

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

«Красноярский государственный педагогический университет  
им. В.П. Астафьева  
(КГПУ им В. П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий  
Кафедра экономики и управления

**Суханов Владислав Сергеевич**

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

Формирование профессиональных компетенций бакалавров по направлению  
подготовки 43.03.01 «Сервис»

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование  
направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика и управление в сфере образования

**ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:**

Заведующий кафедрой  
д-р пед. наук, профессор Грасс Т.П.

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

✓ Руководитель магистерской программы  
д-р пед. наук, профессор Грасс Т.П.

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Научный руководитель  
к.э.н., Зябликов Д.В.

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Обучающийся Суханов В.С.

\_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Красноярск 2018

## РЕФЕРАТ

Диссертация 96 с, 1 рисунок, 11 таблиц, 66 источников, 3 приложения.

Ключевые слова: бакалавриат, компетенции, сервис, рекреационный сервис, кейс, информационно-образовательная среда.

**Объектом исследования** является процесс подготовки бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» в педагогическом вузе, а **предметом исследования** - формирование профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

**Цель работы** - создание педагогических условий по формированию профессиональных компетенций у бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

В диссертации собран, обобщен и проанализирован обширный научный материал по формированию профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в современных условиях развития высшего образования в России. Проанализированы сущность и особенности формирования профессиональных компетенций.

Проведён сравнительный анализ формирования профессиональных компетенций в педагогических вузах РФ.

Проанализирована информационно-образовательная среда КГПУ им. В.П. Астафьева, как условие формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

На основе проведённого анализа разработаны и апробированы в процессе экспериментальной работы организационно-педагогические условия формирования профессиональных компетенций бакалавров с учетом отраслевой специфики предприятий региона, разработаны кейсы.

## ABSTRACT

Thesis 96 pp., 1 figure, 11 tables, 66 sources, 3 applications.

Keywords: bachelor's degree, competence, service, recreational service, case, information and educational environment.

**The object of the study** is the process of preparing the bachelors of the direction of 43.03.01 "Service" in the pedagogical university, and the **subject of the study** is the formation of the professional competence of the bachelors of the training area 43.03.01 "Service".

**The purpose of the work** creation of pedagogical conditions for the formation of professional competencies for bachelors in the field of training 43.03.01 "Service".

The dissertation compiled, summarized and analyzed the extensive scientific material on the formation of professional competencies of bachelors in the field of training 43.03.01 "Service" in the current conditions for the development of higher education in Russia. The essence and features of the formation of professional competencies are analyzed.

A comparative analysis of the formation of professional competencies in pedagogical universities of the Russian Federation is carried out.

The information and educational environment of the KSPU named after V.P. Astafiev, as a condition for the formation of professional competencies of bachelors in the direction of 43.03.01 "Service".

On the basis of the analysis carried out, organizational and pedagogical conditions for the formation of bachelors' professional competencies have been developed and tested in the process of experimental work, taking into account the industry specifics of the enterprises of the region, case studies have been developed.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
Глава 1. Теоретические основы формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в вузе в условиях развития высшего образования в России .....	8
1.1. Сущность и особенности формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в условиях развития высшего образования в России .....	8
1.2. Сравнительный Анализ формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в педагогических вузах .....	12
1.3. Информационно-образовательная среда педагогического ВУЗА как условие формирования профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис» .....	22
Выводы по главе 1 .....	37
Глава 2. Опытно-экспериментальная работа по формированию профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева .....	40
2.1 Исследование и анализ информационно-образовательной среды формирования компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в КГПУ .....	40
2.2 Разработка организационно-педагогических условий формирования профессиональных компетенций с использованием информационно-образовательной среды по направлению направления 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева .....	46
2.3 Анализ результатов опытнo-экспериментальной работы по формированию профессиональных компетенций бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева .....	57
Выводы по главе 2 .....	63

Заключение .....	65
Список использованных источников .....	68
Приложения .....	74

## **Введение**

Область профессиональной деятельности выпускника направления подготовки 43.03.01 «Сервис» включает в себя процессы обслуживания, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и отношений с клиентами в следующих областях: организационная, управленческая, сервисная, производственная и техническая и исследовательская.

Выпускники направления 43.03.01 «Сервис» профессионально ориентированы на работу в организациях гостиничного, туристского и банковского сервиса, конгрессно-выставочной деятельности, менеджеров и специалистов в сфере услуг на административных, организационных, управленческих должностях: в экспертных организациях; в органах по сертификации услуг; на предприятиях и организациях сферы услуг и торговли; в сервисных центрах; в сфере торговли и закупок, логистических и посреднических фирм; в центральных офисах розничных сетей; а также руководители и специалисты государственных органов на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

В соответствии с введением ФГОС третьего поколения направление 43.03.01 «Сервис» определяет компетенции, являющиеся обязательными для разработки вузом основных образовательных программ.

Дополнительные компетенции должны учитывать региональные особенности спроса на рынке труда, развитие рекреационного туризма, образовательные потребности обучающихся, требования работодателей, что позволит бакалавру - выпускнику вуза успешно адаптироваться на рабочем месте.

Тенденции развития отечественного образования, проводимые в этой сфере реформы, обуславливают возрастание роли специалиста, обучавшегося по направлению «Сервис», в эффективной деятельности образовательных

учреждений и способствуют росту спроса на профессионалов, подготовленных к работе в сфере образования. Однако до сих пор задачу их подготовки в сфере образования обеспечивала лишь соответствующая дополнительная профессиональная программа.

Наш анализ ФГОС в направлении 43.03.01 «Сервис» позволил нам определить, что в содержании учебных дисциплин этого направления и требований много общего, можно интегрировать содержание разных дисциплин с целью формирования компетенций в области образования для студентов.

Исследование показало, что проблемы интеграции в педагогике рассматриваются в трудах многих исследователей в разных аспектах. В работах В.В. Краевского, А.В. Петровского, Н.Ф. Талызиной исследуются проблемы интеграции педагогики с другими науками.

Анализ литературы показал, что вопросы формирования компетенций, основанные на интеграции двух смежных областей (в данном случае экономических и педагогических), не были предметом специального научного исследования.

Таким образом, существует противоречие между потенциальным контентом и технологическими возможностями высшего экономического образования в образовании, помимо основных компетенций в области образования, необходимых для управления быстро развивающимися образовательными структурами в стране, а также отсутствием научно обоснованной модели формирования компетенций в области образования для бакалавров в направлении «Сервис».

Это противоречие позволило нам сформулировать проблему исследования, которую мы определили следующим образом: каковы основные характеристики, структура и содержание педагогической модели формирования компетенций в области образования для будущих бакалавров направления «Сервис».

**Объект исследования** - процесс подготовки бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» в педагогическом вузе.

**Предмет исследования** - формирование профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

**Цель исследования** - создание педагогических условий по формированию профессиональных компетенций у бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

**Задачи:**

1. Раскрыть сущность и особенности понятия формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в условиях развития высшего образования в России.

2. Определить содержание подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 в педагогических вузах.

3. Определить содержание информационно-образовательной среды педагогического вуза как условие формирования профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

4. Провести опытно-экспериментальную работу и апробировать кейсы формирования профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис» по дисциплинам в условиях информационно-образовательной среды КГПУ.

**Гипотеза исследования:** процесс формирования компетенций в области образования у бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» будет эффективным после апробации кейсов на формирование профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис» по дисциплинам в условиях информационно-образовательной среды КГПУ.

**Методы исследования:**

*теоретические* (сравнительный анализ научной, методической, специальной, справочной литературы и официальных государственных и региональных документов по теме исследования);

*эмпирические* (наблюдение за учащимися);

*статистические* (статистическая и аналитическая обработка данных и результатов исследования).

**Теоретико-методологическую базу исследования** составили труды российских и зарубежных авторов, как А.Г. Асмолова, А.А. Бодалева, Б.С. Гершунского, В.И. Загвязинского, В.Г. Иванова, В.В. Краевского, Л.С. Выготского, В.С. Леднева, В.И. Андреева, Ю.Б. Бабанского, И.А. Зимней, И.С. Кона, Л.И. Гурьевой, Е.В. Бондаревской, Р.Л. Кричевского, В.С. Лазарева, Т.В. Зайцевой.

В исследовании используется **комплекс методов**, включающий теоретический и сравнительный анализ и синтез психолого-педагогической, социально-экономической литературы, связанной с темой исследования; моделирование образовательного процесса; диагностические измерения, констатирующий и формирующий эксперименты.

**База исследования.** Опытнo-экспериментальная работа проводилась в Институте социально-гуманитарных технологий КГПУ им. В.П. Астафьева. В эксперименте участвовали студенты дневного отделения, обучавшихся по направлению 43.03.01 «Сервис».

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения, списка литературы, приложений.

# Глава 1. Теоретические основы формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» в вузе в условиях развития высшего образования в России

## 1.1. Сущность и особенности формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в условиях развития высшего образования в России

Уровневая система образования, позволяющая достаточно быстро реагировать на изменения в социально-экономической и политической жизни общества, достаточно прочно вошла в практику высшей школы. Первый опыт разработки таких программ был предпринят еще в 2004-2005 гг. в качестве эксперимента. В 2009-2010 годах уровневая система образования на основе ФГОС ВПО была введена повсеместно, и таким образом произошел качественный переход от «знаниевой» модели к компетентностно-ориентированному образованию.

При разработке стандартов ФГОС ВО (3++) были определены требования к обязательному минимуму содержания образовательных программ подготовки бакалавров и магистров, а также предложена модель подготовки выпускников в соответствии с квалификационными требованиями работников сферы обслуживания. При этом был учтен опыт реализации стандартов второго поколения, а также российские и мировые тенденции развития сферы услуг.

Компетентностный подход, реализованный в стандартах ФГОС ВО (3++), позволил сформулировать общие требования как для первого уровня (бакалавриата), так и для второго уровня (магистратуры), включающие цели и задачи основной образовательной программы, область, объекты, виды и задачи профессиональной деятельности.

Высшая школа впервые получила большую свободу в разработке образовательных программ: только 30% времени было зарезервировано на изучение обязательных общенаучных и профессиональных дисциплин.

Остальные дисциплины должны были разрабатываться самими вузами с учетом передовых научных достижений, в соответствии с потребностями экономики и производства регионов в квалифицированных кадрах и т.д. Впервые вузам была предоставлена возможность самим определять профили программ с учетом региональной специфики.

Однако первые годы работы по новым стандартам выявили как положительные стороны модели, так и ее некоторое несовершенство. Для преодоления возникших противоречий и была начата работа над усовершенствованными федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, которые получили условное название ФГОС ВО (3++).

Проведенный сравнительный анализ и сопоставление содержательной части образовательных стандартов позволил выявить определенные изменения в подходах на уровне нормативных документов.

Прежде всего, стандарт ФГОС ВО (3++) определяет, что бакалавриат - это уровень высшего образования, а не квалификация (степень).

Расширен в новом стандарте и перечень объектов профессиональной деятельности выпускников по направлению «Сервис».

Добавлены к перечню:

- информационные системы и технологии;
- предусмотрено обучение процессам предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологиям формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- знакомство со средствами труда, правовыми, нормативными и учетными документами;

- знакомство с первичными трудовыми коллективами.

Виды профессиональной деятельности теперь должны определяться вузом в зависимости от требований к результатам освоения образовательной программы либо академического, либо прикладного бакалавриата.

При этом существенных изменений профессиональные задачи не претерпели.

Изменения коснулись лишь выбора конкретных видов профессиональной деятельности и профессиональных задач в соответствии с направленностью реализуемых вузами программ бакалавриата.

Важным образовательным элементом, закрепленным в новом стандарте законодательно, становится электронная информационно-образовательная среда, которая позволит сделать процесс получения образования прозрачным на всех его этапах. Расширены возможности вузов по использованию электронных и дистанционных технологий, развитию сетевой формы обучения.

Закреплено формирование благоприятной среды для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Рассмотрим подробнее изменения, произошедшие в структуре программы бакалавриата, особенно в части объема основной образовательной программы по отдельным блокам.

Ранее ФГОС ВПО включал перечень 19 дисциплин (модулей), обязательных для изучения при освоении ООП.

В новом стандарте в обязательном порядке в рамках базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» должны реализовываться только 5 дисциплин (модулей) по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности, по физической культуре и спорту. Дисциплины и модули, относящиеся к вариативной части программы бакалавриата, а также перечень практик вузы могут определять самостоятельно, в зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, что делает выбор направленности (профиля) ООП

В Блок 2 «Практики» теперь вошли учебная и производственная, в том числе преддипломная практики. По объему ЗЕ они существенно отличаются у программ академического и прикладного бакалавриата (15-21 и 24-33 ЗЕ соответственно). Учебная практика должна обеспечить получение бакалаврами первичных профессиональных умений и навыков, в том числе в научно-исследовательской деятельности, тогда как производственная практика нацелена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в том числе научно-исследовательской работы. Обязательной теперь по стандарту является и преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы.

Усиление компетентностно-ориентированного подхода в новом стандарте реализуется введением, помимо общекультурных (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) трех общепрофессиональных компетенций (ОПК).

Обязательными для освоения по направлению «Сервис» теперь являются все ОК и ОПК. При этом профессиональные компетенции, обязательные для освоения, будут определяться направленностью ООП вуза на определенные виды профессиональной деятельности: организационно-управленческая; научно-исследовательская; производственно-технологическая; сервисная.

## 1.2. Сравнительный анализ формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в педагогических вузах

Суть компетентностного подхода к образованию заключается в формировании такой ориентации учебного процесса, при котором акцент на содержании обучения переносится на результат обучения, что позволяет

удовлетворять внешним требованиям к качеству образования со стороны общества и бизнеса.

Изменение подходов к организации системы для обеспечения персональной (личной) компетенции. На первый план выходят проблемы индивидуально-ориентированного обучения, академической внутренней и внешней мобильности, а также обучение. В системе обеспечения социальной компетентности рассматриваются основные вопросы гуманизации и гуманитаризации образования, профессиональной позиции и толерантного отношения.

В системе обеспечения профессиональной компетентности сегодня основной проблемой является обучение в соответствии с ФГОС 3 ++. В системе обеспечения методической компетентности - освоение современных педагогических технологий, развитие исследовательской составляющей учебного процесса.

Сегодня предъявляются особые требования к компетентности и профессионализму будущих выпускников и их отношению к компетентностному подходу. Модель компетенции выпускника направлена на то, чтобы учитель изменил свою роль в обучении, сосредоточившись на результате. В рамках модели определяются статус, выбор, дизайн и условия применения активных методов обучения и управления.

Одним из условий формирования профессиональной компетентности бакалавров является обучение в корпоративном информационном пространстве. Создание единого информационного пространства КГГТУ, объединяющего все виды деятельности, предполагает создание единой информационной среды, обеспечивающей высокий уровень качества образования; эффективное использование научно-педагогического потенциала; шаг за шагом переход на новый уровень образовательного процесса на основе интеграции новых технологий.

Для достижения этих целей необходимо решить следующие задачи:

-интеграция информационных ресурсов КГГТУ (контент);

- использование инновационных технологий обучения (технологии);
- формирование навыков информационной грамотности пользователей (кадров).

Интеграция информационных ресурсов предполагает создание единого образовательного пространства на основе сайта; системы дистанционного обучения; информационно-библиотечный комплекс (внутренние открытые электронные ресурсы, медиа-библиотека, аудио и видео фонда, размещение видео-лекций на YouTube); управление интеллектуальной собственностью.

Результатом такой деятельности станет формирование информационной и технологической инфраструктуры системы образования в КГПУ, что означает предоставление свободного доступа к компьютерному оборудованию, глобальным информационным ресурсам, программному обеспечению (электронные книги, библиотеки, медиабibliotheki, музыкальные библиотеки, и т. д.) участникам образовательного процесса; применение инновационных технологий в учебном процессе; подготовка педагогического и административного персонала, способного эффективно использовать информационные и коммуникационные технологии; эффективное использование материальных и трудовых ресурсов в организации учебного процесса.

Образовательная и методическая поддержка образовательного процесса с использованием дистанционных технологий в КГПУ им. В.П. Астафьева предусматривает электронные курсы для бакалавров направления 43.03.01 «Сервис». Использование инновационных форм обучения включает дистанционное обучение, смешанное обучение, внедрение инструментов электронного обучения, организацию видео-лекций для распределенной аудитории, организацию вебинаров по распределенной аудитории,

В результате освоения бакалаврской программы выпускник должен обладать общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями.

Выпускник, который овладел программой бакалавриата, должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

способность использовать основы философского знания, анализировать основные этапы и закономерности исторического развития для реализации социальной значимости их деятельности (ОК-1);

- способность использовать основы экономических знаний для оценки эффективности работы в различных областях (ОК-2);

- способность общаться в устной и письменной форме на русском и иностранных языках для решения проблем межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- способность работать в команде, терпеть социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способность использовать общие юридические знания в различных областях деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

способность поддерживать адекватный уровень физической подготовки для обеспечения полной социальной и профессиональной деятельности; пропаганда активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовность использовать основные методы защиты производственного персонала и общественности от возможных последствий аварий, стихийных бедствий, стихийных бедствий (ОК-8).

Выпускник, который овладел программой бакалавриата, должен обладать следующими общими профессиональными компетенциями:

- способность решать стандартные проблемы профессиональной деятельности на основе информации и библиографической культуры с использованием информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности использовать различные источники информации об объекте обслуживания (ОПК-1);

- готовность развивать технологию сервисного процесса, развивать системы взаимоотношений с клиентами, принимая во внимание требования потребителя (ОПК-2);

- желание организовать процесс обслуживания, выбрать ресурсы и средства с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Выпускник, который овладел программой бакалавра, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими типу (типам) профессиональной деятельности, для которых ориентирована программа бакалавриата: организационная и управленческая деятельность:

- готовность к организации контактной зоны сервисного предприятия (ПК-1);

готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия в зависимости от изменений рыночных условий и потребительского спроса, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

Научно-исследовательская деятельность: готовность изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сфере услуг (ПК-3);

- готовность участвовать в исследовании социально-психологических характеристик потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

- готовность внедрять инновационные проекты в сфере услуг (ПК-5);

-производственно-технологическая деятельность: готовность использовать современные технологии обслуживания в процессе предоставления услуг, отвечающих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовность развивать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с потребностями потребителя, на основе новейших информационно-коммуникационных технологий (ПК-7);

служебная деятельность: способность диверсифицировать деятельность по обслуживанию в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ГЖ-8);

- способность выявлять и учитывать основные психологические характеристики потребителя в процессе служебной деятельности (ПК-9);

- готовность к проверке и (или) диагностике объектов обслуживания (ПК-10);

готовность работать в зоне контакта с потребителем, консультирование, координация типа, формы и объема процесса обслуживания (ПК-11);

- готовность к контролю качества процесса обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

При разработке программы бакалавриата все общие культурные и общие профессиональные компетенции, а также профессиональные компетенции, относящиеся к видам профессиональной деятельности, для которых ориентирована программа бакалавриата, включены в набор необходимых результатов овладения программой бакалавриата.

При разработке программы бакалавриата организация имеет право дополнить набор компетенций выпускников, принимая во внимание направленность программы бакалавра по конкретным областям знаний и (или) типу (типам) деятельности.

При разработке программы бакалавриата организация устанавливает требования к результатам обучения для отдельных дисциплин (модулей), практики, независимо, с учетом требований соответствующих образцовых базовых образовательных программ.

Внедрение компетентного подхода обеспечивает широкое использование (до 50% занятий в классе) в процессе обучения активных и интерактивных форм: дискуссии, деловые и ролевые игры, тренинги.

Конкурентная форма - это веб-семинары, использование электронных ресурсов, виртуальные доски, виртуальные классы, социальные закладки, консультации.

В новом учебном году в режиме видеоконференции читается ряд дисциплин учебной программы дневных и заочных форм обучения.

Мы предполагаем, что такие лекции, сопровождаемые предварительным слайд-материалом, с приглашением ведущих специалистов, бизнес-практиков, оппонентам, очень полезны и интересны с точки зрения интерактивности.

Сегодня институт является творческим подразделением с инновационным характером деятельности, экспериментальной платформой для создания инноваций, центром апробации и внедрением передовых технологий.

Отдел электронного контента представляет собой информационно-методическую поддержку учебного процесса как головного университета, так и его филиалов, где впервые были разработаны электронные учебные пособия, а сегодня интерактивные курсы электронного обучения нового поколения, отвечающие требованиям педагогического стандарта проектирования и электронного обучения, уже создаются.

КГПУ им. В.П. Астафьева продолжает работу по защите авторских прав и созданию базы интеллектуальной собственности.

В Красноярском крае сегодня очевидно несоответствие спроса и предложения на компетентности работников. Как показали результаты исследования, проведенного в учреждениях среднего профессионального образования и компаниях края, по мнению руководителей предприятий, работникам необходимы наряду с профессиональными социальными, поведенческие компетентности. Эти компетентности связаны с умениями решать проблемы, планировать, взаимодействовать с коллегами, нестандартно мыслить, работать самостоятельно. Особенно таких умений не хватает работникам инновационных фирм.

Важно, что и сами обучающиеся отмечают необходимость приобретения ими многих из перечисленных умений. При этом лишь половина студентов считают, что получаемого ими образования достаточно для получения хорошей работы. Эти данные говорят о том, что существующая система подготовки и переподготовки не вполне адекватно отвечает на потребности тех, кто учится в КГПУ им. В.П. Астафьева, кто принимает выпускников этих учреждений на работу.

Для обеспечения качества образования определяющее значение имеет уровень квалификации тех, кто учит - самих педагогов. Поэтому ключевым является их подготовка и переподготовка. Но недостаточно продекларировать необходимость подготовки педагогов.

Здесь важен подход, в котором ведется обучение. Еще несколько десятилетий назад лидер российского методологического движения Г.П. Щедровицкий отмечал, что образование должно быть направлено на развитие мыслительных способностей.

Исходя из этого полагания, одной из важных задач подготовки бакалавров становится создание условий для освоения ими приемов и техник мыслительной деятельности. Перспективы профессионального образования связаны с таким подходом.

Далее, были проанализированы ООП трех вузов в части учебных циклов и разделов, предусмотренных ФГОС ВО (3++): Московский Государственный Педагогический Университет (МГПУ); Санкт-Петербургский Государственный Педагогический Университет (СПбГПУ им. А.И. Герцена); Новосибирский Педагогический Университет (НГПУ).

способствуют такие методы обучения как диспуты, тренинги, игровые ситуации, разыгрывание ролей и т.п.), творческие задания (самостоятельное исследование, эссе), метод «круглого стола», т.е. практические занятия.

Данная форма представлена в СПбГПУ им. А.И. Герцена, где практические занятия занимают 78%.

Таким образом, в данном параграфе был осуществлен анализ педагогической проблемы формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

На примере анализа ООП ВУЗов России, можно увидеть, что несмотря на введенные изменения в учебный процесс согласно ФГОС ВО (3++), традиционные методы обучения и недостаточное количество зачетных единиц, выделяемых ВУЗами на вариативную часть обучения, остаются проблемой в формировании профессиональных компетенций бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

### 1.3. Информационно-образовательная среда педагогического ВУЗА как условие формирования профессиональных компетенций бакалавров направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

В истории развития человечества никогда не было недостатка в желающих управлять другими, поскольку эта деятельность, хотя и несла в себе реальную угрозу жизни тому, кто к ней стремился, приносила такие выгоды, которые невозможно было получить никаким другим путем.

В этих людях нуждались: коллективно организованный труд изначально предполагает управление как специально выделенную деятельность. На протяжении многих тысячелетий управленцы осваивал эту деятельность индивидуально. Век XX стали называть веком создания теорий управления.

На протяжении последней сотни лет западный менеджмент интенсивно и непрерывно развивался, создавая особую целостную субкультуру со своими ценностями и целями, нормами и законами, с одной стороны, и совокупностью

множества технических процедур и методов, необходимых для достижения поставленных целей, с другой.

В этот процесс Россия вошла одновременно со своими западными коллегами, и в первые десятилетия XX века Москву, наряду с Лондоном и Парижем, называли центрами мировой научной мысли.

К концу 30-х годов исследования в области научной организации труда начинают сворачиваться. С тех пор не создается ничего, что могло бы обогатить российскую и зарубежную теорию управления [6]. В это время создается система подготовки управленческих кадров, в которую вовлекалось население страны. Пионерские и комсомольские организации вовлекали подростков в ежедневную работу, приучая организовывать различные группы. Студенческие отряды подготовили многие тысячи будущих руководителей. К окончанию института выпускники получали характеристики, в которой обязательно указывались их способности к организаторской работе.

В 60-е годы, известные как годы оттепели, открыли доступ к западной литературе, в том числе и по менеджменту. Именно в эти годы возникла и была четко сформулирована позиция: брать только практические техники, приемы управления, не принимая и не изучая теоретические концепции, которые лежат в основе управленческого инструментария. Принцип полного игнорирования теории укоренился в сознании последующих поколений. Это одна из самых пагубных психологических установок. Зарубежный инструментарий, зарекомендовавший себя как эффективный, в российских условиях оказывается неприемлемым.

Технологии - это всего лишь средства, они создавались не сами по себе, а как способ достижения теоретически обоснованных целей. Неудивительно, что наша управленческая деятельность выглядит недееспособной.

Сегодня управление стало массовой профессией. Появилась необходимость разработки профессиональных требований к выпускнику высших учебных заведений. Требования появляются как некие слепки с деятельности работающих руководителей: что они делают, как общаются, какие

-умением критически оценивать личные достоинства и недостатки (ОК-11);  
-способностью придерживаться этических ценностей и здорового образа жизни (ОК-22)».

Выпускник уровня подготовки «бакалавр» наращивает общекультурные компетенции, приобретая новые способности:

-развивать свой общекультурный и профессиональный уровень и самостоятельно осваивать новые методы исследования (ОК-1);

-к изменению профиля своей профессиональной деятельности (ОК-2);

-самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения (ОК-3);

Психологическое требование - управление собой, в том виде, в котором его представляют зарубежные психологи в системе общекультурных компетенций российских выпускников не прописано, однако оно осознается и формулируется в более привычных предложениях. Поэтому можно с уверенностью сказать, что это требование принимается и ведется работа по его освоению.

Второе место в списке психологических требований занимает «Формирование цели и ее достижение». Постановка цели относится к числу сложнейших действий, к которым человек прибегает крайне редко. Существуют три вида целеполагания.

Во-первых, постановка цели как результат осознания и желания избежать угрозы, решить проблему или удовлетворить свою потребность. Это целеполагание называют пассивным, неким условием выживания.

Во-вторых, цели, которые идут от сравнения, желания получить то, что есть у другого или что-то лучше, чем у другого.

В-третьих, целеполагание от миссии, идеологии, видения того, чего нет, но именно этого человек и хочет достичь. Целеполагание отвечающее на вопрос, что есть главное в этой жизни, и это то, чему следует учиться.

В российских компетенциях выпускников целеполагание отсутствует. Следует заметить, что в стабильных условиях государственных учреждений цели «спускаются сверху» и задача руководителя принять эти цели, перевести на язык производственных заданий и «спустить» их своим подчиненным.

В конкурирующей среде, первостепенное значение имеет способность создавать нечто новое, поэтому руководитель производства большого или маленького сам ставит цели, анализируя ситуацию на рынке, рискуя.

Значимость межличностных коммуникаций ни у кого сомнений не вызывает, это требование стоит на третьем месте. Для бакалавра эта компетентность формулируется как способность «осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ОК-19). Бакалавр должен «обладать навыками публичных деловых и научных коммуникаций (ОК-6), то есть предполагается, что этот человек довел свое умение до навыка.

Сложные, постоянно развивающиеся системы человеческой деятельности, разворачиваемые в жестко заданных временных рамках, характеризуют современную ситуацию на рынке труда, что формирует заказ на подготовку институтами образования ликвидных специалистов.

Как замечает Т.М. Ковалёва: «Требования рынка жестки и вполне определены - нужны люди, не только и не столько знающие, сколько обладающие определенным набором компетентностей, необходимых для успешного освоения современных профессий».

Другими словами, образовательный процесс университета должен базироваться на формировании у студентов не просто набора знаний, умений и навыков, а уже более сложных единиц развития профессионализма - компетенций, и компетентностный подход определен стратегическим вектором развития отечественного высшего профессионального образования. ФГОС ВПО по направлению подготовки педагогов-бакалавров определяют требования к формированию у студента различных профессиональных, : общекультурных и общепрофессиональных компетенций.

Однако сформировать данный комплекс у студента за 4 года обучения является практически непосильной задачей - необходимо общее основание, базовые умения и способности, интегрированные в универсальную компетенцию, наличие которой являлось бы средством вхождения в педагогическую и культурно-просветительскую деятельность.

Зачастую, под универсальной компетностью в рамках российской системы образования понимается базовая готовность студента использовать усвоенные знания, умения и навыки, для решения практических и теоретических задач.

Так, например, МГГУ им. Шолохова презентует программу, нацеленную на формирование у студентов социальных универсальных компетенций, которые определяются как качества личности, от которых зависит ее успех практически во всех областях профессиональной деятельности.

Многие ученые, говоря о базовых, универсальных компетенциях делают акцент на личностном аспекте, здесь в первую очередь речь идет о социально-личностных и организационно-управленческих компетенциях, характеризующих взаимодействие человека с обществом и другими людьми, его умение планировать свою деятельность, принимать управленческие решения.

П.Г. Щедровицкий замечает, что в компетенции очень важен драйв, личностное начало, личностный предел, самоосознание себя в качестве компетентного.

П.Г. Щедровицкий отмечает, что сейчас нужно активно заниматься не столько организационными формами, изменением механизма финансирования и организационной структуры, сколько содержанием и новым контентом образования.

Удерживая локус личностного начала компетенций, стоит заметить, что академическое пространство является только частью пространства образовательного, формальное отношение к которому не способствует

процессу образовывания - приобретению профессиональных умений студентов. «Формальное образование играет всё меньшую роль в формировании человеческих компетенций», - утверждает П.Г. Щедровицкий. Информационно-образовательная среда университета является ближайшей внешней средой по отношению к ученику (будущему специалисту), множеству условий, в которых его образовательная и профессиональная деятельность осуществляется напрямую, и формируются его личные качества.

Анализ научной литературы свидетельствует об отсутствии однозначного понимания содержания понятия «информационная и образовательная среда» высшего учебного заведения. В частности, информационная и образовательная среда (ИОС) идентифицируется программными системами, имитирующими процессы в сфере точных наук, с другими программными продуктами (В.И. Швецов, С.С. Лебедев). Почти все публикации по проблемам ИОС сводятся к обсуждению аппаратного и программного обеспечения, оценке различных вариантов использования новых образовательных технологий (А.Н. Косолапов, В.И. Овсянников, Б.Л. Агранович, А.А. Калюжный и др.).

ИОС рассматривается нами как единый комплекс прогрессивных : образовательных ситуаций, которые понимаются как система психологических, педагогических, дидактических условий и стимулов, которые ставят человека перед необходимостью сознательного выбора, корректировки и реализации собственной модели профессионально- личное саморазвитие.

В качестве определения ИОС университета мы имеем в виду следующее, данное С. А. Назаровым: «Информационно-образовательная среда университета - это педагогическая система, объединяющая информационные образовательные ресурсы, инструменты компьютерного учения, инструменты управления образованием, педагогические методы, методы и технологии, направленные на формирование интеллектуально

заданное набором образовательных ситуаций, заключающих в себе действия и взаимодействие различных позиционеров.

Субъект образовательного события, вступая в коммуникацию, должен уметь видеть ответное действие - выделять его содержательные компоненты: замысел, цель, средства.

Процесс распознавания действия, совершаемого тем или иным позиционером, включает следующие этапы:

а) реконструкция - наблюдение и рефлексивная оценка происходящего (соотнесение с культурным образцом);

б) конструкция - выделение «чистого действия» - того, что присуще только данному позиционеру (соотнесение с контекстом ситуации);

в) доконструкция - моделирование (проектирование) собственного действия из имеющейся в образовательном пространстве позиции (определение замысла, постановка цели, выделение средств и ресурсов).

Определяя компетенцию не просто как набор знаний, умений и навыков, но и так же, как опыт использования студентами полученных знаний, умений и навыков в своей профессиональной деятельности, мы фиксируем ещё два этапа, необходимые для того, чтобы умения распознавать действие стало компетенцией:

Проба - испытание в практической ситуации собственных педагогических действий.

Приобретение опыта - рефлексивный анализ пробы, оформленный в виде письменного текста.

Понятно, что сформировать такую компетенцию возможно только у самоопределившихся в пользу этого студентов. На данный момент основная сложность заключается, во-первых, том, что не все студенты претендуют на профессиональную деятельность.

Во-вторых, необходима организация такой практической площадки в академическом пространстве, где возможно снять технологию позиционного действия и совершить собственную профессиональную пробу.

Таким образом, для овладения студентом универсальной компетенцией необходимо содержательно выстроить академическое пространство, чтобы, во-первых, организовать процедуру определения отношения к образованию в вузе, и, во-вторых, задать этапность формирования универсальной компетенции.

Учебная среда университета как смыслообразующая система, объединяет социальные, культурные, образовательные и исследовательские процессы университета, направляя их в рамках индивидуальной программы обучения для конкретного ученика с целью формирования соответствующих компетенций [9].

Регулирует содержание компонентов высшего образования Федеральный закон № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года (с изменениями от 07.03.2018) «Об образовании в Российской Федерации», статья 69. Высшее образование.

Развитие образовательной среды университета предполагает:

- определение миссии университета;
- формулирование общих целей образовательного процесса;
- определение системы фундаментальных принципов;
- разработка образовательных подсистем, которые имеют отношение к миссии университета и направлены на достижение общих целей, следуя основополагающим принципам;
- прогнозирование направлений развития образовательной среды университета.

Миссия раскрывает смысл университета, в котором есть отличия от других учебных заведений [5]. В миссии могут быть выделены не только приоритетные интересы университета, но и образовательная модель, обеспечивающая организацию социокультурной (образовательной), учебно-методической и научно-исследовательской работы.

Таким образом, миссия университета может заключаться в создании образовательной среды, которая позволяет руководить воспитанием и обучением участника учебного процесса, чтобы сформировать многогранную творческую личность, обладающую необходимым набором общекультурных,

- саморазвитие личности, как средство формирования зрелого, независимого, творческого мышления специалиста, предназначенного для решения любой профессиональной задачи.

Социально-культурная подсистема (окружающая среда) представляет собой сочетание элементов социальной реальности, обеспечивающих нравственное формирование и творческое развитие личности каждого участника образовательного процесса, способствующего проявлению их социокультурной компетентности.

В то же время социально-культурная (образовательная) подсистема служит основой для формирования профессионально прикладных и исследовательских подсистем, а ее функционирование не ограничивается воспитательной работой преподавателя. Таким образом, социально-культурная подсистема университета выполняет три основные функции: интеграцию, регулирование и развитие [6].

Интегрирующая функция приводит к унификации ранее разрозненных и несогласованных образовательных влияний. Регулирующий - направлен на упорядочение прикладных педагогических технологий в соответствии с особенностями соответствующей (активной) стадии развития личности участника учебного процесса. Развивающая функция обеспечивает, с одной стороны, оптимизацию функционирования подсистемы, а с другой - ее прогрессивное развитие, обновление, совершенствование. В этой связи социально-культурная среда университета предназначена для решения следующих задач:

- создать благоприятные условия для воспитания учителя в высшем учебном заведении;

- организация реализации его основных функций (интеграция, урегулирование и развитие) с учетом критериев качества социокультурной среды университета;

- содействовать академической мобильности и межкультурному общению между учащимися и учителями;

- обеспечить возможность разработки индивидуальных программ обучения и формирования общих культурных компетенций.

Профессионально-прикладная подсистема (среда) - набор элементов дидактической, образовательной, методической и информационно-технической поддержки учебного процесса, который позволяет сформировать необходимый набор профессиональных компетенций, определяющих профессиональную и прикладную компетенцию бакалавра (магистра) в соответствующей области обучения.

В то же время профессионально применяемая подсистема университета направлена на решение следующих проблем:

- создать условия для формирования сознательного профессионального самоопределения среди студентов курсов профессионального обучения;
- организация образовательной, методической и информационно-технической поддержки для внедрения в учебный процесс современных педагогических технологий;
- вносить вклад в создание эффективной системы контроля качества для подготовки бакалавров и магистров, отвечающих требованиям компетентного подхода;
- предоставить возможность разработать индивидуальные учебные программы и сформировать профессиональные компетенции.

Исследовательская подсистема (среда) может быть представлена в виде отбора отделов, служб, лабораторий университета и их структурных элементов, вторые способствуют осуществлению фундаментальных прикладных научных исследований и экспериментальных разработок (НИОКР), использованию научно-технических результаты, полученные в учебном процессе, условия формирования научных компетенций, которые определяют исследовательскую компетенцию мастера в соответствующей области обучения.

Подсистема исследования предназначена для решения следующих основных задач:

подготовленности будущего бакалавра, соответствующего уровня и профиля, предполагающая наличие у них знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенной работы, направленная на формирование готовности к трудовой деятельности.

Необходимость концепции формирования готовности будущего бакалавра к трудовой деятельности через профессионально-прикладную физическую подготовку (ППФП) в вузе очевидна. ППФП - это процесс развития профессионально важных качеств, физической подготовленности, решения ряда профессионально-творческих и личностных задач, ориентирован на формирование готовности к продуктивной трудовой деятельности будущего бакалавра в вузе [6].

Концепция задает общую идеологическую и методологическую основу для дальнейшей разработки документов нормативно-правового, программно-организационного и методического характера, определяющие особенности совершенствования профессиональной подготовки, стратегию и тактику работы педагога, педагогическую реализацию концепции в образовательном процессе вуза.

Идея ее заключается в использовании специальной обучающей системы, разработке специального педагогического обеспечения образовательного процесса вуза. Это обуславливает изучение его свойств (факторов), которые способствуют посредством реализации педагогического сопровождения нормированию готовности к трудовой деятельности будущего бакалавра в образовательном процессе вуза.

Образовательный процесс вуза имеет неисчерпаемые потенциалы, которые позволяют создавать необходимые организационно-педагогические условия для эффективного взаимодействия педагога и бакалавра, успешного развития профессионально важных качеств, формирования готовности к трудовой деятельности будущего бакалавра [4].

Вышеизложенное устанавливает необходимость выделения совокупности педагогических факторов, ориентированных на формирования готовности к

трудовой деятельности через ППФП бакалавра в вузе и определения условий их развертывания посредством педагогических форм, методов и средств. ППФП бакалавров в вузе, можно определить как один из основных педагогических факторов образовательного процесса вуза, который, учитывая требования определенной профессии, формирует профессионально-прикладные знания, двигательные умения и навыки, развивает профессионально важные качества, необходимые для выполнения определенной трудовой деятельности.

Другой, не менее важный фактор образовательного процесса вуза вытекает из процессуальных характеристик и связывается с разработкой специального комплексного, системного, обучающего подхода к ППФП.

Профессиональная подготовка должна осуществляться как в учебное, так и во внеучебное время с активным использованием разнообразных методов, форм и средств профессионально-прикладной физической подготовки.

Это обусловлено тем, что процесс развития ПВК необходимо строить в порядке круглогодичного и многолетнего обучения в рамках развивающей среды целостного образовательного процесса, позволяющего гармонично объединять учебную и внеучебную работу в вузе.

Таким образом информационно-образовательная среда обеспечивает учебный процесс и участников образовательного процесса. Она не только проводит информацию, но и воздействует на участника информационного процесса, как определенная социальная общность, развивает человека, способствует адаптации человека в обществе, готовит к будущей профессиональной деятельности.

**Выводы по главе 1.** Таким образом, в первой главе были изучены теоретические предпосылки формирования профессиональных компетенций бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» в вузе.

На основании изученного материала, можно сделать следующие выводы.

Усиление компетентностно-ориентированного подхода в новом стандарте реализуется введением, помимо общекультурных (ОК) и

профессиональных компетенций (ПК) трех общепрофессиональных компетенций (ОПК).

Обязательными для освоения по направлению «Сервис» теперь являются все ОК и ОПК. При этом профессиональные компетенции, обязательные для освоения, будут определяться направленностью ООП вуза на определенные виды профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская;
- производственно-технологическая;
- сервисная.

Одной из важных задач подготовки бакалавров становится создание условий для освоения ими приемов и техник мыслительной деятельности. Перспективы профессионального образования связаны с таким подходом.

Значимость межличностных коммуникаций ни у кого сомнений не вызывает, это требование стоит на третьем месте. Для бакалавра эта компетентность формулируется как способность «осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ОК-19). Бакалавр должен «обладать навыками публичных деловых и научных коммуникаций (ОК-6), то есть предполагается, что этот человек довел свое умение до навыка.

Под готовностью к трудовой деятельности будущего бакалавра понимается осознание профессиональных целей, способность осуществлять анализ и оценку имеющихся условий, определять наиболее вероятные способы действия, предвидеть результаты, устанавливать причинно-следственные связи, делать выводы по результатам трудовой деятельности.

Она включает овладения знаниями и умениями, накоплениями первоначального профессионального опыта, представляет собой динамичную систему характеристик и особенностей не только личностных сторон, но и физического развития, выступающих в качестве фактора эффективности.

С этой точки зрения готовность к трудовой деятельности бакалавра рассматривается как интегральное качество субъекта труда, такое новообразование, которое характеризует продуктивное выполнение профессиональных задач, творческую самостоятельность и высокий уровень профессиональной самоактуализации.

Глава 2. Опытнo-экспериментальная работа по формированию профессиональных компетенций по направлению 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева

## 2.1 Исследование и анализ информационно-образовательной среды формирования компетенций бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева

Экспериментальное формирование профессиональных компетенций бакалавров по направлению подготовки «Сервис» с учетом отраслевой специфики предприятий региона проводилась на примере подготовки к деятельности на предприятиях в сфере бизнеса гостеприимства, рекреационного сервиса, организационно-управленческой деятельности организаций гостиничного, туристского, на базе КГПУ имени В.П. Астафьева.

Приступая к конкретизации содержания профессиональных компетенций, охарактеризуем сервисную отрасль как область деятельности бакалавров по направлению «Сервис».

В этих отраслях сформировано традиционно ответственное отношение к информации и высокий уровень требований к компетентности специалистов, осуществляющих готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Их качество служит важнейшим фактором, обеспечивающим эффективность процессов повышения качества продукции. Требования в отрасли предъявляются к общей культуре, этикете, эрудиции, способности к межкультурному диалогу, уровне креативности и др.

Как считает председатель СППКК Михаил Васильев, сервисное обслуживание - это наиболее пострадавшая отрасль экономики края, которая

Индустрия сервиса очень динамична. Происходит постоянное внедрение новых информационно-коммуникационных технологий. Каждый год совершенствуются процессы и процедуры обслуживания клиентов.

В связи с этим, для того, чтобы выяснить, какие компетенции выпускников-бакалавров по направлению «сервис» являются дефицитом, был проведен экспертный опрос.

Для проведения экспертного опроса были сформированы группы экспертов - лиц, имеющих глубокие знания в области профессиональной деятельности выпускников - в области сервиса.

Было сформировано три группы экспертов:

- преподаватели профессиональных дисциплин по направлению подготовки сервиса, компетентные в преподавании основных дисциплин;
- руководители и специалисты предприятий сервиса, знающие требования производства к выпускникам направления «сервис» и имеющие опыт профессионального общения с последними.

Каждая группа состояла из семи экспертов, в качестве критериев отбора экспертов в группы использовались два признака: род занятий и стаж работы по интересующему нас профилю (не менее 5 лет).

На первом этапе экспертами выполнен анализ видов деятельности выпускников, изложенных в государственном образовательном стандарте, и выделены виды деятельности, вариативные относительно профиля подготовки.

Экспертам были предложены анкеты (приложение Б), в которых предлагалось разделить все виды деятельности выпускника направления ИСТ на три группы: не имеющие специфику профиля; возможно, имеющие специфику профиля; имеющие специфику профиля, приведены в таблице 3.

Согласно данным, приведенным в таблице 3, по мнению экспертов, профильную специфику имеет только сервисная деятельность.

Таблица 3 - Результаты выделения экспертами видов деятельности выпускников направления ИСТ, имеющих специфику профиля

Виды деятельности	Ответы экспертов (%)		
	Имеют специфики профиля	возможно, имеют специфику профиля	имеют специфику профиля
Сервисная	3	1	44
организационно-управленческая	46	6	0
научно-исследовательская	37	4	0
Технологическая	28	7	0

Таким образом, в списке выявленных дефицитов в части профильной специфики выпускников-бакалавров по направлению «Сервис» являются организационно-управленческая, научно-исследовательская деятельность и технологическая.

## 2.2 Разработка организационно-педагогических условий формирования профессиональных компетенций с использованием информационно-образовательной среды по направлению направления 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева

Выпускник программы бакалавриата, должен обладать профессионально - прикладными компетенциями (ППК), соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры

рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

Далее, в таблице 4 представлен анализ взаимодействия преподаваемых дисциплин и формируемых компетенций.

Таблица 4 - Анализ взаимодействия преподаваемых дисциплин и формируемых компетенций

43.03.01 Сервис	
Форма обучения: Очная	
Год начала обучения 2017	
1	2
Дисциплина	Компетенции
Иностранный язык	ок-3
Философия	ОК-1
История	ОК-1
Основы социального государства	ОК-1
Математика	ОК-2
Информатика	ОПК-1
Экология	ОК-8
Сервисная деятельность	ПК-1
Психодиагностика	ПК-11, ПК-3, ПК-9
Психологический практикум	ОК-4, ПК-9
Информационные технологии в сервисе	ОПК-1
Менеджмент в сервисе	ОПК-3
Маркетинг в сервисе	ОПК-2
Основы предпринимательской деятельности в сервисе	ПК-2
Профессиональная этика и этикет	ПК-7
Безопасность жизнедеятельности	ОК-8
Физическая культура	ОК-7
Правоведение	ОК-6
Русский язык и культура речи	ОК-3
Основы речевой коммуникации	ОК-3
Экономика социально-культурной сферы	ОК-2
Введение в направление подготовки	ОК-5
Статистика в профессиональной деятельности	ОК-2, ПК-2
Информационные системы и технологии	ОПК-1
Методы научных исследований	ОК-5
Человек и его потребности	ОК-4, ПК-9
Мировая культура и искусство	ОК-4, ПК-9
Экономика организаций сервиса	ОК-2, ПК-2
Технология и организация гостиничного хозяйства	ПК-7
Документационное обеспечение в сервисе	ОПК-1
Сервис в торговле	ПК-11
Связь с общественностью	ПК-11
Психология делового общения	ОК-4, ПК-9
Управление персоналом в сервисной индустрии	ПК-7
Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг	ПК-6, ПК-12
Организация и технология анимационных услуг	ПК-7, ПК-11
Прикладная физическая культура	ОК-7
История культуры и сервиса	ОК-1
Культурология	ОК-1
Социология сервиса	ПК-8
Экономическая социология	ОК-2

Основы психологии	ОК-4
Психология и педагогика	ПК-9
Социальная психология	ОК-4
Конфликтология	ОК-4
Основы здорового образа жизни	ОК-7
Валеология	ОК-7
География сервиса	ОК-4
Экономическая география	ОК-4
Концепции современного естествознания	ОК-1
Экологические последствия чрезвычайных ситуаций	ОК-8
Регионоведение	ОК-4, ОК-5
Страноведение	ОК-4, ОК-5
Этнология	ОК-4, ОК-5
Традиции и обычаи народов мира	ОК-4, ОК-5
История гостеприимства	ПК-8
История сервиса	ПК-8
Технология и организация деятельности предприятия питания	ПК-1, ПК-6
Ресторанный бизнес	ПК-1, ПК-6
Транспортный сервис	ПК-7
Транспортное обеспечение	ПК-7
Краеведение	ОК-5
История Кубани	ОК-1
Организация и технология санаторно-курортных услуг	ПК-11
Основы медицины	ПК-11
Сервисный практикум	ПК-11, ПК-3, ПК-9
Практическая сервисология	ПК-11, ПК-3, ПК-9

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация», который в полном объеме относится к базовой части программы.

Дисциплины (модули), относящиеся к базовой части программы бакалавриата, являются обязательными для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, которую он осваивает.

Набор дисциплин (модулей), относящихся к базовой части программы бакалавриата, организация определяет самостоятельно в объеме, установленном соответствующим ФГОС ВО.

Дисциплины (модули) по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности реализуются в рамках базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" программы бакалавриата.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в рамках: базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" программы бакалавриата в объеме не менее 72 академических часов (2 зачетные единицы) в очной форме обучения; элективных дисциплин (модулей) в объеме не менее 328 академических часов. Структура программы бакалавриата приведена в таблице 5.

Знания и навыки в этом случае являются ресурсными результатами обучения в отношении компетентности.

В реализации ООП важно два аспекта: формирование результатов по дисциплинам и обеспечение их формирования в учебном процессе.

Внедрение компетентного подхода при подготовке бакалавров сервиса на кафедре экономики и менеджмента КГПУ им. В.П. Астафьева осуществляется следующим образом:

- в аннотации ООП представлены образовательные результаты
- руководитель ООП контролирует непрерывность результатов в дисциплинах, отраженных в межпредметных связях, требованиях к «входам» и «выходам» курса и соответствия результатов компетенции стандарта в направление обучения 43.03.01 «Сервис»;

- инструмент оценки полученных результатов, включая компетенцию, это рейтинговые карты дисциплин. Согласно стандарту, область профессиональной деятельности бакалавров обслуживания (направление обучения 43.03.01 «Сервис») включает потребителей (индивидуальных или корпоративных клиентов), их потребности; процессы обслуживания; методы диагностики, моделирования и развития материальных и нематериальных объектов обслуживания; материальных и нематериальных систем сервисных процессов, информационных систем и технологий. Бакалавр готовится к сервисной, производственной и технологической, организационной и управленческой и исследовательской деятельности [10].

Несмотря на то, что компетентный подход является приоритетом в современном образовании, эффективность его применения зависит от нескольких компонентов.

Первым условием является интерпретация самих компетенций. В отличие от традиционной триады знаний, умений и навыков, компетентность означает готовность и способность применять знания в различных

При этом к результату как цели образовательного процесса правомерно предъявляются требования конкретности, достижимости и измеримости. Третьим существенным моментом в формировании (Ж, ОПК и ПК является ознакомление студентов с результатами и требованиями, которые предъявляются к их оцениванию.

Студенты должны четко представлять, как будет осуществляться их оценивание и что является конечным результатом освоения той или иной дисциплины. Существенную помощь в этом может оказать внедрение балльно-рейтинговой системы оценки и разработка балльно-рейтинговых карт по дисциплинам.

Балльно-рейтинговые карты имеют модульную структуру. Модуль формирует законченные образовательные результаты. При проектировании балльно-рейтинговых карт в рамках программ бакалавриата необходимо иметь в виду, что основными целями балльно-рейтинговой системы оценки образовательных результатов в рамках программ бакалавриата студентов является: обеспечение четкого понимания студентами, что они должны освоить и каким образом эти результаты будут проверяться; обеспечение осознанности обучения в течение всего срока обучения; обеспечение восприятия студентами оценивания их образовательных результатов как объективных.

При разработке основной образовательной программы академического бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис» на кафедре управления и сервисных технологий КГПУ имени В.П. Астафьева учтены организационно-управленческая, научно-исследовательская и сервисная виды деятельности и соответствующие им профессиональные компетенции.

Для большинства профессиональных компетенций стандарта сформулированы компетентностные результаты, включенные в программу государственного экзамена [5, 8].

При формулировании результатов учитывалось, указывает ли компетенция на деятельность выпускника в рамках выполнения

профессиональной функции. Если формулировка компетенции указывает на два или более вида деятельности, то формулируется несколько компетентностных образовательных результатов.

Основной задачей становится сформулировать результаты, соответствующие компетенциям стандарта и позволяющие проверить понимание профессиональной деятельности выпускниками вуза [4, 7].

В стандарте отмечено, что конкретные виды профессиональной деятельности, к которым готовится бакалавр, определяются высшим учебным заведением совместно с обучающимися, научно-педагогическими работниками и объединениями работодателей.

Это дает право расширить список профессиональных компетенций специальными компетенциями (СК).

Компетентностные результаты профессиональных и специальных компетенций для бакалавра сервиса (профиль «Рекреационный сервис») и соответствующие им результаты, проверяемые на итоговой государственной аттестации, приведены в Приложении А.

Каждый из компетентностных результатов закрепляется за дисциплиной учебного плана подготовки бакалавров сервиса. С помощью матрицы компетенций и по согласованию преподавателей определяются промежуточные (ресурсные) результаты, необходимые для формирования компетентностного результата и формирующие их дисциплины. На следующем этапе формулируются критерии к каждому из компетентностных результатов. Так, например, для результата «разрабатывает стандарты для специалиста рекреационного сервиса» критерии приведенные в таблице 6.

Таким образом, обеспечение преемственности образовательных результатов и формулирование чётких критериев к компетентностным образовательным результатам позволяет проверить сформированность профессиональных и специальных компетенций будущих бакалавров сервиса.

Таблица 6 - Критерии компетентностного образовательного результата  
«Специалиста рекреационного сервиса»

Задачи освоения дисциплины	Результаты обучения	
	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенции)
<p><b>- Организационно-управленческая деятельность:</b> 1) Распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; 2) Принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства; 3) Расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и туриста, обоснование управленческого решения;</p>	<p><b>Знать:</b> - начальный объем информации, необходимой предпринимателю, а именно: основы законодательства (гражданского, трудового, налогового и др.), основы экономики предприятия, понятие о капитале, о формах его существования и движения, финансово-кредитного дела, системы учета и отчетности и т.п.</p>	
<p><b>- Научно-исследовательская деятельность:</b> 1) Исследование и мониторинг рынка туристских услуг; 2) Применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере; 3) Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;</p>	<p><b>Знать:</b> - необходимую информацию о правовых и экономических аспектах создания собственного предприятия; возможные проблемы и трудности, с которыми сталкивается предприниматель в ходе своей деятельности, особенно на начальном этапе, в тех, или иных, конкретных условиях <b>Уметь:</b> систематизировать и отрабатывать быстро изменяющуюся экономическую информацию, необходимую для принятия правильных деловых решений <b>Владеть:</b> - владеть навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по экономической проблематике</p>	

<p><b>- Производственно-технологическая деятельность:</b>  1) Применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и туристов;  2) Использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;</p>	<p><b>Знать:</b>  - актуальные вопросы развития предпринимательства в России и его зарубежный опыт  <b>Уметь:</b>  - определить свои возможности в предпринимательской деятельности  - использовать знания основ предпринимательства для организации своего дела</p>	
<p><b>- Сервисная деятельность:</b>  1) Обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания; 2) Организация процесса обслуживания потребителей и туристов,</p>	<p><b>Уметь:</b>  - разрабатывать бизнес-план предприятия</p>	

### 2.3 Анализ результатов опытно-экспериментальной работы по формированию профессиональных компетенций бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» в КГПУ им. В.П. Астафьева

Опытно-экспериментальная работа (далее ОЭР) по формированию у бакалавров специальных компетенций в образовательном процессе вуза проводилась на базе КГПУ имени В.П. Астафьева.

ОЭР включала проектировочно-констатирующий, формирующий и результативно - оценочный этапы.

На проектировочно-констатирующем этапе (2016-2017г.) в соответствии с разработанным алгоритмом ориентирования основных образовательных программ подготовки бакалавров на отраслевую специфику предприятий региона выявлены профессиональные компетенции бакалавров направления «Сервис».

На формирующем этапе (2017г.) разработаны и опробованы в процессе экспериментальной работы организационно-педагогические условия