

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПАРТИСИПАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Пясецкая И.Ш.

ЧОУВО «Русско-Британский Институт Управления», Челябинск, e-mail: bildchen@mail.ru

В статье рассматриваются теоретико-методологические основы к проблеме формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса. Актуальность исследуемой проблемы подчеркивается интересами государственной политики в области образования и интересами профессионального сообщества. Использование совокупности методологических подходов, а именно системно-средового и деятельностно-аксиологического, автор видит наиболее продуктивным. Раскрыты сущность применяемых подходов и сделаны выводы с точки зрения комплексного исследования по проблеме формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса. Системно-средовой подход – направление исследования, позволяющее рассматривать окружающую исследуемый объект среду в качестве системы, которая находится с ним в непосредственном взаимодействии. Системно-средовой подход описывает конструктивные особенности объекта представленного исследования, в то время как деятельностно-аксиологический подход раскрывает содержание деятельности субъектов педагогического процесса с точки зрения их ценностных ориентаций. Деятельностно-аксиологический подход – направление исследования, изучающее явление с позиции деятельности субъектов педагогического процесса, содержательная сторона, и результат которой определяется их ценностными ориентациями. Ценностный потенциал партисипативной культуры составляет иерархия индивидуальных и социальных ценностей будущих менеджеров гостиничного сервиса. Содержание партисипативной культуры представлено когнитивным, операционным и аксиологическим компонентами.

Ключевые слова: партисипативная культура, менеджер гостиничного сервиса, системный подход, средовой поход, системно-средовой подход, деятельностный подход, аксиологический подход, деятельностно-аксиологический подход.

THEORETICAL-METHODOLOGICAL BASES OF FORMATION OF THE PARTICIPATORY CULTURE OF THE FUTURE MANAGERS OF HOTEL SERVICE

Ryasetzkaya I.S.

Private educational institution of higher education “Russian-British Institute of Management”, Chelyabinsk, e-mail: bildchen@mail.ru

The article touches upon the issue of the theoretical-methodological basis to the elaboration of the participatory culture of the future hotel service managers.. The relevance of the research problem is emphasized by the interests of state policy in education and the interests of the professional community. The use of a range of methodological approaches, namely systemic and environmental activity and axiological, the author sees the most productive. The essence of the applied approaches and conclusions from the point of view of a comprehensive study on the problem of the formation of the participatory culture of the future managers of hotel service. The system-environment approach is the research direction, which allows to consider surrounding the test item and environment as a system that is in direct interaction. The system-environment approach describes the design features of the object of the presented research, whereas activity-axiological approach reveals the content of activity of subjects of pedagogical process from the point of view of their value orientations. Activity-axiological approach direction trials examining the phenomenon from the standpoint of activity of subjects of pedagogical process, the substantive aspect and the result of which is determined by their value orientations. Value potential of participatory culture is the hierarchy of individual and social values of the future managers of hotel service. The content of participating culture provides a cognitive, operational and axiological components.

Keywords: participatory culture, hotel service manager, system approach, environmental campaign, a system-environment approach, activity approach, axiological approach, activity-axiological approach.

Формирование партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса – процесс систематизированного накопления позитивных количественных и

качественных изменений в ее содержании, позволяющих им осуществлять эффективное взаимодействие на основе сотрудничества на всех этапах технологического обслуживания гостиничного предприятия и клиента. В настоящее время данная проблема является актуальной и востребованной в соответствии с государственной политикой в области развития среднего профессионального образования и интересами профессионального сообщества.

Однако проведенный нами анализ состояния исследуемой проблемы показал, что педагогическая наука только начинает комплексное исследование в данном направлении, чем объясняется недостаточная разработанность этого вопроса в теории и практике профессиональной педагогики. Поэтому актуальность исследования на теоретико-методологическом уровне определяется необходимостью создания теоретических основ формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса в процессе их профессиональной подготовки.

Теоретико-методологическую основу нашего исследования мы видим в представлении системно-средового и деятельностно-аксиологического подходов. Использование совокупности методологических подходов является наиболее продуктивным и дает возможность представить комплексное исследование проблемы формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса [17, с.41-42].

Рассмотрит подробно системно-средовой подход. В отечественной педагогике развитию системного подхода способствовали В.Г. Афанасьев [1], Н.В. Кузьмина [8], В.А. Сластенин [14] и др.

Системный подход позволяет рассмотреть объект исследования как систему. Система – совокупность элементов, системообразующие факторы которой позволяют обеспечивать ей следующие свойства: совокупность элементов отграничена от окружающей среды; элементы не сводятся к сумме свойств составляющих ее элементов и не выводятся из них; компоненты находятся во взаимосвязи и взаимодействии между собой и существуют по отдельности, благодаря существованию целого [17, с.46-54]. Педагогическая система – система, в которой реализуется тот или иной аспект педагогического процесса [17, с.264]. При этом, исходя из приведенных свойств системы, она тесно связана с понятиями «элемент», «целостность», «связь», «системообразующие факторы».

Средовой подход реализован в работах Ю.С. Мануйлова [10], Н.Б. Стрекаповой [15], О.Б. Рубцовой [13] и др. Средовой подход – это направление исследования, в рамках которого среда рассматривается как средство целенаправленного воздействия на развитие и формирование личности обучающегося. Понятие *среды* отождествляется с образовательным пространством, окружающим обучающегося и открывающим возможности его формирования и

развития, инструментом управления, воздействия на личность. Согласно Ю.С. Мануйлову, среда способна «посредствовать», «осредить» и «опосредствовать» субъект [10].

Образовательная среда – часть социокультурного пространства, зона взаимодействия образовательных систем, их элементов, образовательного материала и субъектов образовательных процессов [11].

Системно-средовой подход – направление исследования, позволяющее рассматривать окружающую исследуемый объект среду в качестве системы, которая находится с ним в непосредственном взаимодействии.

Системно-средовой подход в педагогике представлен его аспектами (компонентов, элементов, системообразующих факторов, связей) в динамике их реального существования, то есть во взаимодействии с окружающей средой. В связи с открытостью системы формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса нам необходимо учитывать внешние и внутренние закономерности ее развития. К внутренним закономерностям системы мы относим связь между целью, содержанием, методами и средствами формирования партисипативной культуры будущих менеджеров. Внешние закономерности характеризуют зависимость системы формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса от образовательной среды и социально-экономических условий: потребностей профессионального сообщества, социальный заказ. Таким образом, открытость системы формирования будущих менеджеров гостиничного сервиса порождает неизбежность управления со стороны среды.

При этом субъекты системы формирования партисипативной культуры опосредованно находятся под ее влиянием. Под воздействием среды участники педагогического процесса погружаются в особое культурное пространство. Ведь в окружающей среде культивируется многообразие культур, одним из видов которых является партисипативная культура. Благодаря динамичности среды педагогический процесс обретает новые характеристики. Это способствует приобретению студентами не только компетенций профессиональной подготовки, но и выработке адаптации и приспособления к постоянно изменяющимся условиям. Рефлексивный эффект со стороны деятельности субъектов педагогического процесса благодаря накопленному багажу культурных ценностей также способствует созданию соответствующей окружающей среды. Но так как окружающая среда не способствует объединению элементов системы, необходимо управление системой формирования партисипативной культуры будущих менеджеров.

Рассмотрение системы формирования партисипативной культуры менеджеров гостиничного сервиса с точки зрения системно-средового подхода позволило нам сделать следующие выводы:

1. Система формирования партисипативной культуры менеджеров гостиничного сервиса является подсистемой профессионального подготовки менеджеров по специальности «Гостиничный сервис».
2. Как открытая, динамичная система, внутренняя среда формирования партисипативной культуры менеджеров гостиничного сервиса находится под воздействием внешней окружающей среды.
3. Как окружение, в котором находятся субъекты образовательного процесса, среда формирования партисипативной культуры оказывает влияние на формирование личности будущего менеджера гостиничного сервиса.
4. Принципами системы формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса выступают принципы ориентации на самостоятельность, обратной связи, интенсивности и насыщения учебной деятельности, открытого взаимодействия участников образовательного процесса.
5. Компонентами модели формирования партисипативной культуры менеджеров гостиничного сервиса являются мотивационно-целевой, содержательно-деятельностный, процессно-методический и аналитико-диагностический блоки.

Системообразующим фактором является управление моделью формирования партисипативной культуры.

Наличие связей взаимодействия, взаимодополнения и управления обеспечивает целостность системы формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса как педагогической системы.

Системно-средовой подход описывает конструктивные особенности объекта нашего исследования, в то время как деятельностно-аксиологический подход раскрывает содержание деятельности субъектов педагогического процесса с точки зрения их ценностных ориентаций.

Деятельностный подход является в настоящее время одним из ведущих подходов в научном исследовании и описывает характерные свойства и функционирование субъектов педагогического процесса в процессе их непосредственного взаимодействия. Данный подход получил широкое распространение в трудах Л.П. Буревой [2], Л.С. Выготского [3], В.А. Кан-Калик [6], В.А. Сластенина [14] и др.

Деятельностный подход – «направление исследования, предполагающее описание, объяснение и проектирование различных предметов, подлежащих научному рассмотрению с позиции категории деятельности [17, с. 72]». Деятельность представляет собой специфически человеческий способ отношения к миру, в ходе которого человек творчески преобразовывает природу, разделяя тем самым себя субъектом, а осваиваемое им явление

природы – объектом своей деятельности [16, с. 118]. *Педагогическая деятельность* – профессиональная деятельность, осуществляемая в условиях педагогического процесса, направленная на обеспечение его эффективного функционирования и развития [17, с. 75]. *Целью* педагогической деятельности в нашем исследовании является формирование партисипативной культуры у будущих менеджеров гостиничного сервиса. *Объект* педагогической деятельности – профессиональная подготовка обучающихся по специальности «Гостиничный сервис», *субъектами* педагогической деятельности выступают участники образовательного процесса во взаимодействии: «студент – преподаватель», «студент – студент», «студент – группа студентов». К *средствам* достижения цели педагогической деятельности относится комплекс материальных (материальная база образовательного учреждения, учебно-методическое обеспечение образовательного процесса и др.) и духовных средств (социальный заказ, требования работодателей и профессионального сообщества к специалистам гостиничного сервиса). *Методами* педагогической деятельности при реализации цели научного исследования выступают традиционные и партисипативные методы обучения. *Результатом* педагогической деятельности является сформированная партисипативная культура у будущих менеджеров гостиничного сервиса.

Аксиологический подход является одним из важнейших направлений в решении задач гуманистической педагогики. Вклад в развитие аксиологического подхода внесли С.З. Гончаров [4], М.С. Каган [5], А.В. Кирьякова [7], Д.А. Леонтьев [9] и др.

Аксиологический подход – направление исследования, рассматривающее объект исследования с позиции ценностей, направленных на удовлетворение потребностей людей. В основе аксиологического подхода лежит понятие «ценность», представляющее собой специфически социальное определение объектов окружающего мира, выявляющее их положительное или отрицательное значение для человека и общества [16, с. 534]. Как научный феномен, «ценность» обладает следующими свойствами:

- связана с деятельностью и субъективна;
- изменяема во времени и имеет социально-исторический характер;
- детерминирует свойства личности;
- имеет надситуативный характер;
- может иметь разную значимость для разных субъектов [17, с.103].

Деятельностно-аксиологический подход – направление исследования, изучающее явление с позиции деятельности субъектов педагогического процесса, содержательная сторона, и результат которой определяется их ценностными ориентациями.

Успеха формирования партисипативной культуры у будущих менеджеров гостиничного сервиса в педагогическом процессе можно достичь с представлением ценности данного явления для студентов с точки зрения личностного и социального потенциала. Ценностный потенциал партисипативной культуры будущих менеджеров представим следующей иерархией:

1. *Индивидуальные ценности:* уверенность в собственных способностях; самостоятельное определение задач профессионального и личностного развития; осознание возможностей карьерного роста; развитие навыков межкультурного общения с представителями профессионального сообщества и потребителями гостиничных услуг.
2. *Социальные ценности:* уважение к партнерам социального взаимодействия (коллегам и потребителям гостиничных услуг); уважение и толерантное отношение к потребителям гостиничных услуг разной национальной принадлежности; следование корпоративной культуре гостиничного предприятия; проактивность и ориентация на взаимодействие с потребителями гостиничных услуг; ответственность за выполнение индивидуальных и коллективных поручений.

Рассмотрение системы формирования партисипативной культуры менеджеров гостиничного сервиса с точки зрения деятельностно-аксиологического подхода позволило нам сделать следующие выводы:

1. Формирование партисипативной культуры – деятельность, целью которой является сформированность данной культуры у будущих менеджеров гостиничного сервиса; объектом педагогической деятельности является профессиональная подготовка студентов, в ходе которой у них формируется партисипативная культура; предметом выступают преподаватель и студент, взаимодействие которых в образовательном процессе основывается на соучастии; результатом – сформированная партисипативная культура будущих менеджеров гостиничного сервиса.
2. Аксиологическую сторону партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса образует иерархия ценностей, направленная на удовлетворение собственных потребностей субъектов, социально значимых ценностей и ценностей, связанных с деятельностью субъектов.
3. Содержание, формы и методы формирования партисипативной культуры будущих менеджеров гостиничного сервиса как педагогической деятельности реализуются с учетом ценностей будущей профессиональной деятельности.
4. Формирование партисипативной культуры – деятельность, в ходе которой субъектами педагогического процесса осознаются и реализуются ценностные ориентации, позволяющие им ориентироваться в профессиональной деятельности в современных условиях.

5. Содержание партисипативной культуры составляют когнитивный, операционный и аксиологический компоненты.

Когнитивный компонент – знания о партисипативной культуре менеджера гостиничного сервиса, как составной части его профессиональной культуры.

Операционный компонент – умения, необходимые для осуществления партисипативного стиля управления на предприятии индустрии гостеприимства.

Аксиологический компонент – ценностные ориентации, профессионально-важные качества личности менеджера гостиничного сервиса, составляющие основу партисипативности.

Список литературы

1. Афанасьев В.Г. Общество, системность, познание и управление. – М.: ИПЛ, 1981. – 434 с.
2. Буева Л.П. Человек: деятельность и общение. – М.: Мысль, 1978. – 216 с.
3. Выготский Л.С. Педагогическая психология. – М.: Педагогика, 1991. – 480 с.
4. Гончаров С.З. Логико-категориальное мышление: онтологический, гносеологический и аксиологический аспекты: дис. ... д-ра филос. наук. – Екатеринбург, 2007. – 542 с.
5. Каган М.С. Философская теория ценности / М.С. Каган. – СПб. : ТОО ТК «Петрополис», 1997. – 205 с.
6. Кан-Калик В.А. Педагогическая деятельность как творческий процесс: Исследование субъектно-эмоциональной сферы творческого процесса педагога. – Грозный: Чеч.-Инг. кн. изд-во, 1976. – 288 с.
7. Кирьякова А.В. Педагогическая аксиология и инновационные процессы в обучении [Текст]: учеб. пособие / А.В. Кирьякова, Г.А. Мелекесов; М-во образования Рос. Федерации, Оренбург. гос. ун-т, Орс. гуманитар.-технол. ин-т. – М.: Компания Спутник+, 2004. – 104 с.
8. Кузьмина Н.В. Методы системного педагогического исследования. – Л.: ЛГУ, 1970. – 114 с.
9. Леонтьев Д.А. Ценность как междисциплинарное понятие: опыт многомерной реконструкции [Текст] / Д.А. Леонтьев // Вопросы философии. – 1996. – № 4. – С. 15–26.
10. Мануйлов Ю.С. Средовой подход в воспитании: дис. ... д-ра пед. наук. – М., 1997. – 193 с.
11. Носова Т.А. Методология моделирования организационно-стимулирующей среды в начальной школе // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 4.; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=6826>.

12. Педагогический терминологический словарь. – СПб: Российская национальная библиотека. 2006. – С. 765.
13. Рубцова О.Б. Средовой подход к построению воспитательного процесса профессионального лица: дис. ... канд. пед. наук. – Санкт-Петербург, 2013. – 250 с.
14. Слостенин В.А. и др. Педагогика: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов; под ред. В.А. Слостенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 576 с.
15. Стрекапова Н.Б. Средовой подход как фактор формирования информационно-коммуникативной компетентности студентов гуманитарных специальностей: дис. ... канд. пед. наук. – Самара, 2009. – 243 с.
16. Философский словарь / под ред. И.Т. Фролова. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 576 с.
17. Яковлев Е.В., Яковлева Н.О. Педагогическое исследование: содержание и представление результатов: монография. – Челябинск: Изд-во РБИУ, 2010. – 316 с.