***государственное бюджетное профессиональное***

***образовательное учреждение Ростовской области***

***«Вешенский педагогический колледж им. М.А. Шолохова»***

***Компетентностная модель выпускника специальности***

***43.02.11 Гостиничный сервис***

ст. Вёшенская

2018

Рассмотрена и одобрена на заседании

Методического совета колледжа

Протокол № 6 от 21.09.2018

***Компетентностная модель выпускника специальности***

***43.02.11 Гостиничный сервис***

Современные социально-экономические условия ставят перед системой профессионального образования задачу подготовки компетентного, конкурентоспособного специалиста для работы в динамично меняющихся условиях, способного самостоятельно и творчески решать профессиональные задачи, готового к дальнейшему самообразованию и саморазвитию.

Подготовка компетентного специалиста начинается с разработки компетентностной модели выпускника определённой специальности.

**Модель специалиста** есть определение качеств, свойств, знаний, умений, особенностей личности, необходимых для успешного овладения определенным родом деятельности, она включает в себя характеристики профессиональной деятельности и профессиональные задачи, а также является нормативом планируемых профессиональных качеств выпускника.

**Компетентностная модель выпускника** – научная основа результата и процесса подготовки специалистов в учебном заведении системы профессионального образования, обобщенная в его компетентности, которая обеспечивает готовность и способность выпускника к решению разнообразных проблем в социальной и профессиональной сферах, а также его возможность к дальнейшему саморазвитию.

**Компетентность** - это система компетенций, наличие определенных знаний и необходимого опыта для результативной деятельности в заданной области. Компетентность человека имеет определенную структуру, включающую компоненты, связанные со способностью личности решать необходимые проблемы в различных областях деятельности.

**Базой для создания данной компетентностной модели** будущего специалиста гостиничного сервиса:

* квалификационная характеристика, определённая федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
* описание трудовых функций, определённых в Профессиональном стандарте работника по приему и размещению гостей (Утверждён Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 № 659н);
* мнение работодателей (Работодатели участвуют в экспертизе Программ подготовки специалистов среднего звена, фондов оценочных средств и комплектов оценочных средств, в формулировке тематики выпускных квалификационных работ, в разработке и утверждении Программ итоговой аттестации);
* традиции развития образовательной системы колледжа.

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Для определения структуры профессиональной деятельности менеджера гостиничного сервиса в области профессиональной деятельности необходимо выделить основные объекты его деятельности (схема 1) и виды деятельности (схема 2)

Схема 1 - Объекты деятельности

Схема 2 - Виды деятельности

Данная компетентностная модель менеджера гостиничного сервиса как структура состоит из четырёх групп компетентностей: профессиональные компетенции социальные компетенции, личностные компетенции и бизнес-компетенции.

Под **профессиональной компетентностью** понимают совокупность профессиональных знаний, умений, а также способы выполнения профессиональной деятельности.

**Социальная компетентность** - интегративное качество личности, которое включает в себя необходимые знания, опыт, способности, позволяющие человеку адекватно адаптироваться в социуме и эффективно взаимодействовать в обществе.

**Личностные компетенции** – это комплекс навыков восприятия, суждения и поведения личности, которые призваны обеспечить её эффективную интеграцию в окружающую действительность и выступают основой для процесса самоопределения и самореализации, это способы саморегуляции, саморазвития и самоподдержки, это способность к ценностной, культурной и этнической самоидентификации и ориентации, способность к рефлексии, принятие себя и других как свободных людей, обладающих человеческим достоинством.

Под **экономической компетентностью** понимают интегративное качество личности, выраженное в единстве его экономических знаний, практической подготовленности, способности осуществлять все виды экономической деятельности в процессе управления, влияющее на успешность решаемых профессионально-экономических задач различного уровня сложности, обеспечивающее самоосмысление значимости экономического образования для профессиональной деятельности, которое ориентировано на способность и готовность будущего специалиста принимать правильные и своевременные решения в разных экономических ситуациях.

Схема 3- Компетентностная модель выпускника специальности

Таблица 1 – Компетенции специалиста

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Компетенции** | **Вид деятельности** | **Знание, умение, качество личности** |
| **Профессиональные** | Бронирование гостиничных услуг | Принимать заказ от потребителей и оформлять его. |
| Бронировать и вести документацию. |
| Информировать потребителя о бронировании |
| Прием, размещение и выписка гостей | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. |
| Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. |
| Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. |
| Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены |
| Организация обслуживания гостей в процессе проживания | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). |
| Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих |
| Продажи гостиничного продукта | Выявлять спрос на гостиничные услуги. |
| Формировать спрос и стимулировать сбыт. |
| Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. |
| Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |
| Принимать участие в проведении маркетинговых исследований |
| Управление персоналом | Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации. |
| Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой. |
| Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников. |
| Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы. |
| Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы. |
| **Социальные** | Эффективное взаимодействие в социуме | Знать об устройстве и функционировании социальных институтов в обществе; о социальных структурах; о различных социальных процессах, протекающих в обществе |
| Знать и учитывать в организации взаимодействия ролевые требования и ролевые ожидания, предъявляемые в обществе к обладателям того или иного социального статуса |
| Демонстрировать навыки ролевого поведения, ориентированного на тот или иной социальный статус |
| Быть носителем общечеловеческих норм и ценностей (привычек, обычаев, традиций, нравов, законов, табу и т. п.) в различных сферах и областях социальной жизни - национальной, политической, религиозной, экономической, духовной и др. |
| Демонстрировать умения и навыки эффективного социального взаимодействия (владение средствами вербальной и невербальной коммуникации, механизмами взаимопонимания в процессе общения) |
| Иметь знания и представления о себе, воспринимать себя как социального субъекта |
| Иметь совокупность объективных представлений и знаний о той или иной культуре, демонстрировать умения, навыки и модели поведения, способствующие организации эффективного межэтнического и межрелигиозного взаимопонимания и взаимодействия. |
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами |
| Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм |
| **Экономические** | Участие в экономической и предпринимательской деятельности | Быть готовым к активному участию в экономической деятельности в сфере малого и среднего бизнеса |
| Знать теоретические основы хозяйственной и предпринимательской деятельности |
| Демонстрировать понимание природы экономических связей и отношений |
| Уметь анализировать конкретные финансово-экономические ситуации |
| Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях |
| **Личностные** | Успешная личностная самореализация | Уметь выбирать целевые и смысловые установки для своих действий и поступков |
| Знать и соблюдать права граждан, быть готовым выполнять свой гражданский долг, демонстрируя свободу и ответственность, уверенность в себе |
| Знать и пропагандировать позитивные, общественно-значимые ценности культуры и основы семейных явлений и традиций |
| Знать, соблюдать и пропагандировать нормы здорового образа жизни, демонстрировать безопасный тип поведения |
| Активно осваивать способы физического, духовного и интеллектуального саморазвития, саморегулирования и самосовершенствования |
| Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях |
| Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий. |

Все четыре вида компетентностей должны быть взаимосвязанными и развиваться одновременно, создавая образ специалиста и обеспечивая становление его социальных, личностных, экономических и профессиональных компетентностей как интегративного личностного образования.

Данная компетентностная модель специалиста-выпускника призвана стать методологической основой реализации технологии компетентностного подхода. Также важно понимать, что формирование этих компетентностей у выпускника обеспечивается благодаря определенным образом организованному и реализованному учебному процессу. На основе данной компетентностной модели в колледже организовывается работа по описанию компетентностей в форме измеряемых признаков – результатов обучения и личностных качеств в программе подготовки специалиста среднего звена по специальности в форме матрицы, затем создаётся оценочная шкала результатов обучения в форме фондов оценочных средств, комплектов оценочных средств к определённому квалификационному экзамену, и технологий их применения.

Поскольку модель выпускника является первичным вариантом модели специалиста, то формирование компетентности личности студента в учебном процессе будет происходить до уровня его готовности к социально-профессиональной деятельности.