

## Полифункциональная компетентность как условие эффективной подготовки будущих магистров к деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма

Марк В. Переверзев<sup>1</sup>, Ильшат Р. Гафуров<sup>2</sup>, Валерьян Ф. Габдулхаков<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Гуманитарно-педагогическая академия (филиал), Крымский федеральный университет им. В.И.Вернадского», г. Ялта, Россия

E-mail: mark0508@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6201-211X>

<sup>2</sup> Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия

E-mail: public.mail@kpfu.ru

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7744-2067>

<sup>3</sup> Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия

E-mail: Pr\_Gabdulhakov@mail.ru

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2708-0058>

DOI: 10.26907/esd14.4.09

### Аннотация

Актуальность поставленной в статье проблемы обусловлена необходимостью сформировать полифункциональную компетентность у будущих менеджеров гостиничных и туристических комплексов. Эти менеджеры должны участвовать в жесткой конкурентной борьбе за вакантные места и сферы деятельности, владеть современными информационно-коммуникационными средствами, ориентироваться в гостиничном и туристическом бизнесе, то есть обладать полифункциональной компетентностью. Однако в вузах до сих пор отсутствует единая интегративная (междисциплинарная) основа подготовки таких специалистов, нет комплекса обучающих информационных и технических средств, стратегий и технологий обучения, обоснованных организационно-педагогических условий.

**Цель исследования:** на основе анализа организационно-педагогических условий процесса подготовки специалистов к профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма определить содержание, структуру, особенности формирования полифункциональной компетентности будущих менеджеров, ориентированных на деятельность в сфере гостиничного сервиса и туризма.

**Методология** исследования базируется на концепции ключевой компетентности (Гэри Хэмел, И. Пригожин и др.), которая предполагает систематизацию, классификацию значимых (корневых, результирующих, автономных и др.) проблем, разработку на этой основе матрицы значимых проблем и определение общей стратегии, технологии управления процессом развития организации и персонала.

**Новизна** исследования заключается в том, что разработана матрица значимых проблем магистерской подготовки будущих менеджеров к деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма; определены стратегии и технологии формирования у них полифункциональной компетентности.

**Результаты** исследования внедрены в практику в виде содержания, структуры и организационно-педагогических условий подготовки будущих магистров к деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма.

**Ключевые слова:** полифункциональный, компетентность, организация, педагогика, условие, содержание, структура, магистратура, гостиница, туризм, сервис.

## Using technology to prepare graduates for careers in hospitality and tourism

Mark V. Pereverzev<sup>1</sup>, Ilshat R. Gafurov<sup>2</sup>, Valerian F. Gabdulchakov<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Crimean federal university named after V. I. Vernadsky, Yalta, Russia*

*E-mail: mark0508@mail.ru*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6201-211X>

<sup>2</sup>*Kazan federal university, Kazan, Russia*

*E-mail: public.mail@kpfu.ru*

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7744-2067>

<sup>3</sup>*Kazan federal university, Kazan, Russia*

*E-mail: Pr\_Gabdulhakov@mail.ru*

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-2708-0058>

DOI: 10.26907/esd14.4.09

### Abstract

The relevance of the problem at issue in the article is due to the need to develop multifunctional competence of future managers of hotel and touristic system: these managers face tough competition for jobs, have to know modern information and communication tools, hotel and tourism business, that is, have multifunctional competences. However, universities still do not have a single integrative (interdisciplinary) basis for training such specialists, there is no package of training information and technical means, strategies and technologies of training, sound organizational and pedagogical conditions.

**The purpose** of the study: basing on the analysis of organizational and pedagogical conditions for training specialists for professional activities in the sphere of hotel service and tourism to determine the content, structure, features for developing multifunctional competence of future specialists.

**The research** methodology is based on the concept of key competence. This methodology involves systematization, classification of significant (key, resultant, autonomous, etc.) problems; developing on this basis the matrix of significant problems and defining the overall strategy, technology management process of professional development.

**The novelty** of the research is that the matrix of significant problems of master's training of future specialists for working in the sphere of hotel service and tourism has been developed; strategies and technologies for developing their multifunctional competence have been defined.

**The results** of the study are implemented in the form of content, structure and organizational and pedagogical conditions for the preparation of future specialists to work in the sphere of hotel and tourism services.

**Keywords:** poly functional, competence, organization, pedagogy, condition, content, structure, magistracy, hotel, tourism, service.

## Введение

### *Актуальность исследования*

Исследование технологий подготовки будущих специалистов к профессиональной деятельности связано с разработкой и обоснованием педагогических условий, которые являются одним из важнейших структурных компонентов обновления содержания образования в современной теории и методике профессионального образования (Menter, Valeeva & Kalimullin, 2017; Gabdulchakov, 2016; Bordovskij, 2018).

Обновление содержания высшего образования связано с осознанием необходимости формирования у будущих специалистов компетенций, значимых для настоящего и будущего экономики, бизнеса, культуры и общественных отношений. Такой компетенцией можно признать полифункциональную компетентность. Эта компетентность позволяет специалисту выполнять несколько важных функций (оперативно-мобильную, информационно-коммуникативную, межкультурную и др.), необходимых для профессиональной деятельности менеджера в современных конкурентных условиях.

Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма связано с рассмотрением понятия «педагогическое условие», сущность которого конкретизируется в разных источниках (Ilyichev & Fedoseev, 1983; Kuznetsov, 2004; Ozhegov, 1986).

Анализ литературы (Belikov, 2004; Kalimullin, Gabdulchakov & Kusainov, 2016; Najn, 1990; Rozin, 2006; Saitbaeva, 2005; Yakovlev & Yakovleva, 2006; Gabdulshakov & Khairullin, 2018) показывает, что под условиями понимаются обстоятельства, влияния, требования и факторы, которые способны изменить результативность разнообразных социально-педагогических процессов и явлений. Вместе с тем, контент-анализ понятия «педагогическое условие» позволяет говорить об общих признаках, которые включают: комплексность, динамичность, процесс и результат эффективного педагогического процесса, системность педагогических и учебных приемов, направленных на достижение максимального результата освоения информации.

Педагогические условия можно рассматривать как целенаправленно организованную педагогическую среду, систему педагогических средств, комплекс взаимодействий субъектов педагогического процесса, а развитие интерпретировать как процесс совершенствования, изменения состояния, степени качества психологической, теоретической и практической готовности специалиста к профессиональной деятельности.

Исследование полифункциональной компетентности как педагогического условия подготовки специалистов нового типа имеет большое значение для теории и методики высшего профессионального образования.

Однако в педагогической литературе (Belikov, 2004; Najn, 1990; Rozin, 2006; Saitbaeva, 2005; Yakovlev & Yakovleva, 2006) практически отсутствует научное обоснование формирования полифункциональной компетентности у будущих специалистов, в вузах нет приемлемой интегративной (междисциплинарной) основы подготовки таких специалистов, нет удовлетворительного комплекса обучающих информационных и технических средств, стратегий и технологий обучения, обоснованных организационно-педагогических условий формирования и диагностики полифункциональной компетентности.

Такое состояние определило постановку цели, определение методов, методологии и стратегии исследования.

### *Цель исследования*

Целью исследования является определение содержания, структуры, особенностей формирования полифункциональной компетентности будущих специалистов

на основе анализа организационно-педагогических условий процесса подготовки будущих магистров к профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма.

#### *Методы исследования*

В работе были использованы методы, необходимые для составления матрицы значимых проблем (анкетирование, тестирование, интервьюирование, математические методы обработки результатов опроса), а также психометрические методы (математическая интерпретация степени проявления акцентуаций полифункциональной компетентности) и методы, связанные с диагностикой эффективности обучения (педагогический эксперимент, рефлексивный анализ результатов).

#### *Методология исследования*

Методология исследования строилась на системном подходе (учете множества иерархически расположенных элементов, прямых и обратных связей, целостности структуры) и концепции ключевой компетентности (Khamel & Prahalad, 2014; Prigozhin, 2007), которая предполагает разработку матрицы значимых проблем и определение на этой основе организационно-педагогических условий, общей стратегии, технологии управления процессом формирования полифункциональной компетентности.

#### *Экспериментальная база исследования*

Исследование проводилось на базе Гуманитарно-педагогической академии (филиала) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского» в г. Ялте и ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

#### *Этапы исследования*

Первый этап (2017 г.) – исследование значимых проблем формирования полифункциональной компетентности у будущих магистров.

Второй этап (2018 г.) – определение совокупности организационно-педагогических условий формирования полифункциональной компетентности у будущих магистров.

Третий этап (2019 г.) – исследование стратегий и технологий формирования полифункциональной компетентности у будущих менеджеров гостиничных и туристических комплексов.

#### **Результаты**

В основе эмпирического исследования значимых проблем формирования полифункциональной компетентности у будущих менеджеров гостиничных и туристических комплексов лежала методика А. И. Пригожина (Prigozhin, 2007), согласно которой в 2017 г. было проведено анкетирование преподавателей Гуманитарно-педагогической академии Крымского федерального университета им. В. И. Вернадского (г. Ялта) и Казанского федерального университета (всего 231 респондент).

На первом этапе исследования (2017 г.) была разработана матрица значимых проблем.

Классификация значимых (корневых, результирующих, автономных и др.) проблем и их анализ позволили сделать вывод о том, что разработка и обоснование необходимого и достаточного комплекса организационно-содержательных педагогических условий формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма должны учитывать:

– *современные требования*, предъявляемые к подготовке магистров гостиничного и туристического бизнеса;

– *противоречия*, существующие в системе подготовки менеджеров в вузах Российской Федерации;

– *специфику преподавания* цикла специальных дисциплин в гуманитарном вузе, в котором ведется подготовка магистров для деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма;

– *особенности технологий обучения* будущих менеджеров, готовящихся к деятельности в гостиничных и туристических комплексах.

Внимание к организационно-содержательным педагогическим условиям обусловлено тем, что в традиционной системе подготовки будущих менеджеров гостиничной и туристической сферы учебные курсы и технологии обучения вводятся в отрыве от реального производственного процесса. Они не отражают комплекс полифункциональных обязанностей, которые выпускники магистратуры должны выполнять после окончания учебы в вузе. Как правило, невысокий уровень теоретической и практической подготовки выпускников не позволяет им занимать вакансии в структуре современных гостиничных и туристических компаниях, участвовать в конкурентной борьбе за ведущие позиции в них. Кроме того, отсутствует достаточная организационная база, позволяющая интегрировать связи между выпускающими кафедрами вузов и базовыми предприятиями гостиничной и туристической сферы.

Анализируя противоречия, которые сложились в высшей школе в связи с политикой развития гостиничного сервиса и туризма, можно сделать вывод о том, что в этой системе отсутствуют единая методология и теория. Это порождает массу проблем – от необходимости создания базовых кафедр на предприятиях гостиничной и туристической сферы до использования комплекса информационных и технических средств обучения в вузах.

В связи с этим появляется потребность в выяснении места и роли организационно-содержательных условий в целостной структуре педагогического процесса профессиональной подготовки магистров – менеджеров в области гостиничного сервиса и туризма.

На втором этапе исследования (2018 г.) были выделены, обоснованы и внедрены в реальный учебный процесс две группы педагогических условий – *организационные и содержательные*.

Комплекс организационных условий включает:

– определение обучающимися комплекса мотивов, стимулирующих изучение и использование в практической деятельности цикла дисциплин как основы формирования полифункциональной компетентности, личностного и профессионального развития;

– определение комплекса педагогических технологий теоретического изучения и практического внедрения интегративных дисциплин в процессе технологических практик;

– организацию обратной связи путем соотнесения результатов освоения интегративных инновационных дисциплин с личностными и профессиональными целями и задачами;

– поэтапное внедрение интегративных обучающих мультимедийных программ в процесс освоения полифункциональных умений и способов деятельности;

– создание реальных полифункциональных ситуаций с целью формирования профессиональных компетенций в рамках всех видов практик.

Содержательные условия предусматривают:

– наполнение цикла дисциплин, изучаемых в ходе магистерской подготовки, научными и практическими компонентами, направленными на формирование профессиональных мотивов, интересов, потребностей и целей будущей полифункциональной деятельности;

– рациональный и научно обоснованный отбор необходимой и достаточной учебной информации, ее оперативное обновление с целью формирования полифункциональной компетентности будущих менеджеров в сфере гостиничного и туристического бизнеса;

– разработку и внедрение учебной дисциплины «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма» и факультативного курса «Психолого-педагогическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристической сферы к профессиональной деятельности»;

– внесение изменений в интегрированное содержание мультимедийных программ, позволяющих добиваться значимых учебных результатов в ходе теоретической и практической подготовки;

– определение объема интегративных знаний, умений и способов их использования в полифункциональных ситуациях и эффективности их применения.

В таблице 1 (см. табл. 1) показана взаимосвязь трех основных аспектов современной педагогики: а) актуальных *требований*, предъявляемых к выпускникам вузов в сфере гостиничного и туристического бизнеса; б) *противоречий*, возникающих по объективным причинам, типичным для современного развития системы подготовки менеджеров для сферы гостиничного сервиса и туризма; в) *педагогических условий*, необходимых для достижения целей по подготовке необходимых кадров.

**Таблица 1. Анализ современных требований, противоречий, особенностей подготовки и педагогических условий при формировании полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма**

Современные требования	Противоречия	Особенности подготовки	Педагогические условия (организационные, содержательные)
Формирование у магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма ценностного личностно значимого отношения к профессиональной деятельности на основе высокого уровня мотивов, интересов и потребностей, осмысления социального значения профессии. Готовность к выполнению полифункциональной деятельности в области гостиничного и туристического бизнеса на основе интегративных знаний, умений и способов действий.	<p>– между недостаточным уровнем мотивации, интересов, потребностей, полифункциональных возможностей и уровнем притязаний молодых специалистов, претендующих на высокие должности в иерархии компаний</p> <p>– между традиционным содержанием образования и требованиями, предъявляемыми к современному профессиональному уровню менеджера – интегративного специалиста в области гостиничной и туристической сферы</p>	Включение магистров в значимую для каждого из них ситуацию, в которой они ищут и находят личностный и профессиональный смысл, строят образ и модель своей жизнедеятельности, дают оценку результатам учебной работы и инновационного поиска в различных сферах практического применения своих интересов и потребностей.	<p>Определение обучающимися комплекса мотивов, стимулирующих изучение и использование в практической деятельности содержания цикла дисциплин, как основы формирования полифункциональной компетенции, личностного и профессионального развития.</p> <p>Наполнение цикла дисциплин, изучаемых в ходе магистерской подготовки, научными и практическими компонентами, направленными на формирование профессиональных мотивов, интересов, потребностей и целей будущей полифункциональной деятельности</p>



Современные требования	Противоречия	Особенности подготовки	Педагогические условия (организационные, содержательные)
<p>Владение различными способами усвоения современной информации в областях общих и специальных знаний, применение обобщенных знаний в практической деятельности.</p> <p>Обладание продуктивным мышлением и творческими способностями, направленными на оперативное усвоение разнообразной информации и способствующими принятию инновационных решений.</p>	<p>- между необходимостью повышения уровня преподавания фундаментальных и специальных дисциплин и недостаточностью разработанности современных педагогических технологий;</p> <p>- между постоянно увеличивающимся объемом учебной информации и невозможностью ее усвоения в процессе аудиторной и внеучебной деятельности;</p>	<p>Соответствие требованиям технологий преподавания специальных и общих дисциплин. Усвоение межпредметных знаний на основе вариативных творческих заданий.</p> <p>Преподавание специальных дисциплин на основе интеграции учебного материала, используемой для самостоятельного усвоения. Использование проектной деятельности. Создание различных видов многофункциональных учебных ситуаций.</p>	<p>Определение комплекса педагогических технологий теоретического изучения и практического внедрения интегративных дисциплин в процессе технологических практик.</p> <p>Рациональный и научно обоснованный отбор необходимой и достаточной учебной информации, ее оперативное обновление с целью формирования полифункциональной компетенции будущих менеджеров гостиничных и туристических комплексов.</p>
<p>Обновление актуальной учебной информации, включающей интегративные научно-теоретические и практические аспекты профессиональной сферы.</p> <p>Активное использование учебной информации по специально-ориентированным дисциплинам в практической работе будущего специалиста в области гостиничного и туристического бизнеса. Способность самокритично оценивать результаты усвоения необходимой информации, постоянно пополнять объем знаний, повышать профессиональный уровень.</p>	<p>- между стихийным характером самостоятельной работы обучающихся и необходимостью ее организации в условиях учебной и практической деятельности;</p> <p>- между высоким уровнем требований к будущим специалистам по овладению ими полифункциональными знаниями и способами деятельности в области гостиничного и туристического бизнеса и невозможностью сформировать высокий уровень личностных и профессиональных качеств в условиях ограниченного времени на учебную и практическую работу;</p>	<p>Внедрение в учебный процесс учебной дисциплины «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма» и факультативного авторского курса «Психолого-педагогическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристической сферы к профессиональной деятельности».</p>	<p>Организация обратной связи: соотношение результатов усвоения учебного материала по интегративным инновационным дисциплинам с личностными и профессиональными целями и задачами.</p> <p>Разработка и внедрение учебной дисциплины «Формирование полифункциональной компетенции будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма» и факультативного авторского курса «Психолого-педагогическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристической сферы к профессиональной деятельности».</p>

Современные требования	Противоречия	Особенности подготовки	Педагогические условия (организационные, содержательные)
<p>Усвоение обучающимися постоянно обновляющейся учебной информации, включающей актуальные теории и концепции, формирование системы научных знаний и практических навыков, направленных на освоение полифункциональной компетенции в области гостиничного и туристического бизнеса.</p>	<p>- между узкой специализацией выпускников магистратуры по специальности «Менеджмент организаций» и высоким уровнем общекультурной и специальной информативностью специалистов в области гостиничной и туристической сферы;</p> <p>- между недостаточным уровнем организации и планирования педагогического процесса и самостоятельной работой обучающихся с применением программного обеспечения.</p>	<p>Включение в содержание образования широкого круга информации, способствующей формированию личности, профессионального кругозора, возможности свободного усвоения информации в различных областях знаний.</p> <p>Применение мультимедийных обучающих программ, обеспечивающих минимизацию средств и времени, оптимизацию процесса усвоения новой информацией за счет использования сети Интернет, использование дистанционных форм обучения.</p>	<p>Поэтапное внедрение интегративных обучающих мультимедийных программ в процесс освоения полифункциональных умений и способов деятельности</p> <p>Внесение изменений в интегрированное содержание мультимедийных программ, позволяющих добиваться значимых учебных результатов в ходе теоретической и практической подготовки.</p>
<p>Модернизация системы профессиональной подготовки будущих специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса в условиях обучения в магистратуре</p>	<p>- между недостаточным уровнем профессиональной готовности выпускников магистратуры к выполнению полифункциональных ролей в реальных условиях деятельности гостиниц и туристических комплексов и высоким уровнем требований к деятельности молодых специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса.</p>	<p>Применение современных межпредметных и интегративных способов деятельности, которые обеспечивают формирование полифункциональной компетентности специалиста.</p> <p>Реализация содержания образования, которое формирует профессиональные качества магистров в сфере гостиничного и туристического бизнеса.</p>	<p>Создание реальных полифункциональных ситуаций для формирования профессиональных компетенций в рамках всех видов практик.</p> <p>Определение объема и качества усвоения интегративных знаний, умений и способов их использования в полифункциональных ситуациях.</p>

*Первое организационно-содержательное педагогическое условие, с точки зрения организации, предполагает определение обучающимся комплекса мотивов, стимулирующих изучение и использование в практической деятельности цикла специальных дисциплин как основы формирования полифункциональной компетентности, личностного и профессионального развития; наполнение цикла дисциплин, изучаемых в ходе магистерской подготовки, научными и практическими*



компонентами, направленными на формирование профессиональных мотивов, интересов, потребностей и целей будущей полифункциональной деятельности.

На начальном этапе магистерской подготовки первым организационно-содержательным педагогическим условием является *психологическая готовность будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма к формированию полифункциональной профессиональной компетентности*. Реализация данного педагогического условия направлена на формирование у обучающихся ценностно-личностно-значимого отношения к будущей деятельности. Внедрение в педагогический процесс данного условия позволяет разрешить противоречия между недостаточным уровнем мотивации, интересов, потребностей, полифункциональных возможностей и уровнем притязаний молодых специалистов, которые претендуют на высокие должности в иерархии гостиничных и туристических компаний.

Психологическая готовность обучающихся в магистратуре к полифункциональной деятельности в гостиничной и туристической сфере предполагает развитие следующих психолого-педагогических факторов:

- повышение уровня мотивационного поля будущих специалистов в процессе обучения и во всех видах практической подготовки;
- развитие интереса к различным видам деятельности в гостиничной и туристической сфере;
- формулирование «древа целей», которые позволят обучающимся сформулировать понимание своей миссии и собственного места в предполагаемой сфере деятельности;
- повышение познавательной и поисковой активности магистров;
- развитие организационных способностей и управленческих умений, направленных на освоение способов работы с коллегами в условиях производственных практик.

Организация и планирование подготовки специалистов предполагает разрешение противоречия между традиционным содержанием образования и требованиями, предъявляемыми к современному профессиональному уровню менеджера – интегративного специалиста в области гостиничной и туристической сферы. Это предполагает включение магистров в значимую для каждого из них ситуацию, в которой они ищут и находят личностный и профессиональный смысл, строят образ и модель своей жизнедеятельности, дают оценку результатам учебной работы и инновационного поиска в различных сферах практического применения своих интересов и потребностей.

Таким образом, важнейшим организационно-содержательным условием является определение системы информационного обеспечения в цикле дисциплин, наполненных общенаучными и практическими компонентами, направленными на формирование профессиональных мотивов, интересов, потребностей и целей будущей полифункциональной деятельности специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса.

Достижение оптимального уровня организационной и содержательной составляющих современного педагогического процесса обеспечивается определением комплекса педагогических технологий усвоения рационально отобранной, необходимой и достаточной учебной информации, ее оперативным обновлением с целью формирования полифункциональной компетенции будущих менеджеров в сфере гостиничного и туристического бизнеса.

*Второе организационно-содержательное педагогическое условие*, с точки зрения организации, предполагает определение комплекса педагогических технологий теоретического изучения и практического внедрения интегративных дисциплин в

процессе технологических практик; с точки зрения содержания, это рациональный и научно обоснованный отбор необходимой и достаточной учебной информации, ее оперативное обновление с целью формирования полифункциональной компетентности будущих менеджеров в сфере гостиничного и туристического бизнеса.

Планирование содержания учебного материала предполагает рациональный отбор информации, необходимой и достаточной для освоения программы обучения, определение этапов и логики внедрения педагогических технологий с целью формирования системы межпредметных и интегративных знаний у будущих магистров.

По сути, из числа уже разработанных в педагогической практике необходимо выбрать такие технологии преподавания, которые бы способствовали активизации интереса студентов к усвоению необходимой и достаточной информации в условиях аудиторной работы, а также стимулировали творческую активность обучающихся при выполнении самостоятельной работы. Кроме того, необходима разработка авторских проектов.

Достижение высокого уровня реализации организационной и содержательной составляющих педагогического процесса позволяет внедрить систему обратной связи, способную обеспечивать контроль за качеством освоения учебного материала и соотносить его с поставленными целями и задачами.

Планируя содержание учебного материала, преподаватели должны четко представлять себе и давать возможность осмысливать магистрантам, на каком этапе обучения и какой учебный материал должен быть рассмотрен и освоен. В условиях педагогического процесса следует учитывать степень усвоения и практической проработки обучающимися учебного материала. Субъекты учебного процесса (преподаватели и магистранты) должны быть готовы ответить на вопрос, хорошо ли освоен учебный материал, и только после этого перейти к следующему разделу, модулю. Рассматривая содержание каждой из дисциплин как часть профессиональной подготовки выпускников, необходимо понимать и ее функцию как средства получения информации по специальности. Вместе с тем требуется осуществление межпредметных связей всех циклов дисциплин с целью формирования интегративных знаний и умений, а также функциональных способов деятельности.

Обобщение специализированных и межпредметных знаний и способов действий осуществляется в ходе освоения интегративной дисциплины «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма» и факультативного курса «Психолого-педагогическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристической сферы к профессиональной деятельности». Результаты усвоения теоретической информации и сформированность практических навыков являются основой для оценки готовности выпускников магистратуры к профессиональной деятельности.

*Третье организационно-содержательное педагогическое условие* предполагает в организационном плане обратную связь (соотнесение результатов усвоения учебного материала по интегративным инновационным дисциплинам с личностными и профессиональными целями и задачами), а в содержательном – разработку и внедрение учебной дисциплины «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма» и факультативного курса «Психолого-педагогическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристической сферы к профессиональной деятельности».

Высокий уровень готовности будущих специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса невозможен без сформированности у обучающихся знаний

и способов деятельности в области современных информационных технологий. Известно, что мультимедийная программа обладает максимальной эффективностью: ее технические возможности обеспечивают обратную связь между компьютерной программой и обучаемыми. Мультимедийная среда выступает как полноценный «партнер» диалога, представляемая обучающимся учебная информация может принимать различный вид (интерактивные текстовые ссылки, формулы, иллюстрации технологических процессов), соответствующий любым требованиям и представлениям пользователя. Разнообразные технические возможности мультимедийной программы позволяют будущему специалисту в области гостиничного и туристского бизнеса самостоятельно моделировать учебный и производственный процесс, исходя из собственных психологических особенностей и эстетического вкуса, что вносит игровой момент в обучение и повышает мотивацию к обучению. Фиксированный алгоритм структуры учебного материала, представленный с помощью мультимедийной программы, нацеливает обучающегося на решение учебных задач и тем самым на достижение цели обучения. Возможности мультимедийной программы позволяют повысить качество учебной информации, делают возможным развивать познавательный интерес магистров к своей будущей специальности, расширять их профессиональный кругозор.

Однако одними лишь техническими возможностями концептуальная обоснованность применения мультимедийной программы для формирования необходимых мотивов к освоению программы подготовки будущих специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса не ограничивается. Важно учитывать и психолого-педагогическое воздействие, которое мультимедийная программа оказывает на обучающегося в процессе работы с ней. К таким психолого-педагогическим факторам относятся:

- повышение мотивационной готовности к будущей работе в условиях производственных практик;
- формирование навыков и способов самостоятельной деятельности;
- повышение познавательной активности личности;
- развитие воображения и интерфейсного дизайнерского вкуса будущих менеджеров гостиничного и туристического бизнеса;
- развитие информационной культуры личности, организационных способностей и управленческих умений и навыков.

Таким образом, с точки зрения психологических, педагогических и методических преимуществ, разработка и внедрение интегративных мультимедийных программ в учебный процесс является условием эффективного обучения, позволяющим стимулировать рост личностного и профессионального развития.

*Четвертое организационно-содержательное педагогическое условие* предполагает поэтапное внедрение интегративных обучающих мультимедийных программ в процессе освоения полифункциональных умений и способов деятельности. В содержательном плане – внесение изменений в интегрированное содержание мультимедийных программ, позволяющих добиваться значимых учебных результатов в ходе теоретической и практической подготовки.

Организация педагогического процесса, разработка необходимого и достаточного содержания и интегративных технологий обучения, внедрение современных информационных методов преподавания и учения направлены на создание условий для практической подготовки специалистов интегративного профиля, которыми являются будущие менеджеры гостиничного и туристического бизнеса. Перечень функциональных обязанностей, с которыми могут столкнуться магистры после окончания вуза в первый период практической деятельности, огромен. В ре-

альной практике молодые специалисты должны проявить полифункциональную компетентность. С этой целью воссоздаются интегративные ситуации профессионального общения, приближенные к естественной среде, обучающиеся получают возможность применять собственные знания в условиях производственных практик, в ходе защиты авторских проектов, научно-исследовательских презентаций на иностранных языках, подготовки материалов для публикаций в журналах и сборниках статей.

В этой связи разработка, обоснование и выполнение комплекса коммуникативных ситуаций является одним из важнейших организационных и содержательных педагогических условий эффективности педагогического процесса. Выполнение указанных педагогических условий будет способствовать преодолению психологического барьера при общении с работниками гостиничных и туристических комплексов, при выполнении полифункциональных видов деятельности. Это позволит приступить к непосредственной деятельности сразу после завершения обучения в вузе и положительно отразится на результатах работы уже на первом этапе деятельности.

*Пятое организационно-содержательное педагогическое условие* связано с созданием реальных полифункциональных ситуаций для формирования профессиональных компетенций в рамках всех видов практик. С точки зрения содержания – определение объема и качества усвоения интегративных знаний, умений и способов их использования в полифункциональных ситуациях.

Реализация заключительных организационно-содержательных педагогических условий в реальном педагогическом процессе позволяет разрешить противоречия между недостаточным уровнем профессиональной готовности выпускников магистратуры к выполнению полифункциональных ролей в реальных условиях деятельности гостиниц и туристических комплексов и современным высоким уровнем требований к деятельности молодых специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса.

### Педагогический эксперимент

Одним из важных показателей качества формирования полифункциональной компетентности является уровень ее сформированности. В содержательном плане компетентность можно продиагностировать на основе выраженных акцентуаций:

- деятельностной (использование знаний в условиях профессиональной деятельности в качестве менеджеров в гостиничных и туристических комплексах);
- когнитивной (знание и понимание особенностей профессиональной деятельности в сфере гостиничного и туристического бизнеса);
- личностной (личностная самореализация в качестве магистров – менеджеров гостиничного и туристического сервиса).

*Таблица 2. Уровни проявления акцентуаций полифункциональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристического сервиса до и после эксперимента (в %)*

Уровни акцентуации	До эксперимента			После эксперимента		
	Низкий	Средний	Высокий	Низкий	Средний	Высокий
Деятельностной	36	47	17	7	46	47
Когнитивной	51	42	7	12	40	48
Личностной	50	41	9	10	57	33

В эксперименте по диагностике акцентуаций, связанных с проявлением полифункциональной компетентности будущих менеджеров гостиничного и туристического сервиса

тического сервиса, приняли участие 157 студентов-магистрантов (см. табл. 2, диаграммы 1, 2).

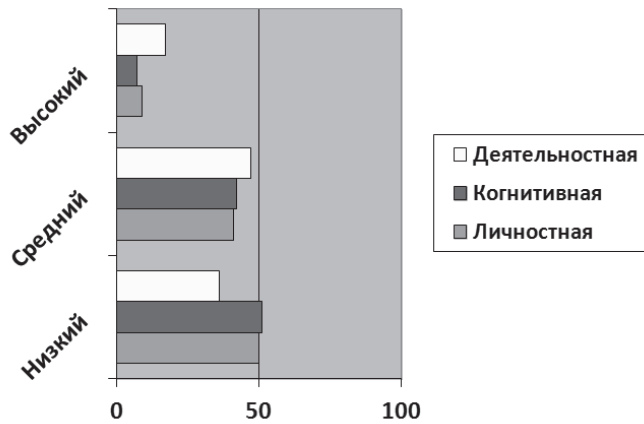


Рис. 1. Уровень проявления акцентуации полифункциональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристического сервиса до эксперимента (в %)

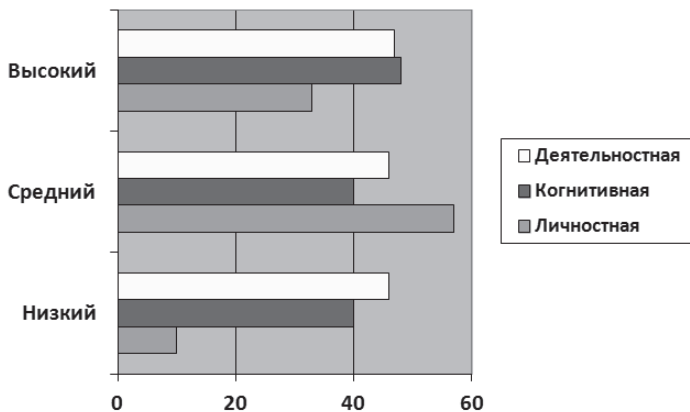


Рис. 2. Уровень проявления акцентуации полифункциональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристического сервиса после эксперимента (в %)

Для математического измерения акцентуаций применялись различные процедуры:

- при диагностике умений, характерных для полифункциональной компетентности, – логические и практические задания профессионально-ориентированного типа;
- при диагностике когнитивных процессов формирования полифункциональной компетентности – тестовые задания творческого характера;
- для диагностики навыков, связанных с самореализацией личности будущего магистра, – кейсы с реальными жизненными и профессиональными ситуациями, характеризующими полифункциональную компетентность в условиях реальной профессиональной деятельности.

По данным (табл. 2, диаграммы 1, 2) видно, что прослеживается положительная динамика в акцентуациях. Количество магистрантов, имеющих высокий уро-

вень личностно-ориентированных знаний, умений и навыков, составило 33%, что на 24% выше, чем до эксперимента. Количество магистрантов, имеющих высокий уровень когнитивной акцентуации, – 48%, что на 41% выше, чем до эксперимента. Количество магистрантов, имеющих высокий уровень деятельностной акцентуации, – 47%, что на 30% выше, чем до эксперимента.

Оценка уровней проявления акцентуаций в условиях формирования полифункциональной компетентности (на аудиторных занятиях-практикумах и производственной практике) проводилась на основе использования психометрических методов (комплекса тестов и заданий), ответы на которые обобщались экспертами с помощью методов математического анализа.

### Дискуссионные вопросы

Дискуссионными остаются вопросы, связанные с поиском оптимального сочетания организационно-педагогических условий с цифровыми технологиями и ресурсами: цифровое образование сейчас воспринимается как альтернатива традиционному образованию, оно позволяет получить диплом дистанционно, иногда без должного уровня полифункциональной компетентности. Это отрицательно влияет на качество подготовки менеджеров. Необходимо разумное сочетание личностного, дистанционного и производственного общения, а это требует более широкого педагогического исследования.

### Заключение

Обоснованные, разработанные и реализованные организационные и содержательные педагогические условия направлены на разрешение противоречий, существующих в системе высшего образования Российской Федерации. Основанием явилось изучение и обобщение опыта подготовки магистров гостиничной и туристической сферы в отечественных и зарубежных вузах.

Анализ философской, психологической и педагогической литературы позволил конкретизировать понятие *организационно-содержательное педагогическое условие*, которое в процессуальном плане предполагает:

- необходимость и возможность разработать и обосновать предпосылки, а также моделируемые результаты педагогического процесса;
- анализ традиционной практики и оценку рисков современного развития педагогической науки;
- изучение современных требований к реальной практике, определение инновационных подходов к преодолению сложностей и трудностей в освоении современной научной информации;
- разработку, обоснование и реализацию педагогической технологии, которая позволяет субъектам педагогического процесса получить максимально интегративный результат в освоении учебного материала.

Выявленное условие позволило сформировать полифункциональную компетентность, предполагающую реализацию нескольких функций (оперативно-мобильной, информационно-коммуникативной, межкультурной и др.), необходимых для профессиональной деятельности менеджера в современных конкурентных условиях.

Содержание, структура, технологии и функции организационно-педагогических условий формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих менеджеров в сфере гостиничного сервиса и туризма должны включать:



1) психологическую готовность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма к формированию полифункциональной профессиональной компетентности;

2) владение системой обобщенных знаний и способов действий в различных областях общей и специальной информации;

3) развитие продуктивного мышления и творческих способностей, необходимых специалистам для формирования инновационного стиля общения и деятельности в сфере гостиничного и туристического бизнеса;

4) способность оценивать качество учебной и производственной деятельности магистров, результаты освоения необходимой для практической работы информации;

5) формирование приемов учебной и практической деятельности, направленных на освоение информационных технологий в процессе овладения полифункциональной компетенцией в области гостиничного и туристического бизнеса.

Комплекс этих компонентов обеспечил формирование полифункциональной компетентности у будущих менеджеров: они стали активно участвовать в сервисном бизнесе, использовать современные информационно-коммуникационные средства, лучше ориентироваться в гостиничной и туристической сферах деятельности. В вузе появилась единая интегративная (междисциплинарная) основа подготовки магистров, новые эффективные стратегии и технологии подготовки менеджеров. Это было подтверждено в положительной динамике когнитивной, деятельности, личностной акцентуаций.

### Список литературы

- Бордовский, Г.А. (2018). Тенденции развития педагогического образования. URL: [https://kpfu.ru/psychology/nauchno-issledovatel'skaya-deyatelnost/nauchno-obrazovatelnyj-centr/novosti/tendencii-razvitiya-pedagogicheskogo-obrazovaniya\\_341989.html](https://kpfu.ru/psychology/nauchno-issledovatel'skaya-deyatelnost/nauchno-obrazovatelnyj-centr/novosti/tendencii-razvitiya-pedagogicheskogo-obrazovaniya_341989.html)
- Беликов, В.А. Философия образования личности: деятельностный аспект. – М.: Владос, 2004. – 357 с.
- Большой толковый словарь русского языка / гл. ред. С.А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 2004. – 1536 с.
- Найн, А.Я. Обучение как управляемый процесс. – Челябинск: Урал. гос. акад. физ. культуры, 1990. – 63 с.
- Ожегов, С.И. Словарь русского языка. – М.: Русский язык, 1986. – 797 с.
- Пригожин, А.И. Современная социология организаций. – М.: Проспект, 2007. – 296 с.
- Розин, В.М. Визуальная культура и восприятие. Как человек видит и понимает мир. – М.: ЛКИ, 2006. – 224 с.
- Саитбаева, Э.Р. Теоретические основы самоопределения педагогов-профессионалов в системе дополнительного педагогического образования. – Оренбург: ООИПКРО, 2005. – 501 с.
- Философский энциклопедический словарь / Под ред. Л.Ф. Ильичев, П.Н. Федосеев. – М.: Советская энциклопедия, 1983. – 836 с.
- Яковлев, Е.В., Яковлева, Н.О. Педагогическая концепция: методологические аспекты построения. – М.: Владос, 2006. – 239 с.
- Gabdulchakov, V.F. & Khairullin, I.T. (2018). Integration of theoretical and practical teacher training. Conference: 18th PCSF 2018 – Professional Culture of the Specialist of the Future. Pp. 23-31. URL: <https://www.futureacademy.org.uk/publication/EpSBS/18thPCSF/page-1>
- Kalimullin, A.M., Gabdulchakov, V.F., Kusainov, A.K. Education reform at the science university and the new strategy for training science teachers // International Journal of Environmental and Science Education. – 2016. – Pp. 163-172.
- Khamel, G., Prahalad, K. K. Competing for the future. Creating tomorrow's markets. – Moskva: Olimp-Biznes, 2014. – 288 p.
- Menter, I., Valeeva, R. A. & Kalimullin, A. M. A tale of two countries – forty years on: politics and

teacher education in Russia and England // *European Journal of Teacher Education*. – 2017. – 40(5). – Pp. 616-629.

## References

- Belikov, V.A. (2004). *Philosophy of personality education: activity aspect*. Moscow: Vlados.
- Bordovskij, G. A. (2018). *Trends in the development of teacher education*. Retrieved from [https://kpfu.ru/psychology/nauchno-issledovatel'skaya-deyatelnost/nauchno-obrazovatelnyj-centr/novosti/tendencii-razvitiya-pedagogicheskogo-obrazovaniya\\_341989.html](https://kpfu.ru/psychology/nauchno-issledovatel'skaya-deyatelnost/nauchno-obrazovatelnyj-centr/novosti/tendencii-razvitiya-pedagogicheskogo-obrazovaniya_341989.html)
- Gabdulchakov, V. F. & Khairullin, I. T. (2018). Integration of theoretical and practical teacher training. Paper presented at the 18th PCSF 2018 – Professional Culture of the Specialist of the Future. Pp. 23-31.
- Ilyichev, L. F. & P.N. Fedoseev, P. N. (Eds.). (1983). *Philosophical Encyclopedic Dictionary*. Moscow: Sovetskaya e`nciklopediya.
- Kalimullin, A. M., Gabdulchakov, V. F., & Kusainov, A.K. (2016). Education reform at the science university and the new strategy for training science teachers. *International Journal of Environmental and Science Education*, 11(3), 163-172.
- Khamel, G. & Prahalad, K. K. (2014). *Competing for the future. Creating tomorrow's markets*. Moscow: Olimp-Biznes.
- Kuznetsov, S. A. (Ed.). (2004). *Large explanatory dictionary of the Russian language*. St. Petersburg: Norint.
- Menter, I., Valeeva, R. A., & Kalimullin, A. M. (2017). A tale of two countries – forty years on: politics and teacher education in Russia and England. *European Journal of Teacher Education*, 40(5), 616-629.
- Najn, A. Ya. (1990). *Learning as a Guided Process*. Chelyabinsk: Ural. gos. akad. fiz. kul` tury.
- Ozhegov, S. I. (1986). *Russian language dictionary*. Moscow: Russkij yazy`k.
- Prigozhin, A. I. (2007). *Modern sociology of organizations*. Moscow: Prospekt.
- Rozin, V. M. (2006). *Visual culture and perception. How a person sees and understands the world*. Moscow: LKI.
- Saitbaeva, E. R. (2005). *Theoretical foundations of self-determination of professional teachers in the system of additional teacher education*. Orenburg: OOIPKRO.
- Yakovlev, E. V. & Yakovleva, N. O. (2006). *Pedagogical concept: methodological aspects of construction*. Moscow: Vlados.