

SOSIOLOGIYA SOSIOLOGY СОЦИОЛОГИЯ

Любарец Владислава Викторовна

Национальный педагогический университет им.М.П. Драгоманова

ОСОБЕННОСТИ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ МЕТОДИКИ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Ключевые слова: менеджер, социокультурная деятельность, профессиональная подготовка, индустрия гостеприимства

Açar sözlər: menecer, sosial-mədəni fəaliyyət, təlim, qonaqpərvərlik sənayesi

Keywords: manager, socio-cultural activities, training, the hospitality industry

Социально-культурная деятельность как целостное явление может быть описана в трех значениях: как общественная практика, в которой в настоящее время задействовано множество профессий, необходимых для современной социокультурной сферы; как учебный предмет, который обладает определенной логикой и структурой; как исторически сложившаяся отрасль научных знаний, теория, которая развивается благодаря усилиям ученых и практиков.

Понятие «социально-культурная деятельность» имеет комплексный характер, выражающийся в его связях с понятиями и идеями таких наук, как философия, социология, педагогика, психология, экономика и др. В свою очередь, теория социально-культурной деятельности является базовой отраслью научных знаний для множества более узких специализированных дисциплин, входящих в образовательные стандарты подготовки кадров для сферы искусства, СМИ, туризма, информационных технологий и другое.

Категория «социально-культурная деятельность» – это не только философское, но, прежде всего, социологическое, культурологическое понятие, широко используется в педагогической, социально-психологической науке.

Цель статьи – проанализировать научные достижения в области профессиональной подготовки менеджеров социокультурной сферы, описать особенности отечественной методики подготовки будущих менеджеров социокультурной деятельности для индустрии гостеприимства.

Анализ исследований и публикаций. Д.Уокер определяет гостеприимство как одну из фундаментальных понятий человеческой цивилизации и считает, что она давно уже превратилась в индустрию, в которой занято много миллионов профессионалов. В исследовании мы будем использовать понятие «гостеприимство» в толковании, которое подает Ассоциация школ гостиничного бизнеса и общественного питания (EURHODIP) [9, с. 102]. EURHODIP определяет гостеприимство как ориентацию всех видов деятельности вокруг блюд, напитков и проживание в целях удовлетворения потребностей гостя в обслуживании.

Ученые Л. Агафонова, С. Визерский, В. Данильчук, А. Мокий, Б. Статика, Д. Уокер и другие указывают, что индустрия гостеприимства регулирует занятость населения. В этой сфере каждый год образуется три миллиона рабочих мест. К понятиям, характеризующим индустрию гостеприимства, можно отнести следующие: «индустрия гостеприимства», «отель», «курорт», «гостеприимство», «услуга», «качество услуги», «клиент», «конкуренция». В «Энциклопедическом словаре-справочнике по туризму» понятие «индустрия гостеприимства» определяется как сфера «предпринимательства, состоящая из видов обслуживания, опирающиеся на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и доброжелательностью к гостям. Имеет четыре основных направления: общественное питание, размещение, перевозка, отдых».

Д.Уокер отмечает, что рынок индустрии гостеприимства, открытый и конкурентный, оказывает значительное давление на индустрию, побуждая ее постоянно повышать качество своих услуг. Ученый указывает, что индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний [7, с. 7].

Английские авторы учебного пособия «Европейский гостиничный маркетинг» определяют индустрию гостеприимства как сферу предоставления продукции, которая удовлетворяет спрос на размещение, питание для лиц, находящихся за пределами места жительства [9, с. 22].

Отечественные ученые уделяют внимание исследованию проблемы профессиональной подготовки будущих специалистов, в частности таким ее аспектам, как: методологические основы современной философии образования (В. Андрущенко, В. Воловик, В. Кремень и др.) философия туризма (В. Пазенок и В. Федорченко) разработка теоретических основ функционирования педагогических систем (А. Алексюк, В. Луговой, С. Максимиук, В. Ортынский, М. Фицула и др.) тенденции развития высшего образования (В. Беспалько, Н. Волкова, С. Гончаренко, М. Евтух, К. Корсак, А. Фунтиков и др.) проблемы непрерывного профессионального образования (В. Береке, В. Бесчастный, С. Витвицкая, Г. Гребенюк, Т. Десятков, А. Лигоцкий, С. Сысоева и др.) проблемы формирования профессиональной компетентности студентов высших учебных заведений (А. Брусенцева, Т. Бурлаенко, А. Гура, А. Жук, М. Морозова, А. Мурашко, А. Постолев и др.)

Изложение основного материала. Социально-культурная деятельность выполняет ряд постоянных функций: коммуникативную, информационно-просветительскую, культурно-творческую и рекреативно-оздоровительную. Однако в зависимости от профессионального и непрофессионального, индивидуального и коллективного характера деятельности, от специфики его содержания и наличия возрастных, этносоциальных, профессиональных и других условий основные функции в каждом конкретном случае дополняются отдельным рядом специально востребованных вспомогательных функций, благодаря которым, в конечном счете, обеспечивается достижение конечного результата.

Социально-культурная деятельность является важным фактором реализации сущностных сил человека, становится частью конкретно-исторической программы развития личности, что создает предпосылки для ее интеграции в мировую социокультурную среду.

Современный процесс культурно-политической и экономической трансформации, обусловленный интенсивным продвижением глобализации, а также ориентация независимой Украины на перспективу вхождения в Европейского Союза предусматривает радикальное обновление отечественной концепции подготовки высококвалифицированных кадров для индустрии гостеприимства.

Будущего менеджера СКД для индустрии гостеприимства мы рассматриваем как соискателя высшего образования, который приобретает квалификацию в высшем учебном заведении. Профессиональная подготовка будущих специалистов индустрии гостеприимства в условиях уровневого образования рассматривается нами как процесс, который осуществляется в высших учебных заведениях разных уровней аккредитации и направляется на получение квалификаций в соответствии с образовательно-профессиональных программ образовательно-квалификационных уровней «младший специалист», «бакалавр», «специалист» и «магистр», которые обеспечат их конкурентоспособность и профессиональную мобильность в индустрии гостеприимства.

Подготовленность будущего менеджера СКД к профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства рассматривается нами как результат обучения в высшем учебном заведении, направленный на овладение студентом профессионально ориентированными знаниями, умениями и навыками, которые определяют его пригодность к деятельности по предоставлению различных услуг потребителям гостинично-курортных и досуговых предприятий. Будущий специалист индустрии гостеприимства рассматривается нами как личность, в соответствии с требованиями отраслевых стандартов ступенчато получает высшее образование в соответствии с образовательно-квалификационных уровней «младший специалист», «бакалавр», «специалист» и «магистр» с целью осуществления профессиональной менеджерской деятельности в учреждениях индустрии.

Профессиональная деятельность в сфере гостеприимства принадлежит к профессиям типа «человек-человек». Реализация различных видов профессиональной деятельности, где предметом труда является другой человек, осуществляется в особых условиях, которые отличаются от условий работы в любой отрасли. В каждом из направлений сферы «человек-человек» специалист, помимо профессиональных знаний и умений, должен обладать знаниями и навыками работы с людьми.

Специфика работы в индустрии гостеприимства требует от менеджеров определенной волевой саморегуляции, как «овладение личным поведением в различных ситуациях, способность сознательно управлять своими действиями, желаниями и состояниями» [4].

Профессиональная деятельность будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства относится к категории «человек-человек», эффективность труда определяется коммуникативными способностями сотрудников гостинично-курортного дела. Ю. Зинковский и Г. Мирских определяют, что «коммуникативность (направленность на общение) - источник, характеризующий способность субъекта осуществлять диалог в условиях повседневной делового общения, взаимодействуя с коллегами по работе, с заказчиками, поставщиками, потребителями. Это источник способствует развитию компоненты общеобразовательной компетентности, которая включает способность субъекта вести переговоры, отстаивая свое мнение и достигая своей цели; искать и находить компромиссы, создавать необходимый психологический климат в коллективе, формулировать свои идеи и ставить задачи в понятной форме и др.» [4, с. 31].

Волкова Н. на основании анализа педагогической коммуникации выделяет 14 универсальных качеств личности [2, с. 24-25]. Ученая к универсальным качеств причисляет «уровень ценностного отношения к профессионально-педагогической коммуникации; коммуникативную направленность; психологическую подготовленность; доброжелательность; толерантность; эмпатийность; рефлексивность; прозрачность; интеллигентность; конгруэнтность; общительность коллективизм; контактность; внушаемость» [3, с. 24-25].

По нашему мнению, профессиональная деятельность будущего менеджера СКД в индустрии гостеприимства требует не только теоретических знаний, практических умений и навыков, но и определенного набора личностных качеств.

Сложившаяся в начале XXI века глобальная экономика, построенная на знаниях, требует от университетов искать нетрадиционные, но адекватные внешним условиям модели функционирования. Новые задачи общественного развития дают университетам дополнительные возможности по реализации его интеллектуального потенциала. Доминирующей становится концепция рыночно ориентированного инновационного университета, основанного на треугольнике знаний (образование – наука – инновации).

Считаем, что концепция профессиональной подготовки отечественных будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства в условиях уровневого образования опирается на следующие принципы: непрерывности, научности, сознательности и активности, синергизма, систематичности, демократизации и интеграции.

Цель и задачи профессиональной подготовки будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства в Украине в условиях уровневого образования решаются в зависимости от образовательно-квалификационных уровней.

Н.Фоменко считает, что специалист «сегодня должен не только все знать, но и быть организатором, руководителем, технологом, видеть перспективу развития соответствующей отрасли производства, в частности туризма, уметь управлять коллективом, работать с людьми, хорошо владеть компьютером и иностранным языком, знать основы рыночной экономики и тому подобное. Этим качеств он приобретает еще в студенческие годы» [8, с. 70].

Особенностью успех профессиональной подготовки будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства в Украине обеспечивается активным привлечением соискателей высшего образования к различным видам профессиональной деятельности и творческого общения с клиентами на основе лично ориентированных технологий подготовки и организации всех видов практик. Практика студентов рассматривается нами как подсистема их профессиональной подготовки, которая предусматривает реализацию полученных профессиональных знаний и умений на практике и способствует формированию профессионального интереса.

В течение всего периода обучения соискатели высшего образования осваивают знания, формируют новые умения и навыки как на занятиях, так и в период прохождения практики. Каждая из практик нами рассматривается как возможность овладения деятельностью в соответствии со штатным расписанием гостиничного и санаторно-курортного комплекса. Соискатели высшего образования осваивают деятельность менеджера, администратора, экономиста, бухгалтера, аниматора, официанта и тому подобное.

На всех этапах осуществлялось раскрытие индивидуальных способностей студентов, определение уровня развития личности, ее креативность, сформированность различных компетенций, наличие опыта практической деятельности, потенциальные способности к выбранной профессиональной деятельности.

В профессиональной подготовке будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства используются следующие формы: лекции, практические, семинарские и консультационные занятия, индивидуальная, самостоятельная работа и практики (младший специалист – учебная, технологическая, производственная; бакалавр – учебная, производственная, специалист – преддипломная; магистр – научно-педагогическая, преддипломная производственная).

В условиях глобализации современного мира, функционирование транснациональных компаний на гостиничном рынке страны привело к экономическим и культурным изменениям в индустрии гостеприимства. Если в начальный период гостиничным операторам удавалось придерживаться международных стандартов обслуживания на рынке Украины за счет иностранного менеджмента и линейного персонала, то увеличение их числа на территории всей страны определило массовую потребность в высококвалифицированных кадрах и постоянно растущие к ним требования.

Культурная глобализация на рынке индустрии гостеприимства обуславливает необходимость взаимодействия носителей разных культур в процессе технологического обслуживания и непосредственного контакта. Именно поэтому среди требований, предъявляемых к персоналу, основной упор делается именно на личностные качества претендентов. Приоритетным критерием в связи с этим выступает партисипативная культура менеджеров гостиничного бизнеса, которая определяет долгосрочную перспективу самореализации специалистов в профессиональной и общественной жизни. Наличие партисипативной культуры у специалистов гостиничного сервиса позволяет им делать успехи в профессиональной карьере не только на внутреннем рынке страны, но и соответствовать уровню международного гостеприимства.

Индустрия гостеприимства в настоящее время функционирует по принципу кластерной взаимодействия. Вступление гостиничных предприятий в ассоциации, различные объединения обеспечивает первым доступ работы с ведущими туроператорами, транспортными компаниями, глобальными систем бронирования и др.

Успех работы, в котором заинтересованы все члены кластера, зависит от профессионализма персонала, способного обеспечить взаимодействие внутри кластера. Наряду с этим, менеджерам СКД открываются большие перспективы, связанные с профессиональным ростом в индустрии гостеприимства не только на территории Украины, но и в других странах. Поэтому конкурентным преимуществом менеджеров СКД для индустрии гостеприимства является способность взаимодействия внутри отдельного подразделения, гостиничного предприятия и в масштабах транснациональных компаний. Обеспечить привлечение менеджера СКД к общему делу, сделать его участником гостиничного семейства в условиях глобализации возможно при формировании партисипативной культуры будущих менеджеров СКД для гостиничного сервиса [6].

Отметим, что ведущие практики в сфере индустрии гостеприимства, рассматривают партисипативную культуру менеджеров как гарант качества предоставления гостиничных услуг. В связи с этим партисипативное культура персонала играет определяющую роль при отборе кадров в сетевые отели и ведущую роль в управлении кадровым потенциалом отелей.

Качество гостиничных услуг и, следовательно, лояльность гостей отеля во многом зависит от кооперации действий нескольких служб. Успешность менеджеров СКД будет зависеть от способности эффективно координировать действия сотрудников, обеспечивать партисипативного управления и формирования корпоративной культуры гостиничного бизнеса. Ориентация всех подразделений и отдельных лиц на общие цели, мобилизация инициативы сотрудников является стратегическим инструментом формирования корпоративной культуры.

Наличие партисипативной культуры у специалистов среднего звена является одной из приоритетных задач государственной политики нашей страны. В настоящее время индустрия гостеприимства, как и многие индустрии связанные с досугом испытывают недостаток в менеджерском звене. В связи с этим основной акцент ставится на подготовке менеджеров СКД для индустрии гостеприимства. На сегодняшний день специальности индустрии гостеприимства входят в число приоритетных отраслей экономики. С целью обеспечения рабочими кадрами производственную и непроизводственную сферу экономики, задачей государственной политики в области образования является профессиональная подготовка будущих менеджеров СКД отрасли гостеприимства [6].

Рассматривая содержательную сторону подготовки менеджеров СКД для гостиничной отрасли, следует отметить, что формирование партисипативной культуры в государственном образовательном стандарте менеджера СКД не значит и отражается поверхностно через общие компетенции:

работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями; брать на себя ответственность за работу всех членов команды и результат выполненных задач, самостоятельно определять задачи профессионального и личного роста.

Интенсивное использование информационных технологий, глобализация рынка услуг в индустрии гостеприимства, требуют от менеджеров способность к постоянному взаимодействию, участия и ответственности в решении профессиональных задач, выработке творческого мышления и поликультурном диалога. Учитывая это, практическое применение профессиональных компетенций, заложенных в образовательной программе по подготовке будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства в Украине, будет эффективным при условии формирования у соискателей высшего образования партисипативный культуры.

Особую роль в подготовке будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства в нынешней ситуации, играет формирование важных профессиональных компетенции специалистов, содержание образовательных программ и их эффективная реализация. Формирование у будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства партисипативный культуры, внедрение сопутствующих методов и технологий ее реализации в образовательном процессе, способное, по нашему мнению, отвечать инновационной политике и долгосрочным перспективам развития системы образования и страны в целом.

Выводы Таким образом, сущность профессиональной подготовки будущих менеджеров СКД для индустрии гостеприимства в условиях уровневого образования заключается в формировании личности, обладающей профессионально ориентированными знаниями, умениями и навыками и планирует достичь вершин профессионализма в индустрии гостеприимства. Определены структурные компоненты готовности будущих менеджеров СКД к профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства, к которым отнесены: мотивационный, когнитивный, деятельностный, личностный и здоровьесберегающий.

Подводя итог, следует отметить, что подготовка менеджеров СКД для индустрии гостеприимства должна быть ориентирована на новые тенденции кадровой политики в гостиничном бизнесе и потребности профессионального сообщества. Нельзя надеяться на успешность результатов в любой деятельности без наличия у современного специалиста таких значимых профессиональных и личностных качеств, как готовность и способность взаимодействовать в коллективном и индивидуальном труде, творчески мыслить, активно выражать свою жизненную позицию. Именно поэтому, по нашему мнению, наличие партисипативный культуры у менеджеров гостиничного сервиса является основой профессиональной подготовки будущего менеджера СКД для индустрии гостеприимства.

Литература:

1. Бурлаєнко Т. І. *Nauczanie poprzez grę w kształtowaniu kompetencji ekonomicznej przyszłych menedżerów oświaty*», ROCZNIK POLSKO-UKRAIŃSKI XVIII, за редакцією проф., доктора хабілітованого Kazimierza RĘDZIŃSKIEGO, Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, стор. 389-399.
2. Волкова В.В. *Формування професійної спрямованості студентів – менеджерів на початковому етапі навчання (на матеріалі англійської мови) : дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01. Київ., 2000. 205 с.*
3. *Европейский гостиничный маркетинг : [учеб. пособ.]*. Москва : Финансы и статистика, 2003. 224 с.
4. Зінківський Ю., Мірських Г. *Компетентнісний підхід під час підготовки фахівців у вищих технічних навчальних закладах. Вища освіта України. 2008. № 4. С. 29–36.*
5. *Культура цільового управління в національній системі освіти: гуманістичний контекст (колективна монографія) / О. Л. Ануфрієва, Т. І. Бурлаєнко, Г. А. Дмитренко [та ін.]; за заг. ред. Г. А. Дмитренка, В. В. Олійника. Луцьк, видавництво «Вежа-Друк», 2017. 412 с.*
6. Пясецкая И. Ш. *Роль формирования партисипативной культуры в профессиональной подготовке будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст] // Инновационные педагогические технологии: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Казань, май 2015 г.). Казань: Бук, 2015. С. 175-178. [Електронний ресурс]. URL: <https://moluch.ru/conf/ped/archive/150/7935/>.*

7. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : [учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000]; пер. с англ. В.Н. Егорова. Москва : ЮНИТИ- ДАНА, 2006. 880 с.

8. Фоменко Н.А. Педагогіка вищої школи: методологія, стан-дартизація туристської освіти : [навч. посіб. для студентів вищих на-вчальних закладів]. Київ : Слово, 2005. 216 с.

9. Bakhmat N.V., Dudka T.Y., Liubarets V.V. Multimedia education technologies usage as the condition for quality training of the managers of socio-cultural activity. nformation Technologies and Learning Tools. Vol 64, No 2 (2018). URL: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/2027>.

10. EURHODIP: European Diploms and Degrees [Електронний ресурс]. URL: <http://direction.vatel-group.com/Joomla1/>.

11. Walsh K. [Електронний ресурс] // Веб-сайт Cor-nell School of Hotel Administration. URL: <http://hotelschool.cornell.edu>.

12. Wilson J.A. Defensive Routines and Theorıys-in-use of hotel managers: an Fction science study : A Dissertation for the degree Doctor of Philosophy / Jacqueline Acenith Wilson. University of Georgia, 2001. 225 p

Qonaqpərvərlik sənayesi üçün sosiomədəniyyət fəaliyyətin gələcək menecerlərin hazırlanması metodikasının xüsusiyyətləri

Xülasə

Məqalədə qonaqpərvərlik sənayesi üçün gələcək menecerlərin sosial-mədəni fəaliyyətlərin peşə hazırlığı aspektləri müzakirə olunur. Bir tərəfdən, iqtisadiyyatın qloballaşma tendensiyalarına və cəmiyyətin və onun mənəvi sahəsinin inkişafına, digər tərəfdən isə sosial-mədəni fəaliyyətin gələcək menecerləri üçün təlim prosesinin qaydasını və məzmununu tənzimləyən tənzimləyici sənədlər əsasında qonaqpərvərlik sənayesi üçün sosial-mədəni fəaliyyət meneceri hazırlığının məzmununa müasir tələbləri təhlil etmişdir qonaqpərvərlik sənayesi üçün.

Features of the domestic method of preparing future social and cultural managers for the hospitality industry

Summary

The article discusses aspects of professional training of future managers of socio-cultural activities for the hospitality industry. Analyzed the modern requirements for the content of the preparation of the manager of socio-cultural activities for the hospitality industry, due, on the one hand, to the trends of globalization of the economy and the development of society and its spiritual sphere, and on the other, the regulatory documents governing the order and content of the educational process for future managers of socio-cultural activities for the hospitality industry.