

Дарья Викторовна Романцова
Дальневосточный федеральный университет, старший преподаватель
Департамента туризма и гостеприимства, Владивосток, Россия
e-mail: ryskina.dv@dvfu.ru

Модель формирования готовности бакалавров туристского профиля к персонифицированному обслуживанию

Аннотация. В статье рассматриваются аспекты проблемы формирования готовности бакалавров туристского профиля к персонифицированному обслуживанию. Цель статьи — проектирование структурно-функциональной модели формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию и отдельных ее блоков. Основными методами исследования стали анализ научной литературы, посвященной тематике персонифицированного обслуживания, педагогическое моделирование. Разработана модель формирования готовности бакалавров туристского профиля к персонифицированному обслуживанию, которая включает в себя целевой, теоретико-методологический, содержательный, технологический и оценочно-результативный блоки. Выявлены и охарактеризованы методологические подходы, принципы, компоненты, этапы модели. Представлен вывод, что модель логически и последовательно формирует готовность бакалавра туристского профиля к персонифицированному обслуживанию, что повышает конкурентоспособность будущего специалиста в сфере туризма.

Ключевые слова: персонифицированное обслуживание, моделирование, готовность к персонифицированному обслуживанию, подготовка бакалавров туризма.

Благодарности. Статья выполнена в рамках проекта № АСП-25-03-5.03-0028 по программе развития ДВФУ в рамках программы стратегического академического лидерства «Приоритет-2030».

Daria V. Romantsova
Far East Federal University, Senior Lecturer of the Department of Tourism and Hospitality,
Vladivostok, Russia
e-mail: ryskina.dv@dvfu.ru

A Model for Developing the Readiness of Bachelors in Tourism for Personified Service

Abstract. The article discusses aspects of the problem of developing the readiness of tourism bachelors for personified service. The purpose of the article is to develop a structural and functional model for developing the readiness of tourism bachelors for personified service and its individual components. The primary research methods were an analysis of scientific literature on personified service and pedagogical modeling. A model for developing the readiness of tourism bachelors for personified service has been developed. It includes target-based, theoretical and methodological, substantive, technological, and evaluative-resultative components. The methodological approaches, principles, components, and stages of the model are identified and characterised. It is concluded that the model logically and consistently develops the readiness of tourism bachelors for personified service, thereby enhancing the competitiveness of future tourism professionals.

Keywords: personified service, modeling, readiness for personified service, training of bachelors in tourism.

Acknowledgements. The article was prepared within the project No. АСП-25-03-5.03-0028 under the FEFU development program within the framework of the strategic academic leadership program "Priority-2030".

Введение (Introduction)

Изменения, происходящие в мире за последние пять лет, существенно повлияли на отношение человека к отдыху. В настоящее время туристские поездки должны обеспечить эмоциональную перезагрузку, восстановление после стресса, переключение с повседневных реалий на рекреацию [1, с. 36].

У потребителя сформировался ряд требований к туристскому продукту, такие как рефлексия, самопознание, обретение внутренних опор, перезагрузка, достижение эмоционального баланса и гармонии [2, с. 266]. Менеджеру туристской фирмы при обслуживании следует учитывать запросы, мотивы и интересы клиента. Менеджер туристской фирмы

© Романцова Д. В., 2025

Для цитирования: Романцова Д. В. Модель формирования готовности бакалавров туристского профиля к персонифицированному обслуживанию // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2025. № 3 (48). С. 196–199. DOI: 10.36809/2309-9380-2025-48-196-199

должен помочь клиенту лучше понять свои желания и запросы в отпуске, которые отвечают его ожиданиям — реализовать персонифицированное обслуживание. Реализация персонифицированного обслуживания предполагает новые требования к подготовке кадров в системе высшего образования. Формирование готовности к персонифицированному обслуживанию — сложный, многофакторный процесс, который должен реализовываться системно и последовательно, что обуславливает актуальность данного исследования.

В настоящее время комплексная, научно обоснованная модель формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию не обозначена в научных публикациях. Цель нашего исследования — проектирование модели формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию.

Методы (Methods)

Для создания научно обоснованной системы формирования готовности бакалавров по туризму к персонифицированному подходу необходимо обращение к педагогическому моделированию. Нами был выбран структурно-функциональный тип модели.

Переход к проектированию и организации педагогической деятельности требует выбора методологических подходов. Исходя из предмета исследования, были выделены акмеологический, системно-деятельностный и аксиологический подходы. *Системно-деятельностный подход* ориентирует на организацию деятельностного освоения знаний, навыков и умений персонифицированного обслуживания в туристской сфере. Как отмечали И. В. Блауберг, Э. Г. Юдин, «специфика сложного объекта... коренится прежде всего в характере связей и отношений...» [3, с. 234]. Следовательно, необходимо установить прочные связи как внутри системы: между теоретической и практической подготовкой, так и с внешней средой: предприятиями-партнерами. *Аксиологический подход* подразумевает ориентацию на ценности профессии, именно от них зависит профессиональное развитие студента в будущем [4, с. 125]. Аксиологический подход акцентирует внимание на формировании у студентов системы профессиональных и личностных ценностей, которые лежат в основе персонифицированного обслуживания. *Акмеологический подход* предполагает ориентацию образовательного процесса на достижение студентом оптимума развития на данном отрезке жизненного пути [5]. Образовательный процесс должен быть направлен на самореализацию и самосовершенствование студента, поддержание движения к «акме» [6].

Результаты и обсуждение (Results and Discussion)

Предложенная модель (рис.) логически выстроена и отражает процесс формирования у студентов туристского профиля готовности к персонифицированному подходу, выступая инструментом для детального анализа и изучения различных аспектов данного процесса.

Блоки модели содержательно и логически взаимосвязаны между собой. Целевой блок задает направление моделирования, которое определяется социальным заказом на образование. Исходя из поставленной цели, были определены педагогические подходы, которые стали основой для организации процесса формирования готовности бакалавров к персонифицированному обслуживанию. Эти подходы, заложенные в модель, отражаются в педагогических принципах, которыми должен руководствоваться преподаватель в процессе педагогической деятельности. Содержательный блок модели включает когнитивный, деятельностный и ценностно-мотивационный компоненты готовности, а также педагогические условия, которые описывают организацию среды, необходимой для эффективной реализации модели. Процесс формирования готовности отражен в технологическом блоке, где представлены этапы формирования готовности к персонифицированному обслуживанию, а также методы и средства обучения. Завершает модель оценочно-результативный блок, который описывает уровни сформированности готовности и позволяет отслеживать динамику изменений.

Целевой блок представлен целью: формирование готовности бакалаврами туристского профиля к персонифицированному обслуживанию. Цель сформулирована исходя из запроса обучающегося на конкурентоспособность в туристской отрасли, требований работодателей, требований государства, которые нашли отражение в проекте профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг», федеральном государственном образовательном стандарте.

Теоретико-методологический блок представлен системно-деятельностным, аксиологическим, акмеологическим подходами, которые нашли свое отражение в следующих принципах.

Принцип полисубъектности основывается на вовлечении в образовательный процесс субъектов образования [7, с. 8] — представителей интересов внутренней (преподаватели, сотрудники вуза) и внешней среды (представители туристского бизнеса).

Принцип рефлексивности подразумевает организацию рефлексивных упражнений по итогам каждого занятия

Целевой блок	Теоретико-методологический блок	Содержательный блок	Технологический блок	Оценочно-результативный блок
Цель разработки модели	– Подходы – Принципы	– Компоненты готовности к персонифицированному обслуживанию – Педагогические условия	– Этапы – Методы – Средства обучения	– Уровни готовности к персонифицированному обслуживанию

Блоки модели формирования готовности бакалавров туристского профиля к персонифицированному обслуживанию

с целью самоорганизации в овладении профессиональной деятельностью. Студент учится самостоятельно соотносить результаты каждого этапа деятельности и планировать следующие этапы формирования навыком персонифицированного обслуживания.

Принцип человекоцентричности ориентирует деятельность преподавателя на формирование ценностной установки философии сервиса, гостеприимства и заботы у студентов. Установка на человека позволяет «взглянуть» на него целостно, а не только как на потребителя туристских услуг; понять, какие потребности стремится реализовать в путешествии клиент, какая у него мотивация, какие приоритеты [8, с. 167].

Принцип вариативности заключается в развитии у студентов гибкого мышления, которое позволяет осознавать наличие множества вариантов решения задач и формировать умение анализировать возможные подходы, выбирая наиболее подходящий для каждого конкретного клиента. Данный принцип предполагает создание проблемных ситуаций с реальными потребителями, которые имеют запрос на отдых.

Принцип сопричастности подразумевает пережить опыт заказчика туристской услуги, почувствовать запросы, потребности и ожидания от планирования путешествия. Реализация этого принципа даст студентам возможность почувствовать себя на месте клиента, сформулировать свои ожидания от обслуживания и представить идеальное путешествие, начиная с момента оформления и покупки туристической путевки и заканчивая завершением тура.

Принцип свободно-творческой деятельности также направлен на формирование ценностных и смысловых установок у студентов. Самореализация в свободно-творческой деятельности позволяет визуализировать смыслы и ценности профессиональной деятельности, например, через изображение логотипа продукта в цветах, ассоциированных с персонифицированным обслуживанием.

Принцип личностной и профессиональной перспективы направлен на формирование у каждого студента осознанного отношения к своему профессиональному будущему, а также понимания того, что каждое занятие вносит вклад в их личностное и профессиональное развитие.

Принцип «вершинных переживаний» [9, с. 110] заключается в создании условий, которые позволяют будущим менеджерам по туризму во время обучения в вузе испытать

радость от успешно выполненной профессиональной задачи и осознать свой прогресс в профессиональном развитии.

Содержательный блок представлен компонентами готовности к персонифицированному обслуживанию: когнитивным, деятельностным, ценностно-мотивационным и педагогическим условиями. Когнитивный компонент готовности включает в себя знания о сущности персонифицированного обслуживания, знания о способах реализации персонифицированного обслуживания при работе с клиентами, знание психологии личности. Деятельностный компонент готовности обуславливает умения в организации и осуществлении обслуживания, такие как умение выявить интересы, мотивы, потребности; умение подвести клиента к его образу идеального путешествия; умение разрабатывать туристский продукт в соответствии с уточненным запросом; умение оказывать профессиональное сопровождение туристу в пост-продажный период; умение осуществлять рефлекссию при реализации персонифицированного обслуживания.

Ценностно-мотивационный компонент определяет принятие ценности персонифицированного обслуживания, наличие внутренней мотивации к реализации персонифицированного обслуживания, стремление к самореализации.

Далее рассмотрим педагогические условия, которые были предопределены компонентами готовности:

1. Формирование логических связей профессионального блока дисциплин с целью обеспечения поэтапного процесса формирования готовности к персонифицированному обслуживанию.

2. Организация методических семинаров для преподавателей, направленных на совершенствование представлений о персонифицированном обслуживании в области туристской деятельности.

3. Создание тренинговой турфирмы в кооперации с ведущими туристскими фирмами Владивостока с целью организации условий для получения реального опыта профессиональной деятельности.

Технологический блок представлен этапами формирования готовности, педагогическими методами, дисциплинами и средствами обучения (табл.). В этапах формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию нашли отражение компоненты готовности, которые определили требования к этапам и дисциплинам; педагогические условия предопределили выбор педагогических методов.

Технологический блок формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию

Компоненты блока	Актуализирующий этап (5-й семестр)	Мотивационный этап (6-й, 7-й семестр)	Результирующий этап (8-й семестр)
Дисциплины	Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве. Сервисная деятельность	Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве. Международный туризм	Внутренний туризм. Социальный туризм
Методы	Метод проектирования собственного путешествия. Личностно-ресурсное картирование. Метод дискуссии	Кейс-метод. Интервью с успешными представителями туристского бизнеса. Интервью с туристом	Деловая игра. Решение аутентичных задач. Рефлексия
Средства	Видеозаписи. Подкаст	Кейс. Нормативно-правовые акты. Раздаточный материал	Смоделированная контактная зона. Видеозаписи

Процесс формирования готовности к персонифицированному обслуживанию происходит постепенно и логично. Начиная с 5-го семестра реализуется актуализирующий этап, который заключается в оценке текущих знаний о персонифицированном обслуживании, осознании значимости использования персонифицированного обслуживания, и формировании преимущественно когнитивного компонента. На мотивационном этапе продолжается работа над когнитивным компонентом, но основная задача данного этапа — реализация ценностно-мотивационного компонента готовности. Результирующий этап направлен на формирование деятельностного компонента готовности к персонифицированному обслуживанию; на данном этапе студенты должны применить знания, полученные во время изучения предыдущих дисциплин, иметь мотивацию к реализации персонифицированного обслуживания.

Оценочно-результативный блок представлен достаточным, средним, высоким уровнями профессиональной готовности бакалавров туристского профиля к персонифицированному обслуживанию. Уровни отображают прогресс студента, основанный на компонентах готовности. На достаточном уровне студенты получают базовые знания и умения, которые требуют дальнейшего изучения. На среднем уровне происходит уже осознанное применение полученных навыков. На высоком уровне происходит уверенная и самостоятельная организация персонифицированного обслуживания на практике.

Представленная модель логически и последовательно обеспечивает формирование готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию. Исходя из заданной цели, были определены методологические подходы, которые нашли свое отражение в принципах, ориентированных на компоненты готовности к персонифицированному обслуживанию. Когнитивный, ценностно-мотивационный, деятельностный компоненты определили перечень дисциплин и методов, которые направлены на результат формирования модели. Оценочно-результативный блок связан с остальными блоками модели, так как позволяет своевременно оценить прогресс студента в овладении персонифицированным обслуживанием.

Заключение (Conclusion)

Представленная модель формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию в пилотном проекте апробируется в Дальневосточном федеральном университете и может быть в дальнейшем экстраполирована на другие вузы, которые занимаются подготовкой кадров для туристской сферы.

Цель исследования заключалась в проектировании модели формирования готовности бакалавров туризма к персонифицированному обслуживанию. Структура разработанной модели и ее взаимосвязи определили структурно-функциональный тип. Модель включает в себя пять блоков — целевой, теоретико-методологический, содержательный, технологический и оценочно-результативный.

1. Зорин С. С. Туризм как эффективное средство психотерапии // География и экология в школе XXI века. 2022. № 8. С. 34–45.
2. Человек путешествующий и цивилизационное наследие: трансформация идентичности в туризме / Н. В. Кузнецова, В. В. Аршинова, Н. М. Владимиров, М. Р. Арпентьева // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2022. Т. 27, № 3 (90). С. 264–274. Электрон. версия. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/chelovek-puteshestvuyushchiy-i-tsilivilizatsionnoe-nasledie-transformatsiya-identichnosti-v-turizme> (дата обращения: 17.02.2025).
3. Блауберг И. В., Юдин Б. Г. Становление и сущность системного подхода. М.: Наука, 1973. 271 с.
4. Кирьякова А. В., Ольховая Т. А. Реализация аксиологического подхода в университетском образовании // Высшее образование в России. 2010. № 5. С. 124–128. Электрон. версия. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/realizatsiya-aksiologicheskogo-podhoda-v-universitetskom-obrazovanii> (дата обращения: 17.02.2025).
5. Бодаев А. А. О смысле жизни человека, его акме и взаимосвязи между ними // Мир психологии. 2001. Т. 3. С. 54–58.
6. Деркач А. А. Психолого-акмеологические основания и средства оптимизации личностно-профессионального развития конкурентоспособного специалиста // Акмеология. 2012. № 4 (44). Электрон. версия. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologo-akmeologicheskie-osnovaniya-i-sredstva-optimizatsii-lichnostno-professionalnogo-razvitiya-konkurentosposobnogo> (дата обращения: 16.10.2024).
7. Полисубъектность образовательного процесса в высшей школе как фактор профессионального становления будущих учителей / О. Ю. Афанасьева, Е. Б. Быстрой, И. А. Скоробренко, Л. С. Зникина // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2023. № 2 (50). С. 5–12.
8. Роджерс К. Клиентоцентрированный/человекоцентрированный подход в психотерапии / пер. с англ.: А. Б. Орлов, Э. В. Матюхина, А. Ю. Шевелева // Консультативная психология и психотерапия. 2010. Т. 18, № 4. С. 166–174.
9. Маслоу А. Мотивация и личность / пер. с англ. А. М. Татлыбаевой. СПб.: Евразия, 1999. 478 с.