

Т. В. Метляева¹

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия

Воспитание творческих способностей у студентов направления «Сервис»

Рассматриваются основные направления подготовки специалистов в сфере сервиса, профессиональные компетенции, формируемые у студентов, с учетом требований современного рынка труда. Анализируются подходы к определению понятия «творчество» и развитию творческих способностей, приемы формирования творческого мышления будущих специалистов направления подготовки «Сервис». Рассматривается возможность использования в учебном процессе тренинговых, игровых и других методов для развития творческих способностей у студентов направления «сервис».

Ключевые слова и словосочетания: сервис, специалист, творчество, творческие способности, коммуникация, тренинг, игра.

T. V. Metlyayeva

Vladivostok State University of Economics and Service
Vladivostok. Russia

Education of creative abilities at students of the Service direction

The article examines the approach to training of qualified specialists in the sphere of service. Also, professional expertise as a main characteristic in training is considered in order to allow the graduates to be competitive players at the market. Different ways to define the concept of "creative work" and the development of creativity are taken. The methods of creative thinking formation are analyzed as well. Various training role-plays, educational role-play exercises and certain games in educational settings where students rehearse situations in preparation for a future performance are discussed.

Keywords: service, expert, creativity, creative abilities, communication, training, game.

В современной культуре сфера услуг становится более значимой в экономике, так как создает многочисленные рабочие места и вносит существенный вклад во внутренний национальный продукт. Услуги вышли на первый план в результате демографических сдвигов. Сегодняшний потребитель большую часть времени проводит на работе и имеет меньше свободного времени, благосостояние семей растет, что позволяет человечеству пользоваться большим количеством услуг для экономии времени.

В сервисной деятельности понятие «услуга» рассматривается как полезное действие, результатом которого выступает либо изделие, либо полезный эффект. Основное содержание заключается в том, что услуга – это действие, осуществляемое одной стороной для другой, удовлетворяющее потребности частных лиц, коллективов, предприятий. Полезность услуги проявляется в виде результата, который получает потребитель.

Толковый словарь великорусского языка В. Даля слово «услуга» трактует как помощь, желание «пособить». Оказать услугу означает обслужить, сделать что-то нужное, удобное.

¹ Метляева Татьяна Викторовна – канд. культурологии, доцент кафедры сервисных технологий; e-mail: Metlaevatv@mail.ru.

В современной трактовке определение услуги звучит как согласованный процесс взаимодействия двух или более субъектов рынка, когда одни субъекты воздействуют на другие в целях создания, расширения или воспроизводства возможностей последних в получении фундаментальной пользы (благ).

Любая операция или действие обладают такими характеристиками, как начало, продолжение и окончание. Эти признаки характеризуют процессы. Следовательно, суть выполнения услуги – в выполнении процессов, составляющих услугу операций. Причем услуга может содержать одну или несколько операций [3. С. 63].

Когда услуга передается через исполнителя, то это связано с его мастерством (это касается актеров или звезд эстрады). Когда речь идет об услуге в виде действий, то здесь суть выполнения услуги заключается в советах, как правильно поступить, скорректировать последовательность действий и добиться результатов. Действия как услуга заключаются в достижении определенного состояния покупателя при воздействии на него поставщика услуги. Подготовка квалифицированных кадров представляет собой совокупность мероприятий, направленных на систематическое получение и повышение квалификации, отвечающей текущим и перспективным целям рынка труда и обеспечивающей соответствие требований, предъявляемых рабочим местом к способностям работника [14. С. 56]. Подготовка квалифицированных кадров затрагивает множество компонентов социальной эффективности. В современных условиях развитие системы профессиональной подготовки определяется двумя противодействующими тенденциями: растущими требованиями научно-технического прогресса к общему и профессиональному уровню рабочей силы и стремлением предпринимателей к максимально возможному снижению издержек на ее воспроизводство.

Появление новых технологий ведет к качественному изменению не только профессиональной, но и квалификационной структуры персонала, современные черты которой: возросший удельный вес специалистов с высшим и средним специальным образованием, рабочих высшей квалификации, а также неуклонное сокращение удельного веса малоквалифицированной рабочей силы.

В современном обществе сфера услуг все активнее набирает свои обороты, например, социально-культурный сервис как одно из самых перспективных направлений современной экономической деятельности. Потребность в работниках с квалификацией «сервис» – специалистов в сфере общественной коммуникации, возрастает с развитием информационного потенциала современного социума, поэтому образование по данному направлению универсально по широте знаний и возможностям их применения. В своей основе сфера услуг – это весь комплекс деятельности, направленный на удовлетворение социально-бытовых и духовно-культурных потребностей человека. Эта сфера функционирует на стыке производственных и непроизводственных отраслей, неоднородна по своей структуре и выступает как третичный сектор социально-экономической деятельности общества, связанный с индустрией услуг. Доля занятых в этом секторе лиц служит своеобразным индикатором уровня развития общества.

Современное понимание социально-культурной сферы основывается на принципах креативной экономики и отражает комплексный подход к развитию и взаимодействию сферы искусства, культурного наследия и сектора услуг. Образование по направлению «Сервис» ориентировано на подготовку творчески мыслящих специалистов международного уровня, профессионально владеющих широким спектром современных технологий сервисной деятельности. Деятельность специалиста по сервису направлена на систематическое приобретение знаний по созданию условий формирования рынка услуг с учетом применения прогрессивных технологий и выбор стратегии и тактики деятельности предприятий, обеспечение комплексного обследования потребителей услуг и системы мер по повышению качества оказываемых услуг.

Сервис – новое направление, которое находится на стыке технических и гуманитарных наук и включает следующие профили:

- информационный сервис;
- имиджмейкерский сервис;
- художественно-технологический сервис;
- сервис недвижимости;
- промышленный сервис;
- социально-культурный сервис.

Хотя перечень профилей направления «Сервис» довольно быстро сформировался, требования к качеству образования со стороны работодателя ежегодно возрастают. Особенность сервисного образования состоит в том, что оно направлено, с одной стороны, на изучение техники и технологии, а с другой – на изучение потребностей человека, его психологии.

В компетенции работника данной сферы входит:

- предоставление услуг потребителю: информирование о предоставляемых услугах и их стоимости, принятие заказов, направление их в соответствующие службы для исполнения, рассмотрение претензий потребителей, связанных с обслуживанием;
- руководство предприятием сервиса: управление персоналом, управление качеством услуг на предприятиях сервиса, планирование деятельности предприятия;
- разработка маркетинговой политики предприятия сервиса: проведение исследований рынка и осуществление продвижения услуг, поиск клиентов на покупку услуг (продукта) предприятия сервиса.

Таким образом, специалист по сервису должен быть высокообразованным и эрудированным профессионалом, владеющим этикой делового общения, получившим образование в области сервисологии, психологии, конфликтологии, хорошо знающим материальные объекты сервиса, а также освоившим навыки речевой коммуникации, креативных технологий в сервисе, психодиагностики, связи с общественностью и др.

Сегодня – время пересечения наук: недостаточно знать только банковское дело, чтобы быть надежным банкиром; недостаточно знать все о строительстве, чтобы быть топ-менеджером в строительстве, или все о производстве молочной продукции, чтобы стать руководителем в этой отрасли. Важно обладать хорошими знаниями во многих науках: и в маркетинге, и в менеджменте, в финансах и в инвестициях, чтобы быть успешным менеджером. Даже заказчику, обращающемуся в рекламное агентство, необходимо иметь не только базовые знания в этой области, но и навыки экспертной оценки предложений агентств, обладать знаниями по психотехнологиям создания и коррекции имиджа, владеть приемами психологического взаимодействия с целевой аудиторией.

Мы живем в постоянно изменяющемся мире, и многие изменения мы сами планировать не можем. Тем не менее, от них зависит наша жизнь. Однако нельзя спрогнозировать на 100%, что нас ожидает завтра, мы не можем достоверно планировать действия конкурентов и других участников рынка, политические и социальные изменения. Изменения в обществе все время требуют новых решений определенных задач, новых подходов, нового креатива. Будущее – за теми специалистами, которые не просто следуют за изменениями, а создают системы, чтобы этими изменениями управлять. Качество услуги во многом зависит от характера взаимодействия специалиста сервиса и потребителя, от профессиональной подготовки работника, его личностных особенностей и ситуационного настроения (состояния). Качество услуг – важнейшая составляющая культуры обслуживания. Под качеством услуги понимается совокупность свойств, обуславливающих способность удовлетворять определенные потребности (нужды) клиентов.

Особенно важна культура обслуживания в условиях существующего экономического кризиса в стране, когда многие предприятия сервиса считают излишним «ублажение» потребителей. Однако и в условиях финансовых трудностей можно обеспечить

высокую культуру обслуживания, в частности, за счет удовлетворения эмоциональных потребностей клиентов при умелом учете их мотивов и желаний [8. С. 106–128.].

Именно поэтому специалист сферы сервиса должен обладать универсальными (общими для всех профессий и специальностей) и профессиональными, предметно-специализированными, компетенциями, а также у будущего специалиста должен быть сформирован творческий потенциал развития, он должен стремиться совершенствовать личностную и профессиональную компетентность в будущем.

Вопросам изучения творческих способностей личности посвящали свои труды множество учёных. Так, в работах М. Бердяева, Ю. Давыдова, Ф. Михайлова, Б. Сорокина и др. творчество рассматривается как источник развития личности. Культурологические и психолого-социологические аспекты творческого развития и самореализации личности исследовали К. Юнг, Л. Выготский, А. Леонтьев, А. Маслоу, В. Андреев, С. Рубинштейн, Н. Яковлева и др. Проблемам творческой активности студентов и роли творчества в их профессиональном становлении и саморазвитии посвящены работы Г. Горченко, А. Деркач, Л. Макаровой, Я. Пономарёва и др. В научном мире существуют разные толкования понятия «творчество»: «...создание новых по замыслу культурных, материальных ценностей. Творческий – созидательный, самостоятельно создающий что-нибудь новое, оригинальное» [9], «...форма деятельности человека, направленная на создание качественно новых для него ценностей, которые имеют общественное значение, то есть важных для формирования личности как общественного субъекта» [10. С. 286]. Более обобщенное определение: «Творчество – это один из видов человеческой деятельности, направленный на разрешение противоречий, решение творческих задач, для которых необходимы объективные (социальные, материальные) и субъективные (личностные) условия (знания, умения и творческие способности), результат которых обладает новизной и оригинальностью, личной и социальной значимостью, а также прогрессивностью» [2]. Творчество – высшее проявление человеческих способностей.

В процессе подготовки специалистов следует обращать внимание на формирование у студентов разнообразных, глубоких и крепких знаний, на стимулирование самостоятельной деятельности студентов, на развитие стойких творческих интересов, целенаправленности творческих поисков, настойчивости во время выполнения творческих заданий. Творческая направленность личности является предпосылкой любой творческой деятельности, в процессе которой формируются и развиваются творческие способности. Стимулирование творческих способностей студентов осуществляется на основе насыщения учебных занятий творческими ситуациями, включения их в активный поиск новых способов решения различного типа социокультурных задач, развивающих познавательно-творческий интерес и требующих от будущих специалистов умения мобилизовать свои потенциальные возможности по проявлению новизны и оригинальности в действиях.

Работа по формированию творческих способностей студентов направления «Сервис» построена на основе системного, комплексного, личностно-ориентированного, личностно-деятельностного и технологического подходов, стимулирования познавательного интереса путем включения в содержание учебного материала системы комплексных творческих заданий, взаимосвязи теоретического и практического профессионального обучения. Создание в учебной группе творческой атмосферы, условий для осуществления «внутреннего» общения студентов через организацию продуктивного творческого взаимодействия. Внедрение на учебных занятиях элементов поисковой, конструктивной, рационализаторской деятельности.

Поскольку творческий процесс представляет собой особую форму качественного перехода от известного к неизвестному, учебный процесс построен так, чтобы применялись различные приемы поисковой деятельности.

В качестве условий, способствующих развитию творческого мышления и креативности личности, Е.П. Торренс выделил: наличие творческих способностей, творческих умений и творческой мотивации. При этом высокий уровень проявления творческих спо-

способностей может наблюдаться только при совпадении всех трех факторов [13]. Таким образом, задача развития творческого мышления заключается в формировании и совершенствовании мыслительных операций: анализа, синтеза, сравнения и обобщения, классификации, планирования, абстрагирования, и обладании такими характеристиками мышления, как критичность, глубина, гибкость, широта, быстрота, вариативность решения задач. Наряду с этим, творческой личности необходимо развивать навыки воображения и обладать знаниями разного содержания.

Основной целью развития творческих способностей является воспитание подлинно творческой свободной личности.

Для достижения этой цели необходимо:

- формировать у студентов способности самостоятельно мыслить, добывать и применять знания;

- развивать познавательную, исследовательскую и творческую деятельность;

- находить нестандартные решения любых возникающих проблем;

- воспитывать интерес к участию в творческой деятельности.

Психологами был выделен ряд условий, стимулирующих и способствующих развитию творческого мышления:

- ситуации незавершенности или открытости, в отличие от жестко заданных и строго контролируемых;

- создание, разработка приемов и стратегий, предметов и инструментов для последующей деятельности;

- стимулирование ответственности и независимости.

При создании этих условий акцент делается на самостоятельные разработки, наблюдения, чувства, обобщения [1. С. 56].

Таким образом, обобщая имеющиеся точки зрения, выделим следующие качественные характеристики творческого мышления:

- «...дивергентность – способность выйти за пределы привычных представлений, увидеть объект с разных сторон и обнаружить новые способы его применения на практике;

- гибкость – способность находить и принимать множество решений, продуцировать множество идей в неожиданных ситуациях; без труда переходить от одной проблемы к другой, не ограничиваться одной точкой зрения;

- оригинальность – необычность, самобытность высказываемых идей и принимаемых решений, их интеллектуальная новизна и, при этом, научность, отсутствие девиантности;

- самостоятельность – способность принимать решения без помощи извне, не ориентируясь на авторитеты; неконформность оценок и суждений;

- новизна – отсутствие аналогов процессу (результату) в объективной действительности и/или в индивидуальном опыте субъекта» [11].

Рассмотрим более подробно основные приемы развития творческих способностей у студентов направления «Сервис» в процессе их обучения. Одним из механизмов, стимулирующих творческое мышление, являются интеллектуальные задачи. Они вскрывают и приводят в движение познавательные ресурсы, формируют исследовательский стиль умственной деятельности. Конструируя различные затруднительные ситуации для решения значимых проблем, интеллектуальная задача своеобразно моделирует процесс творческого мышления, служит действенным средством его формирования и развития у студентов. Особенно перспективными в этом отношении являются задания, при выполнении которых происходит глубокое преобразование исходного состава их требований, а также задачи со скрытым составом исходных данных, т.к. они не имеют определенного законченного ответа, поэтому студент может по мере своих способностей и умений неограниченно углубляться в изучение поставленного вопроса. Творческая реконструкция основных структурных компонентов задания, включение их в новые системы связей активно содействуют формированию самостоятельности мышления, развивают оригинальность и находчивость ума.

Интеллектуальные задачи характеризуются большим разнообразием и различаются по условиям возникновения проблемы и характеру самостоятельной работы студентов:

- 1) оценочный выбор способа действия;
- 2) наличие фактов, содержащих действительные или кажущиеся противоречия;
- 3) различные оценки одного и того же явления;
- 4) обоснование или опровержение какой-либо оценки явления;
- 5) возможность сделать противоположные оценочные выводы о явлении;
- 6) проблема, возникающая на «межпредметном уровне».

Огромными возможностями для формирования творческо-поисковой позиции личности располагает научно-исследовательская работа студентов, организуемая в рамках учебного процесса. При ее выполнении студент может проявить инициативу, наблюдательность, интерес к близкой ему проблеме, способность и умение поставить научный и практический эксперимент. Научно-исследовательская работа студентов становится оптимальной, если удастся придать ей коллективный, групповой характер. Именно в условиях групповой работы преподаватель имеет наибольшую возможность выявить творческие дарования студентов, формировать научные коллективы.

Раскрытие творческой индивидуальности студента, по мнению многих ученых, приводит к формированию у него потребности в самообразовании, включающей в себя не только устойчивый интерес к научному знанию, но и надежные способы его приобретения.

Социально-психологические условия, влияющие на формирование опыта творческого мышления, можно разделить на две группы: объективные (ситуативные) и субъективные (личностные) [4]. Субъективные условия – это устойчивые черты характера человека, способные влиять на состояния, вызванные той или иной ситуацией. К объективным относятся такие условия среды, такая организация образовательного процесса, когда не подавляется инициатива учащихся, формируется в них уверенность в своих силах и в возможностях, стимулируется самостоятельность, развивается воображение.

Задаче формирования опыта творческого мышления у студентов возможно подчинить все организационные формы обучения. Акцент больше делается на практические и семинарские занятия. Самостоятельная работа учащихся во внеаудиторное время также должна строиться по принципу проблемности.

Практические и семинарские занятия проблемного характера могут проводиться:

- в форме дискуссий по отдельным вопросам темы;
- в форме полемики на профессиональные темы, что требует изучения дополнительного материала;
- в форме защиты рефератов, что не только активизирует аналитическую работу студентов, но и способствует развитию комплексной подачи материала, оформленного в виде презентации;
- как решение конкретных профессиональных ситуационных задач (научных проблем), когда у студентов развиваются умения формулировать и разрешать проблемы, применять на практике теоретические знания;
- в форме деловой игры, которая включает в себя исследование, тренинг и обучение. При использовании этой формы обучения осуществляется воздействие на потребностно-мотивационную сферу личности студентов, развиваются рефлексивные способности, формируется целостное профессиональное сознание, повышается уровень уверенности в себе.

Процесс формирования у студентов направления «Сервис» опыта творческого мышления заключается в целенаправленном взаимодействии, сотворчестве педагога и учащихся в адекватных специально организованных условиях с применением необходимых механизмов, форм и методов организации занятий, которые используются в комплексе и зависят от задач конкретного этапа обучения.

В современных научных исследованиях группы методов, направленных на формирование опыта профессионально-творческого мышления, выделяются:

1. По способу организации учебной деятельности:

- структурно-логические методы – характеризуются поэтапной организацией постановки дидактических задач, выбором способов их решения, диагностики и оценки полученных результатов (от простого – к сложному) [6];

- тренинговые методы – наиболее распространенные методы в системе высшей школы, представляют собой систему деятельности по отработке определенных алгоритмов действий и способов решения ситуативных задач в ходе обучения (тесты и практические задания, в содержание которых можно добавлять элементы творчества);

- игровые методы – характеризуется игровой формой взаимодействия студентов; образовательные задачи включены в содержание игры (деловые, ролевые игры на профессиональные темы, дискуссии, дебаты).

2. По формирующей направленности:

а) методы развития опыта творческой деятельности:

– методы с применением затрудняющих условий: метод внезапных запрещений, метод новых вариантов;

– методы группового решения творческих задач;

– методы коллективного стимулирования творческих поисков: метод «мозгового штурма». Применение последнего, влечет за собой следующее преимущество: при принятии коллегиального решения, а именно такое подразумевает мозговой штурм, никто в будущем не откажется от него, поскольку в этом решении присутствует и его творчество;

б) методы эмоционального воздействия (формируют опыт через переживание собственной профессионально-творческой и социальной деятельности и создают установку на позитивное эмоциональное отношение к ней): поощрение, учебно-эмоциональная игра, создание ситуации успеха, стимулирующее оценивание, побуждение к выбору альтернативных решений, подчеркивание личностной значимости студентов [15. С. 145–151]. Можно использовать ассоциативные приемы, которые заключаются в побуждении к созданию новых словесных ассоциаций на определенный объект исследования; предполагающий использование метафор и сравнений для возбуждения творческой мысли и направленный на то, чтобы «делать знакомое странным» [7];

в) методы формирования памяти, мышления. Профессиональные компоненты проявляются в умственной деятельности как направленность личности на решение профессиональных задач и оперирование профессиональными знаниями и умениями. Следовательно, их развитию способствует профессиональное содержание деятельности в целом и конкретных заданий в частности. На данном содержании и развиваются операциональные и качественные компоненты опыта профессионально-творческого мышления.

Наряду с вышеперечисленными методами раскрытие и формирование творческого потенциала студентов осуществляется при использовании ролевой игры разной направленности (для анализа профессиональных ситуаций, овладения социально-статусными ролями, с целью погружения в социальное взаимодействие). Такой метод в профессиональном обучении весьма значим. Как считает М.О. Кошлякова, роли различают по степени детерминации поведения человека, хотя в некоторых случаях возможно их совмещение. В этом аспекте выделяют три группы ролей: статусные, позиционные, ситуационные. Статусные роли определяются принадлежностью субъекта к этнической, конфессиональной группе, социальному слою, также учитывается его гражданство.

Позиционные роли формируются в зависимости от пола, возраста, социального положения, образования, профессии, межличностных отношений в группе. Ролевая тема в этом аспекте широко представлена в исследованиях многих ученых (Э. Берн, Э. Шостром,

Е.С. Филатова, В.П. Шейнов и др.) и применяется как в обычном коммуникативном процессе, так и в профессиональной деятельности.

Ситуационные роли носят кратковременный характер и представляют собой шаблоны и стереотипы поведения сотрудника, руководителя, клиента, человека в гостях и т.д. [6. С. 47].

Существует и другой взгляд на роли и ролевое поведение. Так, роли в социальном плане могут быть специфическими (преследуют определенную и ограниченную цель: освоение роли политика, руководителя и др.) или распространенными (семейные отношения: роли мать-дитя); предписанными (принадлежность к специфической социальной категории) или достигнутыми (карьерный рост, профессиональные достижения и др.) [12. С. 29–32].

В заключение необходимо подчеркнуть, что раскрытию творческого потенциала студентов наряду с вышеперечисленными качествами способствует внеучебная деятельность, которая реализуется посредством привлечения студентов к участию в проектах различного уровня, фестивалях, выставках и помогает студенту адаптироваться в современных условиях, раскрыть свои потенциальные ресурсы.

1. Брушлинский, А.В. Субъект: мышление, учение, воображение / А.В. Брушлинский. – М.: Институт практической психологии, 2003. – 197 с.
2. Большой энциклопедический словарь. – М.: Норит, 2004 – 1456 с.
3. Герчикова, И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова – М.: Инфра-М, 2010. – 512 с.
4. Давыдов, В.В. Проблемы развивающего обучения / В.В. Давыдов. – М., 1986, 297 с.
5. Калошина, И.П. Психология творческой деятельности / И.П. Калошина. – М.: Юнити Дана. – 2008. – 672 с.
6. Кошлякова, М.О. Социальное пространство имиджа / М.О. Кошлякова. – М.: Инфра-М, 2013. – 152 с.
7. Мун, Л.П. Вы умнее, чем вы думаете / Л.П. Мун; пер. с англ. – М.: Попурри, 1996. – 288 с.
8. Муравьева, А.А. Компетенции и обучение для рынка труда / А.А. Муравьева //Труд за рубежом. – 2003. – №3. – С. 106–128.
9. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – М.: АЗЪ, 1994. – 928 с.
10. Педагогический энциклопедический словарь / гл. ред. Б.М. Бим-Бад. – М.: Большая российская энциклопедия, 2003. – 528 с.
11. Смирнов, С.Д. Педагогика и психология высшего образования / С.Д. Смирнов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Академия, 2005 – 400 с.
12. Соловцева, Е.Е. Социальный имидж как ролевая характеристика / Е.Е. Соловцева. – М.: РИЦ АИМ, 2005. – С. 29–32.
13. Туник, Е.Е. Диагностика креативности: Тест Торренса. Адаптированный вариант / Е.Е. Туник. – СПб.: Речь, 2006. – 176 с.
14. Черников, В.Г. Человек и его потребности / В.Г. Черников. – Рыбинск: Медиа-рост, 2003. – 69 с.
15. Яковлева, Е.Л. Развитие творческого потенциала личности как цель образования / Е.Л. Яковлева // Мир психологии. – 1996. – №2. – С. 145–151.