

## «Информационный сервис» - специальность XXI века

**Владимир Кравченко**  
кандидат философских наук  
доцент кафедры теории и истории культуры СПб ГУАП

В современном постиндустриальном обществе информации уделяется главенствующая роль, поскольку именно она является важнейшим социальным ресурсом. Информация и искусство управления ею фактически становятся неотъемлемой и очень важной частью общественного процесса, своего рода базисом для происходящих явлений и событий.

Между тем, первоначально в науке «информация» рассматривалась как технический термин, но с развитием информационной структуры данное понятие приобрело обобщенный смысл. Например, можно встретить определение информации как обозначение содержания, полученного из внешнего мира в процессе нашего приспособления к нему и приспособления к нему наших чувств. Процесс получения и использования информации является процессом нашего приспособления к случайностям внешней среды и нашей жизнедеятельности в этой среде. [1]

Информационное общество характеризуется преимущественно ростом в экономике сферы услуг, особенно отраслей, связанных с переработкой информации, осуществлением всех видов последующей деятельности. Производство в информационном обществе становится в высшей степени гибким, немассовым, ориентируется на небольшие по емкости рынки сбыта, на отдельные сегменты и ниши рынка. Повышение эффективности производства идет преимущественно по линии сужения затрат прошлого труда, издержек по реализации продукции и снижения накладных расходов в целом. Это обусловлено резким изменением стоимостной структуры издержек производства. Доля издержек на оплату труда производственных рабочих в общей стоимости продукции в большинстве отраслей промышленности США и Японии составляет сегодня не более 5%, т.е. меньше отчислений на амортизацию.

Существенные различия между индустриальным и информационным обществами имеются и в социальной области. В индустриальном обществе в составе экономически активного населения высокоразвитых стран наиболее быстрыми темпами возрастает доля мелких и средних предпринимателей. Даже в отраслях сферы материального производства темпы роста работников умственного труда намного выше, чем производственного потенциала.

В соответствии с прогнозами Бюро статистики США на 1998-2000 гг. среди профессий, численность которых росла наиболее быстрыми темпами, нет ни одной рабочей, при этом численность информатиков и техников по электронике, программистов, системных аналитиков и других «белых воротничков», труд которых так или иначе связан с обработкой информации, увеличилась в среднем в 1,5 раза.

Если в индустриальном обществе главным источником прибавочной стоимости является физический труд производственных рабочих, то в информационном обществе – инженерный и управленческий труд.

Недооценка роли управленческого труда в нашей экономической науке была обусловлена устаревшими представлениями о характере и значении любой посреднической деятельности; любого труда по сбору и переработке информации, как, в конечном счете, непроизводительного. Производительным трудом признавался только труд рабочих и сельских тружеников, что вылилось в отрицание в нашей экономической и хозяйственной практике производительного труда во всех остальных его видах.

В результате этого, сегодня наше отставание в сфере управления от ведущих стран мира намного больше, чем в области НТП или по валовым показателям хозяйственной деятельности. По некоторым оценкам, критическая масса руководителей, специалистов по экономике и управлению, способных перестроить облик наших предприятий и организаций сообразно новым требованиям переходного периода от индустриального к информационному обществу, должна составить 50% от общего числа работников (не менее 6-7 млн. человек).

Сегодня это стало требованием новой информационной эпохи, которая породила немало надежд.. Действительно, что может быть доступнее Интернета, открывающего любому желающему доступ к любой, нужной ему информации, дающего возможность без особых затруднений объединять людей в виртуальные сообщества, пересекающие границы.

Такие изменения, происходящие в общественном развитии, коренным образом меняют социальную среду жизнедеятельности человека.

Социальная перемена означает процесс, в ходе которого наблюдаются значительные изменения структуры деятельности какой-либо социальной системы. В результате возникают новые группы, а, следовательно, и новый тип взаимодействия. Социальная перемена порождает социологические проблемы, связанные с необходимостью адаптации.

Доказано, что первостепенным стимулятором социально-культурной перемены в индустриальных странах является техника. В целом, в обществе существует гипотетическое состояние равновесия, которое определяется в каждый момент по соответствующему этому моменту состоянию техники. Однако вследствие того, что технический прогресс постоянно и быстро идет вперед, процесс адаптации в других системах общества, занимающий более длительное время, может не достигать соответствующего уровня к этому моменту. В. Огбурн называет этот феномен теорией отставания культуры. Изменение технического состояния происходит к моменту времени  $t_1$ , а культурные ценности и нормы достигают времени, соответствующего уровня к моменту  $t_2$ . Отрезок времени  $t_1 - t_2$  представляет собой маргинальный период, т.е. состояние без норм или время нестабильности, что создает большие социальные проблемы для общества, которое в этот период не имеет ясных нормативных ориентиров в своей деятельности.

Отметим, однако, что техника не существует вне общества, как нечто совершенно не зависящее от него или стоящее над ним. Процесс адаптации между обществом и техникой двусторонний и, прежде всего, гуманитаризированный. Так М. Вебер подчеркивал, что появление индустриальных обществ из недр аграрных, явилось, прежде всего, результатом изменения нравственных норм и актуализации таких достоинств, как прилежание, чувство долга, трудолюбие, нравственная чистота.

Категория нравственной перемены, положенная в основу классификации обществ, даст возможность различать три типа социального уровня развития:

1. Традиционное общество, в котором поведением индивидов управляют традиционные ценности.
2. Общество, управляемое изнутри, в котором поведением индивидов управляют личные ценности.
3. Общество, управляемое извне, в котором индивид оценивает свою деятельность, считаясь с оценкой посторонних, или ориентируясь на общепринятое мнение.

Традиционное общество – это общество, прежде всего общество аграрное, в котором профессия, как правило, переходит от отца к сыну, и в котором поведением управляют традиции.

Общество, управляемое изнутри, активизирует индивидуальность. Такое поведение характерно для периода активной экономической жизни, для стадии индустриализации при повышении социальной мобильности. Этот период отличается отсутствием твердых норм, поэтому человек ищет опору в тех ценностях и нормах, которые были усвоены им в процессе социализации.

Общество, управляемое извне, характеризуется преобладанием тертиарных секторов, под которыми понимаются маркетинг и услуги. В этот период в сфере услуг появляются новые профессии и новые группы работников, возникают новые общественные организации, ассоциации и пр. – обществу необходима быстрая адаптация к возникающим ситуациям.

Предложенная типология дает представление о переходе общества с довольно статичного аграрного уровня к индустриальному и, наконец, к постиндустриальному, который характеризует ускоряющиеся проблемы. Изложенные в типологии стадии развития выявляют существенные черты этих перемен.

Иначе говоря, история цивилизации прошла несколько крупных периодов развития, определяемых характером тех систем и явлений, которые были вовлечены в сферу главных интересов и общественных потребностей людей.

- Особенно выделяются три периода развития цивилизации
- сельскохозяйственный (прединдустриальный)
  - индустриальный
  - постиндустриальный

Понятие постиндустриального общества введено в социологию американским социологом А. Беллом. Автор выделяет два существенных аспекта этого периода:

- переход общества на стадию тертиарных промыслов;
- занятость в сфере услуг не менее 50% работающего населения.

Это дает автору основание считать постиндустриальное общество – обществом сервисного хозяйства. При этом отмечается особая роль в этом обществе теоретических знаний и образования. Позже этот термин приобрел новый оттенок – образование взрослых, переквалификация и дополнительное образование, которое из-за быстро меняющейся профессиональной и промышленной культуры и постоянно обновляющейся технологии вышли на передний план в сфере адаптации человека в современном обществе.

На основании исследований Д. Белла составлена таблица, представляющая собой взаимосвязь общественно-экономических фаз с различными характеристиками стадий развития. (см. табл.1) [2]

По причине использования принципиально новой технологии, постиндустриальное общество называют также информационным обществом, в котором умственная технология, информация и обработка знаний занимает все большее место.

**Таблица 1.**

	Преиндустриальная фаза	Индустриальная фаза	Постиндустриальная фаза
Принцип, управляющий развитием	Традиционализм	Экономический рост	Центральное место знаний
Главный сектор производства	Заготовка сырья	Обработка	Услуги
Главный контингент рабочей силы	Крестьянин, занятый освоением природы	Рабочий, занятый переработкой материалов	Служащий, работающий с информацией, знаниями, символами
Управленческая группа, соединяющая ресурсы	Хозяин, владелец	Предприниматель, руководитель	Исследователь, специалист, ведущий администратор
Основная производственная единица	Семья	Предприятие, завод, фабрика	Исследовательский институт, сервисный офис
Высший уровень потребностей	Основные бытовые потребности	Социальные потребности	Самореализация, потребность в знаниях
Перспектива времени	Направленность в прошлое	Адаптация к настоящему времени	Направленность в будущее, прогнозы, сценарии
Члены социальной коммуникации	Человек-природа	Человек-машина	Человек-человек
Движущая сила	Природные ресурсы, физическая сила	Созданная энергия	Информация, обработка знаний
Стратегический ресурс	Продукты питания, сырье	Реальный капитал, «свод правил», «ноу-хау»	Образование, умственный капитал
Технология	Ручной труд	Механизованная технология	Умственная технология
Метод, управляющий решениями	Здравый смысл, «метод проб и ошибок», опыт	Эмпиризм, испытательное исследование	Модель, теоретическая база принятия решений, анализ систем и т.п.

Отметим, что индустриальное общество отличается от информационного, прежде всего, системой производства, которое характеризуется преимущественным развитием отраслей материального производства и, в первую очередь, промышленности. Производство было массовым, крупносерийным, ориентированным на рынки большой емкости и на изделия массового спроса. Основным фактором повышения эффективности производства выступала экономия затрат живого труда в различных формах. Повышение эффективности использования прошлого труда осуществлялось, в основном, в форме так называемой экономии на масштабах производства.

В складывающихся условиях информационного общества в конкурентной борьбе может победить тот, кто наиболее приспособил свою организацию к новым требованиям внешнего окружения, формируемого современным обществом.

В этой связи особую современную актуальность приобретает классическое выражение «кадры решают все», поскольку задачи информационного общества решают информационные работники.

С особой остротой встает вопрос о подготовке новых специалистов в области информационных технологий. Реформы высшей школы направлены на подготовку гуманитарно-технических кадров в связи с требованием времени.

В современных условиях выживания высшие учебные заведения приспособляются к нынешней ситуации. Технические вузы вынуждены гуманитаризировать ряд технических специальностей, а гуманитарные вузы не могут уже обходиться без информационно-технических специальностей. Произошла так называемая гуманитарная революция высшей школы.

Наш город не является исключением и первым вузом, который готовит специалистов в области «Информационного сервиса», [3] можно назвать Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения. Студенты гуманитарного факультета нашего вуза помимо технических дисциплин большое внимание уделяют гуманитарным наукам: психологии общения, культурологии, иностранным языкам, философии, сервисному маркетингу, менеджменту и другим дисциплинам.

Характерным показателем востребованности специалистов в области «Информационного сервиса» может служить тот факт, что после прохождения общеобразовательной практики на базе петербургских фирм, наших студентов приглашают на работу по месту прохождения практики в свободное от учебы время. Это еще раз подтверждает востребованность информационных работников в условиях современного рынка, потому что, сегодня - кто владеет информацией - тот владеет миром. Актуальность этого тезиса подтверждает сама жизнь.

Управление СОИ провело тестирование студентов первого курса I. II. III IV и VI факультетов.[4] Целью работы было определение факторов, повлиявших на выбор нынешними первокурсниками вуза и факультета, оценка профориентационной и рекламной деятельности факультетов и Университета в целом, формирование перечня вузов-конкурентов.

В опросе участвовали 287 человек, в числе которых студенты бюджетной формы обучения составили 68 процентов. Абсолютное большинство опрошенных (90,6 процентов) составили выпускники средних школ и лицеев, на долю выпускников учебных заведений Санкт-Петербурга пришлось 71,7 процента, Ленинградской области — 16,4, других городов — 11,9 процентов.

Наиболее значимым каналом передачи информации об Университете абитуриентам является школа, что свидетельствует о хорошей профориентационной работе на факультетах. Далее, по убывающей, идут друзья, справочники, родители и рекламные проспекты.

Это в среднем по факультетам, однако, в пределах каждого факультета приоритет информационных каналов меняется (смотри таблицу).

**Таблица 2**

Факультет	Школа	Справочники	Друзья	Родители	Реклама	Прочее
I	53,7	19,5	12,1	6,2	2,3	6,2
II	33,3	24,2	16,7	15,2	-	10,6
III	44,9	23,2	20,3	2,9	5,8	2,9
IV	40,0	24,2	22,9	5,7	1,5	5,7
VI	42,0	21,2	21,5	1,8	6,5	4,9

Другие данные опроса показали, что чисто рекламные материалы видели или слышали только 37,2 процента участников тестирования. При этом на выбор абитуриентом вуза реклама повлияла только в 30,3 процентов тестируемых.

Участники опроса отметили, что СПб ГУАП (Санкт-Петербургский Государственный университет аэрокосмического приборостроения) их заинтересовал по следующим причинам:

- высокий рейтинг Университета в России и в Санкт-Петербурге;
- международное признание, сотрудничество с зарубежными университетами;
- престижные специальности, ориентированные на компьютерные технологии;
- востребованность получаемых специальностей на рынке труда;
- высокий уровень профессорско-преподавательского состава;
- хорошая лабораторная и компьютерная база;
- наличие военной кафедры;
- высокий конкурс;
- высокое качество подготовительных курсов;
- возможность получать два высших образования;

- доступная величина оплаты за обучение;
- наличие аккредитованных школ;
- удобное территориальное расположение, наличие транспорта;
- наличие спортивных секций;
- высокая активность студенческого профкома: музыкальные вечера и конкурсы, КВН, дискотеки и т.п.

На подготовительных курсах занимались 70 процентов тестируемых, из них 78,6 процентов — на курсах длительностью шесть месяцев.

Одновременно в несколько вузов подавал документы каждый третий из участвовавших в опросе. Параллельно с нашим университетом документы были поданы в СПбГТУ, СПбГУ. ГЭТИ, БГТУ, Университет телекоммуникаций имени профессора Бонч-Бруевнча, Морскую Академию имени адмирала С.О.Макарова, Университет путей сообщения, Университет водных коммуникаций, Горный институт им. Г.В. Плеханова, Университет кино и телевидения, Гидрометеорологический университет, Инжэком, Академию имени Можайского, ВВМУРЭ имени А.С.Попова, ВФМВД,, ЛИТМО, Кораблестроительный институт, Технологический институт, Израильский институт программирования, Академию холода. Аграрный университет, ФИНАК, РГПУ им А. И. Герцена.

Абитуриенты, набрав проходной балл, выбрали ГУАП по причинам, указанным выше.

Современные условия развития рынка способствуют не только развитию информационного общества, но, прежде всего, предъявляют новые требования в развитии самого человека. Компьютер и Интернет стали сегодня жизненной необходимостью современного человека.

В свою очередь, развитие в информационном обществе информационных систем делает возможным для каждого работника иметь необходимую информацию как об общей ситуации в организации в целом, так и о ситуации на любом уровне её развития.

Люди становятся более подготовленными к работе в информационном обществе и хотят большего участия в делах организации. Так как жизнь вне организации меняется очень быстро, то люди ожидают быстрых изменений и внутри организации. В противном случае, они могут уйти из неэффективной фирмы в эффективную, деятельность которой отвечает современным условия не только организации труда, но и гармоничному развитию личности.

## Литература

1. См. Маклаков А.Г.Общая психология. СПб, Питер.2000.С.424.
2. См. Ананьева Т.А. От индустриального к информационному обществу.//Теоретические и прикладные проблемы сервиса №1.2001 С.18.
3. В нашем исследовании под дефиницией «информационные» работники в рамках специальности «Информационный сервис» понимаются люди, выполняющие функции специалиста с высшим образованием, использующие в работе современные компьютерные технологии.
- 4.См. Платонова Д.А. Кто и как стал первокурсником ГУАП. / Газета «В полет» .Изд-во ГУАП осень 2003.