

СПЕЦИФИКА СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

SPECIFICITY OF THE SYSTEM OF FURTHER TRAINING FOR SPECIALISTS IN THE INDUSTRY OF TOURISM AND HOSPITALITY

Аннотация

Формирование содержания повышения квалификации нуждается в постоянном мониторинге концепций и тенденций развития туризма, футурологических исследованиях, которые помогут своевременно отражать в содержании туристического образования изменения в обществе, на туристическом рынке и рынке труда. Необходимо использовать следующие формы обучения: лекции, семинары, практические занятия, тренинги, дискуссии, конференции, тематические и проблемные семинары, деловые игры, подготовку творческих и выпускных работ, индивидуальные занятия. Занятия должны вести наиболее квалифицированные преподаватели. Учебные занятия необходимо проводить с использованием технических средств, современного оборудования, различных инновационных образовательных технологий: модульного, развивающего, дистанционного, программированного, проблемного образования; концепций сжатия дидактических единиц, индивидуализации образования, дифференцированного подхода к объему образовательных программ.

Abstract

Formation of the content of professional development needs continuous monitoring of concepts and tendencies of development of tourism, futurological researches which will help to reflect in due time in the content of tourist formation of change in society, in the tourist market and a labor market. It is necessary to use the following forms of education: lectures, seminars, practical training, trainings, discussions, conferences, thematic and problem seminars, business games, preparation of creative and final works, individual occupations. The most qualified teachers have to conduct occupations. Studies need to be carried out with use of technical means, the modern equipment, various innovative educational technologies: the modular, developing, remote, programmed, problem education; concepts of compression of didactic units, an individualization of the education, the differentiated approach to the volume of educational programs.

С развитием массового туризма, его превращением в общественно значимый социально-экономический феномен особую актуальность приобретает проблема формирования системы повышения квалификации специалистов индустрии туризма и гостеприимства. Предметом деятельности кафедры непрерывного образования в туризме, осуществляющей повышение квалификации является организация учебной, методической, научно-исследовательской работы по повышению квалификации и стажировке специалистов и руководителей в сфере туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения.

Мировые тенденции развития последиplomного профессионального образования позволяют определить общие черты необходимой системы непрерывного профессионального образования в туристическом секторе:

- изучение спроса на основные профессиональные и дополнительные образовательные услуги;
- широкие возможности профконсультации и профориентирования руководителей и специалистов на всех этапах их профессиональной карьеры;
- индивидуализация образования, ориентированная на проявление и развитие профессиональных навыков слушателей, учитывающая возможности взрослых в обучении;
- широкое использование новых, эффективных методов и средств, развивающих способность мыслить, анализировать, общаться с коллегами;
- применение точных методов и современной техники для эффективной организации обучения, управления им, обеспечения гарантированного качества образования;
- широкое международное сотрудничество по всем аспектам совершенствования профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства.

Система повышения квалификации, с одной стороны, ориентируется на социальный заказ отрасли, отвечающий современным требованиям общества, а с другой – на личность, формируя определенный набор личностных и профессиональных качеств для успешной деятельности в избранной сфере.

Важным фактором, определяющим актуальность повышения квалификации, является высокая скорость развития сферы туризма и гостеприимства. Развитие отрасли сопровождается также ростом потребности в профессиональном образовании, увеличением количества образовательных запросов различных категорий служащих туристических организаций, созданием

образовательных программ, отвечающих интересам и потребностям субъектов всех видов туристической деятельности на всем протяжении их работы. Наряду с учетом глобальных проблем профессиональному туристическому образованию необходимо обеспечить решение собственных задач переходного периода: формирование системы гибкого и вариативного образования; содействие развитию человеческих ресурсов; превращение профессионального туристического образования в важный фактор социально-экономических преобразований в стране; реформирование профессионального образования путем внедрения эффективных управленческих и образовательных технологий, гарантирующих его наивысшее качество; разработки нормативно-правовой и научной базы реформирования профессионального образования.

Формирование содержания повышения квалификации нуждается в постоянном мониторинге концепций и тенденций развития туризма, футурологических исследованиях, которые помогут своевременно отражать в содержании туристического образования изменения в обществе, на туристическом рынке и рынке труда.

Технологический процесс повышения квалификации включает следующие этапы.

Проектирование

Выполняет следующие задачи: изучение потребностей социальных заказчиков в повышении квалификации специалистов и руководителей сферы туризма и гостеприимства; формирование социального заказа и определение наиболее предпочтительной миссии; разработка программы управления качеством; прогнозирование результатов и качества непрерывного профессионального образования; разработка критериев и механизмов оценки результатов и качества непрерывного образования.

Пути достижения цели

Решает задачи психологического сопровождения, консультирования слушателей, мониторинга качества непрерывного профессионального образования в туристическом секторе; организации деятельности групп качества и изучения отделенных результатов подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в туризме.

Процесс обеспечения

Организация учебного процесса повышения квалификации руководителей и специалистов.

Организационный механизм управления качеством непре-

рывного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства представляет собой обоснованную логическую последовательность управленческих действий по реализации конкретной управленческой функции [1].

Алгоритм управления качеством выглядит следующим образом:

- Сбор информации от потенциальных социальных заказчиков.
- Формирование заказа по непрерывному профессиональному образованию в сфере туризма и гостеприимства.
- Сопоставление территориальной и отраслевой образовательных систем и корректировка на этой основе выбранной деятельности и целей повышения квалификации.
- Выбор типа управления (ориентированного на процесс или на результат).
- Выбор образовательной программы (содержания, методов, форм организации учебного процесса).
- Разработка критериев оценки результатов повышения квалификации кадров.
- Разработка и реализация методик определения уровня подготовленности каждого слушателя.
- Прогнозирование целей и результатов повышения квалификации каждого обучаемого.
- Сопоставление желаемых результатов с имеющимися, а также со стратегией и структурой деятельности образовательного учреждения.
- Определение факторов, которые могут способствовать максимизации качества повышения квалификации кадров. Подготовка и реализация программы развития образовательного учреждения (научно-исследовательских проектов, инновационных образовательных программ, планов учебной работы и т. д.).
- Сравнение полученных результатов обучения с поставленными целями и определение таким образом качества непрерывного профессионального образования в туристическом секторе.
- Определение причин расхождения планируемых и имеющихся результатов.
- Выяснение недостатков образовательного процесса в образовательном учреждении, из-за которых возникли проблемы с достижением предполагаемых результатов.
- Выяснение проблем создания позитивных для обучения условий: организационных, научно-методических, кадровых, финансовых, материальных и др. [1].

Организационные аспекты гарантий качества в системе непрерывного профессионального туристического образования предусматривают:

- обязательное выполнение намеченных планов, мероприятий;
- ответственность конкретных лиц (руководителей, преподавателей, методистов и т. д.) за выполнение мероприятий;
- распределение полномочий по каждой позиции между сотрудниками, преподавателями;
- определение полномочных отношений, т. е. разработка границ полномочий и отчетности для каждого сотрудника и персональной квалификации для руководителей, сотрудников, преподавателей по каждой служебной позиции.

Функциональная модель кафедры непрерывного образования в туризме, обеспечивающей повышение квалификации, должна строиться с учетом конкретных предложений и потребностей потенциальных слушателей, которые выступают в качестве заказчиков на получение определенного комплекса знаний, умений и навыков, чутко реагировать на запросы специалистов и руководителей и оперативно изменяться с учетом изменения потребности в образовательных услугах.

Приоритетными направлениями деятельности кафедры непрерывного образования в туризме должны стать:

- организация непрерывного повышения квалификации с учетом потребностей общества в специалистах определенной квалификации;

- проведение комплексных научно-методических исследований, направленных на выявление уровня квалифицированности специалистов-практиков, потребности в конкретных специалистах в регионе, что служит базой для эффективного образования;

- разработка региональных программ последипломного профессионального повышения квалификации в сфере туризма;
- совместная деятельность с другими вузами и организациями по реализации комплексных программ по развитию туризма, образования и науки на уровне города, региона;
- непосредственное внедрение результатов непрерывного профессионального образования в практику работы с их учетом при аттестации специалистов [1].

Актуальной проблемой эффективности непрерывного профессионального образования является степень подготовленности преподавателей. Особенности образования взрослых определяют высокие требования к преподавателям в отношении их профессионализма, умения обучать конкретной учебной дисциплине с учетом целевой установки обучаемых, уровня их образования, специфики профессиональной деятельности, объема и содержания образовательной программы.

Необходимо использовать следующие формы обучения: лекции, семинары, практические занятия, тренинги, дискуссии, конференции, тематические и проблемные семинары, деловые игры, подготовку творческих и выпускных работ, индивидуальные занятия. Занятия должны вести наиболее квалифицированные преподаватели.

Учебные занятия необходимо проводить с использованием технических средств, современного оборудования, различных инновационных образовательных технологий: модульного, развивающего, дистанционного, программированного, проблемного образования; концепций сжатия дидактических единиц, индивидуализации образования, дифференцированного подхода к объему образовательных программ.

Мониторинг показал, что наиболее приемлемыми формами занятий, проводимых кафедрой непрерывного образования в туризме, осуществляющей повышение квалификации, являются:

1. Лекции с мультимедийным сопровождением.
2. Круглые столы по актуальным вопросам индустрии туризма и гостеприимства с привлечением специалистов Министерства спорта и туризма Республики Беларусь, Национального агентства по туризму, туристических организаций, гостиничных комплексов, санаторно-курортных учреждений.
3. Учебные занятия в виде мастер-классов и тренингов, которые нацелены на формирование практических навыков и умений.
4. Выездные учебно-методические занятия на предприятия индустрии туризма.
5. Написание выпускной работы при повышении квалификации осуществляется на основании разработанных положений «Положение о курсовой работе», «Положение о выпускной работе». Все работы носят практико-направленный характер.

Сразу оговоримся, что мы не отождествляем учебную деятельность с внешне наблюдаемыми учебными действиями и операциями. Так, скажем, факт прослушивания обучающимися лекции или решения ими какой-либо задачи лишь указывает на учебную деятельность, является ее признаком, но не ею самой. Дело в том, что в этом случае остается неясной последовательность учебных действий, их смысл, мотив и цели, основания единства и взаимозависимости, неочевидна та структура способностей, изменение которой и выступает целью учебной деятельности. Это значит, что учебная деятельность (в противоположность поведению) есть не что иное, как идеальное, невещественное образование, абстракция, т. е. нормативно-регулирующая понятийная структура. Именно ее наличие выступает необходимым условием неслучайного поведения слушателей. Из этого следует необходимость двойного модуса существования учебной деятельности: как идеального объекта и как реальной активности слушателей повышения квалификации.

Какие же требования могут быть предъявлены к структуре и содержанию учебной деятельности наших слушателей, если мы хотим в ходе обучения сформировать у них необходимые для квалификации способности? Ответ на этот вопрос выведем, прежде всего, из цели учения – структуры и содержания значимых для нас умений и навыков. Здесь мы опять вынуждены обратиться к деятельности повышения квалификации и выделить в ней целеобразующие свойства.

Профессиональная квалификация представляет собой деятельность над деятельностью, в которой базовая деятельность представлена как предмет преобразования деятельности квалификации. Реализация квалификационной активности предполагает владение не столько дисциплинарным специальным знанием, сколько надпредметным и соответствующими способностями, являющимися «свернутой» деятельностью квалификации, ее иновыражением [2]. Мы выделяем следующие группы таких способностей:

- рефлексивно-деятельностные («ответственные» за развитие деятельности);
- коммуникативно-мыслительные («ответственные» за возможность коллективного решения проблем);
- психолого-педагогические («ответственные» за создание творческой и бесконфликтной атмосферы в коллективной деятельности);
- управленческие («ответственные» за организацию и кооперацию разных исполнительских по типу деятельности).

Уже сам перечень способностей показывает, что они не могут быть результатом традиционно построенного обучения, в котором обучающийся выступает пассивным реципиентом разнообразной информации. Необходимо сформировать особый тип обучения слушателя повышения квалификации, отвечающий, как минимум, двум требованиям: а) учение должно быть деятельностным; б) учение должно быть рефлексивным.

Содержанием рефлексии выступает сама учебная ситуация (модель реальной ситуации), поведение слушателя в ней, способы взаимодействия членов группы, изменения содержания и приемов мышления и деятельности в процессе обучения. Будучи рефлексивно выделенной в качестве ориентировочной основы деятельности в учебных ситуациях, норма квалификации переносится обучающимся в конкретные производственные ситуации и там реализуется.

Опишем теперь возможную учебную деятельность слушателей повышения квалификации в виде двухуровневого процесса, в котором на одном уровне представлены структуры мышления и деятельности, усваиваемые в обучении, а на втором – обозначен процесс (этапы) их усвоения. Взятые в их единстве они образуют учебную деятельность слушателей.

Первым шагом учебной деятельности обучающихся является конкретное практическое педагогическое действие. В ходе данного этапа вырабатывается и оформляется способность адекватно выражения в модельной форме целей, смысла, методов и приемов осуществляемой практикой деятельности. Причем важен не рассказ о том, как бы вел себя слушатель в тех или иных обстоятельствах, а демонстрация реального поведенческого акта.

Второй шаг учебной деятельности слушателя состоит в вербальной реконструкции осуществленной деятельности. Средоточием усилий обучающегося при этом начинает выступать реконструкция целостной ситуации, поскольку только в контексте этой целостности возможно полноценное определение профессионального поведения. Структура этой целостности формируется, прежде всего, за счет способности адекватно понимания ситуации, что и может являться педагогической

целью данного этапа, определяющей характеристикой учебной задачи. Третий шаг учебной деятельности слушателя состоит в структурировании целостного образа деятельности конкретной ситуации, обнаружении ее констант и переменных, выделении структуры деятельности из фона второстепенных поведенческих явлений. Основанием такого рода работы выступают способности к аналитическому мышлению. Материалом мышления является продукт второго этапа (смыслы понимания). Причем мышление слушателя в данном случае важно не само по себе, а в качестве подчиненного момента в работе с конкретной ситуацией.

На четвертом шаге аналитически выделенные структуры особым образом объективируются за счет многопозиционного (с различных точек зрения) рассмотрения и анализа ситуации, что позволяет «очищать» продукты мышления от интерпретационных наслоений, личностных проекций, фантазий и интроектов. Многопозиционное представление деятельности становится возможным за счет формирования способности к диалогизации (диалогической коммуникации), одновременного удерживания альтернативных точек зрения, что и выступает в качестве педагогической задачи этапа. Одновременно «обнажаются» собственные позиции, мыслительные приемы и процедуры.

Пятый шаг – решающий в данном типе учебной деятельности. В ходе его происходит «сборка» разделенных на предыдущих этапах содержаний. Здесь значимой оказывается обобщающая способность сознания слушателя (различного рода мыслительные навыки и техники), умение осуществлять процедуры как эмпирического, так и теоретического обобщения, относительно собственной деятельности. Формирование опыта такого рода интеллектуальной деятельности может рассматриваться как завершающий этап в обучении слушателя повышения квалификации.

Отметим, что извлечения из практики образования, положенные в содержание учебных ситуаций, должны быть тесно связаны с исходным уровнем квалификации слушателя, типом осуществляемой им деятельности. Поэтому разработка типологии и логики учебных ситуаций представляет собой значительную теоретическую и практическую проблему. Описанную выше учебную деятельность мы называем рефлексивным системно-ситуационным анализом, а обучение такого типа – имитационно-деятельностно-рефлексивным [2].

Таким образом, повышение профессиональной квалификации возможно лишь в специально организованных ситуациях, в которых происходит обращение слушателя к содержанию своего практического опыта (деятельности и мышления). Именно этот опыт является непосредственным предметом преобразования повышающего квалификацию субъекта и содержанием педагогической активности преподавателя. Это означает, что мы не берем извне и не «упаковываем» произвольно в учебный предмет те или иные знания, предназначенные к усвоению слушателями. Мы должны организовать сложный процесс самостоятельного получения ими знаний, причем таких, которые реально помогут им эффективнее действовать и развивать каждому свою индивидуальную деятельность. Такие знания возникают как результат работы слушателя со своим внутренним миром, в ходе которой различный учебный материал переживается, осознается, осмысливается, категоризируется с помощью разнообразных семиотических средств. Будучи полученными в ходе рефлексии собственного учебного опыта, эти знания в виде некоторых устойчивых структур мышления и деятельности будут укореняться в сознании обучающихся.

LITERATUR

1. Кобринский, М.Е. Система непрерывного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства : пособие / М.Е. Кобринский, Л.В. Сакун; Белорус. гос. ун-т физ. культуры. Минск : БГУФК, 2009.
2. Концепция института повышения квалификации как центра развития образовательных практик / под ред. М. А. Гусаковского [и др.]. Минск : ИПК, 1995.