

Литература

1. Зеер, Э. Ф. Инновации в профессиональном образовании [Текст]: учеб.-метод. пособие / Э. Ф. Зеер, Д. П. Заводчиков. – Екатеринбург: Изд-во РГГПУ, 2007. – 215 с.
2. Львов Л. В. Компетентностно-контекстная система подготовки специалистов с оперативным характером профессиональной деятельности [Текст]: монография / Л. В. Львов. - М.: СГА, 2009. - 286 с.
3. Психология развивающегося профессионально-образовательного пространства человека [Текст]: коллект. монография / под ред. Э.Ф. Зеер. – Екатеринбург: Изд-во РГГПУ, 2008. – 239 с.
4. Тулькибаева, Н.Н. Педагогика: взаимосвязь науки и практики [Текст]: монография / Н.Н. Тулькибаева, З.М. Большакова. - Челябинск: ЧГПУ, 2008. - 162 с.
5. Ямбург, Е. Г. Управление развитием адаптивной школы [Текст]: монография / Е. Г. Ямбург. – М.: Пер. СЭ-Пресс, 2004. – 367 с.

Г.Р. Наумова,

ГОУ СПО СО «Уральский государственный колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», Екатеринбург

Психологический портрет специалиста гостиничного сервиса

Гостеприимство – одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации. Человеку как биологическому существу было всегда непросто выжить на планете. Определяя жизнь как непрерывное движение в пространстве и времени, семиотики делят пространство человеческой жизни на два подпространства, или поля, в которых протекает жизнь каждого индивидуума: замкнутое и разомкнутое [11, с.5].

Замкнутое подпространство можно представить в виде круга, которым человек ограждает себя от внешнего мира. Типичным воплощением замкнутого пространства являются стены родного дома и семьи. Здесь человек чувствует себя в достаточной безопасности, чтобы осуществлять свои главные функции: питаться, размножаться, давать необходимый отдых организму. Здесь он, будь это доисторическая пещера или современная квартира, «свой среди своих». Но исходные материалы для осуществления этих функций лежат вне замкнутого подпространства, надежность которого зависит от того, насколько оно «обустроено» для их осуществления.

Для того, чтобы добывать эти материалы, человек должен выходить за пределы этого малого круга в больший – разомкнутое подпространство. Это

весь остальной мир, где он не защищен, где его подстерегают опасности, где он окружен «чужими». По мере развития человеческой цивилизации оказание гостеприимных услуг людям, оказавшимся по тем или иным причинам вне дома, вне своего «замкнутого пространства», превращалось в профессию для все большего числа людей. В современном мире гостеприимство - это огромная индустрия, которая объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний.

Индустрия гостеприимства в России, как самостоятельный сектор рынка, сформировалась сравнительно недавно, когда условия рыночной экономики изменили в сознании потребителя и предпринимателя отношение и требования к сфере услуг. В условиях становления российского туристского рынка менеджеру гостеприимства уже не достаточно быть только специалистом в вопросах производства и технологии.

Сегодня успех предприятия гостеприимства все более определяется его способностью адекватно реагировать на запросы потребителей. В решении проблем развития гостинично-ресторанного комплекса применение специалистами новых приемов маркетинга, работы с клиентом и т.п. являются первостепенными. Поэтому приоритетные задачи развития сферы гостеприимства напрямую связаны с формированием профессиональных и деловых качеств будущих специалистов.

Какими качествами должен обладать сотрудник индустрии гостеприимства, каким должно быть его поведение для успешной работы? На эти вопросы искали ответы еще на заре становления индустрии гостеприимства.

Одним из самых известных представителей гостиничного бизнеса прошлых столетий считается американец Элсворт Статлер (1863-1928 гг.). Он привнес в гостиничный бизнес много нового (ввел целый ряд удобств в гостиничных номерах, униформу для персонала, стал первым нанимать женщин на работу, разработал метод контроля цены и многое другое). Одним из наиболее важных нововведений признано создание им в 1920-е годы «Кодекса поведения обслуживающего персонала» (Statler Service Code), которое не утратило своей актуальности и сегодня. Рассмотрим отдельные его цитаты [1, с.45-47].

«Принимайте на работу только добропорядочных людей, чистосердечных и обходительных, которые часто и охотно улыбаются... Если нужно убрать помещения, уберите их. Сделайте это и не протестуйте. Избавляйтесь от ворчунов, от людей, которые не умеют скрывать свое плохое настроение, и от людей, которые ведут себя так, будто каждый день находятся под бременем постоянных забот и испытывают за это неудобства. Вы не сможете перевоспитать этих

людей. Вы не сможете найти для них подходящую работу. Избавляйтесь от них. Пусть их берет на работу кто-нибудь другой, а вы возьмете того, кого сможете научить».

Э. Статлер обращал внимание на необходимость простоты, эффективности и контроля в работе. Он подчеркивал, в работе нет важных и второстепенных вопросов, нет мелочей. Честность и вдумчивое отношение ко всему, что делалось вокруг, требовательность прежде всего к самому себе, а потом уже к другим было его отличительными чертами. Статлер был щедр к людям и скуп по отношению к себе самому. Труд он рассматривал как добродетель, а праздность как порок. Всех служащих он считал членами своей семьи, распространяя на них все свои родительские обязанности и привилегии.

Э. Статлер сказал первым, что клиент всегда прав. Обслуживание гостей было для него самым главным.

«Обязанность хорошей гостиницы – угождать своим клиентам. Общеизвестно, что первостепенным делом отелей Статлера является лучшее, чем в других отелях обслуживание.

Никогда не проявляйте дерзости и сарказма. Гость оплачивает вам ваше жалованье. Он ваш непосредственный благодетель.

Гостиничное обслуживание, т.е. обслуживание в гостинице Статлера, означает хотя бы минимальное, но искреннее внимание со стороны любого служащего по отношению к любому гостю...

Ни одному служащему гостиницы не дано право спорить с гостем хотя бы по пустякам. Служащий обязан решить дело так, чтобы доставить удовольствие гостю, а если это невозможно – вызвать старшего. Пререканиям нет места в гостинице Статлера.

В любых, даже самых пустячных, спорах между служащим и гостем служащий абсолютно неправ как с точки зрения гостя, так и с нашей точки зрения...»

Заметный след в преобразовании гостиничного бизнеса, придания ему местного колорита и комфортности оставлен Конрадом Хилтоном, основателем международной гостиничной цепи «Hilton». В одной из своих книг он писал[2, с.7-8]:

«...Дайте человеку честолюбие, чтобы подстегивало его, цель, которая бы указывала путь, здоровье, которое позволило бы ему воплотить задуманное, и он станет великим человеком. Это все, что нужно для счастливой жизни.

Нам нравится предприимчивость, дающая возможность проявления и уважения к правам каждого человека. Это замечательная привилегия – иметь такую свободу действий.

Нашей стране не нужны люди, не любящие ее и не живущие честно. В условиях свободы цена жизни определяется судьбой, верностью и честностью. Обладая этими качествами, человек в этой стране может выбрать для себя любимое призвание и победить.

Я верю в правду. Я уверен, что человек, умышленно лгуший, калечит себя. Я убежденно верю в смелость и энтузиазм. Без них человек становится помехой своим собственным мечтам.

Обладать энтузиазмом – значит обладать вечным двигателем. Энтузиазм неистощим. Если его употребить во благо, он будет постоянно двигать человека вперед к цели, которую иначе ему не суждено достичь. Существуют десятки синонимов этого состояния: интерес, рвение, напористость, амбиция и много других. Все эти качества – суть воля. Человек проявляет волю для того, чтобы завершить дело, нужное ему и всему миру, в котором он живет. Воля, направленная на завершение чего-либо только для самого человека, равносильна жадности. Но как только человек, обладающий волей, начинает принимать в расчет других людей, другие жизни, тогда его воля превращается в серьезную и уверенную добродетель».

Основатель первой международной гостиничной цепи Цезарь Ритц описал идеального отельера так: «Видеть все и закрывать глаза на все, слышать все и забывать услышанное, знать больше других и помалкивать об этом»[5, с. 179].

Джон Уокер, один из американских теоретиков индустрии гостеприимства, обобщая свой богатый практический и научно-педагогический опыт и опираясь на требования отельеров середины XX века, выделил некоторые свойства характера, необходимые для профессионала сферы сервиса [11, с. 426]:

Обучаемость – всегда готов учиться и открыт любой критике.

Пунктуальность – на работе минута в минуту, никогда никого не подводит.

Общительность – работая в тесном контакте с людьми, умеет ладить с ними.

Добросовестность – получив задание, выполняет без понуканий. Работает не за страх, а за совесть.

Инициативность – не ждет, когда работа найдет его, сам ее ищет.

Чистоплотность – если хочешь быть здоров, знай, что бактерии размножаются быстро.

Заинтересованность – не проявляя интереса к работе, невозможно в ней преуспеть.

Артистизм – желателен, но не обязателен.

Здоровье – со слабым здоровьем в индустрии гостеприимства делать нечего.

Основательность – все, за что берется, делает основательно и доводит до конца.

Ознакомившись с высказываниями выдающихся организаторов гостиничного дела, рассматривая их шкалу ценностей, их человеческие качества, а также те достоинства, которые сделали их лидерами в сфере услуг, многое можно взять в сегодняшний арсенал индустрии гостеприимства. Этим деятелей, по мнению российского исследователя Ю.Ф. Волкова, объединяет ряд общих принципов[2, с. 17-18]:

1. Каждый проявлял упорство, был целеустремлен, предан своему делу, решителен, трудолюбив, независим и при этом чутко реагировал на все происходящее.

2. Для каждого были характерны честность, понимание добра и зла. Никто не уклонялся от риска, ответственности и необходимости принятия решений.

3. Каждый имел представление о том, что он делал и для чего.

4. Каждый творчески и новаторски решал возникшие проблемы, умел взглянуть на вещи с точки зрения своих клиентов и реагировать соответствующим образом.

5. Каждый уверенно использовал появившиеся возможности.

6. Каждый успешно использовал свой опыт, и ничто не могло способствовать его потере.

7. Каждый был уверен в своих способностях, умении видеть и решать возникающие проблемы.

В российских Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) [8] для работников гостиниц применительно ко всем должностям разных гостиничных служб выделена общая должностная обязанность – забота о клиентах.

В отечественных учебных изданиях обозначают следующие требования к профессиональному поведению: активность, самостоятельность, дисциплинированность, самовоспитание, тактичность, заботливость, приветливость, вежливость, любезность, сдержанность, доброжелательность, радушие [10].

И.Ю. Ляпина, описывая правила поведения персонала, акцентирует внимание на такие качества[9, с. 76-77]:

Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку. Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов.

Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость. Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей – нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Тактичность проявляется и во внимании гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям, прощать их слабости – ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы.

Достоинство и скромность – обязательные для гостиничного работника черты характера. Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина – соблюдения установленного порядка, аккуратности и точности. Скромность и дисциплина предполагают и высокое чувство ответственности за порученный участок работы.

И.В. Зорин обозначил характерные профессиональные черты, необходимые для специалистов туризма [7, с.452-457]. Он подчеркивает, что работодатели берут на работу тех претендентов, которые ярко демонстрируют:

- способность к общению;
- умственные способности, профессиональные навыки и самоуверенность;
- желание взять на себя ответственность;
- инициативу и руководящую жилку;
- высокий энергетический потенциал и воображение;
- умение общаться с другими людьми;
- стремление к самообразованию;
- способность улаживать конфликты и справляться со стрессом;
- стремление к достижению цели;
- способность вести конкретную борьбу;
- организаторские способности и аналитический ум;
- способность обращать внимание на детали;
- умение принимать решения и убеждать других;
- стремление сделать карьеру.

Кроме этого автор выделяет такое качество как гибкость. В быстро меняющемся мире с высокой технологией работодатели должны быть уверены в том, что люди, которых они нанимают, способны к саморазвитию, изменяясь в лучшую сторону. Они больше всего ценят тех претендентов, которые обладают способностью к восприятию новых идей и концепций.

Гибкость проявляется так же, как и личное желание решать цели по созданию карьеры. По мнению многих поступающих на работу, по способности к гибкости можно легко определить, нужен ли этот человек как работник или нет. У гибких, легко приспосабливающихся людей – широкий круг интересов, они открыты для новых идей, ситуаций и людей.

Таким образом, по мнению зарубежных и отечественных специалистов индустрии гостеприимства наиболее важными чертами являются: доброжелательность, тактичность, обучаемость, гибкость, дисциплинированность, неконфликтность, оптимизм, энтузиазм и стрессоустойчивость (применительно к современным публикациям).

Сравним его с рейтингом качеств, предлагаемых 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 б.
2. профессиональная честность – 4,9 б.
3. аккуратность – 4,7 б.
4. обучаемость, быстрота реакции – 4,6 б.
5. распределение и переключение внимания – 4,3 б.
6. эстетический вкус – 4,0 б
7. образная память – 3,9 б.

При совпадении части качеств в рейтингах заметна разница в таких качествах как стрессоустойчивость и инициативность. Так или иначе, портрет гостиничного менеджера будущего определяется отельерами, в первую очередь с опорой на умения в области поведенческих и информационных навыков, а уже затем на прикладные навыки, позволяющие осуществлять конкретные операции в цикле обслуживания клиентов.

В связи с этим перед образовательными учреждениями, осуществляющими подготовку специалистов гостиничного сервиса, возникает целый ряд вопросов, требующих оперативных и в то же время практико-ориентированных

решений. Каким образом следует диагностировать наличие или отсутствие определенных качеств на начальном этапе, в процессе профессиональной подготовки и на заключительном этапе? Следует учитывать, что профессиональное развитие происходит на протяжении всей профессиональной жизни и не ограничивается каким-либо одним периодом.

Опираясь на периодизацию профессионального развития, предложенную Э.Ф. Зеером [6], из пяти стадий (оптация, профессиональная подготовка, профессиональная адаптация, профессионализация и мастерство) остановимся подробнее на стадии профессиональной подготовки. Именно профессиональная подготовка является решающей для дальнейшего профессионального пути.

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

1. начальный этап – 1 семестр 1 курса;
2. основной этап – 2 и 3 курс;
3. завершающий этап – итоговая государственная аттестация.

Для каждого этапа применимы определенные методы диагностирования профессионально-значимых качеств.

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

2 этап – опрос по методике «Образ Я менеджера гостиничного сервиса» (для ее разработки за основу взята методика «Образ Я психолога»).

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

Следует обратить внимание на феноменологическое различие понятий «специалист» и «профессионал», выделенное В.И. Слободчиковым [3]. Специалист – это подготовленный человек, обладающий определенными профессиональными знаниями, умениями и навыками. Процесс его подготовки и формирования представляет собой становление комплекса профессионально важных качеств. Данная трактовка понятия «специалист» задает определенную структуру его действий – воспроизведение полученных, присвоенных умений и способов выполнения деятельности в любых ситуациях.

Профессионал – характеристика человека, выражающаяся в его способности выйти за пределы собственной деятельности для ее анализа, оценки и последующей организации. Ведущими понятиями для характеристики человека как профессионала становятся «рефлексия» и «деятельностный спо-

соб существования». Профессионал самостоятельно, ориентируясь на существующие культурные образцы и нормы, создает свою деятельность и себя как профессионала. Важными характеристиками профессионала являются осознание ограничений собственной деятельности и удерживание ее в многообразии социо-культурных ситуаций. Профессионал есть результат самоактивности человека. Поэтому, проектируя процесс профессионализации, можно говорить не о его подготовке, а скорее о создании профессиональной образовательной среды как основы жизнедеятельности человека.

Система среднего профессионального образования подразумевает подготовку специалистов именно в первоначально определенном значении. При этом рынок труда испытывает потребность в квалифицированных специалистах с потенциалом профессионалов. Следовательно, подготовка специалистов должна включать в себя и основу для дальнейшей самоактуализации и рефлексии специалистов, позволяющую в процессе трудовой деятельности раскрыть и реализовать потенциал профессионала.

Литература

1. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства [Текст]/ Р.А. Браймер. Пер. с англ. – М.: Аспект-Пресс, 1995.
2. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. [Текст]/ Ю.Ф. Волков – Ростов/Дону: Феникс, 2003.
3. Воронцова, Н. The Ritz-Carlton. Istanbul. Клиент всегда прав [Текст] / Н. Воронцова // Вояж и отдых. – 2005. - №5. – С. 174-179.
4. Глуханюк, Н.С. Психология профессионализации педагога [Текст]/ Н.С. Глуханюк – 2-е изд. – Екатеринбург : Изд. Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2005.
5. Глуханюк, Н.С. Я в профессии и профессиональное Я: результаты исследований [Текст]/ Н.С. Глуханюк, Е.В. Дьяченко - Екатеринбург : Изд. Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2005.
6. Зеер, Э.Ф. Психология профессий [Текст]/ Э.Ф. Зеер - Екатеринбург : Изд. Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 1997.
7. Зорин, И.В. Профессиональное образование и карьера в туризме : Учебник для ВУЗов. [Текст]/ И.В. Зорин, А.И. Зорин – М.: Советский спорт, 2005.
8. Квалификационные требования (профессиональные стандарты). Утверждены Министерством труда 17 мая 1999 г.
9. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник для нач. и сред. проф. образования [Текст] / И.Ю. Ляпина – М.: ПрофОбрИздат, 2003.

10. Федцов, В.Г. Культура сервиса : учеб.- практ. пособие.[Текст] /В.Г. Федцов – М. : ПРИОР, 2001.

11. Уокер, Дж. Введение в гостеприимство : Учебник [Текст] / Д. Уокер .Пер. с англ. – М.:ЮНИТИ, 1999.

*С.В. Нужнова, Е.Г. Неделько,
Троицкий филиал ГОУ ВПО «Челябинский государственный
университет», Троицк*

Эмоционально-волевая готовность к профессиональной мобильности выпускников провинциальных вузов

Психологический подход к созданию модели мобильного специалиста позволяет сосредоточить внимание на мотивационных и эмоционально-волевых аспектах проблемы (Р. Герцог, Л.А. Гордон, Ю.Ю. Дворецкая, Ю.А. Лукаш, А.В. Мансуров и др.). Действительно, современный мир представляет одновременно больше свободы и меньше безопасности. Некоторые видят в этом новые возможности, но больше таких, которые испытывают страх, так как умение обращаться со свободой не является чем-то само собою разумеющимся. Для того чтобы активно участвовать в трудовой жизни современного общества человеку необходимо быть достаточно стойким в эмоциональном и мотивационном плане, чтобы в случае личных неудач не сдаваться, а искать новые шансы.

Например, исследуя проблемы, связанные с профессиональной мобильностью, Р. Герцог [5] особо подчеркивает, что в современном мире крайне важно «...умение оставаться невозмутимым, которое позволяет спокойно разрешать все проблемы, выяснять отношения с другими людьми и преодолевать сомнения».

Аналогичного мнения придерживается немецкий ученый К. Зибенхюнер [4], который считает, что человеку для профессиональной адаптации в современном обществе крайне важно иметь такие качества личности, как уверенность в себе, стойкость к депрессии и неопределенности, а также самообладание и невозмутимость, «...которые помогают спокойно решать проблемы, улаживать отношения с другими людьми».

Взгляды К. Зибенхюнера разделяют и некоторые отечественные ученые. По мнению Л.В. Горюновой [1], основой профессиональной мобильности являются такие качества будущего специалиста как волевая активность, богатство и положительная направленность эмоций, самовыражение, стремление личности к самоактуализации, самоизменению, осмысленной самоотдаче. Важность психологической составляющей модели выпускника вуза подчеркивает и