

ВОПРОСЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Сфера услуг является одной из важнейших отраслей народного хозяйства, призванной удовлетворять индивидуальные запросы и потребности населения страны в различных видах услуг. Сфера услуг как отрасль экономической деятельности представляет собой совокупность организаций, целью которых является оказание разнообразных платных услуг по индивидуальным заказам населения.

«Сфера» (от греческого *sphaira* – шар) определяется как область действия, пределы распространения чего-либо. Понятие «услуга», «услуги» трактуется как полезное действие, направленное на удовлетворение определенных потребностей и осуществляемое в обмен на деньги. При этом не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. То есть, это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме деятельности [3].

В современных условиях сфера услуг развивается более быстрыми темпами по сравнению с материальным производством. Специфическими особенностями сферы услуг являются следующие: социальная направленность, ориентация на потребителя, постоянное расширение ассортимента услуг и контингентов потребителей, совмещение в деятельности процесса производства и товарных операций. При этом на первый план выходит проблема подготовки кадров для предприятий, оказывающих услуги населению.

Сфера услуг в нашей стране достаточно поздно выделилась в самостоятельную область предпринимательства, что было обусловлено неразвитостью рыночных отношений, невысоким уровнем жизни населения страны, нетребовательностью людей и распространенным среди населения СССР идеалом скромного существования, а также практикой семейного самообслуживания.

Изначально на развитие отечественной сферы услуг значительное влияние оказало дворянское сословие. До отмены крепостного права в России в 1861 г. дворяне широко использовали в быту труд домашней прислуги из крепостных. В петровские времена дворян принуждали придерживаться западноевропейских стандартов в повседневной жизни и для обслуживания использовались личные специалисты (доктора, парикмахеры, модистки, шляпницы, повара).

Простые люди обслуживали себя самостоятельно, с учетом принятых вековых традиций. Большая часть бедного населения сами шили и вязали для себя одежду, строили и ремонтировали жилье, изготавливали хозяйственный инвентарь и простые украшения. В начале XIX века развивались народные ремесла и промыслы, такие как, резьба по дереву, шитье, ручное вязание и вышивание, набойка на ткани, изготовление и роспись посуды, пошив обуви, изготовление детских игрушек. У состоятельных людей спросом пользовались такие виды промыслов, как: холмогорская резьба по кости, великоустюжское черненное серебро и др. В помещичьих усадьбах мастера применяли шитье и различные виды художественной вышивки (мстерская белая гладь, нижегородские гипюры), кружевное плетение. В мужских монастырях были развиты ремесла: кузнечное, столярное и плотницкое дело; иконопись; изготовление ювелирных изделий.

Наиболее ранними видами деятельности по оказанию услуг в нашей стране считаются ремесленные занятия и торговля. В городах ремесленники ещё с периода Киевской Руси считались уважаемым сословием.

В советском обществе потребности граждан удовлетворялись через оказание услуг на платной и бесплатной основе. Бесплатное потребление включало в себя медицинское обслуживание населения, образование, услуги культурных учреждений и т.д. Льготное потребление, частично оплачиваемое населением, включало в себя жилищно-коммунальные услуги, услуги детских дошкольных учреждений, домов отдыха, санаториев и профилакториев. Действующая в стране система обслуживания была негибкой и предоставляла усредненный набор услуг, не всегда удовлетворяющий реальные потребности населения по качеству и ассортименту.

Преобразования второй половины 80-х гг. позволили перевести организации сферы бытовых услуг на полный хозрасчет и самофинансирование. К началу 1998 г. в стране практически сформировался рынок услуг, все хозяйствующие субъекты обслуживали свой сегмент клиентов, получая прибыль в соответствии с технической оснащенностью и финансовой обеспеченностью. После августа 1998 г. ситуация на рынке услуг изменилась – число предприятий резко сократилось, многие предприятия оказались убыточными и прекратили дальнейшее существование.

В современных условиях сформировалась конкурентная отрасль предпринимательской деятельности по оказанию услуг. Необходимо отметить – спрос населения на услуги удовлетворяется не полностью, что объясняется тем, что основная часть предприятий обслуживания находятся в центрах городов, в спальных и новых районах, в сельской местности их количество оценивается как недостаточное.

На отечественном рынке основная часть услуг оказывается населению частными организациями и индивидуальными предпринимателями. Наибольший удельный вес в общем объеме бытовых услуг по данным статистики занимают техобслуживание и ремонт автотранспорта, ремонт бытовой техники, ритуальные услуги, ремонт и строительство жилья, услуги парикмахерских.

В последнее время создано и успешно функционируют большое количество небольших по размеру предприятий для ремонта квартир, установки дверей и окон, обслуживания и ремонта автомобилей. Как правило, такие предприятия мобильны, оснащены современным оборудованием, применяют умеренные цены. Но у производителей услуг возникает проблема быстрого приема и выполнения заказа, выездного обслуживания. Удовлетворение потребностей клиентов требует надлежащим образом организованной работы диспетчерской службы и разработки оптимальных маршрутов при доставке заказов. Практика показывает, что хорошо налаженная работа данных служб значительно повышает эффективность и результативность деятельности предприятий такого типа.

Сфера услуг, как и вся отечественная экономика, не может эффективно функционировать без наличия компетентных кадров и соответствующих изменений в образовательном процессе. Современное образование находится на этапе реформирования, которое проводится с учетом концепции интенсивного развития отечественной экономики, требующего качественно нового уровня подготовки кадров.

Следует учитывать проблемы подготовки персонала для предприятий сферы услуг, которые обусловлены обширным ассортиментом предоставляемых услуг, высокой степенью неопределенности, сложностью прогнозирования объема и ассортимента услуг, требующая высокой культуры общения работа в контактной зоне с потребителем, неизбежность возникновения конфликтных ситуаций, резкая дифференциация доходов потребителей услуг. Все более остро ставится вопрос подготовки менеджеров и сервисных инженеров, соответствующих по профессиональному уровню требованиям рыночных условий [2].

Квалификация российских инженеров достаточно высокая и вынужденным перейти после развала оборонной промышленности в сферу услуг специалистам оказалось под силу разобраться в специфике ремонтов техники и иных нюансах. Однако инженерные ресурсы, подготовленные в СССР, практически исчерпаны. При подготовке же новых специалистов возникает множество проблем. Одна из них – недостаточное количество учебных заве-

дений, осуществляющих подготовку и переподготовку специалистов для предприятий сферы услуг.

В настоящее время высшее профессиональное образование стало двух-ступенчатым и включает в себя подготовку бакалавров и магистров. Эти изменения требуют преобразований всего образовательного процесса, изменения учебных планов и методики преподавания специальных дисциплин, широкого применения информационных технологий, использования дистанционной системы обучения.

Подписанная Россией Болонская декларация предусматривает предоставление вузам свободы выбора состава дисциплин и количества отводимых на них часов. Каждый вуз вправе самостоятельно определять перечень дисциплин и количество часов на изучение дисциплины, при этом получаемые выпускниками дипломы будет достаточно сложно сравнивать по объему полученных знаний. Данная проблема не может не вызывать опасений со стороны профессионального сообщества.

В настоящее время одной из наиболее актуальных является задача достижения высокого уровня качества подготовки кадров. По оценкам экспертов уровень подготовки выпускников не соответствует запросам современного рынка труда. Наблюдается несбалансированность потребностей экономики в лице работодателей и выпускников учебных заведений, несоответствие качества подготовки выпускников требованиям работодателей. По мнению работодателей, большинство выпускников высших учебных заведений имеют недостаточный уровень практических навыков и умений для профессиональной деятельности; образовательные программы не соответствуют реальным запросам различных сегментов экономики.

Для того, чтобы образовательный процесс соответствовал требованиям современности, необходимо внедрение в образовательный процесс инновационных технологий обучения, создание психологически комфортной обстановки, обеспечение обучающимся выбора методов и форм образовательного процесса. Неуклонно возрастающий поток информации требует внедрения активных методов обучения, позволяющих за короткий срок получить значительный объем знаний и умений. Это могут быть тренинговые учебно-практические комплексы, создание бизнес-инкубаторов, электронное обучение студентов во время аудиторных занятий и самостоятельной работы, электронные деловые игры, использование «провокационных» (кризисных) ситуаций с целью личностного и профессионального роста студентов, применение тестов учебных достижений и практических умений, психологические тесты.

Современные образовательные технологии дают возможность повысить качество образования, удовлетворить индивидуальные потребности и учесть личные способности обучающихся.

Для надлежащего обеспечения рынка услуг квалифицированными кадрами необходимо предпринять следующие шаги:

- разработка совместно с работодателями концепции подготовки кадров, предложений по дополнению и изменению перечня направлений подготовки и специальностей, профессий;
- сближение деятельности образовательных учреждений и представителей работодателей, заинтересованных в подготовке компетентных и востребованных кадров;
- совместное с работодателями создание профессиональных и образовательных стандартов, формирование компетенций обучающихся, программ дополнительного образования, разработка системы оценочных критериев итоговой аттестации выпускников;
- совершенствование процесса подготовки специалистов, востребованных на рынке услуг и отвечающих требованиям работодателей;
- оказание содействия в трудоустройстве выпускников, совместная работа с центрами занятости, создание интернет-портала, содержащего доступную базу данных для выпускников и работодателей;
- формирование системы мониторинга потребности рынка труда в кадрах различной квалификации;
- финансирование системы образования.

Таким образом, совершенствование технологий образования, внедрение новых принципов организации учебного процесса, направленных на обеспечение потребностей работодателей, позволят повысить качество подготовки специалистов для сферы услуг. Должна быть создана система подготовки персонала, который способен обучаться, приспосабливаться к постоянно изменяющимся условиям работы в сфере услуг, осваивать и использовать новейшие достижения науки, техники и технологии. При решении перспективных проблем развитие и насыщение рынка услуг будет успешным как для производителей, так и для потребителей услуг.

Литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2004.
2. Менеджмент сервиса бытовой и офисной техники/под общ. ред. Н.М.Комарова. М.: Издательство «Дело и Сервис», 2005. 240 с.

3. Егорова С.К., Денисова К.Я. Основы бухгалтерского учета и аудита в сфере сервиса: учеб. пособие / под ред. проф. С.К. Егоровой. М.: Юристъ, 2000. 382 с.

4. Лазарев Г. Куда ведут ступени профессионального образования? // Высшее образование в России. 2008. № 7.

5. Цыпленков В.В., Сафонова И.В. Какая модернизация нужна высшему бухгалтерскому образованию? // Бухгалтерский учет. 2010. №10

А. С. Сугоняко

г. Уфа

ДИДАКТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ РЕМЕСЛЕННЫМ НАВЫКАМ В НАЧАЛЬНОЙ ШКОЛЕ

В основе любой профессии лежат знания и умения, некоторая база, полученная в процессе обучения. Обучаясь ремесленной профессии, человек проходит теоретическую и практическую подготовку, нарабатывает опыт, получает знания. И чем раньше человек начинает получать такую подготовку, тем более опытным, знающим, креативно мыслящим будет будущий специалист той или иной ремесленной профессии.

Любой ремесленной профессии обучаются уже в зрелом возрасте, в средне – специальных или высших учебных заведениях. Но очень сложно сформировать интерес к ремесленной профессии у человека, который раньше ничего не знал о работе с различными материалами, о технологиях их обработки, об инструментах и т.д. Именно поэтому формировать и развивать интерес к ремесленной деятельности необходимо уже с ранних лет, с дошкольного и младшего школьного возраста.

Подтверждение этих слов можно найти в истории, каждый ремесленник, будь то кузнец, пекарь или портной, брал к себе в мастерскую учеников. Учениками были дети дошкольного и младшего школьного возраста. Сначала ученики наблюдали, слушали, запоминали последовательность действий выполняемых мастером, затем с появлением начальных знаний и опыта, получали более сложные задания, и так обучались, пока сами не становились мастерами своего ремесленного дела.

Так было в истории, когда ещё не зародилось общее, обязательное образование. Понятно, что сейчас ремесленники не могут набирать себе детей-учеников, и сами их обучать. Начальную технологическую подготовку в наши дни может дать общеобразовательная школа.