

СОВРЕМЕННЫЕ ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ МОДЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ И ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ

Хабриева М.Н.¹, Торкунов О.В.¹, Биряльцева А.Р.¹, Торкунова Ю.В.²

¹Российская международная академия туризма Казанский филиал, Казань;

²Казанский государственный энергетический университет, Казань, e-mail: torkynova@mail.ru

Статья посвящена рассмотрению проблем формирования конкурентоспособности студенческой молодежи на современном рынке труда. Авторами разработан инструментарий практико-ориентированной модели организации обучения студента во время прохождения производственной и преддипломной практики в сфере управления туризмом и гостиничным бизнесом. В статье раскрыты особенности подготовки конкурентоспособных студентов в сфере туризма и гостеприимства, разработаны критерии эффективного управления процессом формирования знаний, навыков и умений студента во время прохождения производственной и преддипломной практики в организациях индустрии туризма и гостеприимства. В статье рассматриваются две модели практико-ориентированного обучения студентов при реализации производственной и преддипломной практики в сфере менеджмента индустрии туризма и гостиничного бизнеса. По итогам исследования авторы пришли к выводу о том, что для повышения эффективности производственной и преддипломной практики необходимо применять либо первую, либо вторую модель в зависимости от потенциала студента и возможностей работодателей. Разработаны пути решения поставленной проблемы, обоснованы направления совершенствования методов подготовки конкурентоспособных студентов, предложены механизмы формирования конкурентных преимуществ студентов при прохождении практики в сфере туризма и гостиничного бизнеса, рассмотрены ключевые факторы, способствующие формированию значимых профессиональных компетенций студента.

Ключевые слова: потенциал студента, педагогические принципы, индустрия гостеприимства, преддипломная практика, конкурентоспособность студента.

MODERN PRACTICE-ORIENTED MODELS THE ORGANIZATION OF TRAINING IN THE SPHERE OF TOURISM MANAGEMENT AND HOTEL BUSINESS

Khabrieva M.N.¹, Torkunov O.V.¹, Biryaltseva A.R.¹, Torkunova J.V.²

¹Russian International Academy of Tourism Kazan Branch, Kazan;

²Kazan state power University, Kazan, e-mail: torkynova@mail.ru

The article is devoted to the problems of formation of competitiveness of students in the modern labor market. The authors developed the tools of practice-oriented model of student training during the industrial and pre-diploma practice in the field of tourism and hotel business management. The article reveals the features of training competitive students in the field of tourism and hospitality, developed criteria for effective management of the process of formation of knowledge, skills and abilities of the student during the passage of industrial and pre-diploma practice in the organizations of the tourism and hospitality industry. The article deals with two models of practice-oriented training of students in the implementation of industrial and undergraduate practice in the field of management of the tourism industry and hotel business. According to the results of the study, the authors came to the conclusion that to improve the efficiency of industrial and pre-diploma practice, it is necessary to apply either the first or the second model, depending on the potential of the student and the possibilities of employers. The ways of solving this problem are developed, the directions of improving the methods of training competitive students are substantiated, the mechanisms of forming the competitive advantages of students in the practice in the field of tourism and hotel business are proposed, the key factors contributing to the formation of significant professional competencies of the student are considered.

Keywords: student potential, pedagogical principles, hospitality industry, pre-diploma practice, student competitiveness.

В современных условиях развития индустрии туризма и гостеприимства возрастает потребность в высококвалифицированных кадрах, наблюдается рост дефицита специалистов,

обладающих необходимыми компетенциями. Сегодня мир стремительно меняется, предъявляет повышенные требования к будущему специалисту. Мы согласны с мнением А.А. Деркача, что в условиях, когда фундаментальные изменения в обществе отражаются в смене парадигм познания, актуальной становится проблема подготовки профессионально мобильных специалистов [1, с. 11]. Сегодня профессиональная компетентность выпускника, его способности и навыки, умение адаптировать свой потенциал к постоянно меняющимся условиям профессиональной деятельности становятся факторами развития сферы туризма в нашей стране. И.В. Христофорова, А.В. Колгушкина, Ю.Ю. Раздымаха придерживаются мнения о том, что у выпускников многих вузов отсутствует необходимая практическая подготовка по полученной специальности [2, с. 37].

По мнению ряда ученых, качественный импульс развития индустрии туризма обусловлен ростом конкуренции на рынке туристических услуг и развитием конкурентоспособности фирм, характеризующейся не только инновационными технологиями ведения бизнеса, но и этническими, социальными, культурными и человеческими факторами. В современном мире объем научной информации каждые 5–7 лет удваивается и столь же быстро устаревает [3, с. 118]. Отмечается, что в условиях бурного развития научно-технического прогресса увеличивается и качественно изменяется поток информации, в котором должен ориентироваться современный человек [4, с. 3]. На рынке труда образовалась тенденция конкурентной борьбы специалистов [5, с. 85].

Важным условием формирования профессиональной подготовки студентов является производственная практика как процесс подготовки студента к основным видам профессиональной деятельности и реализации приобретенных профессиональных знаний, навыков, умений. И.Г. Асадулина подчеркивает, что важной особенностью образовательных услуг является то, что через оказание образовательной услуги обеспечивается формирование целого комплекса ресурсов личности [6, с. 167]. Профессиональные навыки студентов формируются на основе содержательного фактического материала, результативное освоение которого возможно только на основе практического опыта, наблюдений, выводов и обобщений. В своих трудах И.В. Бушуева отмечает, что основной задачей современного этапа интеграции туристического образования и индустрии туризма становится системное освоение практических навыков [7, с. 194].

Целью исследования является разработка практико-ориентированной модели организации обучения студентов в сфере туризма и гостеприимства на основе принципов компетентностного подхода, а именно формирование конкурентоспособных профессиональных компетенций будущего специалиста.

Достижение данной цели потребовало решения следующих задач:

- обосновать методические основы формирования конкурентоспособных профессиональных компетенций студентов в сфере туризма и гостеприимства;
- представить модель формирования конкурентных преимуществ студентов при прохождении производственной и преддипломной практики.

Процесс формирования у студента качественных профессиональных компетенций различных видов, которые востребованы организациями-работодателями, необходимо рассмотреть в различных и значимых условиях. По мнению О.В. Торкунова, особый теоретический интерес для психологии развития, акмеологии представляет явление «смены» ситуации [8, с. 8], то есть представляет научно-практический интерес исследование закономерностей и механизмов, обеспечивающих возможность достижения высшей ступени (акме) индивидуального развития студента во время практики.

Как правило, студенты при направлении на производственную и преддипломную практики не имеют достаточного уровня сформированности профессиональных компетенций: нет практических навыков реализации взаимосвязанных и взаимообусловленных знаний, умений, обеспечивающих выполнение профессиональных требований при решении текущих задач. Ю.В. Торкунова отмечает, что фактический ход учебного процесса может оказаться весьма отличающимся от предполагаемого [9, с. 639]. С.А. Мамыченко полагает, что, несмотря на переход к многоуровневой подготовке специалистов, сохраняются существенные недостатки в образовательном процессе современного вуза, преодолеть которые поможет практикоориентированная направленность обучения будущих специалистов [10, с. 96]. Поэтому практика становится важным фактором и одновременно результатом развития компетенций, а приобретенный опыт формирует не только профессиональную и личностную значимость студента, но и его конкурентоспособность на рынке труда, а именно: профессиональную адаптацию; вхождение в профессию; освоение социальной роли; профессиональное самоопределение; формирование профессиональных позиций; интеграцию личностных и профессиональных качеств. По мнению Е.В. Андриенко, профессионализм специалиста проявляется в способности продуктивно удовлетворять возрастающие требования в соответствующей сфере деятельности [11, с. 164–165].

Материал и методы исследования

В современных условиях практико-ориентированное обучение требует от студента четкого понимания целей и задач, которые ему предстоит решать при прохождении производственной и преддипломной практики для обеспечения успешного функционирования компании. В ходе подготовки студентов к профессиональной

деятельности особое значение имеет формирование компетенций и навыков менеджера на основе приобретенных практических знаний (рис. 1).

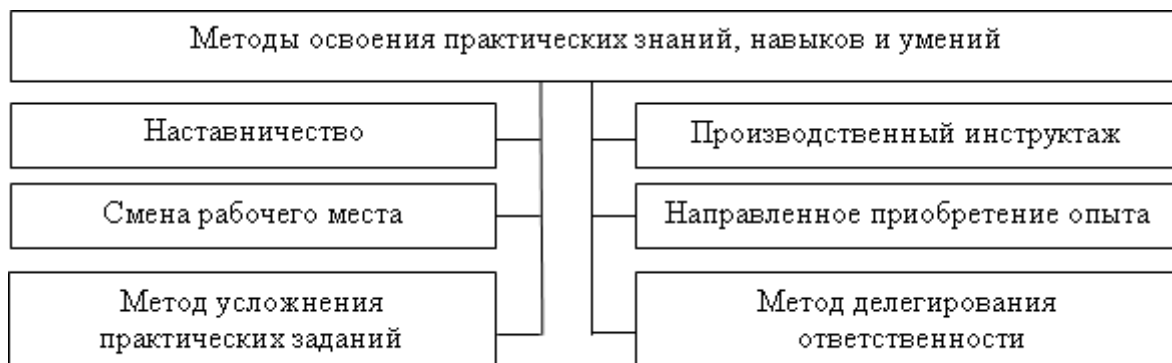


Рис. 1. Методы освоения практического опыта

Из рисунка 1 видно, что производственная и преддипломная практика в определенной сфере индустрии туризма и гостеприимства формирует у студента совокупность новых личностных профессиональных качеств, таких как ценностно-смысловые ориентации, обусловленные опытом его деятельности; практические способности, знания, умения, навыки. Исследования, проведенные А.А. Вербицким, также подтвердили, что в процессе контекстно-компетентностного образования происходит последовательная трансформация учебной деятельности студента в профессиональную деятельность специалиста [12, с. 6]. В предлагаемых нами методах освоения практического опыта делается попытка объединить вышеуказанные аспекты без притязаний на их окончательность и полноту.

Для успешного развития профессиональных качеств во время практики используют различные методы контроля (табл. 1).

Таблица 1

Методы контроля уровня освоения практических навыков

Уровни освоения	Практические навыки
1-й уровень	Профессионально ориентируется в соответствии с личными склонностями, интересами, способностями. Выбор профессии является сознательным и рациональным процессом.
2-й уровень	Освоение особенностей профессиональной деятельности. Умение общаться с большим количеством людей разных социальных статусов и реализовывать через них интересы компании. Отличительная черта – навыки гибкости в общении с клиентами.
3-й уровень	Высокий уровень профессионального развития: высокая языковая подготовка, хорошая адаптивность, потребность в самоутверждении. Умение управлять в рамках должностных обязанностей всеми внутренними процессами в подразделении и согласовывать их со всеми внешними процессами.

Из таблицы 1 видно, что методы контроля и оценки знаний студентов являются необходимой составляющей эффективности процесса формирования их профессиональных навыков и умений. В данном аспекте аргументированной и интересной представляется точка зрения И.В. Петрова о том, что эффективность процесса обучения в значительной степени определяется правильным выбором и профессиональной реализацией технологий обучения [13, с. 18].

По нашему мнению, удовлетворенность студента производственной практикой характеризует долгосрочные события. Так, Т.В. Харитоновна, Е.С. Погребова отмечают, что одним из критериев качества образовательного процесса является удовлетворенность потребителей (студентов и работодателей) [14, с. 49].

Результаты исследования и их обсуждение

В процессе проведенного исследования, на основе традиционных методов освоения практики нами разработаны практико-ориентированные модели организации обучения в сфере туризма и гостеприимства. При разработке таких моделей необходимо определиться: какого специалиста мы хотим получить, какими навыками он должен обладать?

Систематизация необходимых знаний, умений и навыков конкурентоспособного сотрудника компании индустрии туризма и гостеприимства позволила сделать вывод о том, что современный выпускник при прохождении практики должен изучить:

- методы и специфику работы с клиентами;
- корпоративные требования и правила продажи туров, работы с онлайн-заявками, входящей корреспонденцией;
- порядок консультирования потенциальных клиентов, подбора программы страхования, оформления въездных документов в иностранные государства;
- правила бронирования железнодорожных и авиабилетов, дополнительных услуг на месте отдыха;
- особенности популярных направлений и курортных зон;
- психологию потребителей туристических услуг.

Также практика должна позволить использовать приобретенные навыки менеджера индустрии туризма и гостеприимства: навыки онлайн-работы с рынком туристических операторов; навыки холодных продаж туров; навыки работы в команде высококвалифицированных специалистов. Немаловажным остается владение английским или другим профильным иностранным языком. Основным иностранным языком, необходимым для работы на сегодняшний день, остается английский. Однако современные тенденции развития коммуникации делают и другие иностранные языки очень важными для профессиональной деятельности.

В то же время процесс формирования студента как будущего конкурентоспособного сотрудника компании индустрии туризма и гостеприимства зависит от полученных компетенций, таких как:

1) навыки бронирования гостиничных услуг – знания студентом методов резервирования номеров гостиницы согласно поступающим заявкам напрямую влияют на эффективность загрузки номерного фонда гостиницы и на рентабельность компании;

2) владение методами приема, размещения и выписки гостей. Эту службу в индустрии гостеприимства можно назвать лицом гостиничного бизнеса, от организации ее профессиональной деятельности зависят заполняемость и экономическая эффективность гостиницы. Умением студента организовать деятельность службы приема и размещения определяется первое впечатление клиента, от него во многом зависит количество положительных отзывов гостей о качестве обслуживания. Именно от навыков, которые приобретает студент во время производственной и преддипломной практики, зависит эффективность его дальнейшей профессиональной деятельности;

3) умение организовать обслуживание гостей в процессе проживания. Во время производственной и преддипломной практики обучающийся осваивает навыки и умения предоставлять клиентам не только услуги проживания, но и более широкий спектр услуг, а именно: питание, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги транспорта, связи, развлечений, услуги салонов красоты. Принимая активное участие в выполнении ключевых функций, студент приобретает практические знания, как формировать и предлагать потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого участвуют все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства.

Реализация полученных компетенций во время производственной и преддипломной практики стимулирует студента принять осознанный выбор целей своей профессиональной деятельности, построить программу действий и создать самооценку результатов. Несомненно, производственная и преддипломная практика должна являться не только частью основной образовательной программы и завершающим этапом подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства, но и новым подходом к формированию профессиональных компетенций студента, способного обеспечивать взаимодействие индустрии туризма и гостеприимства с институтами и органами управления мест туристского назначения.

При разработке методических подходов к оценке конкурентоспособных преимуществ студентов применялась пятибалльная шкала. Критерии формирования конкурентоспособных компетенций студентов представлены в таблице 2.

Методические основы формирования конкурентоспособных профессиональных компетенций студентов в сфере туризма и гостеприимства

Критерии формирования профессиональных компетенций	Критерии становления конкурентных преимуществ	Практико-ориентированные модели организации практики			
		Первая модель		Вторая модель	
		Критерии оценки	Оценка уровня освоения	Критерии оценки	Оценка уровня владения
К1 – знать процессы организации бизнес-деятельности	В1 – способность к системному мышлению	К1	Знает динамику процессов формирования и развития производственно-хозяйственной деятельности организации	К1 + В1	Способен быстро адаптироваться к реальной действительности и эффективно выполнять профессиональные функции
К2 – знать основные нормативные документы и стандарты	В2 – способность к оценке и обобщению информации	К2		К2 + В2	
К3 – уметь применять методы обработки деловой информации	В3 – способность решать задачи профессиональной деятельности и нести за них ответственность	К3	Умеет реагировать на происходящие изменения в организации в условиях динамичности и сложности внешней рыночной среды	К3 + В3	Способен решать широкий спектр профессионально ориентированных задач
К4 – уметь организовать управление бизнес-процессами	В4 – способность к профессиональной самореализации и саморазвитию	К4		К4 + В4	
К5 – владеть инструментарием управления ресурсами	В5 – способность привлекать и использовать ресурсы	К5	Владеет способами управления ресурсным потенциалом организации в соответствии с изменяющимися условиями	К5 + В5	Способен формировать совокупность устойчивых связей между множеством компонентов объекта, обеспечивающих его целостность
К6 – владеть навыками бизнес-коммуникаций	В6 – способность эффективно решать хозяйственные проблемы	К6		К6 + В6	

Из таблицы 2 видно, что вторая модель имеет свои преимущества: облегчает контроль деятельности студента и мотивирует его на более глубокое освоение компетенций. Однако на такую модель согласны не все работодатели. Опыт применения второй модели имеют зарубежные школы гостиничного бизнеса.

При прохождении производственной практики возможны две различные модели освоения студентом элементов профессиональной деятельности:

а) первая модель – линейная модель организации практики, которая предполагает виды профессиональной деятельности, подлежащие освоению. Она представляет собой алгебраическую сумму показателей и имеет вид кратной функции (1):

$$\text{ОПД} = \frac{K_1 + K_2 + \dots + K_n}{n}, \quad (1)$$

где ОПД – уровень освоения профессиональной деятельности;

K_1, K_2, \dots, K_n – уровень освоения знаний, навыков, умений;

n – виды профессиональной деятельности.

Практика проводится концентрированно, летом или перед защитой диплома в течение месяца, обучающийся погружается в профессиональную среду. Такая модель применяется в большинстве учебных заведений России;

б) вторая модель – концентрическая модель организации практики, которая обеспечивает гибкую связь практики с профессиональными модулями. Данная модель предполагает рассредоточенное прохождение практики – один день в неделю на протяжении всего учебного года.

Вторую модель можно представить в виде функции (2):

$$\text{ВПД} = \frac{(K_1+B_1) + (K_2+B_2) + \dots + (K_n+B_n)}{2n}, \quad (2)$$

где ВПД – уровень владения знаниями, умениями, навыками профессиональной деятельности;

K_1, K_2, \dots, K_n – уровень освоения знаний, навыков, умений;

B_1, B_2, \dots, B_n – способности к профессиональной деятельности;

n – виды профессиональной деятельности.

Обобщение зарубежного опыта организации кадровой работы в гостиничной индустрии показывает, что результативность профессиональной подготовки персонала зависит от применения методов обучения, а именно: наставничество как эффективная система развития персонала в компании. Наставничество рассматривается как инвестиция в долгосрочное развитие отеля; практико-ориентированные обучающие программы. Они позволяют сотруднику-стажеру быстро приспособиться к новым условиям и получить нужные знания и навыки.

Основными критериями при определении кандидата на свободную должность являются его навыки, умения, высокопрофессиональные познания и рекомендации. В связи со становлением индустрии туризма и обнаружением новых надобностей заказчиков стали возникать новые туристские профессии: администратор по работе с VIP-заказчиками; эксперт по национальной культуре.

По мнению М.Н. Хабриевой, конкуренция – это сложное явление, имеющее широкие границы и состоящее из множества элементов [15, с. 55]. Данное обстоятельство предопределяет развитие конкуренции на рынке труда в двух направлениях: конкуренция работодателей; конкуренция работников. Конкурентоспособность специалиста индустрии туризма и гостеприимства включает три основные составляющие. Одна из них связана с качеством предоставляемой услугой. В основе второй лежит сервис туристического

продукта. Третья связана с экономическими возможностями. Все элементы конкурентоспособности специалиста должны быть очевидны потенциальному работодателю.

Выводы

1. Современная индустрия туризма и гостеприимства представлена пятью сегментами – предприятия размещения, питания, транспорта, туроператорский сектор и сектор развлечения. Специфика подготовки специалиста в сфере индустрии туризма и гостеприимства заключается в их разносторонности. При подготовке специалиста в сфере туризма и гостеприимства необходимо рассматривать гостиничный бизнес в единстве с индустрией туризма. Для того чтобы формировать конкурентоспособный рынок труда студенческой молодежи, следует: развивать тесное сотрудничество баз практик и потенциальных работодателей с учебными заведениями; изменить содержание самого сотрудничества, а именно развивать наставничество и индивидуальный подход к потенциалу студента при формировании структуры производственной и преддипломной практики. Качество подготовки высококвалифицированных специалистов в учреждениях высшего профессионального образования находится в прямой зависимости от эффективности организации производственной и преддипломной практики.

2. Проведенное исследование современных практико-ориентированных моделей организации обучения в сфере управления туризмом и гостиничным бизнесом позволило прийти к следующему заключению: первая модель организации практики – это вид учебной деятельности студента, направленный на оценку углубления освоения профессиональных знаний, навыков, умений; вторая модель организации практики – это процесс построения образовательной деятельности студента, направленный на оценку его способности к эффективной профессиональной деятельности. Разработанные методические основы формирования конкурентоспособных профессиональных компетенций студентов в сфере туризма и гостеприимства позволяют количественно обосновать эффективность второй модели, так как процесс формирования конкурентных преимуществ студентов при прохождении производственной и преддипломной практики проходит не только под контролем образовательного процесса, но и на основе оценки уровня владения знаниями, умениями, навыками профессиональной деятельности. Вторая модель является способом организации обратной связи в системе управления образовательным процессом: позволяет получать регулярную информацию о текущем состоянии образовательной системы; дает возможность оперативно выявлять отклонения образовательного процесса и на этой основе вырабатывать корректирующие действия.

Список литературы

1. Деркач А. А. Психолого-акмеологические основания и средства оптимизации личностно-профессионального развития конкурентоспособного специалиста // Акмеология. 2012. №4 (44). С. 11-17.
2. Христофорова И. В., Колгушкина А. В., Раздымаха Ю. Ю., Концептуальные основы повышения имиджа высшего профессионального образования в РФ // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2011. №2. С. 36-43.
3. Вербицкий А.А., Кофейникова Ю.Л. Проблема формирования метакогниций студента в контекстном образовании // Педагогика и психология образования. 2017. № 4. С. 118-130.
4. Биряльцева А. Р. Экскурсионная деятельность как средство развития познавательной активности обучающихся (На примере системы дополнительного образования детей Республики Татарстан): дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. Москва, 2003. 174 с.
5. Казданян С.Ш. Парадигма в высшем образовании как фактор повышения качества образовательного процесса // Гуманизация образования. 2016. № 6. С. 85-91.
6. Асадулина И.Г. Интеграция образования и бизнеса в контексте инновационных технологий организации учебного процесса в вузе // Экономика образования. 2014. № 4. С. 164-172.
7. Бушуева И. В. К вопросу об организации практикоориентированной подготовки кадров для сферы туризма и гостеприимства // Сервис в России и зарубежом. 2014. №7(54). С. 192-202.
8. Торкунов О. В. Динамика психических состояний офицеров запаса в период адаптации к гражданской жизни: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13. Казань, 2006. 22 с.
9. Торкунова Ю. В. Моделирование информационной системы управления инновационно-образовательной деятельностью в вузе // Образовательные технологии и общество. 2012. Т. 15. № 4. С. 637-643.
10. Мамыченко С. А. Практико-ориентированная модель обучения студентов в учебном процессе современного вуза // Бизнес-образование в экономике знаний. 2017. № 2. С. 92-98.
11. Андриенко Е. В. Педагогический профессионализм: монография. Новосибирск: НГПУ, 2011. 188 с.
12. Вербицкий А. А. Проблемы проектно-контекстной подготовки специалиста// Высшее образование сегодня. 2015. № 4. С. 2-8.
13. Петрова И. В. Формирование профессиональных компетенций у студентов вузов в ходе практикоориентированного обучения: на примере строительных специальностей: автореф. дис. ... канд. пед.наук Ульяновск, 2010. 30 с.
14. Харитонов Т.В., Погребова Е.С. Мониторинг текущего состояния процедур контроля

и оценки качества профессионального образования // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2012. № 4. С. 43-52.

15. Хабриева М. Н. Концептуальные основы развития конкурентной силы организации: сфера услуг // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. 2014. № 1. С. 55-61.