

УДК 378

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Казанцева Г.А., Перова Т.В.

ФГБОУ «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина,
Н. Новгород, e-mail: kazantsega@yandex.ru, perova_tatyana83@mail.ru

Актуальность выбранной темы обусловлена необходимостью совершенствования процесса профессиональной подготовки специалистов сферы гостиничного хозяйства. В статье отражена сущность и классификация профессиональных компетенций специалистов сферы гостеприимства, объединенных в трех основных группах: компетенции субъекта жизнедеятельности; компетенции социального взаимодействия; компетенции профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. В процессе исследования были выявлены педагогические условия формирования профессиональных компетенций специалистов сферы гостиничного хозяйства. В статье отражено значение и возможность применения ролевых игр в процессе формирования профессиональных компетенций будущих специалистов сферы гостеприимства. С целью формирования профессиональных компетенций будущих специалистов сферы гостеприимства, трудоустройства и карьерного роста студентам туристских вузов было предложено участие в деловой игре «Начало карьеры».

Ключевые слова: профессиональная подготовка, компетентность, компетенции, специалист сферы гостеприимства, ролевые игры, деловая игра

WAYS OF IMPROVING THE PROCESS OF FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE PROFESSIONAL SERVICES HOSPITALITY

Kazantseva G.A., Perova T.V.

Minin university, Nizhny Novgorod, e-mail: kazantsega@yandex.ru, perova_tatyana83@mail.ru

The relevance of the topic chosen due to the need of improving the training of professionals of the hotel industry. The article reflected the nature and classification of the professional competencies of specialists in the field of hospitality, combined into three main groups: the competence of the subject of life; the competence of social interaction; competence of professional work in the field of hospitality. The study revealed pedagogical conditions of formation of professional competencies of professionals of the hotel industry. The article reflects the importance and the possibility of role-playing games in the process of formation of professional competence of future specialists in the field of hospitality. In order to generate ideas about the labor market and job search skills, employment and career development of students of tourist high schools were invited to participate in a business game «First Job».

Keywords: training, competence, competence, hospitality industry specialist, role play, role play

Результаты исследования подготовки специалистов в сфере гостеприимства и опыта взаимодействия образования с рынком труда указывают на необходимость активного включения будущих специалистов на всех этапах обучения в условия социальной среды (предприятия туристической индустрии), их мотивированность на достижение личностного роста в профессиональной деятельности, соответственно усложняющимся задачам, это будет способствовать их социально-личностному профессиональному становлению.

В настоящее время одним из путей модернизации системы образования выступает компетентный подход к профессиональной подготовке специалистов, цель которого заключается в преодолении разрыва между результатами обучения и современными требованиями работодателей [9].

Под профессиональной компетентностью специалистов сферы гостеприимства понимается интегрированная характеристика, подразумевающая способность спе-

циалиста сферы гостеприимства решать профессиональные проблемы и задачи, возникающие в реальных ситуациях профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства, с использованием знаний, умений и профессионального опыта [5].

Профессиональные компетенции специалиста сферы гостеприимства можно объединить в три группы:

а) Компетенции субъекта жизнедеятельности:

– компетенции охраны здоровья и безопасности (знание правил личной гигиены; знание и соблюдение санитарных норм и техники безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса; отрицательное отношение к курению, спиртным напиткам, наркотикам; толерантное отношение к нормам образа жизни в других странах, религиозным традициям, свободе и ответственности выбора образа жизни);

– ценностно-смысловые компетенции специалиста сферы гостеприимства (знание

особенностей культуры и религии стран, представители которых проживают в гостиничном предприятии; толерантное отношение и умение прививать уважение к традициям своей и других стран;

– интегративная компетенция (систематизация и непрерывное получение знаний о новых тенденциях развития гостиничного хозяйства);

– гражданско-общественные компетенции (получение и распространение знаний о правах и обязанностях граждан во время пребывания в РФ и других государствах, соблюдение законодательства сферы гостиничного хозяйства);

– компетенции личностного саморазвития, саморегуляции и самоконтроля (способность регулировать свое физическое и эмоциональное состояние; стремление к непрерывному саморазвитию и профессиональному становлению в сфере гостеприимства; совершенствование языковой практики);

б) Компетенции социального взаимодействия:

– компетенции социального и профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства (коммуникабельность; стрессоустойчивость; доброжелательность; умение работать в команде; знание и соблюдение корпоративной культуры; толерантность; социальная и профессиональная мобильность);

– компетенции в профессиональном общении (умение находить общий язык с клиентами, коллегами и партнерами; владение технологиями обслуживания гостей предприятия гостиничного хозяйства; знание психотипов потребителей; умение вести презентации и переговоры; знание и соблюдение этикета, в том числе и телефонного; знание документооборота в сфере гостеприимства, владение иностранными языками).

в) Компетенции профессиональной деятельности в сфере гостеприимства:

– компетенции познавательно-аналитической деятельности (владение навыками определения и разрешения проблемных ситуаций в сфере гостеприимства; способность проводить маркетинговые исследования для предприятий гостиничного хозяйства, сегментацию рынка гостиничных услуг);

– компетенции профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства (владение навыками планирования, проектирования и прогнозирования развития гостиничного предприятия; моделирования ситуаций на рынке гостиничных услуг; владение информацией и соблюдение туристских формальностей);

– информационные компетенции (знание оргтехники предприятия сферы гостеприимства; знание специализированных компьютерных программ: систем бронирования, систем безопасности, автоматизированных систем управления, интерактивных телесистем) [7].

Исследование показало, что с целью формирования профессиональных компетенций в процессе подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства необходимо выполнение следующих условий:

– использование компетентного подхода в обучении студентов;

– применение в учебном процессе методов активного обучения;

– рациональное сочетание теоретического и практического обучения;

– систематическая оценка уровня сформированности профессиональных компетенций;

– повышение личностной мотивации;

– внедрение интерактивных информационных технологий в учебный процесс.

Таким образом, с целью обогащения содержания и повышения качества профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства необходимо применение ролевых игр в учебном процессе.

Ролевые игры – это интерактивный лингводидактический прием, направленный на получение и совершенствование знаний, умений и навыков в области профессионального взаимодействия и предполагающий принятие студентами ролей для совместного решения типичных профессиональных проблем [2].

Использование ролевых игр в процессе профессионального обучения специалистов сферы гостеприимства предполагает:

– получение знаний, необходимых для специалистов сферы гостеприимства (технология ведения гостиничного бизнеса; языковая практика; умение взаимодействовать с клиентами, коллегами и партнерами; предоставление устной и письменной информации о размещении; организация рабочего места; подбор информационных материалов; проверка оргтехники; авторизация кредитных карт; соблюдение этикета и корпоративной культуры; соблюдение техники безопасности на рабочем месте);

– совершенствование коммуникативной компетенции;

– стремление к непрерывному саморазвитию и профессиональному становлению в сфере гостеприимства;

– развитие навыков командообразования;

– владение информацией о квалификационных требованиях к основным должностям сотрудников сферы гостеприимства;

– формирование профессиональных компетенций: (психологическая и социальная мобильность, стрессоустойчивость, организационные способности, самоорганизация, стремление к самообучению и саморазвитию) [3].

Таким образом, с целью формирования представления о рынке труда и практических навыков поиска работы, трудоустройства и карьерного роста будущим специалистам сферы гостиничного хозяйства может быть предложено участие в деловой игре «Начало карьеры».

Деловая игра «Начало карьеры» направлена на студентов туристских ВУЗов, желающих получить знания о рынке труда, о своих возможностях при трудоустройстве, выработать собственную стратегию поиска работы и карьерного продвижения по служебной лестнице.

Принимая участие в деловой игре, предприятия гостиничного бизнеса получают информацию об уровне сформированности необходимых компетенций по профилю деятельности предприятия, а также возможность трудоустройства наиболее талантливых выпускников на открытые вакансии гостиничного предприятия.

К основным задачам деловой игры «Начало карьеры» относятся:

- дать участникам представление о современном рынке труда, о возможностях молодого специалиста на рынке труда;
- предоставить студентам возможность взаимодействия с реальными работодателями;
- оказать помощь в выработке различных стратегий трудоустройства и создать возможность для апробирования их на практике;
- предоставить возможность пройти весь путь трудоустройства от поиска работы до карьерного роста, максимально приближенный к реальным условиям;
- научить (с помощью компетентных специалистов в области психологии) преодолевать психологические барьеры при трудоустройстве [6].

Таким образом, ролевые игры, дающие представление о социальном значении гостиничного хозяйства и сфере гостеприимства как сфере будущей профессиональной деятельности, развивают коммуникативные качества, помогают лучше адаптироваться для дальнейшей профессиональной деятельности.

Список литературы

1. Андрианова И.А. Развитие профессиональных интересов студентов туристского ВУЗа в сфере гостеприимства: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.08 [Текст]. – М.: Российская междуна. академия туризма. – 2009. – 22 с.
2. Болотов В.А., Сериков В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе [Текст] // Педагогика. – 2013. – № 10. – С. 26.
3. Дробышева Л.И., Янчукова Т.С. Совершенствование подготовки специалистов для сферы туризма в современных условиях [Текст] // Социально-культурный сервис и туризм в регионе: проблемы и перспективы развития: Материалы III международной научно-практической конференции (Барнаул, 15 февраля 2011 года) / редкол.: А.С. Кондыков [и др.]. – Барнаул: Изд.-во: АлтГАКИ. – 2011. – С. 347.
4. Лобышева Т.М. Педагогические условия эффективного формирования профессиональных компетенций у будущих специалистов туристской индустрии [Текст] // Фундаментальные исследования. – 2012. – № 9–3. – С. 619–624.
5. Мутавчи Е.П. Формирование профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму [Текст] // Ярославский педагогический вестник. – 2010. – № 3. – С. 170–173.
6. Панина Е.Е. Формирование профессиональных компетенций у будущих специалистов сферы гостеприимства [Текст] // Научный журнал «Образование и саморазвитие». – 2012. – № 3 (31). – С. 66–72.
7. Перова Т.В., Гусева Ж.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства Интернет-журнал «Науковедение». 2015. – № 3 (28) [Электронный ресурс]. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf> (дата обращения: 15.11.2015).
8. Перова Т.В., Закирова О.В. Проблемы и перспективы развития нижегородского туристического рынка // Вестник Мининского университета. – 2014. – № 4 [Электронный ресурс]. URL: http://www.mininuniver.ru/scientific_activities/vestnik/archive/4 (дата обращения: 15.11.2015).
9. Тимохина Т.Д. Технологическая подготовка студентов туристского ВУЗа в области гостиничного сервиса: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.08 [Текст]. – М.: Российская междуна. академия туризма. – 2009. – 27 с.
10. Филиппова Г.Л. Теоретические основы разработки модели профессионально компетентного специалиста [Текст] // Среднее профессиональное образование. Приложение. – 2010. – № 2. – С. 35–43.