

ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ КАЧЕСТВ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

*Г.Р. Наумова, зав. отделением
Уральского колледжа строительства, архитектуры и
предпринимательства (г. Екатеринбург)*

В Концепции модернизации российского образования выделены такие условия достижения качества, как структурная и институциональная перестройка профессионального образования, его адаптация к потребностям территорий и региональных рынков труда. Одним из ответов системы образования на происходящие изменения в настоящее время признана идея компетентностно-ориентированного образования.

Компетентностный подход (В.И. Байденко, И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, А.А. Вербицкий, Г.И. Ибрагимов, В.А. Кальней, А.М. Новиков, М.В. Пожарский, С.Е. Шишов, А.В. Хуторской и др.) базируется на концепции компетенций как основе формирования у обучающихся способностей решать важные практические задачи и воспитания личности в целом. Компетенция включает совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов и необходимых для качественной продуктивной деятельности [3].

Структурная модель компетенций, предложенная Э.Ф. Зеером, включает в себя социально значимые качества, способности, установки (готовности), знания, умения [2]. Поскольку реализация компетенций происходит в процессе выполнения разнообразных видов деятельности для решения теоретических и практических задач, то в структуру компетенций помимо деятельностных (процедурных) знаний, умений и навыков входят также социально значимые качества.

Еще одним конструктом обновления образования являются метакачества, представляющие собой экстрафункциональные качества, определяющие продуктивность учебной, учебно-профессиональной и социально-профессиональной деятельности.

Э.Ф. Зеером определены две группы метакачеств:

- 1) широкого радиуса функционирования, востребованные при выполнении разнообразных видов деятельности (познавательные, регуляторные и коммуникативные качества);
- 2) узкого радиуса действия – метапрофессиональные качества, необходимые для представителей профессий, выделенных в группы: «человек – человек», «человек – техника», «человек – природа» и др.

К первой группе качеств относятся наблюдательность, аттенционные, имажинитивные, мнемические, мыслительные качества, работоспособность, надежность, ответственность, организованность, самостоятельность, социально-профессиональная мобильность.

Вторая группа метапрофессиональных качеств распределена по группам профессий. Так, для группы со-

циномических профессий типа «человек – человек» актуальны такие качества, как эмпатия, рефлексивность, толерантность, аттрактивность, ассертивность, коммуникабельность и др.

Интенсивное развитие гостиничной индустрии в России в последнее десятилетие поставило перед профессиональным образованием новые задачи – необходима подготовка компетентного специалиста, обладающего соответствующими личными качествами, способного к продуктивной работе в особой сфере, где порой сложно измерить физическими величинами конечный результат.

Гостеприимство – одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации. Забота, проявленная по отношению к гостю, и способность чувствовать потребности клиентов – наиболее ценные черты поведения обслуживающего персонала гостиничных предприятий. Комфорт, уют гостиницы создается людьми, а не стенами. В связи с этим в процессе подготовки специалистов гостиничного сервиса актуальным становится вопрос формирования профессионально значимых качеств.

Анализ высказываний зарубежных и отечественных специалистов индустрии гостеприимства (Э. Статлер, К. Уилсон, Р. Крок, Р. Хитц, Д. Уокер, Ю.В. Волков, И.В. Зорин, И.Ю. Ляпина, В.Г. Федцов) позволяет определить следующие наиболее важные качества: доброжелательность, тактичность, обучаемость, гибкость, дисциплинированность, неконфликтность, оптимизм, энтузиазм и стрессоустойчивость.

Сравним его с рейтингом качеств, предлагаемых современными работодателями. В ходе проведенного в 2006–2009 гг. опроса представителей девяти гостиниц г. Екатеринбурга («Отель Екатеринбург Центральный», «Гранд Авеню отель», «Премьер-отель», «Большой Урал», «Октябрьская», «Park Inn Ekaterinburg», «Свердловск» «Richmond», «Лайнер») при определении значимости личностных качеств для менеджера в гостиничном сервисе по пятибалльной шкале был составлен следующий рейтинг:

- 1) стрессоустойчивость, доброжелательность, вежливость – по 5 баллов;
- 2) профессиональная честность – 4,9;
- 3) аккуратность – 4,7;
- 4) обучаемость, быстрота реакции – 4,6;
- 5) распределение и переключение внимания – 4,3;
- 6) эстетический вкус – 4,0;
- 7) образная память – 3,9.

Таким образом, портрет гостиничного специалиста определяется отельерами в первую очередь с опорой на умения в области поведенческих и информационных навыков, а уже затем на прикладные навыки, позво-

ляющие осуществлять конкретные операции в цикле обслуживания клиентов.

В рамках профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса на уровне среднего профессионального образования обозначим три этапа:

- 1) начальный этап – I семестр I курса;
- 2) основной этап – II и III курсы;
- 3) завершающий этап – государственная итоговая аттестация.

Начальный этап подготовки в значительной мере подразумевает диагностирование имеющихся профессионально значимых качеств, знакомство с высказываниями известных отельеров прошлого о требованиях к специалистам гостиничного сервиса, самодиагностику. Основным этапом сориентирован на формирование или корректировку профессионально значимых качеств прежде всего в рамках изучения специальных дисциплин, прохождения практик, в будущем – при освоении профессиональных модулей. Основным инструментом достижения этих целей видится деятельностная технология. При этом использование различных методов должно происходить по направлению от простого к сложному, предусматривая поэтапное вхождение в профессиональное поле.

На первых практических занятиях приемлемо использование метода конкретных ситуаций. Преподаватель выбирает описание ситуации, сообщает ее студентам, формирует контрольные вопросы, организует и направляет дискуссию по обсуждаемой ситуации и оценивает результаты. Подобный метод способствует развитию профессионального мышления, коммуникативных навыков, применению теоретических знаний в конкретных профессиональных ситуациях. Однако в этом нет игровых элементов, отсутствует имитация реальных обстоятельств в условной ситуации.

В последующем в практические занятия вводятся имитационные упражнения, которые предполагают моделирование реальных объектов и ситуаций без изменения переменных величин и использования ролей. Затем возможно включение элементов ролевых игр, например приветствие гостя, заказ услуг питания в номер и т.п., при проведении которых наравне с технологическими составляющими присутствуют поведенческие компоненты, позволяющие продемонстрировать наличие или отсутствие определенных качеств, а также степень их сформированности.

На III курсе предусматривается использование на практических занятиях деловых игр, метода разыгрывания ролей, игрового производственного проектирования, индивидуальных игровых тренингов в рамках компьютерной программы. Так, практическое занятие на тему «Организация работы службы бронирования и бюро регистрации» проходит в виде деловой игры, моделирующей условия работы персонала службы приема и размещения. Игра имеет несколько уровней: от разыгрывания стандартных процедур бронирования, регистрации, расчетов до имитации проблемных нестандартных ситуаций (за основу берутся примеры ситуаций из гостиниц, в том числе из опыта студентов, полученного во время практик).

Обязательным компонентом практических занятий является завершающий этап, который предусматривает самоанализ выполненной работы. Кроме того, при проведении практических занятий следует уделять внимание формированию у студентов способности видеть разные варианты развития ситуации, находить несколько вариантов решения проблемы, определять причины появления проблемной ситуации и возможные способы ее предотвращения.

Особо следует сказать об организации практик. В заданиях и видах работ, предлагаемых студентам во время практик на предприятиях, необходимо предусматривать наравне с описательными заданиями рассуждения, аналитические задания. Например, помимо перечисления должностных обязанностей персонала предложить студентам разбор конкретных ситуаций, свидетелями которых они были во время практики, составление рейтинга качеств или определение значимости отдельных компетенций в работе горничной, администратора, портье, менеджера отдела.

Во время зачета после практики по получению первичных профессиональных навыков (II курс) необходимо провести рубежное диагностирование для определения индивидуальных изменений, произошедших при формировании профессионально значимых качеств, сопоставление с результатами входного диагностирования.

В процессе прохождения производственных практик в гостиницах и других средствах размещения экспертная оценка деятельности студента, осуществляемая руководителем практики от предприятия, включает в себя и характеристику профессионально значимых качеств, проявленных студентом. Данный раздел представляется важным, так как оценка производится независимой стороной в условиях реального обслуживания гостей.

Для каждого этапа подготовки, по нашему мнению, применимы определенные методы диагностирования профессионально значимых качеств:

1-й этап – самонаблюдение: опросник «Общая шкала самооценки», анкета «Образ мира профессионала»;

2-й этап – опрос по методике «Образ Я менеджера гостиничного сервиса» (для ее разработки за основу взята методика «Образ Я психолога» [1]);

3-й этап – лист экспертной оценки профессиональной деятельности и наблюдение в рамках квалификационной практики (стажировки) и государственной итоговой аттестации.

В целом процесс формирования профессионально значимых качеств будущих специалистов гостиничного сервиса подразумевает гармоничное сочетание обучения и воспитания, в котором первостепенная роль отводится самообразовательной компетенции студентов. Современные педагоги и психологи справедливо акцентируют внимание на том, что «нельзя заставить человека быть воспитанным и развиваться». Человек должен осознать необходимость и целесообразность этого. Следовательно, задача педагога – не искусственно формировать качества, а способствовать формированию стимулов для саморазвития. Это современная

парадигма педагогики сотрудничества, декларирующей единство воспитания и самовоспитания.

Все сказанное говорит о том, что процесс подготовки специалистов гостиничного сервиса в рамках среднего профессионального образования претерпевает серьезные изменения. Хотя обучение прикладным аспектам обслуживания остается важной составляющей процесса подготовки, возрастает значение концептуальных навыков, сосредоточенных на взаимодействии между клиентом и поставщиком услуг, а также между управленцами и служащими по вопросам достижения новых уровней качества обслуживания.

Эффективность делового взаимодействия в сфере обслуживания во многом определяется оперативным решением разнообразных задач, стоящих перед работниками. Оно в значительной степени зависит от способности персонала воздействовать на партне-

ра по взаимодействию побуждающим либо сдерживающим или корректирующим образом, изменяя при этом не только поведение, но и мотивы, взгляды партнера по взаимодействию в соответствии с социально-культурными нормами общества и организации.

Литература

1. Глуханюк Н.С., Дьяченко Е.В. Я в профессии и профессиональное Я: результаты исследований. Екатеринбург: Изд. Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2005.
2. Зеер Э.Ф., Заводчиков Д.П., Лопес Е.Г. Реализация компетентностного подхода в профессиональном образовании: науч.-метод. пособие. Екатеринбург: Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2007.
3. Олейникова О.Н. и др. Разработка модульных программ, основанных на компетенциях: учеб. пособие. М.: Альфа-М, 2005.