

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И СЕРВИСА

Н.Н. Доронина, канд. психолог. наук, доц. (НИУ «БелГУ», Белгород)

В данной статье рассматриваются вопросы подготовки специалистов для индустрии туризма и сервиса в современных условиях. Исследование посвящено практико-ориентированному подходу к обучению студентов вуза. Акцент делается на развитии профессиональных качеств будущих специалистов сферы обслуживания, так как потребность в специалистах индустрии туризма и сервиса постоянно растет, поэтому профессиональная подготовка кадров для этой сферы должна совершенствоваться.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, профессиональные качества, индустрия туризма и сервиса, студенты вуза.

В настоящее время наблюдается интенсивное развитие индустрии туризма и сервиса. В связи с этим данная сфера нуждается в специалистах с достаточно высоким уровнем вузовской подготовки. Поэтому подготовке бакалавров по направлениям подготовки «Туризм» и «Сервис» уделяется особое внимание.

Различные аспекты этой проблемы представлены в исследованиях Г.С. Пятковой, А.Г. Солодовникова, И.А. Шпаченко, Т.Л. Чернышевой и др. В работах исследователей отмечаются различные проблемы в подготовке специалистов для указанной сферы. Так, в своей работе Г.С. Пяткова пишет, что «суть проблемы заключается в понимании квалификационных требований специалистов сервиса и туризма. Противоречие заключается в разных представлениях о функциях специалиста у преподавателей вуза и работодателей. Самым существенным минусом является слабая практическая подготовка студентов, несмотря на наличие разных видов практик. Студенты не могут на профессиональном уровне заменить работников сферы обслуживания и туризма» [3, с. 125].

По мнению А.Г. Солодовниковой, «современные условия развития индустрии сервиса и туризма свидетельствуют о необходимости формирования системы подготовки специалистов, основанной, в том числе, и на компетентностном подходе. Компетентностный подход предполагает четкую ориентацию на будущее, которая проявляется в возможности построения своего образования с учетом успешности в личностной и профессиональной деятельности. Главное в компетентностном подходе заключается в проектировании и реализации таких технологий обучения, которые создавали бы ситуации включения студентов в разные виды активной познавательной деятельности» [4с. 63].

Потребность в специалистах индустрии туризма и сервиса постоянно растет, поэтому профессиональная подготовка кадров для этой сферы должна совершенствоваться. Наиболее эффективным, по мнению многих ученых, является внедрение практико-ориентированного подхода к обучению.

Важную роль в реализации данного подхода играет собственно практический аспект подготовки будущих специалистов:

- использование в преподавании производственной базы специальности;
- привлечение практиков-специалистов к преподаванию в рамках основных дисциплин специальности;
- погружение в производственную среду на базе вуза за счет функционирования специализированного кабинета и иных форм;
- внедрение практической составляющей в учебные дисциплины;
- связь практики с учебными дисциплинами;
- создание отвечающей современным требованиям информационной базы специальности, что позволит создать условия для формирования основных компетенций будущего специалиста сервиса и туризма: общенаучных, социально-личностных, организационно-управленческих, общепрофессиональных и специальных;
- создание в рамках вуза учебного комплекса по подготовке специалистов сервиса и туризма (студенческого бюро по сервису и туризму и т.п.) [3].

Как считают Н.Л. Баграмянц и М.Л. Ивлева, «структура подготовки персонала в индустрии туризма и сервиса должна включать одновременное продвижение в двух взаимосвязанных областях: профессионально-технологической и социально-психологической. При этом подразумевается, что свидетельством высокого уровня профессионализма является умение понимать клиента, выстраивать сотрудничество с ним, анализировать его поступки, убеждать партнера по общению, управлять межличностными конфликтами и т. д. [1, с. 41].

На наш взгляд, особое внимание необходимо уделить развитию профессиональных качеств личности, таких как коммуникабельность, уверенность в себе, стрессоустойчивость, организаторские способности и др. Кроме того, для специалистов индустрии туризма и сервиса важными выступают навыки межличностного взаимодействия. Несомненно, успех деятельности работников любой профессии зависит от их умений, навыков, профессиональных качеств и специальных способностей. В своей работе мы основываемся на принципе практико-ориентированного подхода – разнообразии форм аудиторной работы. В связи с этим в рамках курса «Организация обслуживания» был разработан «Тренинг профессионального роста», целью которого и является развитие профессиональных качеств специалистов сферы сервиса и туризма [2]. Различные упражнения тренинга применялись на практических занятиях данного курса. Эти развивающие процедуры были проведены как в рамках аудиторных занятий, так и базе предприятий сферы обслуживания.

В программу тренинга были включены следующие виды упражнений: разбор конкретных ситуаций, психогимнастика, деловые игры, дискуссии и др. Особое внимание уделялось использованию заданий с применением метода имитации профессиональной деятельности, анализа производственных ситуаций. Это стимулирует познавательную мотивацию в области профессиональной деятельности, что ведет к осознанному принятию студентами личностных качеств, определяющих успех будущей профессиональной деятельности и повышению уровня их сформированности.

В настоящее время внедряются новые технологии обслуживания, прогрессивные формы обслуживания потребителей, в связи с этим специалисты сферы сервиса и туризма должны постоянно развивать свой профессионализм. Таким образом, включение в учебный процесс активных форм обучения позволит усилить практическую подготовку студентов, совершенствовать их профессиональные качества и способности. Потребность в специалистах индустрии туризма и сервиса постоянно растет, поэтому профессиональная подготовка кадров для этой сферы должна совершенствоваться.

Литература:

1. Баграмянц Н.Л., Ивлева М.Л. Подготовка специалистов в области туристической индустрии к эффективному межкультурному взаимодействию // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2016. Т.10. №2. С. 40-43.
2. Доронина Н.Н. Организация учебного процесса в вузе с использованием активных методов обучения // Социология образования. 2011. №3. С. 31-38.
3. Пяткова С.Г. Взаимодействие вуза и бизнес-сообщества в инновационной системе профессиональной подготовки специалистов индустрии сервиса и туризма // Сервис в России и за рубежом. 2008. №2 (7). С. 125-132.
4. Солодовникова А.Г. Концепция подготовки специалистов для сферы социально-культурного сервиса и туризма в регионе Кавказские Минеральные воды // Актуальные проблемы экономики, социологии и права. 2016. №2. С. 62-64.
5. Чернышева Т.Л. Учет тенденций развития сферы социально-культурных услуг в образовательном процессе студентов направлений «сервис» и «Туризм» // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2016. Т.10. №2. С. 16-24.
6. Шпаченко И.А. Инновационная составляющая профессиональной подготовки специалистов для сферы социально-культурного сервиса и туризма // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2011. №2. С. 74-78.