

Е.П. Мутавчи

Формирование профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму

В статье предпринята попытка рассмотрения структуры профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму. Выделяются структурные компоненты профессиональной позиции специалиста данного профиля. Рассмотрены требования к составлению профессионального стандарта специалиста по сервису и туризму.

Ключевые слова: профессиональная позиция, компетентность, профессионально важные качества, профессиональный стандарт.

E.P. Mutavchi

Formation of a Professional Position of the Expert in Service and Tourism

In the article attempt of consideration of structure of the professional position of the specialists in service and tourism is undertaken. The basic components of the professional position are allocated. Requirements to drawing up of the professional standard of the specialists in service and tourism are considered.

Key words: professional position, competence, professionally important qualities, professional standard.

Профессиональное образование в области сервиса и туризма в России лишь в последние годы стало рассматриваться как социально-педагогическая система, обеспечивающая процесс непрерывного профессионального образования в индустрии туризма. Теоретические основы создания этой системы и ее практическая реализация в нашей стране неразрывно связана с именем В.А. Квартальнова, который рассматривал профессиональное туристское образование в качестве связующего звена между наукой и туризмом [4].

В этой связи особую актуальность приобретает мысль В.А. Квартальнова о том, что профессиональное образование в индустрии туризма «превращается в настоящее время в главную область вложения интеллектуально-трудовых и экономических затрат в туризме ... Образованность является новым пониманием качества туристской деятельности, при которой накопление и закрепление профессионального и жизненного опыта, общее и профессиональное развитие самосознания и сознания специалистов туризма на протяжении всей их туристской занятости являются приоритетной целью. Исходя из этого, туристское образование следует рассматривать как сферу профессиональной жизни, вокруг которой объединяются представители всех структур и направлений туризма и его практики, заинтересованные в положительном изменении туристского феномена и его образовательных систем и структур» [4, с. 94].

В обществе возникает потребность в непрерывном совершенствовании системы подготовки квалифицированных кадров, необходимость создания целостной концепции профессионализации, выявления форм, в которых она происходит. Главное внимание следует сконцентрировать на личности специалиста, так как от того, какой смысл он вкладывает в свою профессию, как он относится к другим людям, к себе, зависит его профессиональная позиция и успешность профессионализации.

В научно-педагогической литературе были предприняты попытки рассмотрения проблемы формирования профессиональной позиции через формирование образа профессионала [3, 2], через рассмотрение системы профессионально важных качеств специалиста [1, 8, 7, 5], через анализ профессиональной деятельности и т.д.

Мы пришли к выводу, что для выделения структурных компонентов профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму необходимо синтезировать накопленный опыт по данному вопросу и выстроить свою стратегию по изучению сущности профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму. Во-первых, необходимо проанализировать специфику профессиональной деятельности специалиста данного профиля, занятого в сфере туризма и гостеприимства. Без данного анализа, на наш взгляд, невозможно выделить приоритетные функции и качества специалиста, работающего на предприятиях индустрии туризма. Во-вторых, мы убеждены, что личностные качества, профессионально важные качества специалиста и его компетенции находятся в прямой зависимости от функций

деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Чтобы быть успешным профессионалом, в каждый конкретно-исторический период личностные и профессиональные качества специалиста, а также проявление его компетенций должны быть адекватными предъявляемым к нему требованиям в этот период.

Попытаемся определить функции деятельности специалистов и предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Работникам, занятым в сфере туризма и гостеприимства, приходится исполнять широкий спектр функций. Работа предприятий индустрии туризма – туристских фирм, предприятий гостиничного хозяйства, консультационных деловых центров и т.д. – может считаться успешной, если исполняются все или большинство их функций.

Сравнение реально исполняемых специалистами по сервису и туризму функций до и после новейшей экономической реформы, до и после открытия границ и с началом функционирования въездного и выездного туризма позволяет заключить, что особо глобальных изменений не произошло. Однако, на наш взгляд, в структурном плане наблюдаются заметные подвижки.

Индустрия туризма и гостеприимства составляет огромный пласт в общей социально-экономической картине развития страны и отдельного региона, приносящий, что немаловажно,

стабильный доход в казну государства. В центре внимания деятельности предприятий туризма и гостеприимства находятся многие задачи, составляющие целый спектр самостоятельных функций отдельных специалистов. Сложность алгоритма деятельности специалистов по сервису и туризму в том и заключается, что каждая из функций применительно к конкретной должности или группе должностей, взятая в отдельности, не менее важна, чем все они в совокупной целостности. Вот почему так важна разумная пропорциональность распределения усилий каждого отдельно взятого специалиста по любой из его функций. Вот почему к разным специалистам по сервису и туризму предъявляются, наряду с общими для всех, специальные и специфические требования. По этой же причине разные категории специалистов по сервису и туризму даже в рамках одного и того же предприятия должны обладать разным набором качеств.

Выделенные нами функции специалиста характеризуют специфику деятельности как предприятий, так и самих специалистов по сервису и туризму, уровень развития специалиста в личностном и профессиональном плане, конкретное состояние организации труда и т.д. В силу данного обстоятельства необходимо учесть совокупность требований, предъявляемых к специалисту по сервису и туризму (табл. 1).

Таблица 1

Требования к составлению профессионального стандарта специалиста по сервису и туризму

Блок 1	Блок 2	Блок 3
Пригодность к профессиональной деятельности	Готовность к осуществлению профессиональной деятельности	Компетентность специалиста
Элементы	Элементы	Элементы
1. Психологические данные 2. Жизненные достижения 3. Общий интеллект 4. Специальные наклонности 5. Личностные качества 6. Прочие обстоятельства	Образовательная квалификация Профессиональные умения, навыки Коммуникативность Организаторские качества Мотивация Сформированность личности Прочие требования	1. Прагматические способности 2. Творческий потенциал 3. Исполнительские способности 4. Продуктивность 5. Применение этики и культуры общения с клиентурой 6. Мобильность 7. Предпринимательские способности 8. Прочие показатели

Предложенная нами таблица, как можно заметить, позволяет по-новому взглянуть на традиционно сложившуюся формулу подбора и оценки кадров по их идейным, деловым и личностным качествам. Речь идет о том, что зачастую на практике многообразие требований к кадрам сводится в три эти группы. Эта схема не является директивной, обязательной к исполнению, а всего лишь носит инструктивный характер, сообщает о

более рациональном и удобном способе подбора и оценке кадров.

В рамках исследуемой нами проблемы данная трактовка требований к специалисту интересна нам лишь как структурная составляющая профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму.

На основе новой парадигмы подбора и оценки кадров с позиций функциональной пригодности

сти, профессиональной готовности и профессиональной компетентности предлагается задействовать систему приоритетных качеств специалиста по сервису и туризму. В соответствии с концептуальной структурой профессиональной позиции специалиста указанная система представлена блоками качеств, которые были определены нами в ходе анализа профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма и гостеприимства, а также в ходе анкетирования студентов и последующего ранжирования этих качеств. Нами были выделены пять блоков личностных и профессионально важных качеств: морально-нравственные, эмоционально-волевые, деловые и организаторские, профессиональные ЗУНы (знания, умения, навыки).

Структура профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму была бы, на наш взгляд, неполной без выделения компетенций, которыми должен владеть специалист, успешно осуществляющий свою профессиональную деятельность. Понятие компетентности связано с выполнением сложных практических задач. Их

выполнение требует не только наличия определенных знаний и умений, но также определенных стратегий и приемов, необходимых для применения этих знаний и умений, соответствующих эмоций и отношений, а также управления всей этой системой [6, 9].

Мы сочли необходимым в структуре профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму выделить еще одну составляющую – профессиональные компетенции. На основе анализа профессиональной туристской деятельности и учитывая принципы одного из ведущих подходов – компетентностного – нами были выделены следующие компетенции: компетенция личного самосовершенствования, компетенция экономико-правовой культуры, информационная компетенция, иноязычная, учебно-познавательная, социокультурная, управленческая, гражданская, здоровьесберегающая, коммуникативная, социально-трудовая, ценностно-смысловая.

Представим общую структуру профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму в табл. 2.

Таблица 2

Профессиональная позиция специалиста по сервису и туризму

Структурный блок профессиональной позиции	Содержательный компонент
1. Функции специалиста	социально-экономическая, хозяйственно-производственная, административная, организационная, обучающая, воспитательная, координирующая, коммуникативная, функция планирования, саморегуляции, политико-идеологическая
2. Интегральные требования	1) пригодность к профессиональной деятельности; 2) готовность к профессиональной деятельности; 3) профессиональная компетентность
3. Ценностно-смысловые ориентиры	1) возможности самореализации личности; 2) общественная значимость деятельности; 3) социальный статус профессии; 4) ценностное отношение к режиму и условиям деятельности
4. Профессионально-личностные качества	1) морально-нравственные; 2) эмоционально-волевые; 3) коммуникативные; 4) деловые и организаторские; 5) профессиональные ЗУНы
5. Профессиональные компетенции	1) компетенция личного самосовершенствования; 2) компетенция экономико-правовой культуры; 3) информационная компетенция; 4) иноязычная; 5) учебно-познавательная; 6) социокультурная; 7) управленческая; 8) гражданская; 9) здоровьесберегающая; 10) коммуникативная; 11) социально-трудовая; 12) ценностно-смысловая

Автору создания структуры профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму хотелось бы обратить внимание на несколько моментов. Во-первых, предлагаемый подход к вычленению приоритетных составляющих профессиональной позиции специалиста основывается на ведущих научных подходах (личностно-деятельностном, модульно-компетентностном, аксиологическом, ситуативном и др.).

Во-первых, такая методология несколько отличается от традиционно трактуемых понятий

профессиональной позиции, поскольку в новой структуре профессиональной позиции предлагается возможность оценивания специалиста не только по профессионально-личностным качествам, но и с учетом его ценностно-смысловых ориентаций и потенциального развития различных видов компетенций.

Во-вторых, в структуру профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму вошел функциональный компонент, позволивший оценить цели и задачи отдельных предприятий

индустрии туризма и гостеприимства, а также обозначить функции специалистов, занятых на конкретных предприятиях и работающих в конкретных должностях.

В-третьих, предложенный автором исследования подход к выделению структурных составляющих профессиональной позиции оптимально сочетает теоретический и практический аспекты оценки качества специалиста по сервису и туризму, интегрируя их в процессе вынесения решения об уровне соответствия имеющихся у работников качеств предъявляемым по должности требованиям.

В-четвертых, предлагаемый подход не противоречит уже сложившейся практике оценочной работы, поскольку имеет целью преодоление субъективизма и поверхностного отношения к вопросу оценки кадров и направлен на повышение эффективности и качества анализа кадрового потенциала.

В-пятых, предложенная модель профессиональной позиции может использоваться применительно к другим видам и направлениям деятельности, достаточно лишь определить или скорректировать содержание каждого компонента под ту или иную категорию работников. Выстроенная структура профессиональной позиции обладает гибкостью, которая позволяет относительно легко обновлять конкретные ее блоки при изменении требований к служащим иного профиля.

Резюмируя все вышесказанное, хотелось бы дать свое определение понятия профессиональной позиции по отношению к специалисту, по сервису и туризму. Под профессиональной позицией специалиста по сервису и туризму мы будем понимать структурно-уровневое образование, отражающее единство и характер связи компонентов, которые выражают сформированность личностных, деловых качеств специалиста, его ценностно-смысловых ориентаций в жизни и

профессии, а также степень овладения компетенциями, необходимыми для успешного осуществления своей профессиональной деятельности в различных ее проявлениях.

Библиографический список

1. Батышев, С.Я. Профессиональная педагогика [Текст] / С.Я. Батышев. – М.: Профессиональное образование, 1997. – 512 с.
2. Иванова, Е.М. Динамика ценностных ориентаций личности в зрелом возрасте (в сфере профессиональной деятельности педагога) / Е.М. Иванова // [Текст]: автореф. дис. ... канд. псих. н. – М., 1994. – 24 с.
3. Иванова, Е.М. Профессиография как средство формирования образа профессионала [Текст] / Е.М. Иванова // Психология как профессия: Психология и ее приложения: Ежегодник Российского психологического общества / отв. ред. проф. Богоявленская Д.Б., проф. Базаров Т.Ю., проф. Климов Е.А. / Т. 9. Вып. 3. – М.: Инсайт, 2002. – С. 48-49.
4. Квартальнов, В.А. Туризм: история и современность [Текст] / В.А. Квартальнов // Избр. произведения в 4 т. / Т. IV. Кн. Седьмая: Система подготовки туристских кадров. Кн. Восьмая: Туризм – это политика. – М.: Финансы и статистика, 2002.
5. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. – М.: Знание, 1996. – 308 с.
6. Таизова, О.С. Компетенции (основные смысловые напряжения) [Электронный ресурс] // <http://www.info@ced.perm.ru>
7. Хуторской, А.В. Практикум по дидактике и современным методикам обучения [Текст] / А.В. Хуторской. – СПб.: Питер, 2004. – 544 с.
8. Шадриков, В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности [Текст] / В.Д. Шадриков. – М.: Логос, 1983. – 185 с.
9. Шадриков, В.Д. Психология деятельности и способности человека [Текст]: учебное пособие / В.Д. Шадриков – М.: Логос, 1998. – 320 с.