

ПОДГОТОВКА КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ГОСТЕПРИИМСТВА И СЕРВИСА

УДК 338.48:378.147.88

УЧЕБНЫЕ ПРАКТИКИ В СИСТЕМЕ СЕРВИСНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Н.Н. Праздникова¹, М.М. Гребенкина²

¹Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия

²АО «Курорт Белокуриха», Белокуриха, Россия

Аннотация

Статья посвящена обзору учебной ознакомительной практики бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Рекреационный и санаторно-курортный сервис». В последние годы в России особое внимание уделяется подготовке профессиональных кадров в сфере гостеприимства, которые по завершении учебного процесса готовы к самостоятельной качественной работе в данном секторе услуг. Теоретическая подготовка дает основы профессиональной подготовленности студентам, а вот объективная проверка полученных знаний возможна лишь на практике в реальных условиях на работающих предприятиях. Практико-ориентированное направление подготовки студентов позволяет налаживать тесные контакты с работодателем и приводит к продуктивному взаимодействию во время всего учебного процесса. Заключение договора о сетевой форме реализации основной профессиональной образовательной программы между Алтайским государственным университетом и АО «Курорт Белокуриха» способствовало установлению взаимосвязанного процесса обучения в вузе с практической деятельностью.

Ключевые слова: учебная практика, сетевой договор, АО «Курорт Белокуриха», наставничество, адаптация

TRAINING PRACTICES IN THE SYSTEM OF SERVICE EDUCATION

N.N. Prazdnikova¹, M.M. Grebenkina²

¹Altai State University, Barnaul, Russia

²JSC "Resort Belokurikha", Belokurikha, Russia

Abstract

The article is devoted to a review of the educational introductory practice of bachelors in the direction of training 43.03.01 "Service" profile

“Recreational and sanatorium-resort service”. In recent years, in Russia, special attention has been paid to the training of professional personnel in the field of hospitality, who, upon completion of the educational process, are ready for independent high-quality work in this service sector. Theoretical training provides the basis for professional preparedness for students, but objective verification of the acquired knowledge is only possible in practice in real conditions at operating enterprises. The practice-oriented direction of student training allows you to establish close contacts with the employer and leads to productive interaction during the entire educational process. The conclusion of an agreement on the network form of implementation of the main professional educational program between the federal state budgetary educational institution of higher education “Altai State University” and JSC “Belokurikha Resort” contributed to the establishment of an interconnected learning process at the university with practical activities.

Keywords: educational practice, network agreement, JSC “Belokurikha”, mentoring, adaptation

Введение

На современном этапе развития санаторно-курортной сферы к уровню подготовки персонала предъявляются серьезные требования. Учебным и производственным практикам студентам в образовательном процессе уделяется важное место, так как практико-ориентированное направление подготовки способствует использованию в учебном процессе именно активных форм проведения занятий. Данная форма обучения позволяет применять и закреплять на деле знания, полученные теоретическим путем [Толковый словарь Ожегова]. Учебная практика — это связующее звено между учебой и работой. Студентам необходимо синтезировать знания различных теоретических дисциплин, которые они изучали в вузе, и научиться эффективно применять их в реальной деятельности.

Материалы и методы исследования

К теме организации учебных практик в высшей школе обращались многие отечественные авторы, рассматривая различные аспекты данного процесса. Определение понятия «практика» рассмотрено в Толковом словаре Ожегова. В своих работах Ю.В. Ключев, Л.В. Ковынева, Л.М. Курбанова и другие рассматривают роль учебной практики при подготовке бакалавров сервиса и туризма. И.В. Бушуева в своей работе раскрывает современные проблемы и делится опытом практико-ориентированной

подготовки кадров с высшим образованием для сферы туризма и гостеприимства [Бушуева, 2014, с. 192–202]. Несмотря на большое количество методической литературы по данной теме, большинство исследований рассматривают частные вопросы организации учебных практик в сфере своей профессиональной деятельности [Бахлова, Чеботаева, 2022, с. 37–41; Биттер, 2020, с. 197–205; Москвина, Третьяков, 2019, с. 129–136; Моторова, Алексеев, 2020, с. 193–196].

Основу исследования составили метод научного обобщения и теоретического анализа отечественной литературы по вопросам организации практической подготовленности студентов, а также использование многолетнего опыта организации и проведения учебных практик авторами работы.

Результаты исследования и их обсуждение

Учебная ознакомительная практика является обязательным пунктом основной профессиональной образовательной программы подготовки студента по направлению 43.03.01 «Сервис», ее объем составляет шесть зачетных единиц (216 часа), проходит во втором семестре продолжительностью четыре недели и в третьем семестре продолжительностью две недели. Среди разнообразных требований к подготовке выпускников высших учебных заведений по сервису подавляющая часть выставлена к прикладным знаниям, профессиональным умениям и навыкам работы в индустрии гостеприимства [Приказ Мин. обр. и науки РФ от 08.06.2017 № 514].

Целью учебной ознакомительной практики студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис» по профилю «Рекреационный и санаторно-курортный сервис» является стажировка студентов в условиях реальной деятельности на предприятиях санаторно-курортного хозяйства для формирования общего представления о рекреационном и санаторно-курортном сервисе. В результате происходит первый контакт с потребителем услуг в оздоровительном сервисе и формируются первичные практические навыки по коммуникации с клиентами и ведению самостоятельной исследовательской работы.

Задачи практики:

— закрепление и углубление компетенций, освоенных в результате изучения теоретических дисциплин на первом курсе университета: «Этика и этикет в социально-культурном сервисе и туризме», «Введе-

ние в рекреационный сервис», «Человек в современном мире», «Деловое общение» и другие;

— применение методов научного исследования при анализе предпосылок для развития санаторно-курортной деятельности региона и города, а также непосредственного объекта практики;

— повышение качества коммуникативных способностей и вербальных навыков при непосредственном общении с наставниками на месте практики;

— знакомство с нормативно-методической и организационной документацией, регламентирующей деятельность санатория;

— оформление письменного научного отчета, дополненного собственными фото- и видеоматериалами с места практики.

Учебная практика развивает следующие компетенций у обучающихся:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

Учебная практика осуществляется на основе договора № 112 от 17 мая 2023 г. о сетевой форме реализации основной профессиональной образовательной программы, заключенного между Алтайским государственным университетом и АО «Курорт Белокуриха». Использование ресурсов организации-участника осуществляется на безвозмездной основе.

Практика проходит в три этапа:

1. Подготовительный (сбор информации и материалов о географическом положении, истории, экономике, туристской инфраструктуре и туристских ресурсах курорта Белокуриха; решение организационных

задач, общее собрание группы, инструктаж по технике безопасности во время проведения выездного полевого этапа учебной практики).

2. Выездной (посещение основных объектов АО «Курорт Белокуриха», работа с наставниками на месте практики, изучение туристских ресурсов г. Белокуриха и его окрестностей).

Важным организационным моментом на данном этапе является разделение студентов на бригады для изучения особенностей сервисного обслуживания клиентов в трех санаториях АО «Курорт Белокуриха»: «Сибирь», «Катунь» и «Белокуриха».

3. Камеральный этап. По окончании практики каждый студент составляет индивидуальный отчет, наполненный собственными фото- и видеоматериалами, готовит материалы для выступления на ежегодной научно-практической конференции Института географии, проводимой по итогам всех практик текущего года.

Объект практики — АО «Курорт Белокуриха» занимает лидирующие позиции в сфере санаторно-курортного отдыха, принимая ежегодно до 30 000 гостей, при этом суточная нагрузка может составлять в санаториях до 1600 человек [Белокуриха. Официальный сайт].

Миссия холдинга — восстанавливать и укреплять здоровье своих пациентов и гостей, гарантируя им удовлетворенность от пребывания в санаториях путем постоянного совершенствования процессов оказания комплекса высококачественных санаторно-курортных услуг, обеспеченных высочайшим профессионализмом, доброжелательностью и этикой сотрудников.

Главные цели: удовлетворение возрастающих потребностей гостей, постоянное совершенствование и развитие, уважение и доверие к предприятию, рост прибыли.

Основополагающие ценности предприятия: главное — здоровье гостей и сотрудников, коллектив — единая команда, профессионализм, осознание себя и каждого в общем деле, стремление к пониманию и доверие, моральное и материальное удовлетворение, уважение к труду, корпоративная поддержка.

АО «Курорт Белокуриха» — крупнейшее эффективно развивающееся предприятие в сфере санаторно-курортных услуг в России, являющееся непосредственно недропользователем лечебных азотно-кремнистых радоносодержащих минеральных вод Искорского и Белокурихинского месторождений. Вся медицинская деятельность АО «Курорт Белокури-

ха» сертифицирована на высшую категорию. Номерной фонд имеет категорию «3 звезды» или «4 звезды». Особое внимание уделяется питанию в ресторанах 1 класса по типу шведский стол — общая линия, шведский стол люкс, À La Carte.

Гостям предлагают на выбор разнообразные услуги. Главный акцент сделан на основные услуги: реализация санаторно-курортных путевок и курсовок, терапия по основной специализации санаториев, проживание в номерах разной категории, питание в ресторанах по выбору гостя, разнообразные культурные активности, аренда конференц-зала для проведения деловых встреч. К дополнительным услугам относят: использование банкоматов, бильярдного зала с баром, теннисного корта, волейбольной площадки, а также летний солярий, оборудованный пляж, летний плавательный бассейн и спортивный зал. Кроме этого, в наличии лечебный и плавательный бассейны круглогодичного пользования, зал ЛФК, тренажерный зал, оборудована дорожка для катания на роликах. Имеются детская игровая площадка и детская игровая комната, салоны красоты, услуги прачечной, коллективный сейф с индивидуальными ячейками. Большой популярностью пользуется библиотека с читальным залом. Повсеместно интернет (Wi-Fi), что важно для клиентов. Имеется современный конференц-зал, во всех санаториях оборудованные современной техникой киноконцертные залы и танцевальные залы. Гостям также предлагаются комплекс СПА процедур, услуги такси, пункт проката спортивного инвентаря, настольный теннис, аптека, киоск «Роспечать», минимаркет. Организована выставка-продажа картин и фоторабот. Для знакомства с достопримечательностями региона предлагаются выездные экскурсии по Алтайскому краю и Республике Алтай [Белокуриха. Официальный сайт АО «Курорт Белокуриха»].

Для организации обслуживания гостей нужна грамотно подобранная команда персонала, и коллектив холдинга принимает активное участие в процессе подготовки будущих специалистов во время учебных и производственных практик.

Одним из важных моментов во время учебной практики является процесс адаптации обучающихся как будущих стажеров к рабочему процессу. Процесс адаптации практикантов состоит из нескольких этапов. Подготовительный этап — первичное знакомство с организацией проходит во время выездного профориентационного мероприятия, которое проводится в сентябре в начале учебного процесса (рис. 1).



Рис. 1. Выездное профориентационное мероприятие в АО «Курорт Белокуриха»

Студентов знакомят с особенностями работы трех санаториев холдинга, представляют основные объекты и места будущих учебных и производственных практик, а также показывают возможности карьерного роста (рис. 2).

На этом этапе у студентов формируется первое впечатление об организации.

Вводный инструктаж — проходит в первый день выездной учебной практики, на нем первоначально знакомят с историей возникновения и развития Белокурихи, а также с историческими аспектами формирования АО «Курорт Белокуриха». Немаловажное значение имеет знакомство с организационной структурой холдинга, с руководящим составом и наставниками. Далее проводят первое знакомство с персоналом и инструктажи по общим вопросам.

Ознакомительный этап с рабочим процессом — следующий этап учебной практики. Он позволяет понять особенности функционирования организации в целом и ее основных подразделений, сформировать позитивное отношение к организации, ощутить атмосферу командного духа, которая присутствует повсеместно. Стажировка студентов здесь проходит по двум направлениям. Первоначально — введение в организацию, где предоставляется вся информация об организации, ее перспективах, возможностях

карьерного роста для всех сотрудников. Далее — введение в подразделение. В это время происходит непосредственное знакомство практиканта с персоналом на рабочем месте, с наставниками от организации, с которыми ему необходимо общаться в рамках выполняемой работы. На рабочем месте студентов знакомят с внутренними стандартами организации, проводят вводный адаптационный тренинг «Добро пожаловать в компанию!». Особый интерес вызывает первый опыт пребывания на рабочем месте (рис. 3).



Рис. 2. Экскурсия по санаторию «Белокуриха»

Студентам, не имеющим практического опыта работы в сфере гостеприимства, значительно легче адаптироваться на рабочем месте при помощи наставника от предприятия. Положение о наставничестве, утвержденное генеральным директором АО «Курорт Белокуриха» К.П. Ежовым 01.06.2023 г., определяет организационные основы, цели и задачи наставничества, устанавливает нормы и правила взаимодействия и контроля наставничества, определяет права и обязанности наставника и практиканта.

Наставничество — форма адаптации, практического обучения и воспитания новых сотрудников в целях быстрого овладения трудовыми навыками, приобретения необходимой должностной компетенции, приобщения к корпоративной культуре организации. Наставник — опытный сотрудник организации, принимающий на себя функции по обучению практикантов в период прохождения ими учебной или производственной практики. При общении с наставниками происходит практическое знакомство студентов

со своими обязанностями и требованиями, производственными задачами на рабочем месте, оказывается помощь в освоении профессии, происходит непосредственная передача наставником личного опыта. Также для студентов регулярно проводят обучающие тренинги и семинары, организованные при выполнении производственных задач на рабочем месте, с наставником и непосредственным руководителем практики от производства или Учебным центром АО «Курорт Белокуриха» (рис. 4).



Рис. 3. Студентки Владлена Дрождина и Елена Саратцева на рабочем месте



Рис. 4. Студентки группы 9.305 направления подготовки «Сервис» во время учебной практики с директором санатория «Белокуриха» Еленой Артушевной Энгельгардт

Выводы

1. Учебная практика, организованная на основе сетевого договора с работодателем, позволяет учебному заведению эффективно наладить учебный процесс, имея возможность на безвозмездной основе использовать ресурсы предприятия. 2. Система наставничества, разработанная в АО «Курорт Белокуриха», способствует быстрой адаптации студентов — будущих работников в сфере санаторно-курортного сервиса к профессиональной деятельности. 3. Система наставничества позволяет передавать опыт работы высококвалифицированного персонала студентам, у которых происходит формирование необходимых компетенций в сфере профессиональной деятельности. 4. Учебная практика мотивирует студентов к установлению долгосрочных трудовых отношений с АО «Курорт Белокуриха».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования — бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (Зарегистрирован 29.06.2017 № 47236) : Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514 // СПС «КонсультантПлюс».

2. Бахлова Н.А., Чеботаяева О.А. Роль учебной практики в профессиональной подготовке студентов-дизайнеров // Проблемы современного педагогического образования. 2022. № 76-3. С. 37–41.

3. Биттер Н.В. Учет региональных особенностей в формировании образовательных программ по туризму и гостеприимству в Алтайском крае. Вопросы журналистики, педагогики, языкознания. 2020. № 39 (2) С. 197–205. DOI 10.18413/2712-7451-2020-39-2-197-205

4. Бушуева И.В. К вопросу об организации практико-ориентированной подготовки кадров для сферы туризма и гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2014. № 7 (54). С. 192–202.

5. Клюев Ю.В. Реализация программы учебной (ознакомительной) практики студентов, обучающихся по направлению подготовки 100400 «Туризм» // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. 2015. № 33-2. С. 193–197.

6. Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Курная Н.Н., Чернов В.А., Щекина Е.Г. Подготовка бакалавров сервиса и туризма: исследование субъектов образовательной среды // Известия Иркутской государственной экономической академии. 2015. Т. 25. № 5. С. 852–860.

7. Москвина А.С., Третьяков А.Л. Практико-ориентированная роль учебной практики будущих бакалавров педагогического образования в контексте внедрения ФГОС ВО 3++ // Актуальные вопросы гуманитарных наук: теория, методика, практика. К 20-летию кафедры методики преподавания истории, обществознания и права : сборник научных статей / Под ред. А.А. Сорокина. 2019. С. 129–136.

8. Моторова О.В., Алексеев В.В. Значение учебной практики у бакалавров педагогических вузов в формировании профессиональных навыков // Теоретические и прикладные аспекты естественно-научного образования. Всероссийская научно-практическая конференция, посвященная 90-летию Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. Чебоксары, 2020. С. 193–196.

9. Тумаева Т.М., Казанцев С.Г. Практико-ориентированная деятельность как условие профессионального самоопределения // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Педагогика. 2014. Т. 15. № 2. С. 78–82.

10. Белокуриха. Официальный сайт АО «Курорт Белокуриха». URL: <https://belokurikha.ru> (дата обращения: 20.09.2024).

11. Толковый словарь Ожегова. URL: <http://slovarozhegova.ru/word.php?wordid=23288> (дата обращения: 08.09.2024).

REFERENCES

1. Order of the Ministry of Education and Science of the Russian Federation dated 08.06.2017 No. 514 "On approval of the federal state educational standard of higher education — bachelor's degree in the direction of training 43.03.01 Service" (Registered on 29.06.2017 No. 47236)

2. Bahlova N.A., Chebotaeva O.A. The role of educational practice in the professional training of student designers // Problems of modern pedagogical education. 2022. No. 76-3. P. 37–41.

3. Bitter N.V. Consideration of regional features in the formation of educational programs in tourism and hospitality in Altai krai. // Issues in Journalism, Education, Linguistics, 2020. No 39 (2). P 197– 205. DOI 10.18413/2712-7451-2020-39-2-197-205

4. Bushueva I.V. On the issue of organizing practice-oriented training of personnel for the field of tourism and hospitality // Service in Russia and abroad. 2014. No. 7 (54). P. 192–202.

5. Klyuev Yu.V. Implementation of the program of educational (introductory) practice of students studying in the field of training 100400

"Tourism" // Bulletin of the Kemerovo State University of Culture and Arts. 2015. No. 33-2. P. 193–197.

6. Kovyneva L.V., Kurbanova L.M., Kurnaya N.N., Chernov V.A., Shchekina E.G. Training of bachelors of service and tourism: a study of the subjects of the educational environment // Bulletin of the Irkutsk State University of Economics. 2015. Vol. 25. No. 5. P. 852–860.

7. Moskvina A.S., Tretyakov A.L. Practice-oriented role of educational practice of future bachelors of pedagogical education in the context of the implementation of the Federal State Educational Standard of Higher Education 3++ // Current issues of the humanities: theory, methodology, practice. On the 20th anniversary of the Department of Methods of Teaching History, Social Science and Law: Collection of scientific articles. Edited by A.A. Sorokin. 2019. P. 129–136.

8. Motorova O.V., Alekseev V.V. The Importance of Academic Practice for Bachelors of Pedagogical Universities in the Formation of Professionals // Theoretical and Applied Aspects of Natural Science Education. All-Russian Scientific and Practical Conference Dedicated to the 90th Anniversary of the Chuvash State Pedagogical University named after I.Ya. Cheboksary, 2020. P. 193–196.

9. Tumaeva T.M., Kazantsev S.G. Practice-Oriented Activity as a Condition for Professional Self-Determination // Bulletin of the Novosibirsk State University. Series: Pedagogy. 2014. Vol. 15. No. 2. P. 78–82.

10. Belokurikha. Official website of JSC "Belokurikha Resort". URL: <https://belokurikha.ru> (date of access: 09/20/2024).

11. Ozhegov's Explanatory Dictionary. URL: <http://slovarozhegova.ru/word.php?wordid=23288> (date of access: 09/08/2024).

*Статья поступила в редакцию: 19.10.2024,
одобрена после рецензирования: 21.10.2024,
принята к опубликованию: 28.10.2024.
The article was submitted: 19.10.2024;
approved after review: 21.10.2024,
accepted for publication: 28.10.2024.*

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Гребенкина Мария Михайловна, директор по персоналу АО «Курорт Белокуриха». 659900, г. Белокуриха, ул. Академика Мясникова, 2.
E-mail: grebenkina_maria@mail.ru

Maria M. Grebenkina, Belokurikha Resort JSC, Belokurikha, HR Director, Belokurikha Resort JSC; Akademika Myasnikova str., 659900 Belokurikha, E-mail: grebenkina_maria@mail.ru

Праздникова Надежда Николаевна, к.г.н., доцент, Алтайский государственный университет, Институт географии, кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства. 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 61. E-mail: Prazdnikovann@rambler.ru

Nadezhda N. Prazdnikova, PhD, Associate Professor, Altstu, Institute of Geography, Department of Recreational Geography, Service, Tourism and Hospitality. Lenin Ave. 61, 656049 Barnaul. E-mail: prazdnikovann@rambler.ru