

Поэтому квалификация выпускника системы образования и работников, получивших ее ранее, должна непрерывно приводиться в соответствие с изменяющимися требованиями профессионального стандарта согласно концепции обучения на протяжении всей жизни. Профессиональный стандарт призван унифицировать требования к уровням квалификации и компетенциям педагога профессионального обучения, дать возможность соотносить различные тенденции в сфере труда. Он должен стать основой системы аттестации и сертификации педагогического персонала по единым критериям и способствовать реализации схемы «профессиональный стандарт – государственный образовательный стандарт – образовательная программа». Это позволит придать новый импульс развитию профессионально-педагогического образования, расширить сферу деятельности педагога профессионального обучения.

Литература

1. Новиков А. М. Постиндустриальное образование. М.: Эгвес, 2008. 136 с.
2. Образование: статистика. [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://mon.gov.ru>
3. Региональная система образования: профессиональное образование. [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://volodqa-oblast.ru>

УДК 37.091.212.5:378.6

Е. Г. Радыгина

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТОВ К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯМ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Аннотация. В статье представлен пример исследования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства. Приведены критерии сформированности мотивационного, когнитивного, эмоционально-волевого и деятельностного компонентов, а также характеристики уровней рассматриваемой готовности.

Ключевые слова: гостеприимство, готовность к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, профессиональные компетенции, уровни готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Abstract. The paper presents the example of studying the students' professional readiness for interaction in the hospitality industry. The development criteria for moti-

vation, cognition, emotion-volition and activity components are given as well as the observed readiness levels.

Index terms: hospitality, readiness for professional interaction in the hospitality industry, professional competencies, levels of readiness for professional interaction in the hospitality industry.

Гостеприимство – сложная, комплексная сфера профессиональной деятельности людей, усилия которых направлены на удовлетворение разнообразных потребностей потребителей (гостей) – как туристов, так и местных жителей. Научно-технический прогресс превратил гостеприимство в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов. К предлагаемым ими услугам относятся прием и размещение гостя, уборка номера, обслуживание во время проживания, предоставление питания, организация спортивно-оздоровительных и развлекательных мероприятий, экскурсий, банкетов и конференций, предоставление информации и др.

Как вид профессиональной деятельности рассматриваемая сфера характеризуется определенным сводом правил, культурой, набором трудовых операций, технологической структурой и системой профессиональных статусов. Соответствующий специалист должен обладать определенными компетенциями, которые приобретаются в процессе теоретической и практической подготовки и самообразования. Готовность к осуществлению профессиональных взаимодействий можно определить как владение системой профессиональных компетенций и индивидуальным стилем их реализации.

Профессиональное взаимодействие в сфере гостеприимства представляет собой комплекс взаимообусловленных действий субъектов профессиональной деятельности (работника и потребителя), направленных на удовлетворение потребностей клиента посредством предоставления услуг. Под услугой понимается организованное взаимодействие потребителя и работников предприятия, связанное с предоставлением потребителю разнообразных благ (как материальных, так и нематериальных) [1, с. 294].

На личностно-деятельностном уровне готовность к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства рассматривается как целостное проявление всех сторон личности, как система мотивов, отношений, установок, черт личности, накопленных знаний, умений и навыков, которые позволяют эффективно выполнять возложенные на человека функции (А. А. Деркач, М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович) [2, с. 74].

Опираясь на исследование В. К. Карнауховой, в структуре названной готовности мы выделили мотивационный, когнитивный, эмоционально-волевой и деятельностный компоненты [5, с. 131].

Мотивационный компонент предполагает наличие положительной мотивации, которая характеризуется потребностями, интересами, ожиданиями, установками специалиста как субъекта профессиональной деятельности и определяет направленность его активности.

Когнитивный компонент представлен системой знаний, способствующих эффективной профессиональной деятельности. Он включает в себя коммуникативные, сервисные и организационные знания.

Эмоционально-волевой компонент отражает психологическое состояние и подготовленность студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, развитость профессионально-важных качеств личности, способность управлять собственными эмоциональными состояниями.

Деятельностный компонент включает уровень развития профессиональных умений, индивидуальный стиль их реализации, практический опыт их использования, способность к творческому решению профессиональных задач.

Изучение готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства осуществлялось нами в период с 2005 по 2007 г. В исследовании приняли участие 89 студентов 2–3-го курсов факультета туризма и гостиничного сервиса ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» (специализация «Гостиничный сервис»).

Для проведения исследования был подобран диагностический инструментарий для выявления уровня сформированности каждого компонента:

- *мотивационного*: методики выявления коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) в адаптации Л. В. Сафоновой, определения направленности личности Б. Басса, диагностики интерактивной направленности личности Н. Е. Щурковой в модификации Н. П. Фетискина, диагностики доброжелательности по шкале Кэмпбелла, диагностики потребности в достижении Ю. М. Орлова; а также анализ устных высказываний студентов;

- *когнитивного*: аттестационные педагогические материалы (АПИМ), а также анализ результатов успеваемости, решения учебных задач, выполнения практических заданий, письменных работ и рассмотрение отзывов преподавателей;

- *эмоционально-волевого*: многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) А. Г. Маклакова и С. В. Чермянина, адаптированный Л. В. Сафоновой; методики диагностики способов поведения в конфликтной ситуации К. Томаса и диагностики стрессоустойчивости; наблюдение за процессом взаимодействия в группе, анализ письменных

и устных высказываний студентов в процессе обсуждения ситуаций профессионального взаимодействия;

- деятельностного: наблюдение за процессами выполнения учебных заданий и взаимодействия в контактной зоне; анализ письменных и устных высказываний студентов в процессе обсуждения ситуаций профессионального взаимодействия, анализ отзывов руководителей практики на предприятиях.

В процессе исследования нами были выделены три уровня готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства: низкий, средний, высокий (таблица).

Характеристики уровней готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Компонент готовности	Уровень сформированности компонентов готовности		
	низкий	средний	высокий
Мотивационный	Отсутствие интереса к процессу общения с гостем, направленность на удовлетворение лишь собственных потребностей	Интерес к различным формам взаимодействия, понимание сущности процесса обслуживания	Стремление к организации взаимодействия, сервисная направленность, ориентированность на гостя
Когнитивный	Низкий или недостаточный уровень знаний, знания неполные и разрозненные, непонимание особенностей профессионального взаимодействия	Достаточный уровень знаний, понимание профессионального взаимодействия как системы, наличие представления о технологии обслуживания	Высокий уровень профессиональных знаний, четкие знания технологии и стандартов обслуживания, стремление к профессиональному росту и развитию
Эмоционально-волевой	Восприятие процесса профессионального взаимодействия как нежелательного, вызывающего отрицательные эмоции и напряженность	Положительное отношение к процессу взаимодействия, проявление инициативы в обслуживании гостя, использование навыков саморегуляции во взаимодействии	Личная удовлетворенность взаимодействием и заинтересованность в удовлетворении потребностей гостя, способность управлять взаимодействием
Деятельностный	Низкий уровень сформированности профессиональных умений и навыков, отсутствие представления о технологии обслуживания, действия по образцу	Согласованность знаний и практической деятельности, самостоятельный контроль качества обслуживания	Творческий подход, поиск нестандартных решений, развитие технологии обслуживания, внедрение инноваций

Результаты исследования сформированности у испытуемых компонентов готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представлены на рисунке.



Уровень сформированности компонентов готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Было обнаружено, что мотивационный компонент готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства у большинства респондентов сформирован на среднем уровне (рисунок). В ходе исследования были сделаны следующие обобщения:

- большинство студентов (77,0 %) хорошо ориентируются в новой для себя обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении;

- испытуемые обнаруживают заинтересованность в решении деловых проблем, ориентацию на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение (40,0 %); значительная часть демонстрирует направленность на прямое вознаграждение и удовлетворение, агрессивность в достижении цели, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность (37,0 %); только 23,0 % студентов при любых условиях стремятся к сотрудничеству, социальному одобрению своих действий, обнаруживают зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми;

- более половины респондентов (51,9 %) не имеют направленности на потребности клиента, им свойственна мотивация на получение услуги, а не на ее оказание, они оценивают ситуацию и выстраивают свое поведение с позиции потребителя, а не производителя услуги, склонны приписывать гостю собственные потребности; сложности вызывает принятие утверждения о том, что «клиент всегда прав»;

- большинство респондентов (77,0 %) связывают достижение успеха в профессиональной сфере с личной активностью и настойчивостью;
- у испытуемых не сформировано понимание сущности и социальной значимости процесса обслуживания (76,3 %).

Большая часть респондентов продемонстрировала низкий уровень сформированности когнитивного компонента (рисунок). Результаты его изучения показывают следующее:

- большинство не обладает знаниями об условиях построения взаимодействия, о методах установления, сохранения и воспроизведения контакта с гостем, о способах построения конструктивных коммуникаций в контактной зоне (62,2 %);

- способность вести профессиональную деятельность в иноязычной среде, взаимодействовать с иностранными гостями наблюдается только у 31,9 % опрошенных;

- преобладает низкий уровень теоретических знаний о гостиничном продукте, его преимуществах и выгодах, типах мотивационного поведения потребителя, контексте взаимодействия в контактной зоне и о технологии обслуживания (86,7 %);

- не сформированы знания об организационных процессах в сфере гостеприимства, о требованиях нормативных правовых актов и стандартов, о ресурсном обеспечении профессиональной деятельности (77,8 %);

- достаточно хорошо развиты навыки приобретения новых знаний (69,6 %).

Эмоционально-волевой компонент готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства у большинства респондентов оказался сформирован на среднем уровне (рисунок):

- у 74,8 % хорошо развиты коммуникативные способности: они способны устанавливать эмоциональный контакт с собеседником, оценивать свое поведение во взаимодействии, проявлять эмпатию;

- студенты легко адаптируются к новым условиям, отличаются гибкостью поведения, мобильностью, активностью и продуктивностью в процессе адаптации, обладают адекватной реакцией на стрессовые ситуации, умением мобилизовать себя в случае необходимости, способностью к контролю и самоконтролю (60,7 %);

- почти все испытуемые проявляют самостоятельность и активность в решении профессиональных задач, готовность к инициированию профессионального взаимодействия, считают себя ответственными за результат обслуживания (96,8 %);

- у большей части участников исследования обнаружился средний уровень работоспособности (60,7 %);

● эмоционально-положительное восприятие процесса взаимодействия выявлено только у 26,7 % респондентов.

Деятельностный компонент рассматриваемой готовности сформирован преимущественно на среднем и низком уровнях (рисунок). Анализ полученных данных позволил сделать следующие выводы:

● студенты обладают способностью выполнять социальные ритуалы гостеприимства, работать в команде (60,7 %);

● большинство респондентов (83,0 %) проявили умение подчиняться правилам и инструкциям, действовать по образцу, воспроизводя этапы предоставления услуги;

● у опрошенных слабо развито умение самостоятельно и конструктивно разрешать конфликтные ситуации (77,8 %);

● у большинства (84,5 %) не сформировано умение предоставлять услугу, организовывать процесс обслуживания гостя, способность оценивать удовлетворенность потребителя.

Наиболее сформированным оказался эмоционально-волевой компонент, наименее сформированным – когнитивный компонент, что объясняется отсутствием профессиональных знаний об организации обслуживания гостей.

Объединение показателей сформированности отдельных компонентов готовности позволяет говорить об уровне готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства. Показатели готовности в целом вычислялись как среднее арифметическое: 28,1 % испытуемых продемонстрировали низкий уровень готовности к профессиональным взаимодействиям, 51,9 % – средний и 20,0 % – высокий уровень. Полученные данные свидетельствуют о необходимости целенаправленной работы по формированию готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

В этот процесс должны быть включены следующие направления:

● развитие понимания сущности и социальной значимости процесса обслуживания; ориентации на совместную деятельность, сотрудничество во взаимодействиях с гостем; направленности на клиента в процессе обслуживания, мотивации на предоставление услуги (мотивационный компонент);

● приобретение знаний об условиях построения взаимодействия, о методах установления, сохранения и воспроизведения контакта с гостем, о способах построения конструктивных коммуникаций в контактной зоне; развитие способности вести профессиональную деятельность в иноязычной среде, обучение языковым навыкам; получение информации о структуре и характеристиках гостиничного продукта, его преимуществах и выгодах,

о типах мотивационного поведения потребителя, о технологии обслуживания, об организационных процессах в сфере гостеприимства, о требованиях нормативных правовых актов и стандартов, о ресурсном обеспечении профессиональной деятельности (когнитивный компонент);

- формирование эмоционально-положительного восприятия процесса профессионального взаимодействия (эмоционально-волевой компонент);

- выработка технологических навыков обслуживания гостя; деятельности в соответствии с правилами и инструкциями и самостоятельного контроля качества обслуживания; получения обратной связи в процессе профессионального взаимодействия, оценки удовлетворенности гостя; организации процесса обслуживания (деятельностный компонент).

Процесс формирования готовности предполагает создание определенных педагогических условий. К ним относятся:

- организация процесса обучения на основе системного, процессного, личностно-ориентированного, практико-ориентированного и компетентностного подходов;

- использование интерактивных форм и методов обучения: конференций, дискуссий, круглых столов, тренингов профессионального взаимодействия, игрового моделирования ситуаций профессионального взаимодействия, анализа и решения проблемных ситуаций, решения ситуативных задач (кейсов), экскурсий на предприятия сферы гостеприимства, практики взаимодействий в контактной зоне гостиничного предприятия;

- включение обучающихся в продуктивную (поисковую) деятельность, направленную на создание нового продукта (интеллектуального, познавательного, гостиничного, технологического);

- организация самостоятельной работы студентов, включающей самостоятельный поиск информации, воспроизведение технологии обслуживания, составление технологической карты процесса обслуживания и алгоритмов профессионального взаимодействия, организацию обратной связи, активного обмена мнениями, устные и письменные высказывания, рефлексию своего профессионального поведения, использование методов саморегуляции, оценку собственной удовлетворенности процессом взаимодействия;

- освоение теоретической и практической базы (выбор программно-методического и материально-технического обеспечения процесса обучения как важного условия качества обучения).

Литература

1. Аванесова Г. А., Маслов В. И., Фролов А. И. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / под ред. Л. П. Воронковой. М.: Аспект Пресс, 2002. 367 с.

2. Деркач А. А. Акмеология: личностное и профессиональное развитие человека. М.: РАГС, 2000. 536 с.

3. Дубровина О. И. Общая компетентность как основа социальной и профессиональной компетентностей // Вестн. Тюмен. гос. ун-та, 2006. С. 147–155.

4. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования: учеб. пособие. М.: Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та, 2003. 480 с.

5. Карнаухова В. К. Проблема готовности к профессиональной деятельности студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм» // Формирование модели специалиста для сферы услуг: опыт, проблемы, перспективы: материалы науч.-практ. регион. конф., 15–17 апр. 2002 г. Иркутск, 2002. С. 130–133.

6. Сафонова Л. В. Социальные технологии профессиональной деятельности в сфере сервиса и туризма. М.: Академия, 2009. 235 с.