7. Мединцева И. П. Компетентностный подход в образовании [Текст] // Педагогическое мастерство: материалы II междунар. науч. конф. (г. Москва, декабрь 2012 г.). – М.: Буки–Веди, 2012.
8. Федько В., Дудакова И. Роль маркетинга при построении сервисной экономики // Предпринимательство. – 2008. – № 2. – С. 38–41.
9. Хайкин М. М. Управление сферой услуг в развитии человеческого капитала. СПб.: СПбГУЭФ, 2010. – 158 с.
10. Хайкин М. М. К вопросу о развитии сферы услуг в современной системе экономических отношений // European Social Science Journal. – 2014. – № 2–1. – С. 475–482.
11. Экономический потенциал и перспективы России и стран СНГ / М. Н. Черкасов, И. В. Кирьянов, С. С. Никитинская, В. Ю. Маслихина, С. Ю. Козлова. Краснодар: АНО "Центр социально–политических исследований "Премьер", 2012. – 94 с.

© О.В. Ильина, (ilina.olga@list.ru), Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»,

### МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕС-ОБРАЗОВАНИЯ

негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Реклама

*Традиции. Инновации. Успех!*

**И И** МИБО