**Об актуальности развития коммуникативных компетенций у будущих специалистов по гостеприимству.**

• Кислова Елена Николаевна

• преподаватель

• ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж легкой промышленности и сервиса»

**Актуальность** развития коммуникативных компетенций у студентов специальностей «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело» обусловлена высокими требованиями и запросами современного рынка труда. Сфера обслуживания — это специфическая сфера, где общение людей занимает более 90% рабочего времени. Поэтому для современного «специалиста по гостеприимству» важно обладать суммой знаний и умений, позволяющих эффективно взаимодействовать с гостями отеля, с коллегами и руководством.

Развитие коммуникативных компетенций логично встраивается в процесс преподавания русского языка и литературы у студентов, обучающихся на базе основного общего образования.

Согласно ФГОС СОО в планируемые результаты освоения учебных дисциплин «Русский язык», «Литература», «Родная литература» входит развитие навыков общения и взаимодействия, выстраивания различных коммуникаций.

Так, например, в планируемые **личностные** результаты и дисциплины «Русский язык» и дисциплины «Литература» входят результаты в сфере отношений обучающихся с окружающими людьми:

* нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей, толерантного сознания и поведения в поликультурном мире, готовности и способности вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;
* развитие компетенций сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности.

В планируемые **метапредметные** результаты входят коммуникативные универсальные учебные действия:

* умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
* развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;

- умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей.

В **предметные** результаты освоения дисциплины «Русский язык» входят, в том числе, на базовом уровне: владение умениями использовать языковые средства адекватно цели общения и речевой ситуации; подбирать и использовать языковые средства в зависимости от типа текста и выбранного профиля обучения; создавать устные и письменные тексты разных жанров в соответствии с функционально-стилевой принадлежностью текста; анализировать текст с точки зрения наличия в нем явной и скрытой, основной и второстепенной информации; соблюдать культуру публичной речи; соблюдать в речевой практике основные орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические, орфографические и пунктуационные нормы русского литературного языка и др.

Приступив в 2017 году к преподаванию дисциплин «Русский язык» и «Литература» у студентов специальности «Гостиничный сервис», а в 2021 году к преподаванию у студентов специальности из списка ТОП-50 «Гостиничное дело», я проанализировала ФГОС СПО, стандарты Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» и задания демонстрационного экзамена.

В ОК.06 ФГОС СПО по специальности «Гостиничный сервис» говорится об умении «эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями».

Во ФГОС СПО по специальности «Гостиничное дело» также сформулировано требование к сформированности следующей общей компетенции: «ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста».

 В Техническом описании компетенции «Администрирование отеля» (документ, определяющий основные требования к организации мероприятий по стандартам Ворлдскиллс) изложено: «Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входят … хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы...». При прохождении студентами специальности «Гостиничный сервис» государственной аттестации в форме демонстрационного экзамена, в рамках модуля «Туристическая информация», выпускник должен продемонстрировать следующие навыки общения: письменные коммуникативные навыки, устные коммуникативные навыки, общение с гостями.

На основании вышесказанного, я пришла к выводу, что при изучении студентами специальностей «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело» дисциплин «Русский язык» и «Литература», необходимо уделить особое внимание формированию коммуникативных компетенций. Для будущих специалистов гостиничной индустрии особенно актуальны культура общения, высокий уровень грамотности. Грамотность устной речи специалистов гостиничного сервиса важна при ведении диалога с гостями отеля, грамотность письменной речи – при различной переписке: написании ответа на жалобу гостя, создании пригласительных и поздравительных писем, а также в процессе ведения документации.

Для Новосибирского колледжа легкой промышленности и сервиса развитие этих компетенций у студентов этих специальностей является важным и актуальным, поскольку студенты активно и успешно участвуют в чемпионатах Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» различных уровней, занимая призовые места.

Колледж имеет сертификат на право проведения демонстрационного экзамена по компетенции “Администрирование отеля”. Студенты проходят аттестационные испытания в формате демонстрационного экзамена, что дает им возможность одновременно с получением диплома о среднем профессиональном образовании получить документ, подтверждающий уровень профессиональных компетенций в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия – Паспорт компетенций (Skills Passport). Это важно и актуально для студентов, поскольку все выпускники, сдавшие демонстрационный экзамен и получившие Паспорт компетенций вносятся в базу данных молодых профессионалов, доступ к которой предоставляется всем ведущим предприятиям-работодателям, признавшим формат демонстрационного экзамена, для осуществления поиска и подбора персонала.