

На правах рукописи



ПЕРЕВЕРЗЕВ Марк Владимирович

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ
ПОЛИФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ МАГИСТРОВ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

Специальность: 5.8.7. Методология и технология профессионального
образования

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
доктора педагогических наук

Ялта – 2022

Работа выполнена в Гуманитарно-педагогической академии (филиал) Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» в г. Ялте

Научный консультант: **Глузман Александр Владимирович,**
доктор педагогических наук, профессор

Официальные оппоненты: **Питюков Владимир Юрьевич,**
доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры педагогики и психологии, первый проректор Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма»

Лагусев Юрий Михайлович,
доктор педагогических наук, профессор, профессор Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

Смирнов Дмитрий Витальевич,
доктор педагогических наук, доцент, ведущий научный сотрудник лаборатории научной экспертизы программ и проектов ФГБНУ «Институт стратегии развития образования Российской академии образования»

Ведущая организация: ФГБОУ ВО «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)

Защита состоится « » 2022 года в часов на заседании объединенного Диссертационного совета 99.2.069.02 по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, созданного на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Чеченский государственный педагогический университет» и федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» по адресу: 364905, г. Грозный, пр. Исаева, 62.

С диссертацией и ее авторефератом можно ознакомиться:

В библиотеке Чеченского государственного педагогического университета по адресу: 364905, г. Грозный, пр. Исаева, 62, читальный зал научного работника и на официальном сайте университета <https://chspru.ru>;

в библиотеке Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского по адресу: 295007, Республика Крым, г. Симферополь, проспект академика Вернадского, 4 и на официальном сайте университета <https://cfuv.ru>.

Автореферат размещен на сайте ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации vak.minobrnauki.gov.ru.

Автореферат разослан _____ 2022 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат педагогических наук, доцент



Алиханова Ровзат Арбиевна

Актуальность исследования. Сегодня перед высшей школой остро стоит задача перехода к формированию специалистов-профессионалов, сочетающих глубокие фундаментальные знания и практическую подготовку. Особое значение приобретает совершенствование подготовки выпускников университетов в связи с будущей многофункциональной деятельностью, позволяющей успешно участвовать в производстве, науке, образовании, в духовной жизни общества.

Одним из важнейших направлений деятельности отечественных университетов является качественная профессионально-ориентированная подготовка выпускников к выполнению многочисленных и разнообразных функциональных обязанностей после окончания обучения в вузе. Это повышает ответственность университетов в реализации нового, более широкого подхода к образованию, воспитанию, развитию обучающихся и требует разработки системной концепции высшего образования в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Значимым явлением XXI века становится функционирование системы подготовки кадров для туристской и гостиничной сферы. Актуальность проблемы подготовки высококвалифицированных специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма обосновывается в законодательно-нормативных документах (ФЗ Российской Федерации: «Об образовании в Российской Федерации», Национальная доктрина образования в Российской Федерации на период до 2025 г., «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении положения о федеральном агентстве по туризму», Стратегия развития молодежи Российской Федерации на период до 2025 г.), которые регламентируют создание и обеспечение возможностей для создания и реализации различных образовательных моделей как стратегического направления государственной политики в сфере образования.

В Национальной доктрине образования в Российской Федерации на период до 2025 г. (Постановление Правительства РФ от 04.10.2000 № 751) определены приоритетные направления государственной политики по развитию образования: личностно-ориентированный характер образования, приоритет общечеловеческих ценностей, повышение качества подготовки кадров, поиск новых форм и содержания образования, непрерывность образования, цифровизация образования.

К настоящему времени в теории и практике накоплен достаточно обширный материал, составляющий фундамент построения системы подготовки специалистов для индустрии гостеприимства в России и за рубежом. В последние десятилетия были разработаны такие концепции, которые в большей мере ориентированы на экономические и управленческие аспекты. Успешно исследуются вопросы истории и методологии высшего образования в контексте подготовки кадров для индустрии гостеприимства. Проблеме теории и методики обучения студентов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 «Туризм» и 43.03.03 «Гостиничное дело» посвящены фундаментальные работы, в том числе многочисленные кандидатские диссертации. Научные публикации свидетельствуют об особом внимании к осмыслению интеграционных процессов и поиску новых технологий управления потенциалом предприятий гостиничного и туристского хозяйства. Ряд научных трудов в этой области посвящены тенденциям развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. В последние годы наметились тенденции, связанные с междисциплинарными научными исследованиями о гостеприимстве. Так, утверждаются представления о туризме и гостеприимстве как системном явлении, включающем содержательные и функциональные компоненты, отражающие основную миссию и сущность данного феномена.

Вместе с тем, необходимо отметить, что обеспеченность высококвалифицированными, компетентными кадрами предприятий сферы гостинично-туристской отрасли недостаточна. Интегративный подход позволяет сформировать полифункциональную профессиональную компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; максимально овладеть функционалом многочисленных профессий в индустрии гостеприимства, эффективно строить коммуникацию с клиентами, в том числе и на иностранных языках. Проблема формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в этой сфере недостаточно исследована: не в полной мере определена сущность понятия «полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма». Отсутствие фундаментальных исследований в этой области в значительной степени затрудняет прогнозирование развития российской системы подготовки кадров, от успешного функционирования которой, в определенной степени, зависят лидирующие позиции России в мировой экономике.

Степень разработанности проблемы. Проблемы интеграции в педагогике высшей школы освещены в трудах М.А. Жуковой, В.В. Краевского, В.Н. Максимовой, И.П. Яковлева. В исследованиях ряда ученых нашли отражение вопросы подготовки высококвалифицированных специалистов (Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, А.В. Хуторской, Б.Д. Эльконин); формирования у них профессиональных и

личностных качеств (Е.А. Климов, Н.В. Кузьмина, И.Я. Лернер, Б.Ф. Ломов, А.К. Маркова, Л.М. Митина, К.К. Платонов, Н.С. Пряжников, А.А. Реан, С.Л. Рубинштейн, В.А. Слостенин, Т.Н. Третьякова); качества туристского образования (А.А. Богданова, В.В. Васильев, Д.В. Ермилова, А.Д. Каурова, А.А. Коржанова, М.Ю. Лайко); теории и практики подготовки специалистов для индустрии туризма (И.А. Абдуллина, О.Е. Афанасьев, В.А. Кальней, Ю.М. Лагусев, В.Ю. Морозов, В.С. Осин, С.А. Охраменко, М.В. Полевая, Т.Н. Третьякова). Различные вопросы формирования профессиональной компетентности у специалистов индустрии гостеприимства рассматривались в исследованиях И.И. Жунич, Н.М. Изория, О.В. Кавинского, В.А. Квартальнова, Е.А. Котлярова, М.Е. Курдаковой, Е.А. Самойловой, В.Ю. Питюкова, Т.Л. Тимохиной, А.Ф. Филатова, О.В. Фоминой, Т.С. Элиаровой. В то же время отсутствуют фундаментальные исследования полифункциональной профессиональной подготовки будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма на основе системного и интегративного подходов.

Анализ противоречий, которые возникли в процессе подготовки магистров для сферы гостиничного сервиса и туризма позволяет выделить тенденции развития данного феномена.

На социально-экономическом уровне выявлены противоречия между:

- острой потребностью сферы гостиничного сервиса и туризма в высококвалифицированных специалистах и реальными возможностями высшей школы по предоставлению такого спектра услуг, которые характеризуются недостаточно высоким уровнем материально-технической базы вузов;
- необходимостью расширения спектра профилей и специализаций в связи с появлением новых рабочих мест, новых профессий в индустрии гостеприимства и ограниченными возможностями высшей школы, связанными с небольшим количеством выделенных бюджетных мест, необходимостью лицензирования новых направлений подготовки;
- профессионально-личностными требованиями к будущему магистру и фактическим уровнем готовности выпускников университетов к выполнению социально и профессионально обусловленных функций.

На методологическом уровне выделены противоречия между:

- потребностью социума в выпускниках новой формации со сформированной полифункциональной профессиональной компетентностью и отсутствием концептуально обоснованной модели подготовки будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;
- потенциалом системного, личностно-ориентированного, компетентностного, деятельностного, контекстного, полифункционального подходов и недостаточной разработанностью научно-методического обеспечения их реализации в подготовке будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;
- репродуктивным характером профессиональной подготовки будущих магистров индустрии гостеприимства и личностно-ориентированным характером его практической деятельности.

На содержательно-процессуальном уровне выявлены противоречия между:

- увеличивающимся объемом учебного материала и уменьшающимся количеством аудиторных часов;
- необходимостью реализации полифункционального подхода в профессиональной подготовке будущих магистров индустрии гостеприимства и несогласованностью образовательного контента разных дисциплин, направленного на формирование полифункциональной профессиональной компетентности;
- применением в образовательном процессе теоретического компонента и предметно-практическим характером будущей профессиональной деятельности магистров сферы гостеприимства;
- востребованностью высококвалифицированных специалистов в сфере гостеприимства на рынке труда и недостаточной готовностью молодых специалистов к полифункциональной профессиональной деятельности;
- непрерывностью процесса профессиональной подготовки и переподготовки и отсутствием системы профессиональной подготовки и послевузовской системы повышения квалификации кадров в сфере гостеприимства.

Сформулированные противоречия позволили определить проблему исследования. Она заключается в разрешении противоречий между: фундаментальной университетской теоретической образованностью и недостаточным уровнем практической подготовки магистров к полифункциональной деятельности в условиях гостиничных и туристских предприятий; возросшими требованиями к созданию целостной системы подготовки универсальных специалистов в условиях высшего образования и недостаточной разработанностью научно-методологических, педагогических и методических аспектов проблемы; массово-репродуктивной подготовкой магистров в университете и индивидуально-творческим

характером его будущей интегративной деятельности; ростом престижа работы менеджера в индустрии гостеприимства и неопределенностью перспектив развития системы высшего образования в области менеджмента туризма.

Объект исследования: полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Предмет исследования: концепция, модель, организационно-содержательные педагогические условия и технология формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Целью исследования является разработка, теоретическое обоснование и экспериментальная проверка результативности модели и концепции, организационно-содержательных педагогических условий и технологии формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Общая гипотеза исследования базируется на предположении о том, что формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма будет эффективным при условии реализации научно обоснованной концепции, учитывающей опыт деятельности отечественных и зарубежных университетов, их традиций, особенности системы подготовки кадров для индустрии гостеприимства, включающей:

- особенности подготовки кадров для сферы гостинично-туристской индустрии в российских и зарубежных вузах;

- изучение деятельности по формированию полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма возможно при рассмотрении этого феномена как системы, имеющей специфическое содержание, структуру и функции;

- разработку модели формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, как системы имеющей специфическое содержание, структуру и функции;

- определение критериев, показателей и уровней сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

- разработку, обоснование, экспериментальную проверку организационно-содержательных педагогических условий формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

- теоретическое обоснование и экспериментальную проверку полифункциональной технологии;

- разработку и реализацию в учебном процессе авторских спецкурсов «Психологическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристской сферы к профессиональной деятельности», «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», «Мастерство управления гостинично-туристским предприятием», «Теория решений управленческих задач», «Методология научно-исследовательской деятельности менеджера гостиничной и туристской сферы»;

- внедрение в практику высшей школы значимых результатов практической готовности выпускников магистратуры в сфере гостиничного сервиса и туризма к полифункциональной профессиональной деятельности;

- творческий и продуктивный уровни полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма можно сформировать на основе системного, личностно-ориентированного, компетентностного, деятельностного, контекстного, полифункционального подходов.

Для достижения цели исследования и проверки выдвинутой гипотезы необходимо раскрыть основные институциональные характеристики, определяющие облик отечественного и зарубежного высшего образования в контексте подготовки кадров для индустрии гостеприимства, уделив внимание сравнительному анализу особенностей систем обучения студентов в Российской Федерации и за рубежом.

Разработка проблемы требовала решения исследовательских задач:

- 1) проанализировать научную литературу по проблеме исследования, изучить состояние и тенденции подготовки магистров для индустрии гостеприимства в отечественной и зарубежной высшей школе;

- 2) определить сущность, структуру и функции полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

- 3) разработать и научно обосновать концепцию формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

4) разработать и внедрить теоретическую модель формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, как системы имеющей специфическое содержание, структуру и функции;

5) определить критерии, показатели и уровни сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

6) разработать, обосновать, экспериментально проверить организационно-содержательные педагогические условия формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

7) разработать и реализовать в учебном процессе цикл авторских спецкурсов, связанных формированием полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

8) теоретически обосновать и экспериментально проверить технологию полифункциональной профессиональной подготовки магистров;

9) обобщить результаты теоретического поиска и экспериментальной работы, внедрить их в практику подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Общая методология исследования основывается на общефилософских положениях о единстве и взаимообусловленности явлений объективной действительности; принципах системного и интегративного подходов и элементах системно-интегративного анализа; идеях системного построения и единства сознания и деятельности; понимания профессиональной деятельности как сложной системы, включающей ряд взаимосвязанных компонентов. Системный (В.Г. Афанасьев, И.В. Блауберг, В.Н. Садовский, Э.Г. Юдин) и деятельностный (Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, П.Я. Гальперин, А.Н. Леонтьев, А.К. Маркова, С.Л. Рубинштейн, Н.Ф. Талызина, Д.Б. Эльконин) подходы, которые позволили рассматривать изучаемое явление с точки зрения его содержания, структуры и функций, раскрыть системно-исторические связи, особенности интеграции содержания, форм и технологий формирования исследуемого феномена.

Разрабатывая конкретную методологию исследования мы опирались на основные положения компетентностного (И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, Е.А. Климов, Дж. Равен, А.В. Хуторской, В.Д. Шадриков, E.L. Anchondo, R. Effendi, Blanka Klimova, Y. Koba, Ineta Luka, I. Junaid, J.C. Pulkin, Ilona Semradova, K. Fuchs), лично ориентированного (Е.В. Бондаревская, Н.В. Бордовская, В.И. Данильчук, В.В. Сериков, И.С. Якиманская), контекстного (А.А. Вербицкий, Т.Д. Дубовицкая, О.Г. Ларионова) и полифункционального (Э.Г. Юдин) научных подходов.

Теоретическую основу исследования составили положения и выводы, касающиеся следующих теорий и подходов:

– о сущности профессионального образования, и целостности педагогического процесса (С.И. Архангельский, С.Я. Батышев, Е.В. Бондаревская, Б.С. Гершунский, В.С. Ильин, В.Г. Каташев, Н.В. Кузьмина, В.Н. Максимова, С.М. Маркова, В.А. Сластенин);

– профессиональной деятельности и ее субъекта (Б.Г. Ананьев, Л.В. Выготский, П.Я. Гальперин, М.С. Каган, А.Н. Леоньев, Н.Ф. Талызина);

– личности, ее формирования и развития (А.Г. Асмолов, Л.И. Божович, В.В. Давыдов, Г.С. Костюк, А.В. Мудрик, А.В. Петровский, А.А. Реан);

– личностного и профессионального становления будущих магистров сферы гостиничного сервиса и туризма (И.А. Абдуллина, Т.К. Горячева, Д.В. Ермилова, В.А. Квартальнов, Э.Н. Павлова, В.Ю. Морозов, А.Д. Чудновский).

Подготовка специалистов индустрии гостинично-туристской сферы основана на законодательно-нормативной базе: ФЗ Российской Федерации «Об образовании» (от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ); ФЗ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования 3++ 43.04.01 «Сервис», 43.04.03 «Гостиничное дело», 43.04.02 «Туризм».

Для достижения цели исследования были применены методы исследования:

– теоретические, при помощи которых был проведен анализ, обобщение учебно-методических материалов, психолого-педагогической и философской литературы, Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 3++ 43.04.01 «Сервис», 43.04.03 «Гостиничное дело», 43.04.02 «Туризм»;

– эмпирические: наблюдение, опрос, анкетирование, тестирование, собеседование;

– экспериментальные: количественного и качественного анализа, статистической обработки результатов исследования.

Исследование проводилось в несколько **этапов**.

Первый, теоретический, этап (2014-2016 гг.): анализировались научная литература по проблеме исследования, система подготовки магистров индустрии гостеприимства в вузах Российской Федерации и за рубежом, особенности организации профессиональной подготовки с позиции формирования полифункциональной профессиональной компетентности. На данном этапе осуществлялось формулирование авторского определения «полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», обоснование концепции, модели, организационно-содержательных педагогических условий и технологий формирования полифункциональной профессиональной компетентности.

Второй, констатирующий, этап (2017-2018 гг.) был направлен на определение количественного и качественного состава контрольных и экспериментальных групп, разработку критериев, показателей и уровней сформированности полифункциональной профессиональной компетентности, выбор диагностического инструментария; проведение эксперимента по выявлению текущего состояния исследуемой проблемы.

На формирующем, третьем этапе (2019-2020 гг.) была проведена апробация педагогических условий (организационно-содержательных), полифункциональной технологии и модели.

Четвертый, контрольный этап (2021-2022 гг.) включал проведение контрольного среза, обобщение полученных результатов и их статистическую обработку, оформление текста в виде диссертации.

Экспериментальной базой исследования выступили: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского» в г. Ялте, Институт экономики и управления (структурное подразделение) в г. Симферополе и Институт педагогического образования и менеджмента (филиал) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского» в г. Армянске. В качестве респондентов в эксперименте участвовали 519 человек, из них: 38 представителей административно-управленческого персонала и преподавателей высшей школы, 26 работодателей, 368 обучающиеся магистратуры, 87 молодых специалистов.

Концептуальная идея исследования заключалась в повышении качества подготовки современных высококвалифицированных кадров интегративного типа в сфере гостиничного сервиса и туризма, обладающих полифункциональной профессиональной компетентностью в сфере гостеприимства и турсервиса, владеющих несколькими иностранными языками, способных выстраивать бесконфликтную коммуникацию с клиентами; быстро и качественно удовлетворять их запросы. Магистр должен быть готов к качественному выполнению функций в соответствии с перечнем профессий персонала отеля, гостиницы, турфирмы; самосовершенствоваться на протяжении всей жизни, заниматься самообразованием, повышать квалификацию, в том числе и в иностранных отелях, овладевать системой специальных знаний в области гостиничного сервиса, профессиональных умений и навыков; проявлять интерес к профессиональной деятельности своего профиля, что обеспечит его востребованность на отечественном и зарубежном рынке труда.

В основе разработки концепции, представляющей собой развиваемую и саморазвивающуюся систему, лежат системный, личностно-ориентированный, компетентностный, деятельностный, контекстный, полифункциональный подходы. Профессиональная подготовка будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма представляет собой систему, направленную на формирование полифункциональной профессиональной компетентности, характеризующую фундаментальностью, универсальностью, гуманитарной и научно-исследовательской направленностью; предполагающую формирование системы межпредметных, обобщенных и интегративных профессиональных знаний, способов деятельности, умений творчески оперировать ими при решении проблемных задач и ситуаций. Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма рассматривается как система подготовки в высшей школе, которая включает индивидуально-профессиональную траекторию развития, базирующуюся на интеграции профессиональных компетенций, практико-ориентированных знаний и умений, трудовых функций в сфере гостиничного сервиса и туризма, опыте личного отношения к выполняемой деятельности, ее процессу и результату.

Научная новизна исследования заключается в определении особенностей полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; методологической, историко-педагогической, теоретической и практической проработке вопросов подготовки будущих магистров.

1. Впервые подготовка магистров для индустрии гостеприимства к полифункциональной профессиональной деятельности рассматривается комплексно в ретроспективе развития, при изучении современного состояния и тенденций.

2. Исследован опыт и тенденции подготовки кадров для гостиничных и туристских предприятий в отечественной и зарубежной высшей школе.

3. Определены сущность, структура и функции полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

4. Разработана и научно обоснована концепция формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

5. Разработана и обоснована модель формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

6. Сформулированы, обоснованы и экспериментально проверены организационно-содержательные педагогические условия, обеспечивающие единство общенаучной, фундаментальной, специальной, научно-исследовательской и практической подготовки магистров.

7. Определены критериально-оценочные характеристики уровней сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

8. Разработаны и апробированы авторские спецкурсы, содержание которых направлено на формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

9. Теоретически обоснована и экспериментально проверена полифункциональная технология.

10. Внедрены в практику высшей школы значимые результаты практико-ориентированной подготовки выпускников магистратуры в сфере гостиничного сервиса и туризма к полифункциональной профессиональной деятельности.

Теоретическая значимость исследования состоит в определении современного состояния и тенденций отечественного и зарубежного высшего образования в контексте подготовки магистров для индустрии гостеприимства, сравнительно-сопоставительном анализе особенностей подготовки будущих магистров для индустрии гостеприимства в высшей школе Российской Федерации и за рубежом; раскрытии содержания понятия «полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», разработке теоретико-методологических основ формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; теоретическом обосновании цели, сущности, структуры и функций концепции и модели формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров для индустрии гостеприимства; разработке комплекса организационно-содержательных педагогических условий, обеспечивающих эффективность формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров; разработке критериально-оценочных характеристик уровней сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; разработке комплексной программы формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Практическая значимость исследования состоит в реализации авторской концепции, модели и комплекса организационно-содержательных педагогических условий, обеспечивающих эффективность формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров; экспериментальной проверке критериально-оценочных характеристик уровней сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; апробации полифункциональной технологии; во внедрении в вузах разработанных автором спецкурсов «Психологическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристской сферы к профессиональной деятельности», «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», «Теория решений управленческих задач», «Мастерство управления гостинично-туристским предприятием», «Методология научно-исследовательской деятельности менеджера гостиничной и туристской сферы», а также учебных пособий, методических разработок и рекомендаций. Результаты, полученные в ходе исследования и сформулированные итоговые положения способствуют изменению практики профессиональной подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма в соответствии требованиями ФГОС ВО. Материалы исследования могут быть использованы в учебном процессе высшей школы и среднего профессионального образования при подготовке кадров для сферы гостинично-туристского сервиса, в программах по профессиональной переподготовке и курсов повышения квалификации.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечена результатами контент-анализа литературных источников по теме исследования, методологической базой в соответствии с целью и задачами, обоснованным подбором диагностического инструментария, репрезентативностью

выборки и результатами качественно-статического анализа полученных в исследовании данных; апробацией основных концептуальных положений исследования в ходе работы автора на базовой кафедре в гостиничном комплексе «Ялта-Интурист», сравнением диагностико-прогностического материала экспериментальной части исследования с объективными показателями полученных результатов, а также позитивными последствиями их внедрения.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма включает сущность (индивидуально-профессиональную траекторию развития личности), структуру (коммуникативный, культурологический, психологический, информационный, когнитивный, практический, нормативно-правовой, проектный, управленческий, рефлексивный компоненты) и функции (управленческая, посредническая, коммуникативная, социальная, информационная, административная, социально-психологическая, социально-бытовая).

2. Концепция формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма раскрывает методологические, теоретические и методические основы готовности магистра данного профиля в учебно-воспитательном и административно-управленческом процессе высшего образовательного учреждения, определяет организационно-содержательные педагогические условия и основные положения полифункциональной технологии.

3. Модель формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма содержит взаимообусловленную и взаимосвязанную совокупность блоков, включающую теоретико-методологическую, структурно-содержательную, реализационно-технологическую, критериально-аналитическую составляющие, которые определяют и раскрывают сложность, целеустремленность, динамичность, непрерывность, ступенчатость, интегративность, открытость системы профессиональной подготовки будущих магистров гостиничного сервиса и туризма.

4. Обоснованные, разработанные и реализованные организационные и содержательные педагогические условия были направлены на разрешение противоречий, существующих в системе высшего образования Российской Федерации в сфере гостиничного сервиса и туризма. Основанием явилось изучение и обобщение опыта в контексте современных требований и особенностей подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма в отечественных и зарубежных вузах.

5. Система оценки результатов сформированности уровня полифункциональной профессиональной компетентности осуществлялась в соответствии с критериальной базой на основе диагностического инструментария. В педагогическом эксперименте выявлены критерии (профессионально-прикладной, личностно-корпоративный, организационно-управленческий, проектировочно-прогностический, индивидуально-творческий), показатели (сформированность интегрированных профессиональных знаний в сфере гостиничного сервиса и туризма, в т.ч. и нормативно-правовых; наличие интегрированных полифункциональных профессионально-ориентированных умений в сфере гостиничного сервиса и туризма; владение информационно-коммуникационными технологиями; сформированность профессионально значимых качеств личности (лидерские качества, выполнение лидерских функций, социальная активность, социальная мобильность, личная и профессиональная ответственность); сформированность этических норм, правил и ценностей корпоративной культуры; умение выстраивать бесконфликтную продуктивную коммуникацию в системе: «администрация – персонал отеля – клиент – партнеры отеля»; знание и умение применять полифункциональные управленческие технологии в сфере управления отелем, управления персоналом; сформированность знаний о производственных функциях и умение организовать работу различных служб отеля (службы размещения, экскурсионной); способность к принятию управленческих решений; способность к анализу собственной профессиональной деятельности, деятельности отеля; умение планировать и прогнозировать работу отеля, турфирмы; предвидеть выгоды и риски; умение видеть конкурентные преимущества; учитывать слабые и сильные стороны предприятия; способность определять тенденции развития отеля или турфирмы с позиции рыночной (экономической) ситуации в регионе; способность к творческому решению профессиональных задач и проблем, удовлетворению запросов клиентов) и уровни (репродуктивный, продуктивный, творческий) сформированности исследуемой компетентности.

6. Реализация полифункциональной технологии осуществлялась на основе системного, личностно-ориентированного, компетентностного, деятельностного, контекстного, полифункционального подходов. Технология формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма была направлена на обеспечение

лично-профессиональной подготовки обучающихся к компетентно-направленному самосовершенствованию будущих магистров на протяжении всей жизни.

7. Программа «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма» включающая 3 блока: 1) теоретико-методологические основы формирования полифункциональной профессиональной компетентности; 2) сущность и структура полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; 3) взаимодействие вузов и работодателей и реализация полифункциональной технологии.

8. Тенденции подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма представляют научно-практический интерес с позиций поиска решения проблем обоснования содержания, структуры, функций отечественного высшего образования, разработки новых форм, методов и технологий обучения, полифункциональной подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма и включают:

- практикоориентированность подготовки высококвалифицированных кадров для индустрии гостеприимства; дифференциацию и индивидуализацию обучения студентов;

- внедрение интегративных и информационных технологий образования, направленных на формирование мотивации, интереса, активности и самостоятельности в получении, переработке и освоении межпредметных и обобщенных знаний и способов деятельности.

9. Результаты историко-педагогического, методологического, теоретико-практического анализа формирования исследуемой компетентности позволяют говорить о том, что цели и задачи исследования решены, они подтверждены многолетней работой в системе туристской и гостиничной сферы. Разработка и внедрение концепции, модели, организационно-содержательных педагогических условий и технологии способствовала формированию полифункциональной профессиональной компетентности магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Апробация и внедрение результатов исследования. Теоретические и практические результаты исследования, авторские разработки изложены в монографиях, учебно-методических пособиях, научных статьях, сборниках по материалам конференций: международного статуса «Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем в условиях трансграничного сотрудничества регионов» (Ялта, 2018-2022); «Модели и методы повышения эффективности инновационных исследований» (Иркутск, 2020); «Цифровое общество: психологический и педагогический аспекты» (Уфа, 2020); «Психология и педагогика в контексте междисциплинарных исследований» (Таганрог, 2020); «Комплексные и отраслевые проблемы науки и пути их решения» (Новосибирск, 2020); «Информационные технологии как основа прогрессивных научных исследований» (Пермь, 2020); «Сравнительная педагогика и психология и проблемы образования в современном мире» (Самара, 2020); «Экспериментальная наука: механизмы, трансформации, регулирование» (Екатеринбург, 2020); «Психология, педагогика и образование в условиях международного сотрудничества и интеграции» (Стерлитамак, 2020); «Современные образовательные Web-технологии в реализации личностного потенциала обучающихся» (Арзамас, 2020); «Психология, педагогика и образование в условиях международного сотрудничества и интеграции» (Омск, 2020); «Концепции развития и эффективного использования научного потенциала общества» (Оренбург, 2020); «Научно-технический прогресс как механизм развития современного общества» (Пенза, 2020); VI Международном форуме по педагогическому образованию (Казань, 2020); «Профессионализм педагога: психолого-педагогическое сопровождение успешной карьеры» (Ялта, 2021); всероссийских с международным участием «Информационные системы и технологии в моделировании и управлении» (Симферополь, 2018); «Web-технологии в реализации удаленного формата образования» (Арзамас, 2021); всероссийских «Финансово-экономическое и инновационное развитие региона» (Ялта, 2019-2021); «Инновационный путь развития как ответ на вызовы нового времени» (Оренбург, 2020); «Интеграция науки, общества, производства и промышленности: проблемы и перспективы» (Челябинск, 2020); «Государственная молодежная политика: национальные проекты 2019-2024 гг. в социальном развитии молодежи» (Москва, 2020); «Университетские образовательные программы как ресурс развития социального предпринимательства в регионе» (Ставрополь, 2021).

Экспериментальные результаты презентовались на круглых столах, научно-дискуссионных площадках, вебинарах и на заседаниях кафедры педагогики и педагогического мастерства и кафедры менеджмента и туристского бизнеса Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Публикации. В рамках исследования издана 52 научная публикация, из которых 18 – в рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК, 2 публикации в изданиях,

включенные в наукометрическую базу Scopus, 4 монографии, 2 учебно-методических пособия, 26 статей в сборниках материалов научно-практических конференций.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности. Отраженные в диссертации научные положения формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма соответствуют п. 1, 2, 4, 13, 18 паспорта специальности 5.8.7. Методология и технология профессионального образования.

Структура работы. В диссертации представлено введение, четыре главы, заключение и список литературы, включающий 448 наименований, их них 32 зарубежных источника), а также 25 приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** обоснован выбор и актуальность избранной темы, связь с научными программами, планами, темами; определен объект, предмет, цель, задачи, концепция, общая и частные гипотезы исследования; раскрыты методологическая и теоретическая основа исследования; методы научно-исследовательской работы; определены научная новизна, теоретическое и практическое значение; обозначены экспериментальная база и личный вклад соискателя; сформулированы основные положения, которые выносятся на защиту; представлены данные об апробации и внедрении результатов исследования на научных конференциях.

В первом разделе – «**Исторические аспекты подготовки специалистов в области гостиничного и туристского сервиса в России и за рубежом**» обоснованы и конкретизированы историко-методологические основы, направленные на осмысление и определение феномена гостиничного сервиса и туризма в Российской Федерации и зарубежных странах. Системно-исторический подход к исследованию проблемы подготовки специалистов в области гостеприимства предполагал два основных направления поиска. Первый, традиционный, включал историческое описание возникновения и становления отдельных высших учебных заведений в определенной последовательности, их трансформирование в зависимости от социальных и экономических условий, анализ специфики функционирования в сравнении с другими специальными образовательными заведениями. Вместе с тем, ориентация на системное изучение социокультурного и экономического явления, которым является сфера гостеприимства и туризма, обусловило выбор другого пути поиска. Он предполагал не только осмысление исторического опыта, но и создание концептуальной модели подготовки специалистов в области гостиничного сервиса и туризма с целью разрешения существующих противоречий и достижения нового уровня развития данной области знаний. Такой род поиска был связан с методологией, историей и философией и направлен на определение цели, ценностных ориентаций, сущности, структуры и функций, получение выводов, результатов, рекомендаций, которые способствовали бы целенаправленным изменениям в стратегии развития системы подготовки менеджеров для предприятий гостеприимства и туризма.

В конце XX – начале XXI вв. система подготовки специалистов в области гостиничного бизнеса и туризма была существенно перестроена. В парадигмах образования кадров для индустрии гостеприимства нашли отражение особенности развития и достижения зарубежной высшей школы, обусловленные культурными традициями, уровнем экономики, науки и техники. В соответствии с результатами системно-сравнительного анализа отечественного и зарубежного высшего образования появилась возможность выявить новые тенденции. К ним, прежде всего, относятся: сближение фундаментального и профессионального, теоретического и практического направлений в подготовке магистров для сферы гостиничного сервиса и туризма, широкая реализация идей дифференциации и индивидуализации обучения студентов, внедрение новых системно-интегративных содержательных и информационных технологий образования, способствующих формированию мотивации, интереса, активности и самостоятельности в получении, переработке и освоении межпредметных и обобщенных знаний и способов деятельности.

Системно-исторический анализ позволил выделить тенденции развития *зарубежного высшего образования в сфере индустрии гостеприимства*:

- университет является одним из старейших социальных институтов, обладающих длительной историей становления, традициями, возможностью влияния на развитие всех сторон общества;
- централизация и децентрализация высшего образования;
- государственное регулирование и управление процессами университетского образования;
- интеграция в высшем образовании, выражающаяся в административном и академическом объединении учреждений высшего образования, создании учебно-производственных комплексов,

институтов, центров по изучению проблем гостеприимства, школ-лабораторий, комбинатов повышения квалификации;

– переход к междисциплинарному принципу подготовки менеджеров гостинично-туристской сферы; индивидуализация и дифференциация обучения.

Миссией и целью высшего образования в сфере гостиничного и туристского сервиса за рубежом является обеспечение широкой взаимосвязанной и взаимообусловленной междисциплинарной и полифункциональной подготовки специалистов. В процессе исследования были детально рассмотрены и проанализированы существующие зарубежные системы подготовки менеджеров в данной области: американская («атлантическая») и европейская («континентальная»). На основе системно-сравнительного анализа выявлено, что зарубежные программы подготовки магистров по гостиничному и туристскому сервису включают три составляющие: формирование фундаментальных и специальных интегративных знаний, личностно-профессиональных мотивов, установок на получение полифункциональных профессиональных навыков и ориентация на результативность учебной деятельности и производственной практики. Реформы высшего образования в зарубежных странах обусловлены потребностями индустрии гостеприимства в кадрах различных специальностей, специализаций и профилей. Университеты и профессиональные школы включают разные уровни подготовки специалистов и имеют многочисленные программы бакалавриата, магистратуры и докторантуры, а также дополнительные программы для получения сертификатов. Система непрерывного образования представляет несколько относительно самостоятельных циклов обучения, завершающихся получением диплома. В последние десятилетия кардинально изменилось содержание высшего образования в области гостиничного и туристского сервиса, трансформировалось соотношение образовательного, специального и профессионального компонентов подготовки специалистов. Стремление приблизить содержание учебных программ к требованиям практики и тенденция к интеграции знаний способствовали переходу к *междисциплинарному* принципу подготовки менеджеров гостинично-туристической сферы.

Сравнительный анализ зарубежных учебных программ подготовки магистров в области гостиничного и туристского сервиса показал, что они включают три составляющие: формирование фундаментальных и специальных интегративных знаний, личностно-профессиональных мотивов, установок на получение полифункциональных профессиональных навыков и ориентация на результативность учебной деятельности и производственной практики. Личностно-ориентированный подход к обучению будущих менеджеров предприятий гостеприимства направлен на формирование у выпускников полифункциональных компетенций, включающих навыки планирования и организации гостинично-туристических компаний, а также способов самоанализа, саморазвития и самоконтроля результатов собственной профессиональной деятельности. Отмеченная тенденция направлена на формирование у студентов целостного представления об управлении индустрией гостеприимства, как науке, ее прикладном характере, связи теории с практикой.

Различным вопросам подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма посвящены ряд исследований, в которых раскрываются возможности и требования к обучению менеджеров в сфере гостеприимства в европейских странах (М.Ю. Лайко, И.М. Кучеренко, Е.Л. Ильина), особенности подготовки кадров в странах для туристической индустрии в Японии и Канаде (О.А. Бабанчикова), развитию сферы гостеприимства во Франции и Монако (А.А. Мкртумян). Вместе с тем, выявление роли и места высшего образования в области гостиничного и туристского сервиса в США, Англии, Канады, Швейцарии, Франции, Германии, особенностей различных моделей и типов высших учебных заведений, содержания, структуры и функций подготовки специалистов для гостинично-туристских комплексов, организации учебного процесса и последипломного повышения квалификации позволяют определить пути построения гармоничной системы высшего образования в контексте обучения будущих управленцев для индустрии гостеприимства в Российской Федерации.

Подготовка магистров для гостиничной и туристской индустрии в отдельные периоды *истории отечественного образования* принимала различные масштабы, формы, проявлялась в вариативных типах и видах учебных заведений. В начале 90-х годов XX столетия в *Российской Федерации* была сделана попытка совершенствования процесса формирования высококвалифицированных специалистов для индустрии гостеприимства и туризма. В эти годы в той или иной форме начали противостоять *две тенденции* – *первая*, связанная со стремлением приобщить студентов к научной деятельности, вооружить их глубокими фундаментальными знаниями, пренебрегая при этом практическую профессиональную подготовку. *Вторая* – требовала значительного повышения уровня профессионально-практической подготовки в вузе, увеличения времени на специальные дисциплины и технологическую практику. С 1991 года начался этап построения государственной политики в области

высшего образования, в том числе и подготовки новой элиты управленцев, готовых к деятельности в гостинично-туристской сфере. Это проявилось, во-первых, в организации кафедр, факультетов, институтов и университетов с экономико-управленческой направленностью; во-вторых, общенациональной и региональной стратегии развития туристских и гостиничных кластеров; в-третьих, привлечении контингентов студентов экономических и управленческих специализаций в соответствие с конкретными потребностями экономики и рынка труда; в-четвертых, в гибком реагировании университетов на изменение социального заказа на подготовку кадров для индустрии гостеприимства.

В конце XX – начале XXI вв. система подготовки магистров в области гостиничного сервиса и туризма в Российской Федерации была существенно перестроена. Этот процесс нашел отражение во многочисленных диссертационных работах и научных публикациях, в которых раскрываются концептуальные теоретические и методические основы формирования магистров для сферы туризма (С.И. Берлин, И.М. Кучеренко, А.Н. Полухина, В.К. Федорченко, Т.С. Элиарова, А.Х. Чупанов), рассматриваются особенности технологической подготовки студентов (В.В. Васильев, Т.Л. Тимохина, А.Ф. Филатов, А.Д. Чудновский), обобщается опыт взаимодействия вузов и гостинично-туристских предприятий в развитии профессиональных компетенций у обучающихся (Ю.Г. Галанин).

В парадигмах подготовки кадров для индустрии гостеприимства нашли отражение характерные достижения зарубежной высшей школы, обусловленные культурными традициями, уровнем экономики, науки и техники. Системно-сравнительный анализ подготовки кадров для сферы гостеприимства позволил выявить следующие тенденции, представляющие научно-практический интерес с позиций поиска решения проблем обоснования содержания, структуры, функций отечественного высшего образования, разработки новых форм, методов и технологий обучения, полифункциональной подготовки магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма:

- практико-ориентированность процесса профессиональной подготовки будущих магистров для индустрии гостеприимства; дифференциация и индивидуализация обучения студентов;
- внедрение интегративных и информационных технологий образования, направленных на формирование мотивации, интереса, активности и самостоятельности в получении, переработке и освоении межпредметных и обобщенных знаний и способов деятельности.

Бесспорным является тот факт, что подготовка менеджеров для сферы гостиничного сервиса и туризма в последние десятилетия является приоритетом для развития высшей школы страны. И в настоящее время высшее и среднее профессиональное образование в контексте подготовки специалистов для гостинично-туристских предприятий развиваются с учетом исторических традиций, современных тенденций, имеющих место в отечественных и зарубежных образовательных системах.

Модернизация подготовки кадров в сфере индустрии гостеприимства в Российской Федерации предполагает четкое соответствие требованиям образовательных и профессиональных стандартов, разработку и реализацию основных профессиональных и образовательных программ на основе социального партнерства вуза и работодателей; практическую подготовку в условиях, максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности, как во время учебы, так и после завершения обучения в вузе.

Во втором разделе – **«Теоретические основы формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма»** исследована проблема формирования полифункциональной компетентности в педагогической теории; проанализированы базовые понятия исследования, современные нормативно-организационные требования к профессиональной подготовке будущих магистров в области гостеприимства и туризма; представлена характеристика полифункциональной компетентности будущих менеджеров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Правовая основа гостиничного бизнеса и международного туризма сложилась с учетом многих факторов, таких как «международный обычай», международные двусторонние договоры и соглашения о сотрудничестве, международные многосторонние договоры и конвенции в сфере туризма, акты международных конференций и совещаний по вопросам регулирования туризма, резолюции международных организаций по вопросам туризма и международного путешествия (Т. Рагимов).

Нормативно-правовая база формирования полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма включала международные, федеральные, правительственные, ведомственные и региональные документы.

К *международным* документам, посвященным состоянию индустрии гостеприимства в различные эпохи относятся декларации, конвенции, программы, рекомендации, направленные на развитие основ и закономерностей, условий и прав по отношению объектов и субъектов сферы гостиничного сервиса и туризма. В различных международных нормативно-правовых документах отражается правовой статус

туриста и международного путешественника: «право каждого человека на отдых и досуг, свободное передвижение без ограничений» (ст. I Хартии туризма, 1985 г.), «свобода передвижения и отсутствия дискриминации» (Римская конференция ООН по международному туризму и путешествиям, 1963 г.), «содействие росту туризма» и «содействие доступу туристов к общественному достоянию посещаемых мест» (ст. III и ст. IV Хартии туризма), «свобода передвижения с учетом существующих правил и ограничений» (п. 9, IV статья Документа Акапулько). В статье 12 Международного пакта о гражданских и политических правах (1966 г.) закреплены права человека свободно покидать любую страну. Необходимость содействия развитию международного туризма, упрощения формальностей в сфере туризма и международных путешествий подчеркивается в Резолюции и рекомендациях Дипломатической конференции ООН по туризму и международным путешествиям (1963 г.).

К *федеральной* нормативно-правовой базе относятся Законы Российской Федерации, Указы президента России, национальные программы, определяющие стратегию и тактику действий федеральной исполнительной власти по отношению к туристской сфере, особенностей данной области на разных периодах перехода и становления экономики в соответствии с международной обстановкой. К основным документам относятся законы: «Об особо охраняемых природных территориях» (1995 г.), «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» (1996 г.), «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (1996 г., ред. 2012 г.), «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (2002 г.). В соответствии со Стратегией государственной культурной политики на период до 2030 года (2016 г.), Стратегией развития туризма в Российской Федерации (2014 г.) определены цели государственной политики в сфере гостеприимства: комплексное развитие внутреннего и въездного туризма с учетом обеспечения экономического и социокультурного прогресса в регионах РФ; сохранение и изучение исторического и культурного наследия; передача от поколения к поколению традиционных для российского общества ценностей, норм, традиций и обычаев. Правительственные документы отражают экономические и социальные возможности и условия изменений в индустрии гостеприимства в сравнении с зарубежными тенденциями в сфере гостиничного сервиса и туризма, общественные настроения, интересы и потребности граждан страны. В соответствии с федеральными и правительственными документами различные ведомства (министерства, федеральные службы, федеральные агентства) осуществляют планирование, организацию, контроль за исполнением законов и реализацией государственной политики в гостиничной и туристской сфере, осуществляют политику по лицензированию, регистрации и сертификации предприятий гостиничного и туристского бизнеса.

Региональные органы исполнительной власти, которым принадлежат полномочия по управлению делами в областях и республиках (комитеты, департаменты, управления) готовят, реализуют и контролируют нормативные документы, касающиеся развития гостинично-туристской сферы в регионе. В различных субъектах Российской Федерации разрабатываются и реализуются различные нормативно-правовые акты. Так, например, в Республике Крым реализуется Закон «О туристической деятельности в Республике Крым» и Государственная программа развития курортов и туризма в Республике Крым. Среди региональных международных договоров в сфере туризма выделяется Соглашение в области туризма стран СНГ от 23 декабря 1993 г., содержание которого направлено на координацию сотрудничества и упрощение формальностей в данной области взаимодействия.

Нормативно-организационные основы формирования полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма составляют Закон РФ «Об образовании», ФГОС ВО 3++ 43.04.01 «Сервис», 43.04.03 «Гостиничное дело», 43.04.02 «Туризм» уровня магистр, профессиональные стандарты в сфере туризма и гостиничного хозяйства. *Профессиональные стандарты в области гостиничного дела и туризма* направлены на установление и поддержание единых требований к содержанию и качеству деятельности специалиста по организации и предоставлению гостиничных и туристских услуг. Для сферы образования профессиональный стандарт является основой для корректировки федеральных образовательных стандартов и программ всех уровней профессионального образования, разработки методических материалов и выбора форм и методов обучения в системе профессионального образования и внутрифирменного обучения специалистов организаций туризма и рекреации.

В профессиональном стандарте сформулирована основная цель профессиональной деятельности и определен комплекс трудовых функций специалистов индустрии гостеприимства в соответствии с гостиничными и туристскими услугами. В стандарте подробно описаны трудовые действия, необходимые знания и умения по каждой трудовой функции. К знаниям и умениям, которыми должен владеть специалист в области гостиничного сервиса и туризма относятся: законы и иные нормативные правовые акты в сфере гостеприимства и туризма; правила въезда в Российскую Федерацию и выезда из

страны; ассортимент, классификация, характеристика предлагаемых гостиничных и туристских продуктов; цены на туристские продукты и иные туристские услуги; схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, круизными); правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг. Для органов управления образованием профессиональный стандарт предоставляет возможность сформулировать реальные и измеримые результаты обучения в системе высшего образования. Вместе с тем, профессиональный стандарт позволяет работодателям (собственникам, учредителям) получить основу для проведения сертификации, оценки квалификации специалистов по организации и предоставлению туристских услуг, оценить и повысить профессионализм нанимаемых работников, активизировать их мотивацию и интерес, добиться повышения эффективности и качества труда.

В отечественных вузах реализуются следующие образовательные программы профессиональной подготовки *магистров* гостиничного и туристского сервиса: «Туризм», «Менеджмент управления туристско-рекреационными кластерами и территориями», «Управление предпринимательской деятельностью в индустрии гостеприимства», «Управление проектами в туризме и гостеприимстве», «Государственное регулирование сферы туризма», «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом», «Технология и организация услуг в международном туризме», «Планирование и развитие межкультурных коммуникаций в туризме», «Бизнес-технологии индустрии туризма».

В настоящее время актуальной является подготовка *полифункциональных менеджеров*, имеющих квалификацию и возможности организовать работу в отделах продажи и маркетинга, кадров, кейтеринга, банкетного обслуживания, ресторанного обслуживания, обслуживания на этажах, барного обслуживания и служб приёма и размещения, эксплуатации номерного фонда, общественного питания, управления персоналом. Выпускники магистратуры должны владеть компетенциями, позволяющими им организовать работу административной службы, «HR-службы», инженерно-технической службы, вспомогательных и дополнительных служб, оказать содействие в работе финансистов, экономистов, бухгалтеров, специалистов в области рекламы, маркетинга и продаж. В международных и отечественных нормативно-правовых документах представлены основные категории, составляющие теоретическую основу исследования. К ним, в первую очередь, относятся понятия: «квалификация», «специалист», «профессионализм», «компетенция», «компетентность».

В законодательно-нормативных документах существует определение «квалификация», как официально признанное и подтвержденное (в виде диплома, сертификата, свидетельства) наличие у лица компетенций, соответствующих требованиям к выполнению определенных трудовых функций (т.е. требованиям профессионального стандарта) и сформированных в процессе образования, обучения или трудовой деятельности на рабочем месте (А.А. Муравьева). Круг будущей профессиональной деятельности магистров в области гостиничного сервиса и туризма очень многогранный и разноплановый. Он опирается на требования Общероссийского классификатора профессий по организации сферы туризма и от работника сферы гостеприимства требуется диплом о высшем образовании (бакалавра, специалиста, магистра). Таким образом, понятие «магистр в области гостиничного сервиса и туризма» рассматривается в исследовании как лицо, имеющее высокую квалификацию, в совершенстве владеющее системой знаний по технологии гостиничного и туристского сервиса и комплексного изучения туризма, готовое к выполнению организационной, управленческой, сервисной и научно-исследовательской работы в области гостеприимства.

Теоретический анализ подтверждает, что понятие «специалист» определяется как тот, кто в совершенстве владеет какой-либо специальностью, имеет высокую квалификацию, глубокие знания в определенной области науки, техники, искусства; специалист, тот, кто сделал какое-либо занятие своей профессией (Л.Ш. Лозовский, Б.А. Райзберг, Е.Б. Стародубцева). Установлено, что специалист в сфере гостиничного сервиса и туризма в основном является разработчиком туристских маршрутов, формирует комплекс услуг для клиентов отелей и туристов, обеспечивает успешное функционирование туров, создает рекламно-информационную базу, рассчитывает цены на гостиничные услуги и туры, передает их туристическим агентам для дальнейшей реализации клиентам, взаимодействует с партнерами за рубежом. В последние годы функции специалиста в данной области значительно расширены и включают: разработку туристского проекта и новых инновационных программ, направленных на конкуренцию в данной области; анализ, организацию и прогнозирование деятельности туристских и гостиничных предприятий; изучение и внедрение современных методов обслуживания туристов и экскурсантов в соответствии с их потребностями и требованиями; научно-исследовательскую работу по комплексному изучению гостиничного сервиса и туризма с целью обеспечения его теоретико-методологической основы и прогнозирования устойчивого развития на отечественном и зарубежном рынке.

Сущность и функционирование понятия «специалист» неразрывно связано с понятием «профессионализм». Ссылаясь на теоретические исследования (Е.А. Климов, Н.В. Кузьмина, А.А. Реан), определено, что понятие «профессионализм» рассматривается как систематическое овладение определенной субкультурой в соответствии с формой деятельности; включая квалификацию, ответственность, этику, этикет, навыки, личностное знание, стремление к поддержанию на определенном уровне эффективности деятельности, ее повышение; высокий уровень подготовленности к выполнению задач профессиональной деятельности, что позволяет достигать значительных качественных и количественных результатов труда при небольших затратах физических и умственных сил на основе использования рациональных приемов выполнения рабочих задач; проявляется в систематическом повышении квалификации специалиста, творческой активности, способности продуктивно удовлетворять требования общественного производства. В этой связи понятие «профессионализм специалиста» в исследовании рассматривается как качественная характеристика личности, которая обладает определенной системой знаний, умений, навыков, компетенций, осознает их значимость и способна эффективно применять их в профессиональной деятельности.

В контексте исследования важным представлялось рассмотрение таких взаимосуществующих категорий, как «компетенция» и «компетентность». Ответ на вопросы, связанные с обозначением сущности компетенций специалистов в гостиничной сфере и туризме был получен в ходе контент-анализа научной литературы. Анализируя позиции ученых было обращено внимание на существенные признаки понятий «компетенция» и «компетентность».

Компетенция является объективной категорией, определяющей уровень сформированности знаний, умений, навыков, отношений, которые можно применять в широкой сфере деятельности человека; способность человека осуществлять сложные полифункциональные, полипредметные, культуросообразные виды деятельности, эффективно решая соответствующие проблемы. Кроме этого зарубежные и отечественные ученые подчеркивают, что ключевые компетенции имеют подвижную структуру, зависят от приоритетов общества, целей образования, особенностей и возможностей самоопределения личности в социуме.

На основе различных методологических подходов выделены основные позиции ученых по поводу определения понятия «компетентность»:

- акмеологический: профессиональная компетентность определяется основным когнитивным компонентом профессионализма личности, который позволяет выполнять профессиональную деятельность с высокой производительностью (В.А. Сластенин);
- деятельностный: определение профессиональной компетентности с позиций результативности деятельности (В.В. Бабанский);
- культурологический: профессиональная компетентность как производный компонент общекультурной компетентности каждого человека (Л.В. Елагина);
- нормативный: профессиональная компетентность как соответствие работника нормативным требованиям, определенным профессиональным стандартам (О.А. Ильченко);
- личностный: профессиональная компетентность как качество личности (В.Т. Лозовецкая);
- профессионально-образовательный: профессиональная компетентность как уровень образованности специалиста (К.А. Альбуханова);
- психологический: профессиональная компетентность как сложная система внутренних психических состояний и свойств личности специалиста, проявляется в его готовности и способности к осуществлению профессиональной деятельности (А.К. Маркова);
- системный: профессиональная компетентность как система профессиональных знаний, умений, ценностных ориентаций в социуме, культуре, отношении к себе, к своей практической деятельности и реализации (В. Ландшеер);
- функциональный: профессиональная компетентность как способность реализовывать определенные профессиональные функции (В.П. Тимофеев).

Таким образом, в соответствии с мнением ученых было выявлено, что компетенция включает систему внутренних психических состояний и свойств личности специалиста, связанных с освоением комплекса обобщенных и межпредметных теоретических знаний, практических навыков и способов действий в определенной специально-предметной области, направленных на качественное выполнение личностно-ориентированной деятельности.

В рекомендациях Совета Европы отмечается, что основными критериями качества подготовки высококвалифицированных специалистов является овладение ключевыми компетенциями, включающими:

- социально значимые компетенции, позволяющие демонстрировать корректное поведение в разных ситуациях и направлять свои действия в сторону предотвращения или разрешения общественно-политических, культурных и межличностных конфликтов;
- общекультурные компетенции, предполагающие уважение различных культур и религий;
- коммуникативные компетенции, определяющие возможности строить межличностные отношения на гуманистической основе;
- информационные компетенции, включающие дистанционные формы образования;
- компетенции по реализации жизненных и личностных планов, направленных на непрерывное личностное профессиональное саморазвитие.

Ключевые компетенции составляют основной набор общих понятий, которые детализируются в комплексе знаний, умений, навыков, ценностей и отношений с учебными областями и жизненными сферами. Основные функции ключевых компетенций закрепляют за ними статус фундамента образовательного процесса на всех уровнях системы непрерывного образования. Связывая воедино личностное и социальное образование, ключевые компетенции отражают системное овладение совокупностью способов деятельности, создают предпосылки для разработки индикаторов их измерений, проявляются при решении конкретных учебных и производственных задач или ситуаций.

Исходя из этого, профессиональная деятельность оперирует *компетенциями*, поскольку именно будущая профессия порождает необходимые компетенции или компетентности, которыми должен обладать будущий специалист для выполнения профессиональных задач. *Компетентность* представляет собой «владение соответствующей компетенцией, содержащей личностное отношение человека к предметной деятельности» (А.В. Хуторской). Мотивы, установки, знания, умения, навыки и качества входят в структуру компетентности специалиста. Таким образом, в исследовании компетенция понимается, как заданное требование, норма образовательной подготовки личности, а компетентность – как реально сложившиеся личностные качества и опыт деятельности; как владение человеком соответствующей компетенцией, включая его личностное отношение к ней и предмету деятельности.

Понятие «*компетентность*», которое презентуется в многочисленных первоисточниках, включает динамическую комбинацию знаний, умений, навыков, способов мышления, взглядов, ценностей, личностных качеств, входящих в состав ключевых компетенций, которые и определяют способность человека успешно социализироваться, продолжить профессиональную и / или дальнейшую учебную деятельность; готовность человека к выполнению определенного вида деятельности на протяжении всей жизни.

Результаты контент-анализа диссертационных работ и научных статей позволили трактовать *профессиональную компетентность* как системное, интегральное образование, включающее систему знаний, умений, навыков и способов деятельности, ключевых и специальных компетенций, личностных характеристик (мотивов, интересов, потребностей, ценностных ориентаций, направленности на предмет изучения и деятельности, способностей, черт характера, готовность к осуществлению деятельности). Реализация данных элементов в учебной и производственной работе позволяют человеку использовать свой потенциал, осуществлять сложные виды деятельности, оперативно и успешно адаптироваться в изменяющихся условиях профессиональной деятельности. Будучи системным образованием, профессиональная компетентность не сводится ни к отдельным качествам личности, ни к определенным знаниям, умениям и навыкам. Она отражает не только имеющийся у человека потенциал и способность его использовать, но и порождает новые явления, качества жизни.

Анализ категориально-понятийного аппарата позволил рассмотреть феномен и раскрыть *сущность, структуру и функции* исследуемого понятия, сформулировать авторское определение полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Сущность полифункциональной профессиональной компетентности магистра в сфере гостиничного сервиса и туризма определяется иерархичностью и многоуровневостью системной деятельности гостинично-туристского предприятия, разнообразием его организационных структур, широким спектром представляемых услуг для клиентов. Понятию «профессиональная компетентность», как системе квалификационных характеристик, присущи такие черты, как:

- профессиональная целесообразность, индивидуально-творческий подход, сочетание профессиональной подготовки с личностным развитием (Н.К. Бакланова);
- комплексное системообразующее качество современного специалиста, которое состоит из содержательного, мотивационного и деятельностного компонентов (П.П. Терехов);
- совокупность знаний и умений специалиста в преломлении в его теоретико-практической готовности к осуществлению профессиональной деятельности (В.П. Колесов).

Полифункциональная профессиональная компетентность будущего менеджера в сфере гостиничного и туристского сервиса – системное образование, базирующееся на интеграции практико-ориентированных знаний, умений и способов действий, ключевых и специальных компетенций, опыта межличностных отношений, направленных на качественное выполнение интегративных ролей организатора, советника, посредника, консультанта, активатора. С учетом мнения отечественных исследователей, которые трактуют профессиональную компетентность не как временное состояние, а как интегральное образование ключевых компетенций, личностных качеств и опыта творческой деятельности, была обоснована *структура полифункциональной профессиональной компетентности* будущего магистра в области гостиничного и туристского сервиса. Учитывая особенности и специфику профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, в исследовании определен состав полифункциональной компетентности будущего менеджера в сфере гостиничного сервиса и туризма, в который входят коммуникативный, культурологический, психологический, информационный, когнитивный, практический, нормативно-правовой, проектный, управленческий, рефлексивный компоненты.

В структуре полифункциональной деятельности выделяются личностные качества, которые, в свою очередь, подразделяются на: *психологические* (сформированность мотивационных и ценностных ориентаций, воли по осуществлению определенного вида деятельности, способности к сопереживанию, эмоциональности, аутентичности, открытости по отношению к другим субъектам деятельности, терпимости, интуиции, восприимчивости к новым условиям жизнедеятельности, устойчивости к стрессу); *мыслительные*, связанные с восприятием новой информации, ее осмыслением, творческой переработкой в процессе практического применения, креативностью в профессиональной деятельности; *деятельностно-поведенческие* (трудолюбие, лидерство, целеустремленность, инициативность, способность к предпринимательству, коммуникабельность, готовность к риску, личной ответственности за результаты труда, стремление к саморазвитию и профессиональному самосовершенствованию, к высокому качеству конечного продукта труда, конкурентоспособность) (И.А. Зимняя).

К основным *функциям*, выполняемым менеджерами в сфере гостиничного сервиса и туризма, относятся: управленческая, информационная, межличностная, коммуникативная функции, а также функции планирования, контрольно-аналитическая, корректирующая и оценочная функции. Таким образом, авторское определение исследуемого феномена включает *три системных элемента понятия: сущность, структуру и функции* полифункциональной профессиональной деятельности магистра в сфере гостиничного сервиса и туризма. Интеграция большого количества профессиональных компетенций, направленных на выполнение множества производственных функций, в конечном счете, связана с полифункциональной профессиональной деятельностью будущих магистров в области гостиничного сервиса и туризма, потребность в которых ощущает сфера гостинично-туристического бизнеса.

Таким образом, в обобщенном виде, полифункциональная профессиональная компетентность магистра в области гостеприимства отражается в способности актуализировать и мобилизовать свой интеллектуальный и практический опыт в определенных личностно-ориентированных ситуациях на протяжении всей профессиональной жизни. Такое определение базируется на готовности будущего магистра к осуществлению профессиональной деятельности, решению профессиональных задач любого уровня сложности, использованию новейших, в том числе и цифровых технологий с целью обеспечения эффективного взаимодействия и межличностной коммуникации между управленцем и потребителем услуг в условиях конкурентной борьбы на рынке труда.

Научный тезаурус основных положений компетенций и компетентности будущих магистров в гостиничной сфере и туризме позволил создать семантическое поле, определяющее направления дальнейшего исследования. Формирование профессионально компетентного специалиста для индустрии гостеприимства включает развитие всех составляющих его личностного и профессионального потенциала: познавательного, ценностного, творческого, коммуникативного, социального, что обуславливает сформированность основного мотива развития потенциала личности – потребность в самоконтроле, самоанализе, самодиагностике, саморазвитии и самореализации, самосовершенствовании менеджера сферы гостиничного сервиса и туризма на протяжении всей профессиональной деятельности.

Таким образом, анализ и интерпретация теоретической основы понятия «полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», как базового понятия исследования, служили пониманию его категориальной сущности. Полифункциональная профессиональная компетентность позволяет выпускникам магистратуры эффективно овладевать основными видами профессиональной деятельности, которая дает возможность менеджерам в сфере гостиничного сервиса и туризма совершенствоваться на основе саморазвития и самопознания на протяжении всей жизни и успешно участвовать в конкурентной борьбе на отечественном и зарубежном рынке труда.

В третьем разделе – «**Концепция и модель формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма**» рассмотрены теоретико-методологические положения концепции и модели формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, которые основывались на идеях системного, личностно-ориентированного, компетентностного, деятельностного, контекстного и полифункционального *подходов, принципах* полифункциональности и интеграции, контекстности и конкурентоспособности, национального и регионального подхода, индивидуализации и дифференциации, индивидуально-личностной траектории непрерывного профессионально-личностного становления, самосовершенствования полифункциональной профессиональной компетентности на основе самопознания и саморазвития на протяжении всей жизни.

Теоретической основой концепции стал комплекс *методологических подходов*, согласно которым термин «полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», в настоящее время может быть использован в следующем смысловом значении:

– как *целостная структура*, включающая коммуникативный, культурологический, психологический, информационный, когнитивный, практический, нормативно-правовой, проектный, управленческий, рефлексивный компоненты;

– как *комплекс профессионально-значимых качеств личности* для выполнения полифункциональной управленческой, коммуникативной, интегративной, проектной, социально-психологической, социально-бытовой, информационной функций, системно-объединенных компонентами профессиональной деятельности.

Системный подход, разработанный отечественными философами (П.К. Анохин, В.Г. Афанасьев, И.В. Блауберг, В.П. Кузьмин, В.Н. Садовский, М.И. Сетров, Э.Г. Юдин) и успешно реализованный в педагогической науке (С.И. Архангельский, Л.С. Выготский, М.А. Данилов, Н.В. Кузьмина, А.Г. Кузнецова, В.А. Сластенин) дал возможность рассматривать полифункциональную профессиональную подготовку в контексте профессионального и личностного становления специалиста. Использование системного подхода при изучении такого явления, как специалист интегративного профиля, позволило в исследовании выявить, что актуальной проблемой современной педагогической науки является выявление, обоснование и формулирование базовых закономерностей, педагогических условий, принципов, методов и правил полифункциональной деятельности, творческого саморазвития и самореализации современного профессионала. Применение системного подхода в процессе исследования профессиональной подготовки будущих специалистов интегративного профиля позволило рассматривать эту подготовку как целостную, открытую, многоуровневую, непрерывную педагогическую систему; определить взаимосвязи и взаимозависимости составляющих элементов педагогического процесса, их систематизацию, структурирование, оптимизацию, организацию и управление; связи с другими структурами и системами общества. На основе системного подхода были определены педагогические условия эффективной реализации модели формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Применение *личностно-ориентированного* подхода в исследовании было обусловлено необходимостью решения противоречий, сформулированных во введении к диссертации. Личностно-ориентированный подход (Е.В. Бондаревская, В.В. Сериков, И.С. Якиманская) применялся при анализе состояния и развития качеств магистрантов, их мотивации, творческих способностей и возможностей, стремлений к достижениям успеха, которые направлены на активизацию овладения важными компетенциями по организационной, управленческой, сервисной, научно-исследовательской деятельности в гостиничной сфере и туризме. Смысл применения данного подхода заключался в обеспечении развития и саморазвития личности магистранта на основе выявления его индивидуальных особенностей как субъекта познания и предметной деятельности. Личностно-ориентированное обучение базировалось на признании за каждым обучающимся права выбора собственного пути развития, сосредоточении его внимания на максимальном развитии сущностных сил и ответе на главные вопросы: «К чему я пришел, какие результаты получил, какими усилиями это достигнуто?». В данном исследовании важным элементом технологии формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма являлись *личностно-ориентированные задания*, в ходе выполнения которых обучающийся искал личностный и профессиональный смысл, строил образ и модель своей жизнедеятельности, давал оценку результатам творческого поиска оптимальных путей саморазвития (В.В. Сериков).

Компетентностный подход (И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, А.В. Райцев, В.В. Сафонов, А.П. Тряпицына, А. В. Хуторской, В.Д. Шадриков) явился важной и необходимой методологической основой формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма. Использование компетентностного подхода в данном исследовании осуществлялось с учетом того, что стратегическими направлениями государственной политики в области подготовки магистров для гостинично-туристической сферы избрана модернизация содержания и организации высшего образования на основе компетентностного подхода. Данный подход позволил трактовать полифункциональную профессиональную компетенцию как интегральное образование, свойство личности. Компетенции и личностные качества составили основу полифункциональной профессиональной компетентности будущего магистра в области гостиничного и туристского сервиса, обеспечивая в совокупности с высокой инициативностью, творческим отношением к выполнению профессиональных задач, стремлением к научно-исследовательскому поиску в туризме, возможностью самореализации и самосовершенствования в выбранной профессии.

Деятельностный подход (А.Г. Асмолов, В.В. Давыдов, А.Н. Леоньев, Г.П. Щедровицкий) использовался для выяснения профессиональных функций специалиста гостиничного и туристского сервиса и готовности к их выполнению; эффективных организационно-содержательных условий их формирования и реализации на протяжении всей жизни. Применение деятельностного подхода в исследовании позволило рассматривать профессиональную подготовку будущих магистров гостиничного сервиса и туризма как сложный, многоплановый, процессуально-технологический процесс; выстроить учебно-воспитательный замысел на основе практико-ориентированной и научно-исследовательской организации и управления деятельностью обучающихся; разработать и внедрить образовательно-информационную среду, обосновывая ее целесообразность, материально-техническое обеспечение, необходимость и возможность взаимосвязи «образовательное пространство ↔ студент ↔ профессиональная среда», с учетом требований работодателей, отечественных и мировых тенденции, запросов гостинично-туристской индустрии и образования. На основе деятельностного подхода осуществлялась обоснование и реализация концептуальной модели, организационно-содержательных педагогических условий и педагогической технологии как организационно-методического инструментария педагогического процесса.

Контекстный подход (М.М. Бахтин, А.А. Вербицкий, Т.Д. Дубовицкая, Н.Б. Лавреньева) при разработке авторской модели был использован в качестве средства для поиска эффективных технологий формирования профессиональной компетентности на основе сочетания теоретической и практической подготовки будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма. Данный подход обеспечивал связь освоенной информации с будущей профессиональной деятельностью. При реализации контекстного подхода формирование знаний, умений, навыков и способов действий происходило не формально в отрыве от конкретного их применения, а на основе развития активности обучающихся в процессе решения прикладных задач, связанных с будущей деятельностью магистра. В процессе освоения учебных дисциплин создавались производственные ситуации, которые определяли контуры профессионального труда.

Полифункциональный подход (О.В. Галустян, Н.В. Кузьмина, А.А. Реан) базировался на том, что готовность будущих магистров к выполнению многоаспектных профессиональных функций обеспечивается сформированными в процессе производственной практики умениями и способами действий. По каждому виду производственной практики определялось необходимое содержание и виды практической деятельности студентов. Полифункциональный подход характеризовался наличием постоянного самоконтроля и самооценки у магистров своей деятельности, возрастанием заинтересованности педагога в успехе обучающихся, подчеркивалась значимость достигнутого результата, повышалась мотивация к деятельности.

В рамках вышеперечисленных подходов учебно-воспитательная деятельность будущих магистров получила научно-исследовательское и практико-ориентированное значение, стала предметом освоения ключевых универсальных и специально-профессиональных компетенций магистрантов. Результат практико-ориентированной деятельности сказался на уровне формировании полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Концепция формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма базировалась на основе развития отечественной университетской системы и зарубежного опыта профессиональной подготовки специалистов в сфере индустрии гостеприимства, на основе результатов творческих поисков педагогических коллективов и отдельных ученых Российской Федерации. Согласно системно-структурному, системно-

функциональному и системно-генетическому проявлениям системного подхода *концепция* формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма включала три взаимосвязанных аспекта: содержание, структуру и функционирование.

Сущность концепции заключалась в обеспечении развития и саморазвития будущих магистров в сфере гостинично-туристской индустрии на основе выявления индивидуальных особенностей обучающихся, как субъектов освоения системы межпредметных, обобщенных и интегративных знаний и способов деятельности, ключевых и специальных компетенций и личного опыта творческой деятельности. Личностно-ориентированное образование базировалось на признании за каждым магистрантом права выбора собственного пути развития, сосредоточении его внимания на максимальном развитии сущностных сил в процессе теоретической и практической подготовки к выполнению полифункциональной деятельности.

Структура и функции концепции включали:

– определение цели, задач, основных противоречий как источника формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

– осмысление подходов и принципов, обоснование видов и форм, определение оптимального содержания формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;

– разработку технологии и обоснование системы взаимодействия субъектов педагогического процесса в ходе формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Целью разработки и внедрения авторской концепции являлось обоснование и реализация технологии формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров гостиничного сервиса и туризма, которая характеризуется фундаментальностью, универсальностью, гуманитарной и научно-исследовательской направленностью. В *задачи* входило с одной стороны, подготовка в вузе магистров, удовлетворяющая *социальный заказ общества* на обеспечение гостиничных и туристских предприятий высококвалифицированными и конкурентоспособными специалистами. С другой стороны, подготовка магистров была направлена на *формирование личностно-профессиональных качеств* в соответствии со способностями, потребностями и интересами обучающихся, их компетенциями, необходимыми для полифункциональной профессиональной деятельности в условиях гостиничных и туристских комплексов. В качестве основного результата функционирования авторской концепции стала подготовка будущего профессионала, готового к выполнению необходимых и достаточных интегративных функций, способного управлять, организовывать, проектировать, решать полифункциональные задачи любого уровня сложности. Отличительной особенностью разработанной концепции явилось то, что интегративным результатом внедрения авторской концепции стало формирование духовной, свободной, социально активной и творческой личности, которая легко адаптируется к полифункциональным видам профессиональной деятельности.

Основные *противоречия* как источники формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, выделенные на социально-экономическом, методологическом, содержательно-процессуальном уровнях нашли отражение во введении на с.3 автореферата и получили свое разрешение в ходе экспериментальной работы.

Для разрешения обозначенных противоречий в авторской концепции был обоснован и выделен ряд важных принципов формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Принцип *контекстности* позволял последовательно излагать учебный материал с опорой на овладение практическими действиями и организовать взаимосвязь нового учебного материала с имеющимся у обучающихся опытом; моделировать освоение новой информации в процессе разрешения проблемной ситуации, связанной со смысловым накоплением теоретического материала, актуальными потребностями и интересами студентов.

Принцип *полифункциональности и интеграции* предполагал взаимосвязь и взаимообусловленность ряда функций будущего магистра в сфере гостиничного сервиса и туризма, обеспечивающих эффективность профессиональной деятельности, способствующих решению управленческих, коммуникативных, проектных задач различного уровня сложности.

Реализация принципа *индивидуализации и дифференциации индивидуально-личностной траектории непрерывного профессионально-личностного становления* в профессиональной подготовке обеспечивалась с учетом личностных качеств и способностей, мотивов, интересов, потребностей обучающихся, индивидуальных особенностей. Основой индивидуализации и дифференциации выступал учет психологических особенностей магистрантов, позволяющих видеть динамику роста и учитывать его на различных уровнях образования. Построение на этой основе индивидуально-личностной траектории обеспечивало непрерывное профессионально-личностное становление, овладение необходимыми дополнительными компетенциями, совершенствование на протяжении всей жизни.

Принцип *конкурентоспособности* обеспечивал будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма существенные преимущества на рынке труда, успешность участия в конкурентной борьбе с коллегами. В условиях конкурентной борьбы каждое предприятие гостинично-туристской сферы состязается на рынке услуг с рядом других предприятий. Это обуславливает необходимость повышения требований к подбору персонала и уровню подготовки специалистов.

Принцип *профессионального самосовершенствования на основе самопознания и саморазвития на протяжении всей жизни* направлен на сознательное формирование мотивации, личностных и профессиональных качеств, способностей и возможностей, интересов и потребностей, способствующих выполнению многообразных ролей, решению интегративных задач и достижению стратегических целей на протяжении жизни.

Принцип *национального и регионального подходов* предполагал учет экономических и социокультурных особенностей страны и регионов, в конкретном случае Республики Крым, и использование его потенциала в развитии гостинично-туристской отрасли. В процессе подготовки будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма происходил учет национальных культурных и образовательных традиций в данном секторе экономики. При этом учитывались и региональные особенности Крыма: географическое расположение, климатические условия, наличие природных заповедников, памятников, традиций народов, населяющих полуостров.

Контент-анализ психолого-педагогической и методической литературы, результаты сравнительного анализа подготовки в вузах позволили сформулировать и разработать *организационно-содержательные педагогические условия*. Основой обоснования необходимого и достаточного комплекса педагогических условий стали: *современные требования*, предъявляемые к подготовке магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; *противоречия*, существующие в системе подготовки менеджеров организаций; *специфика преподавания* цикла специальных наук в гуманитарном вузе; *особенности технологий обучения* магистров, готовящихся к деятельности в гостиничных и туристских комплексах. В таком контексте, организационно-содержательные педагогические условия рассматривались как целенаправленно организованная педагогическая среда, система педагогических средств, комплекс взаимодействий субъектов педагогического процесса, направленных на совершенствование, изменение существующей ситуации в гостинично-туристской индустрии, повышение качества теоретической и практической готовности магистра к профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Для обеспечения эффективности профессиональной подготовки будущих специалистов гостиничного и туристского сервиса был разработан и обоснован *комплекс организационно-содержательных педагогических условий*.

Комплекс *организационных условий* включал:

- определение обучающимися комплекса мотивов, стимулирующих изучение и использование в практической деятельности содержания цикла интегративных дисциплин как основы формирования полифункциональной профессиональной компетентности, личностного и профессионального развития;
- определение комплекса педагогических технологий теоретического изучения и практического внедрения интегративных дисциплин в процессе цикла производственных практик;
- организацию обратной связи: соотнесение результатов усвоения учебного материала по интегративным инновационным дисциплинам с личностными и профессиональными целями и задачами;
- поэтапное внедрение интегративных обучающих мультимедийных программ в процессе освоения полифункциональных умений и способов деятельности;
- создание реальных полифункциональных ситуаций для формирования профессиональных компетенций в рамках всех видов практик.

Содержательные условия в свою очередь, предусматривали:

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

– рациональный и научно обоснованный отбор необходимой и достаточной учебной информации, ее оперативным обновлением с целью формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих менеджеров в сфере гостеприимства и туризма;

– 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 туристской сферы к профессиональной деятельности»;

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

– определение объема и качества усвоения интегративных знаний, умений и способов их использования в полифункциональных ситуациях.

С учетом исторического опыта развития высшего образования в России и за рубежом, а также результатов сравнительного теоретического анализа подготовки менеджеров гостинично-туристских предприятий и организаций разработана теоретическая *модель* формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма. Обоснование авторской педагогической модели осуществлялось на основе: *контент-анализа* философской, психолого-педагогической и методической литературы, позволяющей сравнивать базовые категории и понятия, а также ряд моделей, в которых отражены содержание и структура исследуемого феномена; *метода экспертов*, которые принимали участие в определении содержания педагогического процесса подготовки специалистов, владеющих полифункциональными компетенциями; *рейтинга* значимости личностных качеств специалистов гостиничного и туристского сервиса, овладевающих полифункциональной профессиональной компетенцией в процессе магистерской подготовки. Авторская модель включала мотивационный, когнитивный, личностно-творческий, информационно-технологический, деятельностно-операционный компоненты, которые были направлены на реализацию социальной, культурологической, личностной, гуманитарной и политической функций.

Анализ научных работ и опыт практической деятельности в системе гостиничной и туристской сферы позволил определить необходимое и достаточное количество составляющих основу модели формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих магистров гостиничного и туристского сервиса, включающей: *теоретико-методологический, структурно-содержательный, реализационно-технологический, критериально-аналитический* блоки. Так, *теоретико-методологическая* составляющая включала ведущую идею и теоретико-методологическую основу исследования: *цель* (формирование полифункциональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристского сервиса), *задачи* (подготовка будущих магистров гостиничного и туристского сервиса к осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с современными условиями туристского рынка), *подходы* (системный, компетентностный, деятельностный, контекстный, личностно-ориентированный, полифункциональный) и *принципы* (индивидуализации и дифференциации индивидуально-личностной траектории непрерывного профессионально-личностного становления; конкурентоспособности; профессионального самосовершенствования на основе самопознания и саморазвития на протяжении всей жизни; национального и регионального подходов; контекстности; полифункциональности и интеграции). Все составляющие интегрировали все блоки модели в единый концептуальный замысел по обеспечению системы организационно-методических условий: мотивации к обучению и выполнению профессиональных задач; эффективного овладения системой ключевых и профессиональных компетенций, организационной, управленческой, сервисной и научно-исследовательской работы в сфере гостеприимства и туризма; сформированности готовности к выполнению профессиональной деятельности в соответствии с рыночными условиями на протяжении жизни.

Теоретико-методологическая составляющая включала социальный заказ на подготовку магистров с полифункциональной компетентностью в условиях устойчивого развития и модернизации туризма и сферы гостеприимства, соответствующих требованиям отечественного и зарубежного рынка труда. В данной структуре модели отражены актуальные цели, принципы и подходы к формированию полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристского сервиса.

Структурно-содержательная составляющая опиралась на требования работодателей, связанных с подготовкой кадров с соответствующими компетенциями и высоким уровнем выполнения многообразных функций в условиях гостинично-туристских предприятий. В данном блоке модели отражены требования ОКИДТР, включающие перечень основных должностей, необходимый уровень профессиональной подготовки, перечень ключевых компетенций и стандарты высшего образования.

Выполнение *реализационно-технологической* составляющей было направлено на эффективный процесс формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристского сервиса благодаря построению специальной образовательно-педагогической основы профессиональной подготовки будущих магистров гостеприимства, включающий внедрение *инновационной педагогической технологии* профессиональной подготовки будущих магистров гостиничного и туристского сервиса как системного организационно-методического инструментария педагогического процесса, содержит комплекс элементов: информационно-коммуникационную, дидактическую, проектировочную, индивидуально-ориентированную, образовательно-воспитательную, профессионально-направленную и аналитико-диагностическую, которые определяют форм, методов, средств, мероприятий и дисциплин.

Реализация реализационно-технологической составляющей включала:

– *аудиторные формы* (мультимедийные лекции, обзорные лекции, лекции-конференции, лекций с участием специалистов по туризму, индивидуальные интерактивные консультации, самостоятельную и научно-исследовательскую работу с применением инновационных, проектных методов, с использованием ИКТ; групповые теоретические семинары-беседы, презентации туристских проектов, доклады-сообщения, защиты рефератов, диспуты, исследования, письменные работы, виртуальные семинары, интерактивные экскурсии; практические профессионально направленные практикумы и деловые игры с участием специалистов; защиты творческих работ, индивидуальных заданий, проектов, выполнение профессиональных кроссвордов, применение аудио- видео- средств);

– *внеаудиторные*, включающие производственные практики, стажировки, научно-исследовательскую, инновационную проектную работу;

– *методы* (интерактивные; инновационные; деловые игры; мастер-классы; круглые столы; презентации; проектирование; игровое моделирование; проектирование профессиональных ситуаций; построение дерева целей; управления интеграцией проектов; портфолио; онлайн-видео-тренинги);

– *средства* (учебно-методические материалы: бумажные учебные и учебно-методические пособия, раздаточный материал для тестов, контроля, деловых игр; атласы, карты, таблицы, туристские маршруты, технологические карты, планы экскурсий, *проекторные* (видеофильмы, презентации, слайды, аудиовизуальные материалы), *электронные ресурсы* (образовательные системы обучения, сайты туристских компаний, социальные сети);

– презентационные *мероприятия* (научные, образовательные, исследовательские, проектные, рекламные инновационные, профессионально направленные, тематические выставки и дни; экскурсии, праздники, соревнования; конференции; образовательные, научные, туристские семинары и презентации; проекты; форумы с привлечением работодателей);

– *дисциплины* для соискателей магистерского уровня высшего образования: «Стратегический менеджмент и маркетинг в туризме», «Управление проектами в туризме», «Управление качеством туристских услуг»; спецкурс «Проектирование туристского продукта», *факультативные спецкурсы* «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», «Психологическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристской сферы к профессиональной деятельности», «Методология научно-исследовательской деятельности менеджера гостиничной и туристской сферы», *курсы по выбору* «Теория решений управленческих задач», «Мастерство управления гостинично-туристским предприятием».

Критериально-аналитическая составляющая обеспечена методикой оценки уровней сформированности компонентов полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристского сервиса и включала модификацию стандартизированных методик, разработку авторских методик, разработку и реализацию программы «Система оценки уровня готовности будущих магистров по гостеприимству и туризму к профессиональной деятельности».

Концептуальная модель полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров гостиничного и туристского сервиса отражала сложность, динамичность, непрерывность, интегративность, открытость системы профессиональной подготовки будущих магистров гостинично-туристского сервиса и была направлена на внедрение инновационной педагогической технологии, образовательно-информационной среды, учебно-методического комплекса и реализацию комплекса организационно-содержательных педагогических условий, которые обеспечивали эффективность достижения результата обозначенной подготовки – сформированность *полифункциональной профессиональной компетентности будущих специалистов гостиничного и туристского сервиса*.

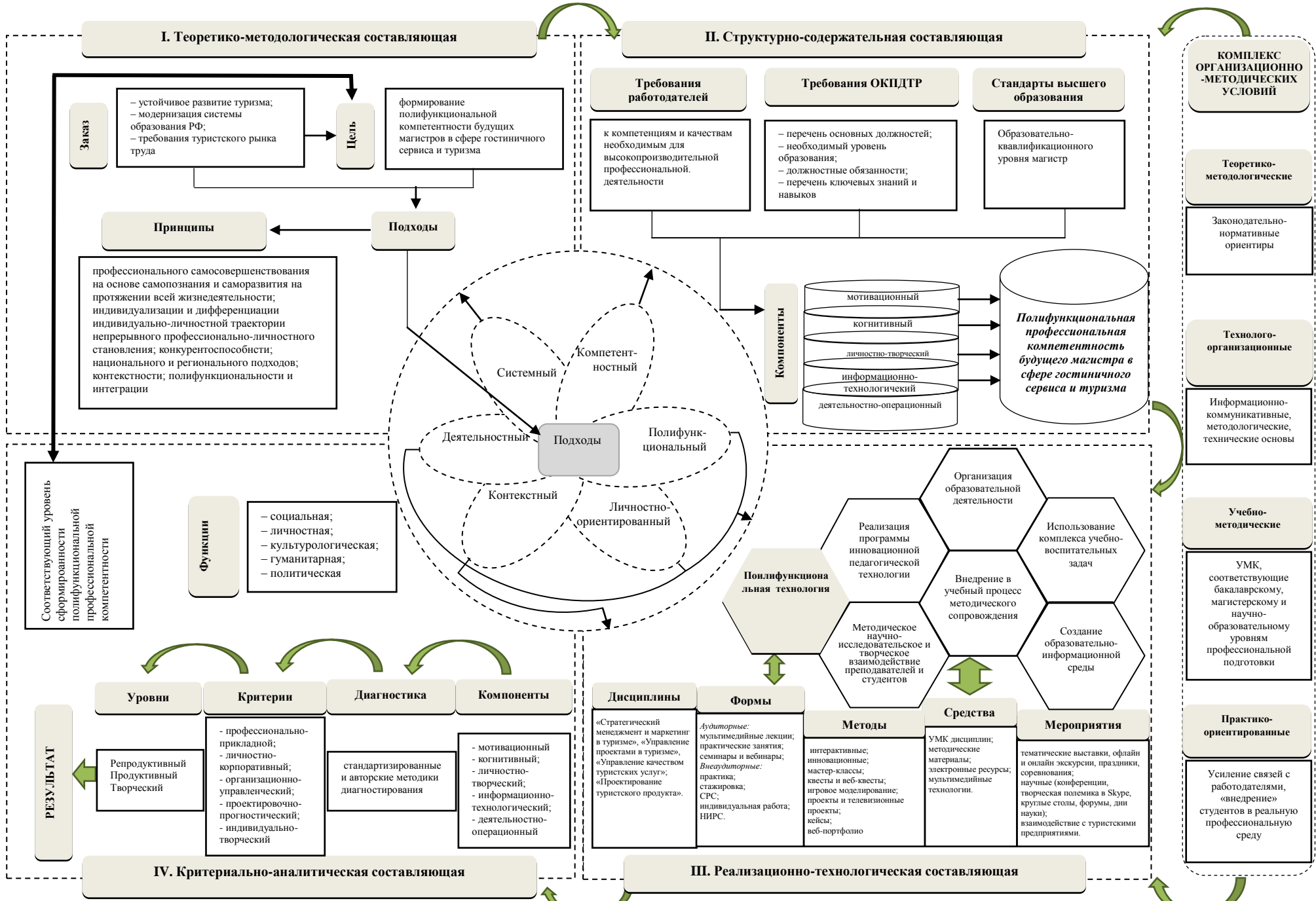


Рисунок 1. Модель формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма

В четвертом разделе – «**Экспериментальная проверка модели и организационно-содержательных педагогических условий формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма**» раскрывались основные положения программы опытно-экспериментальной работы по реализации технологии формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостеприимства и туризма, комментировались и описывались основные результаты педагогического эксперимента.

В исследовательской программе и ее реализации отразилось несколько идей, определяющих общую стратегию опытно-экспериментальной работы. Так, в основу эксперимента была положена идея формирования конкурентных кадров, способных, *во-первых*, существенно повысить качество образования в сфере гостеприимства и туризма. В ходе работы с обучающимися экспериментальных групп использовался накопленный научно-методический опыт и учебные программы профильных зарубежных вузов, которые в течение многих лет успешно работают на образовательном рынке Европы. Обобщение теоретических идей и обозначение тенденций развития высшего образования по гостеприимству и туризму было направлено на поиск возможностей вовлечения российской высшей школы, науки и данной отрасли в процессы глобализации гостиничного и туристского бизнеса и мировой экономики. *Во-вторых*, подготовка высококвалифицированных кадров базировалась на концептуальных основах системы профессионального образования с учетом территориальных особенностей, в связи с тем, что в России нет единого туристского пространства и многие задачи управления и регулирования гостиничной и туристской деятельностью решаются именно в федеральных округах. Национально-региональный компонент содержания профессионального образования по гостеприимству и туризму включен в основном в дисциплины гуманитарного, социально-экономического, естественно-научного и общего профессионального циклов государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. В связи с отсутствием разработанного регионального компонента для дисциплин специализации, которые в итоге и определяли особенности территориальной подготовки магистров для сферы туризма, в содержание специальных дисциплин и спецкурсов вводился региональный компонент. *В-третьих*, необходимо было осуществить обеспечение многоступенчатой, непрерывной системы подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии гостеприимства и туризма, важной задачей которой являлась интеграция теории и практики. Обеспечение взаимосвязи образовательного процесса и производственной практики позволили в ходе педагогического процесса закреплять полученные навыки непосредственно на рабочих местах. Именно на данном этапе наблюдалась ситуация оторванности учебного процесса от современных технологий работы организаций, вовлеченных в туристский, гостиничный и ресторанный бизнес. На начальном этапе исследования отмечалось, что работа образовательных организаций не ориентирована на отраслевой заказ; игнорировались как качественные, так и количественные реальные потребности отрасли. Отсутствие рынка образовательных услуг в данной области, а также недостаточно высокий уровень взаимодействия вузов с организациями, работающими в данной сфере, не позволило сформировать целевой заказ на подготовку необходимых специалистов. *В-четвертых*, говоря о качестве подготовки выпускников, кроме современных образовательных стандартов важной проблемой являлась подготовка и непрерывное повышение квалификации преподавательского состава. Было ясно, что для этого образовательным организациям высшего образования необходимо было работать над установлением сотрудничества, контактов, взаимодействий с различными предприятиями туристской направленности (гостиницами, ресторанами, турагентствами, рекламными организациями, региональными центрами занятости, другими высшими учебными заведениями) в форме встреч-семинаров, круглых столов, научно-практических конференций, посвященных актуальным проблемам развития отрасли, что дало бы возможность сориентировать образовательные программы на потребности туристских организаций. *В-пятых*, необходимым условием подготовки будущих специалистов являлось наличие современного материально-технического оборудования вузов, которое не всегда находилось на должном уровне. Устаревшая материально-техническая база учебных заведений и отсутствие тесных связей с предприятиями, работающими в индустрии гостеприимства и туризма, не позволяли обеспечить подготовку будущих магистров, владеющих новейшими технологиями и необходимыми компетенциями в сфере гостиничного и туристского обслуживания.

Технология формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих специалистов в сфере гостиничного и туристского сервиса была разработана в соответствии с

ФГОС ВО, профессиональным стандартом, трудовыми функциями и включала четыре последовательных этапа с отражением целей, задач, организационно-содержательных педагогических условий, форм, методов, средств, ожидаемого результата, а также разработкой технологических карт по формированию готовности к управлению персоналом отеля, организации экскурсионных маршрутов, туроператорской и турагентской деятельности, получивших отражение в содержании учебных дисциплин или видах практики, трудовых полифункциональных обязанностях. Содержательно-технологическое обеспечение формирования полифункциональной компетентности будущих магистров гостиничной и туристской сферы включало: материальные педагогические средства (учебные пособия, систематизированные учебные материалы, аппаратные средства мультимедиа); идеальные педагогические средства (электронные программные и технические средства); информационно-коммуникативные и игровые технологии.

В ходе теоретического исследования выявлены *критерии и показатели* оценивания уровня сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, которые корректировались в процессе формирующего этапа: *профессионально-прикладной* (сформированность интегрированных профессиональных знаний и умений в сфере гостиничного сервиса и туризма, владение информационно-коммуникационными технологиями), *лично-корпоративный* (сформированность профессионально значимых качеств личности, этических норм, правил и ценностей корпоративной культуры, умение выстраивать бесконфликтную продуктивную коммуникацию), *организационно-управленческий* (знание и умение применять полифункциональные управленческие технологии управления отелем, способность к принятию управленческих решений), *проектировочно-прогностический* (анализ профессиональной деятельности отеля, умение планировать и прогнозировать работу, предвидеть перспективы и риски, конкурентные преимущества; учитывать тенденции развития отеля или турфирмы с учетом рыночной ситуации в регионе), *индивидуально-творческий* (проявление творческой активности для решения профессиональных задач в сфере гостиничного и туристского сервиса) критерии.

На основе выделенных критериев и показателей охарактеризованы уровни сформированности поликультурной компетентности в сфере гостиничного сервиса и туризма: *репродуктивный, продуктивный и творческий*. Данные уровни в разных объемах выполнения комплекса заданий характеризовались наличием интегрированных профессиональных знаний и умений, ключевых и специальных компетенций в сфере гостиничного сервиса и туризма, информационно-коммуникационных технологий, профессионально значимых качеств личности, этических норм, правил и ценностей корпоративной культуры, знаний о трудовых функциях и умений организовать работу различных служб отеля, умений выстраивать продуктивную коммуникацию, знаний и умений применять полифункциональные управленческие технологии в сфере управления отелем, управленческие решения, планировать и прогнозировать и предвидеть перспективы, конкурентные преимущества, тенденции развития отеля или турфирмы с учетом рыночной ситуации в регионе; проявлением креативных способностей и творческой активности.

Реализация концепции и модели формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного и туристского сервиса осуществлялась в четыре этапа в течении двух лет.

Первый этап (I семестр магистратуры) был направлен на систематическое освоение будущими магистрантами новой информации профессионально-ориентированного характера, систематизированием теоретических понятий, законов, закономерностей, принципов, вводящих будущего менеджера в теорию полифункциональной деятельности.

Перед началом опытно-экспериментальной работы со всеми испытуемыми был проведен констатирующий срез владения знаниями, умениями, способами действий, ключевыми компетенциями и опытом полифункциональной деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма. Как свидетельствуют полученные результаты на констатирующем этапе, творческий уровень выявлен у 10,4% респондентов экспериментальной и 10,2% магистрантов контрольной групп. Большинство респондентов находились на продуктивном уровне сформированности полифункциональной компетентности: 63,6% в экспериментальной группе и 64,4% выполнения заданий участниками контрольной группы. У 26% будущих менеджеров в сфере гостиничного и туристского сервиса экспериментальной и 25,4% респондентов контрольной групп выявлен репродуктивный уровень сформированности полифункциональной компетентности.

Реализация программы опытно-экспериментальной работы на первом этапе включала:

- составление магистрантами психологических самохарактеристик, отражающих исходный уровень их профессиональной направленности: мотивов, целей, интересов, возможностей и потребностей в будущей полифункциональной деятельности;
- изучение факультативного авторского курса «Психологическая готовность будущих менеджеров гостиничной и туристской сферы к профессиональной деятельности» на основе разработанного авторского учебного пособия «Психологическая деятельность менеджера» и методических разработок интегративных занятий по дисциплинам специального цикла;
- обоснование динамичной системы получения оперативной информации об отношении магистрантов к учебному процессу;
- определение с обучающимися перспектив научно-исследовательской и проектно-инновационной деятельности.

Качественными результатами первого этапа опытно-экспериментальной работы явилось повышение общего уровня сформированности мотивов, интересов и потребностей в практико-ориентированной деятельности у респондентов экспериментальных групп. Магистранты ЭГ продемонстрировали более высокий уровень профессионального самоопределения, личностного и профессионального развития, а также глубокое овладение необходимым объемом теоретических понятий для формирования полифункциональной компетенции.

Второй этап (II семестр) включал формирование основ профессионального мышления и культуры, ориентированное на признание приоритета управленческих знаний, умений, способов деятельности и личностную потребность в них, овладение системой обобщенных знаний и их интеграцию в практико-ориентированной деятельности. Этот этап был направлен на развитие способности обучающихся выдвинуть и обосновать на теоретико-экспериментальном уровне собственный подход к решению частично-поисковых управленческих задач и ситуаций.

Программа второго, формирующего, этапа экспериментальной работы включала:

- изучение спецкурса «Формирование полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», введение спецкурса «Теория решений управленческих задач», основанных на принципах контекстного обучения;
- реализацию модели формирования полифункциональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма;
- формирование системы обобщенных процессуальных приемов практико-ориентированной деятельности;
- освоение методики составления и анализа управленческих задач, нахождение оптимального варианта их решения;
- прохождение производственной практики, которая предусматривала:
 - а) применение освоенных содержательно-процессуальных способов действий в варьирующихся условиях производственной практики;
 - б) внедрение традиционных и инновационных технологий организации деятельности в условиях гостиничного и туристского комплекса, которые требовали от будущего менеджера анализа и понимания преимуществ и недостатков каждой из них;
 - в) формирование основ психологической культуры, дающей возможности изучения содержания, структуры и функций взаимодействия с клиентами, коллегами, руководителями и способы конструктивного влияния на выбор действий в изменяющихся условиях деятельности;
 - г) продолжение научно-исследовательской работы магистрантов, сбор и обработка материала для написания выпускной работы;
 - д) отработку основных технологических навыков управления в процессе практики в гостиничном и туристском комплексе.

Итогом *второго этапа* личностно-профессионального становления явился высокий уровень сформированности у испытуемых экспериментальных групп системного представления производственного процесса в условиях гостиничного и туристского учреждения, результатов управления на основе научного обоснования принципов, форм, методов и средств их достижения. Участники экспериментальных групп на теоретических занятиях и в ходе производственной практики справлялись с задачами целостного содержательно-процессуального анализа управленческих ситуаций, самостоятельно разработанных и проведенных мероприятий. На данном этапе компетентностный подход к исследованию и построению совместной деятельности будущих менеджеров был избран в качестве перспективного пути формирования представлений магистрантов о целостности процесса управления в его содержательном, процессуальном и методико-технологическом аспектах. Знание алгоритма решения задач по управлению

гостиничным и туристским бизнесом и владение основными положениями технологий управления позволили сформировать умения разбираться в особенностях производственных ситуаций, находить оптимальные варианты их разрешений в процессе практической деятельности.

Третий этап включал формирование основных навыков управленческого мастерства, анализ собственной полифункциональной деятельности, закрепление установки на саморазвитие и самосовершенствование в профессиональной деятельности, а также выбор области и профиля управленческой деятельности, в которых происходило формирование основных навыков профессионального мастерства.

Программой эксперимента на этом этапе были предусмотрены следующие формы работы:

- освоение спецкурса «Мастерство управления гостинично-туристским предприятием» и изучение дисциплин по выбору обучающихся, связанных со специализацией подготовки;
- освоение спецпрактикума (тренинга) личностного и профессионального роста будущих руководителей гостинично-туристской организации;
- прохождение преддипломной производственной практики по месту будущей работы с учетом специализации и профиля профессиональной деятельности;
- выступление с докладами на внутривузовских и региональных конференциях по теме выпускной квалификационной работы;
- завершение сбора и обработка теоретического и практического материала по выпускной квалификационной работе.

Результатом проведения третьего этапа эксперимента явилось повышение уровня профессионального мастерства магистрантов ЭГ. Однако, отметим, что только при условии постоянного стремления к самоконтролю и самооценке, обучающиеся могли справляться с трудностями, и вырабатывать механизмы их преодоления. Данный этап был направлен на формирование у обучающихся системы профессиональных ценностей, принятие ее в качестве стратегии собственной профессиональной деятельности. Положительным моментом было также то, что в течение всего периода обучения магистранты принимали активное участие в дискуссиях по профессиональным проблемам, выступали с докладами на научно-практических конференциях.

На *четвертом* этапе работа была направлена на профессиональное самоопределение, самосовершенствование на основе самопознания и саморазвития и, в целом, формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих менеджеров.

Экспериментальная работа на данном этапе была направлена на:

- освоение магистрантами содержания спецкурса «Методология научно-исследовательской деятельности менеджера гостиничной и туристской сферы»;
- изучение опыта работы топ-менеджеров в ведущих гостинично-туристских компаниях Республики Крым и России;
- разработку перспективной программы профессионально-управленческой деятельности;
- активную научную деятельность магистрантов: презентация результатов своих исследований на семинарах и конференциях;
- подготовку и защиту магистерских работ.

В процессе организации формирующего этапа исследования личностно-ориентированного обучения магистрантов было определено содержание следующих *девяти* контрольных заданий, уровень выполнения которых служил показателем динамики готовности выпускников к полифункциональной деятельности в условиях гостиничных и туристских комплексов:

- 1) *изучение личности клиента гостинично-туристского комплекса*, составление психологической характеристики клиентов; разработка программы взаимодействия в системе «менеджер – клиент»;
- 2) *изучение коллектива гостинично-туристского предприятия*, составление характеристики социального развития состава администрации, отдельных групп; определение основных элементов программы взаимодействия с коллективом в системе «коллектив – администрация – менеджер»;
- 3) *решение полифункциональной управленческой ситуации*, связанной с диагностикой причинно-следственных связей в процессе, реализацией субъект-субъектных отношений;
- 4) *анализ и решение полифункциональной управленческой задачи*; толкование психолого-управленческого факта через призму психологической структуры личности менеджера предприятия, гостинично-туристской организации;
- 5) *анализ масштабного полифункционального мероприятия* в условиях гостинично-туристского предприятия;

б) *самостоятельное проведение полифункционального мероприятия* с демонстрацией освоенных методов и форм обучения, технологий управления предприятием гостеприимства;

7) *проектирование и проведение комплекса полифункциональных мероприятий* в условиях заключительной производственной практики на базе гостинично-туристского комплекса;

8) *составление и защита программы* научно-методического исследования, подготовленного в процессе теоретической подготовки и производственной практики;

9) *обоснование концепции* будущей полифункциональной профессиональной деятельности в гостинично-туристских комплексах региона с определением перспективного плана личностного и профессионального развития.

Основным показателем личностно ориентированного становления магистрантов явилась *оценка их готовности к полифункциональной профессиональной деятельности* на предприятиях и комплексах гостиничного сервиса и туризма: обеспечение положительной динамики в овладении творческими способами полифункциональной управленческой деятельности. Анализ выполнения магистрантами комплексных заданий свидетельствовал о высоком личностно-профессиональном уровне у испытуемых ЭГ и достаточном уровне у обучающихся КГ после успешной защиты магистерских работ. Анализ анкет и интервьюирования выпускников магистратуры позволил утверждать, что у магистров ЭГ произошли значительные изменения, изменившие их установки, определяющие их успешную полифункциональную профессиональную деятельность. Анализ результатов контрольного этапа опытно-экспериментальной работы позволил выявить, что в экспериментальной группе произошли существенные положительные изменения. Так, творческий уровень выполнения комплекса заданий у респондентов ЭГ увеличился до 20,4% (ранее 10,4%). Несколько возросло и количество обучающихся с продуктивным уровнем сформированности полифункциональной профессиональной компетентности: с 63,6% на констатирующем этапе до 68,6% при контрольном обследовании. Репродуктивный уровень на контрольном этапе выявлен у 11% будущих магистров в сфере гостиничного и туристского сервиса (ранее 26%). В контрольной группе также наблюдались некоторые положительные изменения, хотя и менее существенные. Так, несколько возросла численность респондентов с творческим (с 10,2% в ходе констатирующего среза до 11,2% во время контрольного обследования) и продуктивным (с 64,4% на констатирующем этапе до 65,6% во время контрольного обследования). У 23,2% будущих магистров КГ в сфере гостиничного и туристского сервиса выявлен репродуктивный уровень сформированности полифункциональной профессиональной компетентности (ранее 25,4%).

Результаты исследования позволяют говорить об эффективности концепции формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, целесообразности применения педагогических и информационных технологий, методов и форм организации учебно-практической работы с обучающимися экспериментальных групп. Результаты внедрения модели и технологии формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма подтвердились в процессе обучения магистров института экономики и управления Крымского федерального университета им. В.И. Вернадского (г. Симферополь).

В заключении диссертации представлены **основные выводы и намечены перспективы дальнейшего исследования проблемы.**

1. Анализ исторической эволюции, закономерностей и особенностей современного состояния функционирования высшего отечественного и зарубежного образования в сфере гостеприимства и туризма позволяют говорить о том, что функционирование и развитие данного направления связано с политическими, экономическими и социально-культурными тенденциями, которые происходят в мировом образовательном пространстве. Одним из ведущих направлений для определения тенденций развития образования в Российской Федерации явился сравнительный анализ мирового опыта подготовки будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, исследование законов и закономерностей эволюционирования образовательного пространства в различных мировых содружествах.

Изучение философских и историко-педагогических диссертационных исследований, научных трудов в области социологии, психологии, общей и профессиональной педагогики, а также системная разработка программы исследования позволили раскрыть некоторые аспекты проблемы: осмыслить отечественный и зарубежный исторический опыт и рассмотреть содержание основных концептуальных моделей развития высшего образования в сфере гостеприимства и туризма; определить цели, содержание, структуру и функции системы подготовки менеджеров в

университетах Российской Федерации и зарубежных странах; определить перспективные направления развития отечественного высшего образования и на этой основе получить выводы, способствующие целенаправленным изменениям в стратегии образования в сфере подготовки кадров для гостиничных и туристских предприятий.

2. Важной методологической задачей исследования было определение понятия «полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма».

Полифункциональная профессиональная компетентность будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма представляет собой системное образование, базирующееся на интеграции практико-ориентированных знаний и умений, ключевых и специальных компетенций, опыта творческого отношения к выполнению многочисленных видов работы, связанных с процессом и результатом полифункциональной деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Это понятие отображает личностно-ориентированный характер и ценностно-функциональный аспект профессиональной подготовки магистров по направлениям «Туризм» и «Гостиничное дело», деятельность которых характеризуется универсальной образованностью, фундаментальной, научно-исследовательской и управленческой направленностью.

В исследовании определены сущность, структура и функции полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма. Сущность полифункциональной профессиональной компетентности магистра в сфере гостиничного сервиса и туризма определяется иерархичностью и многоуровневостью системной деятельности отельно-туристского предприятия, разнообразием его организационных структур, широким спектром предоставляемых услуг для клиентов. В структуру полифункциональной компетентности будущего менеджера в сфере гостиничного сервиса и туризма входят когнитивный, практический, нормативно-правовой, проектный, управленческий, рефлексивный компоненты. К основным функциям, выполняемым менеджерами в сфере гостиничного сервиса и туризма, относятся: управленческий, посредническая, коммуникативная, социальная; информационная, административная, социально-психологическая, социально-бытовая.

Контент-анализ философской, экономической, психолого-педагогической и методической литературы, результаты сравнительного анализа подготовки кадров для индустрии гостеприимства в университетах позволяют говорить о правомерности использования данного термина в следующем смысловом значении: как системы подготовки магистров с целью выполнения полифункциональной деятельности в гостиничных и туристских компаниях, которая принципиально отличается по миссии, целям, задачам, содержанию, структуре и функциям от других систем подготовки управленческих кадров для организаций, предприятий и учреждений.

3. Исследование исторического опыта отечественных и зарубежных высших учебных заведений, их традиций, особенностей современного состояния и тенденций развития системы индустрии гостеприимства и туризма, позволили разработать и научно обосновать концепцию формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, подтвердить ее эффективность в условиях реализации методической системы профессиональной подготовки.

Авторская концепция разработана на базе ведущих идей социальных и психолого-педагогических наук, основывается на положении о необходимости подготовки универсальных кадров для индустрии гостеприимства, которые после завершения магистратуры могут приступить к выполнению необходимых интегративных функций, присущих менеджеру гостиничных и туристических комплексов. Основная миссия высшего образовательного учреждения заключается в подготовке современного высококвалифицированного специалиста интегративного уровня в сфере гостиничного сервиса и туризма, владеющего несколькими иностранными языками, способного выстраивать бесконфликтную коммуникацию с коллегами и клиентами, быстро и качественно удовлетворять их запросы, готового к качественному выполнению функционала в соответствии с перечнем профессий персонала отеля и турфирмы, готового к самосовершенствованию на протяжении всей жизни, овладению дополнительными компетенциями, которые обеспечат его востребованность и конкурентоспособность на отечественном и зарубежном рынке труда.

В соответствии с системно-содержательным, системно-структурным и системно-функциональным подходами к объекту исследования в разработанной концепции определены сущность и цели подготовки магистров, обладающих полифункциональной компетентностью,

основные противоречия и принципы развития, виды и формы подготовки менеджеров в высших учебных заведениях, технологии обучения и особенности построения взаимоотношений субъектов педагогического процесса, определяющие эффективность высшего образования.

4. Обоснование и разработка авторской концепции, анализ философской, исторической, психолого-педагогической литературы, осмысление передового отечественного и зарубежного опыта создали базу для разработки концептуальной модели формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма. Учитывая сложность, многозначность объекта исследования, в процессе моделирования условно выделялись четыре взаимосвязанных и взаимодействующих уровня: философский, общенаучный, конкретно-научный и технологический.

Теоретико-методологическая основа построения концептуальной модели формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма включала системный, личностно-ориентированный, компетентностный, деятельностный, контекстный и полифункциональный подходы, на основе которых были разработаны и обоснованы системообразующие элементы авторской модели.

Структурно-содержательная составляющая концептуальной модели опирается на сущность полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров гостиничного сервиса и туризма в учреждениях высшего образования и включает целевой, мотивационный, когнитивный, личностно-творческий, информационно-технологический, деятельностно-операционный структурные компоненты, направленные на выполнение социальной, культурологической, личностной, гуманитарной и политической функций.

5. В ходе моделирования педагогической системы подготовки магистров в области гостинично-туристской деятельности были разработаны и обоснованы критерии, показатели и уровни сформированности полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Значимым показателем результативности авторской технологии являлся уровень готовности будущих магистров к полифункциональной профессиональной деятельности. С помощью методов математико-статистической обработки результатов эксперимента проверялась гипотеза исследования относительно того, возможно ли достичь высокого уровня готовности магистрантов к профессиональной деятельности при системном построении педагогического процесса, направленности его на личностно ориентированное освоение содержания образования и интегративных умений, навыков и способов деятельности. Опора на личностно-ориентированный подход позволила сформировать у магистрантов мотивацию и интерес к реализации содержательно-организационных педагогических условий, связанных с функционированием гостинично-туристских комплексов, выработать у них способности и потребности в самосовершенствовании на основе самопознания и саморазвития. Ориентация дисциплин общенаучного и профессионального циклов на личностно-ориентированное формирование будущих менеджеров в сфере гостиничного сервиса и туризма дала возможность направить магистрантов на решение полифункциональных задач и сформировать у них установки на осознание особенностей межличностных производственных отношений с клиентами гостинично-туристских предприятий.

6. В ходе исследования разработан и обоснован комплекс организационно-содержательных педагогических условий формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Исследовательская работа по формулированию педагогических условий основывалась на: современных требованиях, предъявляемых к подготовке магистров гостиничного и туристского бизнеса; противоречиях, существующих в системе подготовки менеджеров организаций гостеприимства и туризма в условиях отечественного высшего образования, специфике преподавания цикла специальных наук в гуманитарном вузе, в котором ведется подготовка магистров в области гостиничного сервиса и туризма; особенностях технологий обучения магистрантов, готовящихся к деятельности в гостиничных и туристских комплексах.

Комплекс организационных условий включал: определение обучающимися комплекса мотивов, стимулирующих изучение и использование в практической деятельности содержания интегративных дисциплин; комплекса педагогических технологий в процессе производственных практик; соотнесение результатов усвоения учебного материала по интегративным инновационным дисциплинам с личностными и профессиональными целями и задачами; внедрение интегративных обучающих мультимедийных программ в процессе освоения

полифункциональных умений и способов деятельности; создание реальных полифункциональных ситуаций для формирования ключевых и профессиональных компетенций в рамках всех видов практик.

Содержательные условия, в свою очередь, предусматривали: наполнение цикла интегративных дисциплин научными и практическими аспектами, направленными на формирование профессиональных мотивов интересов, потребностей и целей будущей полифункциональной деятельности; оперативное обновление учебной информации с целью формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма; разработку и внедрение учебной дисциплины «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма» и факультативных курсов «Психологическая готовность будущих менеджеров сферы гостиничного сервиса и туризма к профессиональной деятельности», «Теория решений управленческих задач», «Мастерство управления гостинично-туристским предприятием», «Методология научно-исследовательской деятельности менеджера гостиничной и туристской сферы»; внесение изменений в интегрированное содержание мультимедийных программ, позволяющих добиваться значимых результатов в ходе теоретической и практической подготовки; определение объема и качества усвоения интегративных знаний, умений и способов их использования в полифункциональных ситуациях.

Организационно-содержательные условия формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма способствовали модернизации содержания, форм, методов и средств обучения.

7. На основе методологического и теоретического обоснования концептуальной модели формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма, создана исследовательская программа «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», которая базировалась на системном, личностно-ориентированном, компетентностном, деятельностном, контекстном и полифункциональном подходах. Эти подходы были эффективными, поскольку в значительной мере направлялись на саморазвитие личности магистрантов, их совершенствование на протяжении всей жизни. Позиция обучающихся в признании каждого действия творческим, обусловленным конкретностью профессиональной ситуации позволила магистратам освоить основные положения теории решения управленческих задач.

Основным элементом технологии личностно-ориентированного обучения выступала проблемная ситуация, в которой обучающийся находил собственный профессиональный смысл, строил образ и модель своей жизнедеятельности. В процессе освоения полифункциональной деятельности магистранты формулировали цели и задачи будущей работы в условиях гостиничных и туристских предприятий, моделировали производственный процесс, этапы его осуществления, контроля и оценивания итогов, обуславливающих получение значимых результатов.

Практический опыт позволил апробировать исследовательскую программу «Формирование полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма», основанную на технологии личностно-ориентированной подготовки менеджеров в условиях классического университета; рассмотреть социально-психологические и управленческие аспекты готовности обучающихся к практической деятельности; внедрить экспериментальную технологию в практику обучения магистров, обобщить результаты теоретического поиска и экспериментальной работы.

8. Основные положения концепции, авторской модели, педагогической технологии, организационно-содержательных условий формирования полифункциональной профессиональной компетентности будущих магистров в сфере гостиничного сервиса и туризма апробированы в ходе опытно-экспериментальной работы, проводимой с магистрантами, впоследствии выпускниками – молодыми специалистами, работающими в гостиничных и туристских комплексах Республики Крым. Главным фактором профессиональной подготовки магистров явилось создание теоретико-практического и научно-исследовательского сопровождения, обеспечивающего профессиональное и общекультурное развитие магистрантов – будущих менеджеров в сфере индустрии гостеприимства и туризма, формирование основ его полифункциональной профессиональной компетентности, мастерства, готовности к самосовершенствованию на основе самопознания и саморазвития на протяжении всей жизни.

9. Результаты анализа историко-педагогического, методологического, практического уровней исследования подтвердили гипотезу о том, что совершенствование системы подготовки магистров в условиях высшего образования является результативным при условии системного изучения опыта и традиций отечественных и зарубежных вузов в области индустрии гостеприимства и туризма, современного состояния и тенденций развития высшего образования в данной области, при наличии научно обоснованной концепции и модели подготовки магистров, владеющих полифункциональной профессиональной компетентностью в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Обобщенные результаты педагогического эксперимента подтвердили эффективность разработанной модели и технологии, поскольку итогом их апробирования в реальном педагогическом процессе стал высокий уровень готовности магистров экспериментальных групп к профессиональной деятельности, который характеризовался сформированностью мотивационной сферы, интересов, потребностей в практической работе, основных элементов управленческой культуры, профессионального мышления и мастерства, полифункциональной компетентности, индивидуально-творческого стиля деятельности.

В ходе системно-сравнительного анализа отечественного и зарубежного опыта подготовки будущих магистров индустрии гостеприимства и туризма выявлены следующие тенденции:

- практикоориентированность процесса профессиональной подготовки будущих магистров для индустрии гостеприимства; дифференциация и индивидуализация обучения студентов;
- внедрение интегративных и информационных технологий образования, направленных на формирование мотивации, активности и самостоятельности в получении, переработке и освоении межпредметных и обобщенных знаний и способов деятельности.

Методологический, теоретический и практический уровни изучения проблемы подготовки магистров для индустрии гостеприимства, а также результаты исследования позволили выделить перспективные направления научного поиска, связанного с совершенствованием системы подготовки кадров в университетах Российской Федерации. Актуальными проблемами дальнейших исследований в данной области являются сравнительный анализ современной подготовки кадров индустрии гостеприимства в Российской Федерации и за рубежом; обоснование и реализация стратегии национальной системы высшего образования в области туризма и гостиничного бизнеса, разработка и апробация непрерывной системы подготовки кадров в сфере гостиничного сервиса и туризма; подготовка магистров сферы гостеприимства в условиях дополнительного образования.

Основные положения и результаты диссертационного исследования отражены в следующих публикациях автора:

Научные статьи в журналах, входящих в реестр ВАК РФ

1. Переверзев, М.В. Организационно-нормативные основы формирования полифункциональной компетенции будущих специалистов в области гостиничного и туристского бизнеса / М.В. Переверзев // Мир науки, культуры, образования. – Научный журнал. – Горно-Алтайск: редакция МКНО, 2019. – № 6 (79) – С. 337-339. (0,4 п.л.)

2. Переверзев, М.В. Психологические основы подготовки специалистов в сфере гостиничного бизнеса и туризма к управленческой деятельности / М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2019. – № 2 (46). – С.102-107. (0,45 п.л.)

3. Переверзев, М.В. Организационно-содержательные педагогические условия формирования полифункциональной компетенции будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма / М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2019. – № 3 (47). – С.70-79. (0,8 п.л.)

4. Переверзев, М.В. Традиции высшего образования Швейцарии в сфере гостиничного и туристического бизнеса / М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2019. – № 4 (48). – С. 45-58. (1,2 п.л.)

5. Переверзев, М.В. Сущность полифункциональной компетенции будущих специалистов гостиничной и туристической сферы / М.В. Переверзев // Проблемы современного педагогического образования. – Сборник научных трудов: – Ялта: РИО ГПА, 2019. – Вып. 65. – Ч. 1. – С. 205-207. (0,35 п.л.)

6. Переверзев, М.В. Подготовка кадров для гостиничного и туристического бизнеса в Российской Федерации: системный подход / М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2020. – № 1 (49). – С. 39-52. (1,0 п.л.)

7. Переверзев, М.В. Сущность и особенности осуществления профессиональной подготовки будущих специалистов в области гостиничного и туристского бизнеса на основе

компетентностного подхода / М.В. Переверзев // Проблемы современного педагогического образования. – Сборник научных трудов: – Ялта: РИО ГПА, 2020. – Вып. 66. – Ч. 2. – С. 255-257. (0,3 п.л.)

8. Переверзев, М.В. Основные черты высшего образования в сфере гостеприимства и туризма в США / М.В. Переверзев // Проблемы современного педагогического образования. – Сборник научных трудов: – Ялта: РИО ГПА, 2020. – Вып. 66. – Ч. 1. – С. 158-161. (0,45 п.л.)

9. Переверзев, М.В. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства Крыма / М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2020. – № 2 (50). – С. 78-85. (0,6 п.л.)

10. Переверзев М.В. Подготовка будущих специалистов в сфере индустрии гостеприимства в контексте новых технологий открытого образования / А.В. Глузман, Р.Р. Тимиргалеева, И.Ю. Гришин, М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2020. – № 3 (51). – С. 32-41. (0,9 п.л.) (авт.вклад 0,22 п.л.)

11. Переверзев, М.В. Научные подходы к формированию полифункциональной компетенции будущих менеджеров гостиничных и туристских предприятий / М.В. Переверзев // Проблемы современного педагогического образования. – Сборник научных трудов: – Ялта: РИО ГПА, 2020. – Вып. 67. – Ч. 1. – С. 184-186. (0,35 п.л.)

12. Переверзев, М.В. Теоретические аспекты вузовской подготовки будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса на современном этапе развития профессионального туристского образования / М.В. Переверзев // Проблемы современного педагогического образования. – Сборник научных трудов: – Ялта: РИО ГПА, 2020. – Вып. 67. – Ч. 2. – С. 128-131. (0,35 п.л.)

13. Переверзев, М.В. Методологические основы формирования полифункциональной компетенции будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма / М.В. Переверзев // Мир науки, культуры, образования. – Научный журнал: – Горно-Алтайск: редакция МКНО, 2020. – № 3 (82). – С. 161-163. (0,4 п.л.)

14. Переверзев, М.В. Проблемы и особенности профессиональной подготовки специалиста в сфере гостиничного сервиса и туризма в современных условиях / М.В. Переверзев // Modern Humanities Success / Успехи гуманитарных наук – Белгород, 2020. – № 7. – С. 122-126. (0,3 п.л.)

15. Переверзев, М.В. Содержательно-технологическое обеспечение формирования полифункциональной компетенции будущих менеджеров гостиничных и туристских предприятий / М.В. Переверзев // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. 2020. – № 3 (55). – Режим доступа: https://api-mag.kursksu.ru/api/v1/get_pdf/3719/ (0,4 п.л.)

16. Переверзев, М.В. Особенности подготовки кадров для сферы гостиничного и туристического бизнеса в Канаде / М.В. Переверзев // Гуманитарные науки. – 2020. – № 4 (52). – С. 76-89. (1,25 п.л.)

17. Переверзев, М.В. Комплекс мер по оптимизации процесса формирования единой методической основы процесса обучения будущих специалистов сферы гостиничного и туристического бизнеса / М.В. Переверзев // Проблемы современного педагогического образования. – Сборник научных трудов: – Ялта: РИО ГПА, 2020. – Вып. 68. – Ч. 1. – С. 125-128. (0,3 п.л.)

18. Переверзев, М.В. Модель формирования и развития цифровой культуры вуза // А.В. Глузман, Р.Р. Тимиргалеева, М.В. Переверзев / Гуманитарные науки. – 2021. – № 2 (54). – С. 57-56. (1,1 п.л.) (авт. вклад 0, 5 п.л.)

Публикации в зарубежных журналах, включенных в международные базы цитирования

19. Переверзев, М.В. Полифункциональная компетентность как условие эффективной подготовки будущих магистров к деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма / И.Р. Гафуров, В.Ф. Габдулхаков, М.В. Переверзев // Образование и саморазвитие. – Т. 14. – № 4. – 2019. – С. 91-95. (1,25 п.л.), (авт.вклад 0,5 п.л.)

20. Pereverzev, Mark V. Digital Technologies in the Development of Open Education / Alexandr V. Gluzman, Mark V. Pereverzev, Rena R. Timirgaleeva, Igor Yu. Grishin // ARPHA Proceedings – IFTE 2020 – V I International Forum on Teacher Education. – Kazan Federal University – P. 713-724. (0,8 п.л.) (автор. вклад 0, 25 п.л.)

Монографии

21. Переверзев, М.В. Технологические особенности, отраслевые инновации и перспективы развития современной сферы услуг // А.Н. Аршинова, И.П. Бушуева, А.В. Гончарова, А.А. Дорофеева, Е.Г. Зотова, Г.Н. Квита, Э.Н. Климова, И.В. Краковецкая, О.В. Леушина, Н.А.

- Лучина, Л.Б. Нюренбергер, М.В. Переверзев, А.А. Попова, А.Н. Сапрыкина, И.Ю. Севрюков, Н.А. Щетинина: коллективная монография. – Курск, 2018. – 349 с. (22,07 п.л.), (авт.вклад 1,4 п.л.)
22. Переверзев, М.В. Особенности формирования корпоративной культуры туризма и гостеприимства / М.В. Переверзев // Сфера туризма и гостеприимства: инфраструктура, организационно-экономические и технологические инновации: коллективная монография. – М., 2019. – С. 19-29. (15,3 п.л.), (авт.вклад 1,1 п.л.).
23. Переверзев, М.В. История и теория подготовки специалистов гостиничной и туристической сферы [монография] / М.В. Переверзев. – Ялта: РИО ГПА, 2020. – 234 с. (19,72 п.л.)
24. Переверзев, М.В. Сервисная экономика: проблемы, драйверы, отраслевые доминанты: коллективная монография / Л.Б. Нюренбергер, А.А. Дорофеева, О.В. Леушина, М.В. Переверзев и др. – Курск, ЗАО «Университетская книга», 2021. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42396966> (24,2 п.л.), (авт.вклад 3,45 п.л.).
- Учебные пособия и учебно-методические материалы*
25. Переверзев, М.В. Методология научно-исследовательской деятельности менеджера гостиничной и туристической сферы: Программа курса для магистрантов, соискателей и аспирантов / М.В. Переверзев. – Ялта: РИО ГПА КФУ, 2017 – 28 с. (2,2 п.л.)
26. Переверзев, М.В. Психологическая готовность будущих менеджеров к деятельности в сфере гостиничного сервиса и туризма: Учебное пособие / А.В. Глузман, М.В. Переверзев. – Ялта, ГПА КФУ им. В.И. Вернадского, 2020. – 77 с. (6,8 п.л.) (авт. вклад 4,5 п.л.).
- Публикации в иных изданиях*
27. Переверзев, М.В. Интеллектуальное управление жизнедеятельностью городов // Информационные системы и технологии в моделировании и управлении / М.В. Переверзев. – Сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 100-летию Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского (21-23 мая 2018 г.). – Симферополь: Ариал, 2018. – С. 241-245. (0,2 п.л.).
28. Переверзев, М.В. Функционирование и перспективы развития базовой кафедры ГПА КФУ «Менеджмента и гостиничного сервиса» на базе «ГК «Ялта-Интурист» / М.В. Переверзев, И.А. Завиваев // Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем в условиях трансграничного сотрудничества регионов: сборник статей V Межрегиональной научно-практической конференции с международным участием (10-11 мая 2018 г., г. Ялта). – Ялта: РИО ГПА (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте, 2018. – С. 22-23. (0,24 п.л.), (авт.вклад 0,15 п.л.).
29. Переверзев, М.В. Инновационные аспекты развития предприятий сферы гостеприимства / А.А. Дорофеева, М.В. Переверзев // Финансово-экономическое и инновационное развитие региона. Материалы II Всероссийской научно-практической конференции. Посвящается 75-летию Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте (14-15 марта 2019 г.). – Симферополь: Ариал, 2019. – С. 281-283. (0,26 п.л.), (авт.вклад 0,15 п.л.).
30. Переверзев, М.В., Развитие кадрового потенциала предприятия гостиничного бизнеса на базе «ГК «Ялта-Интурист» / М.В. Переверзев, И.А. Завиваев // Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем в условиях трансграничного сотрудничества регионов: сборник статей VI Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященная 75-летию Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте (4-5 апреля 2019). – Симферополь: ИТ «Ариал». – С. 237-239. (0,24 п.л.), (авт.вклад 0,15 п.л.)
31. Переверзев, М.В. Профессиональная подготовка будущих специалистов в области гостиничного и туристического бизнеса на компетентностной основе / М.В. Переверзев // Инновационный путь развития как ответ на вызовы нового времени: сборник статей Всероссийской научно-практической конференции (17 февраля 2020 г., г. Оренбург). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 100-102. (0,15 п.л.).
32. Переверзев, М.В. Практико-ориентированные технологии обучения будущих специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма в высшей школе / М.В. Переверзев // Модели и методы повышения эффективности инновационных исследований: сборник статей Международной научно-практической конференции (20 апреля 2020 г., г. Иркутск). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 104-106. (0,2 п.л.).
33. Переверзев, М.В. Проблема профессиональной подготовки будущих специалистов сферы гостиничного и туристического бизнеса на основе компетентностного подхода /

М.В. Переверзев // Цифровое общество: психологический и педагогический аспекты: сборник статей Международной научно-практической конференции (15 февраля 2020 г., г. Уфа). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 80-82. (0,25 п.л.).

34. Переверзев, М.В. Этапы формирования ключевых профессиональных компетенций будущих специалистов сферы туризма и гостиничного бизнеса / М.В. Переверзев // Интеграция науки, общества, производства и промышленности проблемы и перспективы: сборник статей Всероссийской научно-практической конференции (17 апреля 2020 г., г. Челябинск). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 81-83. (0,3 п.л.).

35. Переверзев, М.В. Практико-ориентированные технологии формирования полифункциональной компетенции будущих менеджеров гостиничных и туристских комплексов / М.В. Переверзев // Психология и педагогика в контексте междисциплинарных исследований: сборник статей Международной научно-практической конференции (15 апреля 2020 г., г. Таганрог). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 98-101. (0,2 п.л.).

36. Переверзев, М.В. Повышение эффективности воспитательного и образовательного процесса как одно из условий повышения качества образовательных услуг средствами цифровой педагогики / М.В. Переверзев // Комплексные и отраслевые проблемы науки и пути их решения: сборник статей Международной научно-практической конференции (25 апреля 2020 г., г. Новосибирск). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 260-262. (0,25 п.л.).

37. Переверзев, М.В. Молодежная политика в сфере гостеприимства / М.В. Переверзев // Государственная молодежная политика: национальные проекты 2019–2024 гг. в социальном развитии молодежи [Электронный ресурс]: Материалы Всероссийской научно-практической конференции 20–21 апреля 2020 г., Москва / Отв. ред. Т.К. Ростовская, ИСПИ ФНИСЦ РАН. – Электронн. издани. – М.: Изд-во Перспектива, 2020. – 531 с. URL: <https://itdperspectiva.page.link/MolPol2020>. – С. 413-417. (0,25 п.л.).

38. Переверзев, М.В. Обучение студентов – будущих менеджеров гостиничных и туристских предприятий: методический аспект / М.В. Переверзев // Информационные технологии как основа прогрессивных научных исследований: сборник статей Международной научно-практической конференции (25 мая 2020 г., г. Пермь). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 222-225. (0,35 п.л.).

39. Переверзев, М.В. Методическое сопровождение обучения будущих специалистов в сфере туризма и гостиничного сервиса на основе интеграции направлений формального и неформального образования / М.В. Переверзев // Сравнительная педагогика и психология и проблемы образования в современном мире: сборник статей Международной научно-практической конференции (01 июня 2020 г., г. Самара). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 149-151. (0,2 п.л.).

40. Переверзев, М.В. О проблеме подготовки компетентного специалиста области гостиничного и туристического сервиса в контексте высшей школы / М.В. Переверзев // Экспериментальная наука: механизмы, трансформации, регулирование: сборник статей Международной научно-практической конференции (10 июня 2020 г., г. Екатеринбург). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 192-194. (0,2 п.л.).

41. Переверзев, М.В. Полифункциональность как ведущий принцип подготовки будущих специалистов сферы туристического и гостиничного бизнеса / М.В. Переверзев // Психология, педагогика и образование в условиях международного сотрудничества и интеграции: сборник статей Международной научно-практической конференции (15 июня 2020 г., г. Стерлитамак). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 118-120. (0,25 п.л.).

42. Переверзев, М.В. Формирование компетенций будущих специалистов посредством образовательных Web-технологий / А.В. Глузман, Р.Р. Тимиргалеева, М.В. Переверзев // Международная научно-практическая конференция «Современные образовательные Web-технологии в реализации личностного потенциала обучающихся», 20-21 мая 2020 г., г. Арзамас. – С. 318-323. (0,3 п.л.), (авт. вклад 0,1 п.л.).

43. Переверзев, М.В. Цифровые технологии в развитии открытого образования / А.В. Глузман, Р.Р. Тимиргалеева, И.Ю. Гришин, М.В. Переверзев // VI Виртуальный Международный форум по педагогическому образованию, 27 мая – 9 июня 2020. Казанский (Приволжский) федеральный университет. – С. 91-102. (0,28 п.л.), (авт. вклад 0,1 п.л.).

44. Переверзев, М.В. Организационно-педагогические условия методического сопровождения процесса формирования полифункциональной компетенции будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса / М.В. Переверзев // Психология, педагогика и образование в условиях международного сотрудничества и интеграции: сборник статей Международной научно-

практической конференции (01 сентября 2020 г., г. Омск). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 105-107. (0,25 п.л.).

45. Переверзев, М.В. Специфика реализации компетентностной подготовки будущих менеджеров туристской сферы и гостиничного бизнеса / М.В. Переверзев // Концепции развития и эффективного использования научного потенциала общества: сборник статей Международной научно-практической конференции (05 сентября 2020 г., г. Оренбург). – Уфа: Аэтерна, 2020. – С. 105-107. (0,25 п.л.).

46. Переверзев, М.В. Основные задачи методического сопровождения профессиональной подготовки будущих специалистов туристической индустрии и гостиничного сервиса / М.В. Переверзев // XV Международная научно-практическая конференция «Научно-технический прогресс как механизм развития современного общества», 10 сентября 2020 г., г. Пенза. – С. 139-141. (0,3 п.л.).

47. Переверзев, М.В. К проблеме обоснования организационно-содержательных педагогических условий формирования полифункциональной профессиональной компетенции будущих специалистов в области гостеприимства и туризма / М.В. Переверзев // Педагогический вестник. – Научный журнал: – Новосибирск-Ялта: Изд. АНС «СибАК», 2019. – Вып. 11. – С. 63-65 (0,3 п.л.).

48. Переверзев, М.В. Компетентностный подход в профессиональной подготовке будущих специалистов в области гостиничного и туристского бизнеса / М.В. Переверзев // Педагогический вестник. – Научный журнал: – Новосибирск-Ялта: Изд. АНС «СибАК», 2020. – Вып. 12. – С. 37-39. (0,25 п.л.).

49. Переверзев, М.В. Технология модульного обучения как компонент содержательно-технологического обеспечения формирования полифункциональной компетенции будущих менеджеров гостиничных и туристских комплексов / М.В. Переверзев // Педагогический вестник. – Научный журнал: – Новосибирск-Ялта: Изд. АНС «СибАК», 2020. – Вып. 14. – С. 89-90. (0,2 п.л.).

50. Переверзев, М.В. К вопросу об определении ключевых профессиональных компетенций специалистов сферы гостиничного и туристического бизнеса / М.В. Переверзев // Педагогический вестник. – Научный журнал: – Новосибирск-Ялта: Изд. АНС «СибАК», 2020. – Вып. 15. – С. 44-46. (0,25 п.л.).

51. Переверзев, М.В. Подготовка будущих менеджеров для гостиничной и туристической сферы в Республике Крым / А.В. Глузман, М.В. Переверзев // Университетские образовательные программы как ресурс развития социального предпринимательства в регионе: Мат-лы науч.-практ. конф. с междунар. участием (15-16 апреля 2021 г.).- Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2021. – С. 60-68. (0,2 п.л.).

52. Переверзев, М.В. Стратегические аспекты развития туристско-рекреационной сферы Крыма / Л.Б. Нюренберг, Н.Е. Петренко, А.А. Дорофеева // Экономика, предпринимательство и право. – 2021. – Том 11. – С. 2575-2588 – doi: 10.18334/ep.11.11.113793. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=47379115> (0,81 п.л.) (авт.вклад 0,4 п.л.).