



# ПРОБЛЕМЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УДК 331.826

*И.Л. Белых*

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМООПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В СИСТЕМЕ СОВРЕМЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Рассмотрены причинно-следственные связи и основные проблемные зоны в системе профессионального самоопределения личности в сфере современной сервисной деятельности.*

**Ключевые слова:** профессия, деятельность, самоопределение, сервис.

*I.L. Belykh*

### THE PERSONALITY PROFESSIONAL SELF-DETERMINATION IN THE MODERN SERVICE ACTIVITY SYSTEM

*The cause and effect relationships and the main problem zones in the personality professional self-determination system in the sphere of modern service activity are examined.*

**Key words:** profession, activity, self-determination, service.

В жизни каждого человека профессиональная деятельность занимает важное место. На протяжении профессиональной жизни каждого индивидуума периодически возникают критические моменты, кризисы профессионального развития. После нескольких лет выполнения одной и той же деятельности специалист начинает «не совпадать» с профессией, перерастает нормативно одобряемые способы осуществления профессиональных функций. Необходимы новые перспективы профессионального роста, а если человек не находит их, то наступает профессиональная стагнация, застой. Профессиональное смирение снижает активность личности, побуждает искать возможность самоутверждения в сфере досуга.

В процессе многолетнего выполнения одной и той же профессиональной деятельности у специалиста развиваются профессионально важные качества. Наряду с ними появляются качества, деформирующие личность. Профессионализация личности порождает образование качеств, деструктивно влияющих на продуктивность деятельности. Как преодолеть неизбежные профессиональные деструкции, как поддержать, а иногда и восстановить работоспособность специалиста? Очевидно, специалист периодически нуждается в коррекции профессионально-психологического профиля [1, с. 104].

Важнейшим критерием осознания и продуктивности профессионального развития личности является ее способность находить личностный смысл в профессиональном труде, самостоятельно проектировать, творить свою профессиональную жизнь, ответственно принимать решения о выборе профессии, специальности и места работы. Конечно, эти жизненно важные проблемы возникают перед личностью в течение всей ее жизни. Личность же постоянно изменяется, развивается. Значит, на разных стадиях ее развития одни и те же задачи профессионального самоопределения решаются по-разному. Постоянное уточнение своего места в мире профессий (либо конкретной профессии), осмысление своей социально-профессиональной роли, отношения к профессиональному труду, коллективу и самому себе становятся важными компонентами жизни человека. Иногда возникает отчуждение от профессии, человек начинает ею тяготиться, испытывает неудовлетворенность своим профессиональным положением. Нередки случаи вынужденной смены профессии (специальности) и места работы [2, с. 227].

Можно констатировать, что перед личностью постоянно возникают проблемы, требующие от нее определения своего отношения к профессиям, иногда анализа и рефлексии собственных профессиональных достижений, принятия решения о выборе профессии или ее смене, уточнения и коррекции карьеры, решения других профессионально обусловленных вопросов. Весь этот комплекс проблем в профессиоведении объясняют понятием «профессиональное самоопределение». Естественно, что такое сложное психологическое явление не могло получить «единственно правильного» объяснения в психологической науке [3, с. 102–103].

Последней тенденцией в сфере профессионального самоопределения личности, как показывают проведенные исследования [4, с. 59], стало широкомасштабное обращение работоспособного населения к карьере в системе сервисной деятельности. В течение последнего десятилетия в нашей стране неуклонно растет спрос на теоретико-прикладные исследования сферы сервиса. Во многом это объясняется той ситуацией, которая сложилась в отечественной науке и хозяйственной практике по отношению к деятельности, направленной на обслуживание людей, корпораций и отдельных производств. Долгий период в структуре нашей экономики сфера сервиса выступала в качестве маргинальной части, развитие которой финансировалось по остаточному принципу. Это заметно тормозило процессы ее обновления, определяло наличие в ней ограниченного числа направлений и форм обслуживания.

В постсоветский период российская наука и практика начинает анализировать сервисную деятельность с широких теоретико-прикладных позиций. Ситуация в области научных исследований сервиса постепенно улучшается.

В понимании сущности сервисной деятельности ключевая роль принадлежит таким теоретическим понятиям, как «сервис», «услуга». Использование в русском языке понятия «сервис» (анг. service – служба; обслуживание) предполагает тот же смысл, что и в английском – обслуживание, предоставление разного рода услуг. Вместе с тем следует учесть, что проникновение слова «сервис» в отечественную экономическую практику происходило в 70–80-х годах XX в., приобретая в нашем обществе дополнительное смысловое содержание. Сервис связывался преимущественно с комплексом услуг рыночного типа, отвечающих современным требованиям, выполненных квалифицированными работниками, которые трудятся на предприятии, оказывающим услуги по продлению жизни технических новшеств или дорогостоящих товаров известных фирм [5, с. 263].

Что касается понимания «сервисная деятельность», то трактовка данной теоретической категории приобретает объемное содержание, свидетельствуя о многогранной природе сервиса. Практика сервисной деятельности ныне трактуется как обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны. Так, в ней представлены специализированные структуры, производящие услуги и предлагающие воспользоваться ими на основе принципов рыночного обмена. Для производителей услуг сервисная деятельность выступает разновидностью профессионального труда, бизнеса, управленческой активности в сфере хозяйствования [5, с. 267].

Сервисная деятельность обеспечивает экономию времени и денег потребителей, повышение качества жизни людей, способствует развитию производства. Перечисленные преимущества профессиональной деятельности в сфере сервиса являются основополагающими причинами роста численности кадрового состава в системе рассматриваемой специальности.

С целью комплексного исследования проблемы профессионального самоопределения личности в современной системе сервисной деятельности весьма важно обратить внимание на концепцию профессионального развития А. Маслоу, который выделил в качестве центрального понятия самоактуализацию как стремление человека совершенствоваться, выражать, проявлять себя в значимом для него деле. В его концепции близкими к понятию «самоопределение» являются такие понятия, как «самоактуализация», «самореализация», «самоосуществление» [6]. Перечисленные понятия важны именно в системе сервиса, поскольку данная профессиональная деятельность напрямую связана с ситуацией межличностного общения, которая способствует самоактуализации личности специалиста.

М.В. Уdal'цова рассматривает профессиональное самоопределение как способность человека строить самого себя, свою индивидуальную историю, как умение переосмысливать собственную сущность [7, с. 44].

Подробно анализируя профессиональное самоопределение, Е. А. Климов понимает его «...как важное проявление психического развития, формирования себя как полноценного участника сообщества «делателей» чего-то полезного, сообщества профессионалов» [8, с. 39]. Данное определение актуально для специалиста в сфере сервисной деятельности, поскольку именно эта профессиональная деятельность направлена на облегчение жизни населения, потребляющего услуги в современном мире.

Весьма ценной для предмета рассмотрения – профессионального самоопределения в сфере сервисной деятельности – является мысль Е. А. Климова о том, что выбор профессии, кажущийся подчас легким и кратковременным, на самом деле осуществляется по формуле «мгновение плюс вся предшествующая жизнь» [8, с. 40].

У личности в предшествующие годы развития сложилось определенное отношение к различным областям труда, представление о многих профессиях и самооценка своих возможностей, ориентировка в социально-экономической ситуации, представление о «запасных вариантах» выбора профессии и многое другое, что характеризует состояние внутренней готовности к очередному профессиональному самоопределению.

Обобщая логику рассуждений Е. А. Климова, можно констатировать, что профессиональное самоопределение не сводится к одномоментному акту выбора профессии и не заканчивается завершением про-

фессиональной подготовки по избранной специальности, оно продолжается на протяжении всей профессиональной жизни.

Обобщая проведенный анализ профессионального становления личности в сфере сервиса, выделим основные моменты этого процесса:

1. Профессиональное самоопределение в сфере сервисной деятельности – это избирательное отношение индивида к миру профессий в целом и к выбранной профессии в системе оказания различного рода услуг.

2. Ядром профессионального самоопределения является осознанный выбор профессии с учетом своих особенностей и возможностей, требований сервисной деятельности и социально-экономических условий.

3. Профессиональное самоопределение в системе современного сервиса осуществляется в течение всей профессиональной жизни: личность постоянно рефлексирует, переосмысливает свое профессиональное бытие и самоутверждается в профессии.

4. Актуализация профессионального самоопределения личности инициируется разного рода событиями: окончанием общеобразовательной школы, профессионального учебного заведения, повышением квалификации, сменой местожительства, аттестацией, увольнением с работы и др.

5. Профессиональное самоопределение в сфере сервиса является важной характеристикой социально-психологической зрелости личности, ее потребности в самореализации и самоактуализации [8, с. 72].

В конце XX в. сервисная деятельность стала выгоднее в смысле профессионального самоопределения личности, чем работа на производстве, поскольку карьера в рамках сервисных предприятий имела более быстрый финансовый рост и предполагала меньшую ответственность [9, с. 209].

Экономический рост, по сути, «подпитывался» ростом сектора обслуживания, поскольку при увеличивающемся процветании компании учреждения и индивидуумы все более и более склонны расходовать деньги, экономя время и покупая услуги скорее, чем затрачивать время, делая все для себя самостоятельно. Новые технологии привели к значительным изменениям в характере многих услуг и к появлению новых. Рост доходов вел к быстрому увеличению персональных услуг, особенно в секторе развлечения. Рост означал не только увеличение общего объема, но и предложение новых разнообразных услуг.

Изменения в экономике промышленно развитых стран не случайны. Они носят принципиальный, коренной характер, касаются важнейших сфер и взаимосвязей. При этом они находят свое положительное отражение в жизни отдельного индивидуума.

На первый план выдвигается необходимость гармонизации отношений человека с природой, интеллектуализации труда, информационного обеспечения, ресурсо-, энергосбережения [10, с. 173].

Анализ экономического положения общества показывает, что с ростом доходов населения существенным образом меняется структура потребления, ее качественное и количественное наполнение.

Наблюдается все более растущий спрос на самые различные блага и услуги. Причем этот спрос отличается все большей насыщенностью, емкостью и разнообразием. И в этом процессе непременными становятся международные компоненты.

Примечателен тот факт, что если в 60-е гг. в научных исследованиях и статистических справочниках некоторых стран практиковалось упоминание, хотя и приблизительное, примерных цифровых оценок количества наименований выпускаемых товаров, то примерно в 80-е гг. такие показатели исчезли со страниц серьезных исследований, статистических сборников и других публикаций. В настоящее время количество товаров и услуг потребительского назначения настолько велико, что их число просто не поддается оценке. Это говорит о резкой диверсификации потребностей общества, о стремлении этого же общества их удовлетворять как в количественном, так и в качественном отношении. Можно по-разному комментировать демографические проблемы, однако численность населения в мире постоянно растет, причем весьма солидными темпами. Это означает, что общество стремится удовлетворять спрос, количественный и качественный, за счет тех ресурсов, которыми оно располагает, все большую роль здесь приобретают мирохозяйственные связи [4, с. 92].

Потребности человека разнообразны и образуют сложную структурированную систему. Сервисная деятельность также разделяется на большое число направлений. Структура сервисной деятельности должна в общих чертах повторять структуру потребностей, соответствовать ей. Так, материальным и духовным потребностям соответствуют два направления сервисной деятельности – материально-ориентированная и духовно-ориентированная. Наличие индивидуальных, групповых и общечеловеческих потребностей выражается в существовании иерархии форм сервисной деятельности.

Двадцатый век называют «веком потребителя», в связи с чем поведением потребителя интересуются специалисты различных сфер деятельности – экономисты, социологи, культурологи, работники рекламы, журналисты, психологи, продавцы, историки, философы, специалисты в области охраны окружающей среды и общественные деятели, представители различных партий и направлений.

Каждый из перечисленных специалистов трактует и рассматривает покупку и потребление с точки зрения своих специфических интересов. В результате «потребитель» предстает в разных обличьях и разных отношениях с производителями и остальным обществом

Таким образом, профессиональное самоопределение в системе современного сервиса является важным фактором в самореализации личности в данной профессии и в культуре вообще. Постоянный поиск своего места в мире профессий позволяет личности найти область деятельности для полной реализации, «выполнения» себя.

### Литература

1. Пряжников Н. С. Профессиональное и личностное самоопределение: учеб. пособие для студентов вузов. – М.; Воронеж, 1999. – 287 с
2. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.
3. Климов Е.А. Психология профессионала: учеб. пособие. – М.; Воронеж, 1996. – 293 с.
4. Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Управление организации сферы услуг: учеб. пособие. – М.: Изд. дом Гос. ун-та – Высшей школы экономики, 2010. – 155 с.
5. Софина Т.Н. Сфера услуг: трансформация в рыночной экономике. – СПб.: Питер, 1999. – 375 с.
6. Маслоу А. Теория мотивации. – СПб.: Питер, 2000. – 404 с.
7. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. – М.: Омега-Л, 2011. – 105 с.
8. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: учеб. пособие. – М.: Владос, 1996. – 353 с.
9. Авансесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие. – М.: Аспект-Пресс, 2007. – 319 с.
10. Барлоу Дж., Стюарт П. Сервис, ориентированный на бренд. Новое конкурентное преимущество. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2007. – 288 с.

УДК 37(091)

О.Ю. Левченко

### ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ ПЕДАГОГИ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ДЕЯТЕЛИ О ВАЖНОСТИ ИНОЯЗЫЧНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Автором статьи проанализированы высказывания известных отечественных педагогов и общественных деятелей о важности иноязычного образования, имеющего в нашей стране большое личностное, государственно и социально-экономическое значение.

**Ключевые слова:** обучение иностранным языкам, иноязычное образование, методики преподавания.

O.Yu. Levchenko

### NATIVE TEACHERS AND PUBLIC PERSONALITIES ABOUT THE FOREIGN-LANGUAGE EDUCATION IMPORTANCE

*The statements of famous native teachers and public personalities about the foreign language education importance, having great personal, state, social and economic significance in our country are analyzed in the article.*

**Key word:** foreign language teaching, foreign language education, teaching methodology.

Глубокие социально-экономические и политические изменения последних десятилетий, активная интеграция России в мировое сообщество значительно повышают требования к иноязычному образованию, призванному обеспечить возможность участия в межкультурной коммуникации, и успешному взаимодействию в современном поликультурном пространстве.