



РУМО «СЕРВИС И ТУРИЗМ»

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

**МАТЕРИАЛЫ
ЗАОЧНОЙ МЕЖДУНАРОДНОЙ
НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ
«ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ МАСТЕРСТВО - 2024»**

**«Сервис и туризм: образовательные технологии,
формы и методы подготовки квалифицированных
рабочих кадров и специалистов среднего звена»**

(сборник статей)

Тверь, 2024

УДК 377
ББК 74.47
М34

Материалы заочной международной научно-практической конференции «Педагогическое мастерство – 2024». «Сервис и туризм: образовательные технологии, формы и методы подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов среднего звена»: сборник статей участников конференции/ сост., ред. Е.П. Розова, Н.В. Грищенко. – [Электронное издание]. Тверь: ГБПОУ «Тверской колледж сервиса и туризма», 2022. – 29 с.

Сборник содержит статьи, подготовленные педагогическими работниками образовательных организаций среднего профессионального образования Тверской области Российской Федерации и Республики Беларусь. В статьях описан опыт реализации программ подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов среднего звена по укрупненной группе профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Авторы публикуемых статей несут ответственность за содержание своих работ, точность цитат, легитимность использования иллюстраций, приведенных цифр, фактов, названий, персональных данных и иной информации, а также за соблюдение законодательства Российской Федерации и сам факт публикации.

Сборник представляет интерес для педагогических работников системы профессионального образования.

УДК 377
ББК 74.47

М34
© ГБПОУ «Тверской колледж сервиса и туризма», оформление, 2024
© Авторы, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА ПЕДАГОГА В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ СПО....	4
Гасанова Эльмира Мусиновна, преподаватель <i>Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Тверской колледж сервиса и туризма» (г. Тверь, Тверская область, Российская Федерация)</i>	
ФОРМИРОВАНИЕ МОТИВАЦИОННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ НА УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЯХ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ.....	7
Максимов Павел Александрович, мастер производственного обучения <i>Учреждение образования «Минский государственный колледж кулинарии» (г. Минск, Республика Беларусь)</i>	
ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ГИБКИХ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.....	11
Михеева Екатерина Анатольевна, преподаватель <i>Учреждения образования «Республиканский институт профессионального образования» филиал «Индустриально-педагогический колледж» (г. Минск, Республика Беларусь)</i>	
ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СТУДЕНТОВ В КОЛЛЕДЖЕ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ СИСТЕМНОГО МЫШЛЕНИЯ В ПОДГОТОВКЕ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ.....	16
Пашинцева Светлана Николаевна, преподаватель специальных дисциплин <i>Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Удомельский колледж» (г. Удомля, Тверская область, Российская Федерация)</i>	
НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ПОДГОТОВКЕ УЧАЩИХСЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ» ДЛЯ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ ИНКЛЮЗИИ.....	19
Петрухина Екатерина Геннадьевна, преподаватель <i>Волковысский колледж учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» (г. Волковыск, Республика Беларусь)</i>	
ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНОВЛЕНИЯ ЛИЧНОСТИ, КАК СЛАГАЕМЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УСПЕХА.....	21
Рахимова Раиса Валеевна, преподаватель <i>Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Вышневолоцкий колледж» (г. Вышний Волочек, Тверская область, Российская Федерация)</i>	
КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ КАДРОВ И СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	23
Шиханцова Ольга Григорьевна, преподаватель <i>Учреждение образования «Минский государственный колледж кулинарии» (г. Минск, Республика Беларусь)</i>	
ПАТРИОТИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ СОВРЕМЕННОЙ МОЛОДЁЖИ В ГБПОУ «КУВШИНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ».....	27
Яковлева Надежда Алексеевна, методист <i>Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кувшиновский колледж» (г. Кувшиново, Тверская область, Российская Федерация)»</i>	

РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА ПЕДАГОГА В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ СПО

*Гасанова Эльмира Мусиновна,
преподаватель ГБПОУ «Тверской колледж сервиса и туризма»*

«Педагогика не наука, а искусство – самое обширное, сложное, самое высокое и самое необходимое из всех искусств. Искусство воспитания опирается на науку. Как искусство сложное и обширное, оно опирается на множество обширных и сложных наук; как искусство оно кроме знаний требует способности и склонности, и как искусство же оно стремится к идеалу, вечно достигаемому и никогда вполне недостижимому: к идеалу совершенного человека» (К.Д. Ушинский).

Целью образования Ушинский ставил не науку, а самого человека, его нравственное развитие. Причём педагог высказывался о том, что развитие необходимо во всех сферах: в моральной, волевой, физической и интеллектуальной. А саму педагогику он называл не наукой, а искусством, которое опирается на множество других наук и всегда стремится к совершенству.

Утверждение К.Д. Ушинского о том, что учитель живет до тех пор, пока учится, в современных условиях приобретает особое значение, так как выполнение основного требования к современному образованию напрямую зависит от уровня профессионального развития педагога, в связи с чем главным качеством, которое он должен демонстрировать своим ученикам, является умение постоянно учиться самому, обладать способностью к усвоению новых знаний. Прежде всего К. Д. Ушинский утвердил мысль о том, что педагог - самый важный элемент в процессе обучения. Высокое общественное значение наставника-преподавателя определяет серьёзное требование к нему. Одним из важнейших качеств, которым должен обладать преподаватель является профессиональная компетентность.

Профессиональная компетентность педагога – это творчество, индивидуальность, готовность принятия нового, адекватное отношение к педагогическим инновациям, это способность сформировать устойчивую мотивацию учащегося к обучению, овладения профессией и тем самым повысить уровень качества образования.

Развитие профессиональной компетентности – это развитие творческой индивидуальности, формирование восприимчивости к педагогическим инновациям, способность адаптироваться в меняющейся педагогической среде. От профессионального уровня педагога напрямую зависит социально-экономическое и духовное развитие общества. Мотивация профессионального роста педагога характеризуется целостной системой мотивов, иерархической организацией побуждений личности, активизирующей субъекта к профессиональной деятельности, придающей ей направленность, ориентирующей на достижение определенных целей. При этом следует учитывать, что характер мотивации всегда сугубо индивидуален и изменчив, соответственно, учет выявленных мотивов профессионального роста позволяет педагогу выстраивать индивидуальную траекторию профессиональной деятельности в системе непрерывного образования.

Профессиональный рост педагога включает в себя несколько ступеней:

- педагогическая умелость;
- мастерство;
- творчество;
- новаторство.

Неразрывно с понятием профессиональный рост связано понятие профессионального развития, как наращивания педагогической компетентности, определяющей готовность к выполнению трудовых функций и действий, заложенных в профессиональном стандарте педагога. Профессиональное развитие педагога задает определенный уровень владения профессиональными педагогическими компетенциями.

Исходя из современных требований, можно определить основные пути развития профессионального роста педагога:

- работа в методических объединениях, творческих группах, исследовательская деятельность;
- самообразовательная деятельность (активное участие в семинарах, конференциях, конкурсах, курсы повышения квалификации);

- инновационная деятельность, освоение и использование новых педагогических технологий.

Цель работы Методических объединений - всестороннее повышение компетентности и профессионального мастерства каждого педагога, развитие и повышение творческого потенциала педагогического коллектива в целом и, в конечном счете, - повышение качества и эффективности образовательного процесса.

Самообразование представляет собой специально организованную, самостоятельную, систематическую познавательную деятельность, направленную на достижение определенных лично и общественно значимых образовательных целей; непрерывное продолжение общего и профессионального образования, благодаря которому актуализируются и расширяются знания и восполняются пробелы в духовном развитии человека. Развитие профессиональной компетентности — это развитие творческой индивидуальности, формирование восприимчивости к педагогическим инновациям, способностей адаптироваться в меняющейся педагогической среде.

Повышение профессионального уровня педагогов и формирование педагогического корпуса, соответствующего запросам современной жизни, - необходимое условие модернизации профессионального образования и повышения его качества.

Следует отметить, что активность процесса самообразования вытекает из условий познавательной деятельности преподавателя, поскольку иногда бывает недостаточно только осознать свои потребности, нужно преодолеть интеллектуальный, психологический барьер.

Профессиональное самовоспитание, как и любая другая деятельность, имеет в своей основе довольно сложную систему мотивов и источников активности. Движущей силой и источником самовоспитания педагога может стать потребность разрешить противоречие между тем, что предъявляют общество и современная высшая школа к преподавателю и уровнем его профессионализма. Однако сама эта потребность не возникает автоматически, а решение противоречий обязательно стимулирует самовоспитание. Кроме того, целью самовоспитания могут стать профессионально ценные качества личности педагога (организованность, требовательность, толерантность, конкретность, деловитость, настойчивость в достижении цели, принципиальность, самокритичность и др.), социальные и общечеловеческие ценности, эстетическая культура, теоретическая и методическая готовность к профессиональной деятельности, состояние здоровья. Современное самообразование и развитие преподавателя включают:

- очное и дистанционное образование;
- участие в сетевых сообществах;
- создание собственных сайтов и блогов;
- участие в очных и заочных конкурсах.

Инновационная деятельность — это масштабное практическое воплощение нового знания, применения в практической деятельности результатов научной, исследовательской, познавательно-творческой деятельности. Современный преподаватель должен уметь объединять традиционные знания и современные знания и навыки работы с информационными технологиями. Это личность толерантная, обладающая высоким нравственным авторитетом.

Профессиональная направленность в преподавании общеобразовательных учебных предметов обусловлена интенсификацией освоения среднего общего образования в пределах основной профессиональной программы. Организация обучения с учетом профессиональной направленности позволяет повысить мотивацию обучающихся и обеспечить опережающий вход в профессию или специальность.

Таким образом, качество образования в большей степени зависит от профессионального роста преподавателей, встречающихся в своей профессиональной деятельности с такими вызовами, как федеральные государственные образовательные стандарты, профессиональный стандарт, в котором обозначены требования к педагогу и четко очерчен круг его компетенций. Все это требует формирования нового типа педагога, способного к самоанализу, решению проблемных ситуаций, принятию самостоятельных решений, самосовершенствованию, владеющего современными образовательными технологиями, открыт новшествам и др. Если мы называем педагога профессионально компетентным, это значит, что он осуществляет свою деятельность на достаточно высоком уровне и демонстрирует стабильные положительные результаты. Основу его деятельности в первую очередь составляют сформированные педагогические компетенции: предметная, методическая, психолого-педагогическая, дифференциально-психологическая.

Список используемой литературы:

1. Безматерных Т.А., Терещенко О.Ю. Профессиональный рост учителя в современном образовательном пространстве: проектирование модели построения индивидуальной траектории профессиональной и творческой реализации педагога в условиях непрерывного образования // Интернет-журнал «Мир науки», 2018. №5, <https://mir-nauki.com/PDF/23PDMN518>.

2. Петренко А.А. Развитие профессионального педагога в системе непрерывного образования: ведущие тенденции / А.А. Петренко // Вестник ТГУ. - 2008. - №2. - С. 312-316.

3. Зюзин И.А. Основы педагогического мастерства / Учебное пособие для вузов / И.А. Зюзин, И.Ф. Кривонос, Н.Н.Тарасевич. - М.: Просвещение, 1989. - 302с

4. Ривкин, Е. Ю. Профессиональная деятельность учителя в период перехода на ФГОС основного общего образования. Теория и технологии / Е. Ю. Ривкин. – Волгоград: Учитель, 2014. – 183 с.

ФОРМИРОВАНИЕ МОТИВАЦИОННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ НА УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЯХ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

*Максимов Павел Александрович,
мастер производственного обучения УО «МГК кулинарии»*

Педагогический опыт подтверждает, что проблема усиления мотивации является одной из центральных, обуславливающих все остальные предметные и психологические проблемы, возникающие в образовательном процессе.

Управление качеством обучения напрямую связано с управлением учебной и, как следствие, профессиональной мотивацией.

Анализ педагогического опыта позволил определить компоненты, усиливающие мотивационную составляющую:

- мотивационная образовательная среда учебного занятия «Производственное обучение»;
- мотивационно-ориентированное содержание заданий по «Производственному обучению»;
- мотивационно-ориентированное дидактическое обеспечение учебного предмета «Производственное обучение»;
- комфортная эмоционально - психологическая атмосфера.

Компоненты, позволяющие усилить мотивационную составляющую, характеризуются взаимозависимостью, дополняют друг друга и влияют на формирование и усиление профессиональной и учебной работы учащихся, а также на развитие личности учащихся и их успешную социализацию.

Работа над введением в учебное занятие мотивационной составляющей потребовало изменить подход к традиционно сложившейся схеме учебного занятия. Без принятия учащимся целей урока невозможно говорить о формировании личностного отношения (мотивированного) к учебному занятию.

Эффективным педагогическим инструментарием, с помощью которого возможно усилить мотивационную составляющую учебного занятия производственного обучения, является включение мной в учебные занятия информационно-коммуникационных технологий и совокупность разработанных методических приемов.

Современные технологии играют ключевую роль в процессе обучения, и мастеру производственного обучения необходимо освоить инструменты, которые позволяют делать процесс обучения более интерактивным и доступным. Это может включать использование онлайн-платформ, интерактивных досок, образовательных приложений.

Создание собственных электронных учебных материалов, таких как видеоролики, онлайн-тесты, интерактивные задания позволяет мастеру производственного обучения развивать свои цифровые навыки и предоставлять учащимся современные средства для обучения. Мастеру производственного обучения важно также разбираться в вопросах кибербезопасности и этики, чтобы эффективно управлять образовательным процессом в онлайн-среде и обучать этому учащихся.

Например, начало учебного занятия в стихотворной форме способствует созданию положительной доброжелательной атмосферы. Мастер производственного обучения должен создавать атмосферу, где учащиеся чувствуют себя комфортно, не боятся ошибаться и могут свободно задавать вопросы. Важно развивать у учащихся уверенность в своих силах через поощрение их достижений и поддержку в случае неудач.

На этапе вводного инструктажа определяется тема учебного занятия, формулируются цели и проводится актуализация полученных знаний, определение мотива для достижения личных целей.

Формирование мотивации начинается через визуализацию темы учебного занятия по средствам геймификации. Учащимся предлагаю отгадать ребус и совместно сформулировать тему учебного занятия.

Для постановки целей учебного занятия использую цифровую платформу «Mentimeter» через визуализацию на мультимедийной установке.

Актуализацию опорных знаний провожу с использованием платформы Classroom.

Например, на учебном занятии по теме «Приготовление блюд из вареных яиц. Приготовление омлета натурального» предлагаю учащимся используя планшеты, выполнить задание и составить алгоритм приготовления блюда.

По теме учебного занятия «Приготовление блюд из фаршированных овощей для взрослого и детского питания» актуализацию опорных знаний провожу с применением платформы Classroom и созданием проблемной ситуации. Учащимся необходимо заполнить «Таблицу дефектов» и тем самым решить проблемную ситуацию.

Информационные технологии позволяют создавать интерактивные задания, которые учащиеся могут выполнять в индивидуальном или командном формате. Например, можно разработать задания по созданию рецептов или расчёту продовольственного сырья и пищевых продуктов с применением цифровых инструментов, что поддерживает совместную работу между учащимися и мастером производственного обучения.

Актуализировать опорные знания, повышать познавательную активность учащихся помогают интерактивные педагогические приемы: «Колесо знаний», «Google Forms», «Kahoot», при помощи которых можно выполнять тестовые задания, а также проводить дистанционное оценивание результата.

Особое место в формировании мотивационной образовательной среды отводится средствам обучения, как традиционным наглядным (эталонные готовые блюда и кулинарные изделия), так подготовленным и разработанным мастером производственного обучения: инструкционные карты, схемы, алгоритм приготовления блюд, презентации, видеоролики.

Личный показ мастером трудовых приемов и операций осуществляю с применением стандартов «ProfSkills Belarus».

Использование описанных педагогических приемов и элементов информационно-коммуникационных технологий для проверки знаний на вводном инструктаже может быть не только эффективным способом контроля, но и способом заинтересовать учащихся, особенно если тесты содержат элементы геймификации (баллы, уровни, достижения).

На этапе текущего инструктажа внедряю элементы стандартов «ProfSkills Belarus» (аналог международных стандартов WorldSkills).

Учебная лаборатория колледжа оснащена современным технологическим оборудованием, посудой, инвентарем, аналогичным тем, которые применяются в реальных условиях на объектах общественного питания. Учащиеся получают возможность работать с профессиональной техникой, что делает обучение более увлекательным и полезным с точки зрения подготовки к профессии.

Включение элементов этих стандартов на этапе текущего инструктажа позволяет учащимся понимать, какие навыки необходимы для успешной работы в профессиональной среде (правильная организация рабочего места, соблюдение санитарных норм и стандартов безопасности, планирование рабочего времени, расчёт сырья и продуктов). Когда учащиеся видят, что обучение связано с реальными потребностями индустрии, это повышает их заинтересованность и мотивирует на освоение профессии.

В современных условиях необходимо учитывать индивидуальные особенности учащихся; привычную фронтальную работу на текущем инструктаже можно разнообразить такими методическими приемами как: «Помощь нужна?», «Интеллектуальный марафон», «Обязательная оценка деталей».

Использование на текущем инструктаже данных методических приемов усиливает познавательную потребность и познавательную мотивацию учащихся. Создаются условия для персонально значимого учения, наполненного личностным смыслом.

На этапе заключительного инструктажа важно, чтобы каждый учащийся получил положительный личный опыт, чтобы в конце урока производственного обучения возникла положительная установка на дальнейшее овладение умениями и навыками, то есть положительная мотивация перспективы.

Опыт показывает, что здесь уместно использовать методический прием «Отсроченная отгадка», «Автор», «Профи», «Рейтинг».

Рефлексию результатов учебной деятельности и эмоционального состояния учащихся провожу при помощи цифровой платформы «Mentimeter». Данные средства обучения имеют динамичный, интерактивный характер, т.к. они мобильны и изменчивы и требуют от учащихся постоянной умственной деятельности, а не просто воспроизведения знаний.

Усиление мотивационной составляющей урока производственного обучения базируется на сочетании рационального (интеллектуального) и эмоционального аспекта в работе с группой в целом и индивидуально с каждым учащимся. При этом опыт показывает, что следует поддерживать позитивный настрой и создавать благоприятный психологический климат.

Благодаря использованию элементов информационных технологий, различных методических приемов формируется мотивационная образовательная среда, в которой происходит усиление мотивации, ориентация на широкий спектр познавательных, социальных и производственных мотивов.

Значимую роль в процессе формирования мотивационной образовательной среды играет создание единого образовательного пространства между мастером производственного обучения и учащимся.

Единое образовательное пространство подразумевает интеграцию различных форматов обучения, включая использование цифровых технологий, организацию командной работы, а также личностное и профессиональное развитие учащихся под руководством мастера производственного обучения. Это побудило меня к созданию онлайн - платформы в социальной сети Telegram «Кулинарного БЛОГА».

Например, можно разработать задания по созданию рецептов или расчёту сырья и продуктов с применением цифровых инструментов. Это способствует обмену профессиональной информацией между мастером производственного обучения и учащимися. На этой платформе учащиеся могут размещать свои работы, получать комментарии от мастера производственного обучения, а также следить за своим профессиональным ростом.

Повышение мотивации учащихся через вовлечение их во внеучебную и конкурсную деятельность — это эффективный способ стимулирования интереса к учебе и профессиональному развитию. Внеучебная активность и участие в конкурсах позволяют учащимся не только расширить свои знания и навыки, но и развить личностные качества, такие как лидерство, уверенность в себе и способность работать в команде.

Участие в профессиональных конкурсах и соревнованиях дают учащимся возможность показать свои профессиональные умения и соревноваться с лучшими в своей области. Организация регулярных конкурсов и соревнований, кулинарных баттлов, соревнований по оформлению блюд или тематических мастер-классов мотивирует учащихся совершенствовать свои практические навыки. Это открывает перед ними перспективы, расширяет круг общения и даёт возможность увидеть, как их профессия развивается в других регионах и странах.

Проектная деятельность и мастер-классы существенно повышают мотивацию учащихся. Например, создание авторского меню для студенческого кафе, проведение тематических кулинарных вечеров, организация фуд-фестивалей, мастер-классы от профессионалов — всё это помогает передаче передовых знаний и умений учащимся путем прямого и комментированного показа приемов форм и методов работы для всестороннего проявления и развития личностных качеств участников.

Создание в колледже объединения по интересам «Современная кулинария» стало дополнительным стимулом усиления мотивации учащихся. Цель данного объединения по интересам - создание условий для самореализации и саморазвития профессиональных навыков учащихся.

Большое значение в формировании мотивационной образовательной среды играет учебно-планирующая документация.

Руководство цикловой комиссией мастеров производственного обучения дает возможность разрабатывать и корректировать учебные программы в соответствии с обновленными требованиями и стандартами, вносить изменения в учебно-планирующую документацию, в перечни заданий для квалификационных работ с учетом стандартов «ProfSkills Belarus».

Понимание значимости своего труда, создание собственного педагогического инструментария, систематизация и усовершенствование профессиональных знаний и умений, желание развиваться и с каждым годом подниматься на более высокую ступень своего собственного саморазвития, побудило меня к участию в конкурсе «Мастер года».

Для популяризации рабочей профессии «Повар», пропагандирования национальной белорусской кухни участвовал в съемках телевизионного шоу «Народный повар».

Считаю, личный пример мастера производственного обучения играет важную роль в мотивации учащихся на освоение профессии.

Список используемой литературы:

1. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности. М.: МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2002.
2. Зимняя И.А. Педагогическая психология. М., 2007.
3. Мотивация учения: учеб. пособие / под ред. М. В. Матюхиной. - Волгоград, 1985.
4. Маркова, А. К. Формирование мотивации учения в школьном возрасте [Текст] / А. К. Маркова. –М.: Просвещение, 1983. – 65 с.
5. Маслоу А. Мотивация и личность: Пер. с англ. - СПб.: Питер, 2006.
6. Зеер Э.Ф. Профориентология: Теория и практика / Учеб. пособие для высшей школы. М.: Деловая книга, 2004.
7. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. Т. 1: Пер. с нем. - М., 1986
8. Стратегия и тактика учителя. Сборник. Составитель О. Варшавер. – М.: ЦГЛ, 2005.
9. Рифицкая, И. И.Пилипенко, Е. В. Мотивация учебной деятельности студентов материалы XI Междунар. науч.-практ. конф., Минск: Белорусский государственный экономический университет, 2018.
10. Блинов, В. И. Проект дидактической концепции цифрового профессионального образования и обучения / В. И. Блинов, М. В. Дулинов, Е. Ю. Есенина, И. С. Сергеев // М.: Издательство «Перо». – 2019. – С.45-47. – URL: https://firo.ranepa.ru/files/docs/proekt_didakticheskoy_koncepcii.pdf (дата обращения: 30.09.2021).
11. Глассер, У. Школы без неудачников/ У. Глассер. // М.: Прогресс, 1991. – 184 с.

ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ГИБКИХ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

*Михеева Екатерина Анатольевна,
преподаватель УО «Республиканский институт профессионального образования»
филиал «Индустриально-педагогический колледж»*

Современная сфера туризма и гостеприимства предъявляет высокие требования к профессиональной подготовке специалистов. Помимо знаний в области сервиса, культуры и логистики, особую значимость приобретают гибкие навыки (soft skills), среди которых ключевую роль играют коммуникативные умения. Эффективное взаимодействие с клиентами, коллегами и партнерами, способность адаптироваться к изменениям и управлять конфликтами являются неотъемлемыми элементами профессиональной компетентности специалистов изучаемой сферы.

В условиях растущей глобализации, увеличения культурного разнообразия туристических потоков и стремительного развития цифровых технологий, важность коммуникационных навыков возрастает многократно. Однако традиционные подходы к обучению студентов в вузах зачастую недостаточно ориентированы на развитие именно данных компетенций, что, в свою очередь, и обуславливает необходимость разработки и внедрения специализированных программ, направленных на формирование и совершенствование гибких навыков коммуникации.

Представленная работа посвящена анализу теоретических и практических аспектов разработки программы развития коммуникативных навыков у студентов, обучающихся в области туризма и гостеприимства. Центральное внимание уделено развитию коммуникативной компетентности, включающей умение ясно и структурированно выражать мысли, проявлять эмпатию, эффективно управлять конфликтными ситуациями и выстраивать продуктивное сотрудничество в профессиональной среде.

Цель исследования заключается в выявлении основных трудностей, возникающих у студентов при формировании коммуникативных навыков, а также в разработке и обосновании программы, способствующей развитию гибких коммуникативных умений у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства. Ожидалось, что результаты исследования обеспечат совершенствование образовательного процесса, что повысит профессиональную конкурентоспособность выпускников и качество оказываемых ими услуг.

Исследование базируется на принципах междисциплинарного подхода, опираясь на достижения психологии, педагогики и социального взаимодействия. Результаты могут стать основой для модернизации учебных программ и разработки специальных модулей.

Для оценки уровня коммуникативных компетенций использовались следующие диагностические инструменты: тест КОС-2 (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.) [1], методика «Способности к самоуправлению в общении» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.), тест «Оценка уровня общительности» (Ряховский В.Ф.) [2], тест социального интеллекта (адаптация Михайловой Е.С.) [3] и тест эмоционального интеллекта (Люсин Д.В.) [4].

В ходе исследования в более ранних работах автора были выявлены ключевые проблемы в развитии гибких коммуникативных навыков у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства, что имеет важное значение для их профессиональной подготовки и успешной деятельности.

1. Низкий уровень коммуникативных способностей:

Анализ данных показал, что значительная часть респондентов обладает недостаточными коммуникативными навыками. Так, низкий уровень продемонстрировали 47% первокурсников Института менеджмента спорта и туризма Белорусского государственного университета физической культуры (далее – ИМСиТ), 52% выпускников ИМСиТ и 51% учащихся филиала «Индустриально-педагогический колледж» учреждения образования «Республиканский институт профессионального образования» (далее – ИПК). Эти показатели свидетельствуют о необходимости целенаправленной работы по развитию данной компетенции. Специалисты, не обладающие развитой коммуникативной компетентностью, сталкиваются с трудностями в установлении контактов с клиентами, коллегами и партнерами. Это может привести к снижению удовлетворенности клиентов, что особенно критично в сфере туризма и гостеприимства, где

качество сервиса и умение взаимодействовать с людьми определяют репутацию и конкурентоспособность предприятия.

2. Несоответствующий уровень общительности:

Исследование выявило, что у 40% первокурсников, 57% выпускников ИМСиТ и 49% учащихся ИПК наблюдается чрезмерная активность в общении. Такое поведение может снижать эффективность профессионального взаимодействия и требует коррекции в рамках образовательных программ [5, с. 65]. Чрезмерная активность в общении может быть воспринята как навязчивость или неумение учитывать границы и потребности собеседника. В профессиональной среде это способно вызывать напряжение в коллективе, осложнять взаимодействие с клиентами и снижать эффективность командной работы.

3. Средний уровень самоуправления в общении:

Большинство участников исследования продемонстрировали средний уровень самоуправления в общении: 93% первокурсников ИМСиТ, 76% выпускников ИМСиТ и 83% учащихся ИПК. Этот уровень недостаточен для успешной деловой коммуникации. Недостаточный уровень саморегуляции препятствует адекватной адаптации к различным профессиональным ситуациям. Специалисты с таким уровнем самоуправления могут испытывать сложности в управлении конфликтами, некорректно реагировать на стрессовые ситуации и неэффективно распределять эмоциональные ресурсы, что снижает их продуктивность.

Анализ корреляции по Спирмену между уровнем коммуникативных навыков и самоуправлением показал более высокий коэффициент корреляции у учащихся ИПК (0,599) по сравнению со студентами ИМСиТ (0,429), что указывает на более тесную взаимосвязь этих показателей у более молодых участников (средний возраст учащихся ИПК – 17,1 года, студентов ИМСиТ – 20,65 года). Учитывая этот факт, для корректировки коммуникативных навыков в первую очередь были выбраны учащиеся ИПК [6, с. 186].

4. Низкий уровень социального интеллекта:

У 51% учащихся ИПК зафиксирован уровень фактора познания преобразований поведения ниже среднего, что ограничивает их способность к адаптации в различных социальных контекстах [7, с. 128]. Недостаток способности к анализу и интерпретации поведения других людей ограничивает гибкость взаимодействия в сложных и меняющихся социальных контекстах. Это препятствует эффективному решению нестандартных задач, что особенно важно в условиях разнообразных клиентских запросов и культурных различий в туризме.

5. Недостаточный уровень эмоционального интеллекта:

Проблемы с эмоциональной компетентностью выявлены у значительного числа респондентов. В частности, 51% учащихся ИПК продемонстрировали низкий уровень внутриличностного эмоционального интеллекта, что затрудняет осознание и управление своими эмоциями. Кроме того, 42% имеют недостаточный уровень управления эмоциями, проявляющийся в сложности осознания и контроля негативных эмоциональных состояний [8, с. 40]. Низкая способность к управлению собственными эмоциями и их осознанию создает предпосылки для эмоционального выгорания, трудностей в разрешении конфликтов и общего снижения качества взаимодействия с коллегами и клиентами. Недостаток эмоционального интеллекта мешает специалистам сохранять профессионализм в стрессовых ситуациях и адаптироваться к высоким требованиям профессиональной среды.

Таким образом, исследование показало, что гибкие коммуникативные навыки, включая эмоциональный и социальный интеллект, а также способность к саморегуляции, играют важную роль в профессиональной деятельности специалистов сферы туризма и гостеприимства. Однако текущий уровень их развития у студентов профильных учебных заведений требует значительного улучшения, так как эти проблемы не только ограничивают возможности личного и профессионального роста выпускников, но и негативно сказываются на качестве предоставляемых услуг. В контексте туризма и гостеприимства это может привести к снижению доверия клиентов, ухудшению репутации организаций и снижению их конкурентоспособности.

Таким образом, выявленные недостатки требуют целенаправленной коррекции в рамках образовательных программ, чтобы обеспечить формирование профессионалов, способных эффективно функционировать в сложной и динамичной профессиональной среде.

В рамках проведенного исследования были выявлены основные проблемы в развитии гибких коммуникативных навыков у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства. На основе этих результатов была разработана комплексная 12-недельная программа, направленная на развитие ключевых компетенций, таких как социальный и эмоциональный интеллект, самоуправление в общении и другие важные навыки, которые играют важную роль в профессиональном становлении.

Программа учитывает необходимость интеграции теоретических знаний и практических умений, что способствует более глубокому освоению участниками и улучшению их межличностной и профессиональной коммуникации. В таблице 1 представлена структура программы, включающая содержание занятий, формируемые качества и обоснование значимости каждого элемента в контексте выявленных дефицитов, что подтверждает необходимость данной программы для повышения профессиональной готовности будущих специалистов.

Таблица 1. Программа формирования гибких навыков коммуникации будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства

Неделя	Содержание занятия	Формируемые качества	Преимущества в контексте исследования
Неделя 1: Введение в коммуникацию	Основы эффективного общения: принципы активного слушания, ясного выражения мыслей, умение задавать вопросы. Упражнения: «Активное слушание», ролевая игра «Ясное выражение мыслей».	Навыки активного слушания, поддержания зрительного контакта, подтверждения понимания и повторения мыслей собеседника.	Создает базу для формирования эффективной коммуникации, снижает уровень недостаточных навыков общения, выявленных в исследовании.
Неделя 2: Невербальная коммуникация	Распознавание невербальных сигналов: жесты, мимика, тон голоса. Упражнения: «Мимика и эмоции», «Зеркальные движения».	Осознание важности невербальных сигналов и их синхронизации в общении.	Устранение дисбаланса между вербальными и невербальными аспектами общения, что помогает оптимизировать межличностное взаимодействие.
Неделя 3: Развитие эмпатии	Практика активного слушания и эмпатического реагирования. Упражнения: «Поддержка и понимание», ролевая игра «В чужих ботинках».	Навыки эмпатии, понимания чувств других, поддержка через активное слушание.	Способствует развитию ключевых элементов социального интеллекта, отмеченных как недостаточные у 51% участников.
Неделя 4: Управление конфликтами	Методы разрешения конфликтов: компромисс, сотрудничество, избегание, адаптация, соперничество. Упражнения: ролевая игра «Медиатор», «Конфликтные ситуации».	Навыки разрешения конфликтов с применением различных стратегий.	Устраняет низкую способность к конструктивному разрешению конфликтов, что важно для профессиональной среды туризма и гостеприимства.
Неделя 5: Развитие социального интеллекта	Изучение социального интеллекта и его роли в коммуникации. Упражнения: «Анализ социальных сценариев», «Совместное решение проблемы».	Развитие эмпатии, управления эмоциями, способности к сотрудничеству.	Повышает уровень социального интеллекта, который был ниже среднего у 51% учащихся.
Неделя 6: Работа в команде	Упражнения на сотрудничество: «Задача с ресурсами», «Разработка проекта».	Навыки командного взаимодействия, взаимопонимания и уважения к мнениям других.	Развивает умение работать в коллективе, что минимизирует риски изоляции или конфликтов в рабочих командах.
Неделя 7: Развитие самоуправления	Понимание и управление своими эмоциями. Упражнения: «Эмоциональный дневник», «Маска эмоций», дыхательные практики, медитации.	Распознавание и регулирование собственных эмоций, управление стрессом.	Способствует формированию саморегуляции, уровень которой у большинства респондентов оказался лишь средним.

Неделя	Содержание занятия	Формируемые качества	Преимущества в контексте исследования
Неделя 8: Развитие эмоционального интеллекта	Развитие эмпатии и социальной компетентности. Упражнения: «Живая книга», «Слушатель-активист», «Роль в обществе», «Совместное решение проблемы».	Формирование социальной компетентности для эффективного сотрудничества и адаптации.	Укрепляет эмоциональный интеллект, что помогает учащимся лучше понимать свои и чужие эмоции, устраняя выявленные дефициты.
Неделя 9: Практика и закрепление	Реализация полученных навыков в реальных сценариях. Упражнения: ролевая игра, обратная связь и анализ, разработка плана действий.	Навыки рефлексии, аналитического мышления и управления эмоциями.	Укрепляет практическое применение новых навыков, повышая уверенность учащихся в их использовании.
Неделя 10: Практика управления коммуникацией	Ролевые игры: «Деловая встреча», «Конфликтное разрешение»; Упражнение «Парное обсуждение».	Улучшение навыков делового общения и внимательного слушания.	Формирует навыки, необходимые для профессиональной среды, особенно в решении деловых задач.
Неделя 11: Применение навыков в реальной жизни	Работа с реальными ситуациями. Упражнения: «Анализ реальных ситуаций», «Ролевые игры в реальном времени».	Планирование и стратегическое мышление.	Подготавливает учащихся к сложным реальным сценариям, улучшая их способность адаптироваться к профессиональной среде.
Неделя 12: Завершение курса и оценка достижений	Итоговая оценка, рефлексия, разработка рекомендаций по дальнейшему развитию.	Умение оценивать свои достижения, планировать дальнейшую профессиональную подготовку.	Завершает программу, фиксируя прогресс и формируя индивидуальные планы развития.

Программа была апробирована на выборке из 86 учащихся ИПК, разделенных на контрольную (43 человека) и экспериментальную группы (43 человека). Занятия с экспериментальной группой проводились раз в неделю с ноября 2023 по март 2024 года и включали 12 занятий.

Анализ результатов показал следующие значительные изменения в экспериментальной группе по сравнению с контрольной:

1. Коммуникативные навыки: Средний балл по тесту КОС-2, оценивающему уровень коммуникации, увеличился на 20,1% в экспериментальной группе. Различия в уровне коммуникативных навыков до и после эксперимента являются статистически значимыми ($t = 3,6$), что подтверждает положительный эффект программы. В контрольной группе изменений не наблюдалось, что подтверждается эмпирическим значением $t = 0,3$.

2. Самоуправление в общении: Уровень самоуправления в общении в экспериментальной группе вырос на 24%, что также является статистически значимым ($t = 5,7$). В контрольной группе изменений не зафиксировано ($t = 1,2$).

3. Социальный интеллект: Уровень фактора познания преобразований поведения в экспериментальной группе увеличился на 17,8%, с получением статистически значимых различий ($t = 3,4$). В контрольной группе изменений не выявлено ($t = 0,2$).

4. Эмоциональный интеллект: Внутриличностный эмоциональный интеллект в экспериментальной группе увеличился на 30% ($t = 3,3$), что также является статистически значимым. В контрольной группе изменений по данному показателю не произошло ($t = 0,1$).

5. Управление эмоциями: В экспериментальной группе отмечен рост уровня управления эмоциями на 20%, что подтверждается статистически значимыми различиями ($t = 2,8$). В контрольной группе изменений по данному показателю не наблюдалось ($t = 0,8$).

Таким образом, результаты апробации показали, что программа, направленная на развитие гибких коммуникативных навыков, социального и эмоционального интеллекта, а также самоуправления в общении, оказывает положительное влияние на развитие этих навыков у студентов. Программа продемонстрировала свою эффективность в сравнении с контрольной группой, где статистически значимых изменений не было зафиксировано. Таким образом, внедрение таких программ в учебный процесс будет способствовать формированию ключевых навыков, необходимых для успешной профессиональной карьеры в данной области.

Список использованной литературы:

1. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М: Изд-во Института Психотерапии. 2002. – 490 с.
2. Рогов, Е.И. Настольная книга практического психолога: практическое пособие / Е. И. Рогов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 412 с.
3. Михайлова, Е. С. Методика исследования социального интеллекта: Адаптация теста Дж. Гилфорда и М. Салливена: Руководство по использованию – СПб.: ГП «ИМАТОН», 1996 – 56 с.
4. Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн / Д. В. Люсин // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3-22.
5. Михеева, Е.А. Роль социального интеллекта в развитии гибких навыков коммуникации у студентов в сфере туризма и гостеприимства / Е. А. Михеева // Взаимодействие науки и общества в контексте междисциплинарных исследований: Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, Воронеж, 03 мая 2024 года. – Стерлитамак: Общество с ограниченной ответственностью «Агентство международных исследований», 2024. – С. 63-66.
6. Михеева, Е.А. Самоуправление в общении: ключевой фактор повышения уровня коммуникации среди студентов, обучающихся по направлению туризм и гостеприимство / Формирование культуры безопасности жизнедеятельности и здорового образа жизни студенческой молодежи : материалы III Международной научно-практической заочной конференции, 21-22 марта 2024 г., Минск, Беларусь / БГУ, Фак. социокультурных коммуникаций, Каф. экологии человека ; [редкол.: И. В. Пантюк (отв. редактор) и др.]. – Минск: БГУ, 2024. – 402 с.
7. Михеева, Е.А. Роль фактора познания преобразований поведения в формировании гибких навыков коммуникации у будущих специалистов сферы туризма и гостеприимства/ Е. А. Михеева // Профессиональные компетенции в современной психологии и педагогике: Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, Ижевск, 04 мая 2024 года. – Уфа: Аэтерна, 2024. – С. 127-129.
8. Михеева, Е.А. Разработка и апробация программы развития гибких навыков коммуникации у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства / Е.А. Михеева // Выш. шк. – 2024. – №4. – С. 38–41.

ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НАУЧНО- ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СТУДЕНТОВ В КОЛЛЕДЖЕ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ СИСТЕМНОГО МЫШЛЕНИЯ В ПОДГОТОВКЕ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ

*Пащинцева Светлана Николаевна,
преподаватель специальных дисциплин ГБПОУ «Удомельский колледж»*

Аннотация: в статье раскрывается необходимость организации научно- исследовательской деятельности студентов колледжа как важной составляющей учебного процесса. Автором раскрываются цели и задачи создания студенческого научного общества, принципы построения, формы организации СНО и др. В работе рассматриваются конкретные примеры, причины снижения активности студентов, а также предлагаются практические мероприятия по активизации деятельности СНО.

Ключевые слова: научно- исследовательская деятельность, профессиональный стандарт, «педагогика сотрудничества», качество подготовки, творческое развитие личности.

Изменения, произошедшие в последние годы в обществе, ставят перед профессиональным образованием новые цели в вопросах подготовки специалистов. Сегодня успешность личности в профессиональном плане во многом определяется её творческим потенциалом. Поэтому на смену образованию, дававшему высокий уровень общих знаний, должно прийти образование, ориентированное на творческое развитие личности каждого обучающегося. Подготовка таких специалистов предшествуют изменения в содержании, методах и формах преподавания в профессиональных учреждениях, т. е. необходимы педагогические инновации. Одним из направлений совершенствования образовательного процесса является научно-исследовательская и проектная деятельность обучающихся. В сфере среднего профессионального образования научная деятельность становится важной составляющей учебного процесса, необходимым средством повышения мотивации к обучению и как следствие, хорошей профессиональной подготовки. Участие студентов колледжа в исследовательской деятельности делает их более конкурентоспособными при поступлении в вуз, а приобретенные исследовательские навыки выгодно выделяют обучающихся среди других и способствуют более быстрому формированию профессионального статуса.

Многолетний опыт работы в системе среднего профессионального образования позволяет отметить, что образовательный уровень студентов колледжа и материально-техническая база не располагают к глубоким научным исследованиям. Однако, несмотря на это, можно выделить несколько направлений по применению и внедрению различных видов и форм научно-исследовательской деятельности студентов на учебных занятиях и во внеучебное время: написание научных докладов, статей, подготовка сообщений; проведение олимпиад и научных конференций; выполнение курсовых работ и дипломных проектов; факультативные формы обучения; научно-исследовательские кружки и др. На аудиторных учебных занятиях можно использовать различные ситуационные и проблемные задания, когда студенты в рамках обозначенной проблемы или цели проводят глубокие аналитические исследования в поисках нужных решений. Выполняя такие работы, обучающиеся приобретают новые познания в исследуемой области, делают личные открытия и накапливают опыт творческой деятельности. По выполненным работам можно судить о творческом потенциале каждого из студентов колледжа.

Чтобы организовывать и управлять данной работы в нашем колледже создано студенческое научное общество СНО. Цель СНО — способствовать развитию творческого потенциала студентов; формировать интерес к глубокому изучению учебных дисциплин; учить вести поисково-исследовательскую деятельность в определённой области науки; содействовать раскрытию научно-исследовательского потенциала членов СНО; повышать качество подготовки студентов и выпускаемых специалистов, способных творчески и эффективно применять в своей практической деятельности достижения современной науки.

Принципы построения СНО:

- системность и комплексность;
- приоритет интересов студентов
- внедрение результатов исследования в практику профессиональной деятельности (во время производственной и преддипломной практик);

- принцип многосубъектности, т.е. отношения между преподавателем и студентом складываются в соответствии концепцией «Педагогика сотрудничества».

- воспитание и самореализация личностных и творческих способностей студентов (всестороннее развитие личности студента, формирование его объективной самооценки);

Задачи СНО:

- обучение методологии рационального и эффективного добывания и использования знаний;

- знакомство с современными методами работы с научной литературой и информационными источниками;

- получение навыков творческой научной и исследовательской деятельности;

- выявление способной молодежи для дальнейшего обучения в образовательных организациях высшего профессионального образования, работы в научных лабораториях;

Формы организации

- **Общепринятые:** написание рефератов, подготовка докладов, выполнение лабораторных работ, участие в предметных олимпиадах, выполнение заданий, содержащих элементы научных исследований, выполнение нетиповых заданий научно-исследовательского характера в период учебных и производственных практик; курсовые, дипломные работы и проекты

- **Нетрадиционные:** публикация научных статей, проведение самостоятельных научных исследований по заданной тематике, работа с кейсами и интеллектуальными играми, участие в грантах и в научных сообществах и кружках, в научно-исследовательских проектах и круглых столах.

Научная работа в СНО выполняется:

- студентами в ходе выполнения курсовых, дипломных проектов, других исследовательских работ, предусмотренных планами;

- в студенческих клубах или в других организационных формах проведения научно-практических исследований.

Научная работа студентов планируется и организуется в образовательном процессе в учебное и внеучебное время:

- исследование в форме учебных работ (анализ литературы, изучение методов научного исследования, проведение опросов, анкетирования и др.);

- подготовка рефератов, статей и докладов;

- совершенствование практических навыков по выбранной специальности.

Результаты научной работы могут быть представлены в виде:

- курсовых работ и дипломных проектов;

- рефератов;

- докладов на конференциях в техникуме и других учебных заведениях;

- публикаций студенческих работ, статей в сборниках;

- сообщений на лекциях, практических занятиях и др.

Обсуждение и оценка результатов научно-исследовательской работы студентов проводится в форме:

- ежегодной научно-практической конференции студентов;

- конкурсов студенческих работ;

- выставок студенческих разработок и дидактических средств;

- защиты курсовых работ и дипломных проектов.

Меры поощрения студентов и преподавателей, членов общества.

По итогам научно-практической конференции за активную работу в научном обществе и достигнутые творческие успехи в исследовательской деятельности члены СНО могут быть награждены дипломами, ценными подарками, почётными грамотами, благодарностями, денежными премиями; рекомендованы к участию в конференциях, конкурсах регионального и федерального уровней.

Например:

Студентка 1 курса Мартынова К. (специальность Электрические станции, сети и системы) работала над проектом «Металлы на теле человека. Пирсинг», заняла 1 место на научной конференции в колледже, заняла 1 место на региональной конференции «Ступень в будущее».

Студентка 2 курса Мартынова К. (специальность Электрические станции, сети и системы)

выступала с докладом на открытом уроке по дисциплине «Электрооборудование электрических станций» по теме «Классификация высоковольтных выключателей».

Студентка 3 курса Мартынова К. (специальность Электрические станции, сети и системы) выполнила и защитила курсовую работу по МДК 03.02. по теме «Элегазовые выключатели. Устройство, принцип работы, преимущества и недостатки, технические характеристики»

Студентка 4 курса Мартынова К. (специальность Электрические станции, сети и системы) приняла участие в научном исследовании и защитила дипломный проект по теме «Элегазовые выключатели, обслуживание, эксплуатация и ремонт» на «отлично». Студентка проходила производственную практику на Калининской АЭС, где успешно проводила исследования элегазового выключателя под руководством наставников.

На данном примере показана организация процесса проектно-исследовательской деятельности обучающихся в течение всего обучения в колледже, направленного на развитие их творческого потенциала.

Причины снижения активности студентов:

- объем знаний студентов (преимущественно младших курсов) недостаточен для проведения основательных научных исследований;
- слабая материально-техническая база;
- недостаточное финансирование данного вида деятельности;
- незначительные представления студентов о возможных формах научных работ и алгоритме их построения.

Предлагаемые мероприятия:

1. Выявление новых мотивов повышения интереса к научной деятельности.
2. Темы НИРС взяты из реальной жизни, имеют профессиональную направленность, актуально для региона.
3. Материальное и моральное поощрение студентов за ведение работ по НИРС.
4. Обучение правильному написанию и оформлению НИР, заполнению заявок на участие в конкурсах, грантах.
5. Участие колледжа в форумах, выставках.
6. Реклама НИРС.
7. ПРОПОГАНДА НИРС.
8. Привлечение студентов колледжа для работы в Кванториуме, который создан на базе колледжа.

В заключении отметим, что организация проектной и исследовательской деятельности обучающихся в образовательных учреждениях требует грамотного научно-обоснованного подхода и решения комплекса задач организационно-управленческих, учебно-методических, кадрового обеспечения, организационно-методических, информационных, дидактических и психолого-педагогических. Это нелегкий, но очень увлекательный труд, как для студентов, так и для преподавателей колледжа. СНО позволяет студенту более глубоко и творчески освоить выбранную им самостоятельно, интересующую его тему, получить навыки системного мышления, анализа, стать специалистом в рамках данного вопроса. Кроме того, СНО предполагает выход на конкретные научные результаты, которые будут оценены не только научным руководителем, но и другими представителями научного сообщества.

Список используемой литературы

1. Пахомова Н. Ю. *Метод учебного проекта в образовательном учреждении: Пособие для учителей и студентов педагогических вузов.* М.: АРКТИ, 2021.
2. Панина Т. С., Вавилова Л. Н. *Состояние и перспективы развития современного педагогического образования//Профессиональное образование в России и за рубежом.* 2019.
3. Макарова Е. Л. *Ключевые исследовательские компетенции современного учителя, их формирование в процессе обучения в вузе//Образование и саморазвитие.* 2022.
4. Кузнецов В. С. *Исследовательско-проектная деятельность как форма учебного сотрудничества в ВУЗе. Интернет-ресурс.*
5. *Методические рекомендации по организации проектной деятельности учащихся. Интернет-ресурс.*

НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ПОДГОТОВКЕ УЧАЩИХСЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ» ДЛЯ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ ИНКЛЮЗИИ

*Петрухина Екатерина Геннадьевна,
преподаватель Волковысского колледжа учреждения образования
«Гродненский государственный университет имени Янки Купалы»*

Аннотация.

В статье рассматривается вопрос организации учебного процесса по подготовке специалистов в Волковысском колледже для работы в условиях инклюзии, в частности – разработка и создание электронных учебно-методических комплексов (ЭУМК). Статья демонстрирует значимость и актуальность разработки электронных учебно-методических комплексов для подготовки специалистов, работающих в условиях инклюзии, в Волковысском колледже. Инклюзивный подход, закрепленный в Кодексе об образовании Республики Беларусь, требует создания образовательной среды, учитывающей разнообразие потребностей учащихся. В этом контексте ЭУМК становятся важным инструментом для повышения качества обучения и профессиональной подготовки.

Ключевые слова: электронные учебно-методические комплексы, инновационный проект, инклюзия.

Национальная стратегия развития туризма в Беларуси до 2035 года для повышения доступности национального туристического продукта за счет расширения доступа к туризму различных категорий граждан, имеющих ограниченные физические и материальные возможности, предусматривает включение мероприятий по повышению доступности туристических услуг для населения в основные государственные программы, касающиеся социальной защиты населения, здоровья и демографической безопасности, комфортного жилья и благоприятной окружающей среды [2].

В Волковысском колледже учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» на протяжении на протяжении трех лет осуществляется инновационная деятельность по проекту «Внедрение модели адаптивной образовательной среды для реализации образовательных программ среднего специального образования в условиях инклюзии». Одним из важных направлений деятельности является научно-методическое обеспечение учебного процесса по подготовке специалистов для работы в условиях инклюзии, в частности разработка электронных учебно-методических комплексов (далее – ЭУМК) по учебным предметам государственного компонента и компонента учреждения образования для специальности «Организация туристических услуг».

В соответствии с положением об учебно-методических комплексах, ЭУМК должен быть выполнен в электронном виде, содержать теоретический раздел, практический раздел, раздел контроля знаний, вспомогательный раздел [1]. ЭУМК, разрабатываемые в Волковысском колледже, размещаются на электронной платформе Google Site в виде сайтов.

На специальности «Организация туристических услуг» разрабатываются ЭУМК по факультативному занятию «Региональная история и культура», которое изучается на первом курсе. Факультативное занятие «Региональная история и культура» предназначено для введения учащихся в специальность, формирования профессиональной компетентности будущих специалистов по оказанию туристических услуг посредством овладения знаниями и умениями работы с туристами с ОПФР в условиях инклюзивной среды. Для ЭУМК по факультативному занятию подготовлены презентации, видеоматериал, творческие задания. Содержание материалов ЭУМК направлено на подготовку учащихся к работе в разными категориями отдыхающих, в том числе и с особенностями психофизического развития.

Для специальности «Организация туристических услуг» на 3-м курсе в учебном плане учреждения образования предусмотрено изучение факультативного занятия «Санаторно-курортное дело», по которому разрабатывается ЭУМК. Содержание факультативного занятия позволяет системно изучить проблемы овладения в формировании у специалистов теоретических знаний и практических навыков по основам применения лечебных природных факторов для сохранения и укрепления здоровья в санаторно-курортных условиях, в том числе людьми с

особенностями психофизического развития. В данном ЭУМК теоретический раздел содержит материалы по современным механизмам санаторно-курортного лечения, природным лечебным ресурсам, порядку получения санаторно-курортного лечения разными категориями отдыхающих, в том числе и с особенностями психофизического развития и др. Во вспомогательном разделе содержатся нормативно-правовые документы.

На специальности «Организация туристических услуг» разрабатываются ЭУМК по учебным предметам государственного компонента: «Организация туризма», «Экскурсоведение», «Туроператорская деятельность» и др. Разработан ЭУМК по учебному предмету «Экскурсоведение» в виде сайта, где учащиеся могут найти материалы лекций, задания практических занятий, материалы для контроля знаний.

С целью изучения эффективности использования ЭУМК по созданию системы электронного обучения проведено анонимное анкетирование учащихся специальности «Организация туристических услуг». Общая выборка составила 74 человека.

По результатам опроса 53,7% опрошенных высказались о том, что электронные технологии обучения применяются преподавателями еженедельно; 34,4% утверждают, что применение электронных технологий обучения преподавателями осуществляется несколько раз в месяц. Чаще всего данные технологии применяются на занятиях по учебным предметам «Организация туризма», «Экскурсоведение», «Туроператорская деятельность», факультативному занятию «Санаторно-курортное дело».

Чаще всего в работе преподаватели используют различного вида презентации (54,8%) и видеоролики (30,3%), электронные варианты заданий практикуют 3,4% педагогов. Очевидно, что материалы ЭУМК применяются в образовательном процессе педагогами, превалирует использование материала для визуализации и контроля знаний.

Таким образом, к концу 2024/2025 учебного года в Волковысском колледже планируется создание ряда ЭУМК по учебным предметам специальности «Организация туристических услуг» для подготовки учащихся к работе в условиях инклюзии. Использование данных мультимедиапродуктов учебного назначения в образовательном процессе обеспечивает непрерывность и полноту дидактического цикла процесса обучения и содержит организационные и систематизированные теоретические, практические, контролирующие материалы, построенные на принципах интерактивности, адаптивности, информационной открытости и дистанционности, способствует успешному проведению занятий по учебному предмету в очной и дистанционной форме, диверсификации приемов и форм работы. Электронные учебно-методические комплексы, разрабатываемые в Волковысском колледже, не только соответствуют современным требованиям образовательного процесса, но и активно способствуют формированию адаптивной инклюзивной среды. Использование ЭУМК обеспечивает интеграцию теоретических знаний и практических навыков, поддерживает индивидуальные потребности учащихся и способствует успешной реализации принципов инклюзии в сфере туризма. Таким образом, ЭУМК становятся важным шагом к созданию эффективной системы подготовки специалистов по оказанию туристических услуг», готовых к работе в условиях разнообразия и многогранности образовательных потребностей.

Список используемой литературы

1. *Постановление Министерства образования Республики Беларусь 8 ноября 2022 г. № 427 «Об утверждении положений об учебно-методических комплексах».* – URL: <https://adu.by/images/2022/11/post-MO-RB-427-2022.pdf> (дата обращения: 2024-12-11).

2. *Официальный портал Национального агентства по туризму.* – URL: <https://www.belarustourism.by> (дата обращения: 2024-02-10).

3. *Электронные учебно-методические комплексы // Белорусский государственный медицинский университет.* – URL: <https://www.bsmu.by/universitet/podrazdeleniya/upravlenie-obrazovatelnoy-deyatelnosti/otdel-nauchno-metodicheskogo-obespecheniya-obrazovatel'nogo-processa/elektronnye-uchebno-metodicheskie-kompleksy/> (дата обращения: 2024-02-10).

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНОВЛЕНИЯ ЛИЧНОСТИ, КАК СЛАГАЕМЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УСПЕХА

*Рахимова Раиса Валеевна,
преподаватель ГБПОУ «Вышневолоцкий колледж»*

Актуальность проблемы: становление и развитие выпускника колледжа до современного профессионала, возможность трудоустроиться и построить карьеру.

Цель исследования: на основе исследования особенностей прохождения производственной практики на предприятии описать, как поддерживать тесную связь преподавателя с базовым предприятием, каким должен быть руководитель практики от организации, хороший наставник способствует развитию кадрового потенциала в России.

Задачи исследования: - изучить особенности и потребности студентов – практикантов; - определить понятие и содержание деятельности наставника на предприятии; - проанализировать процесс работы наставника на производстве; - провести диагностику результатов организации работы наставников; - обосновать необходимость и нужность ответственных руководителей производственной практики для профориентации студента, как будущего специалиста.

Гипотеза: будущий специалист будет успешным, если правильно организовать прохождение производственной практики, развивать наставничество из числа опытных и ответственных специалистов предприятия.

Профессиональное развитие органически входит в общее развитие личности, которое является важной составляющей процесса ее социализации, представляющей собой вхождение в общество, включение в социальные отношения через усвоение социального опыта и воспроизведения его в деятельности.

На выбор профессии влияет потребность в безопасности и защите. Молодой человек сталкивается с тем, что доминирующей потребностью становится необходимость занять прочное место в выбранной сфере деятельности.

Таким образом, ранняя взрослость, это важный этап вхождения во взрослую жизнь со всем ее многообразием. Выбор профессионального пути, на который влияет множество факторов: социальных, психологических, материальных и т.д. В этот период студент выпускник стоит в самом начале профессионального пути, и именно в этот период он сталкивается с реалиями жизни, которые он не учел, или сознательно не хотел замечать в прошлом, поэтому молодому человеку от самого поступления в колледж и до его окончания необходима профессиональная помощь. При работе со студентами необходимо учитывать все психологические особенности возраста для лучшего преодоления преград на пути профессионального становления. Необходим учет готовности личности к профессиональной деятельности.

Правильный выбор профессии позволяет полностью реализовать свой потенциал, избежать разочарования, оградить себя от неуверенности в завтрашнем дне. Как и любое дело, выбор профессии начинается с постановки цели. Цели должны быть: позитивными, конкретными, реалистичными, то есть соотнесенными с собственными возможностями: физическими, интеллектуальными, финансовыми, возрастными и т.д.; ограниченными во времени.

В жизни каждого человека бывают ситуации, которые решают его дальнейший выбор в профессиональной деятельности. Вот и я встретила неравнодушного, знающего все о транспорте, любящего свое дело, готового поделиться опытом, квалификацией. Это Ставцев Евгений Викторович, директор Автопредприятия, который является руководителем производственной практики уже несколько лет подряд. Он обладает развитыми коммуникативными навыками, гибкостью в общении, умением отнестись к студенту как к равному в диалоге и потенциально будущему коллеге.

Руководитель практики, своего рода наставник, передающий свои знания и навыки, на опыт которого можно опереться, как правило, значимый человек на предприятии.

В первый день производственной практики, как правило, наставник – Евгений Викторович, представляет практиканта своим коллегам, обращает их внимание на будущую специальность студента и просит помочь в успешном прохождении практики, знакомит с рабочим местом.

В деловой обстановке, при управлении штатом работников максимального успеха добивается тот, кто умеет психологически оценить ситуацию и затронуть эмоции и чувства

присутствующих. Пожелание успешного прохождения практики, приглашение к диалогу, обращение к коллегам и практиканту, надежда на помощь коллег, знакомство с рабочим местом и понимание задачи руководителем практики и студентом – залог успешного освоения компетенций, необходимых для получения опыта работы на предприятии и желая работать здесь в ближайшей перспективе.

Практиканты узнают особенности транспортной, диспетчерской, управленческой деятельности, изучают структуру и соподчиненность подразделений, пробуют исполнять обязанности диспетчера и других должностных единиц. Практика проходит насыщенно, студентов привлекают в исследовательскую деятельность по совершенствованию качества обслуживания пассажиров на маршрутах города, что является источником последующих тем выпускных дипломных работ. Евгений Викторович интересуется достижениями практикантов, помогает советом, мотивирует к познанию и творчеству, а также качественному выполнению любого задания.

Для практиканта важно умение руководителя практики говорить и действовать. Представление практикантов вызывает интерес у персонала к студенту, как будущему специалисту. Потребность каждого человека, в том числе обучающегося - необходимость уважения – признания со стороны других людей, самоуважения и затем самоутверждения.

Е.В. Ставцев - образец служебных отношений, невзирая на свой статус и статус должностных лиц в его подчинении; в его деятельности присутствует тон взаимодействия, сотрудничества, убеждения, выражение мысли, которая воздействует на присутствующих, не создавая психологически напряженной обстановки и все время имеет обратную связь.

Благодаря этому человеку, наши студенты имеют возможность пройти качественно производственную практику на автотранспортном предприятии, затем трудоустроиться. Коллектив АТП под руководством этого человека берут на себя обязательства, т. е. заключают договор с колледжем о трудоустройстве студентов на производственную практику с последующим устройством на вакантные должности.

Список используемой литературы:

1. Бутенко В.С., Бутенко О.С. Наставничество как форма непрерывного образования и профессиональной самореализации. *Гуманитарные и социальные науки*, 2019 № 4 С. 248-255.

2. Крам К. Э. Фазы наставничества [Электронный ресурс]

URL: <https://dx.doi.org/10.2307/255910> (дата обращения: 25.04.2024).

3. Колмогорова Л.А. Формирование коммуникативной компетентности личности. Учебное пособие. Барнаул: Алтайский ГПУ. 2019. 205 стр.

4. Шалина И.В. Современная коммуникативистика: практикум. Учебно-методическое пособие. Уральский федеральный университет. Екатеринбург. 2021. 128 стр.

5. Ямомото К. Увидеть, как развивается жизнь: сущность наставничества. Теория в Практике. [Электронный ресурс] URL: <http://www.jstor.org/stable/1477189> (дата обращения 20.04.2024).

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ КАДРОВ И СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Шиханцова Ольга Григорьевна,
преподаватель УО «МГК кулинарии»*

В успешной деятельности современного работника сферы обслуживания все большее значение приобретает профессиональная компетентность в области деловых коммуникаций. Коммуникативная компетентность является обязательным компонентом общепрофессиональной подготовки рабочих кадров и специалистов сферы обслуживания. Умение эффективно взаимодействовать с коллегами, успешно вести обслуживание гостей, управлять обратной связью, грамотно составлять резюме, выгодно презентовать себя как специалиста – важнейшие составляющие профессиональной культуры будущего работника сферы обслуживания [2, с. 5].

Актуальность темы обусловлена тем, что коммуникативная компетентность основывается не только на знании себя, своих особенностей и возможностей, но и понимании внутреннего мира другого человека, а именно потребителя. Умение найти индивидуальный подход к потребителю, опираясь на знания психологических особенностей его поведения, помогут работнику сферы обслуживания быстро устанавливать контакт и избегать конфликтных ситуаций [1, с. 15].

Для изучения влияния наличия данных компетенций у учащихся учебных групп по квалификациям «Официант» 4 разряда, «Бармен» 4 разряда на профессиональную подготовку будущих специалистов, было проведено исследование психологических особенностей поведения отечественного потребителя и их влияние на процесс обслуживания. Была разработана анкета «Исследование психологических особенностей отечественного потребителя» (приложение 1). Так как опрашивать самих потребителей не корректно с точки зрения профессиональной этики, анкетирование проводилось на самих учащихся, которые постоянно имеют непосредственный контакт с отечественными потребителями при обслуживании во время производственной практики на различных объектах общественного питания.

Хочется отметить, что опрашиваемые учащиеся изучают учебный предмет «Деловые коммуникации» с начала учебного 2024/2025 учебного года и имеют уже определенный багаж знаний по вопросам психологических особенностей отечественно потребителя. Это позволило будущим специалистам без труда отвечать на поставленные вопросы, высказывать свое мнение, приводить личные примеры обслуживания покупателей различных типов темперамента. Также опрошенные учащиеся ранее на практических занятиях деловых коммуникаций определяли свои психологические особенности, что позволило им определить свою принадлежность к тому или иному типу темперамента.

Испытуемые отвечали на вопросы анкеты:

1. Постарайтесь вспомнить всех покупателей, которых вы обслуживали на практике. Проанализируйте особенности их поведения при обслуживании. Определите, покупатели, какого типа вам чаще всего встречались (холерики, сангвиники, флегматики, меланхолики). Опишите, особенности поведения таких покупателей.

2. Покупатели, какого типа темперамента вам встречались реже всего? Опишите особенности поведения таких покупателей.

3. Укажите, какого типа темперамента вы сами.

4. С покупателями, какого типа темперамента, у вас возникали проблемы в обслуживании? Приведите пример такой ситуации из своего личного опыта.

5. С покупателями, какого типа темперамента вам комфортнее всего было общаться? Свой ответ обоснуйте.

6. С покупателями, какого типа чаще всего возникали конфликтные ситуации? Как вы из них выходили? Какую стратегию поведения в конфликте использовали?

Объект исследования: отечественный потребитель.

Предмет исследования: психологические особенности поведения отечественного потребителя при обслуживании.

Цели исследования: изучить психологические особенности поведения отечественного потребителя и их влияние на процесс обслуживание; помочь сформировать необходимые навыки

коммуникативной компетентности, необходимые для подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов сферы обслуживания.

В соответствии с целью, объектом и предметом исследования были сформулированы следующие *задачи*: проанализировать теоретические источники по вопросу изучения темперамента и психологических характеристик его типов; раскрыть психологические особенности поведения потребителей различных типов темперамента; провести эмпирическое исследование по изучению психологических особенностей отечественного потребителя; разработать рекомендации для учащихся по оптимальному обслуживанию потребителей с различными типами темперамента.

Гипотеза: предполагаем, что умение определять психологические особенности отечественного потребителя позволит учащимся сформировать навыки коммуникативной компетентности и создать оптимальные условия для гибкого выхода из конфликтных ситуаций, тем самым повысить качество обслуживания.

Практическая значимость: разработанные в ходе исследовательской работы рекомендации могут быть использованы в профессиональной деятельности будущими выпускниками учреждений профессионально-технического образования по специальности: 4-02-0721-09 Обслуживание и изготовление продукции в общественном питании, квалификаций: 4-02-0721-09-06 Официант 4 разряда, 4-02-0721-09-01 Бармен 4 разряда, а также другие работники и специалисты сферы обслуживания.

Для решения поставленных задач были использованы *методы*: изучение литературы (труды отечественных и зарубежных авторов в области психологии, профессиональной этики деловых отношений); анализ проблемы психологических особенностей поведения потребителей при обслуживании; анкетирование учащихся учебных групп.

Этапы исследования:

- теоретический: изучение и анализ литературы по вопросу особенностей темперамента и психологических характеристик его типов;

- практический: разработка анкеты «Исследование психологических особенностей отечественного потребителя», анкетирование учащихся учебных групп по квалификациям 4-02-0721-09-06 Официант 4 разряда, 4-02-0721-09-01 Бармен 4 разряда;

- обобщающий: обработка и интерпретация результатов исследования, изложение важных выводов и разработка рекомендаций.

Данное исследование было проведено в двух учебных группах 152 и 153 уровня профессионально-технического образования. Общее число испытуемых составило 41 человек, возраст 17-18 лет.

Результаты исследования представлены в диаграммах (приложение 2).

Анализ результатов проведенного анкетирования показал, что чаще всего на производственном обучении учащимся встречались потребители флегматического (66% – 27 чел.) и сангвинического (49% - 20 чел.) типов темперамента. Реже всего учащиеся обслуживали потребителей холерического (54% – 22 чел.) и меланхолического (34% – 14 чел.) типов темперамента.

Психологические особенности самих испытуемых распределились следующим образом: сангвиники – 46% (19 чел.), холерики – 32% (13 чел.), флегматики – 32% (32 чел.), меланхолики – 15% (6 чел.). Следует отметить, что большинство опрошиваемых отмечали несколько типов темперамента.

При обслуживании чаще всего возникают проблемы с покупателями – холериками (41% – 17 чел.). 51 % (21 чел.) опрошенных ответили, что проблем с потребителями не возникало вообще.

Также испытуемые определили самых комфортных потребителей. Это сангвиники – 61% (25 чел.) и флегматики – 39% (16 чел.). Самый конфликтный потребитель по результатам исследования – холерик (46% – 19 чел.).

49 % (20 чел.) учащихся отметили, что конфликтов не возникало. Также следует отметить, что из этих 20 испытуемых 18 ответили, что конфликтов не возникало, так как их удалось предотвратить, используя свои психологические знания. 2 опрошенных конфликт не пытались решать, а просто его избегали.

Из числа опрошенных, у которых конфликты возникали (46% – 19 чел.) 15 человек разрешали ситуацию сами, используя свои психологические знания, 4 – прибегали к помощи

администратора.

Таким образом, исходя из результатов исследования, можно сделать вывод, что среди отечественных потребителей чаще всего встречаются флегматики и сангвиники, что подтверждается и статистическими данными. Ввиду своих определенных психологических особенностей данных потребителей, их обслуживание является самым комфортным. Самыми же конфликтными являются потребители-холерики. Для предотвращения конфликтных ситуаций во время обслуживания необходимо знать психологические особенности каждого из возможных типов темперамента.

По результатам проведенного исследования были составлены рекомендации для учащихся по оптимальному обслуживанию потребителей с различными типами темперамента, цель которых помочь сформировать необходимые навыки коммуникативной компетентности, необходимые для подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов сферы обслуживания.

Рекомендации учащимся по оптимальному обслуживанию потребителей с различными типами темперамента

Для удачного налаживания контакта с гостем и дальнейшего оптимального обслуживания рекомендуется учитывать возможные психологические особенности потребителей различных типов темперамента. Как распознать различные типы и использовать психологические знания помогут следующие характеристики:

1. Потребитель – сангвиник – живой, активный, умеющий хорошо владеть собой. Общителен, легко и быстро откликается на происходящее вокруг него. Стремится к частой смене впечатлений, сомнения для него недолговременны. Решения нередко принимает быстро. Его движения выразительны, разнообразны, темп речи быстрый. Мимика богатая и живая. Настроение обычно живое и жизнерадостное.

При неблагоприятных условиях обслуживания у него наблюдается отсутствие сосредоточенности, поверхностность в контактах. По его лицу нетрудно определить его настроение, отношение к окружающим людям и предлагаемому меню (блюду). С ним несложно наладить продуктивные взаимоотношения.

2. Потребитель – холерик характеризуется высоким уровнем психической активности, энергичностью, несдержанностью, резкостью действий. В поведении бывает неуравновешен. Предрасположен к вспыльчивости, раздражительности, не умеет сдерживать себя, контролировать свои эмоции, особенно в конфликтной ситуации. Мнителен, обидчив, но обида быстро проходит. Принимает решения быстро, долго над ними не раздумывая. Движения и жесты быстрые, резкие, мимика выразительная. Говорит быстро, как бы захлебываясь словами. Настроение бодрое, но с резкими переходами (склонен к частой смене настроений). В общение вступает легко, свои мнения высказывает смело. Его тяготит медленный и спокойный темп обслуживания.

3. Потребитель – флегматик отличается медлительностью, низким уровнем психической активности. Внешне слабо проявляет свое эмоциональное состояние. В поведении обычно уравновешен. Отличается выдержкой, терпеливостью, хорошим самообладанием. Его трудно вывести из себя. В меру общителен, но нередко испытывает трудности при вступлении в контакт. Движения однообразные, мимика бедная. Речь неторопливая. Настроение обычно ровное, устойчивое. Ему требуется определенное время, чтобы принять решение о заказе.

4. Потребитель – меланхолик характеризуется низким уровнем активности, замкнутостью, застенчивостью. Это эмоционально легкоранимый человек, склонный глубоко переживать даже незначительные события. Внешне вяло реагирует на окружающее, малообщителен. Нередко меланхолик бывает нерешительным и даже пассивным. Долго колеблется, прежде чем принять то или иное решение о заказе. Сильные воздействия выводят его из равновесия, вызывают растерянность. Он подозрителен и робок. Впечатление такое, что меланхолик постоянно ожидает чего-то неприятного и боится этого. Чувствует себя нормально только в спокойной обстановке. Движения замедленные, мимика невыразительная. Голос тихий. Настроение обычно грустное.

Также следует отметить, что для максимальной оптимизации своей профессиональной деятельности работникам сферы обслуживания (официантам) также следует учитывать и свои психологические особенности. В этом помогут следующие характеристики:

1. Официант - сангвиник, как правило, успешно обслуживает потребителей, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции (например, оформление большого количества отчетных документов).

2. Официант - холерик незаменим при обслуживании большого количества посетителей, но плохо владеет собой, особенно в напряженных, конфликтных ситуациях.

3. Официант - флегматик выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что может вызвать раздражение у потребителей.

4. Официант – меланхолик доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.

Проявление особенностей темперамента у официанта во многом определяется его общей культурой. Например, некоторые работники ресторана не стараются сдерживать себя, а нарочно дают волю отрицательным чувствам — раздражительности, несобранности и т. д. Свою грубость, распушенность при этом оправдывают особенностями (неуравновешенностью) своего темперамента. Но такое «оправдание» не выдерживает элементарной критики. Необходимо бережно и деликатно относиться к окружающим, не допускать поступков, которые могут травмировать гостей или коллег.

Ровное, спокойное, доброжелательное поведение под силу каждому человеку. Для этого надо выработать в себе сдержанность, научиться управлять своим поведением. Так, холерик в состоянии возбуждения должен взять себя в руки и не допустить вспышки гнева; меланхолику следует развивать в себе чувство уверенности и не впадать в панику по любому поводу.

В результате задачи (проанализировать теоретические источники по вопросу изучения темперамента и психологических характеристик его типов, раскрыть психологические особенности поведения потребителей различных типов темперамента, провести эмпирическое исследование по изучению психологических особенностей отечественного потребителя, разработать рекомендации по оптимальному обслуживанию потребителей с различными типами темперамента) решены. Цели исследования (изучить психологические особенности поведения отечественного потребителя и их влияние на процесс обслуживания изучить психологические особенности поведения отечественного потребителя и их влияние на процесс обслуживание; помочь сформировать необходимые навыки коммуникативной компетентности, необходимые для подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов сферы обслуживания) достигнуты. Гипотеза, что умение определять психологические особенности отечественного потребителя позволит учащимся сформировать навыки коммуникативной компетентности и создать оптимальные условия для гибкого выхода из конфликтных ситуаций, тем самым повысить качество обслуживания, подтвердилась.

Исходя из результатов исследования можно сделать вывод, что развитие коммуникативной компетентности у учащихся тесно связано с умением разрешать конфликтные ситуации на производстве, работать в команде. Эффективность совместной деятельности определяется особенностями межличностных отношений в коллективе и умениями преодолевать барьеры в общении. В процессе формирования современного специалиста сферы обслуживания необходимо как освоение общих основ деловых коммуникаций, так и приобретение навыков, позволяющих ориентироваться в психологических особенностях потребителей.

Так, официанту необходимо учитывать, что потребители с холерическим типом темперамента часто сильно возбуждаются. В этом случае лучше выждать, пока такой гость успокоится, и затем тактично продолжить с ним разговор. Неуравновешенность и горячность холерика нередко может быть причиной конфликта в ресторане. Официант должен уметь снизить повышенную возбудимость у холериков, создать уверенность в правильности заказа у меланхоликов, снять заторможенность в высказывании своих пожеланий у флегматиков, заострить внимание на предлагаемом меню у сангвиника.

Таким образом, формирование коммуникативной компетентности является обязательным условием подготовки квалифицированных рабочих кадров и специалистов сферы обслуживания. Наличие данных компетенций обеспечит подготовку специалиста с активной личностной позицией, владеющего рефлексией, способного адаптироваться к изменяющимся условиям жизни, создать собственный уникальный деловой имидж, умеющего наладить эффективную коммуникацию, применить свои знания и умения в профессиональной деятельности.

Список используемой литературы:

1. Бороздина Г.В. *Психология и этика деловых отношений: учеб. пособие.* Минск: РИПО, 2010. 216 с.

2. Ракутова И.В. *Деловые коммуникации: учеб. пособие.* Минск: РИПО, 2024. – 195с.: ил.

ПАТРИОТИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ СОВРЕМЕННОЙ МОЛОДЁЖИ В ГБПОУ «КУВШИНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

*Яковлева Надежда Алексеевна,
методист ГБПОУ «Кувшиновский колледж»*

Воспитание подрастающего поколения – одна из актуальных проблем государства, которую самостоятельно без каждого члена общества родителей, педагогов, общественников не решить. Необходима активная жизненная позиция, чтобы найти точки соприкосновения, которые позволят создать условия воспитания у молодёжи чувства патриотизма.

Какие подходы должны быть у педагогических работников колледжа в этом направлении в настоящее время? Как современная молодежь воспринимает понятие патриотизм? На эти и некоторые другие вопросы мы постарались ответить на заседании круглого стола, основная цель которого – обсуждение проблемных подходов в изучении воспитания молодежи в контексте историко-культурного развития страны в современных условиях.

Несколько слов о колледже. Расположен в небольшом районном центре г. Кувшиново Тверской области. Кувшиново – моногород, градообразующим предприятием является АО «Каменская бумажно-картонная фабрика». Обучающихся 130 чел. Наш колледж готовит специалистов для этого предприятия.

На первом этапе – подготовка к заседанию круглого стола, мы провели анкетирование обучающихся по 40 вопросам, связанным с понятием «патриотизм» и темой «Великая Отечественная война».

Анализ анкет показал, что в большинстве случаев в понятие «патриотизм» обучающиеся вкладывают любовь к Родине (83 %), уважение и гордость за нее (25,5%), любовь к своей семье, близким.

Примечательно, что отрицательные варианты ответов, такие как - стремление к безопасному глобальному миру - теряют свое значение; они суммарно набрали 9 % голосов. Таким образом, молодое поколение все же считает патриотизм значимой ценностью.

Более 80 % обучающихся интересна тема «Великой Отечественной войны», что необходимо использовать в обучении и воспитании.

На вопрос «Что для вас значит Великая Отечественная война?» студенты ответили:

Великий подвиг – 48 % Просто далёкое прошлое – 3 % Уважение к ныне живущим ветеранам и участникам войны – 49 %.

На другой вопрос - Как ты думаешь, почему Советский Союз смог победить в Великой Отечественной войне?

Лидирующими ответами стали 3 варианта, причем, их чаще всего называли вместе: высокий патриотизм людей (78 %), грамотная тактика ведения боя (58 % голосов) и хорошая боевая подготовка солдат (52 %).

Варианты – «просто повезло» и «помогли союзники» - в сумме набрали 9 % голосов. На этот факт нужно обратить внимание при организации мероприятий.

На вопрос - Как ты оцениваешь вклад в Победу над фашизмом союзников СССР - США, Англии, Франции? - 42 % назвали значительный.

Эти цифры говорят о большом распространении одного из мифов о решающей помощи союзников в борьбе СССР против фашизма.

Фактологические знания обучающихся 1 курса, которые получили основное общее образование - катастрофические.

71 % респондентов не смогли назвать ни одного имени героя ВОВ.

Знания обучающихся о земляках, героях войны, сражениях крайне скудны и отрывочны.

На следующий вопрос - В чём, на ваш взгляд, наиболее ярко проявляется патриотизм современного молодого человека? наиболее популярные ответы:

- это любовь к своей Родине, ее культуре, истории, стремление защищать Родину, поддерживать российских солдат, не бояться призыва в армию, помогать пожилым людям, участвовать в различных акциях (63%)

- остальные - без ответа / я не знаю (37%)

Проанализировав данные анкетирования, мы пришли к выводам, что

- понятие гражданственности в целом сформировано;
- есть тенденция к росту уровня патриотизма среди обучающихся в вследствие проведения работы в сфере воспитания молодежи;
- история как предмет интересна большинству обучающихся за счет природной любознательности, но зачастую в образовательных организациях преподается «скучно»;
- трансляция семейной истории на подрастающее поколение нарушена, целенаправленная передача знаний ведется крайне редко, семейные архивы отсутствуют;
- знания молодежи о Великой Отечественной войне скудны, неожиданностью стал интерес большинства первокурсников к теме войны, и он должен быть удовлетворен в современной, правдивой и интересной форме.

На основании этого были определены направления работы по патриотическому воспитанию.

На заседании круглого стола выступили преподаватели колледжа.

Первое выступление по теме «Русский язык в формировании патриотизма», в котором прозвучали основные проблемы, связанные с современным состоянием языка.

Наших студентов волнует, что в настоящее время в русском языке большое количество заимствованных слов, англицизмов. Ещё одна проблема – обилие ненормативной лексики в обиходе, к которой многие привыкли. По мнению студентов, государство должно принять срочные меры, чтобы сохранить чистоту русского языка, увеличить количество часов на его изучение. Это необходимо сделать, так как язык – важная составляющая культуры любого народа. Через изучение языка идёт привитие чувства национальной идентичности.

Следующее выступление по теме «Роль средств массовой информации в системе патриотического воспитания». Идеологию современного общества, особенно молодого, строят средства массовой информации, прежде всего интернет. Реже молодежь обращается к печатным изданиям и к телевидению, которые не всегда патриотично настроены. Многие передачи важной тематики идут или рано утром или поздно ночью. Наш колледж старается задействовать в этом направлении социальные сети, в частности официальную группу «ВКонтакте». Освещаем не только проведенные мероприятия, но публикуем информацию «День в истории России» или материалы, посвященные Великой Отечественной войне. Таким образом решается задача патриотического воспитания через создание информационной среды.

В выступлении «Роль национальных традиций в патриотическом воспитании» был рассмотрен еще один аспект – приобщение молодого поколения к народной культуре, через участие в праздниках, изучения русских обычаев и традиций. Это историческая память, средство утверждения самодостаточности русского народа и национального достоинства.

О роли волонтерского движения в патриотическом воспитании молодёжи поделилась в своем выступлении руководитель этого движения в нашем колледже.

Участие в волонтерской деятельности обучающихся, позволяет создать необходимые условия для формирования духовно – нравственных ценностей. В колледже есть волонтерская группа, участники которой, в первую очередь, поддерживают пожилых людей, ветеранов труда и боевых действий. Это уборка снега в зимнее время, расколка и укладка дров, помощь на огородах в тёплое время года. Также волонтеры участвуют в различного рода акциях: Георгиевская ленточка, цветы женщинам в Международный женский день, поздравления с Днем Победы, с Днём пожилого человека. Не забывают наши волонтеры и детские сады, осенью и весной занимаются уборкой территории, участвуют в Новогодних спектаклях. И, конечно, же, проводят различные экологические акции. Все это помогает молодым людям формировать шкалу нравственных ценностей.

В заключении работы круглого стола педагоги сформулировали выводы и рекомендации:

- Условия для полноценного функционирования патриотического воспитания в колледже существуют.
- В образовательном процессе необходимо опираться на исторические события, которые позволяют гордиться историей нашей страны в различные периоды её существования.
- Систематически организовывать тематические площадки для проведения краеведческих чтений, литературных вечеров, научно – практических студенческих конференций.
- Шире использовать возможности сети «Интернет», в том числе социальных сетей для освещения вопросов патриотического воспитания молодого поколения.
- Привлекать обучающихся к выступлению на публичных патриотических площадках,

участвовать в различных конкурсах, экскурсиях и встречах.

Список используемой литературы:

1. *Акимова, Е. В. Педагогическое волонтерство в деятельности детско-молодежных объединений: автореф. дис. канд. пед. наук: /Акимова Елена Владимировна; [Ряз. гос. ун-т]. Рязань, 2006. 20 с.*

2. *Буторина, Т.С. Воспитание патриотизма средствами образования / Т.С. Буторина, Н.П. Овчинникова – СПб: КАРО, 2004. – 224 с.*

3. *Гасанов, З.Т. Цель, задачи и принципы патриотического воспитания граждан Педагогика. – 2005. – №6. – С. 59–63*

4. *Фоменко В.Т. Нетрадиционные системы организации учебного процесса. - Ростов н/Д: ГНМЦ, 1994.*