

**ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ  
PROBLEMS OF TRAINING FOR THE SERVICES SECTOR**Оригинальная статья  
Original article

УДК 378.18

DOI: 10.18413/2408-9346-2019-5-1-0-5

Грудистова Е. Г.<sup>1</sup>  
Пастухова Д. А.<sup>2</sup>**Самоактуализация и конкурентоспособность выпускников  
на рынке услуг: опыт исследования**<sup>1</sup> Братский государственный университет,  
ул. Макаренко, 40, г. Братск 665709, Россия  
e-mail: *diplombgu@mail.ru*<sup>2</sup> Московский государственный областной университет,  
ул. Радио, 10А, г. Москва 105005, Россия  
e-mail: *pastukhovad@mail.ru*

**Аннотация.** Новыми государственными стандартами высшего образования предусмотрена реализация универсальной компетенции «способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни». Это предопределяет необходимость использования обширного инструментария, позволяющего прививать студентам знания и умения, способствующие максимальному раскрытию и использованию потенциала личности. Сказанное приобретает особую актуальность по отношению к студентам, обучающимся на сервисных направлениях подготовки, так как сфера услуг представляет собой наиболее динамично развивающийся сектор современной экономики. Целью работы является исследование мотивации студентов к максимальному использованию и развитию своего потенциала, выявление «слабых» мест и обоснование подходов к их устранению. Теоретическую базу исследования составили труды основоположников гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу. Для выявления выраженности черт самоактуализирующейся личности у студентов нами использовался диагностический тест А.В. Лазукина в адаптации Н.Ф. Калина. В исследовании приняли участие студенты Московского государственного областного университета и Братского государственного университета. В целом по выборке максимальное значение выявлено по шкале «ценности», что свидетельствует о достаточно высоком уровне принятия студентами ценностей самоактуализирующейся личности. Достаточно высокие оценки по шкале «стремление к творчеству» свидетельствуют о хороших возможностях реализации студентами своего творческого потенциала. К числу негативных факторов, выявленных в ходе исследования, следует отнести отсутствие у значительной части студентов позитивного взгляда на природу человека, низкий уровень спонтанности и коммуникативной компетентности. Данное обстоятельство входит в глубокое противоречие с требованиями профессиональной подготовки специалистов сервиса и не способствует усилению конкурентных

позиций выпускников на рынке услуг. Выявленные в ходе исследования особенности проявления черт самоактуализирующейся личности позволяют обозначить основные векторы педагогических усилий для повышения мотивации студентов к максимальному использованию и развитию своего творческого потенциала.

**Ключевые слова:** самоактуализация личности; конкурентоспособность выпускников вуза; сфера услуг; исследование; профессиональная подготовка.

**Для цитирования:** Грудистова Е. Г., Пастухова Д. А. Самоактуализация и конкурентоспособность выпускников на рынке услуг: опыт исследования // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 5, № 1, 2019, С. 51-62, DOI: 10.18413/2408-9346-2019-5-1-0-5

UDC 378.18

Elena G. Grudistova<sup>1</sup> | Self-actualization and competitiveness of graduates  
Darya A. Pastukhova<sup>2</sup> | in the service market: research experience

<sup>1</sup> Bratsk State University,  
40 Makarenko St., Bratsk 665709, Russia  
*e-mail:diplombgu@mail.ru*

<sup>2</sup> Moscow State Regional University,  
10A Radio St., Moscow, 105005, Russia  
*e-mail:pastukhovad@mail.ru*

**Abstract.** New state standards of higher education provide for the implementation of the universal competence "the ability to manage their time, build and implement the trajectory of self-development based on the principles of education throughout life." This determines the need to use an extensive toolkit that allows students to instill knowledge and skills that contribute to the maximum disclosure and use of the potential of the individual. The aforesaid is of particular relevance in relation to students studying in the service areas of training, since the service sector is the most dynamically developing sector of the modern economy. The aim of the work is to study the motivation of students to maximize the use and development of their potential, identifying weak points and justify approaches to their elimination. The theoretical basis of the study was the works of the founders of humanistic psychology K. Rogers and A. Maslow. To identify the distinct manifestation of traits of the self-actualizing personality in students, we used the diagnostic test by A.V. Lazukin, in N.F. Viburnum's adaptation. The study involved the students of the Moscow State Regional University and Bratsk State University. In the sample as a whole, the maximum value was identified on the "value" scale, which indicates a fairly high level of acceptance by students of the values of a self-actualizing person. Sufficiently high marks on the "desire for creativity" scale demonstrate good opportunities for students to realize their creative potential. Among the negative factors identified during the study one should attribute the lack of a significant part of students of a positive view of human nature, a low level of spontaneity and communicative competence. This circumstance enters into a deep contradiction with the requirements of professional training of service specialists and does not contribute to strengthening the competi-

tive positions of graduates in the services market. The peculiarities of the manifestation of the traits of a self-actualizing personality, identified in the course of the study, make it possible to identify the main vectors of pedagogical efforts to increase the motivation of students to maximize the use and development of their creative potential.

**Key words:** self-actualization of personality; competitiveness of university graduates; services sector; study; professional training.

**For citation:** Grudistova, E. G., Pastukhova, D. A. (2019), Self-actualization and competitiveness of graduates in the service market. Research experience, *Research Result. Business and Service Technologies*, 5 (1): 51-62, DOI: 10.18413/2408-9346-2019-5-1-0-5

**Введение.** Российская система высшего образования ориентирована на развитие профессиональной и социальной активности будущих специалистов. Данное положение закреплено в новых федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования. Так, для обучающихся по программам бакалавриата данными стандартами предусмотрено формирование у студентов универсальной компетенции, формулируемой как «способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни».

Отметим также, что современная эпоха – эпоха информатизации – характеризуется лавинообразным увеличением объемов информации во всех сферах жизнедеятельности человека, поэтому знания и навыки очень быстро устаревают, что делает систему высшего образования недостаточной для успешной профессиональной реализации человека в долгосрочной перспективе. Широко известная фраза «Человек образованный – тот, кто знает, где найти то, что он не знает», принадлежащая немецкому социологу Г. Зиммелю, жившему на рубеже 19-20 веков, спустя столетие не потеряла своей актуальности (Зиммель, 2019). Поэтому идея «пожизненного обучения» становится доминирующей в современном мире.

Сказанное в полной мере относится и к выпускникам высшей школы, областью приложения профессиональной деятельности которых является сфера услуг (Слин-

кова, Патрусова, 2015). Сфера услуг – наиболее динамично развивающийся сектор современной экономики. Численность занятых в сфере услуг в Российской Федерации на конец 2017 г. составила более 66% от общего числа занятых при общей тенденции к росту этого показателя на протяжении последних лет (Доля занятых в сфере услуг, 2019). Модель конкурентоспособности специалиста сферы услуг, разработанная нами с учетом специфических особенностей этого сектора экономики (Пастухова, Грудистова, 2018), определяет основные направления приложения педагогических усилий для обеспечения максимального раскрытия и использования творческого потенциала студентов. Однако следует признать, что в основе этого процесса лежит желание студентов реализовывать в повседневной жизнедеятельности (в том числе, в будущей профессиональной сфере) реализовать свой потенциал. Поэтому основная задача высшей школы состоит в создании у студентов устойчивой внутренней мотивации к постоянному саморазвитию. Высокий уровень мотивации, стремление к максимальному развитию и использованию личного творческого потенциала при решении конкретных практических задач становятся важнейшими факторами конкурентоспособности выпускников на рынке услуг.

**Цель работы** – исследование мотивации студентов к максимальному использованию и развитию своего потенциала, выявление «слабых» мест и обоснование

подходов к их устранению в процессе вузовского обучения.

**Материалы и методы.** В качестве теоретической основы для проведения исследования использовались труды основоположников гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу.

К. Роджерс под самоактуализацией понимал «свойственную организму тенденцию развивать свои способности, чтобы сохранять и развивать личность» (Rogers, 1966: 45). В рамках его концепции самоактуализация – это процесс реализации человеком на протяжении всей жизни своего потенциала с целью стать полноценно функционирующей личностью.

Термин «самоактуализация» в трактовке А. Маслоу «относится к желанию людей реализовать себя, а именно к склонности проявить в себе то, что в них заложено потенциально. Эта склонность может быть определена как желание в большей степени проявить присущие человеку отличительные черты, чтобы достичь всего, на что он способен» (Maslow, 1954: 68). Самоактуализация составляет высший мотив в иерархии потребностей А. Маслоу. Завершение иерархического ряда потребностей потребностью самоактуализации представляется нам достаточно обоснованным и логичным. Поскольку с развитием человека как личности расширяются его потенциальные возможности, потребность в самоактуализации никогда не может быть полностью удовлетворена. А это значит, что процесс мотивации поведения через потребности является бесконечным.

В течение всей своей жизни А. Маслоу проводил исследование известных общественных деятелей и выдающихся личностей прошлых лет, что позволило ему создать «портрет» самоактуализирующейся личности. По мнению А. Маслоу самоактуализирующиеся люди отличаются принятием себя и других людей. Они целостны, самодостаточны, доверяют себе и другим людям. Их отношение к другим людям не зависит от статуса последних, они с удовольствием общаются с теми, кто

дает им возможность нового взгляда на жизнь. Самоактуализирующиеся люди проявляют независимость, автономию, их действия определяются внутренними ценностями, к числу которых А. Маслоу относит свободу, легкость без усилий, красоту, творчество и др. При этом они ориентированы на действие, не боятся ошибок, их отклик на проблемы естественен и разумен. Самоактуализирующиеся люди не стесняются показать свои чувства, они полны энергии, умеют радоваться и даже восхищаться теми аспектами жизни, которые многим другим кажутся обыденными.

В отечественной науке проблема самоактуализации не получила широкого развития. Более того, в русскоязычных научных текстах при рассмотрении данной проблемы авторы чаще оперируют понятиями «саморазвитие» (Вязина, 1999), «самореализация» (Зуева, 2013), «самовыражение» (Сагатовский, 2012). При всей схожести этих понятий каждое из них содержит в себе индивидуальные оттенки, которые имеют значение с точки зрения теории вопроса, но не являются существенными с позиций нашего исследования.

Для проведения эмпирического исследования выраженности черт самоактуализирующейся личности нами использовался диагностический тест А.В. Лазукина в адаптации Н.Ф. Калина (Фетискин и др., 2002), который представляет собой адаптацию к особенностям российского менталитета опросника личностной ориентации (Personal Orientation Inventory) Э. Шострома, одного из учеников А. Маслоу. Данный диагностический тест включает следующие оценочные шкалы:

- 1) ориентация во времени, характеризующая степень того, насколько человек живет настоящим, а не погружается мыслями в прошлое или будущее;
- 2) ценности, свойственные самоактуализирующейся личности;
- 3) взгляд на природу человека, отражающий веру в людей и доверие к ним;
- 4) потребность в познании;
- 5) стремление к творчеству;

- 6) автономность как характеристика зрелости и самодостаточности личности;
- 7) спонтанность как характеристика уверенности доверия к себе, другим людям и окружающему миру;
- 8) самопонимание как способность осознавать и анализировать свои чувства, мотивы и действия;
- 9) аутосимпатия, заключающаяся в принятии себя;
- 10) контактность, т.е. предрасположенность к контактам с другими людьми;
- 11) гибкость в общении, т.е. способность к адекватному самовыражению в общении.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Эмпирическое исследование выраженности черт самоактуализирующейся личности у студентов было проведено на базе Московского государственного областного университета (МГОУ) и Братского государственного университета (БрГУ).

В исследовании приняло участие 273 студента, в том числе: МГОУ – 153 чел., БрГУ – 120 чел. В таблице 1 представлены результаты исследования с дифференциацией по вузам.

Таблица 1

*Оценка степени проявления у студентов черт самоактуализирующейся личности по вузам*

Table 1

*Assessment of the degree of manifestation of features of a self-actualizing personality in students of different universities*

Наименование шкал оценки	Степень проявления, %		
	В целом по выборке	МГОУ	БрГУ
Ориентация во времени	59,4	58,4	60,5
Ценности	61,6	65,1	57,7
Взгляд на природу человека	46,4	44,2	49,3
Потребность в познании	52,1	55,6	49,0
Стремление к творчеству	61,2	63,3	59,2
Автономность	51,2	50,6	51,8
Спонтанность	46,2	45,8	46,7
Самопонимание	50,4	46,4	54,8
Аутосимпатия	50,5	47,7	53,6
Контактность	51,0	51,3	50,9
Гибкость в общении	51,7	56,5	47,3
<b>Среднее значение</b>	<b>52,9</b>	<b>53,2</b>	<b>52,8</b>

Проведенное исследование показало, что уровень проявления у студентов черт самоактуализирующейся личности как в целом по выборке, так и по каждому из рассматриваемых вузов, находится несколько выше среднего значения. При этом более высокий уровень выраженности совокупных характеристик из числа рассматриваемых вузов выявлен у студентов МГОУ (53,2%).

В целом по выборке максимальное значение выявлено по шкале «ценности» (61,6%) что свидетельствует о достаточно высоком уровне принятия студентами ценностей самоактуализирующейся личности. Выше среднего уровня также оказались оценки по таким шкалам, как «стремление к творчеству» (61,2%), «ориентация во времени» (59,4%), «потребность в познании» (52,1%), «гибкость в общении»

(51,7%), автономность (51,2%), контактность (51%), аутосимпатия (50,5%) и «самопонимание» (50,4%).

Наиболее низкий уровень выраженности в целом по выборке зафиксирован по шкалам «спонтанность» (46,2%) и «взгляд на природу человека» (46,4%). Следует отметить, что по шкале «спонтанность» отмечается самый большой разброс индивидуальных показателей: от 6,7 до 80%. Спонтанность называют одним из наиболее характерных признаков самоактуализирующейся личности. Спонтанность обеспечивается внутренней свободой, уверенностью в себе и доверием к окружающим. Спонтанность предполагает принятие себя, естественность в поведении и проявлении чувств, поэтому она рассматривается обычно как высшее проявление индивидуальности человека. Отсутствие позитивного взгляда на природу человека у большей части опрошенных не может не вызывать беспокойства, так как служит серьезным препятствием для налаживания искренних и гармоничных отношений с другими людьми. Как свидетельствует личный опыт авторов, данная картина является достаточно характерной для основной массы российских студентов. При достаточно сформированной системе нравственных ценностей, наличии творческих задатков, стремлении к новым знаниям и опыту, им не хватает уверенности в себе и доверия к окружающему миру. Это не позволяет студентам в полной мере реализовать свои возможности и свидетельствует о необходимости большой внутренней работы для раскрытия своего потенциала.

У студентов Московского государственного областного университета наиболее высокий уровень выраженности харак-

теристик зафиксирован по шкале «ценности» (65,1%) при разбросе индивидуальных значений от 40,0 до 86,7%. Это свидетельствует о том, что в основной своей массе студенты разделяют ценности самоактуализирующейся личности, к числу которых А. Маслоу относил такие, как истина, добро, красота, совершенство, свершения, справедливость и др. Наиболее низкий уровень проявления у студентов данного вуза выявлен по таким шкалам, как «взгляд на природу человека» (44,2%), «спонтанность» (45,8%), «самопонимание» (46,4%), «аутосимпатия» (47,7%).

У студентов Братского государственного университета зафиксирован наименьший разброс значений по оцениваемым шкалам. Максимальное количество баллов (60,5%) студенты этого вуза набрали по шкале «ориентация во времени». Это свидетельствует о том, что студенты этого вуза живут настоящим, не откладывая свою жизнь «на потом» и не пытаясь найти убежище в прошлом. Они хорошо понимают экзистенциальную ценность жизни «здесь и теперь». Препятствием для развития процессов самоактуализации у этой группы студентов может служить низкий уровень выраженности характеристик самоактуализирующейся личности по шкалам «спонтанность» (46,7%), «гибкость в общении» (47,3%), «потребность в познании» (49,0%) и «взгляд на природу человека» (49,3%).

В таблице 2 представлены результаты исследования с дифференциацией по уровням обучения (бакалавриат и магистратура). В исследовании приняли участие 228 студентов, обучающихся по программам бакалавриата и 45 магистров.

Таблица 2  
**Оценка степени проявления у студентов черт самоактуализирующейся личности по уровням обучения**

Table 2

*Assessment of the degree of manifestation of features of a self-actualizing personality in students by levels of study*

Наименование шкал оценки	Степень проявления, %	
	Бакалавриат	Магистратура
Ориентация во времени	57,4	66,5
Ценности	62,2	59,7
Взгляд на природу человека	47,6	43,0
Потребность в познании	52,4	52,8
Стремление к творчеству	60,9	63,3
Автономность	49,4	57,7
Спонтанность	45,2	50,0
Самопонимание	48,4	57,5
Аутосимпатия	48,4	58,3
Контактность	51,3	50,5
Гибкость в общении	52,5	51,0
<b>Среднее значение</b>	<b>52,3</b>	<b>55,5</b>

В целом у студентов, обучающихся по программам магистратуры, отмечается более высокий уровень выраженности черт самоактуализирующейся личности по сравнению со студентами, обучающимися по программам бакалавриата (55,5 и 52,3% соответственно). Это представляется вполне логичным, поскольку на программы магистратуры, как правило, поступают те, кто стремится повысить свою компетенцию в избранной сфере. Вместе с тем, по некоторым шкалам («ценности», «взгляд на природу человека», «контактность» и «гибкость в общении») выраженность характеристик самоактуализирующейся личности у бакалавров оказалась более высокой по сравнению с магистра-

ми. У бакалавров максимальные значения зафиксированы по шкалам «ценности» (62,2%) и «стремление к творчеству» (60,9%), а у магистров – по шкалам «ориентация во времени» (66,5%) и «стремление к творчеству» (63,3%). Минимальные значения как у бакалавров, так и у магистров зафиксированы по шкалам «взгляд на природу человека» (47,6 и 43,0% соответственно) и «спонтанность» (45,2 и 50,0% соответственно). Отметим также, что у магистров единственной характеристикой, значение которой не достигает среднего уровня, является взгляд на природу человека.

В таблице 3 представлены результаты исследования по возрастным группам студентов.

Таблица 3

**Оценка степени проявления у студентов характеристик самоактуализирующейся личности с дифференциацией по возрасту**

Table 3

**Assessment of the degree of manifestation of characteristics of a self-actualizing personality in students with age differentiation**

Наименование шкал оценки	Степень проявления, %		
	до 20 лет	20-25 лет	старше 25 лет
Ориентация во времени	59,3	58,1	63,5
Ценности	65,6	59,3	62,3
Взгляд на природу человека	51,6	47,4	42,5
Потребность в познании	52,9	50,2	59,5
Стремление к творчеству	61,6	61,1	51,0
Автономность	59,4	49,5	56,3
Спонтанность	42,2	45,8	48,3
Самопонимание	47,8	50,2	63,0
Аутосимпатия	47,0	48,5	58,3
Контактность	52,5	47,8	50,0
Гибкость в общении	54,9	50,9	45,0
<b>Среднее значение</b>	<b>54,1</b>	<b>51,7</b>	<b>55,4</b>

По шкалам «ориентация во времени», «ценности», «потребность в познании», «автономность», и «контактность» какой-либо связи между возрастом и степенью проявления характеристик самоактуализирующейся личности в ходе исследования не было обнаружено. По шкалам «спонтанность», «самопонимание», «контактность» выявлена прямая зависимость между уровнем выраженности характеристик и возрастом. Обратная картина зафиксирована по шкалам «взгляд на природу человека», «стремление к творчеству» и «гибкость в общении» – отмечено снижение уровня выраженности характеристик при переходе к более старшему возрасту.

Наибольшая общая выраженность характеристик самоактуализирующейся личности выявлена в самой старшей группе респондентов (свыше 25 лет). В этой возрастной группе отмечены более высокие по сравнению с другими группами значения по шкалам «ориентация во времени», «потребность в познании», «спонтанность», «самопонимание» и «аутосимпатия». Возможно, это является следствием более богатого жизненного опыта студентов данной категории.

Основной вклад по шкале «ценности» (65,6%) обеспечен самой младшей возрастной группой студентов (до 20 лет), что позволяет сделать вывод о том, что «новое» поколение в своем большинстве разделяет ценности самоактуализирующейся личности. Отметим также более позитивный взгляд на природу человека, более выраженное стремление к творчеству, более высокий уровень автономности, контактности и гибкости у студентов данной возрастной группы по сравнению с другими участниками исследования. Особо следует отметить, что только в данной возрастной группе по шкале «взгляд на природу человека» зафиксированы результаты, превышающие средние значения. Эту тенденцию несомненно следует оценивать как позитивную.

Следующая задача, поставленная нами в исследовании, заключалась в выявлении гендерных отличий в самоактуализации студентов. В исследовании приняли участие 164 девушки и 109 юношей. В таблице 4 представлены результаты такой оценки.



**Таблица 4**

**Оценка степени проявления у студентов характеристик самоактуализирующейся личности с учетом гендерного признака**

**Table 4**

**Assessment of the degree of manifestation of the characteristics of a self-actualizing personality in students with regard to gender**

Наименование шкал оценки	Степень проявления, баллы	
	Девушки	Юноши
Ориентация во времени	58,7	61,7
Ценности	62,4	52,4
Взгляд на природу человека	47,3	40,2
Потребность в познании	51,6	59,5
Стремление к творчеству	61,5	59,0
Автономность	50,2	64,3
Спонтанность	46,6	44,8
Самопонимание	50,0	55,0
Аутосимпатия	50,1	55,1
Контактность	50,4	54,3
Гибкость в общении	52,2	46,9
<b>Среднее значение</b>	<b>52,8</b>	<b>53,9</b>

В целом у юношей отмечается более высокий уровень выраженности характеристик самоактуализирующейся личности по сравнению с девушками (53,9 против 52,8%). У юношей по всем шкалам, кроме шкал «взгляд на природу человека», «спонтанность» и «гибкость в общении», зафиксированы показатели, превышающие средний уровень. Максимальное значение у юношей выявлено по шкале «автономность» (64,3%). Автономность предполагает внутреннюю целостность, самодостаточность личности, независимость, способность человека в любых ситуациях сохранять свое жизненное кредо и личное достоинство, оставаться приверженным своим принципам и ценностным ориентациям (Deci, Ryan, 1985).

По результатам исследования максимальный уровень у девушек отмечен по шкале «ценности» (62,4%), достаточно высокие показатели зафиксированы по таким шкалам, как «ориентация во времени», «стремление к творчеству» и «гибкость в общении». Ниже среднего уровня у девушек оказались показатели по шкалам

«взгляд на природу человека» и «спонтанность».

Сравнительный анализ проявления потребностей в самоактуализации у девушек и юношей позволяет сделать следующие выводы. Более высокий уровень мотивации к самоактуализации у девушек по сравнению с юношами зафиксирован по шкалам: «ценности» (62,4 и 52,4% соответственно), «взгляд на природу человека» (47,3 и 40,2 балла соответственно), «стремление к творчеству» (61,5 и 59,0% соответственно), «спонтанность» (46,6 и 44,8% соответственно) и «гибкость в общении» (52,2 и 46,9% соответственно). По остальным шкалам юноши имеют более высокие показатели. В принципе, это соответствует традиционным представлениям о мужской и женской линиях поведения. Юноши в большей степени склонны к безусловному принятию самих себя. Девушки в большей степени испытывают влияние внешнего окружения, проявляют больше самокритичности.

С учетом этого можно предположить, что девушки по сравнению с юношами об-

ладают большими возможностями для самоактуализации за счет большего принятия и осознания ценностей спмоактуализирующейся личности, более позитивного отношения к окружающим, более развитых эмоционального интеллекта, эмпатии и гибкости. В свою очередь, юноши располагают более высокими возможностями для самоактуализации по сравнению с девушками за счет более развитых потребностей в получении новых знаний и впечатлений, большей внутренней свободы, независимости и уверенности в себе, принятия ценности настоящего времени.

**Заключение.** Подводя итоги проведенному исследованию, отметим, что в целом студенты обладают определенным мотивационным потенциалом к самоактуализации. В числе позитивных факторов следует назвать, прежде всего:

1) приверженность ценностям, свойственным актуализирующейся личности. Ценности служат человеку важнейшим критерием нравственного выбора. Чем более четко сформированы ценностные установки у человека, тем с большей уверенностью в своей правоте он осуществляет выбор и принимает решения (Грудистова, 2009; Slinkova et al., 2015);

2) стремление к творчеству. Креативность – важнейшее качество самоактуализирующейся личности. Достаточно высокие оценки по этой шкале свидетельствуют о хороших возможностях реализации студентами своего творческого потенциала;

3) признание ценности текущего момента жизни, без излишнего погружения в прошлое или беспокойства по поводу будущего. Способность наслаждаться актуальным моментом, радоваться обычным мелочам жизни – отличительная особенность самоактуализирующихся людей.

Вместе с тем, в ходе исследования были выявлены факторы, существенно ограничивающие возможности самоактуализации студентов. К числу таковых следует отнести, прежде всего:

1) преимущественно негативный взгляд на природу человека, его потенциальные возможности. Как известно, полноценная самоактуализация базируется на позитивном видении изначальной природы человека. Преподавателям высшей школы необходимо уделить особое внимание этому обстоятельству. Тем более, если речь идет о подготовке специалистов для сферы услуг. Данная сфера не «терпит» небрежного отношения к человеку, предполагает доверительное отношение к клиентам, в основе которого лежит принятие других людей, вера в человеческие возможности;

2) низкий уровень спонтанности, предопределяющей естественность проявления поведенческих реакций. Способность к спонтанному поведению является важным условием успешности профессиональной деятельности в сфере услуг. Высокий уровень клиентоориентированности этого сектора экономики, необходимость учитывать индивидуальность каждого клиента и в соответствии с этим выстраивать свою линию поведения – обязательный элемент профессиональной деятельности и фактор конкурентоспособности специалистов сервиса;

3) недостаточно высокий уровень выраженности черт самоактуализирующейся личности по шкалам «контактность» и «гибкость в общении» (показатели по этим шкалам близки к средним значениям, а у юношей по шкале «гибкость в общении» – ниже среднего уровня). Если в других сферах деятельности это может считаться достаточным, то для сферы услуг, относящейся к типу «человек – человек», является серьезным препятствием. Успех в профессиональной деятельности специалистов сервиса невозможен без активного взаимодействия с клиентами и партнерами, без сознательного формирования и развития позитивных межличностных отношений, отношений сотрудничества. Эффективное взаимодействие предполагает наличие взаимопонимания, эмпатии, умения читать «язык тела» (Фокс

Кабейн, 2015: 29) и всего того, что входит в понятие коммуникативной компетентности специалиста сервиса.

В заключение отметим, что самоактуализация – сложный и длительный процесс. Придать стимул этому процессу – важнейшая задача высшей школы (Пастухова, 2009: 185). Выявленные в ходе исследования особенности проявления у студентов черт самоактуализирующейся личности позволяют обозначить основные векторы педагогических усилий для повышения мотивации студентов к максимальному использованию своего потенциала и повышению конкурентных преимуществ на рынке труда сферы услуг.

**Информация о конфликте интересов:** авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

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

#### Список литературы

Вязина К. Я. Саморазвитие человека (инновационный опыт) / Под ред. Т.Я. Стрешина. Н. Новгород, 1999. – 140 с.

Грудистова Е.Г. Развитие методов исследования организационной культуры и их использование в кадровом менеджменте: дис. на соиск. уч. ст. канд. эконом. наук / Байкальский государственный университет экономики и права. Иркутск, 2009.

Доля занятых в сфере услуг. (электронный ресурс) URL: [https://www.economicdata.ru/economics.php?menu=macroeconomics&data\\_type=economics&data\\_ticker=ServicesEmploy](https://www.economicdata.ru/economics.php?menu=macroeconomics&data_type=economics&data_ticker=ServicesEmploy) (дата обращения: 02.02.2019).

Зиммель Г., Сидоров В.В. Сайт педагога-исследователя. URL: [http://si-sv.com/board/georg\\_zimmel/15-1-0-27](http://si-sv.com/board/georg_zimmel/15-1-0-27) (дата обращения 02.02.2019).

Зуева С. П. Самореализация человека в профессиональной деятельности // Концепт. 2013. № 2 (18). URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/samorealizatsiya-cheloveka-v-professionalnoy-deyatelnosti> (дата обращения 03.02.2019).

Пастухова Д.А. Гуманистический подход как методологическая основа психолого-педагогической деятельности // Вестник Восточно-Сибирской государственной академии образования. 2009, № 10. С. 183-192.

Пастухова Д.А. Грудистова Е.Г. Модель конкурентоспособного специалиста сервиса // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2018. Т. 2. № 2. С. 53-64.

Сагатовский В.Н. Аксиология творчества // Наука – Искусство – Культура. Выпуск 1, 2012. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/aksiologiya-tvorchestva> (дата обращения 03.02.2019).

Слинкова О.К. Патрусова А.М. Эволюция производственного менеджмента и его особенности в сфере услуг // Научный результат. Серия: Технологии бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 1 (3). С. 67-75.

Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. 2002.

Фокс Кабейн О. Харизма: Как влиять, убеждать и вдохновлять / Оливия Фокс Кабейн; Пер. с англ. – 3-е изд. М.: Альпина Пабlisher, 2015. – 307 с.

Deci E. L., Ryan R. M. Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. Plenum press, New York. 1985.

Maslow, Abraham H. ed.: Motivation and Personality, New York: Harper & Row, 1954.

Slinkova O.K., Slinkov A. M., Grudistova E. G., Koroleva I. S., Klimova T. B. Study of Value Orientations among Russian Students. Journal of the Social Sciences, 2015, № 10: 1493-1498. С. 1493-1498.

Rogers C. R. The actualizing tendency in relation to «monives» and to consciousness // Nebraska symposium on motivation / M.R. Jones (ed.). Lincoln, NB: University of Nebraska Press, 1966. Voll. 11. P. 1-24.

#### References

Fetiskin, N. P, Kozlov, V.V., Manuilov, G.M. (2002), *Socio-psychological diagnosis of personal development and small groups*, M.

Fox, Kabeyn O. (2015), *Charisma: How to Influence, Convince and Inspire*, M., Alpina Publisher, 307 p.

Grudistova, E.G. (2009), Development of research methods of the organizational culture and their use in personnel management. Thesis for the

degree of candidate of economic sciences, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk.

Pastukhova, D.A. (2009), Humanistic approach as a methodological basis of psychological and pedagogical activity, *Bulletin of the East-Siberian State Academy of Education*, 10, pp. 183-192.

Pastukhova, D.A. Grudistova, E.G. (2018), The model of a competitive service specialist, *Research Result. Business and Service Technologies*, 2, 2, pp. 53-64.

Sagatovsky, V.N. (2012), Axiology of creativity, *Science – Art – Culture*, Issue 1 (Online), available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/aksiologiya-tvorchestva> (Accessed 03 February 2019).

Simmel, G., Sidorov, V.V. The site of the teacher-researcher, (Online), available at: [http://si-sv.com/board/georg\\_zimmel/15-1-0-27](http://si-sv.com/board/georg_zimmel/15-1-0-27) (Accessed 02 February 2019).

Slinkova, O.K. Patrusova, A.M. (2015), The evolution of production management and its features in the service sector, *Research Result. Business and Service Technologies*, 1, 1 (3), pp. 67-75.

The share of employment in the service sector (Online), available at: <https://www.economicdata.ru/economics.php?menu=macroeconomics&dat>

a\_type=economics&data\_ticker=ServicesEmploy (Accessed 02 February 2019).

Vyazina, K. Ya. (1999), Human self-development (innovative experience), Ed. T.Ya. Streshin, N. Novgorod, 140 p.

Zueva, S. P. (2013). Self-actualization of a person in professional activity, *Concept*, 2 (18), (Online), available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/samorealizatsiya-cheloveka-v-professionalnoy-deyatelnosti> (Accessed 03 February 2019).

#### ДАННЫЕ ОБ АВТОРАХ

**Пастухова Дарья Александровна**, доцент кафедры дошкольного образования, кандидат психологических наук

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

#### DATA ABOUT THE AUTHOR

**Darya A. Pastukhova**, Associate Professor of the Department of Preschool Education, Candidate of Psychological Sciences

**Elena G. Grudistova**, Associate Professor of the Department of Management and Information Technology, Candidate of Economic Sciences