

КРЕАТИВНЫЙ ПОДХОД К ОБУЧЕНИЮ СТУДЕНТОВ СФЕРЫ СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА

ВЛАСЕНКО Майя Александровна

старший преподаватель

ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов им. Патриса Лумумбы»

г. Москва, Россия

В сфере сервиса и гостеприимства успех бизнеса зависит от эмоций и впечатлений гостей, которые пользуются услугами предприятий индустрии. Определяющую роль играет умение сотрудников удивить посетителя заведения, обогатить его клиентский опыт тем самым послевкусием, которое в сфере сервиса называется эффектом удивления. Эта статья рассматривает, каким образом креативный подход к обучению студентов сферы гостеприимства способствует формированию у будущих специалистов ключевых навыков и компетенций по созданию уникального опыта у гостей.

Ключевые слова: креативное мышление, креативный подход к обучению, подготовка специалистов, сфера сервиса, индустрия гостеприимства, клиентский опыт.

На современном этапе развития общества достаточно четко выражена потребность в специалистах, обладающих высоким уровнем развития творческого потенциала, умением ставить и системно решать различные задачи [2]. Образование в сфере сервиса и гостеприимства в силу своей специфики требует не только усвоения теоретических знаний, но и активного развития практических навыков, коммуникативных способностей и креативного мышления. В современном динамичном и непредсказуемом мире, где конкуренция на рынке услуг ужесточается с каждым днем, важно убедиться, что молодые специалисты понимают свою первоочередную задачу по формированию у гостей предприятий индустрии сервиса уникальных, незабываемых впечатлений, глубоко осознают важность этой задачи, а также обладают желанием и смелостью внедрять инновационные подходы к работе, творчески решать профессиональные задачи и формировать креативную рабочую среду.

Необходимость применения креативных подходов в обучении специалистов сферы сервиса и гостеприимства обусловлена тем, что эта отрасль в рамках своего постоянного динамичного развития непрерывно сталкивается с нестандартными ситуациями, во многом определяется человеческим фактором и базируется на способности формировать устойчивые эмоциональные связи между персоналом предприятий и гостями, пользующимися услугами этих предприятий.

Эмоциональная вовлеченность гостей, которая является основой возникновения потребности регулярно посещать то или иное заведение, напрямую зависит от умения сотрудников предприятий сферы сервиса грамотно использовать эмоциональный интеллект, мыслить проактивно и находить инновационные подходы к обслуживанию. Для стимуляции развития данных навыков у специалистов индустрии гостеприимства креативный подход в обучении является обязательным.

Формами такого обучения являются индивидуальные и групповые творческие проектные работы, интерактивные занятия, ролевые игры, анализ кейсов, применение визуальных и мультимедийных материалов, моделирование профессиональных сценариев. Все навыки креативного мышления связаны с переосмыслением взглядов и новыми способами поиска альтернативных подходов [1]. Ключевым условием применения вышеперечисленных методик при подготовке студентов индустрии гостеприимства является отказ от требований находить максимально реалистичные и применимые на практике решения, а также акцент должен быть сделан на диалоговый метод обучения, когда каждый студент принимает активное участие в проведении занятий [3].

В качестве примера автор может указать случай из собственной практики преподавания дисциплины «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя». В процессе выполнения проектной работы по созданию

концепции клиентоориентированного сервисного предприятия студентам предлагалось выполнить задание, названное автором «Удивить преподавателя». Суть задания заключалась в том, что в рамках своей концепции участники проектов должны были предложить такую идею или совершить такое действие, которое вызовет у преподавателя искренние эмоции удивления и восхищения. Цель, стоящая перед автором при постановке подобной задачи, заключалась в стимулировании воображения и ассоциативного мышления у студентов, развитии готовности к профессиональному риску, а также формировании навыка ярко проявляться в образовательной, а в последствии и в корпоративной среде. По результатам проведения данного эксперимента автором был сделан вывод, что молодые специалисты действительно способны удивить преподавателя и друг друга уникальными и необычными идеями, что в свою очередь свидетельствует о том, что вызвать эффект удивления у гостей в рамках своей профессиональной деятельности им не составит большого труда.

Стоит подчеркнуть, что основополагающим фактором, определяющим успех применения креативных методик в рамках образовательных процессов, является личная за-

интересованность и вовлеченность преподавателя в создание и поддержание творческой атмосферы во время занятий. Открытость к новым идеям, активная педагогическая поддержка студенческой инициативы, а также одобрение и конструктивная обратная связь со стороны преподавателя способствуют запуску механизмов нестандартного мышления, что в свою очередь приведет к формированию «банка идей», которые будущие специалисты потенциально смогут полностью или частично реализовать в рамках своей профессиональной деятельности.

Делая акцент на формирование ключевых навыков и компетенций по созданию уникального опыта у гостей, образовательные учреждения в сфере сервиса и гостеприимства способны вырастить новое поколение специалистов, тонко чувствующих настроение посетителей, способных предвосхищать их потребности и превращать в постоянных клиентов, а также умеющих легко адаптироваться к изменениям в динамичной сервисной среде. Мотивируя будущих специалистов экспериментировать и выходить за рамки стандартных решений, педагог способен максимально раскрыть потенциал студента и привить ему навык поиска инновационных подходов к обслуживанию гостей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Артюхина А.И., Танкабекаян Н.А., Даниленко Е.Е., Зейналлы Р.Р.о., Жогло Е.Н. Методы проблемного обучения как путь развития креативного мышления студентов // Современные проблемы науки и образования – 2022. – № 3 – С. 56.
2. Дивина Т.В. О применении креативного подхода при обучении студентов в высших учебных заведениях // Психология, педагогика, образование: актуальные и приоритетные направления исследований: сборник статей Международной научно - практической конференции (13 июля 2017 г., г. Саратов). В 3 ч. Ч.1. – Уфа: АЭТЕРНА, 2017. – С. 147-148.
3. Стурод А.Г., Ермаков А.С. Креативные методы обучения студентов по направлениям подготовки «туризм» и «сервис» // Сервис в России и зарубежом – 2015. – том № 9. – С. 122-123.

CREATIVE APPROACH TO TEACHING STUDENTS IN THE SERVICE AND HOSPITALITY SECTOR

VLASENKO Maiya Aleksandrovna

Senior Lecturer

Parice Lumumba Peoples' Friendship University of Russia

Moscow, Russia

In the field of service and hospitality, business success depends on the emotions and impressions of guests who use the services of the industry. The determining role is played by the ability of the employees to surprise the visitor of the institution, to enrich his customer experience with aftertaste, which is called wow-effect in the service industry. This article examines how a creative approach to teaching students in service and hospitality contributes to the formation of key skills and competencies of future professionals to create a unique guest experience.

Keywords: creative thinking, creative approach to learning, training of specialists, service sector, hospitality industry, customer experience.