

Радыгина Евгения Геннадьевна,

кандидат педагогических наук, доцент, кафедра туризма и гостеприимства, факультет туризма и гостиничного сервиса, Уральский государственный педагогический университет; 623119, Свердловская область, г. Первоуральск, ул. Бульвар Юности, д. 10, к. 1; e-mail: radygina@bk.ru

**РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ РАБОТНИКА СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА
В РАМКАХ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО МОДУЛЯ «РЕГИСТРАЦИЯ ГОСТЯ»**

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: образовательный модуль; профессиональные компетенции; интерактивность; профессиональное взаимодействие.

АННОТАЦИЯ. Представлено содержание интерактивного образовательного модуля «Регистрация гостя», реализуемого в рамках дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»; раскрываются требования к образовательному модулю, определяются цель и структура модуля, его место в образовательном процессе.

Radygina Evgenia Gennadyevna,

Candidate of Pedagogy, Associate Professor of Department of Tourism and Hospitality, Faculty of Tourism and Hotel Service, Ural State Pedagogical University, Ekaterinburg.

**DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCES OF THE WORKER
OF THE SPHERE OF HOSPITALITY WITHIN THE FRAMEWORK OF DEVELOPMENT
OF THE EDUCATIONAL MODULE "REGISTRATION OF THE GUEST"**

KEY WORDS: educational module; professional competences; interactivity; professional interaction.

ABSTRACT. The article presents the content of the interactive educational module "Registration of the Guest", which is realized in the discipline of "Technology of hotel activity"; requirements to the educational module are revealed, the purpose and module structure are defined, the place of the module in the educational process is identified.

Требования, которые предъявляются работодателями к своим сотрудникам, растут с каждым годом. Работник сферы гостеприимства в настоящее время должен не только иметь серьезную теоретическую базу, но и обладать навыками практической работы, что позволит ему приступить к работе на предприятии сферы гостеприимства сразу же после окончания вуза.

В условиях модернизации высшего профессионального образования все чаще на первый план выходят инновационные методы организации учебного процесса, позволяющие как можно эффективнее сформировать профессиональные компетенции студентов. Подготовка высококвалифицированных специалистов для сферы гостеприимства может происходить на основе реализации интерактивных образовательных модулей. Понятие интерактивности основано на способности к взаимодействию (в переводе с англ. «interact», где «inter» – взаимный и «act» – действовать). Взаимодействие в процессе обучения можно рассматривать в нескольких направлениях:

- взаимодействие с когнитивным полем – базой знаний, содержанием изучаемого предмета (на котором основаны технологии дистанционного обучения);

- взаимодействие с преподавателем – модератором учебного процесса, который

не только создает информационное поле, но и организует пространство приобретения профессиональных навыков;

- взаимодействие с другими участниками учебного процесса – студентами.

Процесс взаимодействия при изучении дисциплины предполагает не только поиск и обмен информацией между обучающимися, приобретение знаний, но и формирование взаимоотношений между участниками процесса, развитие качеств личности. Таким образом, интерактивность в процессе профессиональной подготовки способствует формированию на основе теоретических знаний и практических умений еще и понимания, осознания важности профессиональной деятельности, составляющей основу профессиональной и социальной компетентности личности.

Интерактивные образовательные модули представляют собой учебные проекты, деловые и ролевые игры, симуляторы и социальные тренажеры, в которых обучающиеся участвуют в совместной деятельности и принимают самостоятельные решения. Знания, полученные при такой организации учебного процесса, интериоризируются уже в процессе их приобретения, а значит, эффективность усвоения материала намного выше, чем при классическом обучении.

Содержание интерактивных образовательных модулей должно отвечать следующим требованиям:

- модуль должен быть воспроизводимым, т. е. иметь возможность повторения на определенном этапе образовательного процесса независимо от аудитории и личных качеств преподавателя;

- реализация модуля должна приводить к достижению поставленного педагогом результата образования, т. е. приобретению определенных профессиональных компетенций;

- усвоение модуля должно происходить на основе совместной деятельности обучающихся, в связи с чем можно говорить о том, что приобретение профессиональных компетенций возможно только при моделировании условий будущей профессиональной деятельности;

- профессиональные компетенции, приобретаемые учащимися в процессе обучения, должны быть востребованы работодателями, гарантировать успешность будущей профессиональной деятельности.

На основании предложенных требований нами был разработан интерактивный

образовательный модуль «Регистрация гостя». Модуль является составной частью учебной программы дисциплины «Технологии гостиничной деятельности», блок специальных дисциплин по направлению подготовки 101100 – «Гостиничное дело». Модуль реализуется на втором курсе и органично вписывается в учебный процесс. Изучение модуля основано на изучении дисциплин «Введение в гостеприимство» и «Организация службы приема и размещения» (изучаемых на первом курсе) и создает базу для изучения дисциплин на последующих курсах: «Организация гостиничного дела», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Документационное обеспечение управления гостиничным предприятием» (2, с. 5).

Регистрация гостя является частью гостиничного цикла, поэтому реализация модуля происходит в контексте этапов гостиничного цикла и предполагает освоение технологии бронирования до изучения процесса регистрации, а также изучение последующих процедур: обслуживания во время проживания, выезда, решения конфликтных ситуаций (рис. 1).



Рис. 1. Место модуля в образовательном процессе

Целью освоения модуля является создание системы знаний о технологии регистрации разных групп гостей, формирование навыков обслуживания гостя в контактной зоне.

Деятельность, в которую включаются студенты, моделирует реальную ситуацию регистрации гостя по прибытии в гостиницу. Процесс освоения модуля состоит из

взаимосвязанных этапов: теоретическое освоение информации, изучение и подготовка форм и бланков строгой отчетности, составление технологической карты процесса, отработка навыков на практике в ходе разыгрывания ролей, обратная связь.

Освоение модуля предполагает приобретение определенных теоретических знаний, знакомство с содержанием основных этапов гостиничного цикла, освоение технологии обслуживания гостя. Желательно использование в процессе средств видеозаписи, в таком случае участники процесса могут оценить свои действия самостоятельно.

Процесс регистрации гостя состоит из последовательных процедур: приветствие, выяснение потребностей, проверка брони, предоставление гостю информации о размещении, проверка документов, заполнение форм строгой отчетности, выставление

счета, оплата проживания гостем, сопровождение до номера, заполнение отчета о поселении. Студенту необходимо не только ознакомиться с коммуникативными приемами, но и научиться правильно заполнять документы (особенно бланки строгой отчетности), организовывать взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы, занимающимися обслуживанием гостя.

Уровнями освоения содержания модуля мы считаем репродуктивный (воспроизведение процедуры регистрации по образцу), стандартизированный (самостоятельный контроль качества выполнения процесса), продуктивный (привнесение элементов творчества в процесс обслуживания гостя при регистрации).

Содержание модуля «Регистрация гостя» представлено на рис. 2.

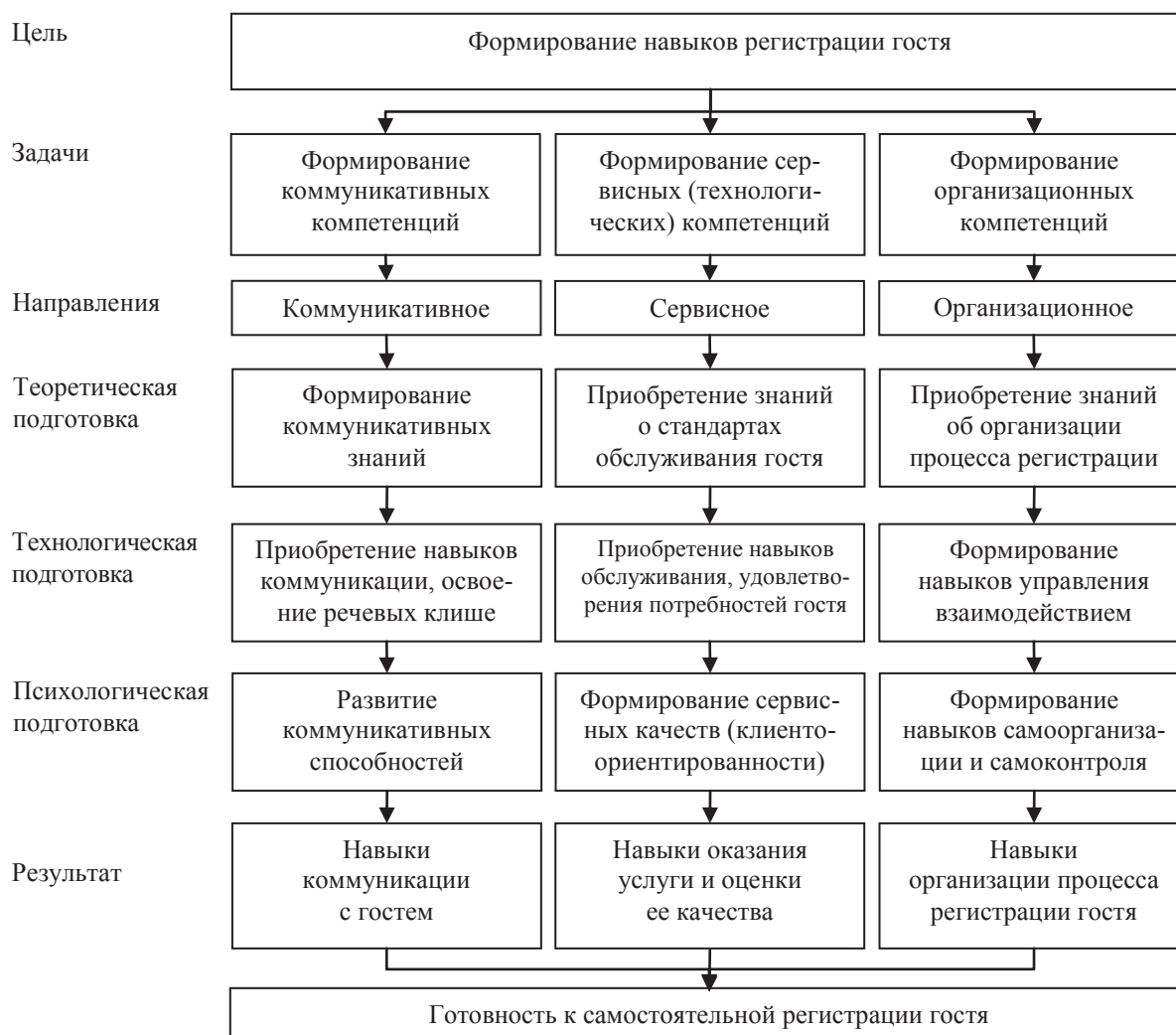


Рис. 2. Содержание модуля «Регистрация гостя» (4, с. 217)

Количество обучающихся, одновременно участвующих в освоении модуля, составляет 12-25 человек. В процессе освоения модуля участники делятся на пары для разыгрывания ролей гостя и администратора.

Участники, не принимающие участия в разыгрывании ролей, наблюдают и оценивают процесс, участвуют в обсуждении, указывают на недостатки. При такой организа-

ции процесса обеспечивается включение во взаимодействие всех обучающихся.

Предлагаются следующие этапы реализации модуля:

1) постановка цели и задач, планирование результатов освоения модуля (на этом этапе происходит оценка ожиданий студентов от освоения модуля, осознание связей с ранее изученным материалом);

2) освоение теоретического материала (происходит освоение теоретического материала, индивидуальная или групповая учебно-поисковая деятельность, составление опорного конспекта, знакомство с формами документов);

3) проектная деятельность (происходит на основе индивидуального или группового проектирования, результатом служит составление технологической карты процесса регистрации гостя);

4) отработка практических навыков (работа в парах, отработка этапов процесса регистрации гостя);

5) обратная связь (обеспечивается обмен мнениями, оценка выполнения практических заданий, закрепление материала, корректировка и доработка технологической карты, описание сложных моментов регистрации гостя);

6) решение ситуационных задач (анализ и решение ситуационных задач, кейсов, анализ производственных ситуаций, ситуаций из личного опыта) (3, с. 69-93);

7) Мониторинг результатов (обмен мнениями, оценка результатов освоения модуля, оформление отчета, итоговое тестирование).

Содержание каждого из этапов представлено в таблице 1.

Таблица 1.

Содержание этапов проведения модуля «Регистрация гостя»

Этап	Направления	Форма проведения	Деятельность педагога	Результат
Постановка цели и задач, планирование результатов освоения модуля		Оценка ожиданий студентов от освоения модуля, осознание связей с ранее изученным материалом	Организация процесса, ознакомление студентов с этапами освоения модуля, требованиями к конечному результату	Формирование мотивации студентов
Освоение теоретического материала	Теоретическая подготовка	Лекция, индивидуальная или групповая учебно-поисковая деятельность, составление опорного конспекта, знакомство с формами документов	Трансляция знаний, организация учебно-поисковой деятельности, консультирование	Освоение студентами теоретического материала, приобретение знаний
Проектная деятельность	Технологическая подготовка	Индивидуальное или групповое проектирование, составление технологической карты процесса	Консультирование, контроль правильности составления технологической карты	Целостное представление процесса регистрации, выделение основных этапов
Отработка практических навыков	Технологическая подготовка	Работа в парах, отработка этапов процесса регистрации гостя	Контроль процесса, контроль правильности заполнения документов	Приобретение практических навыков обслуживания
Обратная связь	Психологическая подготовка	Обмен мнениями, оценка выполнения практического задания, закрепление материала, корректировка и доработка технологической карты, описание сложных моментов регистрации	Контроль процесса, временных рамок, соблюдения принципов обратной связи, оценка удовлетворенности студентов процессом	Самооценка студентами качества выполнения задания, формирование готовности к организации процесса регистрации
Решение ситуационных задач	Технологическая, психологическая подготовка	Анализ и решение ситуационных задач, кейсов, анализ производственных ситуаций, ситуаций из личного опыта	Подбор ситуационных задач, кейсов, производственных ситуаций, организация процесса решения задач	Формирование навыков взаимодействия в нестандартных ситуациях
Мониторинг результатов		Обмен мнениями, оценка результатов освоения модуля, оформление отчета, итоговое тестирование	Оценка результативности освоения модуля, разработка контрольных тестовых материалов	Итоговая аттестация студентов

Модуль рассчитан на четыре учебных занятия, но может проводиться и в форме тренинга в течение учебного дня. Интерактивность прослеживается на протяжении всего модуля – активность включения студентов в индивидуальное и групповое взаимодействие определяет успешность усвоения теоретического материала и приобретения практических навыков профессионального взаимодействия.

Деятельность организатора (педагога) при реализации модуля включает:

- постановку целей и задач, подбор материалов, разработку заданий и ситуационных задач, разработку тестовых заданий для промежуточной аттестации, критериев оценки;

- организацию процесса взаимодействия, ознакомление студентов с этапами освоения модуля, требованиями к конечному результату, контроль временных рамок освоения модуля;

- трансляцию знаний, консультирование, помощь студентам при выполнении заданий;

- мониторинг процесса освоения модуля, корректировку содержания модуля в соответствии с особенностями группы и уровнем развития профессиональных компетенций, организацию обратной связи, оценку удовлетворенности участников процессом;

- оценку результативности освоения модуля обучающимися.

В качестве промежуточной аттестации по результатам освоения модуля предполагается составление технологической карты процесса регистрации гостя, анализ проблем в организации данного процесса и выработка их решений, тестирование.

ЛИТЕРАТУРА

1. Карева А. В. К вопросу о формировании правовой компетенции специалиста социально-культурного сервиса и туризма // Педагогическое образование в России. 2009. № 4. С. 145-152.
2. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-метод. пособие по организации самостоятельной работы студентов / Урал. гос. пед. ун-т. Екатеринбург, 2012.
3. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-практ. пособие по подготовке и выполнению лабораторных работ по направлению подготовки «101100 – Гостиничное дело» / Урал. гос. пед. ун-т. Екатеринбург, 2012.
4. Радыгина Е. Г. Формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства // Педагогическое образование в России. 2011. №2. С. 211-221.
5. Фишелева А. И. Экскурсионная деятельность студентов на занятиях по «Художественной культуре Урала» как одно из средств знакомства с архитектурой XIX-XX вв. // Историко-педагогические чтения. 2006. № 10. С. 385-389.

При подведении итогов освоения модуля «Регистрация гостя» учитываются:

- качество усвоения теоретического материала, объем полученных знаний, правильность выполнения тестовых заданий;

- правильность составления технологической карты процесса регистрации гостя;

- результаты выполнения практических заданий, качество приобретенных навыков профессионального взаимодействия в смоделированной контактной зоне;

- результаты решения ситуационных задач, анализа производственных ситуаций, простота и эффективность предложенных решений анализируемых проблем;

- качество обратной связи, наличие рефлексии, самооценка и осознание процесса саморазвития, постановка целей дальнейшего самосовершенствования.

Подведение итогов модуля учитывается при выставлении итоговой оценки по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» (2, с. 66-69).

Возможности использования интерактивного образовательного модуля «Регистрация гостя» достаточно широки: он может использоваться не только в процессе подготовки специалистов сферы гостеприимства, но и при повышении квалификации работников службы приема и размещения, менеджеров среднего звена, проведении конкурсов профессионального мастерства. Модуль может быть дополнен и усложнен дополнительными элементами, например, моделированием процесса регистрации группы гостей, конфликтного гостя, вип-гостя, гостя-инвалида и т. д. В этом случае, освоение модуля может быть направлено на решение конкретных производственных задач, а также формирование алгоритма действий персонала в нестандартных условиях.

Статью рекомендует канд. пед. наук, доцент В. В. Толмачева.