

О. А. Нивинская

СИТУАЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ В ФОРМИРОВАНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Рассматривается опыт применения ситуационного обучения в Академическом колледже Владивостокского государственного университета экономики и сервиса при подготовке студентов по специальности «гостиничный сервис». Характеризуются такие его формы, как ситуационные задачи, упражнения, кейсы. Отмечаются особенности их реализации в учебном процессе и роль в формировании профессиональных и общих компетенций.

Ключевые слова: *ситуационное обучение, ситуационные задачи, кейсы, компетентностный подход в образовании, гостиничное обслуживание.*

Сегодня туризм – не только крупнейшая, но и наиболее динамично развивающаяся отрасль сферы услуг, которая за быстрые темпы роста признана экономическим феноменом столетия. По данным Всемирной туристской организации (UNWTO), число международных туристских прибытий выросло более чем на 4 % и достигло 1,035 млн человек [1]. Туристское и сервисное обслуживание, с одной стороны, представляет собой множественную систему знаний, охватывающую многие стороны, жизни и деятельности, а с другой – отрасль, имеющую конкретно-целевую и практическую направленность.

Нет сомнений, что подготовка кадров для отрасли гостиничного сервиса и туризма объективно связана с необходимостью практико-ориентированности и активизации учебного процесса. У будущих специалистов необходимо формировать способности к выработке самостоятельных решений, адекватных новой реальности, навыки действий в условиях неопределенности, креативный и инновационный потенциал [2].

Одним из методов активизации учебного процесса является ситуационное обучение. Суть его заключается в поисках способа разрешения ситуации (положения) в определенной конкретной социально-экономической системе. На основании предъявленных фактов (событий), связанных с ситуацией, происходящих в реальных условиях профессиональной деятельности, студенты должны принять рациональное решение, действуя сначала индивидуально, а затем в рамках коллективного обсуждения возможных выходов. Особенность этого метода в том, что чаще всего ситуация не имеет единого решения и является многовариантной [3].

В статье рассматривается опыт применения ситуационного обучения в Академическом колледже (АК) Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС) при подготовке студентов по специальности СПО 101101 «гостиничный сервис». Колледж является звеном

непрерывного образования, осуществляемого вузом, и реализует подготовку по этой специальности в соответствии с общей направленностью обучения.

Ситуационное обучение применяется наряду с традиционными методами во время чтения лекционного курса в виде элементов лекций, семинарских и практических занятий и после лекционного курса для отработки практических знаний и навыков, аттестации и контроля. Ситуационные задачи и кейсы включены в программу междисциплинарного выпускного экзамена по специальности «организация обслуживания в сфере сервиса».

Вид применяемых в учебном процессе ситуаций в каждом конкретном случае зависит от специфики изучаемого курса, контингента и опыта обучаемых, учебного времени.

Результаты, к которым должен прийти выпускник при изучении курса сервисных дисциплин, изложены в образовательном стандарте: обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности менеджера:

- бронирование гостиничных услуг;
- прием, размещение и выписка гостей;
- организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- продажи гостиничного продукта.

Помимо этого, в числе общих компетенций менеджер обязан выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями [4].

Контингент обучаемых (средний возраст 15–18 лет) характеризуется:

- слабо осознанной профессиональной мотивацией,
- неразвитыми коммуникативными навыками,
- сензитивностью (восприимчивостью) к творческому развитию и развитию рефлексии [5].

Таким образом, применяемые педагогические технологии должны: а) способствовать формированию адекватных представлений о профессии, развивая профессиональную мотивацию; б) формировать коммуникативные и познавательные компетенции; в) использовать возрастную сензитивность.

Применение активных методов обучения связано и со сроками освоения основной профессиональной образовательной программы: ранним, по сравнению с вузом, началом преподавания профессиональных дисциплин.

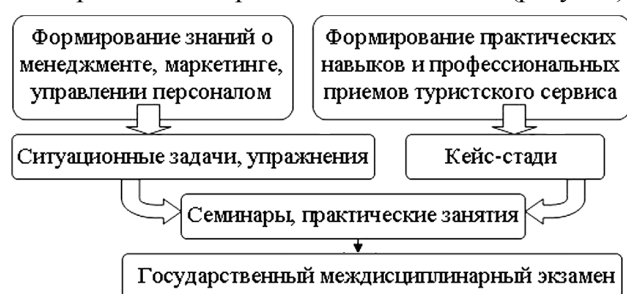
Применяя методы ситуационного обучения, преподаватели сервисных дисциплин преследуют следующие цели:

– усвоение знаний и приобретение профессиональных навыков и умений на основе деятельности студентов в условиях, приближенных к реальной практике;

– активизация учебной деятельности студентов, обеспечение вовлеченности всей группы в работу;

– установление постоянного контроля над качеством обучения и процессом усвоения знаний.

В учебном процессе применяются такие разновидности ситуационного обучения, как ситуационные задачи, упражнения и кейс-стади. В соответствии с особенностями этих методов они применяются в преподавании различных дисциплин (рисунок).



Методы ситуационного обучения в АК ВГУЭС

На практике часто происходит смешение или подмена понятий «ситуационная задача» и «кейс-стади».

Решение ситуационной задачи связано с поиском выхода из ситуации, сложившейся в отрасли, организации; анализом правомерности действий менеджера, приведенной в задаче. Описание ситуации включает изложение условий деятельности и желаемого результата, решение задачи заключается в определении способа деятельности [3].

Студенту необходимо проявить способности к аналитической деятельности: систематизировать проблемы, осуществить сравнительные действия, произвести классификацию, осуществить расчеты, на основании чего принимаются решения.

В АК ситуационные задачи используются при освоении маркетинговых аспектов менеджмента, а

также в области управления персоналом в рамках семинара или практических занятий. При использовании данного метода больше внимания уделяется индивидуальному подходу к проблеме и их решению, чем групповому.

Ситуационные упражнения сходны с ситуационными задачами, но материал упражнения подкреплен результатами специальных исследований, формами статистической отчетности, нормативными документами и другой информацией. Результат решения представляется в виде количественных показателей, графиков, формул, графически изображенных структур.

Начальный этап обучения характеризуется решением простых ситуационных упражнений, требующих применения знаний в конкретной области. Например, в рамках дисциплины «Гостиничная индустрия» (СД 01) на практическом занятии требуется рассчитать стоимость проживания в гостинице в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в зависимости от времени заезда и выезда, стоимости номера, количества потребленных гостем дополнительных услуг. Результаты должны быть представлены в форме таблицы.

Кейс-стади – метод ситуационного обучения, основанный на анализе конкретных ситуаций. Для него характерно создание проблемной ситуации на основе фактов из реальной жизни [6].

На занятиях используется реально существующая модель системы индустрии туризма: гостиничная сфера с задействованными в процессе оказания и потребления услуг сотрудниками гостиницы и их гостями. Преподаватели используют как заимствованные примеры из методических пособий, так и самостоятельно разработанные кейсы, так как практика позволяет накопить достаточный «полевой» опыт для конструирования как стандартных, так и критических ситуаций. Реальность их бытования плюралистична: исход ситуации предопределен множеством значений, поскольку в ее основе – взаимодействие людей различных характеров и социальных слоев, свойственное сервису.

На начальном этапе применяются стандартные ситуации – типичные, часто повторяющиеся при одних и тех же обстоятельствах.

В дальнейшем, по мере освоения образовательной программы, материал кейсов усложняется. Так, при изучении дисциплины «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» (СД 04) применяются задачи, в которых требуется применять знания операций бронирования, правил гостиничного обслуживания, знаний психологии (таблица).

Обсуждение проходит по схеме: уточнение условий задания → выдвижение предложений по

Схема решения ситуационной задачи

| Содержание задачи | Решение задачи | Развитие компетенций |
|--|---|---|
| Гость регистрируется у стойки администраторов, но выясняется, что из номера, в который он должен заехать, предыдущий гость предположительно вышел до расчетного часа и до сих пор не вернулся. Другого свободного номера необходимой категории в гостинице нет | Администратор сообщает о ситуации супервайзеру, который проверяет наличие гостя в номере телефонным звонком, затем, постучав, заходит в номер проверить наличие вещей. Если вещи находятся в номере, администратор предлагает номер другой категории. Если гость не соглашается, топ-менеджер с извинениями предлагает компромисс (скидку, дополнительные услуги). Если предложенное не удовлетворяет гостя, администрация отеля бронирует номер аналогичной категории в другой гостинице и организует трансфер | Познавательные, коммуникативные, профессиональные |

выходу из ситуации → групповое обсуждение → резюме с аргументацией доводов.

Решение подобных задач требует:

– применения профессиональных компетенций – знаний должностных обязанностей супервайзера и администратора, знаний правил обслуживания и бронирования;

– познавательных компетенций – студент при решении должен выбрать способ выполнения профессиональных задач, принять решение в нестандартных ситуациях;

– коммуникативных компетенций – уметь устанавливать эмоционально положительный контакт как с гостем, так и с сотрудниками другой гостиницы.

Комплекс, состоящий из ситуационных задач, упражнений и кейсов, входит в программу итогового междисциплинарного экзамена по специальности «организация обслуживания в сфере сервиса».

При подготовке специалистов сферы сервиса, где происходит взаимодействие людей различных психологических типов, возрастов, социальных слоев и культур, неизбежны конфликты и нестандартные ситуации. Ситуационные методы обучения помогают не только углублять профессиональные компетенции, но в безопасных условиях учебных занятий формировать у студентов такие психологические качества, как уверенность в себе,

стрессоустойчивость, умение устанавливать положительный эмоциональный контакт с гостями и сослуживцами. К достоинствам ситуационных методов относится простота их применения: они не требуют специального оборудования, могут применяться в виде коротких упражнений (30–60 мин).

Итак, ситуационные методы обучения наиболее результативны при сжатых сроках обучения, характерных для системы СПО, и способствуют развитию компетенций:

– учебно-профессиональных – путем повышению мотивации к обучению, формированию навыков действия в нестандартных ситуациях, освоению алгоритмов управленческих решений и профессиональных действий;

– познавательных – путем развития аналитического мышления, разрушения стереотипов мышления;

– информационных – путем привития практических навыков работы с информацией – вычленения, структурирования, ранжирования по значимости проблем;

– коммуникативных – путем выработки навыков коллективных действий, умения аргументованно выражать свою точку зрения, выработки новых психологических качеств, способствующих успешному деловому общению.

Список литературы

1. International tourism to continue robust growth in 2013 // World Tourism Organization. URL: <http://media.unwto.org/en/press-release>
2. Диденко Н. Н. Влияние самостоятельной активности студентов на формирование предметно-специализированных компетенций // Вестн. Томского гос. пед. ун-та. 2009. Вып. 7 (85). С. 102–104.
3. Панфилова А. П. Инновационные педагогические технологии. Активное обучение. М.: Академия, 2011. 192 с.
4. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 101101 Гостиничный сервис: приказ Минобрнауки от 05.04.2010 № 273 // Российское образование. Федеральный портал. URL: http://www.edu.ru/db/portal/sred/archiv_new.htm
5. Кон И. С. Психология ранней юности. М., 1989. 215 с.
6. Селевко Г. К. Энциклопедия образовательных технологий: в 2 т. М.: НИИ шк. технологий, 2006. Т. 1. 816 с.

Нивинская О. А., преподаватель, соискатель научной степени кандидата педагогических наук.
Академический колледж Владивостокского государственного университета экономики и сервиса
Ул. Гоголя, 41, Владивосток, Приморский край, Россия, 690014.
E-mail: olganivinskaja@rambler.ru

Материал поступил в редакцию 16.09.2013.

О. А. Nivinskaya

SITUATIONAL LEARNING IN FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE OF EXPERTS OF HOSPITALITY INDUSTRY

The article reviews the experience of situational learning at Vladivostok State University of Economics and Service Academic College in education of students of hotel service specialty. Its kinds, such as situational challenges, exercises, cases are described. The peculiarities of its realization in education and its role in professional and overall competence are mentioned.

Key words: *situational learning, situational challenges, cases; competence approach in education, hotel service.*

References

1. International tourism to continue robust growth in 2013. *World Tourism Organization*. URL: <http://media.unwto.org/en/press-release>
2. Didenko N. A. Influence of independent activity of students on formation of the detail-specialized competenc. *Tomsk State Pedagogical University Bulletin*, 2009, no. 7 (85), pp. 102–104 (in Russian).
3. Panfilova A. P. *Innovational pedagogical technologie. Active Learning*. Moscow, Academia Publ., 2011. 192 p. (in Russian).
4. *Federal State Educational Standard of Professional Education for Hotel Service Speciality 101101*: Ministry of Education and Science Decree dated April 5, 2010 № 273. URL: http://www.edu.ru/db/portal/sred/archiv_new.htm (in Russian).
5. Kon I. S. *Psychology early adolescence*. Moscow, 1989. 215 p. (in Russian).
6. Selevko G. K. *Encyclopedia of educational technologies: 2 v. V. 1*. Moscow, SRI school technologies Publ., 2006. 816 p. (in Russian).

Vladivostok State University of Economics and Service, Academic College.
Ul. Gogolya, 41, Vladivostok, Primorsky territory, Russia, 690014.
E-mail: olganivinskaja@rambler.ru