



Гостиничная индустрия на современном этапе является одной из динамично развивающихся отраслей сферы обслуживания. Рост числа гостиничных предприятий в России за последние два десятилетия, появление гостиниц всех классов повлияли на создание конкурентной среды на рынке гостиничных услуг. Потребитель отдает предпочтение гостинице, в которой ему предоставляется качественное обслуживание. Так как в сфере сервиса производственная результативность в большей мере зависит от человеческого фактора, то на рынке труда наиболее востребованным оказывается специалист, профессиональная компетентность которого включает в себя интегрированные характеристики общих и профессиональных компетенций. Это определяет актуальность исследования на социально-педагогическом уровне.

Компетенция – интеграция знаний, умений, опыта с социально-профессиональной ситуацией, т.е. способность мобилизовать знания, умения и практический опыт в конкретной социально-профессиональной ситуации.

Компетенции бывают общими и профессиональными:

1. Общие компетенции – универсальные компетенции, способствующие достижению результатов в личной и профессиональной жизни, являющиеся фактором интеграции человека в социально-экономическое пространство.
2. Профессиональные компетенции – способность успешно действовать на основе умений, знаний и практического опыта при выполнении задания, решении задачи профессиональной деятельности

Качества, которыми должен обладать лидер гостиничного сервиса:

1. Управленческие навыки (планирование, организация, управление людьми, развитие подчиненных, лидерство)
2. Мотивация (инициативность, нацеленность на результат, саморазвитие)
3. Навыки принятия решений (анализ проблем, сбор информации, коммерческое мышление, системность мышления)
4. Индивидуальные черты (стрессоустойчивость, адаптивность, ответственность, позитивное мышление)

5. Межличностные навыки (работа в команде, понимание, убедительная коммуникация, построение взаимоотношений)

Формирование компетенций:

Ценностно-смысловые компетенции. Формировать мировоззрение, связанное с местными ориентирами, ученика, его способностью видеть и понимать окружающий мир, ориентироваться в нем, принимать решения и тд.

Общекультурные компетенции. Осветить значение трудовой деятельности, как часть национальной и общечеловеческой культуры, опыт освоения научной картины мира, расширяющейся до всечеловеческого понимания мира.

На основе анализа российской и европейской систем подготовки специалистов гостиничного сервиса, педагогической литературы, посвященной осмыслению и реализации компетентностного подхода, выявлено, что процесс развития общих компетенций не является самостоятельной составляющей процесса обучения: он органично интегрирован в процесс формирования профессиональных компетенций. Подобный интегративный подход позволяет отслеживать уровень развития общих компетенций не абстрактно, а непосредственно в деятельности, имеющей прямую связь с будущей профессиональной деятельностью.

Перспективы дальнейшего исследования касаются определения минимального уровня общих компетенций для выявления профессиональной пригодности абитуриентов; изучения механизмов взаимодействия общих компетенций, влияния личностных компетенций на уровень овладения обучающимися профессиональными компетенциями; мультиплицирования результатов исследования в смежные отрасли сервисной деятельности.