

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ВУЗА ПОЛИФУНКЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА МАЛОГО БИЗНЕСА

В статье раскрываются сущность и структура понятия «полифункциональная профессиональная компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса»; обосновываются система профессионально-прикладных компетенций менеджера гостеприимства и модель процесса их формирования в период обучения будущих специалистов в вузе; рассмотрены дидактические механизмы, условия реализации данной модели в реальном образовательном процессе социального университета санаторно-курортного региона Краснодарского края.

Ключевые слова: полифункциональная профессиональная компетентность; нормативно-правовая, социально-экономическая, маркетинговая, административно-организационная, профессионально-коммуникативная, корпоративно-этическая, профессионально-экологическая, социально-педагогическая, аналитико-прогностическая компетенции менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса санаторно-курортного региона; модель процесса формирования в вузе профессиональной компетентности.

Гостиничный бизнес является одной из крупнейших отраслей мировой экономики. В санаторно-курортных регионах современной России стремительно развивается индустрия гостиничного хозяйства, в том числе малого и среднего бизнеса.

Современная социально-экономическая ситуация в российском обществе, развитие рыночных отношений предъявляют новые требования к уровню профессиональной компетентности специалистов учреждений гостиничной индустрии. В условиях активного развития в Краснодарском крае инфраструктуры гостиничного хозяйства малого бизнеса как никогда ранее востребованы менеджеры, способные оперативно реагировать на государственно-общественный заказ в сфере рекреационной и социокультурной деятельности в контексте подготовки к Олимпийским играм 2014 г., на вариативные запросы различных категорий клиентов.

Сфера санаторно-курортных услуг Краснодарского края является интенсивно развивающейся составляющей экономики России и требует создания практического механизма повышения конкурентоспособности национальной продукции в условиях мирового рынка санаторно-курортных услуг. В регионе Кубани возможно комплексное развитие широкого спектра различных видов туризма: лечебно-оздоровительного, семейного, бальнеологического, экологического, культурно-познавательного, этнографического, археологического, экстремально-приключенческого, агротуризма, бизнес-туризма и др.

Для реализации положений Федерального Закона «О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации» (1995), Закона Краснодарского края № 604-КЗ «О государственной поддержке мало-

го предпринимательства на территории Краснодарского края» (2000), Закона Краснодарского края № 384-КЗ «О прогнозировании, индикативном планировании и программах социально-экономического развития Краснодарского края» (2001) администрацией муниципального образования город-курорт Анапа были разработаны Программы поддержки малого бизнеса, предусматривающие создание на территории рекреационного федерального комплекса – курорта Анапа, разветвленной инфраструктуры предприятий гостиничного хозяйства малого и среднего бизнеса. Для создания механизма постоянного взаимодействия органов государственной власти, администрации Краснодарского края и бизнеса, в целях совместного решения возникающих проблем, разработки и согласования нормативных актов в сфере предпринимательства на территории города-курорта Анапа были учреждены и активно действуют Центр содействия малому бизнесу, Гильдия предпринимателей, Союз субъектов малого предпринимательства «Предприниматель курорта Анапа».

По данным Управления экономики и инвестиций администрации Краснодарского края, в 2007 году на территории круглогодичного курорта федерального значения Анапа функционировали 1290 предприятий малого бизнеса различного профиля, из них – 358 предприятий гостиничного типа. Численность занятых в малом предпринимательстве Анапы составляет 30,5 % от численности населения, занятого в экономике региона. В Программе социально-экономического развития Краснодарского края до 2012 гг. (раздел «Малое предпринимательство в городе-курорте Анапа») в прогнозируемой оценке 2009-2012 годов, численность работающих в малом бизнесе будет возрастать с ежегодным приростом 2,5-3%. Гостиничные предприятия малого и среднего бизнеса санаторно-курортного региона Кубани имеют большой экономический потенциал роста, способны в краткие сроки мобильно реагировать на спрос и социальный заказ рынка туристических услуг и, как следствие, развиваться динамичными темпами.

Выпускник вуза по специальности 080507.65 «Менеджмент организации (гостиничный и туристический бизнес)», трудоустроившийся на должность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса, должен обладать полифункциональной компетентностью, позволяющей ему самореализоваться в специфических условиях функционирования данного типа учреждений санаторно-курортного региона.

В науке накоплен определенный потенциал для решения теоретико-прикладных задач, связанных с проблемой формирования профессиональной компетентности менеджеров гостиничного хозяйства. Общие теоретико-методологические основы высшего профессионального образования менеджеров туристической и гостиничной индустрии представлены в трудах И.В.Зорина, В.А.Квартальнова, А.В.Сорокиной и др. Теоретические основы профессиографического исследования деятельности менеджеров гостеприимства отражены в работах Г.А.Бондаренко, Р.А.Браймер, Н.И.Кабушкина, Г.А.Папирян и др. В исследованиях Е.Н.Ильиной, Э.М.Коротковой, М.Е.Курдаковой, А.Л.Лесник, А.Д.Чудновского разработаны теоретико-методические подходы к формированию основ профессиональной компетентности будущих менеджеров гостиничного сервиса. Однако недостаточно исследований, раскрывающих специфику формирования в вузе полифункциональной компетентности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса с учетом современных квалификационных

требований к их профессионализму и особенностей рынка труда санаторно-курортного региона.

Сложилось противоречие: между объективным запросом рынка труда Краснодарского края, высокой востребованностью в санаторно-курортной индустрии профессионально компетентных менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса, и недостаточной разработанностью теоретико-методической базы формирования в условиях вуза полифункциональной профессиональной компетентности данных менеджеров с учетом региональной специфики.

Разрешение данного противоречия потребовало: проведения анализа опыта профессиональной подготовки менеджеров гостиничного хозяйства в зарубежной и отечественной высшей школе; определения сущности и структуры понятия «полифункциональная профессиональная компетентность менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса»; разработки, обоснования и экспериментальной проверки модели процесса формирования в вузе полифункциональной профессиональной компетентности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса.

На основе анализа научной литературы, знакомства с учебно-воспитательным процессом ряда вузов России, Европы, США, занятых профессиональной подготовкой менеджеров гостиничного и туристического бизнеса, были выявлены основные тенденции профессиональной подготовки менеджеров гостиничного хозяйства в отечественной и зарубежной высшей школе. Основными из них являются: интегративность социокультурологической, психолого-педагогической, социально-экономической, нормативно-правовой и других видов подготовки; практикоориентированность образования; учет международных стандартов интернациональных гостиничных сетей и региональной специфики, социального заказа и требований работодателей к уровню профессиональной подготовленности специалиста гостиничной индустрии.

Гостиничное хозяйство малого бизнеса санаторно-курортного региона Краснодарского края – вид предприятия сервисной деятельности, сложная социально-экономическая система, предоставляющая потребителям широкий спектр разнообразных услуг, характеризующаяся вариативным распределением функционала и задач управления между подразделениями и отдельными работниками.

Успешность профессиональной деятельности менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса определяется уровнем полифункциональной профессиональной компетентности специалиста, обеспечивающей решение широкого круга вариативных профессиональных задач с учетом специфики санаторно-курортного региона. Данный факт диктует необходимость формирования в вузе полифункциональной профессиональной компетентности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса, которые востребованы на рынке труда Краснодарского края. Процесс формирования в условиях вуза основ данной компетентности менеджера гостиничного хозяйства может быть эффективен, если:

- базируется на квалифицированных требованиях к профессионализму менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса санаторно-курортного региона, на анализе запросов работодателей, объективных требований клиентов;

- осуществляется практикоориентированное образование менеджера на основе интегративных связей учебных дисциплин правового, социокультурного,

экономического, психологического, социально-педагогического, специально-предметного профиля, на основе выявления и научного осмысления типичных ситуаций профессиональной деятельности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса санаторно-курортного региона, требующих проявления высоко-го уровня полифункциональной профессиональной компетентности;

- обеспечивается пооперационное овладение менеджерами системой методов и приемов управления гостиничным хозяйством малого бизнеса в периоды различных видов практики, волонтерской деятельности;

- содержательное наполнение вузовского компонента учебного плана формируется на основе профессионально-прикладного подхода, стимулирующего овладение студентами системой полифункциональных компетенций с учетом специфики и вариативности профессиональной деятельности менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса, актуальных и перспективных потребностей рынка труда и тенденций развития санаторно-курортного региона;

- созданы необходимые организационно-педагогические условия для формирования «профессионально-полифункционального портфолио» менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса санаторно-курортного региона.

Для выявления сущности и содержания понятия «полифункциональная профессиональная компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса» были систематизированы различные подходы к ее трактовке учеными; проанализированы требования Госстандарта специальности «Менеджмент организации (гостиничный и туристический бизнес)»; систематизирован опыт проявлений данной компетентности в профессиональной деятельности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса Краснодарского и Ставропольского краев; обобщено понимание данного феномена работодателями и выпускниками вуза по специальности «Менеджмент организации».

Проведенный категориальный анализ понятия «профессиональная компетентность» показал, что, определяя его содержание, ученые акцентируют разные аспекты: *сформированность* соответствующих навыков и умений (В.Я.Якунин); *способность* субъекта к актуальному и качественному выполнению профессиональной деятельности (Д.Клиланд); *готовность* специалиста решать профессиональные задачи (Ю.П.Поваренков); *системное личностное образование*, причинно связанное с критериями эффективного действия в профессиональных ситуациях (R.J.Mirabile); *качественная характеристика* личности специалиста, отражающая способность квалифицированно выполнять задачи трудовой деятельности в соответствии с функциональными требованиями (И.А.Зимняя).

Анализ содержательного наполнения понятия «профессиональная компетентность менеджера гостеприимства» (Л.Ваген, Г.А.Папирян, А.Д.Чудновский и др.), «полифункциональная компетентность менеджера предприятия малого бизнеса» (Г.А.Бондаренко, М.Е.Курдакова и др.), обобщение собственных научных изысканий по его трактовке позволили сформулировать следующее определение: полифункциональная профессиональная компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса – это системно-личностное образование специалиста, отражающее единство его теоретико-управленческой подготовленности и практической способности комплексно применять социально-экономические, нормативно-правовые, психолого-педагогические методы и технологии для решения вариативных задач его профес-

сионального труда в специфических условиях жизнедеятельности организации малого предпринимательства.

Полифункциональная профессиональная компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса отражает единство мотивационной предрасположенности к деятельности в индустрии гостеприимства и владение практическими технологиями решения трудовых задач в сфере личностно-делового взаимодействия в системе «клиент гостиницы – сотрудник гостиницы – администрация гостиницы – социальные партнеры гостиницы».

Полифункциональная профессиональная компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса включает в себя совокупность следующих компетенций: **нормативно-правовая** (реализация в различных сферах жизнедеятельности гостиницы малого бизнеса законодательных норм, стандартизированных и сертификационных требований госстандартов); **социально-экономическая** (умение устанавливать продуктивные деловые контакты с инвесторами, спонсорами; умение выполнять требования финансово-экономического аудита; умение в сотрудничестве с экономистами-профессионалами разрабатывать, обосновывать и реализовывать бизнес-планы развития гостиничного хозяйства); **маркетинговая** (владение технологиями сегментного анализа рынка санаторно-курортных, туристических, рекреационных услуг, технологиями маркетинговых исследований, рекламы различных услуг гостиничного комплекса; технологиями создания конкурентного преимущества и позитивного имиджа); **административно-организационная** (умение развивать мотивационный потенциал персонала, владение персонал-технологиями работы с сотрудниками различного уровня квалификации; умение разрабатывать и реализовывать индивидуальные стратегии карьерного роста сотрудников, пути повышения их профессионализма); **профессионально-коммуникативная** (владение основами ораторского искусства, иноязычной культуры; умения аргументировано излагать свою точку зрения, убеждать, вести переговоры; навыки социальной перцепции в личностно-деловой коммуникации; умения предупреждать и разрешать конфликтные ситуации); **корпоративно-этическая** (умение создавать, обосновывать базис корпоративной культуры гостиничного хозяйств малого бизнеса; соблюдение системы норм и правил корпоративного этикета; умение работать в команде с представителями различных структурных подразделений); **профессионально-экологическая** (внедрение экологических методов в управление гостиничным предприятием малого бизнеса, соблюдение норм и правил экологического менеджмента, разработанных Международной гостиничной экологической инициативой); **социально-педагогическая** (владение различными видами аниматорских, рекреационных технологий; технологиями экскурсионной деятельности, организации социокультурных программ, этнопедагогическими технологиями; владение педагогическими технологиями взаимодействия с категориями клиентов различных возрастных и социальных групп, детским коллективом); **аналитико-прогностическая** (умение осуществлять мониторинг качества предоставляемых гостиничным хозяйством услуг, определять индекс удовлетворенности клиентов, служащих, социальных партнеров; умение выявлять причины снижения конкурентоспособности предприятия и разрабатывать научно обоснованные проекты повышения эффективности функционирования различных структурных подразделений учреждения).

Полифункциональную профессиональную компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса можно рассматривать как системообразующий фактор эффективности управленческой деятельности предприятия, обеспечивающий целостное функционирование, сохранение и развитие организации. Полифункциональная компетентность менеджера гостиничного хозяйства малого бизнеса обеспечивает результативность стратегического управления предприятием по его саморазвитию в долгосрочной перспективе и предоставлению потребителям оригинальных услуг, повышающих конкурентоспособность учреждения. Гостиничное предприятие малого бизнеса санаторно-курортного региона обеспечивает свое выживание в долгосрочной перспективе, если оно производит такой продукт (рекреационный, оздоровительный, досуговый, бальнеологический, специализированный и др.), который стабильно будет находить покупателей, обладать конкурентными преимуществами.

Модель процесса формирования в вузе полифункциональной профессиональной компетентности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса включает в себя: целевой, содержательно-прикладной; процессуально-технологический, результативно-критериальный модули; последовательность этапов (ориентационно-пропедевтический, тренировочно-практический, профессионально-функциональный, профессионально-акмеологический) ее реализации, которые обеспечивают индивидуализацию профессионально-прикладной подготовки студентов по специальности 080507.65 «Менеджмент организации (гостиничный и туристический бизнес)». Экспериментальная проверка модели (2002 – 2008 гг.) проводилась в естественных условиях учебно-воспитательного процесса вуза на базе факультета социального управления Анапского филиала Российского государственного социального университета.

Реализация содержательно-прикладного и процессуально-технологического модулей модели включала в себя следующие основные направления экспериментальной работы: формирование системы знаний, умений, навыков в сфере организационно-административной, социально-маркетинговой деятельности в учреждениях гостиничной индустрии; овладение методами и приемами саморегуляции эмоциональных состояний и профессионально-этического поведения в специфических условиях общения с клиентами и персоналом гостиниц; развитие профессионально важных качеств менеджера; формирование основ профессионально-управленческой, социально-психологической, социально-экономической, валеологической, религиоведческой, социально-геронтологической, этнопедагогической культуры специалиста. Последние составляющие особенно важны, так как менеджеру гостиничного хозяйства приходится устанавливать продуктивное профессиональное взаимодействие с клиентами разных возрастных групп, различного этнического и религиозного менталитета.

Комплекс условий, обеспечивающих результативность формирования в вузе полифункциональной профессиональной компетентности менеджеров гостиничного хозяйства малого бизнеса санаторно-курортного региона, включает в себя следующие составляющие: регионализация, вариативность, динамичность содержательно-технологического базиса профессионального образования, дисциплин специализации, элективных курсов и программ практики; интеграция и преемственность социогуманитарной, культурологической, психолого-педагогической, нормативно-правовой, социально-экономической

и специально-предметной подготовки менеджера; прогностичность формирования практических компетенций с учетом перспектив развития гостиничной индустрии; педагогический мониторинг личностного продвижения студента в процессе формирования профессионально-практических компетенций специалиста.

Shuliak N.N.

THEORETICAL AND METHODIC BASIS OF TRAINING A MULTIFUNCTIONAL-COMPETENT HOTEL WORKER

The article is devoted to the problem of upbringing a multifunctional competence in the future managers of small hotel business in college. The author describes professional requirements of a hotel manager and then explains the ways of training the students.

Key words: multifunctional professional competence; is standard-legal, social and economic, marketing, is administrative-organizational, is professional-communicative, korporativno-ethical, is professional-ecological, socially-pedagogical, analitiko-prognostic the competence of the manager of a hotel economy of a small-scale business of sanatorium region; model of process of formation in high school of professional competence.