

УДК 378

DOI: 10.18413/2408-9346-2018-4-1-70-85

Слинкова О. К.

**ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРОВ СЕРВИСА  
В КОНТЕКСТЕ РЕАЛИЗАЦИИ  
ПРАКТИКООРИЕНТИРОВАННОГО ОБУЧЕНИЯ**

Белгородский государственный национальный исследовательский университет  
ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия  
E-mail: slinkova@bsu.edu.ru

**Аннотация.** В статье раскрываются дискуссионные вопросы подготовки бакалавров по направлению «Сервис» в отечественной высшей школе в контексте реализации практикоориентированного обучения. Отмечается, что в системе российского высшего образования нет другого направления подготовки с более «размытыми» и нечеткими границами областей профессиональной деятельности, чем «Сервис». Данное направление подготовки сегодня оказалось в наиболее сложном положении в части решения проблемы выработки качественного содержательного наполнения образовательных программ и согласования их с требованиями работодателей и, следовательно, институциализации (признания) данной профессии. Данная проблема имеет две взаимосвязанные составляющие: теоретическую и практическую. В качестве теоретической основы профессиональной подготовки по направлению «Сервис» выступает наука сервисология, которая находится в активных поисках своего гносеологического пространства. В основе практической составляющей проблемы подготовки бакалавров сервиса лежит выбор между двумя основными концепциями, поддерживаемыми российскими учеными и практиками: концепцией сервисизации экономики и концепцией софтизации экономики. Указанные концепции тесно взаимосвязаны между собой, более того, сервисизация является естественной составляющей софтизации. Однако границы и содержательное наполнение образовательных программ по направлению «Сервис» будет различным в зависимости от принятия той или другой концепции. С позиций первой концепции объектом приложения сервисных компетенций должна рассматриваться сфера услуг, в то время как вторая концепция позволяет расширить сферу профессиональной занятости специалистов сервиса границами экономики в целом. Отечественные вузы, осуществляющие подготовку по направлению «Сервис», реализуют преимущественно подход, в основе которого лежит концепция сервисизации экономики. Данный подход обеспечивается профилизацией подготовки в соответствии с основными секторами сферы услуг. В статье обосновывается необходимость формирования образовательных программ по направлению «Сервис» на основе концепции софтизации экономики, предполагающей непрофильную подготовку бакалавров сервиса с широкой гуманитарной составляющей и формированием навыков применения гуманитарных технологий.

**Ключевые слова:** бакалавр сервиса; практикоориентированное обучение; сервисизация экономики; софтизация экономики; гуманитарные технологии.

UDC 378

Slinkova O. K.

**PROBLEMS OF TRAINING BACHELORS OF SERVICE  
IN THE CONTEXT OF THE IMPLEMENTATION  
OF PRACTICE-ORIENTED TRAINING**

Belgorod State National Research University 85 Pobedy St., Belgorod 308015, Russia  
E-mail: slinkova@bsu.edu.ru

**Abstract.** The article reveals the debatable issues of training bachelors in the direction of "Service" in the domestic higher school in the context of practical training. It is noted that in the system of Russian higher education, there is no other direction of preparation with more "blurred" and unclear boundaries of areas of professional activity than "Service". Today, this area of training has turned out to be in the most difficult position regarding the solution of the problem of developing quality content of educational programs and coordinating them with the requirements of employers and, consequently, the institutionalization (recognition) of this profession. This problem has two interrelated components: theoretical and practical. The science of service, or serviceology, is a theoretical basis for professional training in the direction of "Service", which is in active search for its epistemological space. At the heart of the practical component of the problem of training bachelors of service is the choice between two basic concepts supported by Russian scientists and practitioners: the concept of servicization of economy and the concept of softization of economy. These concepts are closely interrelated, moreover, servicization is a natural component of softization. However, the boundaries and content of educational programs in the direction of "Service" will be different, depending on the adoption of this or that concept. From the point of view of the first concept, the sphere of services should be considered as an object of application of service competencies, while the second concept allows expanding the scope of professional employment of service specialists by the borders of the economy as a whole. Domestic universities that carry out training in the direction of "Service" implement primarily an approach based on the concept of servicization of economy. This approach is provided by the profiling of training in accordance with the main sectors of the service sector. The article substantiates the necessity of forming educational programs in the direction of "Service" on the basis of the concept of software economy, which involves non-core training of bachelors of service with a broad humanitarian component and the formation of skills in the application of humanitarian technologies.

**Keywords:** bachelor of service; Practical-oriented training; servicization of economy; economy software; humanitarian technologies.

**Введение.** Отечественное высшее образование переживает очередной этап модернизации, ключевой идеей которого является практикоориентированный подход к обучению. Данная идея, на первый взгляд, не кажется новой, но подкреплена серьезными законодательными инициативами, требующими пересмотра содержания образовательных программ подготовки будущих специалистов. К числу таких законодательных инициатив следует, прежде всего, отнести закон № 122-ФЗ от 2 мая 2015 года О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации». Данный закон вносит следующее положение в статью 11 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: «Формирование требований федеральных государственных образовательных стандартов профессионального образования к результатам освоения основных образовательных программ профессионального образования в части профессиональной компетенции осуществляется на основе соответствующих профессиональных стандартов (при наличии)».

Основная трудность в реализации указанного выше положения определяется наличием профессиональных стандартов. Правила разработки профессиональных стандартов были утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 22 января 2013 года. На данный момент реестр утвержденных профессиональных стандартов составляет более тысячи наименований, что, впрочем, далеко не исчерпывает всего разнообразия видов экономической деятельности и соответствующих им направлений подготовки. В частности, это касается и направления подготовки «Сервис». Тем

не менее, приказом Минобрнауки России № 514 от 8 июня 2017 года уже утвержден федеральный государственный стандарт высшего образования (ФГОС3++) – бакалавриат по направлению подготовки «Сервис».

Данный стандарт высшего образования опираются на те профессиональные стандарты, которые уже разработаны и утверждены. Получается: «слепили из того, что было». Именно этим определяется достаточно неожиданный набор областей профессиональной деятельности бакалавров сервиса, который включает: строительство и жилищно-коммунальное хозяйство; ракетно-космическую промышленность; сервис, оказание услуг населению; сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности. Совершенно очевидно, что такое разнородное поле деятельности будущих бакалавров сервиса создает значительные сложности для разработчиков основных образовательных программ по данному направлению подготовки.

#### **Основная часть.**

**Цель работы.** Статья носит дискуссионный характер и имеет целью привлечение внимания педагогической и научной общественности к проблеме содержательного наполнения основных образовательных программ профессионального образования по направлению подготовки «Сервис».

Можно было бы предположить, что указанные выше сложности носят временный характер (перечень утвержденных профессиональных стандартов постоянно пополняется) и в этом смысле ситуация, сложившаяся в отношении направления подготовки «Сервис», носит общий характер. Однако это не так. По нашему мнению, в системе российского высшего образования нет другого направления подготовки с бо-

лее «размытыми» и нечеткими границами, чем «Сервис». Пожалуй, некоторую аналогию может составить направление подготовки «Менеджмент», появившееся в российской высшей школе как результат признания концепции профессионализации менеджмента, зародившейся в США еще в середине XX века и получившей широкое распространение в мире. На российский менталитет данная концепция ложилась крайне сложно, так как в нашей стране до этого вузы не готовили «чистых» (не привязанных к конкретной сфере деятельности) управленцев. Поэтому работники отделов кадров долго не знали, что делать с менеджерами, наводнившими рынок труда. Вместе с тем, прошедшие фактически уже два десятилетия с момента «запуска» образовательных программ по менеджменту позволили сформировать достаточно четкую картину содержательного наполнения этих программ. Этому способствовало два основных обстоятельства, не характерных для направления подготовки «Сервис», прошедшего тот же временной путь.

Во-первых, уже с момента начала подготовки направление «Менеджмент» приобрело чрезвычайную популярность, все ведущие вузы страны осуществляли прием абитуриентов на это направление и, соответственно, в разработке образовательных программ участвовали весьма уважаемые ученые и практики, специализирующиеся в области управления. Помимо этого, огромное количество выпускников с квалификаций «менеджер», появившееся на рынке труда, так или иначе способствовало ломке старых стереотипов у работников кадровых служб, чего не скажешь о выпускниках направления «Сервис».

Во-вторых, направление «Менеджмент» имеет более развитую научную составляющую уже в силу более длительного периода развития данной науки. В паспорте научных специальностей (специальность 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством) менеджмент выделен в качестве самостоятельной области исследований, имеющей развернутую структуру. Что касается направления «Сервис», то оно не представлено в номенклатуре специальностей ВАК, а сфера обслуживания заявлена лишь как объект экономики и управления в подразделе «Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами».

Сказанное позволяет высказать предположение, что направление подготовки «Сервис» сегодня оказалось в наиболее сложном положении в части решения проблемы выработки качественного содержательного наполнения образовательных программ и согласования их с требованиями работодателей и, следовательно, институционализации (признания) данной профессии. Эта проблема имеет две взаимосвязанные составляющие: теоретическую и практическую. Попробуем их рассмотреть более детально.

В качестве теоретической базы направления подготовки «Сервис» выступает наука сервисология (Слинкова, Пастухова, 2015). Данная область научных знаний является относительно новой, ее появление обусловлено активным развитием сферы сервиса. Наука сервисология возникла на стыке экономики, социологии, маркетинга, психологии, культурной антропологии и других научных дисциплин, изучающих человека, его поведение и потребности. Однако проблемное поле сервисологии не ограничивается рассмотре-

нием собственно человека и его покупательского поведения, а включает также вопросы формирования и удовлетворения человеческих потребностей посредством оказания услуг. В этом смысле сервисология является междисциплинарной научной дисциплиной, вовлекающей в свой арсенал исследовательских средств инструментов маркетинга, экономики и поведенческих наук. Авторы коллективной монографии, посвященной исследованию концептуальных и методических аспектов формирования науки сервисологии, вполне обоснованно называют ее наукой синергического типа (Ананьева и др., 2008). Уже это обстоятельство объясняет сложную структуру учебной подготовки по направлению «Сервис». Однако этим сложности теоретического плана не исчерпываются.

Как молодая наука, сервисология (особенно в нашей стране) еще не имеет общепризнанной системы законов, закономерностей, принципов, понятийно-категориального аппарата и других обязательных компонентов всякого научного знания, о чем свидетельствует активная полемика по данным вопросам в среде отечественных ученых. Достаточно сказать, что даже базовое понятие сервисологии – «сервис» является предметом очень острой дискуссии (Багдасарян, Федулин, 2010). Впрочем, споры о дефинициях свойственны и более зрелым наукам, не относящимся к точным.

Сложно решается вопрос о выявлении специфических законов, закономерностей и принципов, определяющих устойчивые внутренние и внешние связи сервиса, обуславливающие его функционирование и развитие. Тем не менее, и в этом направлении уже складывается если не консенсус, то некоторое общее дискуссионное поле, цен-

тром которого являются идеи гуманизма. Гуманистическими идеями проникнуты труды известного французского ученого Ж. Фурастье, который стоял у истоков формирования науки сервисологии. В своей работе «Великая надежда XX века» (Fourastie, 1958) он писал, что сфера сервиса в отличие от промышленности и сельского хозяйства должна оцениваться не экономическими, а социальными показателями: показателями всеобщей занятости, творческого свободного труда, возможностей позитивного взаимодействия. Именно сферу услуг он называл «великой надеждой XX века». И хотя многие из этих надежд (например, возможность бескризисного развития экономики) не нашли реального воплощения, а в западной науке появились концепции потребительско-паразитического влияния сервиса на социум, отечественные ученые остаются преимущественно на позициях гуманизма. Так, например, П. Д. Павленок в качестве наиболее общей закономерности в сервисологии отмечает органическую взаимосвязь между развитием сервиса и процессом становления и функционирования социального государства, а в качестве ключевого принципа – принцип гуманизма (Павленок, 2010: 104). С последним соглашается и В.В. Хмелев, называя сервисологию «наукой реального гуманизма» (Федулин, 2009: 10).

Мы разделяем данную позицию. Действительно, сервисология выдвигает новую мировоззренческую концепцию, в центре которой – человек сервисный, в противоположность экономике и современному маркетингу, исходящим из представления о человеке экономическом. Модель человека экономического, разработанная А. Смитом и Дж. Кейнсом, формирует в сознании людей представление об ограниченно-

сти ресурсов и возможностей. Данный стереотип, поддерживаемый классической экономической теорией, исходит из предположения о наличии некоторого общего «пирога», в делении которого единственно верным является принцип «кто смел – тот и съел», неуспешным ничего не остается, кроме как «довольствоваться крошками». Однако то, что может казаться логичным с позиций экономической теории, оказывается совершенно несостоятельным в такой сложной сфере, как сервис, где определяющую роль имеет качество человеческих отношений, а участник этих отношений – потребитель рассматривается не только как носитель потребностей, но и как личность, обладающая индивидуальной системой ценностных ориентаций, принципов, верований и убеждений (Слинкова, 2006). Поэтому наиболее приемлемой в сервисе формой взаимоотношений в системе «производитель услуги – получатель услуги» становится сотрудничество, а сервис, помимо цели удовлетворения потребностей, ориентирован на преодоление конфронтации. Как справедливо отмечает В.В. Хмелев: «Сервис как система сотрудничества преодолевает архаизм, заложенный в противостоянии, конфликтности» (Хмелев, 2012: 10).

Резюмируя вопрос о научной составляющей направления подготовки «Сервис», следует отметить, что целостной, непротиворечивой научной картины сервиса в отечественной науке пока еще не сложилось. Сервисология как молодая, развивающаяся наука находится в активных поисках своего гносеологического пространства. Некоторые ученые обозначают эту проблему еще более остро: «Возник парадокс, когда выведенной из рассмотрения оказалась сфера, охватывающая большин-

ство занятого населения» (Багдасарян и др., 2012: 18).

Обратимся к рассмотрению практической составляющей проблемы подготовки бакалавров сервиса. Здесь следует отметить две основные тенденции, поддерживаемые сегодня российскими учеными и практиками. Первая опирается на концепцию сервисизации экономики, в рамках которой сфера услуг рассматривается в качестве доминирующего сектора экономики на современном этапе ее развития. С позиций данной концепции сервис представляет собой самостоятельную сферу профессиональной деятельности. Очевидно, именно на таком подходе основывалось выделение сервиса в качестве самостоятельного направления подготовки.

Вторая тенденция развивается в рамках концепции софтизации экономики, провозглашающей ведущую роль нематериальных (в том числе и услуг) факторов производства. В соответствии с этой концепцией услуги рассматриваются как средство дифференциации и индивидуализации рыночного предложения компании (Baines & Lightfoot, 2013; Oliva & Kallenberg, 2003). Поэтому любое производство (а не только сервисное) выигрывает от включения услуг в свою структуру, а сами услуги из вспомогательных сервисов превращаются в приоритетный фактор конкурентоспособности.

Указанные концепции тесно взаимосвязаны между собой, более того, сервисизация является естественной составляющей софтизации. Между тем, сторонники концепции софтизации экономики, рассматривая сервис как неотъемлемую часть фактически любой профессии, нередко приходят к выводу, что сервис не представляет собой самостоятельного поля профессиональной деятельности. Примечательно, в этой

связи, что ректор ведущего отечественного вуза в сфере сервиса, российского государственного университета туризма и сервиса А.А. Федулин, высказывающийся о необходимости формирования науки о сервисе – сервисологии, вместе с тем отмечает: «Методика предоставления услуг входит составной частью в компетенции по традиционным видам профессий, а потому выделение сервиса в качестве самостоятельного направления профессиональной деятельности нецелесообразно» (Федулин, 2009: 4).

Понятно, что границы и содержательное наполнение образовательных программ по направлению «Сервис» будет различными в зависимости от принятия той или другой концепции. Это обстоятельство требует уточнения сферы профессиональной деятельности выпускников, обучающихся по направлению «Сервис». С позиций первой концепции объектом приложения сервисных компетенций должна рассматриваться сфера услуг, в то время как

вторая концепция позволяет расширить сферу профессиональной занятости специалистов сервиса границами экономики в целом.

Первый подход кажется наиболее простым и очевидным. Вместе с тем, и он составляет достаточно сложную задачу для вузов, ведущих подготовку по направлению «Сервис». Это связано с большой разнородностью сферы услуг и размытостью ее границ. К рассмотрению этой проблемы мы обращались ранее (Слинкова, 2017). Здесь же лишь отметим, что 14 из 21 раздела Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД 2 – разделы G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, U) в чистом виде представляют собой сервисную деятельность, а остальные 7 – содержат ее в том или ином виде. Решение данной задачи вузы видят в профилизации сервисного образования. В таблице представлена выборка российских вузов, иллюстрирующая основные направления профилизации сервисной подготовки.

*Таблица*

**Профилизация подготовки по направлению 43.03.01 «Сервис» в российских вузах\***

*Table*

**Profiling the training in the direction of 43.03.01 "Service" in Russian universities \***

Наименование вуза	Наименование профилей подготовки
Российский университет дружбы народов	Сервис в торговле Сервис в индустрии моды и красоты Сервис транспортных средств Сервис недвижимости
Российский государственный университет туризма и сервиса	Геоинформационный сервис Сервис недвижимости и жилищно-коммунального хозяйства Ресторанный сервис
Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского	Социокультурный сервис
Российский новый университет	Информационный сервис

	Сервис в индустрии моды и красоты Художественно-технологический сервис Референт руководителя Организация и проведение мероприятий
Московский государственный областной социально-гуманитарный институт	Социально-культурный сервис Сервис транспортных средств
Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики	Сервис в индустрии моды и красоты Конгрессно-выставочный сервис
Санкт-Петербургский государственный экономический университет	Социально-культурный сервис
Санкт-Петербургский государственный торгово-экономический университет	Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе
Институт Экономики, управления и права (г. Казань)	Социально-культурный сервис Сервис инженерных систем гостинично-ресторанных, туристических и спортивных объектов
Иркутский государственный университет	Индустрия моды и красоты
Балтийский федеральный университет имени И. Канта	Сервис транспортных средств Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере
Кубанский социально-экономический институт	Социально-культурный сервис предприятий общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг
Новосибирский государственный технический университет	Сервисно-досуговые технологии
Омский государственный институт сервиса	Сервис в индустрии моды и красоты Сервис недвижимости Банковский сервис
Самарский государственный технический университет	Экспертиза и сертификация услуг Социально-культурный сервис
Сочинский государственный университет	Сервис транспортных средств Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений

\* составлено по данным [<http://vuzopedia.ru/spec/region/city/136/112>]



Проведенный анализ позволил сделать следующие выводы. Во-первых, направление подготовки «Сервис» достаточно широко представлено как в классических и технических вузах, так и в вузах, специализирующихся на сервисной подготовке. Во-вторых, набор профилей, предлагаемых вузами, также достаточно представительен и охватывает различные виды сервисной деятельности. Наиболее популярными профилями подготовки являются: сервис в индустрии моды и красоты, сервис транспортных средств, сервис недвижимости и социально-культурный сервис.

Рассмотрим целесообразность подхода к подготовке специалистов сервиса на основе профилизации с точки зрения возможностей трудоустройства. Для такого анализа будем опираться на состав тех секторов экономики, которые традиционно соотносятся со сферой услуг. Это, прежде всего, оптовая и розничная торговля и соответствующий ей профиль «Сервис в торговле». Отметим, в этой связи, что существующая система высшего образования в РФ включает направление подготовки 38.03.06 «Торговое дело», выпускники которого, по нашему мнению, будут иметь серьезное преимущество перед выпускниками направления «Сервис» на рынке труда предприятий оптовой и розничной торговли уже в силу более понятного для работников кадровых служб содержания их образования.

Аналогичный вывод можно сделать и по отношению к такому сектору сервисной экономики, как деятельность в области информации и связи: здесь работники кадровых служб также отдают предпочтение выпускникам вузов с образованием в области информатики и коммуникаций (например, 11.03.02 «Инфокоммуникационные технологии и

системы связи» или 42.03.05 «Медиакоммуникации»).

Следующая сфера экономики, наиболее часто ассоциируемая с сервисной деятельностью – гостинично-ресторанный бизнес. Это служит основанием для введения соответствующих профилей подготовки по направлению «Сервис». Однако, как показывает практика, здесь предпочтением пользуются выпускники, имеющие диплом бакалавра по направлениям 43.03.03 «Гостиничное дело» и 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания».

Деятельность в области культуры, спорта, организации досуга и развлечений – еще один весьма обширный сектор сервисной экономики, обуславливающий большую популярность у вузов профиля «Социально-культурный сервис». Однако и здесь большую конкуренцию сервисному образованию составляет обширный перечень направлений подготовки как в области физической культуры и спорта (например, 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм), так и в области искусства и культуры (например, 51.03.03 «Социально-культурная деятельность»).

Такие виды экономической деятельности, как транспортировка и хранение (логистика), финансовая и страховая деятельность, деятельность по операциям с недвижимым имуществом, деятельность административная, являющиеся по содержанию сервисными, также в большей степени ориентированы на специалистов, имеющих экономическое образование, нежели образование в области сервиса. Наконец, еще в меньшей степени в массовом сознании проводится параллель между такими видами экономической деятельности, относящимися к сфере услуг, как:

деятельность профессиональная, научная и техническая; государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное обеспечение; образование; деятельность в области здравоохранения и социальных услуг; деятельность экстерриториальных организаций и органов.

Таким образом, мы убеждаемся, что профильная подготовка бакалавров, ориентированная на отдельные секторы сферы услуг, не вполне оправдывает себя. Второй подход, рассматривающий в качестве сферы профессиональной деятельности бакалавров сервиса экономику в целом, реализуется в системе высшего образования по двум основным направлениям. Первое реализуется вузами, осуществляющими сервисную подготовку в рамках своей основной специализации. В качестве примеров можно привести Московский государственный машиностроительный университет, осуществляющий подготовку по направлению «Сервис» с профилем «Сервис на предприятиях автомобильного производства» или Московский государственный университет пищевых производств, реализующий профиль «Сервис в индустрии питания».

Второе направление предполагает общую подготовку по сервису, без введения каких-либо профилей. Существует достаточное количество отечественных вузов, выбирающих такой путь, в том числе Белгородский государственный национальный исследовательский университет.

По нашему мнению, оба эти направления, реализуемые в рамках концепции софтизации экономики, при еще более «размытых» границах трудоустройства выпускников, обучающихся по направлению «Сервис», имеют достаточно убедительные основания,

прежде всего, с позиций обеспечения качества профессиональной подготовки.

Приведем пояснения нашей позиции по первому направлению на следующем примере. Три московских вуза осуществляют подготовку бакалавров по направлению «Сервис», реализуя профиль «Сервис транспортных средств»: Российская академия народного хозяйства и государственной службы (РАНХиГС), Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет (МАДИ) и Московский авиационный институт (МАИ). Поясним: данный профиль «буквально» обозначает обслуживание (техническое) транспортных средств (не путать с профилем «Сервис на транспорте» – обслуживание пассажиров). При всем нашем уважении к РАНХиГС, полагаем, что МАДИ и МАИ располагают гораздо большими возможностями для качественной подготовки специалистов по техническому обслуживанию транспортных средств, как в плане необходимой материально-технической базы, так и квалификации профессорско-преподавательского состава.

Особых пояснений требует наша позиция по второму направлению – общая сервисная подготовка без введения профилей, т.к. именно она чаще всего встречает неприятие как в вузовской среде, так и на более высоких уровнях, связанных с управлением образованием. Для этого позволим себе некоторое отступление и экскурс в историю бакалаврского образования в нашей стране. Как известно, внедрение бакалавриата (как и магистратуры) в отечественную систему высшего образования стало результатом присоединения России в 2003 г. к так называемому Болонскому процессу, деклари-

руемой целью которого является обеспечение гармонизации европейских образовательных систем. При этом, модернизируя систему высшего образования в духе Болонского процесса, Европа, конечно же, стремится повысить ее конкурентоспособность на мировом уровне. Поскольку ведущие позиции в мировых рейтингах занимают американские университеты, исходным ориентиром конкуренции в этой сфере (при всех ссылках на европейские университетские традиции) является образование США. В этой связи целесообразно напомнить, что ключевая идея американского образования – свободно развивающаяся личность, стремящаяся к счастью и успеху (Дружилов, 2010). Соответственно, основная цель бакалавриата – самоосознание, саморазвитие, самообучение (О’Коннор, 2018). Поэтому бакалавриат в США ориентирован, скорее, на формирование общей системы мировоззрения в рамках некоторой достаточно обширной области знаний, нежели чем на узкоспециализированное образование.

В США отсутствует общая, обязательная для всех вузов система, которую можно было бы рассматривать как аналог направлений подготовки, принятых в РФ, как отсутствуют и собственно стандарты, регламентирующие содержание подготовки. Есть лишь несколько общих степеней бакалавриата, в рамках которых возможны различные специализации: бакалавр естественных наук (BS), бакалавр гуманитарных наук (BA), бакалавр технических наук (BEng), бакалавр делового администрирования (BBA) и др. Студенты, получающие степень бакалавра, практически два первые года посвящают изучению базовых дисциплин, обязательных для всех направлений бакалавриата, они могут даже не заявлять о своих

предпочтениях в плане специализации при поступлении. И только начиная с третьего курса, студенты выбирают специализацию – индивидуальную траекторию обучения. Состав основных компетенций, предусмотренных программами бакалавриата в США, ограничивается аналитическим мышлением, умением четко излагать свои мысли в устном и письменном виде, умением делать точные расчеты, владением современными ИТ. Самое главное – обучиться непрерывному самообучению (О’Коннор, 2018). Другой доминирующей тенденцией в США является усиление междисциплинарного и интегративного характера содержания программ бакалавриата (Bordogna et al., 1995; O’Neal & Riddle, 1995).

Европейская модель бакалавриата во многом копирует американскую, хотя здесь специализации придается большее значение (Пастухова, Д. А. Грудистова, Е. Г., 2015)]. Так, например, в Европе, в отличие от США, помимо академического, имеются программы прикладного бакалавриата. Однако прикладной бакалавриат в Европе и профилизация бакалавриата в России не являются родственными понятиями. В Европе академический бакалавриат реализует подготовку бакалавров гуманитарных и естественных наук с широкой специализацией, позволяющей выпускникам работать в самых различных сферах экономики, а прикладной бакалавриат концентрируется, преимущественно, на сфере бизнеса, но и здесь присутствует минимальный уровень профессиональной специализации, диктуемый широкими возможностями выбора студентами самых разноплановых дисциплин помимо тех, что составляют основу специализации (О’Коннор, 2018; Bordogna et al., 1995; O’Neal & Riddle, 1995).

У нас же профили, предполагающие специализацию, вводятся на всех направлениях подготовки, включая гуманитарные и естественнонаучные, и представляют собой довольно узконаправленную подготовку. Отметим, что в рамках данной статьи мы не ставим задачи дискутировать по поводу стартовавшего в России эксперимента с введением программ прикладного бакалавриата, т.к. эта тема в силу выявившегося в ходе его реализации большого количества противоречий заслуживает самостоятельного рассмотрения.

Таким образом, бакалавриат в российских вузах представляет собой ни что иное, как попытку вместить в более ограниченное временное пространство, как в прокрустово ложе, специалитет, практикуемый в нашей стране до вхождения в Болонский процесс. Р. Вахитов, характеризуя данную тенденцию, делает категоричный вывод: «российская высшая школа обладает *другой анатомией*, отличной от анатомии западных университетов, поэтому всякие попытки реформировать ее на основе зару-

бежных рецептов обречены на неудачу» (Вахитов, 2013). Сломав старую, традиционную систему высшего образования мы так и не приблизились к заветной цели: вхождению в «единое европейское образовательное пространство» (Калинина, 2012: 72).

Выводы, которые необходимо сделать из этого, состоят в том, что нельзя слепо копировать зарубежный опыт, но следует брать из него все то, что будет способствовать качественному росту российского образования. Попробуем приложить данные выводы к рассматриваемому нами направлению подготовки «Сервис». Не вдаваясь в терминологические тонкости, будем рассматривать в качестве сервисной любую деятельность, связанную с оказанием услуг. Как отмечалось выше, услуги отличаются большим разнообразием, что и создает основные сложности при разработке образовательных программ по данному направлению. Для того чтобы уменьшить это разнообразие, рассмотрим, что представляет собой стандартный процесс оказания услуги (рисунок).

Процесс оказания услуги		
Процесс исполнения услуги		Процесс обслуживания
Действия, осуществляемые в отсутствие клиента (подача такси	Действия, осуществляемые в присутствии клиента (подача такси	Действия, осуществляемые в присутствии клиента (подача такси
Процесс обслуживания		

Рис. Процесс оказания услуги и его составляющие  
Fig. Service delivery process and its components

Данный процесс включает две составляющие: собственно, исполнение услуги, предполагающее действия, которые могут выполняться как в отсут-

ствии, так и в присутствии клиента, и процесс обслуживания, предполагающий непосредственное взаимодействие с клиентом. При этом в ситуациях, ко-

гда исполнение услуги требует наличия клиента, процессы исполнения услуги и обслуживания могут накладываться друг на друга.

Соотношение между двумя составляющими процесса оказания услуги определяется характером самой услуги. Для услуг, не требующих присутствия клиента, основное значение в плане эффективности сервисной деятельности приобретает собственно процесс исполнения услуги и поэтому специалист сервиса должен обладать глубокими знаниями и навыками в области технологических операций, осуществляемых с материальными объектами сервиса. Именно поэтому мы полагаем, что подготовкой бакалавров, осуществляющих сервис сложных технических систем (будь то сервис транспортных средств или, например, сервис станков с числовым программным управлением, включающий, в том числе, обучение персонала) должны заниматься вузы, осуществляющие соответствующую инженерную подготовку. И здесь будет уместным сказать, что наше инженерное, как и естественнонаучное высшее образование, всегда признавалось всеми, в том числе и зарубежными партнерами, как очень качественное, и его модернизация под Болонский процесс привела к значительной потере наших конкурентных преимуществ в этой области.

Для услуг, оказываемых в присутствии клиентов, огромное значение приобретает процесс обслуживания. Об этом свидетельствуют многочисленные исследования. В частности, они показывают, что из числа клиентов, отказавшихся от повторного получения услуги, только 10% указывают на неудовлетворенность собственно услугой, а 68% ссылаются на плохое обслуживание (Лустина, 2009). Подготовка спе-

циалистов сервиса для работы в таких сервисных организациях требует совершенно иного подхода. Здесь на первый план выходят знания и навыки, необходимые для работы в системе «человек – человек», т.е. гуманитарные знания и навыки использования гуманитарных технологий. И в этой части ориентация на опыт подготовки бакалавров в Европе была бы, по нашему мнению, чрезвычайно полезна. Необходимо не узкая профилизация будущих специалистов сервиса, а максимально широкая гуманитарная подготовка, позволяющая работать в самых различных сервисных организациях, где принцип клиентоориентированности является не просто декларируемым лозунгом, а философией бизнеса. Как отмечает И. С. Иванова, необходимо «готовить не узкого специалиста, прагматично смотрящего на мир и видящего счастье в выгодной цене, но человека, способного дарить другим радость и роскошь человеческого общения» (Иванова, 2009: 13).

Широкие гуманитарные знания должны дополняться навыками использования гуманитарных технологий. О последних редко говорят применительно к сфере сервиса, чаще оперируют этим понятием в области политологии, социологии и педагогики. Особенностью гуманитарных технологий является то, что «они, с одной стороны, соотносены с гуманитарными науками, с другой – сфокусированы на человеке» (Тхагапсоев, 2008: 110). В самом термине «гуманитарные технологии» с позиций массового сознания заложено противоречие: всякое «технологическое» всегда утилитарно (ориентировано на достижение цели любыми доступными средствами), «гуманитарное» – ориентировано на бескорыстный интерес к человеку, к его уникальной инди-

видуальности» (там же). Данное противоречие преодолевается благодаря гуманистической направленности гуманитарных технологий, в том числе отказа от манипулятивных практик, с которыми часто связываются, например, политтехнологии или технологии воздействия на людей посредством рекламы. На это указывает, например, О.А. Фокина: «ядром личности сервисного служащего является гуманистическая направленность, человекоцентрированность, которая выражается в формируемой в процессе профессиональной деятельности (и профессиональной подготовки – дополнено нами) гуманитарной направленности» (Фокина, 2009: 108).

**Заключение.** Таким образом, профессиональная подготовка бакалавров сервиса, по нашему мнению, может осуществляться по двум направлениям:

1) подготовка бакалавров в области сервиса сложных технических систем, которая должна осуществляться профильными техническими вузами. Данная постановка вопроса может вызывать возражения: зачем, например, осуществлять подготовку по направлению «Сервис» с профилем «Сервис транспортных средств», если вузы готовят бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов». Однако последняя представляет собой в чистом виде инженерную подготовку и, как правило, не включает тех аспектов деятельности, которые непосредственно связаны с сервисом;

2) непрофильная подготовка бакалавров сервиса с широкой гуманитарной составляющей и формированием навыков применения гуманитарных технологий и коммуникативной компетентности.

Отметим, что высказанные нами соображения следует рассматривать

лишь как постановку проблемы в области подготовки бакалавров сервиса, которая, безусловно, нуждается как в глубоком теоретическом осмыслении, так и в поиске путей практической реализации. Решение первой задачи видится нами в развитии науки сервисологии, которая, как отмечалось выше, находится на начальном этапе своего становления. Решение второй задачи предполагает, во-первых, содержательное наполнение образовательных программ и выбор соответствующих методов и технологий обучения и, во-вторых, четкое определение областей профессиональной деятельности бакалавров сервиса. Что касается последнего, то здесь следует указать на необходимость внесения корректив в существующую номенклатуру видов профессиональной деятельности. Как отмечают известные отечественные исследователи проблем сервиса, сегодня на рынке труда сложилась парадоксальная ситуация: «при занятости в сфере сервиса 2/3 населения официально сервисных профессий не существует» (Багдасарян, Федюлин, 2010: 3).

**Информация о конфликте интересов:** автор не имеет конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** author have no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

1. Багдасарян, В. Э., Маслов, Д. В., Свириденко, Ю. П. Научный опыт осмысления ценностного компонента сервисного развития: обзор литературы // Сервис в России и за рубежом. 2012. №3.
2. Багдасарян, В. Э., Федюлин, А. А. Дефиниция «сервис» в современном научном дискурсе: стратегия категориального целеполагания // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2010. №3.

3. Вахитов, Р. Болонский процесс в России // Отечественные записки. – 2013. № 4 (55).
4. Дружилов, С.А. Двухуровневая система высшего образования: западные традиции и российская реальность // Педагогика. 2010. № 6. С. 56.
5. Иванова, И. С. Эвдемонизм как одна из составляющих философской основы сервисологии // Сервис+. 2009. №4.
6. Калинина, Е. Ю. Современное состояние образования в Европе: вызовы и проблемы // *Universum: Вестник Герценовского университета*. 2012. №2.
7. Концептуальные и методологические аспекты формирования сервисологии – науки синергического типа / Т.Н. Ананьева, В.Э. Багдасарян, М.Н. Буткевич и др.; рук. авт. кол. В.Э.Багдасарян. – М.: Собрание, 2008. – 247 с.
8. Лустина, Т. Н. Стратегия сервиса как фактор повышения эффективности деятельности предприятий индустрии красоты // Сервис+. 2009. №4.
9. О'Коннор, Т. Э. Система бакалавриата в США [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://rpp.nashaucheba.ru/docs/index-54729.html> (дата обращения: 05.03.2018).
10. Павленок, П. Д. Ещё раз о сервисе, его сущности, видах, сервисологии как науке // Сервис plus. 2010. №1.
11. Пастухова, Д. А. Грудистова, Е. Г. European credit system of education // Сетевой научный журнал «Научный результат». Серия «Технологии бизнеса и сервиса». Т. 1. № 3 (5), 2015. С. 31-35.
12. Слинкова, О. К. Сервисная экономика: мифы и реальность. Индустрия туризма и сервиса: известность, имидж, инвестиции // Сборник статей по материалам Международной научно-практической конференции. НИУ «БелГУ», 23 ноября 2017 года, с. 37-48.
13. Слинкова, О. К. Трудовая мотивация и организационная культура (теоретико-методологические и прикладные основы исследования). Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук / Кемеровский государственный университет, Кемерово, 2006.
14. Слинкова, О. К., Пастухова, Д. А. Сервисология как наука о человеке и его потребностях // Сетевой научный журнал «Научный результат». Серия «Технологии бизнеса и сервиса». Т. 1. № 3 (5), 2015. С. 66-75.
15. Тхагапсоев, Х. Г. К философско-культурологическим измерениям гуманитарных технологий // *Общество. Среда. Развитие (Terra Humana)*. 2008. №3.
16. Федюлин, А. А. Приоритетные задачи формирования науки о сервисе // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2009. №4.
17. Фокина, О. А. Сервисная деятельность как особый вид социальной практики // Вестник ВолГУ. Серия 7: Философия. Социология и социальные технологии. 2009. №2. С.104-109.
18. Хмелев, В. В. Сервисология – наука реального гуманизма // Сервис plus. 2012. №1.
19. Baines, T., & Lightfoot, H. (2013). *Made to serve: how manufacturers can compete through servitization and product service systems*. John Wiley & Sons.
20. Bordogna, J., Fromm, E., Ernst, E. W. (1995) An integrative and holistic engineering education // *J. of Science Educ. and Technol.* Vol. 4. № 3. P. 191–198.
21. Oliva, R. & Kallenberg, R. (2003). *Managing the transition from products to services*. *International Journal of Service Industry Management* 14(2), pp. 160-172.
22. O'Neal, J. B., Riddle, J. (1995) *Integrating the humanities with engineering through a course in the rise of modern science* // *Frontiers in Educ. Conf.* 1995. Atlanta. GA. USA. Vol. 2.
23. Fourastie, J. (1958) *Le grand espoir du XX siècle*. Paris.

## References

1. Bagdasaryan, V. E., Maslov, D. V. and Sviridenko, Yu.P. (2012), *Scientific experience of comprehension of the value component of service development: literature review*, *Service in Russia and abroad*, № 3.
2. Baghdasaryan, V. E. and Fedulin, A. A. "Service" definition in modern scientific dis-

course: strategy of categorical goal setting (2010), Bulletin of the Association of Tourism and Service Universities, № 3.

3. Vakhitov, R. (2013), *The Bologna Process in Russia*, Otechestvennye zapiski, No. 4 (55).

4. Druzhilov, S. A. (2010), *Two-level system of higher education: Western traditions and Russian reality*, Pedagogy, № 6, P. 56.

5. Ivanova, I. S. (2009), *Evdemonizm as one of the components of the philosophical basis of service*, Service +, № 4.

6. Kalinina, E. Yu. (2012), *Modern state of education in Europe: challenges and problems*, Universum: Bulletin of the Herzen University, № 2.

7. *Conceptual and methodological aspects of the formation of serviceology - a science of synergistic type*, T. N. Ananiev, V. E. Baghdasaryan, M. N. Butkevich and others, hands. aut. col. V. E. Baghdasaryan, (2008), Collection, M., 247 p.

8. Lustina, T. N. (2009), *Service strategy as a factor of increase of efficiency of activity of the beauty industry enterprises*, Service +, №4.

9. O'Connor, T. E. *Bachelor's system in the USA* [Electronic resource] // Access mode: <http://rpp.nashaucheba.ru/docs/index-54729.html> (Accessed 05 March 2018).

10. Pavlenok, P. D. (2010), *Again on the service, its essence, types, service as a science*, Service plus, № 1.

11. Pastukhova, D. A. Grudistova, E. G. (2015), *European credit system of education*, Network scientific journal "Scientific Result", Series "Technologies of business and service", T. 1. № 3 (5), pp. 31-35.

12. Slinkova, O. K. (2017), *Service economy: myths and reality*, Tourism and service industry: fame, image, investments, Collected articles on the materials of the International Scientific and Practical Conference, NUU "BelGU", November 23, pp. 37-48.

13. Slinkova, O. K. (2006), *Labor motivation and organizational culture (theoretical, methodological and applied research bases)*, Thesis for the degree of Doctor of Economic Sciences, Kemerovo State University, Kemerovo.

14. Slinkova, O. K., Pastukhova, D. A. (2015), *Serviceology as a science about a person and his needs*, Scientific journal "Research Result", Series "Technologies of business and service", T. 1, № 3 (5), pp. 66-75.

15. Thagapsoev, Kh. G. (2008), *To philosophical and cultural measurements of humanitarian technologies*, Society. Wednesday. Development (Terra Humana), № 3.

16. Fedulin, A. A. (2009), *Priority problems of the formation of service science*, Bulletin of the Association of Tourism and Service Universities, № 4.

17. Fokina, O. A. (2009), *Service activity as a special kind of social practice*, Bulletin of VolSU. Series 7: Philosophy. Sociology and social technologies, № 2. pp.104-109

18. Khmelev, V. V. (2012), *Serviceology - the science of real humanism*, Service plus, №1.

19. Baines, T. & Lightfoot, H. (2013), *Made to serve: how can you compete through servitization and product service system*, John Wiley & Sons.

20. Bordogna, J., Fromm, E. & Ernst, E. W. (1995) *An integrative and holistic engineering education*, J. of Science Educ. and Technol, Vol. 4, № 3, pp. 191-198.

21. Oliva, R. & Kallenberg, R. (2003), *Managing the transition from products to services*, International Journal of Service Industry Management 14 (2), pp. 160-172.

22. O'Neal, J. B. & Riddle, J. (1995) *Integrating the humanities with engineering through the course in the rise of modern science*, Frontiers in Educ. Conf., Atlanta, GA. USA, Vol. 2.

23. Fourastie, J. (1958) *Le grand espoir du XX siècle*. Paris.

**Слинкова Ольга Константиновна**, доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры туризма и социально-культурного сервиса института управления, Белгородский государственный национальный исследовательский университет

**Slinkova Olga Konstantinovna**, Doctor of Economics, Associate Professor, Professor, Department of Tourism and Socio-cultural Service, Institute of Management, Belgorod State National Research University