

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Н. В. Биттер

Алтайский государственный технический университет
им. И.И. Ползунова, г. Барнаул, Россия

В статье проанализирована роль психологических особенностей специалиста сервиса и туризма в профессиональной деятельности. Представлены результаты проведенного анкетирования психологической подготовки специалиста социально-культурного сервиса и туризма (на примере Алтайского территориального ресурсного центра ФГБОУ АлтГТУ им. И. И. Ползунова). В результате анкетирования выявлены проблемы психологической подготовки специалистов сервиса и туризма. Представлена система психологической подготовки специалиста социально-культурного сервиса и туризма к профессиональной деятельности. Данные рекомендации могут быть использованы в процессе профессиональной подготовки специалистов сферы сервиса и туризма, а также в дальнейшей профессиональной деятельности.

Ключевые слова: туризм, сервис, система психологической подготовки, профессиональная компетенция.

FEATURES OF PSYCHOLOGICAL TRAINING FOR TOURISM INDUSTRY

N. V. Bitter

Altai state technical university, Barnaul, Russia

The article analyses the role of psychological features of a specialist working in service and tourism industry and shows the results of the survey presenting psychological training of socio-cultural service and tourism specialist (illustrated with the example of Altai Krai Territorial Resource Center FSBEI HPO AltSTU). The survey results reveal psychological training problems of service and tourism specialists and present the system of psychological training of specialists in socio-cultural service and tourism to profession. The above mentioned recommendations may be useful in training specialists in the sphere of service and tourism, as well as further professional activities.

Keywords: tourism, service, system of psychological training, professional competence.

В настоящее время к специалисту социально-культурного сервиса и туризма предъявляется определенный перечень профессиональных требований к знаниям и профессиональным компетенциям. Данные требования включают: экономические, управленческие знаниями и умениями, умение профессионального общения на иностранных языках, знаниями по организации и контролю качества оказываемых услуг, навыки культуры общения.

Перечисленные выше требования определяют то, что особенность профессии сервисной сферы – направленность на профессиональный результат, зависящий от человеческого фактора. Это приводит к тому, что на первом месте выступают коммуникативные умения специалистов: умение устанавливать эмоциональный контакт с клиентами, навыки

социального общения и психологической защиты в общении [1].

Необходимо отметить, что в настоящее время введены новые образовательные стандарты по подготовке бакалавров по направлению «Туризм» и «Сервис». Введение новых стандартов высшего образования внесли изменения в содержание профессиональной подготовки будущих специалистов в сфере туризма. Данные изменения охарактеризовались внедрением компетенций профессиональной подготовки, определяемых целями образования, профессиональной деятельностью будущего специалиста туристической индустрии.

В рамках современной образования задачи профессионального становления будущего специалиста, тесно связаны с психологиче-

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

ской подготовленностью специалистов сервиса и туризма.

Прежде чем непосредственно перейти к рассмотрению психологических особенностей специалистов отметим, что учебных заведениях высшего профессионального образования при подготовке специалистов туристского профиля большое внимание уделяют формированию профессиональных компетенций, при этом психологической подготовке уделяется мало внимания. Нужно отметить, что повышение роли психологической подготовки может осуществляться не только через учебные занятия, но и непосредственно на практике по выбранной профессиональной деятельности.

В этом аспекте встает вопрос адекватности выбора профессии:

- оптимальное соответствие выбранной профессии интересам общества;
- реальная возможность воплощения в действительность стойкой склонности к определенной разновидности труда;
- обозначенная адекватность предусматривает определение такого вида деятельности, где максимально могут раскрыться способности личности.

То есть правильность или ошибочность выбора профессии зависит главным образом от сочетания трех факторов:

- учет или игнорирование общественных интересов;
- наличие или отсутствие стойкой склонности к конкретной разновидности труда в виде ведущего интереса, центральной духовной потребности, постоянной цели;
- соответствия или несоответствия способностей и методично-физиологических характеристик личности объективным требованиям труда в профессии [2, с. 5–6].

Наиболее значимо с позиции психологических особенностей личности – сфера социально-культурного сервиса и туризма, так как данное направление сервисной деятельности связано с удовлетворением в первую очередь нематериальных, духовных потребностей, способствующих развитию личности, а также с восстановлением и сохранением функциональных, психоэмоциональных ресурсов человека (например, туристская индустрия).

Таким образом, студенты, обучающиеся на направлениях «Туризм» и «Сервис» в процессе обучения осваивают дисциплины представляющие выпускника к работе в разнообразных секторах туристской индустрии.

Вместе с тем в результате обучения студент, должен обладать рядом профессиональных компетенций.

Мы разделяем точку зрения Т. И. Галицкой, что психологическая подготовка в процессе обучения профессии понимается как научно-обоснованная подготовка психики будущего специалиста к эффективному социальному взаимодействию, устойчивой практической деятельности [4, с. 23].

С учетом психологической подготовки к профессиональной деятельности менеджера в сфере туризма и сервиса предъявляются следующие требования: знание психологии личности, понимание психологических особенностей профессиональной деятельности менеджера туризма и сервиса и специфики межличностного общения в условиях деятельности турфирмы; иметь представление о профессиональных качествах менеджера, знание профессиональной этики; понимание сущности профессиональных конфликтов; знание способов конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в межличностном взаимодействии, профилактики возникновения конфликтов в организации [4, с. 142].

В современных условиях психологическая подготовка специалиста сервиса и туризма рассматривается как часть коммуникативной компетентности, направленная на развитие внутренних ресурсов, необходимых для выстраивания коммуникативных взаимоотношений, как с клиентами, так и сотрудниками. Компетентность в общении включает в себя инвариантные общечеловеческие характеристики, которые обусловлены исторически и культурно.

Учитывая важность и необходимость психологической подготовки специалиста сервиса и туризма, а также обозначенные выше требования, нами был проведен анализ осуществления психологической подготовки будущих специалистов сферы туризма и сервиса, в Алтайском территориальном ресурсном центре ФГБОУ АлтГТУ им. И.И. Ползунова.

В первую очередь нами был проанализирован рабочий учебный план подготовки по специальности Социально-культурный сервис и туризм, направлений «Туризм», «Сервис». Психологическая подготовка будущих специалистов осуществляется при изучении ряда дисциплин: «Психология», «Технология продаж», «Психодиагностика», «Профессиональная этика и этикет», «Социально-психологические основы общения», «Психология делового общения» и др.

С целью выявления **психологической подготовки специалиста социально-культурного сервиса и туризма как компонента профессионального образования** нами было проведено анкетирование 50 студен-

тов обучающихся в Алтайском территориальном ресурсном центре ФГБОУ АлтГТУ им. И.И. Ползунова по специальности СКСиТ, направлению «Сервис».

Результаты анкетирования показали следующие результаты. Студенты считают, специалист избирает профессию связанную с туризмом и сервисом, «соответствующую его личным качествам» (17 %), и «проявляющий интерес к данному рода профессиональной деятельности» (18 %).

Более половины респондентов (65 %) полагают, что специалист в первую очередь должен быть профессионалом.

В качестве основных профессиональных качеств 67 % респондентов отметили «умение работать с людьми» и 55 % – «коммуникабельность».

Также студенты указали, что к специалистам рынком сферы услуг предъявляются следующие требования: знание иностранных языков, коммуникабельность, быть хорошим менеджером, психологически устойчивым, стрессоустойчивым. Респонденты отметили, что специалист должен уметь работать с людьми, отстаивать свои позиции и убеждения. Среди основных профессиональных качеств, по мнению опрошиваемых, должны быть «высокие нравственные качества (35 %) «владение современными методами управления» (23 %), «мобильность» (25 %).

Современные студенты, будущие специалисты сферы сервиса и туризма, обучающиеся в Алтайском территориальном ресурсном центре ФГБОУ АлтГТУ им. И.И. Ползунова на кафедре Сервиса и туризма также проходят практику на предприятиях и усваивают нормы психологического общения, поэтому неплохо ориентируются в требованиях производства к качествам специалиста.

Анализ анкетирования и проведенных в последние годы исследований позволяет сделать вывод, что современный, быстро меняющийся рынок услуг труда вносит свои коррективы в набор профессиональных качеств, которые наиболее востребованы работодателями. На сегодняшний день для специалиста сферы туризма и сервиса важны такие профессиональные качества, как коммуникабельность, креативность, позитивное мышление, стрессоустойчивость, ориентированность на результат, энергичность, мобильность, способность быстро адаптироваться к изменяющимся условиям и принимать самостоятельные решения. Потенциальные работники наряду с профессионализмом должны обладать широким кругозором, множеством дополнительных навыков (компьютерная грамотность, вождение

автомобиля, знание одного или нескольких иностранных языков и т.д.), иметь опыт работы за рубежом и цели в карьере [5, С.123–126].

Следует отметить, что результаты анкетирования указывают на возрастание роли коммуникативной культуры в структуре профессиональных качеств специалиста сервиса и туризма. Выше мы отмечали, что коммуникативная культура является составной частью психологической подготовки. Сфера обслуживания – это специфическая сфера, где общение людей занимает более 90 % рабочего времени. Поэтому для современного специалиста важно обладать определенной суммой знаний и умений о способах и средствах восприятия, переработки, транслирования информации в условиях деловой среды. Современная деловая среда – это скоординированные действия множества людей. Это – искусство руководить, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, принимать роль посредника, обмениваться информацией, уметь ее обрабатывать и эффективно использовать. А эффективность этих действий прямо зависит от способности работников налаживать отношения друг с другом. Поэтому профессионализм менеджера любого уровня прямо связан с коммуникативными умениями. Некоторые специалисты утверждают, что уровень профессионализма современного специалиста во многом определяется не столько технической подготовленностью, сколько умением общаться и взаимодействовать, а коммуникационные навыки по праву признаны вторым по значению фактором в успешном выполнении должностных обязанностей [7, С.123–126].

В целом по результатам анкетирования специалист по сервису и туризму должен отвечать следующим требованиям:

- владеть методами удовлетворения персональных и общественных социальных и культурных потребностей;
- знать основы правового регулирования в сфере сервиса и туризма;
- знать основы и процессы организации эффективной речевой коммуникации в сфере социально - культурного сервиса и туризма;
- иметь потребность непрерывного повышения профессиональной компетенции;
- обладать знаниями по применению прогрессивных технологий с целью созданию условий для формирования рынка услуг социально - культурного сервиса и туризма;
- знать основы современных информационных технологий и владеть методами сбора, с целью применения их в своей профессиональной деятельности;

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

- уметь организовывать и планировать и деятельности служб сфер сервиса и туризма, разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;

- принимать управленческие решения
- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий сервиса и туризма;

- формировать и управлять межличностное общение в коллективе;

- владеть знаниями организации и обеспечения контроля качества, с обеспечения систем мер по повышению качества оказываемых услуг предприятия сервиса и туризма.

Итак, мы можем сделать вывод, что в настоящее время как такой системы психологической подготовки специалистов сферы туризма и сервиса нет. Она осуществляется в основном в рамках некоторых учебных дисциплин и фрагментарно во внеучебной и практической деятельности. При этом проведенное нами анкетирование указывает на то, что необходимо уделить внимание психологической подготовки будущих специалистов, через формирование коммуникативной культуры.

Исходя из выделенных проблем психологической подготовки специалистов и специфики типа профессиональной деятельности, мы предлагаем следующую систему психологической подготовки специалиста социально-культурного сервиса и туризма к профессиональной деятельности

На наш взгляд данная система должна включать следующие компоненты:

- Повышение уровня практической психологической подготовки, за счет реализации полученных на лекционных занятиях теоретические знания на предприятиях индустрии туризма. Все это позволит студентам быстрее адаптироваться к данному виду профессии. Для реализации данной цели необходимо заключать договора с предприятиями туризма, привлекать к учебному процессу все больше практиков в сфере туризма.

- Для более углубленной профессиональной психологической подготовки студентов необходимо увеличить число выездных занятий.

- Необходимо разнообразить формы работы преподавателей со студентами. Это может быть достигнуто организацией деловых игр, праздников, творческих заданий, дискуссий и т.д. это позволяет развить эмоционально-познавательную сферу студента, его творческую деятельность. Следует уделить внимание формированию в процессе обучения коммуникативных навыков специалиста при об-

щении с клиентами: необходимы знания вербальных и невербальных особенностей представителей других культур, владение иностранными языками.

- Для развития профессионально значимых качеств у студентов в процессе обучения рекомендуется проводить психологические тренинги коммуникативной компетентности, способствующие развитию профессиональных способностей и качеств.

- Необходимым элементом психологической подготовки специалиста любого профиля сегодня является овладение основами технологии создания положительного, профессионального имиджа, способного вызывать у людей чувство взаимной симпатии, привлекать потребителей и партнеров.

- В наибольшей мере успешному формированию коммуникативной культуры будущего будет способствовать реализация лично-ориентированного образования, тесно связанное с внедрением новых, нетрадиционных и экспериментальных методов обучения. Для целенаправленного формирования у студентов профессионально-коммуникативной культуры использовать деловые игры, кейс-ситуации, ролевые игры, презентации, самопрезентации с последующим обсуждением, тренинги, метод проектов и др.

- Отработка знаний и умений коммуникативной компетентности должна осуществляться с использованием активной групповой и коллективной организации обучения, с актуализацией применения приобретенных коммуникативных знаний и умений в конкретных производственных ситуациях.

- Учитывая, что сегодня на процесс становления будущего специалиста оказывают влияние общемировые тенденции развития образования, при подготовке специалиста в вузе необходимо учитывать и зарубежный опыт подготовки специалистов.

- Наибольший эффект приносят инновации в организации учебного процесса и внедрении новых образовательных технологий, профилизация и специализация.

Таким образом, психологическая подготовка специалиста сферы сервиса и туризма основана на системе, включающей в себя такие составляющие, как организацию учебного и внеучебного процесса. Психологическая подготовка зависит от коммуникативных навыков специалиста. Формирование психологической подготовленности специалистов сферы туризма и сервиса, должно проводиться с учетом специфики сферы туризма и сервиса и с опорой на ее базовые составляющие способствует

развитию качеств личности, значимых для успешности их профессиональной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дунец А.Н. Концепция развития системы переподготовки и повышения квалификации специалистов туристской отрасли [Текст] / А.Н. Дунец, В.С.Бовтун // Ползуновский Альманах. №4. - Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2005. – С. 106-108

2. Анисимова, Т. В. Психологические особенности профессиональных взаимодействий [Текст] / Т. В. Анисимова: автореферт дисс. на соискание ученой степени к.п.н.– Л., 1985. – 16 с.

3. Воспитанник, И. В. Психологические аспекты подготовки менеджеров в туристской сфере [Электронный ресурс] / И. В. Воспитанник. – Режим доступа: <http://www.m-esopomy.ru/art.php?nArtId=4504>– Загл. с экрана.

4. Галицкая, Т. И. Формирование социально-психологической компетенции менеджеров туристской сферы в процессе профессиональной подготовки в туристском вузе [Текст] / Т. И. Галицкая: дисс. на соискание ученой сте-

пени к.п.н 13.00.08 – теория и методика профессионального образования. – г. Сходня, Моск. Обл., 2002. – 235 с.

5. Зеленцова, Э. Ш. Анализ особенностей профессиональной деятельности специалиста по сервису в образовательном процессе университета [Электронный ресурс] / Э.Ш. Зеленцова – Режим доступа: http://conference.osu.ru/assets/files/conf_info/conf5/39.pdf – Загл. с экрана.

6. Макарова, С. Н. Коммуникативная культура в структуре профессиональных качеств специалистов сферы сервиса и туризма [Текст] / С. Н. Макарова // Культура народов Причерноморья. – 2012. – № 232. – С. 123–126.

***Биттер Наталья Викторовна** – кандидат педагогических наук, доцент кафедры Сервиса и туризма*

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова» (АлтГТУ), г. Барнаул, Россия