

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ СРЕДА КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ СЕРВИСА

Донина И. А., Иванова Т. Д.

ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики» Новгородский филиал Великий Новгород, Россия, (173020, Великий Новгород, ул. Державина, д.8 к. 1, кв. 83.; 173016, Великий Новгород, ул. Менделеева, д.3Б, кв. 8.)

В статье обосновывается актуальность формирования одной из профессиональных компетентностей будущих бакалавров сферы сервиса – управленческой компетентности. В работе раскрыто понятие управленческой компетентности, определены ее основные составляющие: профессиональный компонент, личностный компонент, ценностный компонент, рефлексивно-результативный компонент. Обосновано, что формирование управленческой компетентности будущего бакалавра сервиса осуществляется в образовательном процессе современного вуза с помощью специальным образом смоделированной информационно-профессиональной среды, которая рассматривается в рамках образовательного пространства современного вуза как интегративная составляющая информационной и профессиональной сред. В статье обосновывается актуальность информационно-профессиональной среды как средства формирования управленческой компетентности, определяется ее компонентный состав, рассматривается сущность информационно-профессиональной среды и ее роль в образовательном процессе вуза.

Ключевые слова: управленческая компетентность, информационно-профессиональная среда, сфера сервиса.

INFORMATION AND PROFESSIONAL ENVIRONMENT AS MEANS OF FORMATION ADMINISTRATIVE COMPETENCE OF FUTURE BACHELORS OF SERVICE

Donina I. A., Ivanova T. D.

Novgorod branch of Service and Economy St. Petersburg State University Veliky Novgorod, Russia, (173020, Veliky Novgorod, Derzhavin St., 8/1, fl.83; 173016, Veliky Novgorod, Mendeleyev St., 3B, fl.8)

The article shows the relevance of formation of one of professional competence of future bachelors of the service sphere. This competence is administrative competence. In this article the concept of administrative competence is viewed, its main components are defined: professional component, personal component, valuable component, reflexive and productive component. It is proved that formation of administrative competence of future bachelor of service is carried out in educational process of modern Higher education institution by means of in a special way simulated information and professional environment which is considered within educational space of modern Higher education institution as an integrative component of information and professional environments. The relevance of the information and professional environment is considered in the article. It is shown as means of formation of administrative competence, its component structure is defined, the essence of the information and professional environment and its role in educational process of Higher education institution is considered.

Keywords: administrative competence, information and professional environment, service sphere.

В последние десятилетия в российской экономике быстрыми темпами развивается и существенно преобразуется сфера сервиса. При этом интересы работодателей сферы сервиса лежат в области разнообразных услуг: бытовые услуги, услуги грузового и пассажирского транспорта, связи, жилищно-коммунальные услуги, услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги, услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги, правовые и т.д. Современная сфера сервиса за последние годы претерпела весьма существенные изменения.

Во-первых, изменения потребительских предпочтений повлияли на вопросы сервисного сопровождения на рынке услуг.

В качестве второго фактора хочется отметить усиление конкуренции на рынке в сфере сервиса, что влияет на качество сервиса и на затраты в сфере потребления товара. Конкурентоспособная организация сферы сервиса должна быть информирована о своих клиентах, что позволит принимать важные решения, на основе которых с клиентами можно строить долговременные взаимоотношения.

Третьим фактором является внедрение новых, в том числе информационных, технологий. Специфика технологии разработки и реализации услуг требует таких систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о клиенте, о возможностях услуг, доступности к перечню услуг в электронном виде, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении услуг (параллельное оформление документов, счета, обеспечение расчетной и справочной информацией и др.). Это достижимо при условии широкого использования в сервисе современных компьютерных технологий обработки и передачи информации. Новые технологии позволяют передавать многие услуги на любое расстояние и в любое время, накапливать их и хранить на материальных носителях и в электронной форме. При этом значительно улучшаются качественные характеристики: клиенты получают доступ к информации и услугам в режиме реального времени. Для этого особенно важно применение научных подходов и решений в организационно-управленческой области.

В связи с этим руководителям сервисной организации необходимо учитывать характер услуг, оказываемых их работниками, хорошо понимать основные мотивы, в силу которых клиенты к ним обращаются, оценивать безопасность, надежность и доступность услуг для клиентов. Одновременно с этим, руководитель отслеживает, имеет ли сотрудник необходимую квалификацию и знания для предоставления услуги высокого качества, умеет ли донести до потребителя суть своей услуги, может быть вежливым, тактичным и внимательным к потребителям, реакцию сотрудников, а также учитывать их поведение во время обслуживания. Соответственно с этим вырабатываются основные управленческие принципы, которые позволяют обучать и контролировать сотрудников, а также успешно контактировать с клиентами. Таким образом, бакалавру сферы сервиса в ходе его профессиональной подготовки в вузе необходимо овладевать не только знаниями, но и выявить, сформировать и развить профессиональные качества и навыки управленца, уметь решать такого рода практические задачи.

Традиционно в любой организации выделяют несколько уровней руководства. Так, например, великий американский социолог Т. Парсонс выделил три уровня руководства и организации: технический уровень, на котором реализуются ежедневные операции и действия; управленческий уровень, на котором осуществляется координация деятельности

организации; институциональный (политический) уровень, где осуществляется разработка долгосрочных планов, реализуются отношения с внешней средой. Более того в зависимости от уровня управления выделяют руководителей (управляющих) низового звена или операционных управляющих, руководителей (управляющих) среднего звена и руководителей (управляющих) высшего звена. В связи с этим, бакалавр сферы сервиса после обучения может начать свою профессиональную деятельность с низшего звена, так как по ФГОС ВПО он не является руководителем, но затем в перспективе может продвигаться и выше.

Важной составляющей профессионализма, позволяющей эффективно реализовывать организационно-управленческую деятельность будущего руководителя сервисной организации, является его управленческая компетентность. Из личностных качеств выпускников сферы сервиса более всего работодателями приветствуются ответственность, коммуникабельность, обучаемость. А из профессиональных знаний и личных качеств – самостоятельность и инициативность, готовность к практической и инновационной деятельности, владение современными технологиями, способность эффективно применять их в практической деятельности.

По мнению работодателей, результатом обучения в вузе должно быть не усвоение выпускниками определенного набора теоретических знаний, а подготовка их к успешному выходу на рынок труда, для чего знания должны сочетаться с практическим опытом, навыками поведения в профессиональной среде и соответствующими поведенческими установками. Больших изменений в системе образования вуза можно достичь в том случае, если работодатели будут и заказчиками, формирующими те или иные запросы, и активными участниками процессов развития образования в вузе.

С вступлением России в Болонский процесс, с появлением новых государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) в вузе происходит изменение подходов к образованию, акцентируется внимание не на содержании образования, а на результатах обучения студента. Результаты обучения определяются с помощью компетенций, представляющих собой динамичную совокупность знаний, умений, навыков, способностей и личностных качеств, которую выпускник может продемонстрировать после завершения обучения, что в соответствии с Концепцией модернизации российского образования и ФГОС ВПО является одной из основных целей вуза.

Идеологической основой новых образовательных стандартов является компетентностный подход. В компетентностной модели выпускника в рамках ФГОС ВПО нового поколения, по мнению И. Д. Столбовой, обязательно запланированы те качества,

которые помогают выпускнику адаптироваться к изменяющимся условиям современного постиндустриального общества. Прогнозная модель выпускника, состоящая из общекультурных и профессиональных компетенций, является первоосновой для разработки вузом основной образовательной программы по данному направлению и уровню подготовки. [8].

Компетентностный подход является результативно-целевым подходом. ФГОС ВПО по направлению подготовки «Сервис», как и все образовательные стандарты нового поколения, предусматривает обеспечение гарантированного качества подготовки студентов. Для этого разрабатывается структура результатов предметного обучения в виде целевых требований: что и чем студент должен на каждом этапе образовательного процесса знать, уметь и владеть. В соответствии со стандартом бакалавра по направлению подготовки «Сервис» (100100) студента готовят к следующим видам профессиональной деятельности: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская.

В управленческой деятельности в настоящее время происходят значительные и быстрые изменения, так что многим менеджерам приходится в ходе своей деятельности радикальным образом менять свое поведение и от их решений и действий зависит эффективная деятельность и успех организации. Поэтому применительно к профессиональной подготовке менеджеров, по мнению О. А. Кузнецовой, одним из ключевых моментов является формирование у них управленческой компетентности, которая включает такие виды деятельности и обязанности менеджеров как: планировать, организовывать, руководить, координировать и контролировать, составляющие сущность управления [3].

На основе анализа существующих определений «компетентности» мы определяем управленческую компетентность будущего бакалавра сервиса как способность и готовность к эффективной организационно-управленческой деятельности в условиях динамичной информационной внешней среды. Основу управленческой компетентности составляют профессионально значимые и личностные качества будущего специалиста сервиса, а также ценностные ориентиры и полученный управленческий опыт.

Формируя состав этих качеств, мы учитывали то, что в современных условиях «социальный заказ» предъявляется не только государством, но и работодателями.

В ходе проведения анализа литературы, структурно-функционального анализа деятельности специалистов-менеджеров и руководителей организаций сферы сервиса и исследования требований работодателей к управленческой компетентности для будущего

бакалавра сферы сервиса, управленческая компетентность менеджера нами может быть структурирована как система, включающая следующие компоненты:

- профессиональный компонент;
- личностный компонент;
- ценностный компонент;
- рефлексивно-результативный компонент.

На основе определения О. А. Кузнецовой и теоретического анализа литературы под формированием управленческой компетентности мы понимаем целенаправленный процесс освоения студентами теоретических знаний, практических умений, управленческих ценностей, выработки лично и социально значимых качеств профессиональной деятельности и приобретение на этой основе опыта решения управленческих проблем. Процесс формирования управленческой компетентности студента в вузе охватывает все этапы и формы обучения и может осуществляться на базе развитой информационно-профессиональной среды. Именно информационно-профессиональная среда вуза выступает средством для достижения поставленной цели – формирование управленческой компетентности бакалавра.

В контексте нашего исследования для более ясного понятия «информационно-профессиональной» среды вуза мы рассмотрим образовательное пространство вуза.

Говоря о «пространстве», многие исследователи имеют в виду набор определенным образом связанных между собой условий, которые могут оказывать влияние на человека. При этом по смыслу в пространство может существовать и независимо от человека.

Проведя анализ и систематизацию представленных в современной литературе публикаций, посвященных исследуемой проблеме, следует выделить наиболее обобщённое определение «образовательного пространства», приведенное Д. Б. Элькониним: «образовательное пространство в широком смысле понимается как совокупность образовательных институтов, образовательных процессов и образовательных сред» [9].

Большинство исследователей выделяют следующие характерные черты образовательного пространства: организованность, структурированность и содержательность. Указанные параметры являются универсальными и присущи образовательному пространству, как на глобальном, так и на локальном уровнях.

Образовательное пространство вуза состоит из взаимодействующих между собой сред: образовательной, информационной, субъектной, ресурсной, технологической, социальной, рефлексивной, процессуальной и профессиональной и др.

В нашей статье мы не ставим задачу исследовать все образовательное пространство вуза, так как оно многофункционально и имеет взаимосвязь со всеми средами окружающего

пространства. Остановимся лишь на исследовании управленческой компетентности бакалавра сферы сервиса в пространстве информационной и профессиональной сред.

Уточним понятие, состав и характеристику «информационной» среды вуза. Под информационной средой в настоящее время понимается комплекс информационных образовательных ресурсов с необходимым методическим, технологическим и техническим обеспечением, реализующий на современном уровне функции не только обучения, но и управления процессом образования и его качеством [7].

С. А. Назаров под информационной средой понимает педагогическую систему, объединяющую в себе информационные образовательные ресурсы, компьютерные средства обучения, средства управления образовательным процессом, педагогические приемы, методы и технологии, направленные на формирование интеллектуально-развитой социально-значимой творческой личности, обладающей необходимым уровнем профессиональных знаний, умений и навыков [5].

На основе анализа определений «информационной среды» в рамках нашего исследования информационная среда вуза должна включать в себя:

- информационные ресурсы;
- информационные средства обучения и технологии;
- средства управления образовательным процессом.

Информационная среда решает следующие задачи – использование банка информационных ресурсов (имеющихся у вуза), способность подключаться к другим банкам информации и интегрироваться с другими системами, возможность применять технологии на каждом этапе обучения, придать им новое содержание, отвечающее современному информационному обществу.

В итоге можно сделать вывод о том, что главное назначение информационной среды – формирование знаний, умений и навыков будущих бакалавров сферы сервиса с помощью информационных технологий, т.е. планирование, организация, мотивация и контроль, а так же умение использовать информационные ресурсы, информационные системы и умение их применить в своей профессиональной деятельности.

Рассмотрим более подробно понятия – «профессиональная среда и «профессиональная среда вуза». Профессиональная среда, по мнению Г. Г. Лигинчука, это совокупность предметных и социальных условий труда [4].

Профессиональное обучение в вузе является заключительным этапом образовательной системы, так как оно дает возможность человеку найти работу, социально определиться и выполнять функцию, необходимую обществу. В ходе анализа понятия профессиональной среды вуза и основываясь на определении, данном М. А. Дмитриевой,

под профессиональной средой мы понимаем специально организованную совокупность условий по формированию профессиональных навыков будущих бакалавров, включающую в себя профессиональные задачи, профессиональную подготовку, социальный заказ общества, специфические особенности объекта и предмета деятельности, средства профессиональной деятельности. В образовательном пространстве вуза происходит первичная интеграция студента в профессиональную среду вуза, становление профессионально важных качеств личности, формирование профессиональных компетенций, усвоение моральных и этических норм профессии.

В состав профессиональной среды вуза входят:

- профессиональные ресурсы;
- управленческие действия и профессиональные технологии;
- профессиональное сообщество.

Такое обучение в профессиональной среде характеризуется большей степенью автономности, независимостью от внешних воздействий, гибкостью обучения (по времени, формам, методам, содержания), и не требует предшествующего опыта, а наоборот – развивает у студентов устойчивую мотивацию к самосовершенствованию. Основной задачей профессиональной среды вуза является формирование управленческой компетентности у студентов-бакалавров сферы сервиса, способных разрабатывать и использовать методы и средства труда в управленческой деятельности, умеющих действовать и применять профессионально значимые качества, полученные знания и умения, навык в различных профессиональных условиях.

Данная среда направлена на развитие способностей выполнения должностных обязанностей, на обладание личностными качествами для достижения целей организации, на стратегическое видение, умения и готовность адаптировать полученный опыт под новые организационные задачи, управление бизнесом, работу с людьми (нацеленность на результат, умение влиять на людей, предприимчивость) и т. д.

Таким образом, рассмотренные понятия как «информационная среда» и «профессиональная среда» выступают в качестве родового понятия «информационно-профессиональной среды», поэтому в условиях вуза необходимо создать эту среду в рамках образовательного пространства вуза. Существовая одновременно, взаимно проникая и взаимодействуя между собой, они взаимно дополняют друг друга, их влияние оказывается больше, чем простая сумма действий, это позволяет рассматривать среду вуза как целостное явление в каждом конкретном случае и ситуации, представляющей собой сочетание отдельных компонентов. Основными элементами обучения выступают студент как субъект и окружающая его образовательная среда с включенными в нее элементами, а также система

их взаимодействия. Поэтому внедрение информационно-профессиональной среды на основе современных информационных технологий внесет в учебный процесс новые возможности: сочетание результативности и гибкости учебного процесса, широкое использование информационных ресурсов в профессиональных видах деятельности, значительное расширение возможностей традиционных форм обучения, а также возможность построения новых форм обучения.

С помощью информационно-профессиональной среды в вузе появится возможность для студентов обращаться к структурированным учебно-методическим материалам, обучающим мультимедийным комплексам в любое время и в любой точке образовательного пространства. Помимо доступности учебного материала, обучаемому дается возможность связи с преподавателем, получение консультации в он-лайн или офф-лайн режимах, а также возможность получения индивидуальной «навигации» в освоении того или иного предмета. Студенты смогут с помощью специализированных программ, он-лайн игр, имитации производственных ситуаций в группе на занятиях, тренингов, деловых игр, кейсов, проводимых как преподавателями и приглашенными работодателями, так и самими студентами, приобретают умения интерпретировать и адаптировать информацию к задачам профессиональной деятельности. На лабораторных занятиях студенты учатся использовать информационные технологии для решения управленческих задач, необходимых в дальнейшей профессиональной деятельности: развитие управленческого мышления, способность прогнозировать развитие организации, умение делить задачи и полномочия, умение управлять людьми и т.д. Именно это послужит основанием формирования управленческой компетентности бакалавров.

Рассмотрим структуру информационно-профессиональной среды в виде взаимосвязанных частей: информационно-профессиональные ресурсы, информационно-управленческие технологии, профессиональное сообщество.

Из вышесказанного, можно сформулировать определение информационно-профессиональной среды. Это специально организованная образовательная среда, которая включает в себя взаимодействие студентов и преподавателей в учебном процессе вуза, объединяя в себе информационно-профессиональные ресурсы, информационно-управленческие технологии и профессиональное сообщество.

Таким образом, формирование управленческой компетентности будущего бакалавра сервиса осуществляется с помощью информационно-профессиональной среды и через содержание образования, которое включает в себя не только содержание предметной области, но и управленческие навыки и умения, которые формируются в процессе овладения предметом, а также посредством активной деятельности студента в социуме. Все это в

совокупности нацелено на подготовку будущего менеджера в сфере сервиса, способного к дальнейшему самосовершенствованию и саморазвитию.

Кроме того, задача вуза заключается в том, чтобы выпускники соответствовали требованиям, предъявляемым современным российским обществом. Это возможно при интеграции образовательных, информационных и профессиональных технологий в «информационно-профессиональной» среде вуза.

Список литературы

1. Дмитриева М. А. Психологический анализ системы человек – профессиональная среда // Вестник ЛГУ. Серия 6. Психология. – 1990. – № 1. – С. 82–90.
2. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года: Приложение к приказу Минобразования России от 11.02.2002 № 393 / Российское образование. Федеральный образовательный портал: нормативные документы/ 2008. URL: http://www.gnesin.ru/normativy/concept_of_modern.html#conc. (дата обращения: 20.02.2011).
3. Кузнецова О. А. Формирование управленческой компетентности у студентов специальности «Управление качеством»: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. – Тольятти, 2007. 220 с. РГБ ОД, 61:07-13/843.
4. Лигинчук Г. Г. Психология профессиональной деятельности. Учебный курс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.e-college.ru/xbooks/xbook059/book/index/index.html?go=part-007*page.htm (дата обращения: 21.12.2010).
5. Назаров С. А., Назаров В. А., Каменева Т. С. Педагогическая модель информационно-образовательной среды технического вуза // Педагогические науки. – № 6. – 2006. – С. 292–297.
6. Садовникова Л. Б. Влияние профессиональной среды на процесс вхождения выпускников ПТУ в трудовой коллективе: Дис. ... канд. психол. наук. – М.: 1986. – С. 15.
7. Сафонов В. И Организация информационного взаимодействия в информационно-образовательном пространстве педагогического вуза // Педагогическое образование в России – 2013. – № 1. – С. 48–52.
8. Ильиных Н. А., Столбова И. Д. Современные подходы к управлению качеством профессионального образования // Материалы 7-ой Всероссийской школы-конференции молодых ученых «Управление большими системами» (27–29 мая 2010 г., Пермь). – Пермь: Изд-во ПГТУ, 2010. – Т. 1. – С. 275–281.

9. Фруммин И. Д., Эльконин Б. Д. Образовательное пространство как пространство развития («школа взросления») // Вопросы психологии. – 1992. – № 3. – С. 25–32.
10. Шрейдер Ю. А. Информационные процессы и информационная среда // Научно-техн. информ. – 1976. – Сер. 2. – № 1. – С. 3–6.

Рецензенты:

Каплунович Татьяна Александровна, доктор педагогических наук, профессор, проректор по научной и опытно-экспериментальной работе областного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Новгородский институт развития образования», г. Великий Новгород.

Александрова Марина Викторовна, доктор педагогических наук, профессор, проректор по учебно-методической работе областного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Новгородский институт развития образования», г. Великий Новгород.