

УДК 377.5

## **МАСТЕР-КЛАСС КАК МЕТОД ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ, СПОСОБСТВУЮЩИЙ ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Галкина Е. Н.**

*ГОУ ВПО «Волжский инженерно-педагогический университет», Н.Новгород, Россия (603004, г. Н.Новгород, ул. Челюскинцев, 9), [elenadankova85@yandex.ru](mailto:elenadankova85@yandex.ru)*

---

Внедрение ФГОС предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Одним из эффективных методов проведения занятий для обучающихся в средних профессиональных образовательных учреждениях являются мастер-классы. Мастер-классы можно использовать как метод проведения занятий в теоретическом, производственном и внеаудиторном обучении. Использовать виды мастер-классов можно в процессе подготовки будущих специалистов сферы обслуживания, они могут способствовать формированию и совершенствованию профессиональных знаний, умений, навыков и компетенций, которые ему пригодятся в различных видах профессиональной деятельности. Для специалистов индустрии питания основными видами деятельности являются: организация питания, организация обслуживания, маркетинговая деятельность, контроль качества продукции и услуг, выполнение работ по рабочим профессиям и др. Реализация перечисленных видов деятельности невозможна без формирования совокупности коммуникативных умений, являющихся составной частью общекультурных и профессиональных компетенций. Структура коммуникативных умений включает: диалогово-речевые, информационно-технологические, аудио-контактные, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные умения. Перечисленные группы коммуникативных умений могут быть сформированы с помощью использования мастер-классов в теоретическом, производственном и внеаудиторном обучении.

---

Ключевые слова: коммуникативные умения, мастер-класс, специалисты сферы обслуживания.

## **MASTER CLASS AS THE METHOD OF CARRYING OUT OF THE EMPLOYMENT, PROMOTING FORMATION OF COMMUNICATIVE CULTURE OF EXPERTS OF SPHERE OF SERVICE**

**Galkina E. N.**

*The Volga engineering-pedagogical university, N. Novgorod, Russia (603004, N. Novgorod, street Cheljusintsev, 9), [elenadankova85@yandex.ru](mailto:elenadankova85@yandex.ru)*

---

Introduction of FGOS provides use in educational process of active and interactive forms of carrying out occupations. One of effective methods of carrying out occupations for being trained in average professional educational institutions are master classes. Master classes can be used as a method of carrying out occupations in theoretical, production and out-of-class training. Use types of master classes it is possible in the course of preparation of future experts of a services sector they can to promote formation and improvement of professional knowledge, abilities, skills and competences which to it will come in handy in different types of professional activity. For experts of the industry of a food main types of activity are catering services, the organizations of service, marketing activity, quality control of production and services, works by working professions, etc. Realization of the listed kinds of activity is impossible without formation of set of the communicative abilities being a component of common cultural and professional competences. The structure of communicative abilities includes: dialog-speech, information-technological, audio-contact, analytic-administrative, mark-reflective abilities. The listed groups of communicative abilities can be created by means of use of master classes in theoretical, production and out-of-class training.

---

Keywords: communicative abilities, a master class, experts of sphere of service.

Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС) третьего поколения для среднего профессионального образования изменяют требования к

образовательному процессу и к его результатам. Внедрение ФГОС предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий [7].

В педагогической практике используются различные методы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, решение проблемных ситуаций, психологические и иные тренинги, мастер-классы, групповые дискуссии и др.

Одним из эффективных методов проведения занятий для обучающихся в средних профессиональных образовательных учреждениях являются мастер-классы. Мастер-класс – это метод проведения занятия, которая основана на практических действиях, с помощью демонстрации творческого решения определенной познавательной и проблемной задачи [5]. Мастер-классы можно использовать как метод проведения занятий в теоретическом, производственном и внеаудиторном обучении.

При обучении в учреждениях среднего профессионального образования можно выделить следующие виды мастер-классов:

1. Производственные – это мастер-классы, которые проводятся специалистами на предприятиях, с целью повышения профессионального уровня и обмена передовым опытом, расширения кругозора и приобщения к новейшим технологиям;

2. Учебно-образовательные – это мастер-классы, которые проводятся преподавателем или мастером производственного обучения, с целью совершенствования умений и навыков, необходимых обучающимся в будущей профессиональной деятельности;

3. Учебно-профессиональные – это мастер-классы, которые проводятся самими студентами для других обучающихся с целью обмена опытом, повышения образовательного и профессионального уровня.

Использовать виды мастер-классов можно в процессе подготовки будущих специалистов сферы обслуживания, они могут способствовать формированию и совершенствованию профессиональных знаний, умений, навыков и компетенций, которые ему пригодятся в различных видах профессиональной деятельности. Для специалистов индустрии питания основными видами деятельности являются: организация питания, организация обслуживания, маркетинговой деятельности, контроля качества продукции и услуг, выполнения работ по рабочим профессиям и др. Реализация перечисленных видов деятельности невозможна без формирования совокупности коммуникативных умений, являющихся составной частью общекультурных и профессиональных компетенций.

*Коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания* – это составляющая профессиональных умений, совокупность осознанных, целенаправленных освоенных

умственных и практических действий на основе продуктивного применения знаний о профессиональной деятельности специалистов сферы обслуживания, функций и структуры общения, основных техник коммуникации, обеспечивающих реализацию следующих видов деятельности: организация питания, организация обслуживания, маркетинговая деятельность, контроль качества продукции и услуг, выполнение работ по рабочим профессиям и должностям служащих в организациях общественного питания.

Структура коммуникативных умений включает: диалогово-речевые, информационно-технологические, аудио-контактные, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные умения.

Перечисленные группы коммуникативных умений могут быть сформированы с помощью использования мастер-классов в теоретическом, производственном и внеаудиторном обучении (табл.1).

Таблица 1

Формирование коммуникативных умений с помощью использования мастер-классов

Теоретическое обучение	Производственное обучение	Внеаудиторное обучение
<b>1. Цель</b>		
- формирование диалогово-речевых (правильно строить речь, грамотно строить диалог), аудио-контактных (выслушать собеседника) умений.	- формирование информационно-технологических умений (преподнести персоналу информацию об организации работ по обслуживанию клиентов, о работе производства, о контроле соблюдения технологического процесса производства).	- формирование аналитико-управленческих (анализировать производственные ситуации, урегулировать производственные конфликты) и оценочно-рефлексивных (оценить ответную реакцию собеседника, корректировать техники общения) умений.
<b>2. Вид мастер-класса</b>		
учебно-образовательный мастер-класс	производственный, учебно-образовательный мастер-класс	учебно-профессиональный мастер-класс
<b>3. Методы, средства</b>		

методы: решение проблемных ситуаций (разрешение конфликтной ситуации), демонстрация опыта (обслуживание посетителя, сервировка стола) и др.  
 средства: компьютер, мультимедийная установка, раздаточный материал, мультимедийные презентации, технологические карты и др.

**4. Деятельность преподавателя (мастера), студентов**

<p><u>Деятельность преподавателя:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методическая разработка мастер-класса;</li> <li>- проведение и организация мастер-класса.</li> </ul>	<p><u>Деятельность мастера:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методическая разработка мастер-класса;</li> <li>- организация проведения мастер-класса на предприятии общественного питания или в лаборатории образовательного учреждения;</li> <li>- проведение мастер-класса.</li> </ul>	<p><u>Деятельность студентов (организаторов):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка к проведению мастер-класса (создание мультимедийных презентаций, разработка раздаточного материала и др.);</li> <li>- распределение обязанностей между студентами, проводящими мастер-класс;</li> <li>- проведение мастер-класса.</li> </ul>
<p><u>Деятельность студентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в мастер-классе под руководством преподавателя (участие в диалоге, составление меню, акций для предприятий общественного питания, восприятие материала, который рассказывают другие студенты и др.).</li> </ul>	<p><u>Деятельность студентов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в мастер-классе под руководством мастера (участие в решении проблемных ситуаций – обслуживание посетителей, правильная сервировка стола в различных заведениях общественного питания и др.).</li> </ul>	<p><u>Деятельность студентов (слушателей):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в мастер-классе под руководством студентов (организаторов): решение и анализ конфликтных ситуаций, оценка реакции собеседника на поведение в конфликтной ситуации.</li> </ul>

Для эффективной организации мастер-класса необходимо соблюдать следующие требования [3], [5], [8]:

1. Мастер-класс должен состоять из заданий, которые направляют деятельности участников для решения поставленной проблемы, но внутри каждого задания участники абсолютно свободны: им необходимо осуществить

выбор пути исследования, выбор средств для достижения цели, выбор темпа работы.

2. Мастер-класс должен всегда начинаться с актуализации знаний каждого по предлагаемой проблеме, что позволит расширить свои представления знаниями других участников.

3. При проведении мастер-класса предлагается использовать определенный алгоритм поиска решения проблемы: выделение проблемы – панель (этап актуализации знаний в данной проблемной плоскости) – объединение в группы для решения проблемы – работа с материалом – представление результатов работы – обсуждение и корректировка результатов работы.

В качестве примера мастер-класс для специалистов индустрии питания может быть проведён следующим образом (табл.2): [1], [2], [4], [5], [6].

Таблица 2

Структура внеаудиторного мастер-класса: «Сервировка стола»

Структура мастер-класса	Деятельность студентов (организаторов)	Деятельность студентов (слушателей)
1. Организационный момент: приветствие, цель мастер-класса, выделение проблемы.	Приветствие, постановка цели мастер-класса, выделение проблемы.	Восприятие и осознание цели и проблемы мастер-класса.
2. Актуализация опорных знаний: беседа со студентами по следующим вопросам: - Что такое сервировка? - Какие виды сервировки стола Вы знаете? - Чем виды сервировки стола отличаются друг от	Задают вопросы, слушают и корректируют ответы.	Отвечают на вопросы, слушают ответы других студентов (слушателей) и правильные ответы студентов (организаторов).

друга?		
3. Объединение студентов в группы для решения проблемы. Работа с материалом.	Объединение студентов в группы для решения проблемы. Объяснение правильных видов сервировок стола с помощью мультимедийной презентации и наглядных сервировок стола. Выдача заданий для различной сервировки стола каждой группе.	Восприятие и осознание материала, выполнение заданий группами.
4. Представление результатов работы.	Оценка, корректировка выполненных заданий.	Исправление неточностей, представление работы, высказывание замечаний к работам студентов (слушателей) других групп.
5. Рефлексия.	Выдача рефлексивно-оценочных листов, определение победителей.	Заполнение рефлексивно-оценочных листов.

Таким образом, использование мастер-классов в подготовке будущих специалистов сферы обслуживания будет являться эффективным методом проведения занятия, который способствует формированию совокупности профессиональных коммуникативных умений, необходимых для становления высококвалифицированного специалиста на рынке труда.

### Список литературы

1. Атаулова О. В. К вопросу о структурной схеме урока. – М.: Эслан, 2003. – С.117-119.
2. Жеребцова О. Сервировка стола. Практическое руководство. – М.: Ниола-Пресс, 2008. – 32 с.
3. Решетникова А. В. Методология проведения мастер-классов, семинаров и тренингов. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2007. – 80 с.
4. Русских Г. А. Дидактические основы моделирования современного учебного занятия// Методист. – 2003. – №1. – С.30-39.

5. Слюдеева Е. В. Организация и проведение мастер-класса. – Новомичуринск, 2009. – 20 с.
6. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Академия, 2010. – 432 с.
7. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 100114 «Организация обслуживания в общественном питании». – М., 2010. – 34 с.
8. Фопель К. Психологические принципы обучения взрослых. Проведение воркшопов: семинаров, мастер-классов. – М.: Генезис, 2010. – 342 с.

Рецензенты:

Груздева М. Л., д.п.н., доцент, профессор, ГОУ ВПО «Волжский государственный инженерно-педагогический университет», г. Нижний Новгород.

Лагунова М. В., д.п.н., профессор, профессор ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет», г. Нижний Новгород.