

**ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ
PROBLEMS OF TRAINING PERSONNEL FOR THE SERVICE SECTOR**

УДК 378.18

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-4-60-72

Пастухова Д. А.

**РАЗВИТИЕ ТВОРЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ
КАК УСЛОВИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
СТАНОВЛЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СЕРВИСА**

Московский государственный областной университет, ул. Радио, 10А, г. Москва, 105005, Россия. pastukhovad@mail.ru

Аннотация. Специфика сервисной деятельности предопределяет выделение творческих способностей в качестве ключевого фактора конкурентоспособности специалистов сервиса на рынке услуг. Высокая степень дифференциации услуг и постоянно расширяющиеся границы сервисной деятельности приводят к тому, что наличие репродуктивных способностей, т.е. способностей воспроизводить накопленный человечеством опыт осуществления сервисной деятельности, уже не является гарантией высокого профессионализма. Развитие творческих способностей студентов, обучающихся по направлению подготовки «Сервис», является задачей, которая не может быть реализована в рамках одной или нескольких учебных дисциплин, а, скорее, имеет отношение ко всей системе организации учебного процесса в вузе. Основой творческих способностей являются дивергентное и системное мышление. Развитию творческих способностей студентов в процессе вузовского обучения способствует построение учебных занятий с использованием техники творческого решения задач. В статье описана технология такой работы, предлагается авторская методика идентификации проблем. Формирование у студентов навыков владения техникой творческого решения жизненных задач и проблем является важным, но недостаточным условием активного развития их творческих способностей. Следующая, не менее важная задача – развитие комплекса личных качеств, обеспечивающих максимальное использование творческого потенциала студентов. В статье рассматриваются подходы к выделению личностных качеств, способствующих развитию творческих способностей. Обращается внимание на необходимость развития у студентов наблюдательности, интуиции, предвидения. Формулируются требования к преподавательскому составу вузов, способствующие повышению заинтересованности студентов в развитии и использовании творческого потенциала.

Ключевые слова: сервис; подготовка специалистов; творческие способности; техника творческого решения задач; творческие качества личности.

UDK 378.18

Pastukhova D. A.

DEVELOPMENT OF CREATIVE ABILITIES AS A CONDITION OF PROFESSIONAL FORMATION OF SPECIALISTS OF THE SERVICE INDUSTRY

Moscow State Regional University, ul. Radio, 10A, Moscow, 105005, Russia.
pastukhovad@mail.ru

The specificity of the service industry activity predetermines the allocation of creative abilities as a key factor in the competitiveness of service professionals in the services market. A high degree of differentiation of services and constantly expanding boundaries of service activity lead to the fact that the availability of reproductive abilities, i.e. abilities to reproduce the experience of service activity accumulated by mankind, is no longer a guarantee of high professionalism. Development of creative abilities of students studying "Service" is a task that can not be realized within one or more academic disciplines, but rather relates to the whole system of organization of the educational process at the university. The basis of creative abilities is divergent and systemic thinking. The development of creative abilities of students in the process of university education contributes to the construction of training sessions using creative techniques for solving problems. The article describes the technology of this work, proposes an author's method of identifying problems. Forming students' skills of mastering the technique of creative solutions to life problems and problems is an important but insufficient condition for the active development of their creative abilities. The next, no less important task is the development of a complex of personal qualities that ensure the maximum use of the creative potential of students. The article considers some approaches to the identification of personal qualities that promote the development of creative abilities. Attention is drawn to the need for students to develop observation, intuition, and foresight. Requirements are formulated for the teaching staff of higher education institutions, which help to increase the students' interest in the development and use of creative potential.

Keywords: service; training of specialists; Creative skills; technique of creative problem solving; creative qualities of a person.

Введение. Подготовка специалистов для сферы услуг – относительно новое направление в российской системе высшего образования. Несмотря на признание доминантной роли сервисной экономики во всем мире, в отечественной высшей школе еще не сложилось четкого представления о сервисе как о сфере профессиональной деятельности и объекте изучения [7]. Объективно это связано с большой разнородностью сферы услуг и постоянным появлением все новых и новых видов сервисной деятельности. Российские вузы, осуществляющие подготовку специалистов по направлению «Сервис», находятся

сегодня в поиске содержательного наполнения учебных планов, обеспечивающего формирование компетенций, необходимых для успешной деятельности в сфере услуг. Не менее важной проблемой, по нашему мнению, является задача определения набора личностных качеств, являющихся залогом эффективности и конкурентоспособности специалиста сервиса. Данная задача имеет «сквозной» характер и не может быть реализована в рамках одной или нескольких учебных дисциплин, а, скорее, имеет отношение ко всей системе организации учебного процесса в вузе [11].

К числу качеств, играющих определяющую роль в обеспечении конкурентоспособности специалиста сервиса на рынке услуг, мы относим, прежде всего, высокий творческий потенциал. В основе данного утверждения лежит характер сервисной деятельности и ее результатов. Как известно, сервисная деятельность в меньшей степени подвергается строгой регламентации и стандартизации, чем любые другие виды экономической деятельности, что определяет ее большую творческую составляющую. Конечным результатом сервисной деятельности является услуга, удовлетворяющая потребности клиента. Одним из отличительных свойств услуги как товара является непостоянство качества, обусловленное, прежде всего, неотделимостью услуги от ее конкретного исполнителя, что, в свою очередь, определяет доминирование субъективных факторов при формировании и оценке качества услуг. Если в сфере производства товаров, имеющих материально-вещественное содержание и форму, субъективизм в отношении их качества в значительной степени преодолевается благодаря стандартизации, использованию количественных оценок и инструментальных методов испытаний, то применительно к услугам данные возможности имеют весьма ограниченный характер.

Субъективность как имманентно присущая характеристика качества услуги определяется и тем, что конечным субъектом оценки качества услуги является потребитель, с которым непосредственно взаимодействует работник сервиса. При этом потребности, запросы и ожидания потребителя услуги являются не просто индивидуальной, но и постоянно меняющейся величиной, зависящей от множества ситуативных факторов [5]. В этих условиях от работника сервиса требуется максимальная гибкость, способность творчески подходить как собственно к процессу создания услуги, так и к процессу обслуживания, которые могут совпадать или не совпадать по времени в зависимости от характера услуги. При всем стремлении

руководства сервисных организаций внедрить в практику деятельности некоторые стандартные модели поведения, опыт показывает, что успешность взаимодействия с потребителем в системе сервиса определяется способностью работника проявить творческий, нестандартный подход, основанный на учете индивидуальных особенностей клиента. Сказанное определяет актуальность рассмотрения творческих способностей как одного из важнейших личностных качеств специалиста сервиса, на развитие которого должны быть ориентированы соответствующие программы подготовки.

Основная часть. Цель работы – обоснование необходимости и подходов к развитию творческого потенциала студентов, обучающихся по направлению подготовки «Сервис».

Материалы и методы исследования. В качестве материалов исследования послужили Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы (с изменениями на 31 марта 2017 года), Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки «Сервис» (ФГОС 3++).

Результаты исследования и их обсуждение. Решение многих проблем, за исключением рутинных, требует творческого подхода. Однако не следует связывать творческий подход исключительно с решением проблемных ситуаций. Любые аспекты нашей жизни, за исключением строго регламентированных (например, движение на определенный свет светофора), только выигрывают от проявления творчества. Творческий подход – это возможность вырваться из привычного образа жизни. Недостаток же творческого подхода является, пожалуй, самым серьезным препятствием личностного и профессионального роста [14].

Основой творческого подхода являются творческие способности (креативность). Рассмотрение понятия «творческие способности» предполагает обращение к бо-

лее общему понятию – понятию способностей. В трактовке этого понятия мы склоняемся к мнению известного отечественного психолога С.Л. Рубинштейна, который определяет способности человека как пригодность его к определенным видам деятельности и подчеркивает их связь с характером деятельности: «Способность должна включать в себя различные психические свойства и данные, необходимые в силу характера этой деятельности и требований, которые от нее исходят» [13, с. 533]. С позиций данного подхода становится очевидным, что пригодность специалиста к осуществлению сервисной деятельности предполагает наличие творческих способностей в силу ее значительной творческой составляющей.

Творческие способности представляют собой способности находить особые подходы к решению как стандартных, так и новых задач, они характеризуются высоким уровнем восприятия всего нового, проявляются в мышлении, общении, реализуются в продуктах деятельности и в процессе их создания.

Основой креативности является дивергентное мышление. Основоположниками такого подхода к пониманию творческих способностей являются известные психологи Дж. Гилфорд и П.Е. Торранс. В отличие от конвергентного (логического, однонаправленного) дивергентное мышление осуществляется одновременно в разных направлениях, способно отступать от стандартной логики [4, 16]. Дивергентное мышление порождает множество оригинальных и нестандартных решений. Творчество не всегда подчиняется принципам логики, а творческий процесс не есть строгое последовательное движение от известного знания к неизвестному. Как отмечают П.М. Дизель и У. Мак-Кинли Раньян: «... логика обычно проявляется на поздних этапах творческого процесса, сначала же творческая личность чаще всего устанавливает нелогичные взаимосвязи между несвязанными идеями и фактами. Лишь после того, как открытие сделано, использу-

ются логические аргументы, обосновывающие его для других, требующих доказательств» [6, с. 52]. Необходимость и актуальность развития дивергентного мышления будущих специалистов сервиса обуславливается большой дифференциацией услуг и постоянно расширяющимися границами сервисной деятельности. В этих условиях наличие репродуктивных способностей, т.е. способностей воспроизводить накопленный человечеством опыт осуществления сервисной деятельности, уже не является гарантией высокого профессионализма. Это требует формирования у студентов, обучающихся по направлению «Сервис», многомерной картины будущей профессиональной деятельности, умения улавливать различные аспекты и нюансы сервисной деятельности, выходить за границы традиционных представлений.

Существует много индивидуальных особенностей проявления творческих способностей. Исследования показывают, что за творческое решение задач отвечает правое полушарие головного мозга, в то время как левое полушарие в основном оперирует логикой и опирается на твердый расчет. Теория доминантного полушария утверждает, что несмотря на то, что каждый человек, несомненно, пользуется обоими полушариями для решения разнообразных жизненных задач, одно из них является преобладающим. Люди, у которых доминирует правое полушарие, обладают большим воображением, интуицией и, соответственно, большей креативностью. Некоторым может показаться, что это качество вообще довольно редко встречается у людей, однако творческие способности в той или иной степени присущи каждому человеку. Проблема заключается в том, что многие позволяют своим творческим способностям увядать, не осознавая своего творческого потенциала.

Известные исследователи М. Вудкок и Д. Френсис выделяют семь главных факторов, которые ограничивают или сводят на нет творческие способности [3, с. 140-142]:

человеческая лень. Творчество сопряжено со значительными затратами усилий и времени, что часто служит оправданием принятия простых и стандартных решений. Важными условиями преодоления лени являются мотивация и самодисциплина;

устоявшиеся привычки и стереотипы, которые мешают по-новому взглянуть на себя и окружающую действительность;

излишняя напряженность. Творчество всегда сталкивается с неопределенностью, неуверенностью, которые могут вызвать излишнюю напряженность – физическую и эмоциональную. Все это не дает полностью раскрыть творческие возможности и силу воображения. Люди, находящиеся в напряженном состоянии, склоняются к использованию хорошо проверенных подходов, часто оказываются не способными выйти за пределы рационального;

ослабленная целеустремленность. В основе любого свершения лежит осознанное стремление к переменам. Отсутствие внутренней энергии, подпитывающей данное стремление, губит творчество;

отсутствие уверенности в себе. Говоря простым языком, неуверенность в себе – это сомнение в своих способностях. Преодоление неуверенности в себе является важной частью творчества. Как все неизвестное, творчество связано с определенным риском. Если человек не уверен в собственных силах и возможностях, он вряд ли будет склонен к принятию риска, а, скорее, предпочтет хорошо известные и проверенные подходы и действия;

излишняя серьезность. Чтобы выразить себя в творчестве, не следует отказываться от любых идей, включая самые экс-

центричные. Стремление к постоянной рациональности приводит к излишней серьезности, мешающей увидеть новые, нестандартные решения;

плохая методология. Несмотря на то, что творческий процесс менее всего подвергается строгой формализации, его можно и нужно изучать, анализировать и структурировать для выработки наиболее эффективных методов решения творческих задач.

Представленные выше факторы составляют наиболее общий перечень ограничений и препятствий реализации и развития творческих способностей. Несомненно, что у каждого человека эти ограничения имеют индивидуальную выраженность. Вот почему важно не просто иметь представления об ограничивающих творчество факторах, но и произвести как можно более глубокую «инвентаризацию» собственных препятствий для творческого самовыражения. Такая оценка требует беспристрастного взгляда на свои достоинства и недостатки с целью выявления условий, обеспечивающих как успехи, так и неудачи в творчестве. Повысить объективность этой оценки студенты могут в процессе групповых занятий, организованных опытным преподавателем, владеющим техникой творческого решения задач [15]. Данная техника включает ряд последовательных этапов.

Первый этап – изучение проблемы. На этом этапе важно, во-первых, правильно идентифицировать проблему. Для этих целей можно использовать матрицу, представленную на рисунке 1.

Методы решения	неизвестные	Прорывные	Дивергентные
	известные	Рутинные	Селективные
		известные	неизвестные
		Проблемы	

Рис. Матрица идентификации проблем
Fig. Problem identification matrix

В соответствии с предложенной матрицей все возможные проблемы можно подразделить на четыре категории:

рутинные проблемы. Данные проблемы не требуют творческого подхода к решению, поскольку сама проблема и все возможные действия в этой ситуации хорошо известны на основе имеющегося жизненного опыта. Решения принимаются практически автоматически аналогично тому, как компьютер выбирает решение в соответствии с заложенной в него программой;

селективные проблемы. Данные проблемы являются новыми, т.е. опыт решения таких проблем отсутствует. Тем не менее, несмотря на отсутствие личного опыта, имеется представление о возможных вариантах их решения. В этом случае задача сводится к оценке преимуществ и недостатков альтернативных вариантов и выбору наиболее оптимального из них. Данные проблемы для своего решения требуют проявления творчества, однако, в определенных границах;

прорывные проблемы. Эти проблемы также как и рутинные хорошо известны, однако опыт показывает, что традиционные методы их решения не дают желаемого эффекта и поэтому они требуют новых, нестандартных подходов и предпо-

лагают значительное проявление творчества;

дивергентные проблемы. Эти проблемы наиболее сложны для решения и требуют исключительно проявления творчества. Проблемная ситуация в данном случае плохо идентифицируется, отсутствуют опыт решения и общее видение возможных подходов к ее успешному разрешению. Кроме того, это может относиться к проблемам, которые существуют достаточно давно, но осознание этих проблем задерживалось до определенного момента. Для решения таких проблем очень важны умение нетривиально мыслить, так называемое дивергентное мышление, заключающееся в способности осмысливать проблемы во всем их многообразии, и, конечно, готовность использовать совершенно новые, нестандартные подходы к их решению.

После идентификации проблемы и соотнесения ее с одной из выделенных категорий важно прояснить сущностное содержание проблемы. При реализации данной задачи особое значение имеет системное мышление для представления проблемы во всех ее возможных проявлениях и аспектах. Очень часто люди, сталкиваясь с проблемой, даже не пытаются посмотреть на нее со всех сторон, увидеть ее

во всех взаимосвязях, ограничиваются стандартными решениями. Такие решения могут на время снизить остроту проблемы, но не способны устранить ее полностью. Поэтому такой подход не дает прорывных решений, и его часто называют методом «латания дыр».

Второй этап – выработка идей. Идея – это мысленный прообраз будущих действий, это всегда прыжок в неизвестность. Многие выдающиеся идеи, изменившие мир, приходили в головы исследователей как бы случайно, во время сна, отдыха или занятий, никак не связанных с разрешаемой проблемой. Это свидетельствует о том, что человеческий мозг постоянно ищет возможные варианты решения проблем. Конечно, этому предшествует большая работа по осмысливанию проблемы. Как известно, многие великие идеи, получившие жизнь как некоторое «озарение», были выдвинуты людьми, которые на сознательном уровне вели большую работу по поиску информации для решения проблемы, имели высокий уровень мотивации и сосредоточенности на ней. Поэтому важно фиксировать в сознании все, даже кажущиеся самыми невероятными, идеи. Как отмечает Л.А. Регуш: «Ничто из поступившего в сознание не теряется бесследно, оно закладывается в «хранилище» до того момента, когда возникает необходимость востребовать материал» [12, с. 98].

Существует много методов выработки идей. Широкую известность получил метод мозгового штурма. Обычно этот метод применяется для группового поиска идей, поэтому как никакой другой имеет широкие возможности для использования в рамках учебного процесса. В основе данного метода лежит предположение о том, что идеи лучше вырабатываются, если их критическая оценка откладывается во времени. Логика мозгового штурма укладывается в две простые последовательные стадии. На первой стадии фиксируются (желательно письменно) любые пришедшие в голову идеи,

даже если они кажутся на первый взгляд фантастическими. Причем, чем обширнее набор выдвигаемых идей, тем больше вероятность нахождения действительно полезной идеи. Как отмечает дважды лауреат Нобелевской премии Л.К. Полинг: «Лучший способ отыскать хорошую идею – найти много идей». На второй стадии все идеи приводятся в логический порядок и анализируются.

Третий этап – отбор применимых идей и планирование нововведений. После того, как определен перечень возможных идей и проведен их критический анализ, необходимо осуществить выбор той (или тех) из них, которая имеет наибольшие шансы на реальное осуществление на практике и успех. При этом всегда имеет место риск того, что наиболее ценная идея будет отброшена. Поэтому не следует отказываться от идеи, пока ее бесперспективность не будет обоснована с позиций логики, а не эмоций. Поскольку идея – это всего лишь мысленный образ, для воплощения ее на практике необходим четкий план действий. Иногда думают, что творчество не совместимо с планированием, однако это не так. Планирование повышает эффективность любой деятельности, в том числе и новаторской. Планирование нововведений состоит в определении конкретных мероприятий для их реализации, сроков их выполнения, необходимых ресурсов. Поскольку творчество всегда связано с неопределенностью, следует иметь в виду, что даже самые идеально составленные планы могут потребовать корректив в виду появления новых факторов и обстоятельств. Поэтому требуется обратная связь и постоянный анализ достигнутых результатов на их соответствие поставленным целям. В результате такого анализа корректировке могут подвергаться как планы, так и сами идеи, если обнаруживаются новые возможности их реализации.

Формирование у студентов навыков владения техникой творческого решения

жизненных задач и проблем является важным, но недостаточным условием активного развития их творческих способностей. Следующая, не менее важная задача – развитие комплекса личных качеств, обеспечивающих максимальное использование творческого потенциала студентов. Выявлению состава творческих качеств личности посвятили внимание многие отечественные и зарубежные исследователи. Так, например, Р. Мэй ключевым качеством творческой личности называет смелость, поясняя, что творчество всегда сопряжено с определенным риском принятия ошибочных решений [10]. Авторы учебного пособия «Креативная педагогика и психология» в качестве основных компонентов творческих способностей рассматривают: интерес к парадоксам, остроту мысли, склонность к сомнению, остроумие, чувство новизны, остроту мысли и др. [9]. Всемирно известный исследователь Г. С. Альтшуллер, автор теории решения изобретательских задач (ТРИЗ), в комплекс творческих качеств личности включает [1]:

1. Способность выбрать достойную цель, сделав ее главным вектором своей жизни, даже если она многим представляется совершенно нереальной;

2. Способность распознавать проблемы, решение которых необходимо и достаточно для достижения достойной цели;

3. Способность работать планомерно. Данная способность предполагает разработку планов на день, месяц, год и всю жизнь;

4. Высокую работоспособность (в выполнении поставленных планов);

5. Хорошую технику решения творческих задач;

6. Способность «держать удар», т.е. в любых обстоятельствах отстаивать свои идеи и разработки.

Важнейшим исходным параметром творческой жизни является достойная

цель. По мнению Г. С. Альтшуллера основными критериями достойной цели являются:

новизна. Это может касаться как самой цели, так и средств ее достижения;

полезность цели для общества – достойная цель должна нести людям добро, способствовать развитию жизни;

конкретность – воплощенность цели в конкретных задачах и действиях;

значительность – в том смысле, что ей посвящается вся жизнь, а ее реализация оплачивается значительными усилиями;

еретичность – достойная цель лежит за пределами обычного восприятия, поэтому часто воспринимается как что-то нереальное;

практичность. Несмотря на ощущаемую многими нереальность, достойная цель должна приносить конкретные результаты, позволяющие усовершенствовать жизненные практики;

независимость. Большие коллективы нужны, когда цель частично достигнута и перестала быть ересью. Поначалу же работы ведут одиночки и небольшие группы. Поэтому достижение цели (хотя бы в первом приближении), как правило, доступно одиночным исследователям и не требует большого финансирования, которое доступно лишь большим коллективам.

Очевидно, что комплекс творческих качеств личности не ограничивается перечнем, представленным выше. Известный французский писатель Андре Моруа, посвятивший много времени изучению выдающихся личностей, писал: «Великие люди, составляющие таинственную группу гениев, обладают тремя качествами: наблюдательностью, интуицией, предвидением». Данный вывод не расходится с представлениями современной психологической науки. Поэтому кратко остановимся на содержании этих личных качеств.

Наблюдательность – это способность подмечать малозаметные детали, частности, подробности, тонкости различных

явлений, объектов, фактов. Известно, что основой жизненного опыта является наблюдение. С помощью наблюдения накапливаются представления об изучаемых объектах, явлениях. Наблюдение относится к эмпирическим методам познания, однако нельзя недооценивать его теоретический компонент. Особенность наблюдения состоит в том, что оно не ограничивается только фиксацией фактов, но и включает в себя мыслительную деятельность по их идентификации и «инвентаризации», на основе которой и делаются соответствующие выводы и обобщения. Поэтому наблюдательность – это психологическое качество, «запускающее» процессы анализа, обобщения, систематизации, и, соответственно, развития творческих способностей.

В основе наблюдательности лежит феномен присутствия. Присутствовать – это значит ежесекундно осознавать происходящую действительность и вникать в ее суть. Наблюдательность – это формируемый навык, который можно развивать путем различных практических упражнений и, конечно же, терпением.

Интуиция – следующее неотъемлемое качество творческой личности. Роль интуиции определяется тем, что творческий процесс характеризуется высокой степенью неопределенности, отсутствием исчерпывающей информации для принятия решений. В этих условиях часто приходится полагаться на интуицию. Многочисленные примеры доказывают эффективность такого подхода. Вспомним, например, Архимеда и открытый им основной закон гидростатики, Ньютона, открывателя закона всемирного тяготения, автора теории относительности Альберта Эйнштейна и др.

Интуиция – это способность оценивать ситуацию и принимать правильные решения без мыслительных усилий и логического анализа. Интуиция проявляется как возникающее внутреннее ощущение правильности или неправильности какой-либо идеи без логического обоснования

этого вывода. В этом смысле творчество можно рассматривать как высшую форму проявления интуиции в условиях неопределенности. Современная наука не располагает полными и общепринятыми сведениями о механизмах действия интуиции. Существует точка зрения о тесной связи интуиции с подсознанием. Однако интуиция является и продуктом деятельности сознания в части реализации таких его функций, как память и способность к обобщению. Обобщая разрозненные факты жизненного опыта и знаний, подсознание применяет их к новым ситуациям, давая человеку некоторую «подсказку». Поэтому несмотря на то, что интуиция воспринимается как некоторое внезапное озарение, она не противостоит опыту, мышлению и знаниям, а обуславливается ими.

Бытует мнение, что интуиция – это свойство, присущее особо одаренным людям. Несмотря на значительные индивидуальные отличия, можно, тем не менее, утверждать, что определенный уровень интуиции присущ каждому человеку. Другое дело, что мы не всегда прислушиваемся к ней и доверяем внутреннему голосу.

Для того чтобы понять, как развить собственную интуицию, вспомним, как работает человеческий мозг. Выше мы отмечали, что человеческий мозг представляет собой своеобразное «хранилище» всей поступающей в сознание информации, где все отсортировано и разложено по «полочкам» для того, чтобы в нужный момент выдать правильное решение. А это значит, что для развития интуиции важно постоянно пополнять собственное «хранилище» опыта и знаний посредством:

- приобретения все нового и нового жизненного опыта, как положительного, так и отрицательного;
- освоения разных методов выполнения одной и той же деятельности;
- постоянного обучения и расширения сферы собственных знаний;
- чтения научной, профессиональной, художественной, публицистической литературы.

Важным условием проявления интуиции является развитое воображение как способность мысленно представлять и создавать образы того, чего нет в действительности. Данное свойство человеческой психики лежит в основе нестандартного, оригинального мышления. Развитое воображение определяет и способности человека к предвидению, выступающие важным качеством творческой личности. Это можно хорошо проиллюстрировать на примере известных писателей-фантастов, обладающих, несомненно, исключительно развитым воображением. Г. А. Альтшуллер подсчитал, что из 108 фантастических идей в произведениях Жуль Верна реализовано 99 (более 90%). У Герберта Уэллса из 86 – 77, у Александра Беляева из 50 – 47.

Предвидение – это способность «видеть вперед», получать опережающее зна-

ние. Предвидение, как и воображение, является одной из форм опережающего отражения действительности. Как утверждают психологи, опережающее отражение является фундаментальным свойством человеческой психики [11, с. 9]. Специалисты считают, что способности предвидения есть у каждого, но они, как и многие другие способности, часто остаются незадействованными вследствие недостаточного доверия к себе и своим чувствам. Чем чаще мы прислушиваемся к себе и своим чувствам, тем в большей степени мы получаем возможность раскрыть в себе природный потенциал предвидения.

В завершение рассматриваемого вопроса приведем характеристики людей с творческим и традиционным подходами к решению жизненных проблем и задач (таблица).

Таблица

Сравнительная характеристика людей с творческим и традиционным подходами к решению проблем

Table

Comparative characteristics of people with creative and traditional approaches to problem solving

Традиционный подход	Творческий подход
Не воспринимает неопределенность	Лояльно относится к неопределенности
Избегает риска	Способен предпринимать рискованные действия
Считает творческие способности уделом особых людей	Верит в свои творческие способности
Не анализирует факторы, ограничивающие личную изобретательность	Подвергает критическому анализу факторы и препятствия, ограничивающие творчество
Не обладает системным мышлением	Мыслит системно
Критически относится ко всему новому	Обладает высокой восприимчивостью к новым идеям
Привержен устоявшимся привычкам и стереотипам	Пытается по-новому взглянуть на себя и окружающую действительность
Имеет слабую целеустремленность и мотивацию к достижениям	Испытывает потребность в переменах, стремится к лучшему
Излишне серьезен, рационален, критичен	Способен легко относиться к самым неожиданным идеям
Не владеет навыками планирования, может бросить работу, не закончив ее	Способен работать планомерно и поддерживать высокую работоспособность
Не владеет в должной мере наблюдательностью	Подмечает малозаметные детали, частности, подробности, тонкости различных явлений
Не доверяет интуиции	Обладает развитыми воображением, интуицией, способностями предвидения

Представленные в таблице данные должны быть положены в основу модели успешного выпускника, обучающегося по направлению «Сервис», а используемые педагогические практики должны быть нацелены на формирование соответствующих качеств и навыков творческой личности. В решении данной задачи определяющая роль принадлежит профессорско-преподавательскому составу. И здесь уместно сказать о требованиях, выдвигаемых к преподавателям вузов. По нашему мнению, основными чертами преподавателя, способного актуализировать творческий потенциал студентов, являются:

1) высокая потребность в самоактуализации, обеспечивающая постоянное личностное развитие;

2) зрелость, самодостаточность – относительная независимость мышления, поведения, свобода выбора педагогических практик и инструментов;

3) коммуникативная компетентность – способность выстраивать эффективные коммуникации, владение гуманитарными технологиями;

4) концентрация на своем деле, которая предполагает, прежде всего, любовь к своему делу и высокую работоспособность.

Индивидуальность преподавателя высшей школы наиболее ярко проявляется в его творческих способностях. Именно они обеспечивают творческое переосмысление учебных курсов и образовательных программ, максимально приближая их к постоянно меняющимся требованиям времени, лежат в основе использования методов обучения, стимулирующих творческую активность студентов. Поэтому мы согласны с М.М. Кашаповым, который отмечает, что творческая индивидуальность – это высшая характеристика деятельности педагога [8]. К сожалению, следует признать, что жизнь современного российского преподавателя отягощена многочисленными бюрократическими предписаниями, тормозящими развитие творчества, нивелирующими проявление творческой индивидуальности.

лирующими проявление творческой индивидуальности.

Отметим также необходимость обогащения образовательной среды в вузах в плане создания предпосылок проявления творчества студентами не только при решении учебных и научных задач, но и в рамках досуговой деятельности. Исследованиями, проведенными М.В. Богомоловой, установлено, что формирование образовательной среды, способствующей социальной активности учащихся, позитивно влияет на развитие творческих способностей [2].

Заключение. Результаты проведенного исследования позволили сделать следующие умозаключения и выводы.

1. Характер сервисной деятельности позволяет отнести к числу качеств, играющих определяющую роль в обеспечении конкурентоспособности специалиста сервиса на рынке услуг, высокий творческий потенциал, способность творчески подходить к решению профессиональных задач и проблем.

2. Основой творческого подхода к решению профессиональных задач и проблем является развитие дивергентного и системного мышления студентов.

3. Развитию дивергентного и системного мышления студентов способствует организация учебных занятий с использованием техники творческого решения задач.

4. Важной задачей, реализуемой в ходе учебного процесса, является развитие комплекса личных качеств, обеспечивающих максимальное использование творческого потенциала студентов.

5. Развитие творческих способностей будущих специалистов сферы услуг предъявляет особые требования к профессорско-преподавательскому составу и формированию образовательной среды вуза.

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. Альтшуллер, Г. С. Найти идею: Введение в теорию решения изобретательских задач [Текст]. 3-е изд., доп. / Г. С. Альтшуллер // Петрозаводск: Скандинавия, 2003. 240 с.

2. Богомолова, М. В. Влияние обогащенной среды на развитие интеллекта и креативности [Текст]. дис. ...канд. психол. наук / М.В. Богомолова. – М.: ИП РАН, 2008. 178 с.

3. Вудкок, М. Для руководителя-практика [Текст]: Пер. с англ / М. Вудкок, Д. Френсис. – М.: Дело, 1994. 320 с.

4. Гилфорд, Дж. Три стороны интеллекта [Текст] / Дж. Гилфорд // Психология мышления. Под ред. А.М. Матюшкина. М. 1965. С. 433-456.

5. Грудистова, Е. Г. Изучение эффективности коммуникативной политики как основы успешного бизнеса [Электронный ресурс] // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Сер. Технологии бизнеса и сервиса. 2014. Т. 1. № 2 (2). С. 71-79. Режим доступа: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/372/> (дата обращения 19.11.2016).

6. Дизель, П. М. Поведение человека в организации [Текст]. Пер. с англ / П. М. Дизель, Раньян У. Мак-Кинли. М.: Фонд за экономическую грамотность, 1993. 275 с.

7. Думачева, Е.В., Чернявских, В.И., Аноприева, Е.В. Образование в сфере услуг в контексте новых стандартов (уровень бакалавриат) [Электронный ресурс] // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Сер. Технологии бизнеса и сервиса. 2016. Том 2. № 1 (7). С. 57-62. Режим доступа: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/182/> (дата обращения 19.11.2016).

8. Кашапов, М. М. Психология творческого мышления профессионала [Текст]: монография / М. М. Кашапов. М.: ПЕР СЭ, 2006. 688 с.

9. Морозов, А. В. Креативная педагогика и психология [Текст]: Учебное пособие. 2-е изд., испр. и доп. / А. В. Морозов, Д. В. Чернилевский. М.: Академический Проект, 2004. 560 с.

10. Мэй, Р. Мужество творить [Текст]. Пер. с английского / Р. Мэй. М.: Институт общегуманитарных исследований, 2008. 160 с.

11. Пастухова, Д.А. European credit system of education [Электронный ресурс] / Д.А. Пастухова, Е.Г. Грудистова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия: Технологии бизнеса и сервиса. 2015. № 3 (5). С. 30-36. Режим доступа: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/314/> (дата обращения 19.11.2016).

12. Регуш, Л. А. Психология прогнозирования: успехи в познании будущего [Текст] / Л. А. Регуш. СПб.: Речь, 2003. 352 с.

13. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии [Текст] / С. Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер Ком, 1998. 688 с.

14. Слинкова, О. К. Проблема личностного роста и подходы к ее решению в процессе вузовской подготовки магистрантов [Текст] // О. К. Слинкова, Д. А. Пастухова. // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2016. – №4. – С. 235.

15. Слинкова, О. К. Факторы группобразования и эффективности групповой работы [Текст] / О. К. Слинкова, А. М. Патрусова. // Труды Братского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2013. – Т. 1. – С. 199205.

16. Torrance, E.R. Education and the Creative Potential / E.R. Torrance. – Minneapolis, 1963.

References

1. Altshuller, G. S. (2003), *Find an idea: an introduction to the theory of solving imag-*

inary problems [Text]. 3rd ed., Ext. / GS Altshuler // Petrozavodsk: Scandinavia, 240 p.

2. Bogomolova, M. V. (2008), *The influence of enriched medium on the development of intellect and creativity* [Text]. dis. ... cand. psychol. Sciences / M. V. Bogomolov. Moscow: IP RAS, 178 p.

3. Woodcock, M. (1994), *For the head of practice* [Text]: Transl. from English / M. Woodcock, D. Francis. M.: The Case, 320 p.

4. Guilford, J. (1965), *Three sides of the intellect* [Text] / J. Guilford // Psychology of thinking. Ed. A. M. Matyushkina. M. Pp. 433-456.

5. Grudistova E. G. (2014), *The study of effectiveness of communicative politics as the basis for successful business* [Electronic resource] // Network scientific-practical journal «Scientific Result» Ser. Technologies of business and service. T. 1. № 2 (2). Pp. 71-79. Access mode: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/372/> (date of access: November 19, 2016).

6. Diesel, P. M. (1993), *Human behavior in the organization* [Text]. Transl. from English / P. M. Diesel, Ranyan W. McKinley. M.: Fund for Economic Literacy, 275 p.

7. Dumacheva E. V., Chernyavskikh V. I., Anoprieva E.V. (2016), *Education in the sphere of services in the context of new standards (Bachelor's level)* [Electronic resource] // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Ser. Technologies of business and service. 2016. Volume 2. № 1 (7). Pp. 57-62. Access mode: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/182/> (date of access: November 19, 2016).

8. Kashapov, M. M. (2006), *Psychology of creative thinking of a professional* [Text]: a monograph / M. M. Kashapov. M.: PER SE, 2006. 688 p.

9. Morozov, A.V. (2004), *Creative pedagogy and psychology* [Text]: Textbook. 2nd ed., Rev. and ed. / A. V. Morozov, D. V. Chernilevsky. Moscow: Academic Project, 560 p.

10. May, R. (2008), *Courage to create*. [Text]. Transl. from English / R. May. Moscow: Institute for General Humanities Studies, 160 p.

11. Pastukhova D. A., Grudistova Ye. G. (2015), *European credit system of education* [Electronic resource] // Network scientific-practical journal «Research Result». Series: Technologies of business and service. 2015. № 3 (5). Pp. 30-36. Access mode: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/314/> (date of access: November 19, 2016).

12. Regush, L. A. (2003), *Psychology of forecasting: success in cognition of the future* [Text] / L. A. Regush. SPb.: Speech, 352 p.

13. Rubinshtein, S. L. (1998), *Foundations of General Psychology* [Text] / S. L. Rubinstein. - St. Petersburg: Peter Kom, 688 p.

14. Slinkova, O. K. (2016), *The problem of personal growth and approaches to its solution in the process of university preparation of undergraduates* [Text] / O. K. Slinkova, D. A. Pastukhova. // State and municipal management. Scientific notes SKAGS. №4. P. 235.

15. Slinkova, O. K. (2013), *Factors of group formation and efficiency of group work* [Text] / O. K. Slinkova, A. M. Patrusova. // Proceedings of Bratsk State University. Series: Economics and Management. Vol. 1. Pp. 199-205.

16. Torrance, E.R. (1963), *Education and the Creative Potential* / E.R. Torrance. Minneapolis.

Пастухова Дарья Александровна, доцент кафедры дошкольного образования, кандидат психологических наук, Московский государственный областной университет

Pastukhova Darya Aleksandrovna, Associate Professor, Department of Preschool Education, Candidate of Psychological Sciences, Moscow State Regional University