

На правах рукописи

КУРДАКОВА Маргарита Евгеньевна

**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ
СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

13.00.08 — теория и методика
профессионального образования

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук



Екатеринбург – 2006

Работа выполнена в ГОУ ВПО
«Южно-Уральский государственный университет».

Научный руководитель
доктор педагогических наук, профессор
Третьякова Татьяна Николаевна

Официальные оппоненты
доктор педагогических наук, профессор
Трубайчук Людмила Владимировна

кандидат педагогических наук, доцент
Тарасюк Ольга Вениаминовна

Ведущая организация:
ГОУ ВПО «Башкирский государственный педагогический университет»

Защита состоится «26» октября 2006 года в 10.00 в конференц-зале на заседании диссертационного совета Д 212.284.01 при ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» по адресу: 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет».

Текст автореферата находится на сайте ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»: www.rsvpu.ru

Автореферат разослан «25» сентября 2006 г.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность проблемы и темы исследования. Компетентностная модель образования вытекает из модернизации образования, целью которой является подготовка обучающихся к жизни, их самоопределение в стенах учебного заведения, а также их общая и профессиональная подготовка к выполнению всего спектра жизненных функций. Подготовка специалистов для сферы гостиничного сервиса относится к важнейшим проблемам, эффективное решение которых обеспечивает успешное развитие туризма как составной части экономики.

В мировой экономике туризм в целом и гостиничная индустрия, как составляющая его инфраструктуры, занимает важное место. В последние десятилетия в России претерпевают изменения процессы, протекающие в сфере гостиничного сервиса, обострились проблемы подготовки кадров для предприятий индустрии гостеприимства, которые нуждаются в конкурентоспособном специалисте. Тем самым может быть обозначен *социально-педагогический уровень* актуальности проблемы исследования.

В настоящее время в условиях реформирования образовательной системы и развития туристской отрасли в России на передний план выдвигается актуальная задача совершенствования подготовки специалистов гостиничного сервиса, формирования их профессиональных качеств. В современных условиях система подготовки кадров для индустрии гостеприимства должна основываться не только на экономических критериях, необходимо учитывать также возможное развитие человека как личности в социальном, духовном и моральном плане. При этом конкурентоспособность будущих специалистов гостиничного сервиса, их готовность к успешной деятельности в условиях рынка труда большинством исследователей рассматривается фрагментарно, в плане сопровождения основной проблемы исследования. Поэтому здесь мы усматриваем *научно-теоретический уровень* актуальности проблемы нашего исследования.

Анализ программ и стандартов высшего образования в области гостиничного сервиса свидетельствует о необходимости создания поддерживающих структур не только в области усвоения стандартизированных «знаниемых» блоков, но и соответствующего технологического обеспечения развития личностно-профессиональных способностей, в перечень которых необходимо включать также и интегральную способность - конкурентоспособность выпускника, которому предстоит осуществлять свою профессиональную деятельность в условиях рынка труда. Процесс подготовки кадров для предприятий индустрии гостеприимства требует серьезного осмысления, тонкой интеграции учебных программ, длительной практической подготовки студентов. Однако, темпы развития туристских технологий ставят встречную задачу – готовить специалистов широкого профиля на базе новых образовательных программ, основанных на междисциплинарном подходе к обучению в разумно короткие сроки. Этим определяется третий уровень актуальности проблемы нашего исследования, который мы обозначили как *научно-методический*.

Таким образом, можно констатировать, что вопрос о конкурентоспособности будущих специалистов гостиничного сервиса на рынке труда актуален, однако на него нет прямого и однозначного ответа вследствие наличия ряда *противоречий*, среди которых, на наш взгляд, главные:

- на уровне *государственной политики* – между признанной государством и обществом необходимостью подготовки специалистов высокой квалификации специалиста гостиничного сервиса, умеющих адекватно реагировать на постоянную смену приоритетов на рынке труда, и существующей системой профессионального образования, не обеспечивающей должным образом мобильность и конкурентоспособность молодых специалистов на рынке труда;

- на уровне *профессионализма деятельности* — между целями профессионального образования, направленными на обеспечение экономического роста страны, и целями высшего профессионального образования, зафиксированными в действующем стандарте профессионального образования в области подготовки специалиста гостиничного сервиса;

- на уровне *профессионализма личности* квалифицированного специалиста гостиничного сервиса — между складывающейся конкурентной средой в сфере образования и фактической конкурентоспособностью и отсутствием педагогической технологии, определяющей социальную мобильность выпускника вуза, приступающего к самостоятельной профессиональной деятельности в области гостиничного сервиса.

Это и определило **проблему** нашего исследования: какой должна быть педагогическая технология формирования профессиональной компетентности у студентов в высшем учебном заведении эффективного обучения гостиничному сервису.

Названные противоречия и выявленная проблема определили выбор и актуальность **темы** исследования: «Педагогическая технология формирования профессиональной компетентности будущих специалистов гостиничного сервиса».

Цель исследования состоит в разработке и экспериментальной апробации педагогической технологии формирования профессиональной компетентности квалифицированных специалистов для предприятий гостиничного сервиса.

Объект исследования – профессиональная подготовка будущих специалистов гостиничного сервиса в вузе.

Предмет исследования – процесс формирования профессиональной компетентности квалифицированных специалистов для предприятий гостиничного сервиса.

Гипотеза исследования состоит в том, что педагогическая технология формирования профессиональной компетентности квалифицированных специалистов для предприятий гостиничного сервиса, возможно, будет соответствовать современным требованиям рынка труда и профессий при следующих педагогических условиях:

- педагогическая технология спроектирована с учетом трех аспектов (научного, процессуально-описательного, процессуально-действенного), определяющая целенаправленный и педагогически организуемый процесс, выстроенный как система научно обоснованных форм, приемов и методик, направленных на подготовку квалифицированного специалиста гостиничного сервиса;

- ядром педагогической технологии представлена на основании системного, личностно-деятельностного, компетентностного подходов структурно-функциональная модель подготовки специалиста гостиничного сервиса, отражающая

реальный уровень профессионального становления специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому готового к саморазвитию профессиональных и личностных качеств;

- оптимизация критериев эффективности конкурентоспособности будущего специалиста гостиничного сервиса предложена по ключевым компетенциям, определяющим успешность социально-инициативной деятельности и личностно-профессионального саморазвития.

Задачи исследования:

1. Проанализировать состояние изучаемой проблемы и на этой основе спроектировать педагогическую технологию формирования профессиональной компетентности специалистов для предприятий гостиничного сервиса.

2. На основании системного, личностно-деятельностного, компетентностного подходов, предполагающих реализацию в образовательном процессе единства теории и практики, разработать структурно-функциональную модель подготовки специалиста гостиничного сервиса.

3. Уточнить понятия «профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса», «педагогическая технология формирования компетентности специалиста гостиничного сервиса», «конкурентоспособность специалиста гостиничного сервиса».

4. В ходе опытно-поисковой работы проверить эффективность педагогической технологии формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса.

Общую методологию исследования составляют важнейшие теоретико-педагогические положения о взаимосвязи теории и практики, профессиональности образования, объективных и субъективных факторах развития и формирования профессиональной личности.

Теоретико-методологической основой исследования являются психологическая теория развития личности в процессе деятельности (Л.С.Выготский, С.Л.Рубинштейн, А.Р.Лурия и др.); системно-деятельностный подход в познании и обучении (П.Я.Гальперин, А.Н.Леонтьев, В.В.Давыдов, Н.Ф.Талызина и др.); методология построения образовательных технологий и систем (В.В.Белич, В.П.Беспалько, В.И.Загвязинский, Т.Г.Калугина, Л.М.Кустов, Г.К.Селевко, Г.Н.Сериков, Г.П.Щедровицкий и др.); концепция личностно ориентированного образования (Н.А.Алексеев, А.С.Белкин, Е.В.Бондаревская, А.Г.Гостев, Э.Ф.Зеер, А.М.Кузьмин, Л.М.Митина, В.В.Сериков, И.С.Якиманская и др.); концепции профессионально-педагогического образования (С.Я.Батышев, В.А.Бодров, Г.М.Романцев, И.П.Смирнов, Е.В.Ткаченко, В.А.Федоров и др.); концепции «экономического человека» и его конкурентоспособности (Н.В.Родионова и др.); В.С.Преображенского, А.И.Сеселкина, Н.И.Волошина, А.В.Дроздова, Е.Н.Ильиной, Т.А.Ирисовой, Л.В.Курило (образовательные стандарты подготовки специалистов для туристской деятельности), А.А.Колпакова (проблемы сертификационного обучения) и др.

Для решения поставленных задач и проверки гипотезы были использованы следующий комплекс **методов исследования**: *общетеоретические* (анализ понятийно-терминологической системы; исследований, выполненных в области профессионально-педагогической деятельности и подготовки специалистов

гостиничного сервиса; изучение и анализ методической литературы по проблеме; построение гипотез; прогнозирование, моделирование); *эмпирические* (наблюдение, беседа, изучение организационно-педагогических условий развития личности студента, обобщение педагогического и профессионального опыта), *социологические* (анкетирование, интервьюирование, опрос студентов и специалистов гостиничного сервиса); *социально-психологические* (тестирование); *прогностические* (моделирование, проектирование); описательные (самочет, диалогическая беседа); *экспериментальные* (констатирующий и формирующий эксперименты); математическая и статистическая обработка экспериментальных данных.

Исследование осуществлялось в три этапа.

Первый этап – накопление и осмысление личного педагогического опыта; изучение и теоретический анализ научно-методической литературы, опыта работы отечественных и зарубежных ученых по подготовке специалистов гостиничного сервиса; разработка рабочих программ для обучения студентов специализации «Гостиничный сервис».

Второй этап – разработка учебно-методических комплексов дисциплин специализации «Гостиничный сервис»; обобщение опыта подготовки кадров индустрии гостеприимства в России и зарубежных странах; подготовка эксперимента. Проектирование модели подготовки специалистов для предприятий гостиничного сервиса. Разработка педагогической технологии формирования профессиональной компетентности специалистов для предприятий гостиничного сервиса.

Третий этап – проведение эксперимента; подведение итогов эксперимента; внедрение результатов исследования в практику работы Южно-Уральского государственного университета, Уральского государственного университета физической культуры и Челябинского юридического колледжа; заключительный период был посвящен оформлению результатов исследования и подготовке кандидатской диссертации.

Научная новизна исследования:

1. Спроектирована и в ходе опытно-поисковой работы проверена эффективность педагогической технологии формирования профессиональной компетентности специалистов для предприятий гостиничного сервиса, которая определяет основные тенденции их профессионального становления, через технологическую карту выделяет основные интеграционно-модульные блоки, которые отражают технологический аспект подготовки специалиста гостиничного сервиса.

2. На основании системного, личностно-деятельностного, компетентностного подходов, предполагающих реализацию в образовательном процессе единства теории и практики, разработана структурно-содержательная модель подготовки специалиста гостиничного сервиса, отражающая реальный уровень профессионального становления специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому готового к саморазвитию профессиональных и личностных качеств.

3. Выявлена перспективность реализация модели подготовки специалиста гостиничного сервиса в системе высшего образования. При этом факторами

перспективности реализации модели выступают ее: 1) теоретическая оснащенность; 2) нормативная обоснованность; 3) технологическая состоятельность и воспроизводимость достижения запланированных результатов; 4) предсказуемость результатов в практике подготовки специалиста гостиничного сервиса.

Теоретическая значимость исследования:

1. Дополнено содержание понятий: *«профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса»*, рассматриваемая как качественная характеристика личности специалиста, которая включает систему научно-теоретических знаний, в том числе специальных знаний в области гостиничного сервиса, профессиональных умений и навыков, опыта, наличие устойчивой потребности в том, чтобы быть конкурентоспособным специалистом на рынке труда, проявляющим интерес к профессиональной деятельности своего профиля, осуществляющим процесс саморазвития, который организует самореализацию специалиста в обществе, тем самым, обеспечивая сервис гостиничных услуг на высоком профессиональном уровне; *«педагогическая технология формирования компетентности специалиста гостиничного сервиса»* - целенаправленный и педагогически организуемый процесс, выстроенный как система научно обоснованных приемов и методик, спроектированный в виде технологической карты, отражающий деятельностное состояние личности, характеризующееся стремлением к развитию профессиональных, нравственных и деловых качеств личности будущего специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому способного к саморазвитию; *«конкурентоспособность специалиста гостиничного сервиса»*, под которой понимаем профессионально значимую способность к состязательному взаимодействию с другими специалистами гостиничного сервиса на рынке труда, а также в процессе личностно-профессионального и карьерного роста, основанную на потребностях, самореализации, саморазвития.

2. Выявлены теоретическая и технологическая функции актуализации конкурентоспособности специалиста гостиничного сервиса, что значимо для решения задач дальнейшего развития теории и методики профессионального образования специалистов гостиничного сервиса.

Практическая значимость исследования:

Результаты исследования имеют методический уровень практической значимости, содержат инвариантную основу, позволяющую строить процесс формирования конкурентоспособности в вузе и послевузовской профессиональной адаптации на принципах деятельностного развития и личностного саморазвития специалистов гостиничного сервиса — на основе стимуляции их профессиональной активности. Определено содержание практического обучения студентов технологии гостиничного сервиса, представленное пакетом учебно-методических комплексов дисциплин, а также рядом учебных пособий, которые позволяют сформировать профессионально компетентного специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда.

Научная обоснованность и достоверность результатов исследования обеспечивается: опорой на методологию системного (развитие социально-педагогических систем), деятельностного (профессионально-педагогическая деятельность) и личностного подходов; использованием комплексной методики ис-

следования; воспроизводимостью результатов исследования и репрезентативностью полученных экспериментальных данных; количественным и качественным анализом; работой автора диссертационного исследования в качестве преподавателя вуза.

База исследования: Южно-Уральский государственный университет, Институт туризма и социально-культурного сервиса Уральского государственного университета физической культуры, Челябинский юридический колледж. В опытно-экспериментальной работе участвовали студенты 2-5 курсов.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялась в ходе обсуждения основных положений и результатов исследования на заседаниях кафедры педагогики и социальной работы, заседаниях научно-методического совета. Основные положения докладывались на научно-практических конференциях различного уровня: международных (Омск, Москва, Челябинск, Ростов-на-Дону и др.); российских (Самара, Новосибирск, Екатеринбург, Челябинск, Сыктывкар); межвузовских и др.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Педагогическая технология подготовки специалистов гостиничного сервиса, рассматриваемая в трех аспектах. *Научный аспект:* Педагогическая технология формирования профессиональной специалистов гостиничного сервиса - это целенаправленный и педагогически организуемый процесс, выстроенный как система научно обоснованных приемов и методик, спроектированный в виде технологической карты, отражающий деятельностное состояние личности, характеризующееся стремлением к развитию профессиональных, нравственных и деловых качеств личности будущего специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому способного к саморазвитию. *Процессуально-описательный аспект* отражен через технологическую карту формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, в которой предложен алгоритм интеграционного модуля к подготовке специалиста гостиничного сервиса, в котором определена совокупность задач, интеграция методов и средств, видов деятельности для достижения поставленной цели, которые предопределяют содержание и технологию подготовки специалиста гостиничного сервиса. *Процессуально-действенный аспект* представлен интеграционным модулем формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, построенным на компетентностном подходе, который определяет качества личности студента в каждом модуле на основе методов, приемов и личностного отношения будущего специалиста относительно целеполагания на определенном этапе его подготовки к профессиональной деятельности.

2. Структурно-функциональная модель подготовки специалиста гостиничного сервиса с высшим образованием, спроектированная на основании системного, личностно-деятельностного, компетентностного подходов, как ядро педагогической технологии отражает реальный уровень профессионального становления специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому готового к саморазвитию профессиональных и личностных качеств.

3. Критерии эффективности результатов реализации педагогической технологии формирования компетентности специалиста гостиничного сервиса, реализуемые в учебном процессе вуза и представленные в виде ключевых компетенции: профессиональной, деловой, коммуникативной, ценностной, креативной.

Архитектоника диссертации соответствует логике исследования и включает введение, две главы, шесть параграфов, заключение, и список литературы. Библиографический список включает 178 наименований, в том числе 4 на иностранном языке. Общий объем работы составляет 178 страниц. Текст занимает 166 страниц, содержит 14 рисунков и 21 таблицу.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Во введении обосновывается выбор темы исследования, ее актуальность, определяются цель, объект, предмет, гипотеза, задачи, теоретико-методологическая основа, выносимые на защиту положения, а также рассматриваются научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы, приводятся сведения об апробации результатов исследования.

В первой главе «Технология формирования профессиональной компетентности кадров отечественной гостиничной индустрии как педагогическая проблема» проводится ретроспективный анализ исследуемой проблемы, определяются основополагающие понятия; рассматриваются идеи современных отечественных и зарубежных ученых по исследуемому вопросу; уточняется понятие «педагогическая технология», «профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса», «конкурентоспособный специалист гостиничного сервиса», определяются особенности подготовки специалиста гостиничного сервиса. Рассматривается и обосновывается применение системного, личностно-деятельностного, компетентностного подходов к проектированию структурно-функциональной модели подготовки специалиста гостиничного сервиса. В этой главе разработана и теоретически обоснована педагогическая технология формирования профессиональной компетентности специалиста гостиничного сервиса, представлена технологическая карта, отражающая систему научно обоснованных приемов и методик.

Теоретическое осмысление проблемы позволило выявить основные понятия нашего исследования. В педагогической литературе неоднократно поднимался вопрос о комплексном использовании средств и методов формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса. Для решения данной проблемы нами предлагается идея создания педагогической технологии формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, выстроенной на основе интеграционных модулей.

Логика нашего исследования предполагает рассмотреть понятие «педагогическая технология». В педагогической науке нет единого мнения относительно данного понятия. В.П.Беспалько рассматривает педагогическую технологию как средство гарантированного достижения целей обучения, подчеркивая тот факт, что педагогическая технология всегда существует в любом процессе обучения и воспитания. Э.Ф.Зеер выделяет лично ориентированные технологии, направленные на обучение, воспитание и развитие личности. Изучив раз-

личные подходы к определению «педагогическая технология» (В.П.Беспалько, И.П.Волкова, Б.Т.Лихачева, Г.К.Селевко, Н.Ф.Талызиной, В.М.Шепеля и др.), мы за основу в своем исследовании взяли определение М.В.Кларина: «Педагогическая технология означает системную совокупность и порядок функционирования всех личностных, инструментальных и методических средств, используемых для достижения педагогических целей». Для нашего исследования важна и точка зрения И.С.Якиманской, которая подчеркивает, что организация личностно ориентированного обучения требует новых технологий, целью которых (на всех этапах обучения) является не накопление знаний, умений, а постоянное обогащение опыта творчества; формирование механизма саморегуляции и самореализации личности каждого ученика». Данная точка зрения наиболее соотносится с компетентностным подходом к формированию профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса в вузе в сочетании с интеграционными модулями, которые направлены на саморазвитие студентов.

Мы разделяем точку зрения Г.К.Селевко, который предполагает, что понятие «педагогическая технология» может быть представлено тремя аспектами: научным, процессуально-описательным, процессуально-действенным. Рассмотрим данные аспекты с учетом предмета нашего исследования.

1. Научный аспект: педагогические технологии – часть педагогической науки, изучающая и разрабатывающая цели, содержание и методы обучения и проектирующая педагогические процессы. Педагогическая технология формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса – это целенаправленный и педагогически организуемый процесс, выстроенный как система научно обоснованных приемов и методик, спроектированный в виде технологической карты, отражающий деятельностное состояние личности, характеризующееся стремлением к развитию профессиональных, нравственных и деловых качеств личности будущего специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому способного к саморазвитию.

2. Процессуально-описательным: описание (алгоритм) процесса, совокупность целей, методов и средств для достижения планируемых результатов. Нами была создана технологическая карта формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, в которой мы отразили алгоритм интегративно-модульного подхода к подготовке специалиста гостиничного сервиса, в котором определена совокупность целей, интеграция методов и средств, видов деятельности для достижения поставленной цели. Поставленные задачи предопределяют содержание подготовки специалиста гостиничного сервиса.

3. Процессуально-действенным: осуществление технологического (педагогического) процесса, функционирования всех личностных, инструментальных и методологических педагогических средств. Интеграционный модуль формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, построенный на компетентностном подходе и его принципах, определяет качества личности студента в каждом модуле на основе методов, приемов и личностного отношения будущего специалиста относительно целеполагания на определенном этапе его подготовки. На основании технологической карты мы выстроили модель подготовки специалиста гостиничного сервиса.

Разработанная нами педагогическая технология отвечает критериям технологичности: концептуальности, стабильности, управляемости, эффективности, воспроизводимости. Концептуальность предложенной нами педагогической технологии определяется принципами личностно-деятельностного, компетентностного и системного подходов (продуктивности, саморазвития). Педагогическая технология формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса обладает всеми признаками системы: логикой процесса, взаимосвязанностью всех частей (модулей), целостностью, так как построена на основе интеграции содержания форм, методов, средств и видов деятельности в сфере профессиональной подготовки квалифицированного специалиста.

Нами разработана диагностика формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, которая позволяет всесторонне отследить не только уровни подготовки специалиста гостиничного сервиса, но и процесс становления личности, её способность к саморазвитию и самореализации. Можно предположить, что разработанная нами технология управляема. Мы считаем, что предложенная нами педагогическая технология может быть воспроизведена в любом образовательном учреждении (колледже, вузе), так как она выстроена из алгоритмических компонентов: цель - процедура - результат.

Выстраивая педагогическую технологию подготовки специалиста гостиничного сервиса, мы опирались на исследования Э.Ф.Зеера, который подчеркивает следующие моменты лично ориентированных технологий профессионального образования:

- целевая установка на развитие личности;
- конгруэнтность содержания образования будущей профессиональной деятельности;
- опора на субъективный опыт обучаемых;
- интеграционное единство форм, методов и средств обучения;
- взаимодействие обучаемых и педагогов;
- индивидуальный стиль профессиональной деятельности.

Реализация технологии в профессионально-образовательном процессе обеспечивается соблюдением следующих условий:

- наличие четкой и диагностически заданной цели обучения, т.е. измеримого представления об ожидаемом результате;
- представление изучаемого учебного материала в виде системы познавательных и практических задач, ситуаций, заданий, проектов, упражнений и др.;
- наличие достаточно устойчивой последовательности, логики, этапов выполнения учебных заданий;
- указание способов взаимодействия участников профессионально-образовательного процесса;
- мотивационное обеспечение субъектов педагогической деятельности и учение, основанное на реализации их личностных функций в этом процессе;
- указание границ правилосообразной (алгоритмической) и творческой деятельности педагогов, допустимого отклонения от правил;
- открытость обучения профессиональному будущему, направленность

на его предвосхищение.

Мы предполагаем, что педагогическая технология формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса должна выстраиваться как система научно обоснованных приемов и методик, способствующих такой организации учебно-воспитательного процесса, при которой достигается поставленная цель – формирование профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, - которая в будущем поможет реализовать профессионально-личностный потенциал каждого студента как конкурентоспособного специалиста гостиничного сервиса

Логика исследования предполагает рассмотреть понятие *«профессиональная компетентность»* как ведущего понятия в решении проблемы профессиональной подготовки специалиста гостиничного сервиса. В научной литературе понятие «компетентность» получило широкое распространение сравнительно недавно. Современные подходы и трактовки профессиональной компетентности весьма различны.

В психолого-педагогической литературе многие авторы характеризуют компетентность как возможность, способность к чему-либо, как готовность. Так, Дж.Равен определяет компетентность как мотивированную способность. В.А.Кальней и С.Е.Шишов – как общую способность, основанную на знаниях, опыте, ценностях, склонностях. А.Л.Журавлев, Н.Ф.Гальзина, Р.Х.Шакуров, А.И.Щербаков и другие в понятие «компетентности» включают знания, умения, навыки, а также способы выполнения деятельности. К понятию профессиональной компетентности обращаются многие ученые-педагоги (Э.Ф.Зеер, А.К.Маркова, С.Г.Молчанов, А.С.Белкин, В.А.Сластенин и др.). В педагогике некоторые ученые (Н. Розов, Е.В.Бондаревская) рассматривают данную категорию как производный компонент «общекультурной компетентности». Ряд ученых трактуют ее как «уровень образованности специалиста» (Б.С.Гершунский, А.Д.Щекатунова). Т.Г.Браже и Н.И.Запрудский под профессиональной компетентностью понимают системное явление, включающее знания, умения, навыки, профессионально значимые качества личности специалиста, обеспечивающие выполнение им собственных профессиональных обязанностей. В.П. Пугачев рассматривает профессиональную компетентность как характерное качество подготовки специалиста, потенциал эффективности трудовой деятельности. Под профессиональной компетентностью автор понимает «техническую» подготовленность работника к выполнению профессиональных функций, связанных со специализацией».

Обобщая анализ литературы по проблеме профессиональной компетентности, нужно сказать, что она характеризует степень подготовки специалиста к профессиональной деятельности. Раскрывая нашу позицию к обоснованию компетентностного подхода в подготовке специалиста гостиничного сервиса, мы соглашались с мнениями А.С. Белкина и А.В. Хуторского, рассматривающими профессиональную компетентность как совокупность профессиональных и личностных качеств, обеспечивающих эффективную реализацию компетенций, включающих личностное отношение к выполняемой деятельности, ее процессу и результату.

Долгое время в литературе существовало отождествление понятий «компетентность» и «компетенция». Профессиональная компетентность – это профессиональная деятельность, в которой на достаточно высоком уровне осуществляется труд, реализуется личность специалиста; в котором достигаются хорошие результаты в производстве. При этом компетентность специалиста определяется соотношением в его реальном труде профессиональных знаний, умений, то есть профессиональными компетенциями, с одной стороны, профессиональных позиций, личностных качеств, – с другой; и самореализацией в профессиональной деятельности, – с третьей. «Компетентность» является родовым понятием по отношению к «компетенции». Мы разделяем подход А.С.Белкина, который обозначает *«компетенции»* как совокупность того, чем человек располагает, а *компетентность* – как совокупность того, чем он владеет». Таким образом, компетенции человек получает в процессе образования, жизненного и профессионального опыта, а компетентность достигается самим человеком, в результате профессионального и личностного самосовершенствования. Предметом нашего анализа является процесс подготовки квалифицированного специалиста гостиничного сервиса, поэтому компетентность имеет интерес для нас в контексте соотнесения ее с профессиональной деятельностью данного специалиста.

Из требований, закрепленных в Государственном стандарте складывается профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса, на основании которых мы выделяем для себя следующие принципиальные позиции:

1) профессиональная компетентность есть компетенции, актуализированные в опыте той или иной профессиональной деятельности;

2) профессиональная компетентность есть качественная характеристика личности специалиста, в структуре которой, помимо знаний, умений, навыков, опыта деятельности, выделяется ценностно-смысловой момент, проявляющийся в отношении к выполняемой деятельности;

3) профессиональная компетентность может иметь уровневую структуру в зависимости от творческого осмысления деятельности.

С учетом анализа существующих в отечественной и зарубежной науке исследований по вопросу профессиональной компетентности можно уточнить рассматриваемое понятие для специалистов индустрии гостеприимства. В соответствии со сказанным, *профессиональную компетентность специалиста гостиничного сервиса* можно представить как качественную характеристику личности специалиста, которая включает систему научно-теоретических знаний, в том числе специальных знаний в области гостиничного сервиса, профессиональных умений и навыков, опыта, наличие устойчивой потребности в том, чтобы быть конкурентоспособным специалистом на рынке труда, проявляющим интерес к профессиональной деятельности своего профиля, осуществляющим процесс саморазвития, который организует самореализацию специалиста в обществе, тем самым, обеспечивая сервис гостиничных услуг на высоком профессиональном уровне.

На основании выведенного понятия нами разработана структурно-функциональная модель подготовки специалиста по гостиничному сервису (рис.1). Она включает в себя такие компоненты, как: цель, содержание, методы и

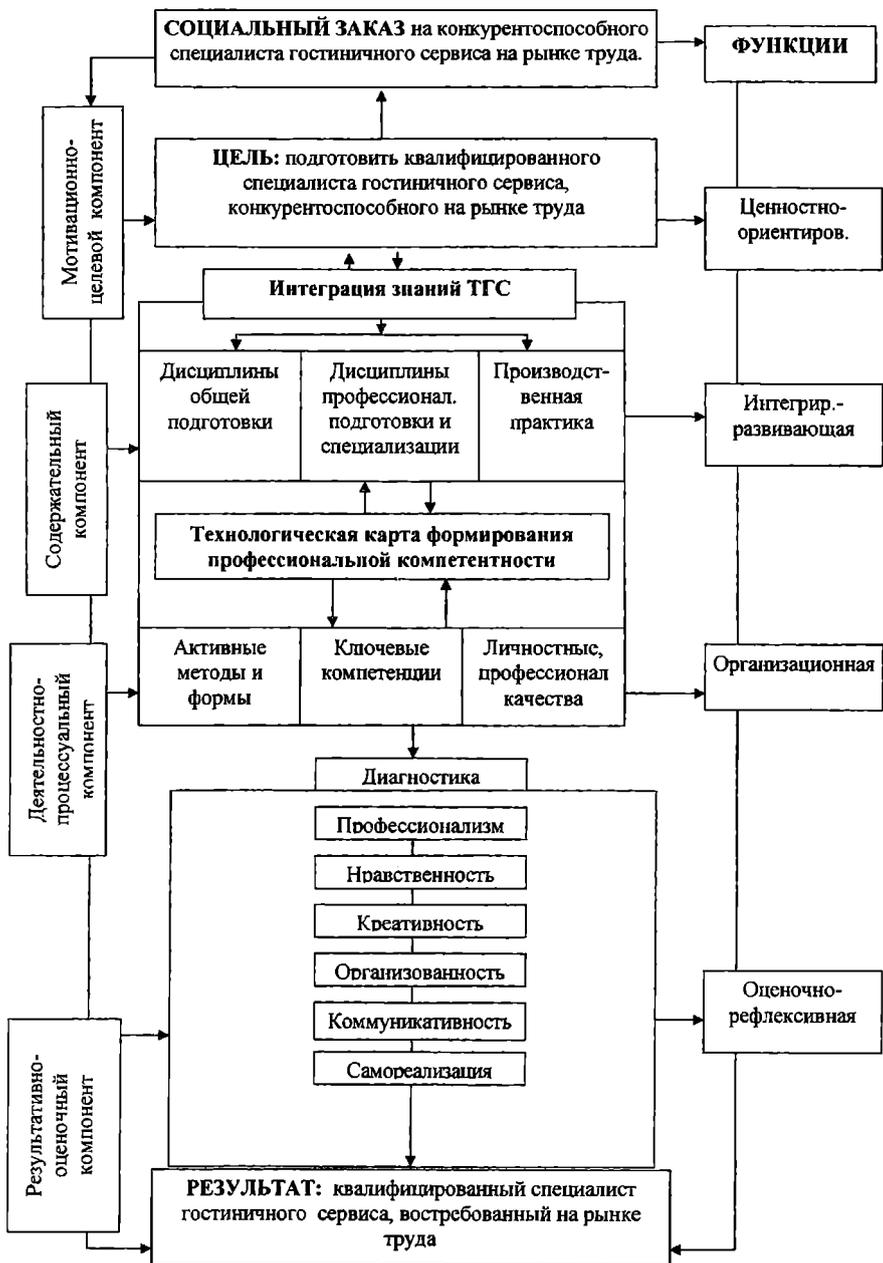


Рис.1. Структурно-функциональная модель подготовки специалиста гостиничного сервиса

формы, ключевые компетенции, а также функции, обеспечивающие профессиональное становление специалиста гостиничного сервиса.

Компетентностный подход в образовании предъявляет определенные требования к профессиональному становлению любого специалиста. Профессиональное становление специалиста имеет первостепенную важность в развитии общества в целом: личность профессионала так же, как и его профессиональные знания, является ценностным капиталом общества. Профессиональное становление специалиста охватывает длительный период жизни: от начала формирования профессиональных намерений до профессионального мастерства.

Вслед за Э.Ф.Зеер мы рассматриваем профессиональное становление как динамический, непрерывный процесс проектирования личности специалиста, выделяет стадии становления в зависимости от изменения социальной ситуации и характера ведущей деятельности:

- оптация – формирование профессионально-педагогических намерений, осознанный выбор профессии на основе учета индивидуально-психологических особенностей;

- профессиональная подготовка – формирование профессиональной направленности и системы педагогических знаний, умений и навыков, приобретение опыта в решении типовых профессионально-педагогических задач;

- профессиональная адаптация – вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование социально и профессионально важных качеств, опыта самостоятельного выполнения профессиональной деятельности;

- профессионализация – формирование профессиональной позиции, интеграция социально и профессионально важных качеств и умений, выполнение педагогической деятельности;

- профессиональное мастерство – полная реализация, самоосуществление личности в творческой профессиональной деятельности на основе относительно подвижных интегральных новообразований.

Анализ педагогической литературы позволил нам выяснить, что профессиональное становление есть интегральное свойство деятельности специалиста, отражающее уникальную для него взаимосвязь и содержательное наполнение входящих в состав рассматриваемого свойства компонентов – профессионализма, нравственности, креативности, организованности, самореализации в профессиональной деятельности, которые мы взяли в качестве ключевых компетенций. Мы разделяем точку зрения С.Е. Шишова, который, ориентируясь на материалы Бернского (Швейцария, 1996 год) симпозиума «Ключевые компетенции для Европы», указывает, что «ключевые компетенции» обеспечивают универсальность специалиста.

Логика нашего исследования предполагает рассмотреть такое понятие, как «конкурентоспособность», которое этимологически связано с понятием «конкуренция»: 1) соперничество между производителями товаров и услуг за возможность увеличения прибыли; 2) состязательное взаимодействие между людьми в процессе продажи и покупки рабочей силы на рынке труда; 3) состязательное

взаимодействие между людьми в процессе профессионально-личностного и карьерного роста.

Для нас более адекватным является определение конкурентоспособности именно как «состязательного взаимодействия между людьми в процессе продажи и покупки рабочей силы на рынке труда, а также — в процессе профессионально-личностного и карьерного роста». В этой связи, представляют интерес модели «психологического человека», «социологического человека» и «политологического человека» — как модели, учитывающие индивидуальные склонности и предпочтения человека и чувствительные к влиянию внеэкономические факторов в системе рыночной конкуренции.

На основании анализа литературы и личного опыта, мы под *конкурентоспособностью специалиста гостиничного сервиса* понимаем профессионально значимую способность к состязательному взаимодействию с другими специалистами гостиничного сервиса на рынке труда, а также в процессе личностно-профессионального и карьерного роста, основанную на потребностях саморазвития, самореализации. Таким образом, *формирование конкурентоспособности специалиста гостиничного сервиса* — особая конструктивная педагогическая деятельность, преобразующая процессы профессионального становления специалиста в процессы развития его способности к состязательному взаимодействию в социально-профессиональной среде, достигаемая продуктивно на вузовском этапе профессионального становления специалиста. Отсюда *профессиональное саморазвитие специалиста гостиничного сервиса* — процесс развития индивидуального своеобразия специалиста гостиничного сервиса, обеспечивающий формирование индивидуальных способов самоутверждения и самовыражения в конкурентной профессиональной среде через профессиональный педагогический труд и самореализацию.

Проектируя педагогическую технологию формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса, ядром которой является структурно-содержательная модель подготовки специалиста гостиничного сервиса, мы использовали интеграцию модулей, которая служит основой для создания технологической карты, обеспечивающей организацию учебно-воспитательного процесса в вузе при подготовке специалиста данного профиля. В решении учебно-воспитательных задач мы разделяем основные положения интегративно-модульного подхода, получившего развитие в работах Н.М.Яковлевой, сделавшей значительный шаг на пути его реализации в общепедагогической подготовке студентов. Концепция данного подхода представляет развертывание идеи интегративности в содержании и её модульности в организации подготовки специалиста гостиничного сервиса.

Нами в учебном процессе широко была использована внутрипредметная интеграция дисциплин профессиональной подготовки и специализации, которая позволяет раскрыть внутреннее родство разнообразного профессионального проявления и перенос, преобразование в более качественную профессиональную модальность: компетентность, ключевые компетенции, профессиональные и личностные качества. Курс «Технологии гостиничного сервиса» строится по модульному принципу. Модули позволяют сжать учебный материал посредством укрупнения, системного его представления. Термин «модуль» в этимоло-

гическом смысле есть «сжатие, компоновка знаний в удобном для использования виде». Модуль – это относительно самостоятельный фрагмент функционально-ориентированного процесса обучения и воспитания, имеющий собственное программно-целевое, методическое обеспечение.

Модули дисциплин гостиничного сервиса конструируются в соответствии с логикой личностно-деятельностного подхода к учебно-воспитательному процессу обучения, в котором последовательно выделяются:

- цель;
- задачи;
- содержание, то есть:
 - что студенты должны знать в пределах данного модуля;
 - что студенты должны уметь в пределах данного модуля;
- формы деятельности студентов;
- методы организации деятельности преподавателя и обучающихся.

Модуль имеет свои составляющие элементы, которые определяют его содержание. В нашем представлении элементы – это цели, задачи, явления, процессы, методы деятельности. В модуле дисциплин гостиничного сервиса приоритет отдается наиболее значимым профессиональным фактам, в которых сущность как бы просвечивается через внешнюю оболочку явлений. При организации учебно-воспитательной деятельности учитываются возрастные и иные возможности и задатки студентов.

При создании педагогической технологии формирования профессиональной компетентности специалиста гостиничного сервиса мы реализовывали позиции, изложенные Э.Ф.Зеером в соответствии со спецификой дисциплин, определяемых Госстандартом, поэтому в основу нашей модели профессионально компетентной личности в области гостиничного сервиса были включены такие ключевые компетенции, как ценностная (нравственная), коммуникативная, творческая, деловая, профессиональная. Синтез данных ключевых компетенций, на наш взгляд, обеспечит проектирование профессиональной компетентности специалиста гостиничного сервиса, его конкурентоспособность на рынке труда.

Во второй главе «Диагностика уровня сформированности профессиональной компетентности специалиста гостиничного сервиса и его подготовленности к профессиональной деятельности» определяются цели и задачи опытно-поисковой работы, описывается реализация педагогической технологии, анализируются и обобщаются результаты опытно-поисковой работы, в которой принимали участие студенты, преподаватели. Основной целью опытно-поисковой работы явилась проверка выдвинутой гипотезы.

Эксперимент проходил в три этапа: 1 этап - констатирующий; 2 этап – формирующий; 3 этап – обобщающий. Целью констатирующего этапа эксперимента было подбор групп для экспериментального исследования. Основными критериями оценки опытно-экспериментальной работы были:

- усвоение содержания обучения, которое мы оценивали по успешности обучения;
- отношение студентов к получаемой профессии, что оценивалось по мотивам выбора профессии;

- проявление нравственности у студентов, а также отношения их к воспитательной работе, проводимой в коллективе.

Апробация данных условий реализации педагогической технологии формирования профессиональной компетентности специалиста гостиничного сервиса осуществлялась на основе разработанной нами «Карты наблюдения личности студентов в условиях профессиональной подготовки специалиста гостиничного сервиса», в которой отражены ключевые компетенции.

Исследование и опытно-поисковая работа показали, что в экспериментальной группе студенты имеют высокую оценку по предложенным ключевым компетенциям, которые составили 38,2 %. Это доказывает, что, с одной стороны, предложенные нами ключевые компетенции профессиональной подготовки специалиста гостиничного сервиса реальны и жизненно важны для учащейся молодежи, избравшей данную специальность, а с другой – еще есть резервы для формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса в будущей профессиональной деятельности. Наша педагогическая технология эффективна для профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса.

Проанализировав отзывы руководителей гостиничных предприятий, на которых проходили практику студенты, был сделан вывод о том, что востребованность студентов на рынке труда выше при наличии у них глубоких специальных знаний, формировании профессиональных навыков обслуживания гостей, профессиональной компетентности, которые были отмечены у студентов экспериментальной группы (Рис.2). Рейтинг первой группы студентов на рынке труда в сфере гостеприимства гораздо выше, чем у второй.

Итак, опытно-поисковая часть исследования подтвердила его гипотезу, что позволило сформулировать следующие **выводы**.

1. Одной из исходных причин, обусловивших необходимость создания педагогической технологии формирования профессиональной компетентности будущих специалистов гостиничного сервиса, является то, что до сих пор обучение специалистов в данной отрасли базируется на начальном уровне профессиональной подготовки. В настоящее время высшие учебные заведения, готовящие будущих специалистов гостиничного сервиса, осуществляют свою образовательную деятельность в рамках образовательного стандарта 100103 Социально-культурный сервис и туризм (специализация – Гостиничный сервис). Требования, изложенные в данном образовательном стандарте, являются необходимыми, но недостаточными по ряду причин, среди которых можно выделить следующие:

- соотношение между объемом аудиторных занятий и продолжительностью производственных практик является не достаточно оптимальным;
- на изучение специальных дисциплин выделяется недостаточно времени;
- отсутствуют рекомендации по организации и проведению производственных практик.

В результате сравнительного анализа подготовки специалистов гостиничного сервиса в странах с давними традициями гостеприимства, были выявлены следующие особенности организации обучения, которые можно применить в российских условиях:

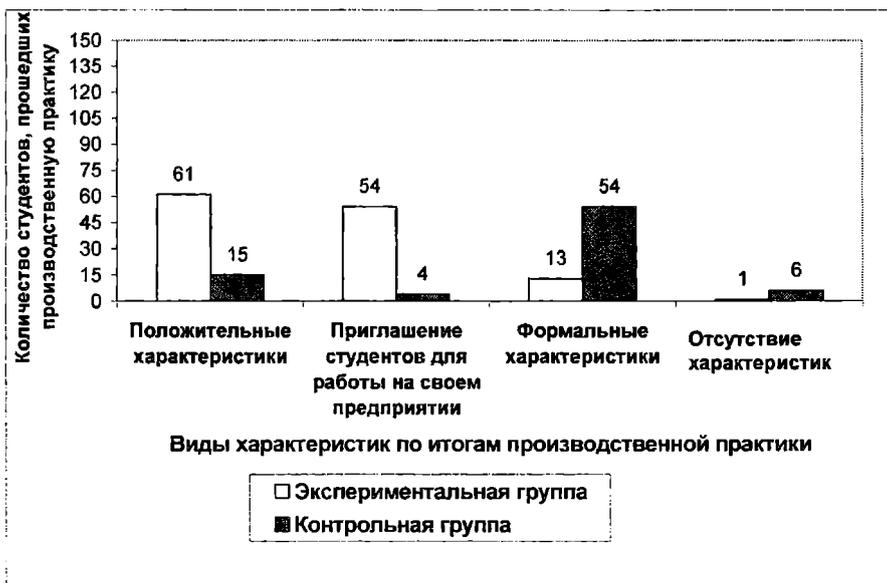


Рис. 2. Востребованность студентов на предприятиях гостиничного сервиса по характеристикам руководителей практики от данных предприятий

- знакомство с технологиями гостиничного сервиса в производственных условиях, акцент на практическое овладение специальностью;
- многоуровневость и гибкость системы обучения;
- глубокое сегментирование рынка образовательных услуг.

2. В соответствии со сказанным спроектирована педагогическая технология формирования профессиональной компетентности специалистов для предприятий гостиничного сервиса, которая отражает основные тенденции их развития, определяет значимые личностные качества специалиста гостиничного сервиса и через технологическую карту выделяет основные интеграционно-модульные блоки, которые отражают процессуальный аспект подготовки специалиста гостиничного сервиса.

Педагогическая технология выстраивается на основе интеграции модулей, которые обеспечивают:

- *содержательный* результат – повышение общекультурного уровня студентов, развитие их профессиональных интересов, профессиональной компетентности, осознание формирования профессиональной деятельности как творческого процесса;
- *дидактический* результат – овладение студентами различными способами усвоения интегрированных знаний по дисциплинам гостиничного сервиса;

– *воспитательный* результат – развитие креативных и нравственных начал личности, мотивации самовыражения, самореализации, готовности к профессиональной деятельности на уровне профессиональной компетентности.

Нами создана методическая база обучения технологиям гостиничного сервиса, включающая в себя учебные программы и планы по дисциплинам специализации, входящим в структурную модель обучения технологиям гостиничного сервиса.

3. Ядром педагогической технологии является *структурно-функциональная модель подготовки специалиста* гостиничного сервиса с высшим образованием, спроектированная на основании системного, личностно-деятельностного, компетентностного подходов, которая отражает реальный уровень профессионального становления специалиста гостиничного сервиса, конкурентоспособного на рынке труда, а потому готового к саморазвитию профессиональных и личностных качеств.

4. В связи с вышесказанным, *профессиональную компетентность специалиста гостиничного сервиса* можно представить как качественную характеристику личности специалиста, которая включает систему научно-теоретических знаний, в том числе специальных знаний в области гостиничного сервиса, профессиональных умений и навыков, опыта, наличие устойчивой потребности в том, чтобы быть конкурентоспособным специалистом на рынке труда, проявляющим интерес к профессиональной деятельности своего профиля, осуществляющим процесс саморазвития, который организует самореализацию специалиста в обществе, тем самым, обеспечивая сервис гостиничных услуг на высоком профессиональном уровне.

Проведенный анализ полученных результатов показал, что выдвинутая гипотеза нашла свое подтверждение, задачи научного поиска решены, цель исследования достигнута. В то же время, проведенное исследование не претендует на исчерпывающий анализ всех аспектов исследуемой проблемы ввиду ее многоплановости. Дальнейшее изучение проблемы может быть продолжено по следующим направлениям: теория и практика подготовки специалистов гостиничного сервиса в условиях региона.

Основные положения диссертационного исследования опубликованы в следующих публикациях:

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК для публикации основных результатов исследования:

1. Курдакова М.Е. Формирование конкурентоспособности специалиста гостиничного сервиса на рынке труда// Вестник ЮУрГУ. Сер. «Рынок: теория и практика», вып. 3. - № 4 (59). – 2006. – С. 210-212.
2. Курдакова М.Е. Компетентностный подход в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса// Профессиональное образование. Прил. Новые пед. исследования. – М: ИСОМ. - 2006. – № 5. – С. 90-97.

Статьи в сборниках научных трудов и тезисы докладов на научно-практических конференциях:

3. *Курдакова М. Е.* Теоретические аспекты профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса в условиях образовательного маркетинга// Легкая промышленность. Сервис. Научные исследования аспирантов и молодых ученых: Сборник материалов Всероссийской науч.-техн. конференции 10-12 октября 2005 г. – Самара: СФ МГУС, 2005. – С. 206-208.
4. *Курдакова М. Е.* Особенности моделирования профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса в условиях высшей школы// Современные тенденции и перспективы развития образования в высшей школе. Сборник статей III Международной науч.-практ. конференции 7-9 декабря 2005 года / Под общ. ред. Н.У. Казачуна. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2005. – С. 151-152.
5. *Курдакова М. Е.* Проблемы профессионально-практической подготовки специалистов гостиничного сервиса в условиях вуза// Методика вузовского преподавания: Материалы 7-й межвузовской науч.-практ. конференции 28 февраля-1 марта 2006 года. – Челябинск: Изд-во ООО «РЕКПОЛ», Ч.1. – С. 125-127.
6. *Курдакова М. Е.* Технологический аспект формирования профессиональной компетентности специалистов индустрии гостеприимства в условиях высшей школы// Труды Восьмой Международной науч.-практ. конференции «Туризм: подготовка кадров, проблемы и перспективы развития». 23-24 марта 2006 г. – М.: ИТИГ, филиал МГУ сервиса, 2006. – С. 81-85.
7. *Курдакова М. Е.* Особенности проектирования образовательной парадигмы специалистов гостиничного сервиса в условиях интеграции в европейскую систему высшего образования// Современные ценности и эффективность моделей образовательных систем: Сборник материалов Всероссийской науч.-практ. конференции 1-3 марта 2006 г. – Новосибирск: НИПКиПРО, 2006. – С. 92-95.
8. *Курдакова М. Е.* Системология как принцип формирования профессиональной компетентности специалиста в сфере гостиничного сервиса// Сборник материалов VII Всероссийской очно-заочной науч.-практ. конференции «Интеграция методической (научно-методической) работы и системы повышения квалификации кадров» 15-16 февраля 2006 г. – Челябинск: ИИУМЦ «Образование», Ч. 4. – С. 65-67.
9. *Курдакова М. Е.* Подготовка кадров в индустрии гостеприимства: российский и зарубежный опыт// Материалы международной науч.-практ. конференции «Проблемы и перспективы развития туристской отрасли» 15-22 апреля 2006 г., г. Хургада, Египет. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГПУ, 2006. – С. 193-194.
10. *Курдакова М. Е.* Профессиональная подготовка специалиста гостиничного сервиса как конкурентоспособного на рынке труда// Профессиональная педагогика: становление и пути развития: Материалы науч.-практ. конференции 11-12 апр. 2006 г. - Екатеринбург: В 3 ч / Российский государственный профессионально-педагогический университет: Екатеринбург, 2006. Ч.3. - С. 50-53.

11. Курдакова М.Е. Формирование профессиональной компетентности кадров отечественной гостиничной индустрии в условиях конкуренции// Вопросы гуманитарных наук. – 2006. - № 3. – С.186-188.
12. Курдакова М.Е. Педагогическая технология формирования профессиональной компетентности будущих специалистов гостиничного сервиса// Педагогические науки. – 2006. - № 4. – С. 216-221.
13. Курдакова М.Е. Конкурентоспособность специалиста гостиничного сервиса на рынке труда// Аспирант и соискатель. – 2006. - № 4. – С. 155-157.
14. Курдакова М.Е. Анализ современного состояния системы подготовки кадров в индустрии гостеприимства// Социально-экономические и технологические проблемы развития сферы услуг: Сб. науч. Трудов. Вып. 5. Ч. 1. Т. 2. – Ростов н/Д: Изд-во РИС ЮРГУЭС, 2006. – С. 77-83.
15. Курдакова М.Е. Системный подход в формировании профессионально-практических навыков специалистов туризма и гостиничного сервиса// Научное обозрение. – 2006. - № 4. – С. 194-196.
16. Курдакова М.Е. Роль ключевых компетенций в процессе профессионализации личности будущего специалиста гостиничного сервиса в условиях вуза // Оптимизация деятельности образовательных учреждений в контексте профессиональной социализации личности и развития кадрового потенциала региона: Сб. науч. трудов Всероссийской науч.-практ. конференции 5-7 октября. – Сыктывкар: Изд-во КГПУ, 2006. – С. 57-60.
17. Курдакова М.Е. Осмысление формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса как педагогической проблемы // Теория и практика дополнительного образования. – 2006. - № 5. – С. 211-216.

Учебные пособия:

18. Курдакова М. Е. Организация средств размещения: учеб. пособие. – Челябинск: Изд-во ИИУМЦ «Образование», 2006. – 138 с.
19. Курдакова М. Е. Требования к персоналу гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – Челябинск: УралГАФК, 2005. – 157 с.
20. Курдакова М. Е. Организация службы питания в гостинице: учеб. пособие. – Челябинск: УралГАФК, 2005. – 129 с.
21. Курдакова М. Е. Организация службы приема и размещения: учеб. пособие. – Челябинск: УралГАФК, 2005. – 110 с.
22. Курдакова М. Е. Управление персоналом на предприятиях гостиничного и ресторанного сервиса: учеб. пособие. – Челябинск: УралГАФК, 2005. – 114 с.

КУРДАКОВА М.Е.

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук

Изд. лицензия ЛР № 040812 от 14 мая 1997 г.

Подписано в печать 22.09.2006. Формат 60х90/16. Бумага офсетная.

Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 1,5. Тираж 130 экз. Заказ № 470. Цена договорная.

Издательство ИИУМЦ «Образование»
454048, г. Челябинск, ул. Каменный лог, 11.