

Мишнина Елена Ивановна
Институт академии ФСИН России
Мишнин Михаил Николаевич
Институт Академии ФСИН России

**Управление качеством профессиональной подготовки кадров для туризма и
индустрии гостеприимства**

Аннотация. Профессиональная готовность работников сферы туризма и гостеприимства включает мотивацию, ценностное отношение и направленность. На современном этапе управления качеством подготовки кадров по направлениям Туризм и Гостиничное дело важен прогноз развития современных социально ориентированных профессий, к которым относится деятельность в индустрии туризма и гостеприимства. Целью исследования является обоснование актуальных методических подходов к оценке уровня профессиональной готовности работников индустрии туризма и гостеприимства, на основном и заключительном этапах профессионального обучения в вузе, в контексте применения в образовательном процессе компетентностного подхода. Формирование профессиональной готовности работников сферы туризма и гостиничного бизнеса должно осуществляться посредством управления процессом синтеза теоретических знаний, практических умений, профессиональных навыков, чувства сопричастности к профессиональному сообществу и механизмов диагностики и самодиагностики индивидуального профессионального стиля и уровня компетентности.

Ключевые слова: профессиональная готовность, компетенции, диагностическая методика, профессиональная деятельность, туризм, гостеприимство, сервис.

Mishina Elena Ivanovna
Institute of the Academy of the Federal Penitentiary Service of Russia
Mishnin Mikhail Nikolaevich
Institute of the Academy of the Federal Penitentiary Service of Russia

**Quality management of professional training for tourism and the hospitality
industry**

Annotation. The professional readiness of tourism and hospitality workers includes motivation, value attitude and orientation. At the current stage of quality management of personnel training in the areas of Tourism and Hospitality, it is important to forecast the development of modern socially oriented professions, which include activities in the tourism and hospitality industries. The purpose of the study is to substantiate relevant methodological approaches to assessing the level of professional readiness of employees of the tourism and hospitality industry, at the main and final stages of professional education at the university, in the context of the application of a competence-based approach in the educational process. The formation of professional readiness of employees in the tourism and hotel business should be carried out through the management of the synthesis of theoretical knowledge, practical skills, professional skills, a sense of belonging to the professional community and diagnostic and self-help mechanisms.

Key words: professional readiness, competencies, diagnostic methodology, professional activity, tourism, hospitality, service.

Актуальность исследуемой проблемы обусловлена требованиями, которые содержатся в проектируемых в настоящее время Федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования нового поколения к результатам освоения основных образовательных программ, выраженным через освоение компетенций различных уровней [2]. В процессе управления качеством подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства необходим постоянный контроль условий формирования профессиональной готовности и уровня компетентности, соответствующих современным требованиям рынка труда [6, 7]. Актуальность обусловлена также потребностью разработки принципов и методов объединения различной аналитической информации, получаемой в процессе управления качеством подготовки работников и получения новых данных о функционировании системы управления качеством профессиональной готовности работника индустрии туризма и гостеприимства.

Следовательно, приобретает особое значение уточнение определения понятия «профессиональная готовность» в индустрии туризма и гостеприимства, выявление его инновационной сущности, структуры, создания универсального методического инструментария диагностики.

Проблема, возникающая при подходах к изучению уровня профессиональной компетентности, связана с тем, что основные материалы, предлагаемые в научной литературе по данному вопросу, представлены как результат применения объективных методов исследования, то есть уровень компетентности и профессиональная готовность оцениваются по данным аттестации выпускников. Однако, подобный подход к мониторингу процесса формирования профессиональной готовности и индивидуального профессионального стиля не позволяет его использовать для работников, давно закончивших обучение, а также не учитывает, что при использовании субъективных (прямых) методов изучения профессиональной готовности диагностика осуществляется на основе того, что сообщает работник о себе сам, то есть происходит самооценка и специалист получает стимул к решению выявленных профессиональных проблем.

С позиций комплексного междисциплинарного подхода, реализация которого предлагается в исследовании, центральным объектом диагностики должна выступать профессиональная готовность, как одна из структур личности, включающая такие компоненты, как самоопределение на основе собственных ценностей, информированность о профессии, умение принимать решение, умение планировать свою профессиональную жизнь, эмоциональная включенность в конкретную производственную ситуацию [3, 8].

Проблема создания универсального и эффективного методологического и диагностического инструментария для измерения профессиональной готовности, компетентности и управления качеством подготовки кадров исследуется в измерительной педагогике и методике преподавания отдельных дисциплин в системе высшего образования [1, 4]. Особую важность приобретают в настоящее время также исследования по определению направлений и перспектив профессионального роста, укреплению адекватной профессиональной самооценки и психологической защищенности работника сервиса, туризма и гостеприимства (работы А.К. Марковой, Л.М. Митиной). Внимание к данной проблеме подчеркивается появлением в прошедшие десятилетия значительного количества публикаций теоретической и практической направленности (Гуревич К.М., 1985; Кухарев Н.В., 1990; Ингенкамп К., 1991; Кочетов А.И., 1996). Исследованию понятий «готовности к профессиональной деятельности», «профессиональная пригодность» и их принципиальным различиям посвящены работы Ю.П. Поваренкова, С.С. Ильина, Н.Д. Левитова, А.П. Чернявской. В своих работах В.В. Сериков исследует различные виды профессиональной готовности. В трудах Е.П. Кринчик, рассматриваются теоретические основы и методология проблем профессионализма, профессионального опыта и становления. В тематике науки в последние годы важное значение приобрели проблемы профессионального самосознания, формирования Я-концепции (работы О.А. Елдышовой), профессионального стиля работника. В.М. Лизинский выдвигает концепцию создания

системы диагностических методик для решения проблемы оценки профессионализма и уровня профессиональной компетентности. Однако указанные работы не имеют прямого отношения к диагностике профессиональной готовности будущих работников в индустрии сервиса, туризма и гостеприимства, что обуславливает здесь целый ряд нерешенных задач. Близкие по цели исследования проводились в предыдущие годы отечественными специалистами (Е.А. Джанджугазова, 2014; А.А. Бурцева, 2011), а также учеными из Казахстана (М.Х. Жубанова, Г.Д. Усенбаева, 2011) и Белоруссии (Т.А. Федорцова, 2011). Работы указанных авторов были посвящены изучению профессиональных компетенций выпускников туристских вузов, компетентностному подходу к разработке образовательных программ по туризму, подготовки кадров для культурно-познавательного туризма. В настоящее время в исследованиях не достаточно разработаны подходы к комплексной диагностике уровня профессиональной готовности работников индустрии туризма и гостеприимства, и выстраиванию устойчивой системы управления качеством их подготовки. Таким образом, несмотря на существование теоретических разработок и практических примеров многие аспекты данной проблемы требуют дальнейшего исследования [9].

Регионам страны для развития внутреннего и въездного туризма необходимы профессионально мотивированные кадры для туристского и гостиничного бизнеса, которые способны к профессиональной самооценке, осмыслению и решению своих профессиональных проблем; требуются успешные работники индустрии туризма и гостеприимства ориентированные на самодиагностику, способные выработать индивидуальный профессиональный стиль [10, 5].

Общий план по реализации предлагаемой методики оценочной диагностики профессиональной готовности кадров в сфере сервиса, туризма и гостеприимства включает следующие виды задач:

1. Определение научных понятий «профессиональная готовность» и «профессиональная компетентность» в индустрии туризма и гостеприимства, разработка принципов и методических приемов их мониторинга с целью диагностического исследования уровня профессиональной готовности и компетентности работников сервиса, туризма и гостеприимства, выявления профессиональных проблем и повышения эффективности процесса подготовки кадров, изучение и обобщение опыта решения исследуемой проблемы в России и за рубежом. Теоретическое исследование понятия «индивидуальный профессиональный стиль». Определение принципов перехода от частного эмпирического анализа уровня сформированности компетенций к созданию согласованной стратегии комплексного мониторинга и управления качеством профессиональной подготовки работников индустрии туризма и гостеприимства в контексте требований рынка труда.

2. Выявление общей профессиональной подготовленности выпускников вуза к деятельности на региональном рынке сервиса, туризма и гостеприимства. Диагностика индивидуального уровня владения компетенциями, необходимыми для эффективной деятельности в туристском и гостиничном бизнесе.

3. Исследование реализации потребности работников сферы сервиса, туризма и гостеприимства в саморазвитии как фактора профессионального роста в туристской и гостиничной индустрии. Оценка индивидуального уровня сформированности мотивационного, когнитивного, нравственно-волевого, гностического и организационного компонентов профессиональной готовности работника. Выявление способности к самоуправлению и самоорганизации в профессиональной деятельности, анализ коммуникативных способностей работника. Обоснование структуры менеджмента качества и мониторинга процесса формирования профессиональной готовности и компетентности, индивидуального профессионального стиля и качества профессиональной деятельности работников сервиса, туризма и гостеприимства.

4. Исследование уровня инновационного потенциала работников индустрии туризма и гостеприимства. Разработка критериев и диагностика качества их профессиональной деятельности. Мониторинг качества профессиональной деятельности работников сферы сервиса, туризма и гостеприимства, с целью разработки рекомендаций для повышения эффективности обучения по отдельным учебным дисциплинам ОПОП исследуемых направлений подготовки. Апробация разработанной модели управления качеством и комплексного мониторинга профессиональной готовности и компетентности профессиональной деятельности работников сферы сервиса, туризма и гостеприимства.

5. Оценка мотивированности работников индустрии туризма и гостеприимства на качество профессиональной деятельности: анализ удовлетворенности этой деятельностью, анализ профессионального поведения. Исследование навыков самообразования в контексте становления индивидуального профессионального стиля и мастерства работника сферы сервиса, туризма и гостеприимства.

6. Выявление готовности к творческому поиску и креативной профессиональной деятельности. Исследование и оценка творческого потенциала личности. Оценка методологической и информационной культуры работника индустрии туризма и гостеприимства

7. Определение и оценка личностных особенностей и профессиональных проявлений работников: самоконтроля, ответственности, тревожности. Предрасположенности к конфликтному поведению.

8. Анализ предпосылок формирования навыков профессионального общения у работников индустрии туризма и гостеприимства. Выявление тенденций к формированию индивидуального стиля общения.

Результаты исследования в рамках предлагаемой системы менеджмента качества и оценки профессиональной компетентности:

1. Получен необходимый массив аналитической информации;
2. Определены направления и перспективы профессионального роста, укрепления адекватной профессиональной самооценки;
3. Выработан алгоритм формирования позитивной Я-концепции и устойчивости работника индустрии туризма и гостеприимства на региональном рынке труда.

Таким образом, формируется информационная основа, необходимая для управления образовательным процессом и разработки действий, позволяющих решать задачи выявления уровня профессиональной готовности с целью эффективной адаптации выпускников высшей школы на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства, соответственно запросам работодателя.

Список источников

1. Диагностика успешности учителя: сборник методических материалов для директоров и заместителей директоров учебных заведений, руководителям школ. - М.: Центр "Педагогический поиск", 2001. - 160 с.

2. Координационный совет учебно-методических объединений и научно-методических советов высшей школы/Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования [электронный ресурс]. – режим доступа: <https://fgosvo.ru/> (дата обращения: 03.01.2025).

3. Мишнина Е.И. Диагностические методики оценки уровня профессиональной компетентности/Материалы Международной научно-практической конференции «Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы, перспективы». Москва: ГАОУ ВПО МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича, 2015. – с. 227-233.

4. Мишнина Е. И. Туристский образовательный центр: организационная модель и технологии // Колпинские чтения по краеведению и туризму: мат. Всерос. с междунар. участием науч.-практ. конф. -СПб., 2021. - С. 145-151.

5. Мониторинг социально-трудовой сферы Рязанской области за 2017-2021 годы [Текст]: стат. сб. / Рязаньстат. - Рязань, 2022.
6. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 54604-2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования // АО "Кодекс". [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200092284> (дата обращения: 01.01.2021).
7. Профессиональные стандарты. Национальный реестр профессиональных стандартов [электронный ресурс] / URL: <https://profstandart.rosmintrud.ru> (дата обращения: 03.01.2025).
8. Юдин Б.Г. Методологический анализ как направление изучения науки. - М.: Наука, 1986. - С. 230-232.
9. Ярышева Т.Н. Модели образования. Компетентностная модель в системе высшего образования / Т.Н. Ярышева // Гарантии качества профессионального образования / Материалы Международной научно-практической конференции (Барнаул, 20 мая 2016 года); ФГБОУ ВПО "Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова" (АлтГТУ). - Барнаул: ФГБОУ ВПО "Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова" (АлтГТУ), 2016. - С. 104-106.
10. WorldSkills Russia [электронный ресурс] / URL: <https://worldskills.ru>. (дата обращения: 03.01.2025).
11. Андрейченко Е. В., Мухина И. И. Рынок труда туризма и индустрии гостеприимства: кризис или новые возможности//Актуальные вопросы современной экономики. 2022.- №10. С.166-182

Сведения об авторах

Мишнина Елена Ивановна, к.г.н, доцент, заместитель директора, Институт академии ФСИН России, г. Рязань, Россия

Мишнин Михаил Николаевич, к.г.н., доцент, кафедра «Экономическая теория, география и экология», Институт Академии ФСИН России, г. Рязань, Россия

Information about the authors

Mishnina Elena Ivanovna, PhD, Associate Professor, Deputy Director, Institute of the Academy of the Federal Penitentiary Service of Russia, Ryazan, Russia

Mishnin Mikhail Nikolaevich, PhD, Associate Professor, Department of Economic Theory, Geography and Ecology, Institute of the Academy of the Federal Penitentiary Service of Russia, Ryazan, Russia