

**Кокколова Дарья Александровна,**  
преподаватель общепрофессиональных дисциплин,  
ОГБПОУ КИПТСУ Колледж индустрии питания, торговли и сферы услуг,  
г.Томск, Томская область

## **ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ В ЭПОХУ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

**Аннотация.** В статье рассмотрены подходы к подготовке специалистов для сферы услуг, об изменяющихся требованиях к выпускнику профессиональных образовательных организацией в связи с ориентацией бизнеса на гостиничные комплексы, где требуются специалисты, отвечающие запросу динамично развивающегося информационного общества.

**Ключевые слова:** гостиничный сервис, мобильность, специалист, инновационное развитие, компетентностный подход

Современная концепция инновационного развития территории региона основана на концентрации передовых производств, качественных человеческих ресурсов и новых технологических баз для обеспечения высокого качества жизни и отработки новой модели экономического роста. Инновации - это новые возможности, привлечение молодых талантов в любой регион, где должны быть не только инновационные предприятия, но и комфортные условия проживания. Гостиничный сервис инновационного региона должен отвечать всем современным требованиям динамичного времени. Научно-технический прогресс инноваций в гостиничном бизнесе играют едва ли не главную роль в высококонкурентности инновационных территорий [3].

Применение новейших технологий гостиничного бизнеса позволяет повысить эффективность деятельности предприятия, находить новые резервы повышения качества обслуживания, эффективной охраны номеров и имущества гостей, оказания новых услуг [1].

Конкуренция в гостиничном бизнесе растет, требует индивидуализации и рационализации деятельности специалистов в данной сфере обслуживания. Для современного специалиста, молодого ученого требуются более расширенный набор технических услуг, а именно такие технологии гостиничного бизнеса, как системы спутникового телевидения, LCD-телевизоры, обеспечение гостей зарядными устройствами для iPad, ноутбуками и планшетами на период комфортного проживания и для повышения эффективности организации научного труда [3].

Чтобы соответствовать данным тенденциям развития, работодатель формулирует новый перечень требований к выпускникам профессиональных образовательных организаций и менеджерам предприятий общественного питания, гостиничного сервиса, что обусловлено прежде всего интеграцией данных сфер услуг.

## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА: ОТ ИДЕИ К РЕЗУЛЬТАТУ

Практическим выходом при подготовке специалистов по основной профессиональной образовательной программе по специальности 43.02.01. «Организация обслуживания в общественном питании» стало включение в вариативную часть учебного плана по требованию работодателей учебных дисциплин «Организация приема и обслуживания туристов», «Гостиничный сервис». Введенные учебные дисциплины, в образовательный процесс направлены на подготовку выпускника, отвечающего требованиям динамично развивающегося постиндустриального общества, а именно способного ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В данной ситуации педагогическая цель заключается в создании условий для визуализации и рефлексии использования инновационных продуктов в сфере обслуживания, следовательно, необходимо их своевременно отражать в результатах освоения рабочей программы, методическом и информационном обеспечении учебного процесса, проектировать учебное занятие по средствам интеграции педагогических и профессиональных технологий в гостиничном сервисе ориентированных на формирование профессиональных компетенций.

В основу разработки информационного и методического обеспечения ложатся системно-деятельностный и компетентностный подходы, которые определяют набор используемых педагогических и образовательных технологий, а также активных и интерактивных методик и средств обучения.

На этапе погружения в учебную дисциплину в рамках организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся предлагается изучить кейс «Инновационные формы гостиничного сервиса», который знакомит обучающихся техническими новинками гостиниц в сфере гостеприимства, рассматриваются изменения, которые происходят в организации обслуживания клиентов.

Организация исследовательской деятельности основана на изучении рынка услуг в гостиничной сфере региона через проведение маркетинговых исследований и разработку рекламной продукции. В ходе выполнения обучающиеся осваивают различные методы исследования, такие как, например, интервью, сравнение, анкетирование, фотографирование, и др. По результатам проделанной работы обучающиеся формулируют актуальности, проблемы и предлагают пути инновационного развития выбранной гостиницы или гостиничного комплекса.

На этапе осмысления, обучающиеся выполняют проектную работу, которая является интегрированной формой организации всего процесса обучения. Изучение каждой новой теме обучающимися лежит в рамках его индивидуального проектного задания по выработке стратегии раз-

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА: ОТ ИДЕИ К РЕЗУЛЬТАТУ**

вития предприятия на протяжении изучения дисциплины и выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы.

На этапе подведения итогов, обучающиеся защищают проект - результат проделанной работы, который содержит полный анализ работы гостиницы, предоставление основных и дополнительных услуг, соответствие гостиницы и персонала современным тенденциям.

Одной из основных сопровождающих форм проектной деятельности является образовательная экскурсия, практические занятия, семинары-практикумы, разработка видео-кейсов, их просмотр и анализа аналитических семинарах, изучение Web-страниц гостиниц различных регионов и стран и выделение их отличительных особенностей на проектных сессиях, что позволяет сформировать практический опыт по поиску и выбору из огромного потока информации актуальных новинок, методик, техник и технологий имеющих прикладной характер для отрасли.

Научный прогресс стремительно развивается. То, что вчера было экзотикой или игрушкой для потребителя, сегодня становится инструментом, без которого практически немислим успешный бизнес. Специалист должен стремительно развиваться и обладать стратегическим мышлением – видением и прогнозированием изменений в сфере услуг, способного предвидеть и удовлетворить потребительские желания [2].

Мобильность - девиз и кредо нашего времени. Времени, породившего, в числе прочего, и понятие «мобильный специалист» и «мобильное приложение» и сроднившие их. Бизнес и специалист должны быстро реагировать предлагать разнообразный спектр услуг, например, услуги виртуальных консьержей, услуга по регистрации в отеле (checkin), по выписке из отеля (checkout), бронирование отеля через системы интернет-бронирования, онлайн турагентства и т.д.

Современный специалист в сфере обслуживания должен иметь высокую степень готовности к реализации проектов, разработке туристского продукта на основе современных технологий, принятию решения в организации своей деятельности, эффективному общению с потребителями, к применению инновационных технологий [2].

Таким образом, кадры становятся ключевой позицией, от которой зависит успех всех сегодняшних больших начинаний, в том числе и инновации.

Выходом в таких случаях является обеспечение многоступенчатой, непрерывной системы подготовки и повышения квалификации кадров, основной целью которой будет интеграция образования и практики. Переход процесса подготовки на базы предприятий, что позволит сформировать образовательные площадки подготовки мобильных специалистов для динамически развивающегося общества.

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА:  
ОТ ИДЕИ К РЕЗУЛЬТАТУ**

*СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ*

- 1. Инновационный менеджмент/ (С.Д. Ильенкова. Л.М. Гохберг, С.Ю. Ягудин и др.): под ред. проф. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 312 с.*
- 2. Сервисная деятельность: учеб. Пособие для вузов/О.Т. Лойко. – Издательский центр «Академия», 2008. – 304 с.*
- 3. Фарафонова М. // Гостиница и ресторан. - №4/115. – 2014. – Июнь.*