

**Евецкая С.В.****Формирование конкурентоспособности специалиста сферы сервиса на этапе профессионального обучения в вузе**

*В статье с позиции акмеологического подхода рассматривается конкурентоспособность специалиста, которую можно представить как процесс и результат преобразований развивающейся личности, позволяющих достичь определенного личностно-профессионального уровня развития. Приведены результаты лонгитюдного исследования, позволяющие понять особенности формирования конкурентоспособности специалиста на этапе профессионального обучения в вузе.*

**Ключевые слова:** конкурентоспособность; конкурентоспособность специалиста; формирование конкурентоспособности; лично-профессиональное становление; профессиональное развитие; профессионализм, самосовершенствование.

В настоящее время все более возрастает потребность общества в конкурентоспособных специалистах, и особенно в сфере сервиса, поскольку она на сегодняшний день представляет собой быстрорастущую отрасль экономики. Повышенное внимание к подготовке специалистов обусловлено потребностью продуктивно решать проблемы в сферах образования, производства, управленческого труда, бизнеса, во всех областях повседневной жизни. Недостаточная разработка проблемы порождает противоречие и поиск психолого-акмеологических решений по формированию конкурентоспособности специалиста на этапе профессионального обучения в вузе, что позволит прогнозировать этот процесс, моделировать и управлять им, обеспечивая тем самым личностно-профессиональное становление человека.

Согласно утвердившимся представлениям, конкурентоспособность – это способность выдержать конкуренцию по сравнению с аналогичными субъектами на рынке, способность соперничать, бороться, состязаться [1, 2, 3]. Рассматривая конкурентоспособность как постоянные перемены (М. Портер) [4], как процесс (Р.А. Фатхутдинов, Т.Г. Философова) [5, 6], как развитие (Л.М. Митина) [7], можно обосновать иную точку зрения и акмеологический подход к исследуемой проблеме: конкурентоспособность – это совокупность осознанных субъектом преимуществ, которые дают возможность для дальнейшего профессионального развития личности. В качестве основных составляющих конкурентоспособности здесь выступают профессионализм, активность, наличие перспектив, жизненной позиции.

С акмеологической позиции формирование конкурентоспособности специалистов на этапе профессионального обучения в вузе можно представить как процесс и результат преобразований развивающейся личности, позволяющих достичь определенного личностно-профессионального уровня развития, который по мере роста профессионализма и мастерства будет повышаться.



К акмеологическим условиям оптимизации профессионального развития, детерминирующим формирование конкурентоспособности личности на этапе обучения в вузе относятся: возрастные изменения, происходящие в человеке в период юности, ранней зрелости; внешние условия (образовательный процесс, межличностные отношения, общество, случайные обстоятельства, значимые события и пр.); внутренние условия (активность, субъектные переживания, потребность в самосовершенствовании, потребность и цель стать конкурентоспособным и пр.); ведущая учебно-познавательная и учебно-профессиональная деятельность.

В процессе становления профессионала на этапе обучения в вузе именно внутренняя составляющая, субъект, все более выступает фактором своего развития, изменения и преобразования, т.е. человек сам сознательно занимается саморазвитием, самосовершенствованием, формированием своей конкурентоспособности, но и в данном случае процесс мотивируется социальным окружением. Разрешение внутренних и внешних противоречий обеспечивает достижение соответствия будущего специалиста целям, требованиям и условиям социальной среды.

На основе данных, полученных при анкетировании работодателей и теоретического анализа, была разработана модель конкурентоспособной личности специалиста сферы социально-культурного сервиса и туризма, куда вошли следующие интегральные характеристики: направленность (включая мотивы и интересы), профессиональная компетентность, профессионально важные качества (особенности памяти, мышления, внимания), профессионально значимые психические свойства (психические свойства и особенности личности в области восприятия, мышления, воображения, внимания и т.п.; особенности личности в области эмоциональной и волевой сферы).

Было проведено эмпирическое исследование по изучению особенностей формирования конкурентоспособности личности на этапе обучения в вузе. С этой целью, в соответствии с разработанной моделью, были изучены компоненты структуры конкурентоспособной личности у студентов, обучающихся на втором, третьем и пятом курсах по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» и специалистов, работающих в сфере социально-культурного сервиса и туризма (со слов работодателей и потребителей услуг, успешных и конкурентоспособных). Общая численность испытуемых составила 122 человека. Из них: 50 человек – специалисты и 72 человека – студенты, принявшие участие в лонгитюдном исследовании (на втором, третьем и пятом курсах обучения).

При изучении направленности личности использовались следующие психодиагностические методики: диагностика мотивационной структуры личности (В.М. Мильман), диагностика личности на мотивацию к успеху (Т. Элерс), диагностика личности на мотивацию к избеганию неудач (Т. Элерс), диагностика степени готовности к риску Шуберта, оценка уровня притязаний (структура мотивации)» (В.К. Горбачевский), методика «Карта интересов» (Е.А. Климов).



Для исследования компонентов профессиональной компетентности использовались методики: диагностика коммуникативной установки (В.В. Бойко), диагностика оценки самоконтроля в общении (М. Снайдер), тесты «Умеете ли Вы слушать?», диагностика принятия других (по шкале Фейя), диагностика враждебности (по шкале Кука-Медлей), диагностика доброжелательности (по шкале Кэмпбелла), экспресс-диагностика доверия (по шкале Розенберга), диагностика манипулятивного отношения (по шкале Банта), диагностика межличностных отношений (А.А. Рукавишников), методика «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» SACS (С. Хобфолл), определение уровня конфликтоустойчивости, диагностика уровня эмпатических способностей (В.В. Бойко), диагностика социальной эмпатии, диагностика «помех» в установлении эмоциональных контактов (В.В. Бойко), диагностика уровня субъективного контроля (Дж. Роттер). С целью выявления профессионально значимых психических свойств использовался метод экспертной оценки профессионально важных свойств с помощью ранжирования карточек (М.А. Дмитриева). При исследовании профессионально важных качеств исследовались методики: определение типов мышления и уровня креативности (В.А. Ганзен, К.Б. Малышев, Л.В. Огинцев), методика «Оперативная память», методика «Расстановка чисел», предназначенная для исследования объема, распределения и переключения внимания.

Результаты сравнения средних показателей при исследовании позволяют заключить, что у успешных специалистов, работающих в области сервиса, все интегральные характеристики, включенные в модель конкурентоспособной личности, имеют высокий уровень выраженности. В период обучения в вузе у студентов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» значительные изменения происходят в мотивационной сфере: растет внутренняя мотивация (связанная непосредственно с мотивом деятельности, которая выражает увлеченность заданием); увеличивается также выраженность познавательной мотивации, мотивации самоуважения (стремление ставить перед собой все более и более трудные цели), мотивации избегания (боязнь показать низкие результаты); снижается мотивация состоятельности. Значительно возрастает показатель по шкалам «социальная полезность», «общая активность», «творческая активность», «рабочая направленность»; возрастает интерес к журналистике, сфере обслуживания, искусству, истории. Исследование компонентов профессиональной компетентности показало снижение уровня негативной коммуникативной установки и коммуникативной нетолерантности; повышение уровня умения слушать собеседника, конфликтоустойчивости. В структуру отношений студентов входят: принятие других, доброжелательность, стремление брать на себя ответственность, имеется тенденция к подчинению другим в общении, тенденция устанавливать близкие и эмоциональные отношения, но в то же время, высоки балы по шкалам манипулятивные отношения, цинизм, агрессивность и враждебность. Студенты имеют заниженный уровень эмпатии, однако в процессе профессионального



развития на этапе обучения в вузе он незначительно, но возрастает. Снижаются «помехи» в установлении эмоциональных контактов. Незначительно снижается уровень самоконтроля в общении, возрастает уровень субъективного контроля. Корреляция между упорядоченными перечнями профессионально значимых свойств в выборках специалистов сферы социально-культурного сервиса и студентов пятого курса статистически значима и является положительной. Согласно полученным данным, основные расхождения приходятся на такие свойства, как: профессиональная компетентность, дальновидность, проницательность, предприимчивость, активность, новаторство, настойчивость, уверенность в себе, терпимость к взглядам и мнениям других, самоконтроль. Ранги остальных профессионально значимых свойств достаточно близки. При оценке профессионально значимых качеств было выявлено, что на этапе профессионального образования у студентов незначительно, но возрастает уровень развития оперативной памяти, переключения и распределения внимания, креативности.

Критерий  $\chi^2$  Фридмана подтвердил достоверные изменения (сдвиги) в индивидуальных показателях студентов второго, третьего и пятого курсов. В особенности в развитии рабочей направленности  $\chi^2_{F_{5мп}} = 11,583$  творческой активности  $\chi^2_{F_{5мп}} = 10,333$ , социальной полезности  $\chi^2_{F_{5мп}} = 9,083$ , внутренней мотивации  $\chi^2_{F_{5мп}} = 10,895$ , умении слушать  $\chi^2_{F_{5мп}} = 12,250$ , принятии других  $\chi^2_{F_{5мп}} = 11,583$ , конфликтоустойчивости  $\chi^2_{F_{5мп}} = 15,895$ , снижение агрессивности  $\chi^2_{F_{5мп}} = 14,645$ , уровне субъективного контроля, в особенности по шкалам: «общая интернальность»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 17,270$ , «интернальность в области достижений»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 17,062$ , «интернальности в области межличностных отношений»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 14,083$ , уровне развития социальной эмпатии  $\chi^2_{F_{5мп}} = 10,020$ , «помех» в установлении эмоциональных контактов  $\chi^2_{F_{5мп}} = 10,333$ , произошли значительные изменения в моделях преодолевающего поведения, таких как «уверенные независимые действия»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 15,020$ , «вступление в социальный контакт»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 12,062$ , «асоциальные действия»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 13,145$  «агрессивные действия»  $\chi^2_{F_{5мп}} = 20,020$ .

При помощи кластерного анализа были выделены две группы студентов исходя из их сходства. В качестве критериев для группировки выступали личностные показатели. Первая группа составила 42 % от числа опрошенных студентов, вторая – 56 %.

Оценка различий между выборками студентов и выборкой специалистов сферы сервиса по уровню развития личностных показателей с применением U-критерия Манна-Уитни показала незначительные различия в первой группе студентов (назовем их конкурентоспособные) и значительные различия во второй (назовем их неконкурентоспособные студенты).

При сравнении личностных показателей конкурентоспособных и неконкурентоспособных студентов можно увидеть, что конкурентоспособные обладают более высокими показателями по шкале социальная полезность, общая активность, творческая активность и рабочая направленность. Более высоким внутренним



мотивом, познавательным мотивом, мотивом самоуважения, который придает чувство собственного достоинства, уверенности в себе, и это помогает преодолевать свои недостатки. Они не боятся ставить перед собой сложные задачи, проявлять инициативность. У неконкурентоспособных студентов более высокие баллы по шкале «комфорт», «социальный статус», они не стремятся быть социально полезными. Более высокие баллы они набрали по шкалам мотив избегания, состязательный мотив, мотив смены деятельности, они полагают, что те задачи, которые перед ними ставят, слишком сложны, не стремятся проявлять инициативу. Неконкурентоспособные студенты характеризуются незначительным интересом к искусству, истории. Сфера обслуживания для них – это способ хорошего заработка.

Различия были выявлены и по компонентам коммуникативной, конфликтологической компетентности, аутопсихологической компетентности. Конкурентоспособные студенты обладают высоким по сравнению с неконкурентоспособными уровнем коммуникативной толерантности, у них не выражена негативная коммуникативная установка. Конкурентоспособные студенты обладают таким важным для сферы сервиса качеством, как умение слушать партнера.

Неконкурентоспособные студенты обладают высокими баллами по шкале манипулятивное отношение, цинизм, агрессивность, враждебность и низким в тенденции устанавливать близкие отношения с другими, тенденции подчиняться другим в общении. Высокие баллы были набраны по шкале асоциальные, агрессивные действия в стрессовых ситуациях. Что говорит об их неустойчивости к конфликтам. Конкурентоспособные студенты в отличие от неконкурентоспособных обладают более высоким уровнем интернальности, ответственности, особенно в области неудач и межличностных отношений. У конкурентоспособных студентов более выражено знаковое мышление, у неконкурентоспособных – предметное. Конкурентоспособные превышают своих сокурсников в развитии внимания и оперативной памяти.

С целью посмотреть динамику развития личностных показателей мы оценили различия между выборкой специалистов сферы сервиса и конкурентоспособных и неконкурентоспособных студентов на этапе второго года обучения в вузе.

В группе как конкурентоспособных, так и неконкурентоспособных студентов выявлены различия по многим компонентам. Однако, если сравнивать неконкурентоспособных и конкурентоспособных студентов второго курса между собой, то можно увидеть, что конкурентоспособные по сравнению с неконкурентоспособными обладают более высоким показателем познавательного, внутреннего мотива, большей инициативностью. Они не боятся ставить перед собой сложные задачи. Мотив самоуважения и конкурентоспособным и неконкурентоспособным помогает добиться большей самостоятельности, уверенности в себе, и это помогает преодолевать свои недостатки одним и желание соперничать – другим. У конкурентоспособных специалистов не выявлены различия по сравнению



со специалистами сферы сервиса в развитии профессионально важных качеств, наличии интереса к тому или иному виду деятельности, по показателю креативность. У неконкурентоспособных студентов второго курса, наоборот, выявлены различия по таким компонентам, как: знаковое мышление ( $p = 0,044$ ), образное мышление ( $p = 0,034$ ), оперативная память ( $p = 0,000$ ), переключение и распределение внимания ( $p = 0,000$ ), креативность ( $p = 0,006$ ). У неконкурентоспособных студентов на втором курсе выявлены различия в показателях интереса (журналистика ( $p = 0,002$ ), сфера обслуживания ( $p = 0,002$ ), искусство ( $p = 0,003$ ), история ( $p = 0,001$ )).

Таким образом, в процессе обучения у большинства студентов происходят значительные изменения в индивидуальных показателях, что создает положительную динамику развития конкурентоспособных качеств личности, однако конкурентоспособная личность, соотносимая с качествами успешных специалистов, у них не формируется. Субъектным фактором, способствующим формированию конкурентоспособности на этапе обучения в вузе, выступает направленность личности, включающая в себя инициативность, активность общую и творческую, обусловленную, с одной стороны, внутренним мотивом, познавательным мотивом, мотивом самоуважения, который придает чувство собственного достоинства, уверенности в себе, что помогает преодолевать свои недостатки, повышает стремление ставить перед собой сложные задачи, способствует появлению потребностей в развитии, изменении, преобразовании и совершенствовании себя, с другой – поскольку профессиональное развитие представляет собой открытую систему, которая функционирует в реальной социальной среде, социальной полезностью, стремлением приносить пользу людям и обществу. В качестве еще одной предпосылки одним из условий формирования конкурентоспособности на этапе обучения в вузе является осознание и принятие студентом требований, предъявляемых избранной профессией к его профессионально важным качествам, наличие интереса к профессиональной деятельности.

### **Литература**

1. Бекетов Н.В. Понятие конкурентоспособности и его эволюция // Маркетинг в России и за рубежом. – 2007. – № 6. – С. 83–86.
2. Краткий психологический словарь / ред.-сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд. расш., испр. и доп. – Ростов-н/Д.: Феникс, 1999. – 512 с.
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник для вузов / отв. ред. В.А. Алексунин. – Изд. 2-е перераб. и доп. – М.: Дашков и К°, 2002. – 614 с.
4. Портер М. Международная конкуренция: пер. с англ. – М.: Международные отношения, 1993. – 896 с.
5. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации: учебник для вузов. – 2-е изд. испр. и доп. – М.: Эксмо, 2005. – 544 с.



6. Философова Т.Г., Быков В.А. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие для студентов вуза / под ред. Т.Г. Философовой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 271 с.
7. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности. Изд. 2-е – М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2003. – 400 с.