

ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ PROBLEMS OF EFFICIENCY AND QUALITY IN SERVICE ACTIVITIES

Оригинальная статья
Original article

УДК 378

DOI: 10.18413/2408-9346-2021-7-3-0-5

Грудистова Е.Г.

**К вопросу о развитии коммуникативных компетенций
специалистов сервиса**

Братский государственный университет,
ул. Макаренко, 40, Братск 665709, Россия
e-mail: diplombgu@mail.ru

Статья поступила 12 июня 2021 г.; принята 08 июля 2021 г.;
опубликована 30 сентября 2021 г.

Аннотация. Переход к цифровой экономике является объективной реальностью наших дней. Концепция цифровой экономики связана с трансформацией системы ценностей (усиление значимости обучения и творческого отношения делу) и изменением модели человека (с *Homo economicus* на *Homo faber*). Это предопределяет необходимость выявления наиболее востребованных в новом обществе компетенций, которыми должен обладать человек. Исследователи указывают разные типы компетенций, но все сходятся во мнении о том, что обязательным условием жизни в цифровом обществе является коммуникативная компетентность как способность человека к установлению связей с другими людьми и взаимодействию с ними в процессе передачи интеллектуального капитала. Особое значение развитая коммуникативная компетенция имеет для специалистов сферы сервиса. Развитие коммуникативной компетенции может осуществляться в процессе самообразования в течение всей жизни человека и в процессе обучения в учреждениях профессионального образования. Эти направления тесно связаны друг с другом, потому работа должна осуществляться комплексно – от пропаганды ценностей образования и конкурентоспособности лиц с высшим профессиональным образованием до соответствующего финансирования образовательных учреждений, обязанных сформировать коммуникативную компетенцию у выпускников, и контроля получаемых результатов. Контроль сформированности коммуникативной компетенции может осуществляться путем социологических исследований. В статье приведены результаты оценки уровня эмоционального интеллекта как одной из составляющих коммуникативной компетенции по методике Н. Холла на примере обучающихся Братского государственного университета трех профилей подготовки бакалавров (гуманитарных, технических и «цифровых» направлений). Исследование показало необходимость управления процессом развития эмоционального интеллекта обучающихся в системе высшего профессионального образования. Возможные инструменты управления – активная пропаганда ценности

«образование в течение всей жизни» и воздействие на организационную культуру с целью привития обучающимся необходимых ценностей. Статья также содержит модель развития компетенций, необходимых для формирования конкурентоспособного специалиста и развития всего общества.

Ключевые слова: цифровая экономика; модель; сервис; эмоциональный интеллект; исследование; ценности; пропаганда; организационная культура

Для цитирования: Грудистова Е.Г. К вопросу о развитии коммуникативных компетенций специалистов сервиса // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 8, № 3, 2021, с. 55-70, DOI: 10.18413/2408-9346-2021-7-3-0-5

UDC 378

Elena G. Grudistova

**On the development of the communicative competencies
of service specialists**

Bratsk State University,
40 Makarenko St., Bratsk 665709, Russia

e-mail: diplombg@mail.ru

Abstract. The transition to a digital economy is an objective reality of our days. The concept of the digital economy is associated with the transformation of the value system (increasing the importance of learning and creative attitude to business) and the change in the human model (from Homo economicus to Homo faber). This predetermines the need to identify the competencies most in demand in the new society, which a person should possess. Researchers indicate different types of competencies, but everyone agrees that a prerequisite for life in a digital society is communicative competence as a person's ability to establish connections with other people and interact with them in the process of transferring intellectual capital. Developed communicative competence is of particular importance for service professionals. The development of communicative competence can be carried out in the process of self-education throughout a person's life and in the process of training in vocational education institutions. These areas are closely related to each other, therefore, the work should be carried out in a comprehensive manner – from the promotion of the values of education and the competitiveness of persons with higher professional education to the appropriate funding of educational institutions that are obliged to form communicative competence in graduates, and control of the results obtained. Control of the formation of communicative competence can be carried out through sociological research. The article presents the results of assessing the level of emotional intelligence as one of the components of communicative competence according to the method of N. Hall on the example of students of Bratsk State University of three profiles of training bachelors (humanitarian, technical and "digital" areas). The study showed the need to manage the process of developing students' emotional intelligence in the system of higher professional education. Possible management tools are the active promotion of the value of "lifelong learning" and the impact on the organizational culture in order to inculcate the necessary values in students. The article also contains a model for the development of competencies necessary for the formation of a competitive specialist and the development of the whole society.

Key words: digital economy; model; service; emotional intellect; study; values; propaganda; organizational culture

For citation: Grudistova E. G. (2021) On the development of the communicative competencies of service specialists Sharafutdinov Actual approaches to training and retraining of personnel in tourism. *Research Result. Business and Service Technologies*, 8(3), 55-70, DOI: 10.18413/2408-9346-2021-7-3-0-5

Введение. Ни для кого уже не является секретом тот факт, что общество переживает очередной технологический прорыв, связанный с повсеместным внедрением цифровой экономики. Она, являясь, если можно так сказать, «продолжением» постиндустриального информационного общества, предопределяет в ряде случаев смену парадигмы социально-экономического взаимодействия: взамен живого общения субъекты устанавливают связи и общаются посредством информационно-телекоммуникационных технологий. Данный способ, безусловно, обеспечивает ряд преимуществ, которые всем известны – от возможности быстрого установления связи с любым субъектом, находящимся в любой географической точке, до получения доступа к необходимой информации (в том числе в области культуры, образования, здравоохранения, получения государственных услуг), ее использования в ходе общения, а также повышения эффективности самого процесса создания информационных продуктов. Тем не менее, существуют ряд сфер, в которых живое общение было и остается обязательным даже в условиях цифровизации. Это относится, например, к сфере сервиса, туризма и иных видов экономической деятельности, традиционно относимых к «бюджетным» отраслям экономики.

В этой связи закономерно возникает вопрос: должны ли меняться и в каком направлении подходы к формированию компетенций выпускников образовательных учреждений тех направлений подготовки, которые в итоге предполагают взаимодействие по типу «человек – человек»? Поиску ответа на этот вопрос и посвящено настоящее исследование.

Цель работы – исследование проблем развития необходимых для успешной жизнедеятельности в условиях цифровой экономики компетенций и обоснование способов устранения выявленных проблем.

Материалы и методы исследования. Исследование осуществлялось с помощью гипотетического метода, методов индукции, анализа и синтеза информации, обобщения теоретических и практических положений, представленных на официальных сайтах, в научной литературе библиотек, а также собственных результатов эмпирического исследования уровня эмоционального интеллекта студентов Братского государственного университета по методике Н. Холла.

Результаты исследования и их обсуждение. Итак, цифровая экономика – это уже не нечто неопределенное «из разряда фантастики», а реальность сегодняшнего дня. При этом ее влияние на жизнь будет только усиливаться. Например, согласно проведенному компанией Cisco анализу, влияние цифровизации будет в 10 раз превышать влияние Интернета. International Data Corporation оценивает экономическую ценность цифровой трансформации в 20 трлн долларов или более 20% валового внутреннего продукта (Уэйд, 2016).

Цифровая трансформация всех сфер жизнедеятельности общества – объективная реальность наших дней. При этом любая трансформация в социуме обуславливает изменение системы ценностных ориентиров и предопределяет необходимость модернизации, а иногда и полного преобразования системы воспитания и образования граждан. Но прежде чем говорить о модернизации и преобразовании, стоит отметить особенности «цифрового» общества, которое, как известно, явилось следствием развития концепции «информаци-

онное общество». Ключевыми аспектами последнего выступают:

- повсеместное использование информационных и телекоммуникационных технологий (ИКТ);

- доминирующее значение творческого труда в процессе производства экономических благ, при этом главным продуктом такого труда выступает информация;

- изменение формы блага, сопровождающееся его преобразованием из материального и товарного в нематериальный и в большей степени нетоварный продукт.

Особенности «цифрового» общества связаны:

- с еще большим значением ИКТ, которые становятся неотъемлемым элементом экономической и социальной жизни;

- развитием сквозных технологий;
- формированием у экономических субъектов (граждан и предпринимателей) особых компетенций.

В этой связи возникают закономерные вопросы: какими компетенциями должен обладать человек для жизнедеятельности в условиях «цифрового» общества? И какое будет само общество?

Как представляется, для ответа на данные вопросы следует обратиться к особенностям трактовки ряда понятий в классической экономической теории, применимой для условий индустриальной экономики, и в теории информационной экономики, используемой в постиндустриальную эпоху (табл. 1).

Таблица 1

Индустриальная и информационная экономика (Корнейчук, 2006: 26)

Table 1

Industrial and information economy (Korneichuk, 2006: 26)

Критерии сравнения	Экономика	
	индустриальная	информационная
1. Продукт	Материальный	Информационный
2. Труд	Простой (физический, ручной, неквалифицированный)	Творческий
3. Капитал	Физический (материальный)	Человеческий (образование, опыт, компетенции, здоровье и т. п.)
4. Богатство	Внешнее (материальные ценности, внешние по отношению к человеку)	Внутреннее (система личностных качеств человека)
5. Ценность	Затраты труда (цена блага определяется затратами на его создание)	Время творчества (цена блага определяется его способностью увеличивать продолжительность творческой деятельности человека)
6. Потребности	Много разных потребностей, ограниченность ресурсов для их удовлетворения	Одна потребность – увеличение результата высшей деятельности человека, неограниченное ничем
7. Благополучие	Экономическое (денежные доходы)	Креативное (периоды творчества)
8. Деньги	Цель (конечный результат экономической активности)	Средство (способ увеличения креативного благополучия)
9. Взаимодействие	Товарное (экономическое, путем обмена товарами или деньгами)	Межличностное (социальное, путем обмена продуктами творческого труда)
10. Человек	<i>Homo economicus</i> (человек экономический, работающий ради выживания)	<i>Homo faber</i> (человек-мастер, создатель новых орудий труда)

Следует отметить, что особую роль в «цифровом» обществе играет человек. Причем это уже не тот «изгнанник из рая», обреченный трудом и потом добывать себе пропитание, а Человек с большой буквы, способный создавать все необходимое. Для его описания составлена модель «креативного человека», содержащая следующие характеристики (Корнейчук, 2006: 27-29):

- человек индивидуален, занимает особое место в обществе и выполняет специфическую функцию;

- любовь – не присвоение, а равноправный обмен продуктами творчества с целью творческого развития любимых;

- власть – не силовое принуждение, а воздействие на других посредством информационных продуктов и собственной творческой деятельности при наличии обратной связи;

- труд – не жертва, а смысл жизни, так как любая творческая деятельность способствует развитию личности;

- образование – не механическое запоминание учебного материала, а его осмысление и интеграция в систему своих знаний для последующего творческого использования.

Это модели постиндустриального общества и постиндустриального человека. Для более высокой ступени развития общества – цифровой экономики – подобных моделей пока не существует. Однако, как нам представляется, цифровая экономика сочетает в себя элементы индустриальной и информационной. В этой связи нами предпринята попытка построения модели цифровой экономики (табл. 2).

Таблица 2

Возможная модель цифровой экономики

Table 2

Possible model of the digital economy

Критерии сравнения	Экономика		
	Индустриальная	Информационная	
		Начальный этап	Цифровая экономика
1. Продукт	Материальный	Информационный	Информационный плюс материальный
2. Труд	Простой	Творческий	Творческий
3. Капитал	Физический	Человеческий	Человеческий
4. Богатство	Внешнее	Внутреннее	Внутреннее, обеспечивает внешнее
5. Ценность	Затраты труда	Время творчества	Творчество (цена блага определяется способностью увеличить творческую жизнь человека)
6. Потребности	Много разных потребностей, ограниченность ресурсов для их удовлетворения	Одна потребность – увеличение результата высшей деятельности человека, неограниченное ничем	Много разных потребностей, которые могут удовлетворяться неограниченными результатами высшей деятельности человека
7. Благосостояние	Экономическое	Креативное	Креативное
8. Деньги	Цель	Средство	Средство
9. Взаимодействие	Товарное	Межличностное	Межличностное
10. Человек	<i>Homo economicus</i>	<i>Homo faber</i> (создатель новых орудий труда)	<i>Homo faber</i> (создатель новых условий жизни)

Следующий вопрос связан с перечнем необходимых для цифровых условий компетенций (стоит отметить, что в программе «Цифровая экономика Российской Федерации» такой перечень отсутствует).

Его определением занимаются многие исследователи. При этом одни специалисты говорят о необходимости получения в условиях цифровой экономики не собственных профессии компетенций (Сви-стунув В. М., Лобачев, 2017: 32). Другие исследователи отмечают, что человек должен иметь особое мышление: одновременно инженерное, исследовательское и экономическое – для того, чтобы иметь возможность генерировать идеи, обосновывать необходимые действия, предвидеть и оценивать результаты. Третьи указывают на то, что большое значение имеют образовательная среда и личностные особенности обучающегося и его мотивация (Патрусова, 2012). Достаточно подробная классификация подходов к определению компетенций, необходимых для условий цифровой экономики, представлена в работе «Компетенции и навыки цифровой экономики: разработка программы развития персонала» (Гилева, 2019). Исследуют данный вопрос и общественные организации. Например, в Докладе всемирного банка о мировом развитии «Цифровые дивиденды» (Доклад о мировом развитии, 2021) представлены три группы навыков, необходимых для жизнедеятельности в современной экономике:

1) когнитивные – математические и когнитивные навыки высокого уровня, умение решать проблемы, вербальная грамотность, память и быстрота мышления;

2) социальные и поведенческие – готовность получать новый опыт, добросовестность, экстраверсия, такт и эмоциональная стабильность, готовность к компромиссам, способность к принятию решений и навыки межличностного общения;

3) технические – знание методов, умение работать с материалами, механизмами и инструментами, а также техниче-

ские навыки, необходимые для работы по конкретной профессии.

Таким образом, здесь и во всех остальных случаях, представленных авторитетными лицами и организациями, подчеркивается в качестве обязательного условия успешных цифровых преобразований развитие способностей человека к получению и использованию знаний, к его социальному взаимодействию и сотрудничеству.

На наш взгляд, данные компетенции являются если не главными, то одними из главных, какие бы термины при этом ни использовались – когнитивные, креативные, личностные, поведенческие, надпредметные и т. п., потому что представленная выше модель человека *Homo faber* соотносится с компетенцией «создание знаний». Но при использовании данной модели важно также определиться с тем, кто должен существовать в цифровом обществе – робот, нажимающий на кнопки, или человек, способный взаимодействовать с себе подобным субъектом? Конечно, ответ на данный вопрос однозначен – человек. А это уже предполагает обязательное наличие у человека коммуникативной компетенции. Потому как новые методы и технологии, изобретенные человеком, не будут иметь никакого значения и ценности, если человек не сможет передать их другим людям.

Особую важность коммуникативная компетенция имеет в формировании специалистов сервиса. Это связано с той ролью, которую играет сервис в постиндустриальном обществе. Как известно, сама концепция постиндустриального общества предполагает, что эта роль первостепенная (Постников, 2011; Третьяков, Питиляк, 2013).

Данное положение не утратило своего значения и в условиях перехода к цифровой экономике. Дело в том, что все изменения, которые изложены в Государственной программе «Цифровая экономика Российской Федерации», и все ожидаемые от ее реализации ориентиры предопреде-

ляют действия не только производственного характера. Так, например, одно из направлений развития цифровой экономики «Информационная инфраструктура» включает в себя создание отечественной системы сбора, обработки, хранения и предоставления потребителям пространственных данных. А это уже не что иное, как оказание сервисных услуг в части предоставления информации.

Но если даже не рассматривать государственные программы и производимые цифровые преобразования, то все равно можно прийти к заключению о невозможности исключения из жизни живого общения, так как подобное исключение равноценно исключению самой жизни: ведь только в условиях социального взаимодействия человек проявляет человеческие качества. Кроме того, имеется ряд сфер и видов экономической деятельности, в которых живое взаимодействие обязательно. Например, каким бы экономически эффективным ни было дистанционное образование, оно не может полностью заменить обучение по типу офлайн, так как образование должно реализовывать не только обучающую, но и воспитательную функцию, которая в случае онлайн-образования отсутствует.

Аналогично можно обозначить невозможность полной замены человека компьютером и иным суперсовременным средством связи в сферах, предполагающих общение по типу «человек-человек». Это относится, в первую очередь, к сфере сервиса: да, можно поставить, например, вместо парикмахера робота или вместо привлекательной девушки – агента туристической фирмы компьютер. Но в этом случае робот должен быть абсолютной копией человека, чтобы обеспечить элементарную безопасность клиента парикмахерской, а компьютер – обладать в высшей степени разумом, чтобы не только ответить на любые вопросы клиента турфирмы, но и обаять его, создать у него уверенность в необходимости путешествия имен-

но по тому маршруту, который предлагается турагентом. Возможно, в будущем подобная картина и окажется реальностью, но это будет уже совсем другая жизнь, в которой останется ли место человеку? Мы не будем сейчас искать ответ на данный риторический вопрос, как не делают этого и другие исследователи. Они лишь указывают на то, что человек является высшей ценностью, а клиент любой фирмы – главным лицом, на удовлетворение потребностей которого всегда должна быть ориентирована предпринимательская деятельность, в каких бы условиях она ни осуществлялась (индустриальная, информационная или цифровая экономика). Так, А.С. Кокорев отмечает: «Главной ценностью предприятия в цифровой экономике является клиент» (Кокорев, 2019: 255). А демонстрация данного положения возможна только лишь при личном взаимодействии клиента и представителя предприятия. Это еще раз подчеркивает важность формирования и развития коммуникативной компетенции у членов «цифрового» общества.

Следующий вопрос связан с определением того, что подразумевает коммуникативная компетенция. На основе проведенных теоретико-практических исследований нами был сделан вывод о том, что коммуникативная компетенция как способность человека к успешному общению и жизнедеятельности в обществе предполагает его умения:

- передавать свои мысли другим лицам и правильно понимать информацию, получаемую от других лиц;
- воспринимать чувства и эмоции партнера по коммуникации и создавать эмоциональную атмосферу, обеспечивающую продолжение диалога;
- адекватно понимать культурные различия, существующие в обществе, и учитывать особенности и ценности национальных и этнических субкультур для поддержания конструктивного взаимодействия с представителями другой культуры;

- уметь использовать коммуникацию и ее инструменты для достижения своих целей (личностных и профессиональных).

Таким образом, коммуникативная компетенция включает лингвистическую, социокультурную, кросс-культурную и прагматическую компетентность (Пастухова, Грудистова, 2018).

Стоит отметить, что конкретной методики развития указанных компетентностей на сегодняшний день не существует. В этой связи становится актуальным поиск способов создания у лиц необходимых для жизни в современном обществе навыков и способностей к социальному взаимодействию. При этом, как нам представляется, эти способы могут быть сгруппированы в два направления практических действий:

- самообразование в течение всей жизни человека;
- обучение в образовательных организациях.

Что касается первого направления, то оно, безусловно, является важнейшим. Однако для его реализации необходимо в первую очередь создание в общественном сознании высокой ценности образования. Это положение относится к аксиоме информационного общества. Однако формирование данной ценности требует времени (как известно, культурные ценности не могут быть в одночасье созданы или изменены (Грошев, 2015; Соломанидина, 2015)). Здесь необходима работа на государственном уровне, чтобы обеспечить повсеместное восприятие данной ценности. Как нам представляется, основным инструментом этой работы может быть пропаганда – средство, способное в сравнительно короткое время изменить сознание и поведение человека. Данная ее способность подтверждается многими (Schieser, 2013; Кошмаров, Трубецкой, 2017).

Следует отметить, что определенный задел в этом направлении государственной работы имеется. Так, например, уже упо-

минавшаяся программа «Цифровая экономика РФ» в качестве одного из направлений развития цифровой экономики выделяет создание условий для подготовки кадров, обладающих необходимыми цифровыми компетенциями. На уровне субъектов Российской Федерации также разрабатываются и реализуются нормативные и правовые акты, регулирующие отдельные стороны подготовки кадров, способных эффективно и плодотворно трудиться в условиях цифровых преобразований (см., например, О Координационном совете..., 2019). Данную работу, безусловно, следует продолжить. Однако необходимо обратить внимание на еще одно обстоятельство.

Дело в том, что обозначенные нами два направления практической работы по развитию необходимых для цифровой экономики навыков и коммуникативной компетенции тесно связаны друг с другом. Не может формироваться ценность образования в условиях сокращения бюджетного финансирования учреждений высшего профессионального образования и в целом снижения привлекательности высшего образования как фактора конкурентоспособности специалиста на рынке труда.

Последнее, как ни печально, имеет место. Так, например, в последние годы наблюдается снижение количества контрольных цифр приема (рис. 1), выделяемых Братскому государственному университету (БрГУ) за счет средств федерального бюджета. Это при том, что БрГУ – единственный университетский комплекс, расположенный на обширной территории севера Иркутской области и зоны Байкало-Амурской магистрали, ведущий подготовку по большому количеству образовательных программ бакалавриата, специалитета, магистратуры, среднего профессионального образования, а также осуществляющий послевузовское образование и подготовку кадров высшей квалификации в аспирантуре.

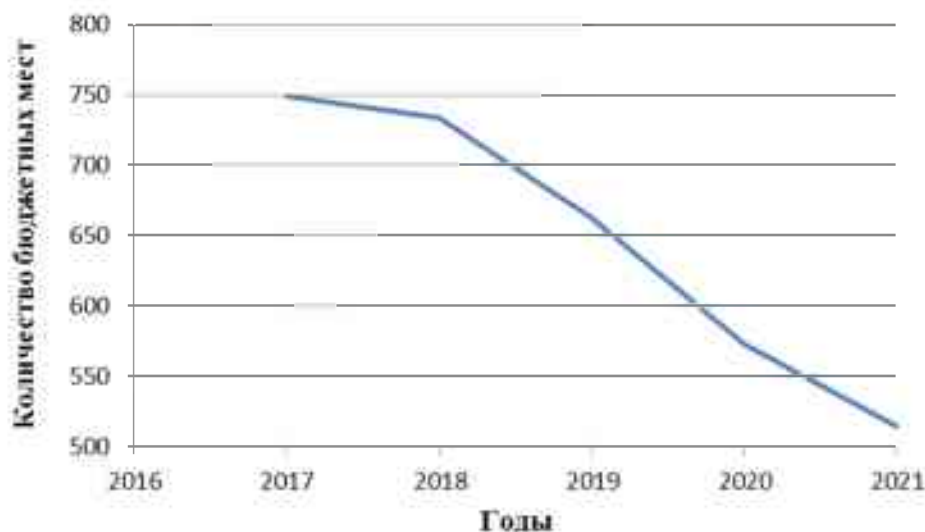


Рис. 1. Количество бюджетных мест по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в БрГУ
(Источник: Официальный сайт ФГБОУ ВО «БрГУ», <https://www.brstu.ru/>)
Fig. 1. The number of budgetary places for undergraduate programs, specialty and magistracy at BrSU

С другой стороны, снижение контрольных цифр приема наверняка связано с невысокой потребностью рынка труда в специалистах, инженерно-технических работниках и служащих. Так, по данным ОГКУ Центр занятости населения города Братска, на 01.01.2021 это лишь 32,5% вакансий, тогда как потребность в специалистах рабочих профессий составляет 57,5%, в неквалифицированных работниках – 9,7%, в военнослужащих – 0,3% (Интерактивный портал..., 2021).

Как представляется, подобная ситуация в совокупности с ликвидацией статуса «молодой специалист» при приеме на работу, а также со сравнительно невысокой потребностью рынка труда в высококвалифицированных специалистах выступает в качестве отрицательного стимула, снижающего мотивацию людей к получению высшего образования, равно как и образования любого уровня. Это, безусловно, требует вмешательства со стороны заинтересованных в процветании российской экономики лиц.

Другой аспект развития коммуникативной компетенции связан с обучением в

образовательных организациях. Здесь, конечно, важную роль играет система профессионального обучения, поскольку именно в ней формируются необходимые не только для социальной, но и для производственной деятельности компетенции. При этом немалое значение имеет произведенное увязывание стандартов высшего профессионального образования и профессиональных стандартов – оно позволит на этапе обучения сформировать не компетенции, которые могут оказаться нужными в процессе трудовой деятельности, а компетенции, действительно необходимые для выполнения конкретной работы в определенной области профессиональной деятельности. Важность развития коммуникативных навыков подчеркивается и современными стандартами высшего профессионального образования, в которых выделена универсальная компетенция УК-3, формулируемая как «способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде».

В этой связи следует обратить внимание на то, что профессиональное обучение – это процесс, формирование необхо-

димых компетенций – также процесс. Следовательно, как любой процесс, направленный на достижение поставленной цели, требует контроля (Слинкова, Скачков, 2015), так и процесс формирования необходимых компетенций предполагает проведение контроля результатов [Слинкова, Слинков, Пастухова, 2017]. Способы осуществления такого контроля разнообразны, самым простым и легкорезализуемым выступает социологическое исследование. Исследованию должна подвергаться степень развития представленных выше составляющих коммуникативной компетенции – лингвистической, социокультурной, кросс-культурной и прагматической. Методы проведения социологических исследований также известны, проблема лишь заключается в том, какой метод следует выбрать для оценки каждой указанной составляющей коммуникативной компетенции или же необходима разработка конкретного метода для каждого конкретного случая.

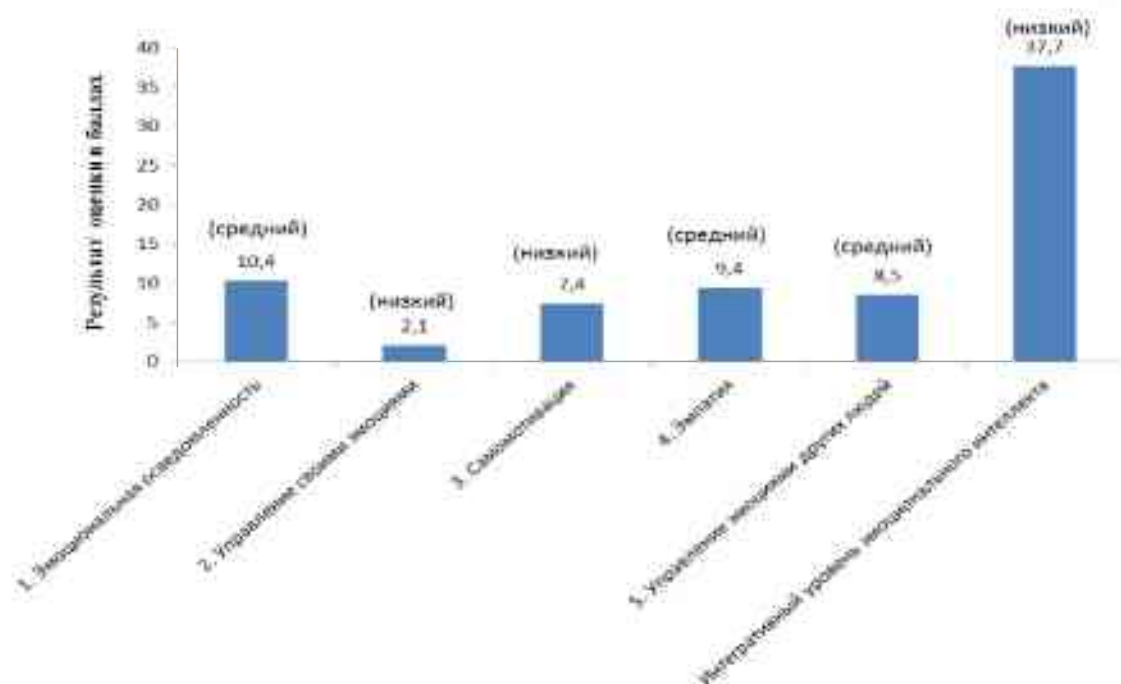
На наш взгляд, для оценки степени развития социокультурной компетентности как способности человека улавливать эмоции собеседника и использовать их для достижения нужных целей можно использовать известный тест Н. Холла, позволяющий определить так называемый «уровень эмоционального развития EQ» и его отдельные составляющие: эмоциональную осведомленность, управление своими эмоциями, самомотивацию, эмпатию, управление эмоциями других людей.

С помощью данного теста нами в 2021 году было проведено исследование, в

котором приняли участие обучающиеся очной формы обучения трех профилей подготовки бакалавров: Управление персоналом организации (УП), Прикладная информатика в экономике (ПИЭ), Промышленное и гражданское строительство (ПГС). Выбор данных профилей обусловлен тем, что нам хотелось выяснить, есть ли разница в уровне эмоционального интеллекта у обучающихся гуманитарных, предполагающих взаимодействие по типу «человек-человек», технических («человек-машина») и «цифровых» направлений подготовки, которые, на наш взгляд, соответствуют синтезированному типу взаимодействия («человек-машина-человек») и для которых развитие коммуникативной компетенции является обязательным.

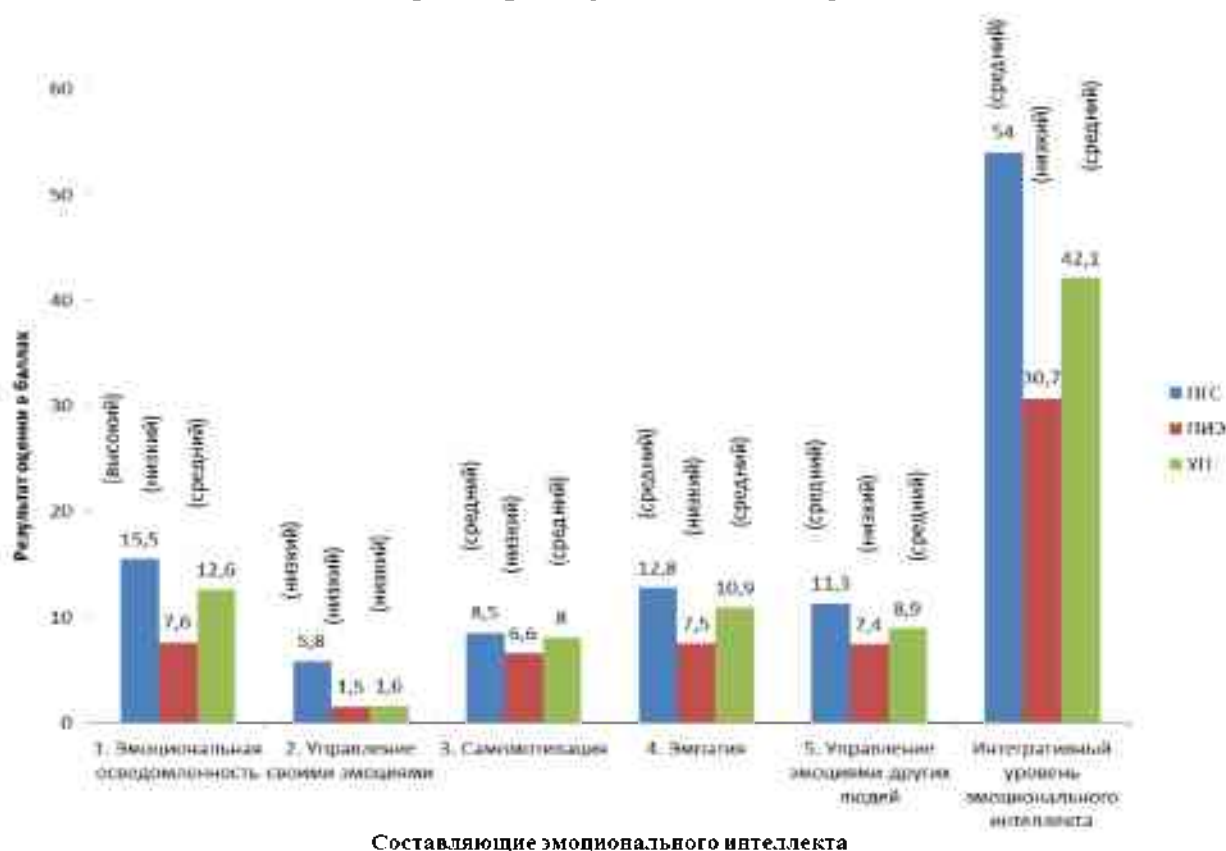
Результаты исследования представлены на рисунках 2 – 4.

Таким образом, обучающиеся в целом продемонстрировали низкий уровень эмоционального интеллекта. Они, к сожалению, не способны управлять своими эмоциями, что мешает построению конструктивного диалога, а также подрывает собственное психическое, а впоследствии и физическое здоровье. Эта особенность присуща всем студентам, независимо от профиля подготовки и пола обучающегося. Уровень самомотивации студентов оказался также невысоким, т. е. они не способны выстраивать необходимую линию поведения, повышающую стрессоустойчивость и адаптивность к меняющимся условиям жизнедеятельности, в том числе в профессиональном плане.



Составляющие эмоционального интеллекта

Рис. 2. Уровень EQ в целом по выборке
 Fig. 2. EQ level for the whole sample



Составляющие эмоционального интеллекта

Рис. 3. Уровень EQ по подгруппам «профиль»
 Fig. 3. EQ level for subgroups "profile"

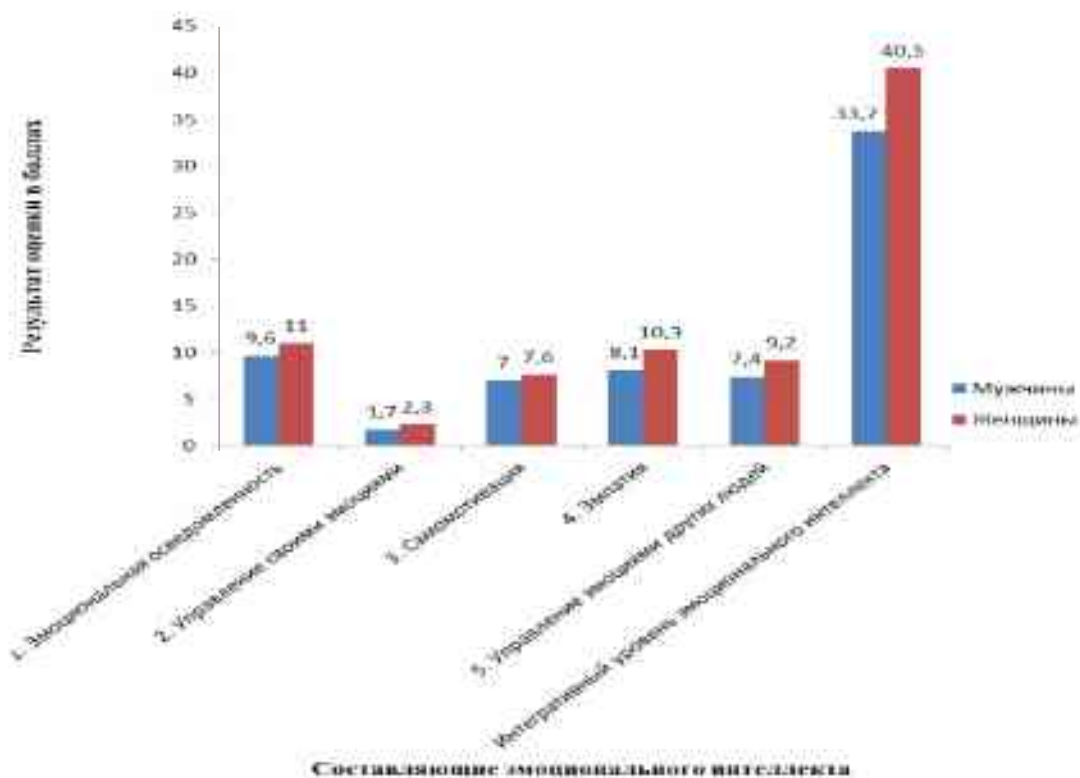


Рис. 4. Уровень EQ по подгруппам «пол»
 Fig. 4. EQ level by gender subgroups

Немаловажной проблемой явился низкий уровень эмоционального интеллекта по всем включенным в данную характеристику зрелой личности составляющим у студентов профиля «Прикладная информатика в экономике». Возможно, это является особенностью данного направления подготовки, предполагавшего изначально взаимодействие по типу «человек – компьютер». Однако реалии сегодняшнего дня таковы, что такой тип взаимодействия морально устарел. Потому требуется изменение ситуации и приложение усилий к развитию эмоционального интеллекта студентов «цифровых» направлений подготовки. Иначе сама концепция цифровой экономики утратит свой смысл: люди, живущие исключительно в виртуальном мире, не способные устанавливать связи с реальными людьми, не требуются, так как они не смогут передавать другим поколениям

то, что отличает человека от машины – интеллектуальный капитал.

Третья проблема, выявленная при исследовании, связана с низким уровнем эмоционального интеллекта почти по всем параметрам у мужчин. Это, наверняка, является одной из причин более низкой продолжительности жизни мужчин по сравнению с женщинами: сокрытие эмоций там, где надо и где не надо, усиливает психологическую напряженность и подрывает здоровье человека.

Итак, проведенное исследование показало необходимость управления процессом развития эмоционального интеллекта и повышения коммуникативной компетенции обучающихся в системе высшего профессионального образования. Решение этой проблемы осложняется тем, что в отличие, например, от технических навыков, наличие или отсутствие которых можно легко измерить и оценить, коммуникатив-

ные навыки не так очевидны, а общепризнанных шкал для их измерения не существует. Тем не менее, работа в этом направлении должна вестись, тем более что она предписана Федеральным государственным стандартом высшего профессионального образования, и уйти от нее не может ни один вуз, осуществляющий подготовку кадров для работы в условиях цифровой экономики. Усиление внимания к изучению дисциплин социального характера, поиск способов включения в отдельные дисциплины учебных планов вопросов, рассматривающих психолого-поведенческие аспекты трудовой и социальной жизни, организация факультативов, проведение воспитательной работы с обучающимися и т.п. – вот те возможные направления действий, которые следует проводить уже сейчас для того чтобы на «выходе» из системы профессионального образования мы получили человека, способного не только создавать интеллектуальные информационные системы для обработки больших данных, но и взаимодействовать с другими людьми.

Следующий момент, имеющий отношение к развитию коммуникативной компетенции, связан с тем, что любые особенности поведения человека определяются базовыми предположениями и разделяемыми человеком культурными ценностями. Следовательно, создание конкурентоспособного «продукта» системой профессионального образования (выпускника) требует привития ему определенных ценностей, которые имеют значение для дальнейшей профессиональной деятельности. В каждой сфере эти ценности определяются ее особенностями: например, в сфере сервиса особую значимость имеют инновационность, чуткость и отзывчивость,

внимательность, умение слушать и понимать собеседника. При этом следует иметь в виду, что ценности как социально одобряемые представления о том, что есть хорошо, а что плохо, являются системообразующим элементом организационной культуры. Следовательно, ценности могут прививаться обучающимся – носителям организационной культуры – с использованием методов управления организационной культурой. При этом отмеченные ключевые ценности специалистов в сфере сервиса развиваются на основе социально-психологических методов управления людьми, а сам процесс профессионального образования немаловажен без осуществления воспитательной работы (Федеральный закон, 2020). Стоит также обратить внимание на то, что групповое поведение людей, определяемое культурными ценностями, во многом зависит от того, какие лица входят в группу, каковы их индивидуальные ценностные ориентации, которые, в свою очередь содержат базовые предположения, лежащие в основе жизни человека (Шейн, 2012). Но как было отмечено выше, пропаганда культурных ценностей и, в частности ценности «образование в течение всей жизни», является действенным средством изменения индивидуального и группового сознания и поведения. Следовательно, необходимо использовать оба подхода – пропаганду и управление организационной культурой.

Проведенное теоретико-практическое исследование проблем формирования компетенций, необходимых для успешной жизнедеятельности в условиях развития цифровой экономики, позволило предпринять попытку создания условной модели, отражающей основные аспекты данного процесса (рис. 5).



Рис. 5. Модель развития необходимых компетенций
Fig. 5. Model for the development of necessary competencies

Данная модель является обобщенной, в каждом конкретном случае она должна наполняться конкретным содержанием. Ее использование наверняка может помочь решить отдельные проблемы подготовки специалистов сервиса и обеспечить их способность на высоком уровне выполнять профессиональную деятельность в условиях цифровизации экономики.

Заключение. Результаты проведенного исследования позволили сделать вывод о том, что, несмотря на важность наличия у людей способностей к социальному взаимодействию в условиях цифровой экономики и обязательность развития коммуникативных навыков у обучающихся образовательных учреждений высшего профессионального образования, данные способности и навыки, к сожалению, остаются на невысоком уровне. Это пред-

определяет необходимость управления процессами формирования и развития коммуникативных компетенций. Основными инструментами при этом могут явиться активная и всесторонняя пропаганда ценности «образование» и методы воздействия на организационную культуру в части привития обучающимся необходимых культурных ценностей.

Возможно, подобные действия окажутся трудоемкими, так как они связаны с трансформацией системы ценностей. Однако для успешного функционирования организаций сферы сервиса данная работа обеспечит повышение их конкурентоспособности, так как сервис призван максимально удовлетворять человеческие ожидания как «надежду на то, что получение предлагаемой услуги, товара действительно приведет к удовлетворению потребно-

сти» (Слинкова, Пастухова, 2015: 73). Кроме того, такая деятельность является необходимой – для реализации всех государственных программ и вывода экономики страны на качественно новый уровень.

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

Conflicts of Interest: the author has no conflict of interests to declare.

Список литературы

Федеральный закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся».

О Координационном совете по развитию цифровой экономики при Правительстве Иркутской области. Постановление Правительства Иркутской области от 20.08.2019 № 674-пп. URL: https://irkobl.ru/sites/economy/national_projects/digital/ (дата обращения: 30.05.2021).

Гилева Т. А. Компетенции и навыки цифровой экономики: разработка программы развития персонала // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2019. № 2(28). С. 22-35.

Грошев И. В. Организационная культура: учебник / И. В. Грошев, А. А. Краснослободцев. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Юнити, 2015. – 535 с. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119433> (дата обращения: 06.06.2021).

Доклад о мировом развитии. Цифровые дивиденды. URL: https://data.gov.ru/sites/default/files/presentation/vsemimyyu_bank_2016_god.pdf (дата обращения: 05.06.2021).

Интерактивный портал Министерства труда и занятости Иркутской области. URL: <https://irkzan.ru/> или <https://irkzan.ru/labormarket/index> (дата обращения: 05.06.2021).

Кокорев А. С. Цифровая экономика: смена ценностей и ориентиров в управлении предприятием // Московский экономический журнал. 2019. № 1. С. 252–259.

Корнейчук Б. В. Информационная экономика. – СПб.: Питер, 2006. – 394 с.

Кошмаров М. Ю., Трубецкой А. Ю. Экономические теории и эволюция пропаганды // Мир новой экономики. 2017. № 4. С. 48-54.

Пастухова Д. А., Грудистова Е. Г. Проблемы подготовки кадров для сферы услуг // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2018. Т. 4, № 2. С. 53-64.

Патрусова А. М. Качество профессионального образования: проблемы оценки // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2012. № 1. С. 26-32.

Постников Н. Д. Сервис в контексте современного постиндустриального общества // Сервис plus. 2011. № 2. С. 27-33.

Свистунов В. М., Лобачев В. В. Трудовые отношения в условиях цифровизации экономики // Управление. 2017. Т. 5. № 4. С. 29-33.

Слинкова О. К., Скачков Р. А. Анализ научных подходов к определению сущности целеполагания и его роль в процессе управления // Известия Уральского государственного экономического университета. 2015. № 3 (59). С. 65-72.

Слинкова О. К., Слинков А. М., Пастухова Д. А. Исследование мотивации личностного роста студентов в процессе вузовского обучения // Экономика и предпринимательство. 2017. № 3-1 (80). С. 774-779.

Слинкова О. К., Пастухова Д. А. Сервисология как наука о человеке и его потребностях // Научный результат. Серия: Технология бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 3 (5). С. 66-75.

Соломанидина Т. О. Организационная культура компании: учебное пособие / Т. О. Соломанидина. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2015. – 624 с.

Третьяков М. М., Питиляк Д. А. К вопросу о роли сферы услуг в постиндустриальной экономике // Вестник Тихоокеанского государственного университета. 2013. № 4 (31). С. 161-170.

Уэйд М. Цифровой вихрь. Как побеждать диджитал-новаторов их же оружием. – М.: Эксмо, 2016.

Шейн Э. Организационная культура и лидерство: учебник / Э. Шейн. 3-е изд. Санкт-Петербург: Питер, 2012. – 336 с.

Schieser Hans. How to immunize children against drug abuse and seduction? // Magister Dixit. 2013. № 1. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/how-to-immunize-children-against-drug-abuse-and-seduction> (дата обращения: 05.06.2021).

References

On the Coordination Council for the Development of the Digital Economy under the Government of the Irkutsk Region. Resolution of the Government of the Irkutsk Region of 20.08.2019, No. 674-pp. [Online], available at: https://irkobl.ru/sites/economy/national_projects/digital/ (Accessed 30 May 2021).

Federal Law of July 31, 2020 No. 304-FZ "On the Amendments to the Federal Law on Education in the Russian Federation regarding the education of students".

Gileva, T. A. (2019), "Competences and skills of the digital economy: development of a personnel development program", *Bulletin of USPTU. Science, education, economics, Series: Economics*, 2 (28), pp. 22-35.

Groshev, I. V. (2015) *Organizational culture: textbook*, 2nd ed., Moscow, Unity, 535 p. [Online], available at: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119433> (Accessed 06 June 2021).

Interactive portal of the Ministry of Labor and Employment of the Irkutsk Region, [Online], available at: <https://irkzan.ru/> or <https://irkzan.ru/labormarket/index> (Access 05 June 2021).

Kokorev, A. S. (2019), "Digital economy: change of values and guidelines in enterprise management", *Moscow economic journal*, 1, pp. 252-259.

Korneichuk, B. V. (2006), *Information economy*. SPb., Peter, 394 p.

Koshmarov, M. Yu. and Trubetskoy, A. Yu. (2017), "Economic Theories and Evolution of Propaganda", *World of New Economy*, 4, pp. 48-54.

Pastukhova, D. A. and Grudistova, E. G. (2018), "Problems of personnel training for the service sector", *Research Result. Technologies of Business and Service*, Vol. 4, 2, pp. 53-64.

Patrusova, A. M. (2012), "The quality of vocational education: assessment problems", *Problems of socio-economic development of Siberia*, 1, pp. 26-32.

Postnikov, N. D. (2011), "Service in the context of modern post-industrial society", *Service plus*, pp. 27-33.

Schieser, Hans, (2013), "How to immunize children against drug abuse and seduction?", *Magister Dixit*, 1. [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/how-to-immunize-children-against-drug-abuse-and-seduction> (Accessed 05 June 2021).

Shane, E. (2012), *Organizational culture and leadership: textbook*, 3rd ed., St. Petersburg, Peter, 336 p.

Slinkova, O. K. and Pastukhova, D. A. (2015), "Serviceology as a science about a person and his needs" *Scientific result, Series: Business and Service Technology*, Vol. 1, 3 (5), pp. 66-75.

Slinkova, O. K. and Skachkov, R. A. (2015), "Analysis of scientific approaches to defining the essence of goal-setting and its role in the management process", *News of the Ural State University of Economics*, 3 (59), pp. 65-72.

Slinkova, O. K., Slinkov, A. M. and Pastukhova, D. A. (2017), "Study of the motivation of students' personal growth in the process of university education", *Economics and Entrepreneurship*, 3-1 (80), pp. 774-779.

Solomanidina, T. O. (2015), *Organizational culture of the company: textbook*, Moscow, Limited Liability Company "Scientific Publishing Center INFRA-M", 624 p.

Svistunov, V. M. and Lobachev, V. V. (2017), "Labor relations in the context of digitalization of the economy", *Management*, Vol. 5, 4, pp. 29-33.

Tretyakov, M. M. and Pitilyak, D. A. (2013), "On the question of the role of the service sector in the post-industrial economy", *Bulletin of the Pacific State University*, 4 (31), pp. 161-170.

Wade, M. *Digital Vortex. How to defeat digital innovators with their own weapons*, M., Eksmo, 2016.

World Development Report. Digital dividends, [Online], available at: https://data.gov.ru/sites/default/files/presentation/vsemimyy_bank_2016_god.pdf (Accessed 05 June 2021).

Данные об авторе

Грудистова Елена Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и информационных технологий

Information about the author

Elena G. Grudistova, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Management and Information Technologies