

КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД К ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

© 2011 Е.В.Замара

Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна

Статья поступила в редакцию 04.05.2011

В статье рассмотрен компетентностный подход к подготовке менеджеров туристских услуг, проведен сравнительный анализ терминов компетенция и компетентность, выделены критерии компетентности.

Ключевые слова: компетентность, компетенция, менеджер туристских услуг.

Формирование и развитие современного информационно-образовательного пространства, непрерывное развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) требуют от системы профессионального образования решения принципиально новой проблемы подготовки субъектов образовательного процесса, приспособленных к быстро меняющимся реалиям окружающей действительности, способных не только воспринимать, хранить и воспроизводить информацию, но и продуцировать новую, управлять информационными потоками и эффективно их обрабатывать.

В соответствии с Концепцией модернизации системы российского образования основными целями профессионального образования является: «подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентирующегося в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности»¹. Это требование стало существенным стимулом для инновационных изменений в национальной системе образования. При этом одной из важнейших актуальных проблем профессионального образования продолжает оставаться проблема подготовки специалистов сферы сервиса, а именно менеджеров туристских услуг и гостиничного сервиса. Между тем информационная подготовка менеджеров туристских и гостиничных услуг как основной компонент профессионального образования отстает от требований времени и должна быть существенно скорректирована. Включение обучающихся в решение профессиональных и личностных задач требует модернизации

образовательной среды и совершенствования самих технологий обучения, особенно это касается организации подготовки специалистов сферы сервиса как одной из наиболее быстро меняющихся отраслей социальной жизни. Такой подход закреплен в «Национальной доктрине образования Российской Федерации до 2025 года» и в новых Федеральных государственных образовательных стандартах среднего профессионального образования (ФГОС СПО)².

Изменение требований к подготовке специалистов сферы сервиса продиктовано также новыми теоретическими и практическими задачами, отличающимися системным и междисциплинарным характером, нестандартностью, глобальностью проектов и возможных, порой совершенно непредсказуемых, последствий. Такие задачи не имеют простых и однозначных решений, что требует существенного изменения характера всей профессиональной деятельности будущих менеджеров туризма и сервиса и обуславливает необходимость подготовки специалистов нового типа, умеющих видеть ситуацию в целом, подходить творчески к поиску решения, способных прогнозировать его результат, осознающих свой личный вклад в общее дело и персональную ответственность за результат. В современном обществе, где, ценность информации находится на одном уровне с материальными ресурсами, а обработка и поддержание её стремительно увеличивающегося объёма в актуальном состоянии возможно только при должном уровне информационной компетентности, к качеству подготовки специалистов, решающих профессиональные задачи с использованием информационных технологий, предъявляются повышенные требования.

Много лет в отечественном профессиональном образовании говорилось о необходимости формирования у специалистов лишь так назы-

¹Замара Елена Викторовна, преподаватель информационных технологий. E-mail: ezam02@rambler.ru

¹ Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. – М.: 2002.

² Законодательные акты Российской Федерации о высшей школе [Электронный ресурс]: Национальная Доктрина образования в Российской Федерации. URL: <http://www.dvgu.ru/> (Дата обращения: 04.04.2011).

ваемых ЗУНов (знаний, умений и навыков) профессиональной деятельности. Под эти ЗУ-Ны создавались описания профессий, где все было вроде бы четко и понятно: для такой-то профессии нужны такие-то знания, такие-то умения, в ней должны или могут быть сформированы такие-то навыки. При этом умения до сих пор рассматриваются учеными, как «промежуточный этап овладения новым способом действия, основанным на каком-либо правиле (знании) в процессе решения определенного класса задач, но еще не достигшего уровня навыка». Таким образом, для достижения желаемой эффективности специалиста, необходимо определить класс решаемых им задач, сформировать необходимые для решения этих задач базовые знания и достигнуть овладения специалистом оптимальными способами действия, предполагающими решение возникающих задач. Навык же должен рассматриваться в представленной логике как «доведенное до автоматизма путем многократных повторений действие, критерием достижения которого служат временные показатели выполнения, а также тот факт, что выполнение не требует постоянного и интенсивного внимания (контроля)». Само же формирование навыка рассматривается как дело времени, которое определяется еще и потенциальными способностями специалистов к предполагаемым действиям.

Вместе с тем, появление новых компетентно-ориентированных ФГОС для среднего профессионального образования меняет основные категории профессиональной педагогики и определяет компетентность как понятие, которое «шире понятия знания, или умения, или навыка, оно включает их в себя, включая не только и не столько когнитивную и операционально-технологическую составляющие, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую». Впервые понятие компетентность стало использоваться в интересах определения успешности людей в связи с теми качествами, которые они в себе несли, поскольку обнаружилось, что необходимые фиксируемые знания отнюдь не всегда предполагали обязательную возможность их трансформации в умения и тем более в производственную успешность специалиста. Следует отметить также, что многие отечественные ученые и до появления ФГОС третьего поколения активно и успешно занимались и занимаются исследованиями проблем формирования и развития компетентности личности. Их исследовательская деятельность позволяет нам сегодня формировать представление о глубине проблемы и её практической направленности. Так, например, И.А.Зимняя считает, что компетентностный подход в его перво-

начальном варианте, усиливает практикоориентированность образования, необходимость усиления акцента на операциональную, навыковую сторону результата³.

Сегодня в научной литературе нет однозначного толкования терминов «компетенция» и «компетентность». Причем, споры ведутся в двух направлениях: нужны ли эти термины вообще и какой из них является более общим и широким по содержанию. Мнения об использовании терминов «компетенции» и «компетентности» в педагогике можно условно разделить на три группы: 1) Эти термины – дань моде и можно обойтись без них, поскольку есть традиционные характеристики – уровень подготовленности выпускника его обученность и образованность. 2) «Компетенция» и «компетентность» уже широко используются в различных сферах жизнедеятельности человека и обозначают высокое качество его профессиональной деятельности, без принципиального различия содержания данных понятий. 3) Современная перестройка (модернизация) системы Российского образования ориентирует на такое толкование терминов, при котором компетенция связывается преимущественно со знаниями, а компетентность – акцентирует внимание на умениях использовать и применять полученные знания в практике.

Исследователи отмечают также, что интерес педагогов-практиков к проблеме формирования компетенций заключается не только в том, как преобразовать знания, умения и навыки в определенные компетентности, которые требуются в профессиональной сфере (например, в сфере туризма), а объясняется также целым комплексом социально-экономических причин, связанных с современным взглядом на задачи образования, среди которых: 1) обострение опасности потери уникальности каждого человека, его способности выбрать и определить свою судьбу; 2) предпочтение рынка туристических услуг способностям своих менеджеров самостоятельно и эффективно работать, точно определяя про-

³ Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании // Ректор ВУЗа. – 2005. – №6. – С. 13 – 29; Она же Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – М.: 2003. – №5. – С. 34 – 42; Она же. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? (теоретико-методологический аспект) // Высшее образование сегодня. – М.: 2006. – №8. – С. 20 – 26; Она же. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека // Высшее образование сегодня. – М.: 2005. – №11. – С. 14 – 20; Она же. Педагогическая психология: Учебник для вузов / Изд. 2-е, доп., испр. и перераб. – М.: 2003.

блемы и пути их решения, рационально распределяя свое рабочее время и неся ответственность за результат деятельности; 3) социально-экономические и иные трудности, содержащие в себе опасность для выпускников вузов и колледжей оказаться неконкурентоспособными и невостребованными работодателем, обязанность повышать свою квалификацию и, кроме распространения элементарной компьютерной грамотности, предполагающие все возрастающую способность обработки информации человеком; 4) распространение сложных туристских и гостиничных комплексов, где ежедневно принимаются тысячи решений, качество которых зависит от компетенции отдельных лиц или групп лиц, принимающих туристов, в частности от их способности анализировать сложные ситуации, общаться, аргументировать и т.п.; 5) бурные экономические изменения, которые все больше требуют от человека особых аналитических способностей, склонностей, способности и желания учиться всю жизнь; 6) изменения в области производственных технологий, которые обуславливают необходимость формирования у специалистов особых экстрафункциональных ЗУНов, свойств, качеств, способностей, обеспечивающих их профессиональную мобильность, конкурентоспособность и социальную защищенность; 7) весьма существенные затруднения в усвоении очень больших потоков информации в нынешнем стремительно изменяющемся информационном обществе.

Содержательная трактовка терминов «компетенция» и «компетентность» определяется позицией авторов и аспектом их рассмотрения. Попробуем сравнить значения этих терминов. В толковом словаре русского языка даются следующие определения: 1. Компетентность – осведомленность, авторитетность. 2. Компетенция – (латин. *competentia*): 1) круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом. (Не будем говорить о том, что не входит в нашу компетенцию. Это вне сферы моей компетенции или вне моей компетенции). 2) круг полномочий, область подлежащих чьему-либо ведению, вопросу, явлений (право)⁴.

Существует также словарное определение понятия «компетентность», приводимое в «Современном словаре иностранных слов»: «Компетентный (лат. *competens, competentis* – надлежащий, способный) – знающий, сведущий в определенной области, имеющий право по своим знаниям или полномочиям делать или решать что-либо, судить о чем-либо»⁵.

⁴ Большой словарь иностранных слов. – М.: 1999.

⁵ Хуторской А.В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты. Доклад на отделении философии

В психолого-педагогической литературе к настоящему времени имеются разные подходы к определению сущности понятий «компетенция» и «компетентность». Рассмотрим несколько из них. Так, С.Е.Шишов и И.И.Агапов отмечают: «Под компетенцией мы понимаем общую способность и готовность личности к деятельности, основанные на знаниях и опыте, которые приобретены благодаря обучению, ориентированные на: самостоятельное участие личности в учебно-познавательном процессе, а также направленные на её успешное включение в трудовую деятельность»⁶.

Б.И.Хасан считает, что компетенции – это цели (поставленные перед человеком цели или пределы), а компетентности – это результаты. Мера достижения цели – есть показатель компетентности.

Академик В.М.Монахов под профессиональной компетентностью понимает «психическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно, обладание человеком способностью и умением выполнять определенные трудовые функции, заключающиеся в результатах труда человека»⁷. По его мнению, компетентность представляется в трех аспектах: 1) смысловом, – включающем в себя адекватность осмысления ситуации понимания, отношения оценки; 2) проблемно-практическом, обеспечивающем адекватность распознавания ситуации с позиции целей, задач, норм; 3) коммуникативном – позволяющем организовать адекватное общение в ситуациях, соответствующих определенным культурным образцам общения и взаимодействия.

К.М.Левитан под профессиональной компетентностью понимает интегративное качество личности специалиста, завершившего образование определенной ступени, выражающееся в его готовности и способности к успешной профессиональной деятельности с учетом ее социальной значимости. По его мнению, содержание и структура профессиональной компетентности во многом определяется спецификой и структурой профессиональной деятельности выпускника.

Э.Ф.Зеер, проводя аналогию с понятием коммуникативной компетенции, используемом в педагогике при изучении языков, констатирует, что «...знания, умения и опыт определяют компетентность человека; способность мобилизо-

образования и теории педагогики РАО 23 апреля 2002. Центр «Эйдос». [Электронный ресурс] Режим доступа URL: <http://www.eidos.ru/news/compet.htm> (28.03.2011)

⁶ Шишов С.Е., Агапов И.И. Компетентностный подход к образованию как необходимость // Мир образования – образование в мире. – 2005. – № 4. – С. 41 – 43.

⁷ Монахов В.М. Методологические основы теории. – М.: 2006.

вать эти знания, умения и опыт в конкретной социально-профессиональной ситуации обуславливает компетенцию...»⁸.

А.К.Маркова, анализируя феномен компетентности, выделяет специальную, социальную, личностную и индивидуальные виды профессиональной компетентности⁹ и рассматривает в своей работе «Психология профессионализма» подходы к исследованию и оценке компетенции (компетентности) и критерии профессионализма, которые, несомненно, являются важнейшими основаниями для определения компетентности профессионала. К таковым она относит:

1. Объективные критерии: а) результативность и оптимальность в повседневной жизнедеятельности и профессиональной деятельности (при наличии такого опыта ранее); б) достижение социального и профессионального статуса (кем является, чего удалось достичь в жизни и профессии); в) умение решать разнообразные жизненно-важные и профессионально-важные задачи (что умеет делать, каковы результаты, успехи).

2. Субъективные критерии: а) соответствие жизненной ситуации и профессиональной деятельности мотивам человека, его требованиям и склонностям; б) удовлетворенность человека жизнедеятельностью и выбранной ранее профессией; в) осознание человеком радостей жизни и понимание значимости профессиональной деятельности; г) позитивное отношение к себе как личности и профессионалу; д) отсутствие явных личностных и профессиональных деформаций усложняющих жизнедеятельность; е) сочетание осознания успешности личной жизни и профессиональной деятельности.

3. Результативные критерии: а) достигнутые ранее позитивные изменения личности, группы или организации в которую была включена личность; б) сохранение и поддержание психического и физического здоровья, а также положительная динамика слагаемых нервно-психического состояния личности; в) последовательное движение к достижениям в жизнедеятельности и профессии; г) инициативность и богатство жизнедеятельности, а также достижение творческих, ранее не существовавших результатов в жизни и работе.

4. Процессуальные критерии: а) способность использовать необходимые знания и умения, приемы, техники, технологии в жизнедеятельности и профессиональной деятельности; б) ис-

пользование собственных личностных качеств адекватно ситуациям жизни и работы.

5. Нормативные критерии: а) усвоение и осознание личностью необходимых норм, правил, эталонов социального взаимодействия и профессии; б) способность востребовать накопленный опыт (методические приемы, актуальные технологии, техники и др.) в жизнедеятельности и профессиональной деятельности.

6. Индивидуально-вариативные критерии: а) самобытность личности, проявление собственной индивидуальности; б) имеющийся и востребованный изначально уровень развития знаний, умений, личностных качеств.

7. Прогностические критерии: а) видение человеком зоны перспективного роста и развития; б) проявляющееся стремление к личностному, карьерному и профессиональному росту.

8. Критерии обучаемости: а) готовность специалиста к усвоению новых для него социально и профессионально ориентированных знаний и умений, принятию жизненного и профессионального опыта других людей; б) наличие опыта постоянной обучаемости в профессии.

9. Критерии творчества: а) стремление творчески выйти за пределы стереотипного, привычного, обоснованного, регламентированного соответствующими нормами.

10. Критерии социальной активности и конкурентоспособности: а) умение заинтересовать других своей жизнедеятельностью и её результатами; б) умение убедить коллег в актуальности реализуемых планов, проектов профессиональной деятельности; в) способность вступать в конкурентные социальные отношения в быту на здоровой основе, а также на рынке рабочей силы и на рынке услуг; г) способность искать внутренние резервы в жизнедеятельности, а также самой профессии без каких-либо особых материальных вложений.

11. Критерии приверженности: а) преданность выбранным здоровым отношениям, принципам жизнедеятельности, профессиональной деятельности; б) преданность профессии; в) устойчивость жизненно-важных и профессионально-важных выборов.

В то же время, Г.Халаж (G.Halasz) рассматривает компетентности, которыми в современных условиях должны быть «оснащены молодые европейцы». Эти компетентности следующие: политические и социальные компетентности, такие как способность принимать ответственность, участвовать в принятии групповых решений, разрешать конфликты ненасильственно, участвовать в поддержании и улучшении демократических институтов; компетентности, связанные с жизнью в многокультурном обществе (толерантность, принятие различий, ува-

⁸ Зеер Э., Сыманюк Э. Компетентностный подход к модернизации профессионального образования // Высшее образование в России. – М.: – 2005. – №4. – С. 23 – 29.

⁹ Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996; Она же Психология труда учителя. – М.: 1993.

жение других культур, способность жить с людьми других культур, языков и религий); компетентности, относящиеся к овладению устной и письменной коммуникацией; компетентности, связанные с возрастанием информатизации общества; компетентности, обеспечивающие способность учиться на протяжении жизни.

Обобщая приведённые толкования исследуемых феноменов компетентности и компетенции и адаптируя их применимо к проблеме, вынесенной в заголовок нашей статьи, т.е. к определению особенностей компетентностного подхода к подготовке менеджеров туристских услуг,

можно сделать следующие предположения. Традиционно цели СПО определялись набором ЗУН, которыми должен овладеть выпускник. Сегодня такой подход оказался недостаточным. Российскому туристическому и гостиничному бизнесу нужны выпускники, готовые к включению в дальнейшую жизнедеятельность, способные практически решать встающие перед ними жизненные и профессиональные проблемы. А это во многом зависит не от полученных ЗУНов, а от неких дополнительных качеств, для обозначения которых и употребляются понятия «компетенции» и «компетентности».

COMPETENCE APPROACH TO TRAINING MANAGERS OF TOURIST SERVICES

© 2011 E.V.Zamara^o

Samara State College of Service Technologies and Design

The article is devoted to the competence approach to training managers of tourist services, comparative analysis of the terms competence and competency is given, criteria for competence are identified.

Key words: competence, competency, manager of tourism services.

^oElena Viktorovna Zamara, lecturer information technology.
E-mail: ezam02@rambler.ru