

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Т. Н. ШТЫЛЁВА

Учреждение образования

«Минский государственный колледж сферы обслуживания»

Аннотация. В статье представлены основные составляющие процесса подготовки специалистов сфер банковских и почтовых услуг к самостоятельной профессиональной деятельности, требующей ответственности, активности, инициативности, творческого отношения к выбранному делу.

Сферы банковских и почтовых услуг являются в нашей стране социально значимыми, поскольку охватывают своей деятельностью масштабное обслуживание как физических, так и юридических лиц. Особенности трудового поведения высококвалифицированного персонала банка или почты, специфика деятельности работников этих организаций предполагают способность к выполнению регламентированных действий в условиях неопределенности (нестабильности) клиентской базы и постоянного расширения потребностей клиентов в банковских продуктах, услугах почты, неограниченного объема постоянно обновляемой информации. А учитывая стремление работодателей формировать трудовые коллективы из специалистов, имеющих высшее образование, выпускники со средним специальным образованием должны обладать прочными знаниями, навыками и умениями по избранным специальностям «Розничные услуги в банке» и «Почтовая связь»; проявлять предпринимательскую инициативность, которая предполагает активные, гибкие, ориентированные на клиента и прибыль организации действия. Кроме этого у специалиста должны быть сформированы и такие качества, как психологическая выносливость и терпение; развитая интуиция и логическое мышление; прекрасная память; грамотность; четкая и разборчивая речь, в том числе иноязычная; внимательность, уравновешенность, способность управлять своими эмоциями, организованность; вежливость, доброжелательность, коммуникабельность и тактичность; активность, честность и аккуратность.

Исходя из вышеизложенного, для колледжа актуальным в подготовке данных специалистов является формирование профессионально значимых социально-личностных компетенций.

В процесс обучения будущих контролера отделения банка и техника почтовой связи нами включены следующие педагогические действия:

- Социально-профессиональная ориентация и междисциплинарная интеграция; моделирование профессиональной деятельности и среды общения; самоконтроль, самооценка, самоанализ своей учебной деятельности; повышение уровня личной ответственности за результаты своей деятельности и формирование межличностных отношений; усиление потребности в самореализации и саморазвитии, мотивации на деловое сотрудничество; мониторинг результатов профессиональной подготовки специалистов сферы обслуживания. Использование пре-

подавателями информационно-поисковых, проблемных и профессионально ориентированных заданий повышает интерес учащихся к профессии, активизирует и закрепляет теоретические знания и практические навыки, совершенствует профессиональную подготовку будущих специалистов.

- Использование лично ориентированной технологии обучения профессиональному диалогическому общению в рамках взаимодействия «человек – человек», интерактивных методов парного, группового, коллективного взаимодействия учащихся позволяет включить в деятельность всю учебную группу; повышает мотивацию к изучению учебной дисциплины, активность каждого на учебных занятиях и способствует установлению межличностных контактов; развивает навыки работы в учебной группе; учит объяснять, слушать и понимать собеседника. При этом в процессе обучения активизируется творческая познавательная деятельность учащихся, происходит формирование устной коммуникации, способности к самокритике; умения работать в команде, принимать решения и нести ответственность за их реализацию, т. к. они ориентированы на активное взаимодействие «педагог – учащийся», «учащийся – учащийся», «педагог – учащийся – учащийся».

- Проблемное изложение учебного материала, дискуссии, практические задания; публичная защита проектов; решение проблемных ситуаций профессиональной направленности «работник банка – клиент», «работник почты – клиент»; обсуждение методов решения, способов разрешения межличностных противоречий; разнообразие способов конструктивного взаимодействия.

Постепенно процесс формирования профессионально значимых социально-личностных компетенций из управляемого переходит в процесс осознанного стремления учащихся к самосовершенствованию в профессиональной деятельности. Происходит это не только за счет учебных занятий, но и внеучебной познавательно-творческой деятельности. Циклы мероприятий позволяют укрепить профессиональный интерес у первокурсников, повысить мотивацию к учебной деятельности, найти новые формы для профориентационной работы, выявить лучших по профессии в период обучения; пропагандируют непрерывное профессиональное образование. У учащихся формируется гражданская позиция, понимание уроков прошлого; развивается профессиональное мастерство, умение самостоятельно выстраивать алгоритм своей будущей профессиональной деятельности.

Список литературы

1. Образовательный стандарт Республики Беларусь. Среднее специальное образование. Специальность 2-25 01 33 Розничные услуги в банке : ОС РБ 2-25 01 33-2014. – Взамен РД РБ 02100.4.075–2005 ; введ. 03.04.2014. – Минск : РИПО, 2014. – 29 с.

2. Штылёва, Т. Н. Создание образовательной среды, способствующей формированию социально-личностных компетенций будущих специалистов сферы обслуживания / Т. Н. Штылёва // Мастерство online [Электронный ресурс]. – 2016. – 3(8). – Режим доступа : <http://ripo.unibel.by/index.php?id=1965>