



Актуальность исследования. 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 (от эконом-класса до класса люкс) повлияли на создание конкурентной среды на рынке гостиничных услуг. Потребитель отдает предпочтение гостинице, в которой ему предоставляется качественное обслуживание. Успех обслуживания во многом зависит от характера отношений персонала с потребителем в процессе предоставления услуг, поэтому особое место среди задач развития гостиничной индустрии, повышения конкурентоспособности занимает подготовка профессиональных кадров.

При значительном количестве выпускников высших и средних профессиональных образовательных учреждений гостиничные предприятия испытывают дефицит в квалифицированных кадрах. По экспертным данным нехватка работников среднего звена на предприятиях отрасли достигает 40 -50%, высшего - 80-90%. Данные по трудоустройству выпускников колледжей свидетельствуют о том, что лишь 12 - 15 % устраиваются работать в гостиницы на должности среднего звена, 50 - 58% на должности низшего уровня (портье, горничная, официант, администратор), а остальные выбирают другие сферы (торговля, недвижимость, услуги). При этом средняя продолжительность работы на одном предприятии составляет 1-1,5 года.

Эту тенденцию можно объяснить структурными перестройками на рынке труда, преобладанием в системе подготовки специалистов гостиничного сервиса высших учебных заведений, возрастным фактором (средний возраст выпускника колледжа - 17-18 лет). Кроме того причины подобного явления, по мнению работодателей, связаны и с недостаточным качеством подготовки специалистов в области формирования навыков взаимодействия с клиентом, поведения в профессиональных ситуациях. Данные навыки следует рассматривать как результат проявления интегрирование сформированных общих и профессиональных компетенций. Государственный образовательный стандарт второго поколения предлагал когнитивно-ориентированное содержание с дифференцированным освоением общих и специальных дисциплин, лишь латентно подразумевая их взаимодействие на уровне межпредметных связей. В связи с этим существующая система подготовки специалистов гостиничного сервиса требует

изменений в части перехода к компетентно-ориентированному содержанию, в рамках которого будет возможна интеграция общих компетенций (развиваемых с детства) в формируемое индивидуальное профессиональное поле.

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.

Введение в действие федеральных государственных образовательных стандартов переориентирует на интегративный подход в формировании общих и профессиональных компетенций. Необходимость теоретического осмысления содержания, процесса развития и диагностирования общих компетенций, а также их интеграции с профессиональными компетенциями будущих специалистов гостиничного сервиса выявляет актуальность исследования на научно-теоретическом уровне.

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования определяет перечень общих компетенций и указывает, что их развитие должно происходить при освоении всех учебных дисциплин и профессиональных модулей. Актуальность исследуемой проблемы на научно-методическом уровне возрастает в связи с необходимостью исследования педагогических условий, способствующих развитию общих компетенций в их интеграции с формируемыми профессиональными компетенциями в рамках подготовки студентов специальности «Гостиничный сервис».

Ключевые понятия исследования

Компетенция - интеграция знаний, умений, опыта с социально-профессиональной ситуацией (с конкретной реальной деятельностью), т.е. способность мобилизовать знания, умения и практический опыт в конкретной социально-профессиональной ситуации (Э.Ф. Зеер).

Общие компетенции - универсальные компетенции, способствующие достижению результатов в личной и профессиональной жизни, являющиеся фактором интеграции человека в социально-экономическое пространство (Региональный (областной) компонент Государственного образовательного стандарта НПО и СПО Свердловской области);

- способность успешно действовать на основе практического опыта, умений и знаний при решении задач, общих для многих видов профессиональной деятельности (В.И. Блинов, И.А. Волошина и др.).

Профессиональные компетенции - способность успешно действовать на основе умений, знаний и практического опыта при выполнении задания, решении задачи профессиональной деятельности (В.И. Блинов, И.А. Волошина и др.).

Педагогические условия, способствующие развитию общих компетенций - совокупность внешних и внутренних факторов образовательного процесса, от реализации которых зависит развитие общих компетенций и их интеграция в профессиональное поле обучающихся.

Модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис» — характеристика существенных личных качеств, знаний, навыков, умений, необходимых выпускнику для продуктивного выполнения разнообразных задач в области гостиничного сервиса.

Степень разработанности проблемы. Поиск оптимальных педагогических условий развития общих компетенций в профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса осуществлялся с учетом компетентностного подхода, рассмотренного в работах В.И. Байденко, А.С. Белкина, В.А. Болотова, С.З.Гончаровой, Э.Ф. Зеера, В.Д. Лобашева, Л.В. Львова, А.М. Новикова и др. Исследованию ключевых компетенций посвящены публикации В.И. Байденко,

О.М. Бобиенко, Э.Ф. Зеера, И.А. Зимней, А.В. Хуторского и др. Деятельностная теория усвоения социального опыта представлена в трудах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, Л.Н. Леонтьева, П.Я. Гальперина.

Ключевые положения теории контекстного обучения раскрыты в исследованиях А.А. Вербицкого, О.Б. Ермаковой, О.М. Дементьевой. Проблемы выбора педагогических технологий разработаны Г.В. Лаврентьевым, М.И. Махмутовым, А.П. Панфиловой, О.Н. Олейниковой, Г.К. Селевко, Н.Е. Эргановой. Концепция педагогической интеграции представлена в работах Н.К. Чапаева, М.Л. Вайнштейна, О.В. Темнянкиной. Основные аспекты качества среднего профессионального образования (СПО) в современных условиях рассматриваются в публикациях Г.И. Ибрагимова, Т.А. Корчак и др.

Вопросы педагогики туристского образования, в том числе подготовки специалистов гостиничного сервиса, анализируются в работах В.А. Квартальнова,

И.В. Зорина, М.Е. Курдаковой, И.А. Абдуллиной, Н.В. Корнейченко, И.В. Фанг-Юнг, Т.Л.Тимохиной, С.Г. Ушенко, И.А. Андриановой, Л.А. Насыровой и др.

В ходе проводимого исследования был выявлен ряд противоречий:

- на социально-педагогическом уровне: между возросшими требованиями общества и рынка труда к уровню профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса и недостаточной подготовкой специалистов в части развития общих компетенций на уровне среднего профессионального образования.
- на научно-теоретическом уровне: между необходимостью интегрированного формирования общих и профессиональных компетенций у будущих специалистов гостиничного сервиса и недостаточной разработанностью научно-теоретических подходов к процессу формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса.
- на научно-методическом уровне: между необходимостью перехода к компетентностно-ориентированному обучению и неразработанностью педагогических условий развития общих и профессиональных компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса.

Выделенные противоречия, изучение опыта работы учреждений среднего профессионального образования в России и за рубежом, анализ педагогической литературы позволили сформулировать проблему исследования: какие общие компетенции наиболее значимы для профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса, и каким образом можно развивать общие компетенции в процессе подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса.

Актуальность проблемы, поиск путей решения указанных противоречий определили тему исследования: «Развитие общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса».

В диссертационное исследование введено ограничение: разрабатывая педагогические условия развития общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса, мы рассматриваем проблему в рамках подготовки студентов средних профессиональных учебных заведений (колледж, техникум) по специальности 101101 «Гостиничный сервис» базового уровня при освоении специальных дисциплин «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и организации трех видов практик: учебной, по профилю

специальности и квалификационной.

Цель исследования - выявление, теоретическое обоснование и проверка в ходе опытно-поисковой работы педагогических условий развития общих компетенций в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса.

Объект исследования - процесс профессиональной подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса

Предмет исследования - педагогические условия развития общих компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса

В качестве гипотезы исследования выдвинуто предположение о том, что педагогическими условиями, способствующими развитию общих компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса, могут являться:

- построение процесса обучения, ориентированного на модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», содержащую личностные, когнитивные и технологические компоненты;
- компетентностно-ориентированное содержание и применение теории контекстного обучения при освоении специальных дисциплин «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и организации трех видов практик: учебной, по профилю специальности и квалификационной;
- использование оценочных средств, ориентированных на определение уровня развития общих компетенций при решении профессиональных задач.

Исходя из цели, объекта, предмета и гипотезы исследования были определены следующие задачи:

1. Изучить и проанализировать состояние исследуемой проблемы в педагогической теории и практике.
2. Обосновать и разработать модель выпускника специальности «Гостиничный сервис» в рамках среднего профессионального образования, основанную на требованиях работодателей, государственных образовательных стандартов; выявить перечень общих компетенций, наиболее значимых для специалиста индустрии гостеприимства.

3. Спроектировать и реализовать компетентностно-ориентированное содержание по дисциплинам «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и трем видам практик на основе применения теории контекстного обучения.

4. Разработать оценочные средства, ориентированные на определение уровня развития общих компетенций в контексте формирования профессиональных компетенций.

5. В ходе опытно-поисковой работы проверить результативность разработанных педагогических условий.

Теоретико-методологическую основу исследования составили: теоретические подходы к определению сущности компетентностного подхода, развития системы образования в условиях новой парадигмы (В.И. Байденко, А.С. Белкин, В.А. Болотов, С.З. Гончарова, Э.Ф. Зеер, В.Д. Лобашев, Л.В. Львов, А.М. Новиков и др.); исследования ключевых компетенций и компетентностей (В.И. Байденко, О.М. Бобиенко, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, А.В. Хуторской и др.); деятельностная теория усвоения социального опыта (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, Л.Н. Леонтьев, П.Я. Гальперин); теория контекстного обучения (А.А. Вербицкий, О.Б. Ермакова, О.М. Дементьева); теоретические основы моделирования в профессиональном образовании (Н.Ф. Талызина, Л.Г. Семушина и др.); основные аспекты качества среднего профессионального образования (Г.И. Ибрагимов и др.); педагогические технологии в профессиональном обучении (Г.В. Лаврентьев, М.И. Махмутов, А.П. Панфилова, О.Н. Олейникова, Г.К. Селевко, Н.Е. Эрганова); концепция педагогической интеграции (М.Л. Вайнштейн, Н.К. Чапаев); педагогика туристского образования (В.А. Квартальнов, И.В. Зорин); содержание, формы и методы подготовки специалистов гостиничного сервиса (И.А. Абдуллина, И.А. Андрианова, Н.В. Корнейченко, Л.А. Насырова, И.В. Фанг-Юнг, Т.Л.Тимохина, С.Г. Ушенко и др.).