Особенности обучения студентов СПО УГС 43.02.00 Сервис и туризм

Автор: Старчакова Ольга Константиновна

Организация: ГБПОУ ВО «ВГПТК»

Населенный пункт: г. Воронеж

Для успешного формирования высококвалифицированного молодого специалиста сферы сервиса необходимо проанализировать особенности сервисной деятельности, учесть программу подготовки специалистов в системе среднего профессионального образования, разработать активные методы обучения студентов и содействовать стремлению выпускников к профессиональному и личностному развитию.

Рассмотрим особенности предприятий сферы сервиса на примере гостиничной индустрии. Студенты колледжа специальностей 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство впервые сталкиваются с понятием «гостиничный продукт».

Гостиничный продукт можно представить себе как совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временн**ы**х и других аспектов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворять их потребности [1]. Интересно то, что гостиничный продукт включает в себя как материальные услуги, например номера, блюда ресторана, так и нематериальную составляющую – создание впечатления, настроения от прекрасного сервиса.

Очень необычный термин «неосязаемость» [2] услуги, который студенты не сразу осваивают. Дело в том, что гостиница продает не номера, а право временного проживания. С одной стороны, гость находится в номере, пользуется полотенцами, посудой, но с другой стороны, он ничего с собой не увозит, кроме впечатления. Кроме того, гость отеля сам участвует в оказании гостиничной услуги, не может оценить сервис, пока услуга не предоставлена.

Еще одна особенность гостиничной услуги – ее нельзя складировать, нельзя хранить. Это означает, что, если номер сегодня не занят, эта потеря для гостиницы будет невосполнима. Для сравнения: не проданный в данный конкретный день компьютер (дом, автомобиль и т.п.), может быть продан в любой другой день.

Гостиничные услуги с трудом поддаются стандартизации. Качество услуги во многом зависит от квалификации тех, кто ее оказывает. Здесь также большую роль играет человеческий фактор. Сотрудник гостиницы может показаться неприветливым в то время, как у него в этот момент плохое самочувствие, проблемы в семье, другие неприятности. Для высококвалифицированных работников гостиницы считается недопустимым проявлять недовольство, грубостьь. От них требуются такие качества, как приветливость, доброжелательность, терпимость. Именно эти качества необходимо формировать в процессе обучения студентов УГС Сервис и туризм.

К существенному показателю качества услуги относится быстрота ее предоставления. Важным направлением для выработки профессионализма у студента является необходимость осваивать в совершенстве информационно-коммуникационные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе, что поможет быстро осуществлять операции бронирования, поселения, выписки гостей из отеля.

Будущим специалистам гостиничного сервиса следует знать о таком свойстве гостиничного продукта, как сезонность. Ошибочно считать, что высоким сезоном всегда будут летние месяцы. Это актуально для курортных приморских гостиниц. А для горнолыжных курортов высоким сезоном будет снежная зима. Студентам необходимо дать информацию о том, какие есть пути повышения загруженности отеля в низкий сезон.

В современном гостиничном бизнесе гостиничный продукт все больше приобретает черты индивидуальности. Отели все чаще стараются учитывать пожелания гостей по услуге проживания, питания и пакета других гостиничных услуг. В отдельные категории гостей выделяются постоянные посетители, VIP-гости, малоподвижные клиенты, семьи с детьми, группы спортсменов, бизнес-туристы и другие.

Гостиница начинает оказывать услуги только тогда, когда гость прибывает в ее здание. Это тоже специфическое свойство гостиничного продукта.

На оказание гостиничных услуг оказывают влияние многие факторы, часто не зависящие от самой гостиницы. К внешним факторам ближнего воздействия относятся поставщики, конкуренты, акционеры, посредники и другие. Нельзя не учитывать и факторы непрямого воздействия: политику, экономику, географические и климатические условия, достижения научно-технического прогресса.

Гостиничная индустрия стремительно меняется. Современным требованием является экологичность гостиничного продукта. Биоразлагаемыми должны быть чистящие и моющие средства для уборки, гипоаллергенными - индивидуальные гигиенические средства и постельное белье. Следует продумать способы экономии электроэнергии, воды, тепла. Взять за правило раздельный способ сбора мусора. Приветствуется участие гостей в защите окружающей среды. Для этого гостиница обращается к своим клиентам с просьбой самим выбирать даты замены полотенец и постельного белья, который, как правило, предполагает более длительное их использование.

Стремление отелей удовлетворять персональные запросы гостей включает в себя сложное понятие «предвосхищение желаний клиента». Для этого следует проанализировать, какие предметы гости чаще всего спрашивают у администратора на стойке ресепшен. Это могут быть лак для волос, антистатик, зарядки для телефонов и другое. Будет удачным иметь эти предметы под рукой. Служба горничных может учитывать ожидание прибытия гостей с детьми – поставить в номере игрушку, небьющуюся детскую посуду.

В настоящее время появилась большая группа туристов, которые предпочитают совмещать отдых с удаленной работой. Соответственно у гостиниц появилась необходимость создавать условия для коммуникаций с помощью Интернета. Неплохо иметь возможность предоставлять в аренду ноутбук, иметь коворкинг зоны. Для работающего гостя будет нелишней услуга room-service.

Актуальна во все времена забота о безопасности и здоровье гостей. После пандемии посетители гостиниц стали особенно требовательны к чистоте и порядку в гостинице. Усиление угрозы терроризма вынуждает гостиничные предприятия к принятию дополнительных мер по обеспечению благополучного проживания туристов.

Эти особенности гостиничной сферы необходимо учитывать при обучении студентов специальностей СПО УГС Сервис и туризм.

Учебный план для первокурсников, поступивших в колледж после окончания 9 класса, предполагает на 1 курсе изучение общеобразовательных дисциплин. И это хорошо. Студенты привыкают к новым условиям обучения постепенно. С одной стороны, они углубляют знания по знакомым учебным предметам: математике, русскому языку, истории, обществознании и другим. С другой стороны, они адаптируются к новым преподавателям, товарищам по учебной группе, правилам поведения в колледже, обучению по семестрам, сессиям и т.д.

На 2 курсе в расписании появляются общепрофессиональные предметы и профессиональный модули, недели учебной и производственной практики. К этому времени студенты становятся на год старше, начинают с интересом относится к будущей профессии.

К сожалению, именно на 2 курсе у некоторых обучающихся возникает осознание ошибки в выбранной профессии. Некоторые переводятся на другую профессию или специальность. Повысить заинтересованность в обучении могут активные методы обучения.

Активные методы обучения актуальны для всех учебных дисциплин, а для общепрофессиональных предметов и профессиональных модулей становятся незаменимыми.

Введение демонстрационного экзамена (ДЭ) [3] в качестве одного из этапов государственной итоговой аттестации способствует применению парных и групповых форм обучения, решению кейс-задач, разбору реальных производственных ситуаций в службах гостиниц.

ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

Сформированы требования к выпускнику по знанию иностранного языка. Он должен свободно вести диалог на этапе заселения гостя в отель, выезда с расчетом проживания, решать возникшие у гостя проблемы. На протяжении всего периода обучения студенты учатся взаимодействию с гостями на русском и иностранном языке. Для этого в учебном гостиничном комплексе за стойкой ресепшен они разыгрывают сцены из деятельности гостиницы. Для приближения ситуации к реальной гостями-актерами могут быть студенты той же группы или других групп и специальностей, преподаватели колледжа. Важно то, чтобы студенты учились вести диалог с незнакомыми людьми.

По требованиям демонстрационного экзамена студенты должны осуществить аудит деятельности отеля по предложенным материалам и представить результаты в виде доклада на совещании. На занятиях необходимо отрабатывать умение свободно общаться с аудиторией, сообщать информацию, комментировать ее. Этому способствует защита курсовых работ, учебных проектов, устные сообщения по заданной теме. В обсуждение доклада обязательно необходимо вовлекать всю группу студентов, учить задавать вопросы и отвечать на них.

Специальности УГС Сервис и туризм имеют ряд специфических особенностей. Это обусловлено такими чертами сервисной деятельности, в как неосязаемость, непостоянство качества, решающую роль человеческих факторов. Выпускникам необходимо глубокое понимание деятельности всех служб гостиницы и умение профессионально взаимодействовать с гостями отеля.

Список источников

1. Т. А. Джум, Н. И. Денисова. Организация гостиничного хозяйства — Москва / Джум Т. А., Денисова Н. И.. - М : Магистр , 2024. — 400 с.
2. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н. Ю. Арбузова . – М. : Издательский центр «Академия», 2011. -244с.
3. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. Приказа Минпросвещения России от 05 мая 2022 г. № 311).