

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 7, №5 (2015) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol7-5>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/196EVN515.pdf>

DOI: 10.15862/196EVN515 (<http://dx.doi.org/10.15862/196EVN515>)

УДК 378

Перова Татьяна Валентиновна

ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина»

Россия, Нижний Новгород¹

Кандидат педагогических наук

Доцент

E-mail: Perova_tatyana83@mail.ru

Способы повышения конкурентоспособности специалистов сферы гостеприимства

¹ 603004, г. Н. Новгород, ул. Ульянова, д. 1

Аннотация. Актуальность выбранной темы обусловлена необходимостью совершенствования профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства, обеспечивающей их конкурентоспособность на рынке гостиничных услуг. В статье отражены требования ведущих предприятий сферы туризма и гостеприимства г. Н. Новгорода к процессу профессиональной подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства. Выявлены принципы процесса профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства, направленного на повышение их конкурентоспособности. В статье отражена сущность и классификация профессиональных компетенций специалистов сферы туризма и гостиничного хозяйства, объединенных в трех группах: компетенции субъекта жизнедеятельности; компетенции социального взаимодействия; компетенции профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. В рамках исследования была доказана целесообразность использования тренинг-технологий в процессе формирования профессиональных компетенций будущих специалистов сферы гостеприимства. Был проанализирован опыт создания и функционирования учебно-тренинговой гостиницы, способствующей получению практического опыта в сфере гостеприимства одновременно с получением профильного образования студентами вуза с учетом системного и практикоориентированного подходов. В исследовании отражено значение и возможность применения на платформе учебно-тренинговой гостиницы принципов кросс-тренинга, являющегося одним из методов перекрестного обучения. Доказано, что заранее спланированная и согласованная с представителями вуза и ведущими предприятиями сферы гостеприимства программа кросс-тренинга предоставляет возможность студентам реализовать себя в качестве сотрудника всех служб гостиничного предприятия, обеспечивая его конкурентоспособность в будущем.

Ключевые слова: профессиональная подготовка; профессиональные компетенции; специалист сферы гостеприимства; конкурентоспособность; тренинговые технологии; кросс-тренинг.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Перова Т.В. Способы повышения конкурентоспособности специалистов сферы гостеприимства // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, №5 (2015) <http://naukovedenie.ru/PDF/196EVN515.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ. DOI: 10.15862/196EVN515

Актуальность исследования обусловлена тем, что одной из основных задач Правительства Российской Федерации выступает создание условий для улучшения качества жизни граждан России, в том числе посредством модернизации сферы туризма и гостеприимства, а также обеспечения качества, доступности и конкурентоспособности российских туристских услуг. В рамках данной задачи необходимо совершенствовать и развивать процесс подготовки кадров в области туризма за счет повышения квалификации и профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства.

В условиях рыночной экономики для сферы гостеприимства необходима профессиональная подготовка сотрудников, конкурентоспособных на туристском рынке, компетентных, ответственных, профессионалов в своей сфере деятельности и смежных областях, готовых к эффективной работе в условиях применения международных стандартов, способных к непрерывному профессиональному росту, профессиональной и социальной мобильности, стремящихся к непрерывному образованию и способных адаптироваться в постоянно меняющейся внешней среде.

Процесс изучения особенностей профессиональной подготовки специалистов сферы гостеприимства включал анализ научной литературы по теории и методике профессионального образования в сфере туризма (Н.К. Бакланова, В.А. Кальней, В.Г. Кузнецов); профессиональному самоопределению личности в сфере туризма (И.А. Зорин, Ю.А. Константинов, А.И. Сесёлкин); тенденциям развития дополнительного образования и переподготовки персонала для туристического бизнеса (В.А. Горский, А.А. Федюлин); учебной и методической стороне процесса обучения (М.А. Морозов, Н.С. Морозова и др.); процессу формирования профессиональных компетенций (Н.А. Гулиев, Т.Н. Третьякова и др.).

Анализ литературы по исследуемой проблеме показывает противоречия между:

- положениями Болонской конвенции, предполагающей создание единого образовательного пространства, характеризующегося качеством профессионального образования, мобильностью студентов и профессорско-преподавательского состава, перемещением выпускников на рынке труда и неориентированностью российского образования на знаниевую систему;
- спецификой профессиональной деятельности сотрудников сферы гостеприимства, требующей социальной и профессиональной мобильности при возникновении нестандартных ситуаций, и неготовностью студентов выпускных курсов самореализовать себя в подобных ситуациях;
- потребностью сформированности профессиональных компетенций у студентов, получающих туристское образование, и отсутствием концептуальных основ и подходов к их формированию [2].

Результаты опроса ведущих предприятий сферы туризма и гостеприимства г. Н. Новгорода демонстрируют, что к процессу профессиональной подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства предъявляются следующие требования:

- требования свободного туристского рынка;
- технологические требования, предполагающие знание и владение необходимыми приемами и процедурами действия в типичных ситуациях в профессиональной деятельности;
- требования к профессиональным качествам сотрудников гостиничного предприятия, отвечающего специфике целевой аудитории гостиничной услуги;

- требования к личностным качествам будущего специалиста [9].

Таким образом, выпускник вуза должен обладать знаниями, умениями и навыками, соответствующими специфике гостиничного бизнеса, а процесс профессиональной подготовки должен быть построен на принципах:

- демократизации и гуманизации обучения - учет индивидуальных особенностей личности выпускника вуза, создание условий саморазвития, саморегуляции и самоконтроля;
- практикоориентированности - обучение в контексте будущей профессиональной деятельности; сочетание обучения в специально созданных производственных условиях - имитация будущего рабочего места;
- социальной и профессиональной мобильности - формирование навыков взаимодействия в сфере гостеприимства; непрерывное обновление содержания профессиональной подготовки;
- соответствия требованиям сферы гостеприимства - владение и применение современных технологий, приемов и способов выполнения профессиональных задач с учетом передового опыта в сфере туризма и гостеприимства;
- инновационности – стремление к созданию и применению новых услуг с целью совершенствованию гостиничного бизнеса;
- культуросообразности – языковая практика, знание особенностей культуры и традиций иностранных государств;
- толерантности или терпимости по отношению к культуре и религии гостей гостиничного предприятия, соблюдение этических норм при обслуживании [5].

Результаты исследования профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства и опыта взаимодействия образования с работодателями г. Н. Новгорода акцентируют внимание на необходимости активного включения студентов НГПУ им. К. Минина на всех этапах обучения в условия профессиональной среды (гостиничные предприятия), их мотивированность на достижение личностного и профессионального роста, соответственно усложняющимся профессиональным задачам, это будет способствовать их социально-личностному профессиональному становлению в выбранной профессии.

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

Под профессиональной компетентностью специалистов сферы гостеприимства понимается интегрированная характеристика, подразумевающая способность специалиста сферы гостеприимства решать профессиональные проблемы и задачи, возникающие в реальных ситуациях профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства, с использованием знаний, умений и профессионального опыта.

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) [8].

Таким образом, специалист сферы гостеприимства будет обладать профессионализмом, если это личностное качество будет выступать условием профессиональной деятельности и основываться на компетенции, степень сформированности и направление которой определяется соответствием ФГОС по специальности, требованиям работодателей и будущим профессиональным задачам.

Профессионалами нельзя назвать специалистов, выпускающихся из вуза, обладающих профильным образованием, так как профессионализм формируется в процессе осуществления профессиональной деятельности.

В результате исследования Нижегородского туристского рынка были выделены следующие характеристики профессионала сферы гостеприимства:

- трудолюбие;
- клиентоориентированность;
- коммуникабельность;
- ответственность;
- профессиональная мобильность;
- умение удерживать в памяти большой объем информации и правильно ее использовать в случае необходимости;
- умение работать со специализированными компьютерными программами.

К характеристикам личности, мешающим эффективному выполнению профессиональных задач, относятся:

- инертность;
- нежелание продуктивно работать;
- нежелание и неспособность к обучению;
- безответственность;
- отсутствие коммуникативных способностей;
- отсутствие навыков работы с компьютером;
- отсутствие языковой практики;
- незнание географии [7].

Важной составляющей профессионализма специалиста сферы гостеприимства выступает профессиональное самосознание специалиста. Она включает в себя:

- социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу;
- деловую репутацию, имеющую большое значение в профессиональной сфере гостеприимства, где многие вопросы, в том числе и финансовые, решаются на «честном слове»;
- временную неопределенность периода рабочего времени, так как он не ограничен четкими рамками – это «образ жизни», «круглосуточное понятие» [6].

Исследование практики подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства в Нижегородских учебных заведениях показало, что с целью формирования профессиональных компетенций в процессе подготовки данных специалистов необходимо выполнение следующих условий:

- использование компетентностного 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 [9].

Таким образом, учебные заведения, осуществляющие профессиональное обучение студентов по направлению «Гостеприимство», должны быть ориентированы на формирование профессиональных компетенций будущих специалистов сферы гостеприимства посредством внедрения и использования инноваций в сфере образования и гостиничного хозяйства.

В рамках внедрения инновационных технологий в образовательный процесс целесообразно использовать возможности тренинг-технологий, создающих ситуации «погружения» в деятельность гостиничного предприятия в целом, и в конкретную работу одного из сотрудников гостиницы, в частности.

Данные возможности были использованы НГПУ им. К. Минина при профессиональном обучении студентов по специальности «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве».

Создание и функционирование учебно-тренинговой гостиницы способствовало получению практического опыта в сфере гостеприимства одновременно с получением профильного образования студентами вуза с учетом системного и практикоориентированного подходов.

Учебно-тренинговое гостиничное предприятие предоставило возможность ознакомления со всеми видами деятельности служб гостиницы, большую часть сотрудников которых составляли студенты-стажеры. Профессиональное обучение студентов должно было осуществляться по принципу равенства количества теоретических и практических часов. Обучение студентов средних курсов в рамках функционирования учебно-тренинговой гостиницы осуществляется по графику: одна неделя – получение теоретических знаний, вторая – получение навыков практической работы в рамках тренинг-гостиницы. Студенты выпускных курсов также проходят преддипломную практику на базе учебно-тренинговой гостиницы.

Таким образом, на платформе учебно-тренинговой гостиницы могут реализовываться принципы кросс-тренинга, являющегося одним из методов перекрестного обучения и преследующего следующие образовательные задачи:

- ликвидация процесса стагнации в образовательном процессе;
- возможность выбора разных диверсифицированных направлений для профессионального роста;
- улучшение рабочей атмосферы в различных службах гостиничного предприятия;

- стимулирование здоровой конкуренции между сотрудниками подразделений гостиничного предприятия;
- стимулирование общей мотивации персонала гостиничного предприятия;
формирование корпоративного духа за счет общности цели и задачи всего гостиничного предприятия.

Заранее спланированная и согласованная с представителями вуза и ведущими предприятиями сферы гостеприимства программа кросс-тренинга предоставляет возможность студентам реализовать себя в качестве сотрудника всех служб гостиничного предприятия.

Итак, учебно-тренинговое гостиничное предприятие может систематизировать несколько видов деятельности:

- организация презентаций основных направлений деятельности и специфики работы сотрудников гостиничного предприятия;
- предоставление информации для написания научно-исследовательских, курсовых и дипломных работ;
- совместная разработка учебно-методических изданий, программ практик;
- участие представителей гостиничного предприятия в экзаменационных комиссиях;
- совместное проведение «круглых столов», выставок, научно-практических конференций.

Анализируя возможности применения тренинговых технологий в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства в рамках НГПУ им. К. Минина, можно констатировать, что:

- тренинговые технологии способствуют формированию профессиональных компетенций специалистов сферы гостеприимства;
- функционирование тренинг-гостиницы является ярким примером социального партнерства учебных заведений и работодателей;
- формируется новая модель профессиональной подготовки специалистов сферы гостиничного хозяйства, основанная на принципах «выращивания сотрудника» гостиничного предприятия с низших ступеней карьерной лестницы до наивысших;
- сокращается период адаптации молодых специалистов на предприятии сферы гостеприимства.

ЛИТЕРАТУРА

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. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес [Текст]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2011. – 348 с.
4. 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.
5. Лобышева Т.М. Педагогические условия эффективного формирования профессиональных компетенций у будущих специалистов туристической индустрии [Текст] // Фундаментальные исследования. – 2012. – №9–3. – С. 619-624.
6. Мутапчи Е.П. Формирование профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму [Текст] // Ярославский педагогический вестник. – 2010. - №3. – С. 170-173.
7. Панина Е.Е. Формирование профессиональных компетенций у будущих специалистов сферы гостеприимства [Текст] // Научный журнал «Образование и саморазвитие». – 2012. - №3 (31). - С. 66-72.
8. Перова Т.В., Гусева Ж.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства Интернет-журнал «Наукоедение». 2015. - №3 (28) [Электронный ресурс]. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf> (дата обращения: 25.10.2015).
9. Перова Т.В., Закирова О.В. Проблемы и перспективы развития нижегородского туристического рынка // Вестник Мининского университета. – 2014. – №4 [Электронный ресурс]. URL: http://http://www.mininuniver.ru/scientific/scientific_activities/vestnik/archive/4 (дата обращения: 25.10.2015).
10. 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.
11. Филиппова Г.Л. Теоретические основы разработки модели профессионально компетентного специалиста // Среднее профессиональное образование. Приложение. - 2010. - №2. - С. 35-43.

Рецензент: Статья рецензирована членами редколлегии журнала.

Perova Tatyana Valentinovna
Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University
Russia, Nizhniy Novgorod
E-mail: Perova_tatyana83@mail.ru

Ways of improving competitiveness of a tourism industry specialist

Abstract. The relevance of the chosen subject is conditioned by the need of the enhanced training of future tourism industry specialists that provides their competitiveness on the tourism service market. The requirements of Nizhny Novgorod leading travel companies to the process of tourism specialists' professional training are reflected in the article. The reasons of their professional training are also discovered in the article. They are focused on improving students' competitiveness. The essence and the classification of students' professional competences in the sphere of tourism the hotel industry are represented in the article. They are joined into 3 groups: human life activity competences, social interaction competences, tourism and hotel industry professional competences. The necessity of using training technologies during the process of building students' professional competences is highlighted. The attempt of a training hotel model creation and performance has been analyzed. Taking into consideration comprehensive and practice-oriented approaches, this experience was useful for students to get practical skills in the sphere of hotel industry and at the same time to get major. The importance and possibility of cross-training principles application (that is one of the methods of cross education) is described in the research. It is proved the cross training program that is planned and agreed by university representatives and the leading enterprises enables students to realize their potential as a hotel staff that will provide his or her competitiveness in the future.

Keywords: professional training; professional competences; tourism industry specialist; competitiveness; training technologies; cross training.

REFERENCES

1. Andrianova I.A. Razvitie professional'nykh interesov studentov turistskogo VUZa v sfere gostepriimstva: avtoref. dis. kand. ped. nauk: 13.00.08 [Tekst]. - M.: Rossiyskaya mezhdun. akademiya turizma. - 2009. - 22 s.
2. Bolotov V.A., Serikov V.V. Kompetentnostnaya model': ot idei k obrazovatel'noy programme [Tekst] // Pedagogika. - 2013. - №10. - S. 26.
3. Volkov Yu.F. Gostinichnyy i turisticheskiy biznes [Tekst]. – Rostov-na-Donu: Feniks, 2011. – 348 s.
4. Drobysheva L.I., Yanchukova T.S. Sovershenstvovanie podgotovki spetsialistov dlya sfery turizma v sovremennykh usloviyakh [Tekst] // Sotsial'no-kul'turnyy servis i turizm v regione: problemy i perspektivy razvitiya: Materialy III mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii (Barnaul, 15 fevralya 2011 goda) / redkol.: A.S. Kondykov [i dr.]. – Barnaul: Izd.-vo AltGAKI. - 2011. – S. 347.
5. Lobysheva T.M. Pedagogicheskie usloviya effektivnogo formirovaniya professional'nykh kompetentsiy u budushchikh spetsialistov turindustrii [Tekst] // Fundamental'nye issledovaniya. – 2012. – №9–3. – S. 619-624.
6. Mutavchi E.P. Formirovanie professional'noy pozitsii spetsialista po servisu i turizmu [Tekst] // Yaroslavskiy pedagogicheskiy vestnik. – 2010. - №3. – S. 170-173.
7. Panina E.E. Formirovanie professional'nykh kompetentsiy u budushchikh spetsialistov sfery gostepriimstva [Tekst] // Nauchnyy zhurnal «Obrazovanie i samorazvitie». – 2012. - №3 (31). - S. 66-72.
8. Perova T.V., Guseva Zh.V. Professional'nye kompetentsii spetsialistov sfery gostepriimstva Internet-zhurnal «Naukovedenie». 2015. - №3 (28) [Elektronnyy resurs]. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf> (data obrashcheniya: 25.10.2015).
9. Perova T.V., Zakirova O.V. Problemy i perspektivy razvitiya nizhegorodskogo turisticheskogo rynka // Vestnik Mininskogo universiteta. – 2014. – №4 [Elektronnyy resurs]. URL: http://www.mininuniver.ru/scientific/scientific_activities/vestnik/archive/4 (data obrashcheniya: 25.10.2015).
10. Timokhina T.D. Tekhnologicheskaya podgotovka studentov turistskogo VUZa v oblasti gostinichnogo servisa: avtoref. dis. kand. ped. nauk: 13.00.08 [Tekst]. - M.: Rossiyskaya mezhdun. akademiya turizma. - 2009. - 27 s.
11. Filippova G.L. Teoreticheskie osnovy razrabotki modeli professional'no kompetentnogo spetsialista // Srednee professional'noe obrazovanie. Prilozhenie. - 2010. - №2. - S. 35-43.