УДК 378

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ФОРМИРОВАНИЯ БАЗИСНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИНДУСТРИИ

Лобышева Т.М.

Филиал ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет», Чебоксары, e-mail: tloby@mail.ru

В статье рассматриваются педагогические условия эффективного формирования базисных профессиональных компетенций будущих специалистов туриндустрии. Важнейшими составляющими профессиональной компетентности специалиста сферы туризма являются: информационная, иноязычная и сервиснотехнологическая компетенции. Для успешного формирования профессиональных компетенций необходимы те педагогические условия, которые будут содействовать этому процессу и тем самым обеспечивать повышение качества профессиональной подготовки будущих специалистов туриндустрии. На эффективность формирования базисных профессиональных компетенций будут оказывать влияние такие педагогические условия, как: развитие информационного пространства вуза; установление междисциплинарной интеграции модульного обучения; применение инновационных форм и методов формирования профессиональных компетенций. Использование современных методов обучения, новых технологий, инноваций гарантирует успешное развитие личности будущего профессионала в образовательной среде вуза. В современных условиях растущей транснационализации, глобализации мировой экономики, туристского бизнеса существует насущная потребность в подготовке будущих специалистов к действиям, которые направлены на осознанное формирование профессиональных компетенций, базирующихся на практическом опыте работы как в отечественных, и в зарубежных туристских предприятиях.

Ключевые слова: туристское образование, профессиональные компетенции, информационная компетенция, иноязычная компетенция, сервисно-технологическая компетенция, педагогические условия, инновационные педагогические технологии

PEDAGOGICAL CONDITIONS OF EFFECTIVE FORMATION OF BASIC PROFESSIONAL COMPETENCIES OF FUTURE EXPERTS OF THE TOURISM INDUSTRY

Lobysheva T.M.

Saint-Petersburg State engineering – economic university», Cheboksary, e-mail: tloby@mail.ru

The article deals with the formation of conditions for effective teaching of basic professional competencies of future professionals travel industry. The major components of the professional competence of a specialist tourism are: information, foreign language, and service and technology expertise. For the successful formation of professional competencies needed those pedagogical conditions that will facilitate this process, and thereby ensure the quality of training of future specialists of tourist industry. The efficiency of forming the basis of professional competence will influence pedagogical conditions such as: development of an information space university, the establishment of interdisciplinary integration of modular training, the use of innovative forms and methods of formation of professional competencies. The use of modern teaching methods, new technologies, innovation, ensure the successful development of a future professional in the educational environment of the university. In today's environment of increased transnationalization, globalization of world economy, the tourism business there is an urgent need to train future professionals to actions that are aimed at the conscious development of professional competencies that are based on practical experience in both domestic and foreign tourist enterprises.

Keywords: tourist education, basic professional competence, information competence, foreign language competence, service-technological competence, pedagogical conditions, innovative pedagogical technologies

Глобальные инновационные преобразования затронули практически все виды деятельности. Не осталось в стороне и высшее образование. Теоретики и практики инновационного туристского образования говорят о необходимости формирования у специалиста в области туризма не только определенных знаний и умений, но и особых профессиональных «компетенций», т.е. способности применения их на практике, в профессиональной деятельности, при создании конкурентоспособных услуг.

Компететностная модель выпускника является принципиальным отличием стандартов третьего поколения. Сущностные характеристики компетенций задают вектор

подготовки специалиста, определяя цель и результат образования.

Профессиональную компетентность можно назвать предметно-специализированной. К ней выдвигается ряд требований и прежде всего — это академическая подготовленность и требования к профессиональной подготовленности. Другими словами можно сказать, что профессиональная компетентность и есть ее составляющие — компетенции.

Исследователи отмечают, что профессиональные компетенции будущего специалиста «задаются» основными заказчиками системы профессионального образования — работодателями, государством, обществом

и отражают актуальные потребности и интересы всех субъектов рынка труда. Одним из важных методов мониторинга требований работодателей к соискателям рабочих мест является опрос работодателей.

С целью оценки ситуации на туристическом рынке Чувашии и выявления базисных профессиональных компетенций, которыми должен обладать специалист сферы туризма, был проведен анкетный опрос руководителей – ведущих специалистов кадровых служб предприятий туризма г. Чебоксары.

С учетом требований ФГОС ВПО и доминирующих видов деятельности специалиста сферы туризма нами было отобрано 15 компетенций. Эти компетенции были включены в анкету для опроса работодателей предприятий туриндустрии.

Анализ результатов анкетирования позволил из множества существующих компетенций отобрать те, без которых невозможна успешная трудовая деятельность в сфере туризма. По мнению респондентов, важнейшими составляющими профессиональной компетентности специалиста сферы туризма являются: информационная, иноязычная и сервисно-технологическая компетенции. Мы их назвали базисными профессиональными компетенциями.

Информационная компетенция — специальные знания, умения и навыки, способствующие эффективному процессу решения профессиональных задач посредством применения новых информационных технологий, а также умение использовать информационные технологии для постоянного самообразования.

Иноязычная компетенция – образовательный результат, выражаемый взаимодействием иноязычных и профессиональных знаний, умений и ценностных отношений личности.

Сервисно-технологическая компетенция — умение обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг и способность удовлетворять социальные и культурные потребности потребителей.

Базисные профессиональные компетенции — образовательный результат, выражаемый в умении решения профессиональных задач и обеспечении комплексного обслуживания потребителей услуг посредством применения информационных технологий в условиях глобализации и интернационализации.

Проблема научно-педагогического обоснования педагогических условий формирования базисных профессиональных компетенций у будущих специалистов сферы туризма в современных условиях является весьма актуальной. Для успешного формирования базисных профессиональных компетенций студентов – будущих специалистов туриндустрии необходимо определить те педагогические условия, которые будут содействовать этому процессу и, тем самым, обеспечивать повышение качества их профессиональной подготовки. Еще Л.С. Выготский утверждал, что необходимо «заранее создавать условия, необходимые для развития соответствующих психических качеств, хотя они еще «не созрели» для самостоятельного функционирования» [1].

Теоретический анализ научно-методической литературы по теме исследования и опыт подготовки специалистов в области туриндустрии позволил выделить оптимальные педагогические условия, направленные на формирование базисных профессиональных компетенций у будущих специалистов туриндустрии в процессе их обучения в вузе.

По нашему мнению, на эффективность формирования базисных профессиональных компетенций будущих специалистов туриндустрии будут оказывать влияние следующие педагогические условия:

- развитие информационного пространства вуза;
- установление междисциплинарной интеграции модульного обучения;
- применение инновационных форм и методов формирования профессиональных компетенций.

Первое педагогическое условие – развитие информационного пространства вуза. Формирование базисных профессиональных компетенций должно осуществляться информационно-компьютерв результате ной подготовки, которую мы определяем как совокупность всех условий возникновения и развития информационной компетентности будущего специалиста. Результатом этой подготовки должна стать информационная компетенция, связанная с целесообразным выбором и использованием информационных технологий и компьютерных средств, необходимых современному, конкурентоспособному специалисту, и способности их применения при решении профессиональных задач.

На наш взгляд, содержание информационно-компьютерной подготовки должно иметь модульную структуру, которую в обобщенном виде можно представить следующим образом:

• фундаментальная основа, ориентированная на знакомство студентов с главными интеллектуальными аспектами и набором фундаментальных концепций информатики в сфере будущей профессиональной де-

ятельности и смежных областях, что будет содействовать развитию когнитивных моделей для этих концепций. Наличие подобной фундаментальной основы будет способствовать мобильности студентов;

- учебная практика по «Информатике» — приобретение опыта осуществления известных способов профессионально-ориентированной информационной деятельности, получение практических навыков поиска информации в Internet и в текстовом редакторе Word, а также получение теоретических сведений о современных информационных технологиях;
- курс «Информационные технологии в туризме» – призван сформировать у студентов знания основополагающих принципов организации современных информационных технологий; знания информационных систем и технологий применительно к области туризма и гостиничного хозяйства; получение навыков использования программных продуктов общего и специального назначения; выработка умения самостоятельного решения задач, связанных с принятием решений в экономических системах на основе изученных методов и приемов работы с информационными системами и технологиями; знания различных областей применения информационных систем и технологий в современном обществе;
- учебный практикум «Информационные технологии в туризме» призван сформировать у студентов опыт применения методов и средств современных информационных технологий, применяемых на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, выработать у студентов устойчивые навыки работы с современными программными продуктами, используемыми в туризме и гостиничном хозяйстве;
- факультативный курс «Информационный менеджмент» призван сформировать у студентов опыт управления и решения круга задач управления, прежде всего, производственного и технологического характера, решение которых обеспечивает достижение целей организации в основной ее деятельности за счет эффективного согласованного управления как элементами, процессами и ресурсами собственно информационной системы, так и другими элементами предприятия.

Новые технологии дают возможность решить и такую важную проблему, как визуализация, наглядность в процессе обучения. Графики, схемы, динамика развития того или иного процесса, рисунки и т.п., позволяющие лучше усвоить учебный материал, стали неотъемлемой частью не только Интернета, но учебных программ,

представленных на CD. Для иллюстрации тех или иных положений сегодня в учебном процессе широко используются и виртуальные образовательные среды для высших учебных заведений и электронное обучение (e-learning).

Мультимедийная лаборатория, созданная на кафедре иностранных языков, Филиала Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета в городе Чебоксары создает условия для индивидуального обучения студентов, что в свою очередь способствует формированию у них базисных профессиональных компетенций.

Одним из первых этапов применения информационных технологий в процессе обучения иностранным языкам стало проведение:

- интерактивных уроков в режиме on-line (www.study.ru, English-grammar-lesson.com, www.englishlearner.com, student.km.ru, www.homeenglish.ru, www.englishforbusiness.ru и другие);
- уроков с использованием мультимедийных программ компании «Новый диск» Tell me More и Business Targets.

Второе педагогическое условие – установление междисциплинарной интеграции модульного обучения. В современных условиях глобализации интеграции общества существует насущная потребность в подготовке будущих специалистов к действиям, которые направлены на осознанное формирование профессиональных компетенций. В нашем исследовании мы рассматриваем процесс формирования базисных профессиональных компетенций у будущих специалистов, в том числе, и при обучении их иностранному языку. Он представляет собой целенаправленно организованный процесс формирования личности, желающей и способной участвовать в межкультурной коммуникации.

Сегодня у значительного числа студентов неязыковых вузов не удается сформировать иноязычные умения и навыки на том уровне, на котором они могли бы использовать иностранный язык как средство устного и письменного межкультурного общения в профессиональной среде. Практическая подготовка выпускника неязыкового вуза, реализуемая посредством традиционной системы обучения, оказывается недостаточной для решения педагогических задач в условиях изменения приоритетов в обучении иностранным языкам, что обостряет проблему поиска оптимальных методов и новых образовательных технологий формирования иноязычной компетенции студентов.

Иностранный язык для специалиста сферы туризма — это инструмент делового общения с представителями иной общности, средство мышления в предметной области. Поэтому профессиональное образование будущего специалиста предполагает весьма серьёзную подготовку по иностранному языку.

В филиале Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета в г. Чебоксары, готовящем специалистов для сферы туризма, особая роль в этом процессе принадлежит дисциплинам: «Иностранный язык», «Деловой иностранный язык», «Иностранный язык-2», факультативные курсы «Информационно-экскурсионная деятельность предприятий туризма (на иностранном языке)», «Страноведение (на иностранном языке)», которые обладают большим образовательным, личностно-развивающим потенциалом.

Программы факультативных курсов и организуемый на их основе процесс обучения направлены на повышение общей культуры, социально-этнической культуры общения студентов с окружающими людьми, формируют повышенный уровень языковой грамотности, а также направлены на формирование базисных профессиональных компетенций, в частности иноязычной компетенции у будущих специалистов туриндустрии.

Особую роль в формировании базисных профессиональных компетенций мы отводим зарубежным стажировкам. В зарубежных стажировках происходит сочетание теории и практики. Мы понимаем, насколько важно соединить теоретические знания, получаемые студентами, с реальным опытом их использования на практике.

Самой популярной страной для отдыха россиян стала Турция. Наш филиал заключил договор о совместном сотрудничестве с турецкой стороной. И ежегодно, с 2000 года, мы отправляем своих студентов на стажировки в Турцию. Нашими зарубежными партнерами выделяются места для практик и стажировок в лучших отелях Турции.

В связи с растущей транснационализацией, глобализацией туристского бизнеса, преобладанием мультинациональной организации в сфере туризма происходит формирование международных команд в организации индустрии туризма (например, на российском туристском рынке сейчас быстро развиваются зарубежные гостиничные цепи). Поэтому современная модель подготовки конкурентоспособного специалиста для сферы туризма в значительной мере состоит из формирования профессиональных

компетенций, базирующихся на профессиональных навыках и практическом опыте работы в зарубежных компаниях.

За период с 2000 по 2011 гг. профессиональную зарубежную практику и стажировку в международных гостиничных холдингах прошли более 1200 студентов нашего филиала.

Наивысшая степень оценки профессиональных навыков стажеров—это выдача именного международного сертификата, который имеет равное значение с рекомендательным письмом от работодателя и очень высоко ценится на международном рынке труда в сфере гостиничного менеджмента [5].

За период с 2000 по 2011 годы студентами-стажерами филиала СПбГИЭУ в г. Чебоксары были получены 863 стандартные и отличные персональные профессиональные характеристики и 82 международных сертификата.

В апреле 2012 года команда студентов нашего филиала заняла 1 место в Республиканской литературной викторине для студентов вузов республики «Великие литературные произведения на английском языке и их экранизация». Викторина организована Школой иностранных языков «Язык успеха», ФГБОУ ВПО «ЧГПУ им. И.Я. Яковлева» при поддержке Министерства образования и молодежной политики Чувашской республики и Нижегородского представительства издательства «Пирсон-Лонгман».

Третье педагогическое условие – применение инновационных форм и методов формирования профессиональных компетенций. Определенные возможности в реализации инновационного подхода к формированию базисных профессиональных компетенций в структуре оптимального соотношения теоретической и практической профессиональной подготовки предоставляет технология организации учебного процесса на основе выездных практических занятий на предприятия туриндустрии.

Выездные практические занятия — это активная форма практических занятий, позволяющая реализовать профессионально-практические навыки, базирующиеся на знаниях теоретического лекционного материала, осуществляемой самостоятельной работе студентов и клиентоориентированных технологиях.

Обучение на выездных практических занятиях проводятся на основе непосредственного восприятия студентами изучаемого объекта.

Филиал Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета заключил договора и открыл представительства кафедры «Экономика

и менеджмент в туризме и социальной сфере» с такими турпредприятиями, как OAO туркомплекс «Волжанка», санаторий «Чувашия», ОАО «Отель» – гостиница «Россия», гостиница «Чувашия», ООО турфирма «Элит-тур». Студенты филиала специальности 080502/8 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства», начиная с 1 курса (учебная практика «Ознакомительная»), проходят все учебные и производственные практики на 2, 3, 4 курсах и выездные практические занятия на данных предприятиях, заканчивая преддипломной практикой на 5 курсе. Занятия проводят непосредственно специалисты, работающие на данных турпредприятиях.

В нашем филиале активно используется экскурсионный метод. Экскурсионные поездки по городам нашей республики проводятся по следующей тематике: «Чебоксарская крепость - Свято-Троицкий мужской монастырь»; «Храмы г. Чебоксары и Чувашии», «Константин Иванов – классик чувашской литературы»; «Чувашские художники»; «Музеи г. Чебоксары»; «Театры г. Чебоксары»; «Памятники знаменитым землякам»; «Чебоксары как туристический центр»; «Чувашские обряды и праздники»; «Спорт в Чувашии», «Новочебоксарск – самый молодой город республики», «Алатырь, как центр паломничества», «Малые города Чувашской Республики», «Музей космонавтики в селе Шоршелы»; «Монастыри Чувашии»; «Святые источники Чувашии» и т.д.

Наши студенты также выезжают на экскурсионные поездки в близлежащие города и республики: Татарстан, Марий Эл, Нижний Новгород, Дивеево. Все эти экскурсии проводятся в рамках дисциплин: «Культорулогия», «Технология путешествий и организация обслуживания туристов», «Информационно-экскурсионная деятельность».

Разработанная нами программа экскурсионных поездок предполагает формирование навыков представления информации; планирования программ и схем туристских поездок, составления турмаршрутов; технологии подготовки экскурсии; составление контрольного текста экскурсии; способствуют общекультурному развитию студентов, развитию культуры речи, формированию нравственных качеств.

Экскурсионный метод, как метод обучения, эффективно способствует развитию наблюдательности, навыков самостоятельной работы у студентов, оживляет, усиливает познавательный процесс, обеспечивает студенту овладение научно-исследовательскими методами.

В результате проведенной работы по исследованию проблемы формирования базисных профессиональных компетенций у студентов в процессе преподавания специальных дисциплин нами выдвинуто предположение, что данная работа будет эффективной, если ввести факультативный курс «Сервисология» как теоретико-прикладное направление исследования сферы сервиса.

Сервисология — наука, изучающая подходы к конкретной личности в процессе предоставления ей тех или иных услуг с учетом ее индивидуального жизненного стиля, потребностей, запросов, ценностных ориентаций, а также рассматривающая теоретические и практические методы индивидуального обслуживания. Так как одной из основных характеристик современной социальной среды стал рынок, а центральной фигурой в нем является потребитель (человек), то это потребовало глубокого и детального изучения особенностей его поведения в диалоге «товар — покупатель».

Факультативный курс «Сервисология» формирует у студентов умение взаимодействовать с потребителем, готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений.

Главной задачей этогот факультативного курса является формирование сервисно-технологической компетенции, являющейся компонентом базисных профессиональных компетенций у будущих специалистов сферы туризма.

Анализ имеющихся источников и опыта учреждений высшего профессионального образования показал, что активный поиск эффективных путей формирования профессиональных компетенций будущих специалистов продолжается. При этом большое внимание уделяется проблемам формирования профессиональных компетенций в ходе изучения специальных дисциплин. Несмотря на имеющиеся результаты организации педагогических условий формирования компетенций в высших учебных заведениях, наше исследование выявило недостаточную разработанность проблемы формирования базисных профессиональных компетенций в процессе обучения студентов специальности 080502/8 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства» в ходе изучения специальных дисциплин.

Для эффективного формирования базисных профессиональных компетенций решающее значение имеет поиск и создание технологических, социальных и педагогических решений, использование идей и принципиально новых «высоких» технологий, обеспечивающих многократное повышение эффективности педагогического и учебного труда, создающих конкурентоспособных специалистов.

Формирование базисных профессиональных компетенций обусловлено наличием внешних факторов и условий. С внешним аспектом подхода к подготовке специалиста связаны системный подхода организации обучения, выделение базисных профессиональных компетенций, осуществление личностно-ориентированного обучения, оптимизация соотношения методов теоретической и практической подготовки.

Инновационные педагогические технологии способствуют формированию базисных профессиональных компетенций студентов в образовательном процессе вуза, в ходе которого происходит овладение знаниями, умениями, навыками, составляющими профессиональную компетентность специалиста туриндустрии.

При использовании современных методов обучения, возможно, гарантировать успешное развитие личности будущего профессионала в образовательной среде вуза.

Список литературы

- 1. Выготский Л.С. Развитие высших психических функций. М.: Изд-во АПН РСФСР, 1960. С. 55
- 2. Коноплева Н.А. Сервисология: человек и его потребности. М.: Изд-во МПСИ, 2008.-248 с.
- 3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие // Том. политех. ун-т. Томск, $2002.-160\ c.$

- 4. Максимов В.Г. Технология формирования профессионально-творческой личности учителя. Чебоксары: ЧГПУ, 1996. 227 с.
- 5. Никитина О.А. Региональные программы развития туризма и международная интеграция при подготовке кадров // Современные проблемы науки и образования. 2006. N2 4 C. 70–73.
- 6. Ожегов С.И. Словарь русского языка. 24-е изд., испр. М.: Оникс 21 век, Мир и образование. 2004.-1200 с.
- 7. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. М.: Педагогика, 1973. 407 с.

References

- 1. Vygotskijj L.S. Razvitie vysshikh psikhicheskikh funkcijj. M.: Izd-vo APN RSFSR, 1960. pp. 55.
- 2. Konopleva N.A. Servisologija: chelovek i ego potrebnosti / N.A. Konopleva. Izdatelstvo: MPSI, 2008 g. 248 p.
- 3. Lojjko O.T. Servisnaja dejatel'nost: Uchebnoe posobie [tekst] / O.T. Lojjko // Tom.politekh.Un-t. Tomsk, 2002. 160 p.
- 4. Maksimov V.G. Tekhnologija formirovanija professional'no-tvorcheskojj lichnosti uchitelja / V.G. Maksimov. Cheboksary : ChGPU, 1996. 227 p.
- 5. Nikitina O.A. Regional'nye programmy razvitija turizma i mezhdunarodnaja integracija pri podgotovke kadrov. // Sovremennye problemy nauki i obrazovanija. 2006. no. 4 pp. 70–73.
- 6. Ozhegov S.I. Slovar russkogo jazyka. 24-e izd., ispr. M.: «Oniks 21 vek», «Mir i obrazovanie». 2004. 1200 p.
- 7. Rubinshtejjn S.L. Problemy obshhejj psikhologii / S.L. Rubinshtejjn. M.: Pedagogika, 1973. 407 p.

Рецензенты:

Софронова Н.В., д.пед.н., профессор, зав.кафедрой информатики и вычислительной техники ГОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева», г. Чебоксары;

Мерлина Н.И., д.пед.н., профессор кафедры ГОУ ВПО «Чувашский государственный университет им. И.Н. Ульянова», г. Чебоксары.

Работа поступила в редакцию 09.08.2012.