

Духовность как основа этической составляющей специалиста в области сервиса и туризма

Мировая экономика XXI в. продолжает тенденцию к превращению сферы услуг в доминирующий сектор экономики. Вследствие этого всё более серьезные требования предъявляются к работникам индустрии сервиса и туризма.

В настоящее время российская индустрия услуг продолжает характеризоваться как *infant industry* (нарождающаяся), где преобладающей статьёй торгового баланса продолжает оставаться туризм.

Развитие сферы услуг в РФ, его уровень зависят от многих составляющих, в том числе от качества трудовых ресурсов, состояние которых оставляет желать лучшего. В России назрела безотлагательная необходимость кардинального решения кадрового вопроса по подготовке молодых специалистов в области сервиса и туризма. Подготовка должна строиться не столько на количественной базе, а прежде всего, на формировании профессионализма, зрелости, пассионарности. Но и этого уже недостаточно, т.к. российское общество в целом изменилось и качественно, и структурно. Появилась явная тенденция к доминированию материального над духовным, вследствие этого в молодежном социуме гуманные приоритеты в выборе средств достижения поставленных целей постепенно уходят на второй план.

Возникает необходимость серьезной работы по совершенствованию воспитания у молодых специалистов совокупности личностно-нравственных качеств: гуманизма, четких ценностных ориентаций, общечеловеческих и профессиональных этических норм, толерантности, духовности.

Следует отметить, что понятие духовности зависит от определенного «угла зрения»: **духовность** – это не обязательно религиозность, её можно определить как внутреннее состояние субъекта, как мироощущение, как уровень восприятия окружающих людей и самого себя в социуме. Посредством духовности обеспечивается единение культуры с естественной средой жизнедеятельности.

Формы проявления духовности чрезвычайно широки, прежде всего потому, что духовность направляет энергию человека на служение людям, и чем духовнее личность, тем большими возможностями она обладает. Уровень духовности человека можно определить его жизнью: как он трудится, живёт и поступает в той или иной ситуации, как он относится к окружающему миру.

Духовность всегда противопоставлена агрессии и эгоизму, жадности и жестокости, низменным интересам и похоти, поэтому уровень

развития общества в целом и личности в отдельности можно характеризовать *степенью проявления духовности* [3, с. 40-42] .

Степень духовного развития измерима, и в качестве основного критерия духовности обычно выступают *общечеловеческие ценности*, входящие в духовную культуру.

Проблема формирования духовной культуры, как и культуры в целом в современном российском молодежном социуме, обусловлена многими факторами. К сожалению, негативные тенденции прослеживаются достаточно ощутимо: это активное влияние массовой культуры, обрушивающей на молодого человека потоки низкого уровня информации посредством сети Интернет, СМИ; кинопродукции; воздействие противоречий стандартов жизни элиты и массы; утрата определенных культурных устоев в семье и школе; отсутствие внятной молодежной политики на уровне государства.

Л.А. Бурняшева пишет: «В наше время человек соперничает всему происходящему, но так как это практически нереально, то эти соперничания становятся бездушными, формальными. Мы разучиваемся самостоятельно думать, оценивать события и вещи – нам предлагается всё то, что уже решено за нас. Эта проблема заключается и в философии кризиса духа» [2, с.14]. «Кризис духа способен надолго парализовать способность человека к действиям, поскольку ставит под сомнение его отношение к добру и злу» [1, с. 52]. В результате наблюдается развитие иллюзорных приоритетов, далеких от реальной жизни, кажущейся легкости достижения карьерного роста, финансового благополучия, материальных благ, желание жить за счет других, прикладывая минимум сил.

Деформация духовной составляющей молодого человека может привести его к неспособности осознания глубинных смыслов и высших предназначений своего бытия, утрате нравственного стержня. Вследствие этого истинная возможность реализации высокопрофессиональной деятельности будет происходить только в том случае, когда человек реально приобщен или стремится приобщиться к подлинным культурным ценностям, когда он видит в другом не менее значимого человека, чем он сам. Только такое отношение людей друг к другу и может быть основой подлинной культуры человеческих и производственных отношений.

Указанная проблема в контексте личностно-нравственной подготовки кадров настолько значима, что к её рассмотрению в той или иной мере обращались ученые Б.С. Братусь, И.А. Ильин, В.П. Зинченко, Д.А. Леонтьев, В.Д. Шадриков.

Важным элементом культуры работников сервиса и туризма является профессиональная этика, которая изначально духовна. Она является своеобразным критерием отношения специалиста к професси-

ональному долгу, к коллективу, в котором он трудится, к клиентам, от которых в конечном итоге зависит благополучие фирмы [6, с. 284-287]. В профессиональной этике базой являются морально-этические нормы и ценности, на которых «выстраиваются» профессионально значимые приоритеты для определенных профессиональных позиций.

Профессиональная этика требует от работника сервиса и туризма прежде всего гибкого мышления, которому должна быть присуща не только индивидуальность и аналитичность, но также высокая мораль, эмпатия, духовность, без которых невозможно постигнуть глубинные сущности профессиональной деятельности, невозможно произвести формирование профессионала, готового к воспроизведению через туризм культурных ценностей и материальных благ.

Следует констатировать, что в российской действительности работникам сервиса и туризма все чаще приходится трудиться в условиях неопределенности и стрессовых ситуаций, поэтому осознание ими необходимости соблюдения правил этики показывает уровень самоотдачи, а также интеллигентности, наконец, гражданственности.

Как показало включенное наблюдение, проводимое автором в период прохождения производственной практики, студенты кафедры туризма и гостиничного сервиса наряду с достаточно позитивными характеристиками, продемонстрировали наличие некоторых проблем, связанных с гуманитарной (здесь *духовной*) подготовкой.

Во-первых, уровень личностного профессионального обаяния недостаточен, что демонстрируется при коммуникации с клиентами и сотрудниками турфирм. Во-вторых, наблюдается неполное владение риторической культурой. Это ведет к скованности и определенной неуверенности в практической работе. В-третьих, прослеживается недостаточное умение слушать и слышать не только клиента, но и коллег по трудовой деятельности, однокурсников. В-четвертых, наблюдается наличие определенной зерцательности, а не действительности, как правило, из-за слабого знания реализуемого турпродукта. В-пятых, отсутствие осознанной волевой установки индивида по достижению конечной цели и преобразению себя. Такие студенты, имеющие неплохой теоретический багаж знаний, выстроенный на научно-рациональной основе, недостаточно эрудированны в области межличностных производственных отношений.

Вопрос по достижению указанных личностных позиций остается пока до конца нерешенным из-за своей сложности и неоднозначности. Коллективу ПГЛУ предстоит ещё объемная, кропотливая работа по формированию профессионалов через глубинные основы туризма, сервиса и связанной с ними духовной культуры.

Самым главным, по мнению автора, является продолжение фор-

мирования стратегии воспитания и образования такими способами и приемами, чтобы получаемое студентами образование в конечном итоге определило фактически все социогенетические процессы, и чтобы духовность в образовательной парадигме смогла стать истинным двигателем цивилизации нашего века.

Способы создания мощного пласта этико-духовной основы молодого специалиста, на наш взгляд, могут быть реализованы посредством:

- творческого подхода, личностной увлеченности преподавателя, продуцирующего одухотворенные знания на студентов;
- введения в образовательную структуру предметов, раскрывающих региональные особенности дестинации, например, краеведения;
- инновационного использования элективных практико-ориентированных курсов, направленных на клиентоориентированность и осознание каждым студентом значимости личной культуры, производственной и общечеловеческой этики.

В данном контексте именно духовное воспитание и образование и составляет смысловое ядро всех направлений формирования специалиста в области сервиса и туризма.

Библиографический список

1. Бурняшева Л.А. Духовный кризис ценностных оснований: социально-философский дискурс проблемы / Л.А. Бурняшева, Л.Х. Газгиреева // Перспективы науки. 2011. № 17. С. 52-56.
2. Бурняшева Л.А. Проблемы социально-экономического развития общества: Трансформация духовного пространства в условиях современного российского общества: социально-философский анализ / Л.А. Бурняшева, Л.Х. Газгиреева, И.Б. Глушко и др. Saint-Louis, MO: Publishing House «Science & Innovation Center», 2013. С. 4-21.
3. Виноградов В., Синкж А. Подготовка специалиста как человека культуры // Высшее образование в России. 2000. №2. С. 40-42.
4. Инновации в межкультурном взаимодействии через языки, сервис и туризм: материалы II междунар. науч.-практ. конф., 25-26 октября 2011 г. / Пятиг. гос. лингвист. ун-т; [отв. ред. А. М. Акопянц]. Пятигорск: ПГЛУ, 2011. 408 с.
5. Мазенко Ж.М. Духовность: феномен психологии и объект воспитания. К.: Образование Украины, 2010. 100 с.
6. Холостова А.К. Профессионально-этическая подготовка специалистов туристской деятельности // Сборник докладов и материалов межрегиональной научно практической конференции «Проблемы развития внутреннего и въездного туризма Московской области» Московская область г.о. Химки. 30 ноября 2010 года. Химки: РМАТ, 2010. С. 284-287.
7. Хомутцов С.В. Аспекты духовности человека // Вестник Томского государственного университета: бюллетень оперативной научной информации. Томск: Изд-во ТГУ. 2005. №43. С. 114-117.