

ФОРМИРОВАНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ – ВАЖНЕЙШЕЕ НАПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗОВАННОГО ОБУЧЕНИЯ

Бичева И.Б., Бичева М.В.

ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина», Нижний Новгород, e-mail: irinabicheva@bk.ru

В статье проведен анализ теоретических аспектов развития конкурентоспособности специалистов организации на основании достижений социально-экономических, философских, психологических, педагогических наук. Исследовано понятие «конкурентоспособность» как взаимообусловленность двух составляющих: конкуренции и способности быть конкурентным.

Проведенное исследование позволяет авторам определить, что конкурентоспособность специалиста сервисного предприятия – это личностно-профессиональное свойство, проявляющееся в специфических качествах и способностях человека, позволяющих выполнять производственные задачи на высоком уровне профессионализма, непрерывно саморазвиваться и совершенствоваться в своей профессиональной деятельности, проявляя направленность на достижение успеха и готовность к участию в конкуренции.

Определены качества конкурентоспособной личности сервисного предприятия. Обоснована необходимость специально организованного обучения с целью формирования конкурентоспособности специалистов сервисного предприятия, раскрыты принципы, обеспечивающие эффективность образовательного процесса.

Сделан вывод о необходимости выбора технологии обучения специалистов сервисного предприятия. Показано, что рефлексивная технология резонансного взаимодействия обеспечивает целостность процесса обучения, режим самоорганизации, саморегуляции и саморазвития, способствует развитию коммуникативности обучающихся на основе сотрудничества, признания и уважения к иному мнению, формирует особый стиль культурных взаимоотношений, необходимый для достижения высокого уровня профессионализма и конкурентоспособности.

Ключевые слова: конкуренция, конкурентоспособность специалиста, личность, качества, способности, обучение, технология, рефлексия, взаимодействие.

FORMATION OF COMPETITIVENESS OF THE SPECIALIST OF THE SERVICE ENTERPRISE – THE MOST IMPORTANT DIRECTION OF ORGANIZED TRAINING

Bicheva I.B., Bicheva M.V.

Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, e-mail: irinabicheva@bk.ru

The article analyzes the theoretical aspects of the development of the competitiveness of experts of the organization on the basis of the achievements of socio-economic, philosophical, psychological, pedagogical sciences. Explore the concept of "competitiveness" as the interdependence of two components: competition and the ability to be competitive.

This study allows authors to determine that the competitiveness of specialist service company - is personal and professional property manifested in specific qualities and abilities of the person that perform manufacturing tasks at a high level of professionalism, continuous self-development and progress in their professional work, showing direction to success and willingness to participate in the competition.

Determine the quality of service enterprise competitive person. The necessity of specially organized training in order to create a competitive specialist service company, disclosed principles to ensure the effectiveness of the educational process.

The conclusion about the need to choose a qualified technician technology training company. It is shown that the resonant interaction reflective technology ensures the integrity of the learning process, a mode of self-organization, self-regulation and self-development, contributes to the development of communicative students on the basis of cooperation, recognition and respect for the other view, creates a particular style of cultural relations needed to achieve a high level of professionalism and competitiveness.

Keywords: competitiveness, competitive expert, personality, qualities, abilities, training, technological approach, pedagogical technology, reflection, interaction.

Социально-экономические особенности современного общества вызывают необходимость преобразований в области обучения сотрудников сервисных предприятий с целью повышения конкурентоспособности не только конкретного предприятия, но и каждого работающего специалиста. Формирование конкурентоспособных преимуществ специалистов сервисного предприятия выступает важнейшим направлением организации их обучения, принципиально важными особенностями которого являются ориентация на личность, динамичный характер современной профессиональной деятельности, вариативность и инновационность образования.

Являясь мобильной и динамично развивающейся системой, обучение на сервисном предприятии позволяет организовывать образовательную деятельность с сотрудниками непрерывно, с учетом индивидуальных потребностей (как предприятия в целом, так и каждого работника), что обеспечивает личностно-профессиональный рост и развитие сотрудников, создает условия для корпоративного взаимодействия, проявления ответственности, профессионального и творческого отношения к своему делу.

Развитие конкурентоспособности специалистов организации рассматривается с различных позиций на основании достижений социально-экономических, философских, психологических, профессионально-педагогических наук.

Понятие «конкурентоспособность» можно исследовать как взаимообусловленность двух составляющих: конкуренции и способности быть конкурентным.

Конкуренция – (от лат. «concurrere») означает столкновение, соперничество, взаимодействие, противоборство между субъектами (участниками) рыночной экономики с целью получения преимуществ в организации производства, развитии новых технологий, повышении качества производимых товаров, купле (продаже) продукции, а также достижение лидерских позиций в данных видах деятельности.

Способность определяется как определенное соотношение внутренних и внешних условий развития, индивидуальных особенностей и свойств личности, обеспечивающих прочность, глубину и быстрое освоение способов действий, направленных на достижение высоких результатов профессиональной деятельности.

Следовательно, способность быть конкурентным означает склонность, предрасположенность, усилие, готовность человека к противостоянию, сопротивлению и соперничеству, а также деятельность, направленную к достижению цели.

Конкурентоспособный специалист рассматривается как личность, обладающая определенными индивидуальными особенностями, качествами и способностями, позволяющими достигать высокого уровня осуществления профессиональной деятельности в условиях соперничества и конкурентной борьбы, а также личность, проявляющая качества

лидера (В.И.Андреев, Л.А. Емельянова, А.А.Кирсанов, Н.А. Кононец, Л.М. Митина, Б.Д. Парыгин, Е.А. Тенилов и др.).

По мнению ученых, конкурентоспособный специалист должен демонстрировать профессиональные знания в предметной области, профессиональную культуру, стремление к профессиональному росту, способность к профессиональной рефлексии, а также быть здоровым и уверенно проявлять свои таланты и нравственные идеалы. В структуре и содержании конкурентоспособности личности также выделяют такие характеристики, как активность, стремление к успеху, интеллектуальная компетентность, инициатива, гибкость и профессиональная мобильность, умение «презентовать себя», уверенность, ответственность, профессиональные знания и умения, социально-психологические, духовно-творческие качества специалиста и др.

Таким образом, изучение понятия конкурентоспособности позволяет определить конкурентоспособность специалиста сервисного предприятия как личностно-профессиональное свойство, проявляющееся в специфических качествах и способностях, позволяющих выполнять производственные задачи на высоком уровне профессионализма, непрерывно саморазвиваться и совершенствоваться в своей профессиональной деятельности, проявляя направленность на достижение успеха и готовность к участию в конкуренции. Иными словами, конкурентоспособный специалист сервисного предприятия – это личность:

- способная добиваться поставленной цели в профессиональной деятельности, преодолевая препятствия и трудности;
- способная самостоятельно, уверенно и творчески реализовывать производственные задачи, проявляя ответственность, объективность, логичность, целенаправленность и инициативность в достижении профессиональных целей;
- способная к непрерывному личностно-профессиональному саморазвитию и совершенствованию;
- действующая на основании общечеловеческих ценностей и норм профессиональной этики;
- обладающая лидерским потенциалом, мобильностью, гибкостью;
- обеспечивающая взаимодействие и сотрудничество на основе уважения, понимания и доброжелательности.

Анализ научно-теоретических аспектов содержания понятия «конкурентоспособный специалист» позволяет рассматривать проблему формирования конкурентоспособной личности специалиста сервисного предприятия как актуальное направление организации внутрифирменного обучения.

Необходимость формирования конкурентоспособности специалистов подтверждается исследованием, проведенным среди сотрудников Муниципального предприятия «Единый центр муниципального заказа» (г. Н.Новгород), в котором приняли участие 46 специалистов.

Исследование было направлено на выявление ценностных ориентаций и предпочтений, уровня конфликтности и творческого потенциала сотрудников, их способности ответственно и объективно решать профессиональные задачи, проявлять коммуникативные качества, навыки трудолюбия и работоспособности. Результаты исследования показали достаточно низкий уровень развития изучаемых профессионально важных качеств у работников предприятия. Прежде всего, была выявлена высокая направленность на ценности потребления и, как следствие, отсутствие целеполагания профессиональной деятельности, неумение (а иногда и нежелание) строить уважительные и доброжелательные отношения в коллективе, что проявляется в частых конфликтах, неуверенность в успехе, низкая самооценка и работоспособность, стремление «снять с себя ответственность» и др.

Таким образом, можно констатировать, что для развития качеств, необходимых современному специалисту сервисного предприятия для самореализации в профессии, достижения профессионального (и личного) успеха и, как следствие, повышения своей конкурентоспособности, необходимо специально организованное обучение. Обучение специалистов в целях повышения их конкурентоспособности должно соответствовать принципам организации обучения, обеспечивающих эффективность образовательного процесса: целенаправленности подготовки конкурентоспособного специалиста, опережающим содержанием обучения, инновационным характером обучения.

Целенаправленность выступает значимым принципом обеспечения эффективности образовательного процесса в организации, осознанности лично-ориентированного взаимодействия.

Опережающее содержание определяется социальным заказом в соответствии с потребностями и установками социума и рынка труда.

Инновационный характер обучения обеспечивает оптимальное соотношение содержания, форм и методов обучения в достижении прогнозируемого результата.

Организация обучения специалистов сервисного предприятия с целью формирования их конкурентоспособности обеспечивалась рефлексивной технологией резонансного взаимодействия, разработанной К.Я. Вазиной. Основная ее ценность состоит в развитии сознания у любого человека, независимо от возраста, должности (функции), социального положения.

Рефлексивная технология резонансного взаимодействия, как отмечает автор, – «это целеустремленный, алгоритмичный, нормированный процесс организации творческого, продуктивного взаимодействия человека с миром, с собой с целью развития его потребностей, способностей, сознания» [2, с. 110].

Технология состоит из двух видов деятельности: индивидуальной и совместной, образующих функциональное единство трех сфер: потребностей, способностей и рефлексивной. Каждая сфера выполняет свою функцию, что и обеспечивает резонансное взаимодействие человека с миром, самим собой и представляет непрерывный творческо-продуктивный технологический процесс.

Функцией сферы потребностей является актуализация индивидуальных целей участников взаимодействия, определение общей зоны целеполагания.

Функцией сферы способностей – коррекция взаимодействия через самоорганизацию и саморегуляцию в творческих группах, преобразование целей, средств в способности самостоятельно и творчески их реализовывать, формирование личных, групповых позиций.

Функция рефлексивной сферы – осознание нравственных норм отношений, выявление ошибок, их причин и определение путей исправления, осознание качества реализации цели деятельности, определение степени овладения конкретной способностью, закрепление успешных культурных действий, выявление затруднений и преобразование их в цели последующей деятельности.

Важной особенностью данной технологии является ее алгоритмичность, обеспечиваемая единством последовательно выполняемых способностей: исследовательской, проектировочной, организационной и рефлексивной, развитие которых способствует повышению конкурентоспособности специалиста.

Исследовательские способности позволяют составить четкую и объективную картину событий в конкретной ситуации, на основе анализа имеющейся информации определить личностную позицию, принять решение.

Проектировочные способности позволяют сотрудникам разработать программу (план действий, алгоритм деятельности и др.) на конкретный период, определив участников совместной работы.

Организационные способности обеспечивают реализацию разработанных программ на основе объективных норм взаимодействия, что обеспечивается, прежде всего, внутренней дисциплиной.

Рефлексивные способности обеспечивают осознание специалистами себя, своих собственных действий в процессе взаимодействия, что способствует формированию ценностных ориентаций и мировоззрения.

Таким образом, технология резонансного взаимодействия обеспечивает целостность процесса обучения специалистов сервисного предприятия, соответствие цели-результата в режиме самоорганизации, саморегуляции и саморазвития, способствует развитию коммуникативности обучающихся на основе сотрудничества, признания и уважения к иному мнению, формирует особый стиль культурных взаимоотношений.

Обучение специалистов сервисного предприятия с целью формирования конкурентоспособности на основе технология резонансного взаимодействия способствовало:

- развитию активности обучающихся, самостоятельности, уверенности, критичности мышления, индивидуальности, осознанности самооценки;
- творческому преобразованию имеющегося опыта профессиональной деятельности;
- организации самообучения по различным профессиональным сферам деятельности и совершенствованию своих профессиональных способностей.

При таком подходе сотрудники более активно и успешно осваивают положительный опыт профессиональной деятельности, осмысленно овладевают новыми способами действий, ответственно и творчески подходят к осуществлению своих функций, способны объективно оценить качество выполняемой работы. Стремление сотрудников к достижению необходимого уровня развития конкурентоспособности проявляется также в усилении потребности к поиску новых способов взаимодействия на принципах этики.

Список литературы

1. Андреев В.И. Саморазвитие творческой конкурентоспособной личности менеджера. – Казань, 1992. – 421с.
2. Вазина К.Я. Саморазвитие человека: духовная сфера жизни (новая парадигма). – М.: Моск. гос. ун-т печати, 2004. – 128 с.
3. Емельянова Л.А. Психология конкуренции и конкурентоспособности: монография. – М.: Изд.-во МГОУ, 2008. – 440с.
4. Кирсанов А.А. Методологические проблемы создания прогностической модели специалиста. – Казань: Изд-во КГТУ, 2000.
5. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности. – М.: МПСИ, 2003. – 274с.
6. Тенилов Е.А. Развитие конкурентоспособности работников сферы сервиса в постдипломном профессиональном образовании: дис. ... д-ра пед. наук. – Нижний Новгород, 2012. – 319 с.
7. Фатхутдинов Р.А. Стратегическая конкурентоспособность. – М.: Экономика, 2005. – 288 с.

Рецензенты:

Папуткова Г.А., д.п.н., профессор, проректор по учебно-методической деятельности, ФГБОУВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», г. Нижний Новгород;

Картавых М.А., д.п.н., профессор, заведующий кафедрой физиологии и безопасности жизнедеятельности человека, ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», г. Нижний Новгород.