

ШЕВЧЕНКО Наталья Николаевна

*Петрозаводский государственный университет (Петрозаводск, Респ. Карелия, РФ)
кандидат педагогических наук, доцент; e-mail: kron.sh72@gmail.com*

ШЕВЧЕНКО Владимир Иванович

*Петрозаводский государственный университет (Петрозаводск, Респ. Карелия, РФ)
кандидат технических наук, доцент; e-mail: kron.th72@gmail.com*

**ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА
В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

Индустрия туризма и гостеприимства является одним из современных и стремительно развивающихся направлений российской экономики. Ресторанный сервис, выступая важным структурным подразделением въездного туризма, создаёт условия для комплексного развития региона, представляя его инвестиционную привлекательность. В связи с этим в статье рассматривается проблема подготовки кадров для индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса в образовательном процессе высшей школы на основе теоретических положений компетентностного подхода. Сущность этого подхода как основополагающего императива формирования профессиональных компетенций специалистов в сфере производственных отношений, в том числе туризма и гостеприимства, раскрывается с позиций отечественных учёных. Обосновывается взаимосвязь показателей компетентности выпускников высшей школы с качеством образования, ориентированного на непрерывное их профессиональное самосовершенствование в соответствии с предъявляемыми требованиями со стороны работодателей. В статье рассматриваются профессиональные компетенции и личностные качества будущих специалистов, коррелируемые с ведущими видами деятельности в сфере ресторанного сервиса; выделены и обоснованы педагогические условия эффективности профессионального становления студентов, их готовности к практико-ориентированным видам деятельности в индустрии гостеприимства. Акцентируется внимание на включении обучающихся в реальные ситуации на предприятиях общественного питания, максимально приближенных к профессиональной деятельности с использованием методов и технологий интерактивного обучения.

Ключевые слова: *индустрия гостеприимства, ресторанный сервис, компетентностный подход, профессиональные компетенции и компетентность, профессиональная подготовка, интерактивное обучение*



Для цитирования: Шевченко Н.Н., Шевченко В.И. Формирование компетенций будущих специалистов ресторанного сервиса в процессе профессиональной подготовки // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т.17. №6. С. 136–149. DOI: 10.5281/zenodo.10442034.

Дата поступления в редакцию: 27 октября 2023 г.

Дата утверждения в печать: 15 декабря 2023 г.

Natalia N. SHEVCHENKO

*Petrozavodsk State University (Petrozavodsk, Rep. of Karelia, Russia)
PhD in Pedagogy, Associate Professor; e-mail: kron.sh72@gmail.com*

Vladimir I. SHEVCHENKO

*Petrozavodsk State University (Petrozavodsk, Rep. of Karelia, Russia)
PhD in Engineering, Associate Professor; e-mail: kron.th72@gmail.com*

FORMING COMPETENCIES OF FUTURE SPECIALISTS IN RESTAURANT SERVICE IN PROFESSIONAL TRAINING

Abstract. *The tourism and hospitality industry is one of the modern and rapidly developing areas of the Russian economy. Restaurant service, acting as an important structural unit of inbound tourism, creates conditions for the integrated development of the region, representing its investment attractiveness. In this regard, the article examines the problem of training personnel for the hospitality industry and restaurant service in higher education based on the theoretical principles of the competency-based approach. The essence of this approach as a fundamental imperative for the formation of professional competencies of specialists in the field of industrial relations, including tourism and hospitality, is revealed from the perspective of domestic scientists. The relationship between the competence indicators of higher school graduates and the quality of education, focused on their continuous professional self-improvement in accordance with the requirements of employers, is substantiated. The article discusses the professional competencies and personal qualities of future specialists, correlated with leading activities in the field of restaurant service; the pedagogical conditions for the effectiveness of students' professional development and their readiness for practice-oriented activities in the hospitality industry are identified and justified. Attention is focused on the inclusion of students in real situations at public catering establishments, as close as possible to professional activities using methods and technologies of interactive learning.*

Keywords: *hospitality industry, restaurant service, competency-based approach, professional competencies and competencies, professional training, interactive learning*



Citation: Shevchenko, N. N., & Shevchenko, V. I. (2023). Forming competencies of future specialists in restaurant service in professional training. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 17(6), 136–149. doi: 10.5281/zenodo.10442034. (In Russ.).

Article History

Received 27 October 2023
Accepted 15 December 2023

Disclosure statement

No potential conflict of interest
was reported by the author(s).

© 2023 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).
To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Введение

На современном этапе высшее профессиональное образование принято рассматривать как социокультурный институт, обладающий большим потенциалом в подготовке специалистов для всех сфер жизни общества. Приоритетными установками в их профессиональной подготовке является формирование смыслов и ценностных ориентаций, мировоззренческих позиций и духовно-нравственных личностных качеств, способностей к поиску новой информации для воплощения оригинальных, креативных и неординарных идей в профессии и жизнедеятельности на основе ключевых образовательных компетенций.

Сегодня ресторанный сервис как одно из направлений сферы гостеприимства находится в тренде наиболее пользующихся спросом и стремительно растущих отраслей отечественного бизнеса. С этой целью на федеральном уровне создаются целевые программы, ориентированные на повышение качества подготовки выпускников вуза, способных к эффективности и инновациям в предоставлении услуг в этой области, соответствующих мировым требованиям. Осуществление этой целевой установки выдвигает императив поиска современных подходов и образовательных практик, ориентированных на эффективные результаты профессиональной подготовки специалистов, обладающих способностью к адаптации, связанной с постоянными изменениями в направлении введения, продвижения и реализации инноваций в сфере ресторанного сервиса.

Формирование профессиональных компетенций будущих специалистов в системе высшего образования определяется как один из нарративов, обеспечивающих кадровое обеспечение в эффективном функционировании всех отраслей экономики государства, повышение культурного и социального развития общества, результативность в направлении достойного качества жизни граждан. В Национальной доктрине образования РФ на 2000–

2025 гг. выделены такие приоритетные направления, как:

- выстраивание профессиональной карьеры будущих специалистов на основе их стремления к самореализации в профессии, соответствующей требованиям, предъявляемым со стороны работодателей;
- модернизация образования в отношении повышения его качества и в соответствии с передовыми научными, практико-ориентированными достижениями и наукоемкими технологиями;
- осуществление подготовки квалифицированных кадров, обладающих потребностью к самосовершенствованию в профессии в контексте непрерывного образования.

Формирование профессиональной компетентности специалистов в образовательном пространстве университета лежит в понятийном поле качества образования, которое определяется как [6, 8, 17]:

- 1) эффективность организации и функционирования деятельности образовательного учреждения, обеспечивающего высокий уровень овладения профессиональной компетентностью и гражданских личностных качеств его субъектов, в соответствии с индивидуальными, приоритетными потребностями в получении достойного образования каждого студента;
- 2) объективные показатели результатов обученности и воспитанности выпускников вуза на их соответствие моделируемым целевым ориентирам, условиям, образовательным программам университетского образования;
- 3) правомерность используемых современных методов и технологий в образовательном процессе, соответствующих установкам и требованиям, предъявляемым к уровню подготовки специалистов со стороны работодателей.

Анализ публикаций по проблеме исследования

Теоретико-методологическим основанием формирования профессиональных компетенций специалистов в системе университетского образования является компетентностный подход, обеспечивающий эффективную результативность становления будущего профессионала, которая находит своё выражение в таких понятиях, как «компетенция» и «компетентность». Ведущие его положения раскрываются в работах В.А. Болотова, В.Н. Введенского, Э.Ф. Зеера, И.А. Зимней, Н.В. Кузьминой, А.К. Марковой, В.В. Серикова, А.В. Хуторского и др.

Компетенция рассматривается как некое предписание, императив, который является основополагающим в оценке уровня познания, опыта, способностей личности, осведомлённости в конкретном виде деятельности. Компетентность определяется наличием определённой суммы компетенций личности, владением ими на достаточно высоком уровне, представляя собой результат уже сформированных личностных качеств, знаний, умений, способов организации деятельности, что позволяет достигать качественных результатов в её осуществлении, представленных в виде готового продукта. Если зарубежные исследователи рассматривают дефиниции «компетенции» и «компетентность» как идентичные понятия [18, 19], то отечественные авторы определяют эти понятия как нетождественные, несводимые одно к другому.

А.В. Хуторской [15] связывает понятие компетенции с системой личностных качеств специалиста, необходимых знаний, умений, способов осуществления продуктивной деятельности, обеспечивающих её качественный результат. И.А. Зимняя [5] рассматривает компетенции как внутренние психологические образования, связанные с представлениями, знаниями, системой ценностных отношений человека, которые воплощаются в определённой программе его действий. Рассматривая компетенции как интегративные конструкты, в

структуру которых входят знания, навыки осуществления профессиональной деятельности, Э.Ф. Зеер [4] акцентирует внимание на ценностно-мотивационной и эмоционально-волевой сферах личности специалиста.

Важно заметить, что при всём своём отличии «компетенции» и «компетентность» – это понятия взаимообусловленные. Так И.А. Зимняя отмечает, что компетенции как «потенциальный компонент» профессиональной деятельности субъекта, находит своё актуальное отражение и проявление в компетентности. В содержании компетентности она выделяет следующие аспекты [5, с. 13]:

- *мотивационный*, как готовность личности к проявлению компетентности;
- *когнитивный*, обусловленный наличием определённой суммы знаний и понятий;
- *поведенческий*, связанный с опытом человека, его способностью к реализации компетентности в стандартных и нестандартных ситуациях;
- *ценностно-смысловой*, как отражение отношения личности к проявлению собственной компетентности на уровне порождения смыслов;
- *эмоционально-волевой*, как регуляция и самореализация личности в проявлении компетентности.

В составе компетентности как качественного показателя становления личности профессионала определяющими являются межпрофессиональные, универсальные компетенции, общие для всех профессий [7, с. 34-35]:

- *личностная компетентность* выражается наличием таких компетенций, как способность к планированию, организации и реализации контроля результатов собственной деятельности; стремление к самостоятельному и нестандартному решению проблем, связанных с профессиональной деятельностью; оригинальность её осуществления на основе теоретических знаний и практико-ориентированных механизмов; потребность в новых знаниях и совершенствовании навыков в

области избранной профессии;

- *индивидуальная компетентность* определяется такими компетенциями, как интерес и мотивация к профессиональным достижениям, успеху и качественным результатам в профессии; формирование индивидуального стиля деятельности; способность к самореализации, уверенность в своих профессиональных возможностях;
- *специальная компетентность* предполагает наличие таких компетенций, как владение на достаточно высоком уровне способностями и личностными качествами, необходимыми в каждой конкретной профессии, обусловленные её особенностями и спецификой.

Профессиональная компетентность непосредственно связана с квалификационными требованиями, предъявляемыми к будущему специалисту, с учётом характерных особенностей профессии и системы необходимых профессиональных знаний. Такой подход к определению компетентности отражает направленность на формирование способностей личности к использованию когнитивного научного потенциала и современных практико-ориентированных технологий применительно к творческой самореализации в профессии на основе личного опыта, общей и профессиональной культуры, навыков корпоративного общения, стремления к карьерному росту на основе навыков самообразования [1, с. 9].

Представленные мнения и позиции ведущих отечественных учёных, связанных с изучением компетентностного подхода, доказывают необходимость ориентации на основные положения компетентностной модели в подготовке кадров для ресторанного сервиса. Данная проблема нашла отражение в работах Е.Н. Артемовой, Л.Р. Арутюнян, Т.С. Баженовой, Е.Н. Волк, Е.П. Дементьевой, Н.П. Котова, А.Е. Саак, Е.В. Чернова и других.

Анализ научных публикаций за последние годы позволяет констатировать многоаспектность и актуальность проблем, решение

которых позволяет эффективно осуществлять подготовку будущих специалистов сферы гостеприимства. Исследователями разрабатываются модели формирования компетенций студентов, обеспечивающих в будущем их конкурентоспособность в области предоставления сервисных и туристических услуг [3, 12, 13]. Научные исследования направлены на выявление особенностей формирования организационно-управленческих [2, 9]; аналитических и научно-исследовательских компетенций [9, 13]; коммуникативного и межличностного взаимодействия [2, 11]. Обосновывается необходимость включения обучающихся в практико-ориентированную деятельность, в её приближении к профессиональному труду [14, 16]; в соответствии с современными подходами в образовании [10, 16]; с использованием интерактивных методов, форм и технологий обучения [2, 14].

Исследователи отмечают, что, несмотря на существующую потребность в кадрах ресторанного сервиса и формирования необходимых профессиональных компетенций специалистов этого направления, в теории и методике профессионального образования наблюдается недостаточная разработанность содержания процесса их подготовки в соответствии с современными требованиями образовательных стандартов, что позволяет судить об актуальности заявленной проблемы. В образовательном процессе университета по направлению подготовки 44.03.03 «Гостиничное дело» (профиль «Ресторанное дело») целевой задачей является устранение этого противоречия.

Материалы и методы

Одним из условий реализации компетентностного подхода в подготовке студентов к профессиональному становлению в сфере ресторанного бизнеса выступает включение их в моделируемые формы учебно-профессиональной деятельности, системное проектирование которой обеспечивает эффективность их профессиональной подготовки в образовательном процессе вуза. Этот вид деятельности

ориентирован на самоопределение обучающихся как будущих профессионалов и представляет собой интегративный результат таких компонентов, как:

- *мотивационно-смысловой компонент*, который определяется смыслами предназначения профессии, мотивами проявления индивидуальных профессиональных позиций, ценностного отношения к предстоящей деятельности в сфере ресторанного сервиса;
- *лично-деятельностный компонент*, который предполагает практико-ориентированное освоение обучающимися необходимых профессиональных действий и личностных качеств в рамках учебных дисциплин, связанных с ресторанным сервисом;
- *оценочно-рефлексивный компонент*, который направлен на приобретение и совершенствование способностей рефлексии, объективной оценки готовности к осуществлению сервисной деятельности.

Основу содержания профессиональной подготовки будущих специалистов должны составлять не «порции» полученных теоретических знаний, а практико-ориентированные проблемные ситуации, моделируемые в контексте приближения их к профессиональной деятельности, позволяющие студентам адаптироваться к тем условиям, системе отношений, решению задач и проблем, с которыми им непосредственно придётся столкнуться в профессии. Важно придать учебной деятельности целенаправленный, профессионально-ориентированный характер, то есть интегрировать её в пространство профессии с учётом характерных особенностей, способов, технологий и условий реализации.

Виды деятельности, в которые включены будущие специалисты в образовательном процессе университета по направлению подготовки 44.03.03 «Гостиничное дело» (профиль «Ресторанное дело»), коррелируемые с формируемыми профессиональными компетенциями, как необходимыми в их профессио-

нально-личностном становлении, отражены в табл. 1.

Сегодня особый акцент в профессиональной подготовке специалистов ресторанного сервиса ставится на использовании методов и технологий интерактивного обучения, как формы взаимодействия обучающихся, ориентированного на организацию познавательной и практико-ориентированной деятельности в образовательном пространстве университета. В процессе интерактивного обучения происходит совместное погружение студентов в атмосферу делового сотрудничества, в смысл содержания учебной информации на основе обмена мнениями по разрешению вопросов и проблем, относящихся непосредственно к их будущей профессии и деятельности, связанной с ней.

Интерактивное обучение предполагает реализацию следующих целевых установок:

- обогащение интереса обучающихся к учебной деятельности на основе диалогового взаимодействия в совместном постижении основного смысла содержания дисциплин, что способствует повышению качества его усвоения студентами;
- развитие навыков командного взаимодействия студентов в решении учебно-познавательных задач и проблем на основе самостоятельного нахождения и анализа различных их вариантов, выбора наиболее актуального из них в процессе коллективного обсуждения;
- формирование личностных качеств обучающихся, таких как толерантность, эмпатия, положительная аттракция, обеспечивающих успешность коммуникативного стиля взаимодействия и общения в их будущей профессиональной деятельности.

В содержание профессиональной подготовки будущих специалистов ресторанного сервиса включены дисциплины, в процессе которых происходит формирование компетенций, связанных с организацией производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, оборудовани-ем предприятий

ресторанного сервиса, их проектированием и бизнес-планированием. Студенты знакомятся с технологией приготовления ресторанной продукции, контролем её качества и оказания сервисных услуг, маркетингом и менеджментом в профессиональной деятельности. В организации образовательного процесса с целью развития личностно-деловых качеств обучающихся особый интерес представляют такие

интерактивные формы, методы и средства обучения, которые способствуют самостоятельному поиску информации и реализации образовательных потребностей через практико-ориентированную деятельность студентов, приближенную к профессиональной. К ним относятся проблемная лекция, дискуссия, мастер-класс, интерактивные игры, тренинги, модерации, SWOT-анализ, кейс-метод и др.

Таблица 1 – Профессиональные компетенции будущих специалистов сферы ресторанного сервиса

<i>Виды деятельности</i>	<i>Формируемые профессиональные компетенции</i>
Производственно-технологическая	<ul style="list-style-type: none"> • способность к использованию знаний в организации эффективных производственно-технологических процессов ресторанной деятельности с использованием современного оборудования; • способность к совершенствованию услуг и технологий обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания и ресторанного сервиса; • готовность к разработке предложений по совершенствованию технологий приготовления ресторанного продукта
Сервисная	<ul style="list-style-type: none"> • способность к сервисной деятельности на основе выявления потребностей потребителей, осуществлению клиентурного взаимодействия на основе норм профессиональной этики; • способность к разработке и созданию инновационного ресторанного продукта с использованием современных технологических методов и приёмов; • готовность к обслуживанию клиентов в соответствии с требованиями нормативно-технологической документации
Организационно-управленческая	<ul style="list-style-type: none"> • способность к организации и управлению производственными процессами на предприятиях общественного питания и ресторанного сервиса на основе анализа достижений и рисков в их деятельности; • способность к созданию благоприятных условий для организации конструктивного взаимодействия с коллегами, партнёрами и клиентами в сфере ресторанного сервиса; • готовность к организации и осуществлению контроля качества за технологией приготовления ресторанной продукции и оказания сервисных услуг в соответствии с должностными инструкциями персонала предприятия
Проектная	<ul style="list-style-type: none"> • способность использовать междисциплинарные знания, теорию и методы в проектировании ресторанных услуг; • способность к продвижению нестандартных идей и подходов, их осуществлению с использованием современных технологий в проектировании ресторанного продукта; • готовность к организации командного взаимодействия, делегированию полномочий в осуществлении проекта на предприятии ресторанного сервиса
Исследовательская	<ul style="list-style-type: none"> • способность выявлять и формулировать актуальные научные проблемы в области гостеприимства; • способность к использованию технических средств и информационных технологий для получения и обработки информации о функционировании предприятий ресторанного сервиса; • готовность использования методов качественного анализа в исследованиях современного состояния рынка ресторанных услуг

В современном образовательном процессе для изложения теоретического материала используется проблемная лекция, её отличие от академического, традиционного формата состоит в том, что на основе восприятия содержания новой учебной информации студенты вступают в интерактивное диалоговое взаимодействие «здесь и сейчас» в ответах на проблемные вопросы преподавателя. Обучающиеся предлагают различные варианты решения учебной проблемы, непосредственно связанной с темой лекции, активно выражают своё отношение, мнение, точку зрения, приводят аргументы в отстаивании своей позиции, иллюстрируя примерами из своего жизненного опыта.

Метод дискуссии в образовательной практике рассматривается как обмен взглядами, мнениями или суждениями по значимой проблеме, его характерной особенностью является взаимодействие всех участников на основе диалога, в котором обсуждаются противоположные взгляды и позиции на один и тот же вопрос с их обоснованием и доказательством. Дискуссия, представляя универсальный способ интерактивного обучения, является необходимым элементом в проведении тренингов, мастер-классов, интерактивных семинарских занятий. Необходимость использования этого метода обусловлена тем, что в процессе коллективного обсуждения в сознании студентов происходят существенные изменения во взглядах на цель, задачи, модель поведения, особенности коммуникативного и делового взаимодействия в предстоящей профессиональной деятельности.

В образовательном процессе дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятии общественного питания» студентам были предложены такие темы для дискуссии:

- 1) Какими правилами необходимо руководствоваться в общении персонала ресторанного предприятия с клиентами?
- 2) Какие принципы лежат в основе бесконфликтного общения между клиентом и

обслуживающим персоналом?

- 3) Можно ли заменить профессионализм обслуживающего персонала ресторанного предприятия доброжелательным отношением к клиентам?
- 4) Является ли правомерным высказыванием, что «гость всегда прав»?

В результате обсуждения этих проблем у студентов формируются такие компетенции, как осуществление клиентурного взаимодействия в соответствии с принципами профессиональной этики, способность к сервисной деятельности на основе выявления потребностей гостей, готовность к совершенствованию услуг и технологий обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания и ресторанного сервиса.

Методом интерактивного обучения, близкого по своим сущностным характеристикам дискуссии, является «мозговой штурм». Чаще всего этот метод используется для коллективного генерирования творческих идей, поиска механизмов их реализации при разработке студенческих проектов и творческих заданий проектного характера. С этой целью в учебном процессе студентам необходимо было представить профессиональный портрет администратора ресторана по ряду позиций, включающих необходимые знания и навыки, личностные качества, общие и специальные способности, внешний вид и культуру речи, а также осуществление взаимодействия с клиентами на основе принципов профессиональной этики.

Выделяя как положительные, так и отрицательные характеристики администратора ресторана, обучающиеся учитывали требования, предъявляемые к специалистам данной категории. Таким образом, в процессе выполнения задания, студенты осваивали организационно-управленческие компетенции, стремились к созданию атмосферы конструктивного взаимодействия с различными типами клиентов, а также с коллегами и партнёрами. При выполнении творческого задания закрепились знания должностных инструкций

персонала ресторанный предприятия, определяющих правила обслуживания и контроля качества ресторанной продукции.

Навыки индивидуального и коллективного проектирования развиваются у студентов при освоении дисциплины «Проектирование предприятия общественного питания». Выполняя проектные задания по разработке предприятия ресторанного сервиса, например ресторана Карельской кухни, у будущих специалистов формируются способности к использованию междисциплинарных теоретических знаний и методов, продвижению нестандартных идей и подходов, их осуществлению с использованием современных технологий в проектировании ресторанных услуг; готовность к организации командного взаимодействия, делегированию полномочий в разработке ресторанного продукта.

В коллективной работе над проектом происходит генерирование творческих идей и мнений, их анализ и выбор наиболее актуальных и перспективных направлений в реализации проекта. Студенты приобретают навыки межличностного взаимодействия, командной деятельности на основе сотрудничества и распределения обязанностей. Они учатся обоснованию своей личной позиции с использованием аргументированного доказательства, вести дискуссию с отстаиванием своих взглядов, адекватно воспринимать мнение оппонентов.

Одним из методов интерактивного обучения в профессиональной подготовке будущих специалистов сферы гостеприимства является кейс - метод, связанный с решением ситуационных задач, которые отражают реальную ситуацию производственного процесса на предприятиях сервиса. Содержание моделируемой ситуации должно быть практико-ориентированным и максимально приближено к условиям осуществления профессиональной деятельности. Предложенная студентам ситуация связана с ситуационным анализом конкретной проблемы, нахождением необходимой информации и поиском различных вариантов ее решения, выбора и обоснования

лучшего из них.

На практических занятиях будущим специалистам ресторанного сервиса были предложены следующие ситуационные задачи:

- 1) Сотрудник ресторана приступил к своей деятельности в должности официанта совсем недавно и не знаком ещё с постоянными клиентами. Один из них, придя в ресторан и делая заказ, произносит фразу: «Мне всё, как обычно». Студентам предлагается представить варианты решения этой проблемы таким образом, чтобы не спровоцировать конфликт, чтобы гость был удовлетворён, и при этом не пострадал престиж предприятия и имидж обслуживания клиентов в ресторане.
- 2) Гостю не понравилось качество приготовления блюда, которое принёс ему официант, при этом он очень эмоционально выражает своё негодование с явными нотками раздражения и возмущения, сопровождая это нелестными словами и пронзительно громко, чтобы слышали все посетители. Задача студентов заключалась в том, чтобы найти варианты решения выхода из этой конфликтной ситуации так, чтобы не пострадал престиж ресторана.
- 3) Молодой человек, предварительно забронировав столик, пришёл в ресторан со своей девушкой, заказав самые дорогие блюда. Когда им принесли запечённое мясо, то они не смогли разрезать его ножом. Молодые люди возмущены. Настроение испорчено... Вопрос: Как поступить в этом случае? Студентам нужно было представить варианты разрешения этой конфликтной ситуации, выбрать и дать обоснование более приемлемого из них.

Включение студентов в процесс ситуационного обучения направлено на формирование компетенций будущих специалистов ресторанного сервиса, таких как: способность к осуществлению будущей профессиональной деятельности с учётом потребностей

потребителей; взаимодействию с клиентами на основе принципов профессиональной этики. Показателем сформированных компетенций является готовность обучающихся к качественному обслуживанию клиентов в соответствии с их требованиями и предпочтениями, с использованием современных технологических процессов в деятельности предприятий ресторанного сервиса. Использование кейс - метода в выполнении студентами творческих заданий способствует развитию навыков работы в команде, формированию критического мышления, активизации в принятии решений, связанных с конкретными ситуациями в профессиональной деятельности, их анализом на выявление положительных сторон и рисков. Погружение обучающихся в моделируемую среду профессии создаёт условия для применения теоретических знаний на практике, осознания своей причастности к предстоящей профессиональной деятельности, что, в конечном счёте, положительно сказывается на мотивации будущих специалистов к ее осуществлению.

В профессиональной подготовке специалистов сферы гостеприимства большое внимание уделяется использованию игровых методов и технологий в учебном процессе, которые обладают не только интерактивной, но интегративной направленностью, они направлены на активное взаимодействие всех участников игрового действия, а также чаще всего включают в себя элементы дискуссии, тренинга, практико-ориентированных ситуаций. Игровые технологии ориентированы на имитацию деловых отношений в сфере гостеприимства, когда теоретические знания, которые усвоены студентами, воплощаются непосредственно в организационных, ролевых и деловых играх. Причём, желательно, чтобы студенты сами могли проектировать игровые ситуации, и были мотивированы на их воплощение, выступая в роли администратора, менеджера, официанта, шеф - повара, бармена, директора ресторана.

Игровое погружение в проблему или

ситуацию, где каждый участник выполняет свою ролевую функцию, повышает интерес, мотивацию к профессиональной деятельности, способствует активным межличностным контактам, рефлексии, развитию творческих способностей студентов, их командному взаимодействию, организации конструктивного общения с коллегами и клиентами на основе принципов профессиональной этики. Студенты погружаются в атмосферу практической самореализации, оказания сервисных услуг, соответствующих должностным обязанностям и инструкциям, предъявляемым к деятельности персонала ресторанного сервиса. Так, например, в рамках изучения темы, связанной с организацией общественного питания в туристических комплексах и гостиницах, студенты включаются в интерактивную деловую игру «Обслуживание гостей ресторана», выступая в роли администратора, официанта, бармена, гостя. В интерактивных деловых играх по обслуживанию конфликтных гостей, предъявляющих претензии по поводу недостаточно качественного предоставления услуг, студентам необходимо быстро найти варианты адекватного решения по устранению конфликта.

Принимая участие в воображаемых игровых ситуациях по обслуживанию клиентов на предприятиях общественного питания и ресторанах, обучающиеся получают необходимые профессиональные знания и навыки. Ситуации предстоящей профессиональной деятельности, моделируемые в игре, позволяют им включаться в производственный процесс ресторанного сервиса непосредственно «здесь и сейчас», который можно рассматривать как «репетицию» к предстоящей деятельности в профессии.

Необходимо отметить, что формирование компетенций будущих специалистов ресторанного сервиса будет успешным на основе реализации комплекса педагогических условий в процессе их профессиональной подготовки. Педагогические условия рассматриваются как обстоятельства, объективные и субъективные факторы, характерные особенности

среды, которые способствуют эффективным результатам в достижении поставленных дидактических и воспитательных целей и задач в образовательном процессе. К таким условиям относятся следующие:

- 1) Процесс формирования профессиональных компетенций будущих специалистов в сфере гостеприимства на основе компетентностного подхода должен включать теоретическую подготовку как приобретение знаний современных стандартов обслуживания, основных принципов и подходов к взаимодействию с потребителями; технологический аспект как овладение необходимыми навыками в обслуживании клиентов и бесконфликтного взаимодействия на основе анализа и удовлетворения их потребностей; психологическую подготовку как развитие необходимых личностных качеств, соответствующих основным видам деятельности в сфере гостеприимства.
- 2) Необходимо акцентировать внимание на интерес и мотивацию студентов к предстоящей профессиональной деятельности на уровне порождения смыслов социальной значимости профессии; на их стремлении к самостоятельному поиску информации в направлении открытия для себя новых технологий в сфере гостеприимства, способности обучающихся к самореализации на уровне профессиональных проб в образовательной среде вуза.
- 3) Включение будущих специалистов в межличностное групповое взаимодействие с использованием интерактивных методов и технологий, которые способствуют совместному творческому погружению в атмосферу делового сотрудничества на основе обмена мнениями, позициями и взглядами, связанными с предстоящей профессиональной деятельностью, обеспечивая формирование необходимых личностных качеств в контексте признанных этических принципов,

обеспечивающих успешность в будущей профессии.

Выводы

На современном этапе модернизации отечественного образования и обновления его содержания в соответствии с происходящими социальными изменениями в обществе актуальным становится обращение к модели компетентностного подхода. Его теоретико-методологические положения лежат в основе становления личности профессионала, обладающего необходимыми знаниями, способностями, навыками и компетенциями для самореализации и самоутверждения в профессии, профессиональной среде, жизнедеятельности в целом. Содержание профессиональной подготовки будущих специалистов должно определяться не только логико-теоретическим содержанием учебных дисциплин, но и моделированием предстоящей профессиональной деятельности, что позволяет придать системную организацию и личностный смысл процессу усвоения необходимых профессиональных знаний.

Анализ исследований, цель которых заключалась в выявлении особенностей формирования компетенций у будущих специалистов сферы гостеприимства и ресторанного сервиса в их структуре, позволил сделать обобщённые выводы о специфике эффективности реализации этого процесса. Важным фактором в достижении успеха в любом виде профессиональной деятельности, в том числе, в сфере общественного питания и ресторанного сервиса аккумулярующим механизмом выступает ценностно-мотивационный компонент, как проявление интереса и потребности личности к творческой самореализации в профессии. На основе полученных знаний о производственно-технологических процессах и должностных инструкциях, как отражение когнитивного компонента, будущие специалисты приобретают компетенции в проявлении творческой инициативы и самостоятельности в разработке ресторанного продукта, отвечающего требованиям и вкусовым предпочтениям

потребителей.

Эмоционально-волевой компонент в структуре профессиональной компетентности специалистов ресторанного сервиса способствует регуляции эмоциональных состояний, связанных с реакцией на сложные и конфликтные ситуации, обеспечивая высокий уровень работоспособности, психической активности в противовес профессиональному выгоранию, нацеленности на успех, на адекватное восприятие критики. Поведенческий компонент предполагает осуществление взаимодействия с клиентами в контексте принципов профессиональной этики, контролируемого поведения,

ответственности, проявлений чувства долга в выполнении служебных обязанностей, дисциплинированности как следование установленному порядку. Таким образом, синтез личностных качеств будущих специалистов ресторанного сервиса, соответствующих специфике профессии, мобильность самореализации в приоритетных видах деятельности, связанных с индустрией ресторанного сервиса на основе осуществления комплекса педагогических условий, обозначенных в статье, будут способствовать достижению положительных результатов в формировании их профессиональных компетенций.

Список источников

1. Болотов В.А., Сериков В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе // Педагогика. 2003. №10. С. 8-14.
2. Заикина Е.Н. Формирование профессиональных компетенций будущих специалистов индустрии гостеприимства в процессе интерактивного обучения // Гуманитарное педагогическое образование. 2018. Т.4. №3. С. 92-99.
3. Звягин А.А., Красноженова Г.Ф., Иванов А.М. Инновационная экономика регионов: развитие индустрии гостеприимства посредством разработки модели экономически эффективного туристско-рекреационного кластера // Экономика, предпринимательство и право. 2021. Т.11. №3. С. 535-554.
4. Зеер Э.Ф. Компетентностный подход к образованию // Образование и наука: Известия Уральского отделения РАО. 2005. №3(33). С. 27-35.
5. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата современного образования // Эксперимент и инновации в школе. 2009. №2. С. 7-13.
6. Коренева М.Р. Качество образования – ключ к успеху в модернизации российского образования // Вестник Московского государственного областного университета. Сер.: Психологические науки. 2010. Т.2. №2. С. 79-83.
7. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Междунар. гуманит. фонд «Знание». 1996. 308 с.
8. Назарова И.Б. Вызовы для российских университетов и преподавателей // Высшее образование в России. 2015. №8-9. С. 61-68.
9. Низамиева А.Г., Хасанова Г.Б. К вопросу формирования организационно-управленческих компетенций направления подготовки «Туризм» // Казанский педагогический журнал. 2020. №4. С. 128-133.
10. Оборин М.С. Особенности реализации компетентностного подхода в сфере туризма // Научный результат. Технология бизнеса и сервиса. 2023. Т.9. №1. С. 123-134.
11. Пастухова Д.А. О развитии компетентности специалистов сферы услуг в области межличностного взаимодействия // Научный результат. Технология бизнеса и сервиса. 2017. Т.3. №1. С. 59-67.
12. Пастухова Д.А., Грудистова Е.Г. Модель конкурентоспособного специалиста сервиса // Научный результат. Технология бизнеса и сервиса. 2018. Т.4. №2. С. 53-64.
13. Решетникова К.В., Предводителева М.Д. Компетентностная модель обучения магистров в сфере гостеприимства и туризма: опыт формирования научно-исследовательских и

- аналитических компетенций // Университетское управление: практика и анализ. 2016. №103(3). С. 95-103.
14. Слинкова О.К. Проблемы подготовки бакалавров сервиса в контексте реализации практико-ориентированного обучения // Технология бизнеса и сервиса. 2018. Т.4. №1. С. 70-85.
 15. Хуторской А.В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования // Народное образование. 2003. №2. С. 58-64.
 16. Шевченко Н.Н., Шевченко В.И. Профессиональная подготовка будущих специалистов индустрии гостеприимства в контексте современных подходов к образованию // Непрерывное образование: XXI век. 2020. Вып.1(29). С.1-15.
 17. Шевченко Н.Н., Шевченко В.И. К вопросу об оценке качества современного образования // Казанский педагогический журнал. 2021. №5. С. 27-36.
 18. Hoffmann T. The meanings of competency // Journal of European Industrial Trainig. 1999. Vol.23. №6. Pp. 275-285.
 19. Humphreys P., Greenan K., Mcilveen H. Developing Work-based Transferable Skills in a University Environment // Journal of European Industrial Training. 1997. Vol.21. №2. Pp. 63-69.

References

1. Bolotov, V. A., & Serikov, V. V. (2003). Kompetentnostnaya model': ot idei k obrazovatel'noj programme [Competency model: from idea to educational program]. *Pedagogika [Pedagogy]*, 10, 8-14. (In Russ).
2. Zaikina, E. N. (2018). Formirovanie professional'nyh kompetencij budushchih specialistov industrii gostepriimstva v processe interaktivnogo obucheniya [Formation of professional competencies of future hospitality industry specialists in the process of interactive training]. *Gumanitarnoe pedagogicheskoe obrazovanie [Humanitarian pedagogical education]*, 4(3), 92-99. (In Russ).
3. Zvyagin, A. A., Krasnozhenova, G. F., & Ivanov, A. M. (2021). Innovacionnaya ekonomika regionov: razvitie industrii gostepriimstva posredstvom razrabotki modeli ekonomicheski effektivnogo turistsko-rekreacionnogo klastera [Innovative regional economy: development of the hospitality industry through the development of a model of a cost-effective tourist and recreational cluster]. *Ekonomika, predprinimatel'stvo i pravo [Economics, entrepreneurship and law]*, 11(3), 535-554. (In Russ).
4. Zeer, E. F. (2005). Kompetentnostnyj podhod k obrazovaniyu [Competency-based approach to education]. *Obrazovanie i nauka: Izvestiya Ural'skogo otdeleniya RAO [Education and science: News of the Ural Branch of RAO]*, 3(33), 27 - 35. (In Russ).
5. Zimnyaya, I. A. (2009). Klyuchevye kompetencii – novaya paradigma rezul'tata sovremennogo obrazovaniya [Key competencies - a new paradigm for the results of modern education]. *Ekspерiment i innovacii v shkole [Experiment and innovation at school]*, 2, 7-13. (In Russ).
6. Koreneva, M. R. (2010). Kachestvo obrazovaniya – klyuch k uspekhу v modernizacii rossijskogo obrazovaniya [The quality of education is the key to success in modernizing Russian education]. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Psihologicheskie nauki [Bulletin of Moscow State Regional University. Series: Psychological Sciences]*, 2(2), 79-83. (In Russ).
7. Markova, A. K. (1996). *Psihologiya professionalizma [Psychology of professionalism]*. Moscow: International Humanitarian Foundation «Knowledge». (In Russ).
8. Nazarova, I.B. (2015). Vyzovy dlya rossijskih universitetov i prepodavatelej [Challenges for Russian universities and teachers]. *Vysshee obrazovanie v Rossii [Higher education in Russia]*, 8–9, 61-68. (In Russ).
9. Nizamieva, A. G., & Khasanova, G. B. (2020). K voprosu formirovaniya organizacionno-upravlencheskikh kompetencij napravleniya podgotovki «Turizm» [On the issue of developing organizational and managerial competencies in the field of training “Tourism”]. *Kazanskij pedagogicheskij zhurnal [Kazan Pedagogical Journal]*, 4, 128-133. (In Russ).

- 10.Oborin, M. S. (2017). Osobennosti realizacii kompetentnostnogo podhoda v sfere turizma [Features of the implementation of the competency-based approach in the field of tourism]. *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologiya biznesa i servisa [Scientific result. Business and service technology]*, 9(1), 123-134. (In Russ).
- 11.Pastuhova, D. A. (2017). O razvitii kompetentnosti specialistov sfery uslug v oblasti mezhluchnostnogo vzaimodejstviya [On the development of competence of service sector specialists in the field of interpersonal interaction]. *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologiya biznesa i servisa [Scientific result. Business and service technology]*, 3(1), 59-67. (In Russ).
- 12.Pastuhova, D. A., & Grudistova, E. G. (2018). Model' konkurentosposobnogo specialista servisa [Model of a competitive service specialist]. *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologiya biznesa i servisa [Scientific result. Business and service technology]*, 4(2), 53-64. (In Russ).
- 13.Reshetnikova, K. V., & Predvoditeleva, M. D. (2016). Kompetentnostnaya model' obucheniya magistrrov v sfere gostepriimstva i turizma: opyt formirovaniya nauchno-issledovatel'skih i analiticheskikh kompetencij [Competency-based model for training masters in the field of hospitality and tourism: experience in developing research and analytical competencies]. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz [University management: practice and analysis]*, 103(3), 95-103. (In Russ).
- 14.Slinkova, O. K. (2018). Problemy podgotovki bakalavrov servisa v kontekste realizacii praktiko-orientirovannogo obucheniya [Problems of training bachelors of service in the context of implementing practice-oriented training]. *Tekhnologiya biznesa i servisa [Business and service technology]*, 4(1), 70-85. (In Russ).
- 15.Khutorskoy, A. V. (2003). Klyuchevye kompetencii kak komponent lichnostno-orientirovannoj paradigmy obrazovaniya [Key competencies as a component of a student-centered education paradigm]. *Narodnoe obrazovanie [Public education]*, 2, 58-64. (In Russ).
- 16.Shevchenko, N. N., & Shevchenko, V. I. (2020). Professional'naya podgotovka budushchih specialistov industrii gostepriimstva v kontekste sovremennykh podhodov k obrazovaniyu [Professional training of future hospitality industry specialists in the context of modern approaches to education]. *Nepreryvnoe obrazovanie: XXI vek [Continuing education: XXI century]*, 1(29), 1-15. (In Russ).
- 17.Shevchenko, N. N., & Shevchenko, V. I. (2021). K voprosu ob ocenke kachestva sovremennogo obrazovaniya [On the issue of assessing the quality of modern education]. *Kazanskij pedagogicheskiy zhurnal [Kazan Pedagogical Journal]*, 5, 27-36. (In Russ).
- 18.Hoffmann, T. (1999). The meanings of competency. *Journal of European Industrial Training*, 23(6), 275-285.
- 19.Humphreys, P., Greenan, K., & Mcilveen, H. (1997). Developing Work-based Transferable Skills in a University Environment. *Journal of European Industrial Training*, 21(2), 63-69.