

ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БОРТПРОВОДНИКА

TYPES OF FLIGHT ATTENDANT PROFESSIONAL COMPETENCY

В статье рассматриваются различные взгляды на природу компетентности и компетенции, проводится краткий анализ профессиональной деятельности и виды компетентности бортпроводника.

Ключевые слова: компетентность, компетенция, знания, умения.

Some different views on the nature of competency and competence are discussed herein, a brief review of professional activity and types of professional competences of the flight attendant are given in the article.

Keywords: competency, competence, knowledge, skills.

В российской системе образования существовала многолетняя практика составления квалификационных характеристик специалиста. Так, в отечественной педагогике применяют термин «знания, умения, навыки» для обозначения интеллектуальных и поведенческих стандартов, которым должен соответствовать сотрудник. В настоящее время все больше используются термины «компетентность» и «компетенция».

Например, в «Кратком словаре иностранных слов» (1986) приводится следующее определение: *компетенция* (от лат. *competentia* – принадлежность по праву): круг полномочий какого-либо органа или должностного лица; круг вопросов, в которых данное лицо обладает полномочиями, опытом; *компетентность*: обладание компетенцией; обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо. Слово «компетенция» буквально означает согласованность частей, соразмерность, симметрию. Согласно этимологии, основные формообразующие признаки компетенции – это соответствие, совпадение. Термин «компетентность» является производным от слова «компетентный». Словарь русского языка С.И. Ожегова определяет понятие «компетентный» как:

1) знающий, осведомлённый, авторитетный в какой-нибудь области;

2) «обладающий компетенцией».

Термин «компетенция» пришел в педагогику из мира труда и предприятий. Как отмечают в своих исследованиях С.Е. Шишов и В.А. Кальней, «в течение последних десятилетий этот мир значительно отточил, заформализовал свои

¹ Аспирант факультета педагогики и психологии НОУ ВПО «Российский новый университет».

концепты и свою технику оценки и управления людскими ресурсами. Столкнувшись с большой конкуренцией и с быстрым изменением знаний и технологий, мир предприятий направил растущие инвестиции в развитие того, что часто называют «человеческим капиталом» [1, с. 80–81].

В производственной сфере значительная часть профессий и должностей характеризуется более или менее подробным списком (набором) компетенций, которые используются при найме на работу, повышении квалификации сотрудников.

Американские специалисты, сторонники «личностного подхода» традиционно ограничивают объем понятия профессиональной компетенции либо качествами личности, либо знаниями, умениями, способностями, используют аббревиатуру KSAO, что означает

- знания (knowledge);
- умения (skills);
- способности (abilities)
- иные характеристики (other).

С.Е. Шишов определяет «компетенцию» как общую способность, основанную на знаниях, опыте, ценностях, склонностях, которые приобретены благодаря обучению. По его мнению, компетенция не сводится ни к знаниям, ни к навыкам, ни к умениям, она рассматривается как возможность установления связей между знаниями и ситуацией [1].

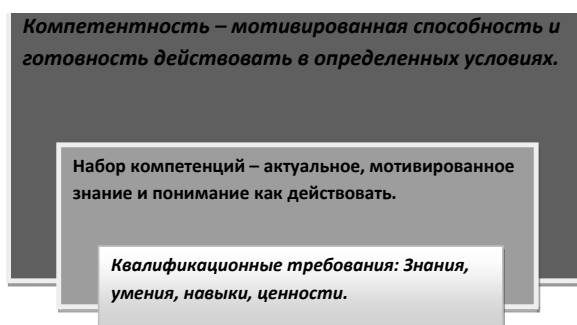
Есть авторы, которые употребляют понятия «компетенция» и «компетентность» как синонимы, обозначающие действенность системы знаний. Другие разводят эти понятия по разным основаниям. Так, Э.Ф. Зеер и Э. Сыманюк [2] обозначают термином «компетентность» ин-

тегративную целостность и действенность знаний, умений, навыков вообще, а термином «компетенция» – интегративную целостность, действенность знаний, опыта в профессиональной деятельности. В ряде работ компетентности (компетенции) рассматриваются как составляющие части общей компетентности человека (специалиста). Так, например, С.Ш. Чернова в определении соотношения понятий «компетентность» и «компетенции» занимает позицию, согласно которой под компетентностью понимается характеристика личности, означающая обладание совокупностью определенных компетенций. Компетенция – единство знаний, опыта, способности действовать и навыков поведения индивида, определяемых заданностью ситуации. При такой интерпретации компетентность включает в себя разного рода компетентности и (или) компетенции.

И.Я. Зимняя принципиально разводит эти понятия, обосновывает и отстаивает свою точку зрения на их взаимоотношение. Понятие «компетентность» по сравнению с компетенцией гораздо шире», – пишет она, – «оно включает наряду с когнитивно-знаниевым мотивационный, отношенческий, регулятивный компоненты» [5]. Компетенция, по автору, это «программа», на основе которой развивается компетентность.

Анализ представленных в научной литературе подходов к определению понятий «компетентность» (А.Г. Бермус, Н.В. Кузьмина, М.А. Чошанов, А.И. Щербаков, А.В. Хуторской и др), «компетенция» (З.А. Агеева, А.С. Белкин, И.А. Зимняя, Ю.Г. Татур, П.Ф. Каптерев и др.) дали возможность утверждать, что *компетенции* человек получает в процессе образования, а *компетентность* – в процессе личностного самосовершенствования и профессионального роста.

Содержание компетентности



В зарубежных исследованиях, разрабатывается, прежде всего, практико-ориентированная модель «компетентности работника», в кото-

рой упор делается на такие его индивидуально-психологические качества, как самостоятельность, дисциплинированность, коммуникабельность, потребность в саморазвитии. При этом обращается внимание на развитие способностей, ценностей, необходимых знаний, умений, мотивов, отношений, убеждений для компетентного выполнения социальных ролей и взаимодействия с миром. В целом зарубежные ученые (Ж. Делор, Дж. Равен, Дж. Старк и др.) относят компетентность к общей характеристике индивида, включающей такие качества, как умение самостоятельно находить пути решения комплексных задач, овладение новыми знаниями, навыками, способность к продуктивному общению, умение вести себя в коллективе и т.д. Таким образом, в педагогической науке все более утверждается понимание того, что степень зрелости человека, в том числе профессионала, характеризует компетентность, которая подразумевает определенный уровень психического развития и позволяет человеку успешно функционировать в обществе, реализуя адресованные ему компетенции (А.С. Белкин, Ю.Н. Емельянов, В.Н. Максимова, В.В. Нестеров, А.Г. Никифоров, А.И. Субетто, Д. Прайнер и др.).

В соответствии с этим нами была предпринята попытка выявить виды компетентности, которые проявляются бортпроводником в процессе его летной деятельности, где каждый вид компетентности будет изменяться в соответствии с особенностями ситуации, в которой он находится. Необходимо отметить, что профессия бортпроводника многогранна, она включает в себя знание таких наук, как медицина, психология, педагогика, социология и др. Используя психологическую классификацию типов профессии, по Е.А. Климову [4], можно оценить труд бортпроводника, как сочетание пяти типов труда: «человек – человек», «человек – техника», «человек – знак», «человек – природа», «человек – художественный образ». Чтобы стать профессионалом в данном виде деятельности, надо овладеть системой соответствующих знаний и умений, а именно:

- **знания:** знание регламентирующих документов, инструкций, обязанностей, правил, связанных с работой бортпроводника, а также правил обеспечения безопасности полета, знание конструкции воздушного судна и его особенностей, знание этикета и сервисных технологий, организации торговли, владение иностранным языком, знания в области педагогики, психологии и медицины, правил заполнения различной документации;

- **умения и навыки:** умение организовать свою деятельность и деятельность других людей в условиях ограниченного времени и замкнутого пространства, умение быстро и четко оценивать ситуацию, умение грамотно принимать решения и постоянно осознавать свою ответственность в процессе деятельности, умение улаживать конфликты, противостоять негативному воздействию со стороны, умение управлять своими эмоциями.

- Проведя тщательный анализ, выявлены компоненты, определяющие виды компетентности профессиональной деятельности бортпроводника.

Виды компетентностей, составляющие деятельность бортпроводника

- **Компетентность в сфере самостоятельной познавательной деятельности.** Пока этой компетентности уделяют мало внимания. Это создание личного банка знаний, использование способов приобретения знаний из различных источников информации. Это такие знания, как этикет, география, знания культуры, национальных традиций. Для развития этого вида компетентности следует разработать определенную стратегию самонаблюдения и самообучения.

- **Компетентность в сфере социально-трудовой деятельности:** способность анализировать собственные профессиональные возможности, ориентироваться в нормах и этике взаимоотношений. Это навыки самоорганизации, владение совместной профессиональной деятельностью, а также принятыми в профессии бортпроводника приемами профессионального общения, способность эффективно работать в качестве подчиненного.

- **Компетентность коммуникативная:** способность слушать других людей и принимать во внимание то, что они говорят, способность общаться с пассажиром, грамотная речь, способность разрешать конфликты и смягчать разногласия, уважительно относиться к религиозным, этническим, профессиональным, личностным ценностям.

- **Компетентность, проявляющаяся в готовности делать осознанный и ответственный выбор:** бортпроводнику в целях обеспечения безопасности необходимо четко и грамотно анализировать ситуации, принимать грамотное и правильное решение и брать на себя персональную ответственность.

- **Индивидуальная компетентность:** способность бортпроводника справиться с негативными проявлениями в работе, владение приемами самореализации, готовность к профессиональному росту, к индивидуальному самосо-

хранению, неподверженность профессиональному старению, рациональная организация своего труда без перегрузок времени и сил.

- **Личностная компетентность.** Это совокупность профессионально значимых личностных качеств и свойств, способность к сопереживанию, милосердию, альтруизму, знание профессиональной этики, стремление к профессионально-личностному развитию, профессиональная креативность, психологические характеристики и психоаналитические качества бортпроводника, такие, как ответственное отношение к деятельности, внутренний локус контроля, способность к саморефлексии и саморегуляции.

Компоненты компетентностей обладают свойством кумулятивности и могут компенсировать друг друга.

Успешность овладения профессией «бортпроводник», а также развитие профессиональной компетентности в процессе деятельности ориентировано на личность специалиста и находится в прямой зависимости от степени соответствия индивидуальных качеств и требований к профессии. Но если бы ключевые компетенции для профессии «бортпроводник» отражали лишь характеристики личности, то для того, чтобы утвердить кандидата на должность бортпроводника, достаточно было бы психологического тестирования, что имеет место в практике.

Профессиональная компетентность бортпроводника – это знания и умения в профессии, полученные не только с помощью профессионального образования, но и в процессе самосовершенствования личности, желание достижения профессионального роста, совершенное владение искусством коммуникации, владение приемами самореализации и саморегуляции.

Именно высокий уровень профессиональной компетентности выступает гарантом успешности профессиональной деятельности бортпроводника.

Литература

1. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации : учеб.-практ. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М., 1998.
2. Зеер Э. Ф. Компетентностный подход к модернизации профессионального образования // Высшее образование в России. – 2005.
3. Белицкая Г.Э. Социальная компетенция личности / Сознание личности в кризисном обществе. – М., 1995.
4. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. – М., 2004.

5. Зимняя И.А. Ключевые компетенции: новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5.

6. Зимняя И.А. Компетентностный подход в образовании (методолого-теоретический аспект) // Материалы XV Всероссийской научно-методической конференции «Проблемы качества образования». – Кн. 2. – М., 2005.

7. Равен Джон. Компетентность в современном обществе. – М. : Когито-Центр, 2002.

8. Стаднюк А.А. Оценка персонала. – М. : Бегин групп, 2005.

9. Татур Ю.Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста // Высшее образование сегодня. – 2004. – № 3.