

*На правах рукописи*



**НАУМОВА Гульназ Рафитовна**

**РАЗВИТИЕ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

Екатеринбург 2012

Работа выполнена на кафедре профессионального образования  
ГБОУ ДПО СО «Институт развития образования»

**Научный руководитель**  
кандидат педагогических наук, доцент  
**Вайнштейн Михаил Львович**

**Официальные оппоненты:**

**Чапаев Николай Кузьмич**, доктор педагогических наук, профессор,  
профессор кафедры акмеологии общего и профессионального образования  
ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»;

**Пирогова Ольга Вячеславовна**, доктор педагогических наук,  
первый проректор НОУ ВПО «Уральский международный институт туризма»

**Ведущая организация**  
ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет  
им. Козьмы Минина»

Защита состоится 7 декабря 2012 г. в 10:00 ч. на заседании диссертационного совета Д 212.284.01 при ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» по адресу: 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11, ауд. 0-300.

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

Автореферат диссертации и текст объявления о защите размещены на сайте ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» университета: [www.rsvpu.ru/dissoviet](http://www.rsvpu.ru/dissoviet)

Автореферат разослан 6 ноября 2012 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета  
доктор педагогических наук,  
профессор



Ф.Т. Хаматнуров

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Гостиничная индустрия на современном этапе является одной из динамично развивающихся отраслей сферы обслуживания. Рост числа гостиничных предприятий в России за последние два десятилетия, появление гостиниц всех классов (от эконом-класса до класса люкс) повлияли на создание конкурентной среды на рынке гостиничных услуг. Потребитель отдает предпочтение гостинице, в которой ему предоставляется качественное обслуживание. Успех обслуживания во многом зависит от характера отношений персонала с потребителем в процессе предоставления услуг, поэтому особое место среди задач развития гостиничной индустрии, повышения конкурентоспособности занимает подготовка профессиональных кадров.

При значительном количестве выпускников высших и средних профессиональных образовательных учреждений гостиничные предприятия испытывают дефицит в квалифицированных кадрах. По экспертным данным нехватка работников среднего звена на предприятиях отрасли достигает 40–50%, высшего – 80–90%. Данные по трудоустройству выпускников колледжей свидетельствуют о том, что лишь 12–15% устраиваются работать в гостиницы на должности среднего звена, 50–58% на должности низшего уровня (портье, горничная, официант, администратор), а остальные выбирают другие сферы (торговля, недвижимость, услуги). При этом средняя продолжительность работы на одном предприятии составляет 1–1,5 года.

Эту тенденцию можно объяснить структурными перестройками на рынке труда, преобладанием в системе подготовки специалистов гостиничного сервиса высших учебных заведений, возрастным фактором (средний возраст выпускника колледжа – 17–18 лет). Кроме того причины подобного явления, по мнению работодателей, связаны и с недостаточным качеством подготовки специалистов в области формирования навыков взаимодействия с клиентом, поведения в профессиональных ситуациях. Данные навыки следует рассматривать как результат проявления интегрированно сформированных общих и профессиональных компетенций. Государственный образовательный стандарт второго поколения предлагал когнитивно-ориентированное содержание с дифференцированным освоением общих и специальных дисциплин, лишь латентно подразумевая их взаимодействие на уровне межпредметных связей. В связи с этим существующая система подготовки специалистов гостиничного сервиса требует изменений в части перехода к компетентностно-ориентированному содержанию, в рамках которого будет возможна интеграция общих компетенций (развиваемых с детства) в формируемое индивидуальное профессиональное поле.

Так как в сфере сервиса производственная результативность в большей мере зависит от человеческого фактора, то на рынке труда наиболее востребованным оказывается специалист, профессиональная компетентность которого включает в себя интегрированные характеристики общих и профессиональных

компетенций. Это определяет актуальность исследования *на социально-педагогическом уровне*.

Введение в действие федеральных государственных образовательных стандартов переориентирует на интегративный подход в формировании общих и профессиональных компетенций. Необходимость теоретического осмысления содержания, процесса развития и диагностирования общих компетенций, а также их интеграции с профессиональными компетенциями будущих специалистов гостиничного сервиса выявляет актуальность исследования *на научно-теоретическом уровне*.

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования определяет перечень общих компетенций и указывает, что их развитие должно происходить при освоении всех учебных дисциплин и профессиональных модулей. Актуальность исследуемой проблемы *на научно-методическом уровне* возрастает в связи с необходимостью исследования педагогических условий, способствующих развитию общих компетенций в их интеграции с формируемыми профессиональными компетенциями в рамках подготовки студентов специальности «Гостиничный сервис».

#### **Ключевые понятия исследования.**

*Компетенция* – интеграция знаний, умений, опыта с социально-профессиональной ситуацией (с конкретной реальной деятельностью), т.е. способность мобилизовать знания, умения и практический опыт в конкретной социально-профессиональной ситуации (Э.Ф. Зеер).

*Общие компетенции* – универсальные компетенции, способствующие достижению результатов в личной и профессиональной жизни, являющиеся фактором интеграции человека в социально-экономическое пространство (Региональный (областной) компонент Государственного образовательного стандарта НПО и СПО Свердловской области);

– способность успешно действовать на основе практического опыта, умений и знаний при решении задач, общих для многих видов профессиональной деятельности (В.И. Блинов, И.А. Волошина и др.).

*Профессиональные компетенции* – способность успешно действовать на основе умений, знаний и практического опыта при выполнении задания, решении задачи профессиональной деятельности (В.И. Блинов, И.А. Волошина и др.).

*Педагогические условия, способствующие развитию общих компетенций* – совокупность внешних и внутренних факторов образовательного процесса, от реализации которых зависит развитие общих компетенций и их интеграция в профессиональное поле обучающихся.

*Модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис»* – характеристика существенных личных качеств, знаний, навыков, умений, необходимых выпускнику для продуктивного выполнения разнообразных задач в области гостиничного сервиса.

**Степень разработанности проблемы.** Поиск оптимальных педагогических условий развития общих компетенций в профессиональной подготовки

специалистов гостиничного сервиса осуществлялся с учетом компетентностного подхода, рассмотренного в работах В.И. Байденко, А.С. Белкина, В.А. Болотова, С.З.Гончаровой, Э.Ф. Зеера, В.Д. Лобашева, Л.В. Львова, А.М. Новикова и др. Исследованию ключевых компетенций посвящены публикации В.И. Байденко, О.М. Бобиенко, Э.Ф. Зеера, И.А. Зимней, А.В. Хуторского и др. Деятельностная теория усвоения социального опыта представлена в трудах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, Л.Н. Леонтьева, П.Я. Гальперина.

Ключевые положения теории контекстного обучения раскрыты в исследованиях А.А. Вербицкого, О.Б. Ермаковой, О.М. Дементьевой. Проблемы выбора педагогических технологий разработаны Г.В. Лаврентьевым, М.И. Махмутовым, А.П. Панфиловой, О.Н. Олейниковой, Г.К. Селевко, Н.Е. Эргановой. Концепция педагогической интеграции представлена в работах Н.К. Чапаева, М.Л. Вайнштейна, О.В. Темняткиной. Основные аспекты качества среднего профессионального образования (СПО) в современных условиях рассматриваются в публикациях Г.И. Ибрагимова, Т.А. Корчак и др.

Вопросы педагогики туристского образования, в том числе подготовки специалистов гостиничного сервиса, анализируются в работах В.А. Квартальнова, И.В. Зорина, М.Е. Курдаковой, И.А. Абдуллиной, Н.В. Корнейченко, И.В. Фанг-Юнг, Т.Л.Тимохиной, С.Г. Ушенко, И.А. Андриановой, Л.А. Насыровой и др.

В ходе проводимого исследования был выявлен ряд **противоречий**:

- *на социально-педагогическом уровне*: между возросшими требованиями общества и рынка труда к уровню профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса и недостаточной подготовкой специалистов в части развития общих компетенций на уровне среднего профессионального образования.

- *на научно-теоретическом уровне*: между необходимостью интегрированного формирования общих и профессиональных компетенций у будущих специалистов гостиничного сервиса и недостаточностью научно-теоретических подходов к процессу формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса.

- *на научно-методическом уровне*: между необходимостью перехода к компетентностно-ориентированному обучению и неразработанностью педагогических условий развития общих и профессиональных компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса.

Выделенные противоречия, изучение опыта работы учреждений среднего профессионального образования в России и за рубежом, анализ педагогической литературы позволили сформулировать **проблему исследования**: какие общие компетенции наиболее значимы для профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса, и каким образом можно развивать общие компетенции в процессе подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса.

Актуальность проблемы, поиск путей решения указанных противоречий определили **тему исследования**: «Развитие общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса».

В диссертационное исследование введено **ограничение**: разрабатывая педагогические условия развития общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса, мы рассматриваем проблему в рамках подготовки студентов средних профессиональных учебных заведений (колледж, техникум) по специальности 101101 «Гостиничный сервис» базового уровня при освоении специальных дисциплин «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и организации трех видов практик: учебной, по профилю специальности и квалификационной.

**Цель исследования** – выявление, теоретическое обоснование и проверка в ходе опытно-поисковой работы педагогических условий развития общих компетенций в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса.

**Объект исследования** – процесс профессиональной подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса

**Предмет исследования** – педагогические условия развития общих компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса

В качестве **гипотезы исследования** выдвинуто предположение о том, что педагогическими условиями, способствующими развитию общих компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса, могут являться:

- построение процесса обучения, ориентированного на модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», содержащую личностные, когнитивные и технологические компоненты;
- компетентностно-ориентированное содержание и применение теории контекстного обучения при освоении специальных дисциплин «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и организации трех видов практик: учебной, по профилю специальности и квалификационной;
- использование оценочных средств, ориентированных на определение уровня развития общих компетенций при решении профессиональных задач.

Исходя из цели, объекта, предмета и гипотезы исследования были определены следующие **задачи**:

1. Изучить и проанализировать состояние исследуемой проблемы в педагогической теории и практике.

2. Обосновать и разработать модель выпускника специальности «Гостиничный сервис» в рамках среднего профессионального образования, основанную на требованиях работодателей, государственных образовательных стандартов; выявить перечень общих компетенций, наиболее значимых для специалиста индустрии гостеприимства.

3. Спроектировать и реализовать компетентностно-ориентированное содержание по дисциплинам «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и трем видам практик на основе применения теории контекстного обучения.

4. Разработать оценочные средства, ориентированные на определение уровня развития общих компетенций в контексте формирования профессиональных компетенций.

5. В ходе опытно-поисковой работы проверить результативность разработанных педагогических условий.

**Теоретико-методологическую основу исследования** составили: теоретические подходы к определению сущности компетентностного подхода, развития системы образования в условиях новой парадигмы (В.И. Байденко, А.С. Белкин, В.А. Болотов, С.З. Гончарова, Э.Ф. Зеер, В.Д. Лобашев, Л.В. Львов, А.М. Новиков и др.); исследования ключевых компетенций и компетентностей (В.И. Байденко, О.М. Бобиенко, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, А.В. Хуторской и др.); деятельностная теория усвоения социального опыта (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, Л.Н. Леонтьев, П.Я. Гальперин); теория контекстного обучения (А.А. Вербицкий, О.Б. Ермакова, О.М. Дементьева); теоретические основы моделирования в профессиональном образовании (Н.Ф. Талызина, Л.Г. Семушина и др.); основные аспекты качества среднего профессионального образования (Г.И. Ибрагимов и др.); педагогические технологии в профессиональном обучении (Г.В. Лаврентьев, М.И. Махмутов, А.П. Панфилова, О.Н. Олейникова, Г.К. Селевко, Н.Е. Эрганова); концепция педагогической интеграции (М.Л. Вайнштейн, Н.К. Чапаев); педагогика туристского образования (В.А. Квартальнов, И.В. Зорин); содержание, формы и методы подготовки специалистов гостиничного сервиса (И.А. Абдуллина, И.А. Андрианова, Н.В. Корнейченко, Л.А. Насырова, И.В. Фанг-Юнг, Т.Л. Тимохина, С.Г. Ушенко и др.).

В ходе исследования для проверки выдвинутой гипотезы и решения поставленных задач применялись следующие **методы**: *теоретические* – анализ философской, педагогической, психологической, методической литературы по проблеме; обобщение и систематизация научных положений по теме исследования; анализ государственных образовательных стандартов, квалификационных требований к специалистам индустрии гостеприимства; моделирование; *эмпирические* – педагогическое наблюдение, обобщение передового отечественного и зарубежного опыта, опрос, свободное и формализованное интервьюирование работодателей, преподавателей и студентов; анкетирование, тестирование, опытно-поисковая работа, статистическая обработка полученных в ходе опытно-поисковой работы результатов.

**База исследования.** Опытно-поисковая работа осуществлялась в ГБОУ СПО СО «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства» с сетью филиалов (г. Первоуральск Свердловской обл., г. Когалым, г. Нягань ХМАО Тюменской области); в ГБОУ СПО СО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства»; в ГОУ СПО «Екатеринбургский торгово-

экономический техникум». В исследовании приняли участие 529 человек (18 преподавателей и 511 студентов).

**Этапы исследования.** Исследование осуществлялось с 2000 по 2012 гг. в три этапа:

*Первый этап* (2000 – 2006 гг.) – изучение и теоретический анализ научно-методической литературы по проблеме исследования; формулировка проблемы, темы исследования, определение научного аппарата, разработка плана работы. На данном этапе основным методом исследования являлся метод теоретического анализа научной литературы.

*Второй этап* (2007 – 2008 гг.) – анализ состояния и тенденций развития гостиничной индустрии; изучение опыта работы отечественных и зарубежных учебных заведений по подготовке специалистов гостиничного сервиса; определение методологии и методики исследования; разработка авторских учебно-тематических планов и учебных программ по специальным дисциплинам, подготовка учебно-методического обеспечения процесса обучения.

На этом этапе исследования использовались следующие методы: анализ педагогической литературы, обобщение педагогического опыта, анализ государственных образовательных стандартов, квалификационных требований к специалистам гостиничной индустрии, опрос, свободное и формализованное интервьюирование, анкетирование, тестирование, наблюдение.

*Третий этап* (2008 – 2012 гг.) – проведение опытно-поисковой работы; уточнение структуры специальных дисциплин по гостиничному сервису; подготовка научных статей, учебных пособий и методических рекомендаций по результатам исследования; подведение итогов опытно-поисковой работы, оформление результатов исследования в виде кандидатской диссертации.

На этом этапе исследования использовались следующие методы: моделирование, опытно-поисковая работа, анализ результатов опытно-поисковой работы, статистическая обработка данных, полученных в ходе опытно-поисковой работы.

**Достоверность и обоснованность результатов** исследования обеспечиваются разработанностью его методологической базы, адекватной объекту, предмету, цели и задачам исследования; изучением проблемы подготовки специалистов гостиничного сервиса и в России, и в Европе; применением методов исследования, соответствующих поставленным задачам; анализом многолетней педагогической практики и положительного опыта; результативностью данных опытно-поисковой работы.

**Научная новизна** исследования заключается в следующем:

1. Уточнено понятие «профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса» как системное свойство личности специалиста, интегрирующее перманентно развиваемые общие компетенции и формируемые профессиональные компетенции, проявление которого возможно только в практической деятельности по организации и предоставлению гостиничных услуг.

2. Теоретически обоснована модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», характеризующая существенные личные качества, знания, умения, навыки, необходимые выпускнику для продуктивного выполнения разнообразных задач в области гостиничного сервиса.

3. Выявлены и обоснованы педагогические условия, способствующие развитию общих компетенций в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов гостиничного сервиса.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в следующем:

1. Результаты исследования обогащают теорию профессионально-педагогического образования в плане конкретизации содержания понятия «профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса» применительно к профессиональной подготовке студентов учреждений среднего профессионального образования.

2. Теоретически обоснована структура модели выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис» на основе системного, компетентностного и деятельностного подходов, позволяющая формировать индивидуальные траектории обучения студентов.

**Практическая значимость** исследования:

1. В ходе проведенного исследования разработана и внедрена в учебный процесс модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», основанная на компетенциях, позволяющая выстраивать логику освоения специальности. Разработанная модель и предложенные педагогические условия развития общих компетенций могут быть использованы в учебном процессе средних профессиональных образовательных учреждений, на курсах профессиональной переподготовки и повышения квалификации по специальности «Гостиничный сервис» на этапе перехода образовательных учреждений к федеральным государственным образовательным стандартам.

2. Подготовлен учебно-методический комплекс, включающий разработки по дисциплинам «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и трем видам практик: учебной, по профилю специальности и квалификационной. Учебно-методический комплекс реализует межпредметные и метапредметные связи и позволяет педагогу использовать активные методы обучения.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные положения и результаты диссертационного исследования отражены в 21 публикации, включая три статьи в научных журналах из перечня ВАК МОиН РФ, а также представлены на научно-практических конференциях и семинарах различного уровня:

1) *международных*: «Многоязычие и преподавание иностранных языков в Свердловской области: концепции и реальность» (Екатеринбург, 2008), «Современное образование в России: проблемы и перспективы развития» (Санкт-Петербург, 2009), «Формирование учебных умений» (Ульяновск, 2011), «Проблемы и перспективы развития образования» (Пермь, 2011); «Организация ду-

ального профессионального образования как объект стратегического менеджмента» (Бад Либенцель, Германия, 2008), «Инновации в образовании» (Бад Либенцель, Германия, 2010);

2) *всероссийских*: «Образование в регионах России: научные основы развития и инноваций» (Екатеринбург, 2009), «Психология профессионально-образовательного пространства человека» (Екатеринбург, 2009), «Непрерывное образование: ориентиры инновационного развития» (Екатеринбург, 2011).

Результаты исследования внедрены в учебный процесс ГБОУ СПО СО «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства» с сетью филиалов (г. Первоуральск Свердловской обл., г. Когалым, г. Нягань ХМАО Тюменской области); в ГБОУ СПО СО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства».

### **Положения, выносимые на защиту**

1. Профессиональная компетентность специалиста гостиничного сервиса представляет собой системное свойство личности специалиста, интегрирующее перманентно развиваемые общие компетенции и формируемые профессиональные компетенции, проявление которого возможно только в практической деятельности по организации и предоставлению гостиничных услуг. Общие компетенции, развиваемые с детства, выступают базисной составляющей процесса интеграции; включение в них профессиональных знаний, умений трансформирует кооперируемые элементы через ассимиляцию, аккомодацию и уравнивание в новые качества, позволяющие в дальнейшем осуществлять профессиональную деятельность.

2. Определенный на основе анализа требований работодателей перечень общих компетенций, необходимых в профессиональной деятельности в гостиничной индустрии, включает личностные компетенции (ценностно-смысловая ориентация в мире, способность к саморазвитию), информационную, коммуникативную компетенции и компетенцию действия в стандартных и нестандартных ситуациях. Траектории развития общих компетенций нельзя рассматривать как однолинейные, однонаправленные, они неразрывно связаны с процессом формирования профессиональных компетенций. Развитие общих компетенций осуществляется последовательно по трем уровням, выделенным в модели выпускника специальности «Гостиничный сервис».

3. Модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис» содержит три группы компонентов (личностные, когнитивные и технологические), осваиваемые на трех основных уровнях: операционально-исполнительском, организационно-технологическом и проектно-организационном, и характеризует существенные личные качества, знания, умения, навыки, необходимые для продуктивного выполнения разнообразных задач в области гостиничного сервиса.

4. Педагогическими условиями, обеспечивающими развитие общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса, являются:

- использование модели выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», опирающейся на требования современного рынка труда, определяющей ориентиры подготовки, позволяющей диагностировать уровни сформированности общих и профессиональных компетенций;
- формирование содержания обучения, ориентированного на интегративное развитие общих и профессиональных компетенций; применение теории контекстного обучения, имитационно-деятельностных и личностно-ориентированных технологий обучения;
- разработка и использование оценочных средств, с одной стороны способствующих на всех этапах профессиональной подготовки адекватной оценке уровня развития общих компетенций, а с другой – влияющих посредством самооценки обучающихся на процесс развития.

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка из 196 источников, 8 приложений. Текст диссертации иллюстрируют 17 рисунков, 17 таблиц. Объем работы составляет 195 страниц.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во **введении** обоснован выбор темы, раскрыта актуальность, сформулированы проблема, цель, задачи, гипотеза исследования, определены объект и предмет; охарактеризованы этапы и методы исследования; раскрыта научная новизна, теоретическая и практическая значимость; представлены положения, выносимые на защиту.

В **первой главе** «Системы подготовки специалистов гостиничного сервиса в России и Европе» рассмотрены особенности профессиональной подготовки специалистов в прошлом и на современном этапе.

На протяжении нескольких столетий деятельность обслуживающего персонала в средствах размещения была соотносима с социальной ролью «прислуги», для подготовки которой не существовало специальной профессиональной системы. В XX в. в России она претерпела значительные изменения в ценностной трактовке (от «прислуги» – к рабочему и служащему), что отразилось на качестве сервиса. Профессиональная подготовка специалистов гостиничного сервиса в массовом масштабе была начата в 1990-е гг. на трех уровнях: начальное профессиональное образование (НПО), среднее профессиональное образование (СПО) и высшее профессиональное образование (ВПО). Особенности стандартов первого и второго поколения (ориентация на знания, умения и представления об особенностях деятельности гостиничных предприятий) не позволяли в полной мере формировать практические навыки и опыт выпускников, что значительно снижало их конкурентоспособность.

Переход к стандартам нового поколения, к компетентностно-ориентированному обучению подразумевает не только переосмысление целей, результатов подготовки, но и поиск оптимальных способов формирования профессиональной компетентности специалистов гостиничного сервиса.

В подготовке специалистов гостиничного сервиса с конца 1990-х гг. наметился переко́с в сторону преобладания высшего образования. При этом в гостиничных предприятиях реальная потребность в специалистах с высшим образованием составляет около 20 %. Работодатели предпочитают принять на работу специалиста с любым высшим образованием, затем обучить основным функциям на рабочем месте. Привлекательными факторами выпускника вузов являются возраст и более высокий уровень развития общих компетенций.

Наличие сформированных общих компетенций у выпускников учреждений ВПО, например, эффективно общаться с коллегами, клиентами, организовать рабочий процесс и т.п., позволяет работодателям формировать профессиональные компетенции непосредственно на рабочем месте. Следовательно, в процессе подготовки специалистов на уровне СПО необходимо сделать упор на развитие общих компетенций в их четкой интеграции с профессиональными компетенциями. Только в этом случае выпускники СПО смогут быть конкурентоспособными на рынке труда.

Анализ систем подготовки специалистов гостиничной индустрии ряда европейских стран (Германия, Швейцария, Голландия) позволил выделить их основные отличия от системы российской подготовки, определить преимущества, которые могут быть адаптированы к российской системе. Значительное внимание в подготовке специалистов гостиничного сервиса в Европе уделяется практике. Например, в профессиональных школах Германии соотношение теоретического и практического обучения составляет 25% и 75 % соответственно.

Учебный план подготовки специалистов включает три уровня: начальная подготовка, ознакомление с теоретическими и практическими основами группы родственных профессий, специализация. Выбор форм и методик обучения разнообразен, при этом и в профессиональных школах, и в университетах Европы предпочтение отдают проблемному обучению, разбору практических ситуаций (case studies), мастер-классам.

Особое место занимает характеристика создаваемого образовательного пространства в учебных заведениях, когда учебные заведения расположены непосредственно в отелях, студенты проживают в гостиничных номерах (как, например, в Голландии), что способствует полному «погружению» в жизнь гостиничного предприятия.

Для характеристики общих компетенций, формируемых в процессе обучения, в европейской практике выделены три группы: инструментальные, межличностные и системные.

В целом опыт европейской системы подготовки специалистов гостиничного сервиса может быть адаптирован к российской системе подготовки в ча-

сти организации практического обучения (в образовательных учреждениях и в гостиничных предприятиях) и выборе технологий обучения.

Во **второй главе** «Компетентностный подход в подготовке специалистов» рассмотрены причины перехода к компетентностно-ориентированному образованию, в числе которых исследователи отмечают следующие основные противоречия эволюции системы образования:

- между узкой специализацией знания и широким профилем необходимой общеметодологической подготовки;
- между установившимися требованиями действующих образовательных концепций и реальными потребностями общества;
- между быстрыми темпами обновления знания, технологической интенсификацией образования и ограниченными возможностями усвоения знания индивидом.

Компетентностный подход позволяет:

а) перейти в профессиональном образовании от его ориентации на воспроизведение знания к применению и организации знания;

б) взять за основу стратегию повышения гибкости в целях расширения возможностей трудоустройства и выполняемых задач;

в) поставить во главу угла междисциплинарно-интегрированные требования к результату образовательного процесса;

г) ориентировать человеческую деятельность на бесконечное разнообразие профессиональных и жизненных ситуаций.

В понятии компетентностного подхода заложена идеология интерпретации содержания образования, формируемого «от результата» («стандарт на выходе»). Цель компетентностного подхода – обеспечение качества образования, которое понимается как система свойств и характеристик, отражающих соответствие образования современным потребностям и ценностям, а также представлениям об его будущем. Приведенный в диссертационном исследовании обзор дефиниций компетенций представляет собой только часть реально существующего многообразия, отражающего авторские понимания сущности этого феномена. Одной из основных характеристик, объединяющей многообразие нюансов и акцентов, является то, что компетенция проявляется в деятельности. Обобщая рассмотренные варианты определений категории «компетенция», за основу в работе мы приняли два определения:

- компетенция – интеграция знаний, умений, опыта с социально-профессиональной ситуацией (с конкретной реальной деятельностью), т.е. способность мобилизовать знания, умения и практический опыт в конкретной социально- профессиональной ситуации (Э.Ф. Зеер);

- компетенция – результат образования, выражающийся в готовности субъекта эффективно сорганизовывать внутренние и внешние ресурсы для достижения поставленной цели (Концепция компетентностно-ориентированного образования Самарской области, 2004).

Обобщение исследований, проводимых в Западной Европе по проблеме ключевых конструкторов, показал, что общепринятого их определения нет. К ним относят ключевые квалификации (Германия), базовые навыки (Дания), ключевые навыки (Великобритания). Анализ предлагаемых структур и перечень этих конструкторов показывает, что одни из них тяготеют к компетентности – широкой общеобразовательной, политической и метакультурной осведомленности, другие обозначают способности в области выполнения широкого спектра обобщенных действий – компетенций, третьи характеризуют социально-профессиональные качества обучаемых и работников. Таким образом, все многообразие новых интегративных единиц образования можно свести в три группы: компетентности, компетенции, учебно-познавательные, и социально-профессиональные качества (или метакачества).

Предложенная И.А. Зимней классификация ключевых компетенций подразделяет все их многообразие на основные группы по трем основаниям: субъект-личность; субъект-субъектное взаимодействие и деятельность. Так как деятельность в гостиничной индустрии подразумевает в первую очередь взаимодействие с клиентами, то на первый план в подготовке специалистов гостиничного сервиса выходят общие компетенции группы субъект-субъектного взаимодействия.

Вводимые федеральные государственные образовательные стандарты трех ступеней (НПО, СПО и ВПО) определяют перечень общих компетенций для специалистов гостиничного сервиса. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства, разработанные Российским союзом промышленников и предпринимателей и утвержденные автономной некоммерческой организацией «Национальное агентство развития квалификаций», содержат описание единиц для должностей, предоставляющих услуги питания. Среди них выделены четыре надпрофессиональные функции, которые можно соотнести с общими компетенциями.

Владение общими компетенциями в профессиональной деятельности в сфере сервиса выходит на первый план, так как для группы социономических профессий типа «человек – человек», актуальны такие качества как эмпатия, рефлексивность, толерантность, аттрактивность, асертивность, коммуникабельность и др.

По мнению исследователей (В.И. Байденко, А.В. Хуторской, Т.А. Корчак и др.), на развитие общих компетенций оказывают влияние несколько факторов: содержание обучения, сформированное «от результата»; применение личностно-ориентированных и деятельностных технологий; повышение уровня мотивации студентов к саморазвитию; готовность преподавателя к работе в рамках компетентностного подхода. Разработанные HR-консалтингом и работодателями методы оценки и развития компетенций у персонала отчасти могут быть перенесены в область профессиональной подготовки. Особенно это актуально в части организации практик в гостиничных предприятиях.

Таким образом, компетентностный подход предполагает следующие изменения структуры подготовки специалистов: а) ориентация содержания подготовки на результаты, значимые для сферы труда; б) метапредметный характер обучения; в) направленность на активность обучающихся, позволяющая развивать у обучающихся способность самостоятельно решать проблемы в различных сферах и видах деятельности.

В **третьей главе** «Педагогические условия развития общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса» обосновано и раскрыто содержание конкретных педагогических условий, способствующих развитию общих компетенций обучающихся, приведены результаты опытно-поисковой работы.

Преобладание в современной педагогической и психологической литературе устойчивого сочетания «формирование компетенций» понимается нами как узкое толкование сложного многогранного процесса, особенно применительно к общим (ключевым) компетенциям. Опираясь на сравнение образовательных моделей формирования и развития личности, предложенное Г.В. Акоповым, считаем целесообразным вести исследование именно процесса *развития* общих компетенций.

Педагогические условия развития общих компетенций мы интерпретируем как совокупность внешних и внутренних факторов образовательного процесса, от реализации которых зависят развитие общих компетенций и их интеграция в профессиональное поле обучающихся.

Для выявления педагогических условий, способствующих развитию общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса, в нашем исследовании были учтены потребности рынка труда в специалистах среднего звена (результаты опроса представителей девяти гостиниц разных классов, трех предприятий питания и трех туристских фирм). На их основе составлена модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис»; определены уровни развития общих компетенций на основе деятельностного подхода; изучены механизмы интеграции общих и профессиональных компетенций.

Исходя из результатов анализа педагогической и психологической литературы, обобщения опыта подготовки студентов, мы полагаем, что условиями, обеспечивающими развитие общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса, являются:

- использование модели выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», опирающейся на требования современного рынка труда, определяющей ориентиры подготовки, позволяющей диагностировать уровни сформированности общих и профессиональных компетенций;
- формирование содержания обучения, ориентированного на интегративное развитие общих и профессиональных компетенций; применение теории контекстного обучения (А.А. Вербицкий), имитационно-деятельностных и личностно-ориентированных технологий обучения;

- разработка и использование оценочных средств, с одной стороны способствующих на всех этапах профессиональной подготовки адекватной оценке уровня развития общих компетенций, а с другой – влияющих посредством самооценки обучающихся на процесс развития.

В обобщенном виде модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис» включает в себя три компонента: когнитивный, технологический и личностный (рис.1). Проявляются эти компоненты, по нашему мнению, на трех уровнях: 1. операционально-исполнительском, 2. организационно-технологическом и 3. проектно-организационном. Каждый последующий уровень базируется на предшествующих.

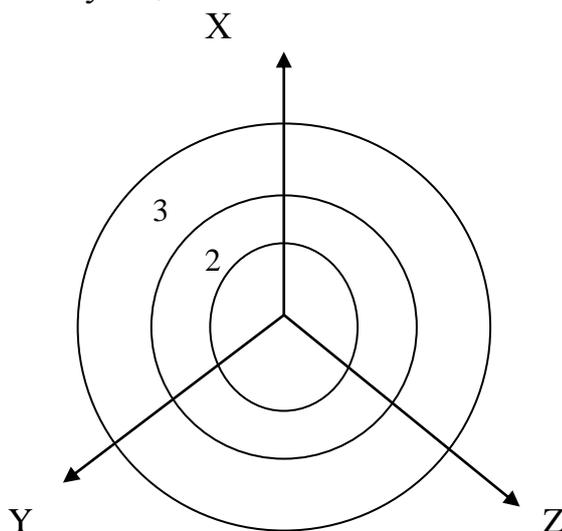


Рис. 1. Модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис»

Ось X – личностные компоненты (профессионально значимые качества);

Ось Y – когнитивные компоненты (основные понятия, знания);

Ось Z – технологические компоненты (умения, практический опыт)

Характеристика содержания показателей на каждом уровне представлена в таблице 1.

Таблица 1

Связь уровней и показателей деятельности персонала гостиницы и действий выпускника

Уровень деятельности	Показатели	Действия выпускника
1	2	3
Операционно-исполнительский	Выполнение заданий по образцу относительно простых объектов деятельности Минимальный объем знаний, обеспечивающий освоение конкретного вида профессиональной	Выполняет различные виды уборки номеров в соответствии со стандартами гостиницы Предоставляет дополнительные услуги гостям в номерном фонде

1	2	3
<p>Организационно-технологический</p>	<p>дельности</p> <p>Самостоятельная профессиональная деятельность относительно широкого диапазона изменяющихся объектов деятельности</p> <p>Оптимальный и /или расширенный объем специальных знаний</p>	<p>Принимает заказ от потребителей и оформляет его</p> <p>Бронирует и ведет документацию.</p> <p>Информирует потребителя о бронировании</p> <p>Принимает, регистрирует и размещает гостей</p> <p>Предоставляет гостю информацию о гостиничных услугах</p> <p>Принимает участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг</p> <p>Обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</p> <p>Производит расчеты с гостями, организует отъезд и проводы гостей</p> <p>Координирует процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>
<p>Проектно-организационный</p>	<p>Самостоятельная профессиональная деятельность в рамках структурного подразделения относительно заданной организации и изменяющейся технологии процесса обслуживания</p> <p>Расширенный диапазон знаний из разных областей</p>	<p>Организует и контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений</p> <p>Организует работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p> <p>Ведет учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>Создает условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</p> <p>Выявляет спрос на гостиничные услуги</p> <p>Формирует спрос на гостиничные услуги и стимулирует их сбыт</p> <p>Оценивает конкурентоспособность оказываемых гостиничных</p>

1	2	3
		услуг Принимает участие в разработке комплекса маркетинговых мероприятий Ставит цели, мотивирует деятельность подчиненных, организует и контролирует их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий

Последовательность освоения профессиональных компетенций в соответствии с моделью должна следовать логике «от простого к сложному». Только освоив операционно-исполнительский уровень, обучающийся может переходить к организационно-технологическому уровню и далее. Многовековой опыт индустрии гостеприимства, основанная на нем деятельность зарубежных гостиничных школ демонстрируют, что именно поэтапное освоение специальности от низовых должностей является наиболее эффективной моделью подготовки.

Основным критерием оптимальности профессиональной подготовки студентов колледжа мы считаем достижение каждым студентом максимально возможного для него уровня профессиональной компетентности в условиях нормативного использования учебного времени. Данный подход позволяет формировать индивидуальные траектории обучения студентов, так как на первом этапе обучения возможно выявление потенциала обучающихся, отсеив тех, кто не сможет реализовать себя в гостиничной индустрии.

При опоре на содержание разработанной модели выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», выделенные отельерами качества, а также на классификацию ключевых компетенций, предложенную И.А. Зимней; содержание Регионального (областного) компонента Государственного образовательного стандарта НПО и СПО Свердловской области; профессиональных стандартов индустрии гостеприимства в ходе исследования была выстроена структура общих компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса (рис. 2).

Основу данной структуры составляют личностные компетенции – компетенции, относящиеся к самому человеку как личности, субъекту деятельности, общения (по И.А. Зимней), среди которых наибольшее значение на этапе профессиональной подготовки, по нашему мнению, имеют ценностно-смысловая ориентация в мире и способность к самосовершенствованию.

Под личностными компетенциями мы вслед за Е.М. Ядченко понимаем комплекс навыков восприятия, суждения и поведения личности, которые призваны обеспечить эффективную интеграцию человека в окружающую действительность. Личностные компетенции выступают основой самоопределения и

самореализации. Они позволяют лучше понимать себя, осознавать свои мотивы, находить равновесие между личными целями и практической деятельностью в организации, преодолевать стереотипы мышления и т.п.

На личностных компетенциях базируются три взаимосвязанные компетенции, между которыми не всегда можно четко провести границу: информационная, коммуникативная и компетенция действия в стандартных и нестандартных ситуациях (системная компетенция по определениям, принятым в документах Болонского процесса). При этом недостаточно развитые первые две компетенции не смогут определить развитие третьей, так как за исключением работ, выполняемых горничной, все остальные виды работ требуют от персонала гостиниц владения, прежде всего информационной и коммуникативной компетенциями.



Рис. 2. Структура общих компетенций, необходимых в профессиональной деятельности в гостиничном сервисе

Выявлены признаки проявления компетенций, необходимых для осуществления деятельности в гостиничном сервисе:

*Личностные компетенции:*

1) Ценностно-смысловая ориентации в мире (типология ценностных ориентаций представлена по теории М. Рокича)

- обладает терминальными ценностями (ценностями-целями), необходимыми для профессиональной деятельности в сфере гостеприимства: доброта, интересная работа, активная деятельная жизнь (полная, эмоционально насыщенная жизнь), красота природы и искусства, любовь, счастье других, развитие, познание, уверенность в себе, здоровье (физическое и психическое);

- обладает инструментальными ценностями (ценностями-средствами) необходимыми для профессиональной деятельности в сфере гостеприимства: жизнерадостность (оптимизм и чувство юмора), чуткость (заботливость), терпимость к взглядам и мнениям других людей, широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки), аккуратность, воспитанность, ответственность (чувство долга, умение держать свое слово), самоконтроль (сдержанность, самодисциплина).

## 2) Способность к саморазвитию

- владеет методами самопознания: самонаблюдение, самодиагностика;
- определяет жизненные планы, пути их реализации;
- применяет методы саморегулирования, самообучения.

### *Информационная компетенция:*

- ориентируется в информационном поле;
- осуществляет поиск и получение информации из разных источников;
- анализирует и обрабатывает информацию;
- представляет и хранит информацию;
- передает и распространяет информацию.

### *Коммуникативная компетенция:*

- выражает свои мысли в устной речи на русском языке;
- выражает свои мысли в устной речи на иностранном языке;
- учитывает мотивацию, личностные особенности субъектов общения, вырабатывает оптимальные стратегии общения;
- владеет нормами этикета;
- оформляет письменную документацию.

### *Компетенция действия в стандартных и нестандартных ситуациях:*

- анализирует ситуацию, определяет причины ее возникновения;
- составляет перечень альтернативных вариантов развития событий;
- выбирает допустимые и оптимальные варианты решения;
- определяет действия по предотвращению повторения ситуаций, по модернизации технологии обслуживания.

При разработке педагогических технологий развития общих компетенций за основу была взята теория контекстного обучения А.А. Вербицкого. Выделенные в рамках данной теории обучающие модели – семиотическая, имитационная и социальная – в соответствии с учебной, квазипрофессиональной и учебно-профессиональной деятельностью обучающихся были перенесены в процесс профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса в колледже. Реализация этих моделей осуществлялась посредством разработанных в ходе исследования учебно-методических комплексов по спецдисциплинам «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и трем видам практик (учебной, по профилю специальности и квалификационной).

Для проведения опытно-поисковой работы по определению уровня развития общих компетенций были выявлены признаки проявления информационной, коммуникативной компетенций и компетенции действия (табл. 2). Проявление общих компетенций возможно в деятельности в соответствии с моделью выпускника на трех уровнях: операционально-исполнительском, организационно-технологическом и проектно-организационном.

Таблица 2

Признаки проявления общих компетенций в деятельности

Общие компетенции и признаки их проявления	Операционально-исполнительский уровень	Организационно-технологический уровень	Проектно-организационный уровень
1	2	3	4
<i>Информационная компетенция</i>			
Ориентируется в информационном поле Осуществляет поиск и получение информации из разных источников Анализирует и обрабатывает информацию Представляет и хранит информацию Передает и распространяет информацию	Выполняет задания по работе с информацией по образцу относительно простых объектов деятельности  Использует минимальный объем знаний	Самостоятельно выполняет задания по работе с информацией относительно широкого диапазона изменяющихся объектов деятельности  Использует оптимальный и /или расширенный объем специальных знаний	Самостоятельно выбирает направления работы с любой информацией  Использует расширенный диапазон знаний из разных областей
<i>Коммуникативная компетенция</i>			
Выражает свои мысли в устной речи на русском языке	Ограниченно выражает свои мысли, используя основные профессиональные термины	Четко, без ошибок выражает свои мысли на профессиональные темы	Свободно высказывается на любую тему
мысли в устной речи на иностранном языке	Владеет минимальным словарным запасом профессиональных терминов	Владеет основным словарным запасом, адекватно ведет диалоги с носителями языка	Свободно владеет иностранным языком

1	2	3	4
Учитывает мотивацию, личностные особенности субъектов общения, вырабатывает оптимальные стратегии общения	В ограниченных профессиональных ситуациях, ориентируется на образцы	В различных профессиональных ситуациях находит оптимальные варианты коммуникаций	В любых ситуациях, умеет управлять ситуацией
Владеет нормами этикета	Делового, общегражданского, столового, дипломатического		
Оформляет письменную документацию	Оформляет документы по образцу	Самостоятельно оформляет документы на основе имеющихся знаний и опыта	Самостоятельно разрабатывает бланки документов, оформляет деловую корреспонденцию
<i>Компетенция действия в стандартных и нестандартных ситуациях</i>			
Анализирует ситуацию, определяет причины ее возникновения	В рамках деятельности линейного персонала	В рамках деятельности основных и дополнительных служб гостиниц	Во взаимосвязи внутренней и внешней среды организации
Составляет перечень альтернативных вариантов развития событий	1 – 2	3 – 4	5 и более
Выбирает допустимые и оптимальные варианты решения  Определяет действия по предотвращению повторения ситуаций, по модернизации технологии обслуживания	В рамках деятельности линейного персонала	В рамках деятельности основных и дополнительных служб гостиниц	Во взаимосвязи внутренней и внешней среды организации

Как показали исследования, оптимальным вариантом шкалирования при диагностике уровня развития общих компетенций может являться трехступенчатая шкала: 0 баллов – критерий не проявился; 1 балл – критерий проявился частично; 2 балла – критерий проявился в полном объеме. Применительно к уровням, представленным в модели выпускника, шкала расширяется до семи-ступенчатой:

- критерий не проявился – 0 баллов;

- критерий проявился на операционально-исполнительском уровне:  
1 балл – частично, 2 балла - в полном объеме;
- критерий проявился на организационно-технологическом уровне:  
3 балла – частично, 4 балла - в полном объеме;
- критерий проявился на проектно-организационном уровне: 5 баллов – частично, 2 балла - в полном объеме.

Помимо обозначенных уровней следует выделить и недопустимый уровень, если набранное студентом количество баллов ниже минимального для операционально-исполнительского уровня, что свидетельствует о недостаточном развитии общих компетенций в рамках основного или среднего общего образования. Подобная ситуация на начальных этапах обучения может быть скорректирована.

Исследованием в целом были охвачены 529 человек, в том числе студенты специальности «Гостиничный сервис» ГБОУ СПО СО «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства»(2003 – 2012 гг.), ФГОУ СПО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства»(2003 – 2007 гг.), ГОУ СПО «Екатеринбургский торгово-экономический колледж»(2005 г.). Базой для осуществления опытно-поисковой работы были выбраны группы студентов ГБОУ СПО СО «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», обучающихся по специальности «Гостиничный сервис» на дневном (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) и заочном отделениях в период с 2006 по 2012 г.

На констатирующем этапе опытно-поисковой работы для определения преобладающих у студентов ценностных установок, уровня самооценки и оценки сформированности мотивов и ключевых компетенций было использовано несколько методик: анкета «Образ мира профессионала», опросник «Общая шкала самооценки», адаптированная методика Г.П. Карповой для определения структуры учебной мотивации, методика определения сформированности ключевых компетенций (авторы Э.Э. Сыманюк и А.М. Павлова).

Компетенции проявляются в конкретных ситуациях (социальных и профессиональных). В каждой обучающей модели осуществлялась диагностика, ориентированная на основную единицу деятельности обучающегося. Так, в семиотической модели диагностирование ориентировано на элементы речевого действия, в имитационной модели – на предметное действие, а в социальной модели – на поступок, направленный на другого человека, предполагающий ответную реакцию и с учетом этого – коррекцию своего действия. Для диагностики информационной, коммуникативной компетенций и компетенции действия в стандартных и нестандартных ситуациях были подобраны практические задания, которые использовались на констатирующем этапе в начале 3-го семестра.

Результаты, полученные на констатирующем этапе, позволили выделить для проведения формирующего и контрольного этапов контрольную (КГ) и экспериментальную (ЭГ) группы студентов дневного отделения, в которых ре-

результаты обработки показателей общих компетенций имели сходные значения. Численный состав в этих группах на констатирующем этапе: КГ – 70 человек, ЭГ – 66 человека; на контрольном этапе: КГ – 62 чел., ЭГ – 60 чел.

Проведение формирующего этапа опытно-поисковой работы осуществлялось на занятиях по специальным дисциплинам «Гостиничная индустрия» (3-й семестр), «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» (3–6-й семестры), «Организация туризма» (4-й семестр), при проведении трех видов практик (учебной – 4-й семестр, по профилю специальности – 5-й семестр, квалификационной – 6-й семестр).

В контрольной группе использовались традиционные технологии обучения, внимание студентов не акцентировалось на значении общих компетенций, хотя эпизодически прослеживались междисциплинарные связи с общегуманитарными дисциплинами (такими как «Деловое общение», «Праксеология», «Основы философии»), оказывающими существенное влияние на развитие общих компетенций. В экспериментальной группе обучение осуществлялось в соответствии с обозначенными в гипотезе условиями.

При подборе педагогических методов развития общих компетенций акцент был сделан на методах, стимулирующих обучение посредством действия, обмена опытом, изучения опыта, экспериментирования, сотрудничества, «позитивного» совершения ошибок, творческого разрешения проблем, обратной связи посредством социального взаимодействия, постановки и представления идей и проблем, исследования ролевых моделей.

Контрольным этапом опытно-поисковой работы в двух рассматриваемых группах стала государственная итоговая аттестация выпускников, проводившаяся в два этапа в форме итогового междисциплинарного экзамена по специальности. Члены государственной аттестационной комиссии (ГАК) оценивали каждый этап по стандартной пятибалльной шкале, дополнительно во время второго этапа оценивались общие компетенции с использованием разработанного автором исследования листа оценивания.

Средние значения уровня развития трех общих компетенций представлены в таблице 3. Из результатов диагностики общих компетенций на контрольном этапе очевидно, что в ЭГ по всем трем компетенциям показатели проектно-организационного уровня превышают аналогичные результаты в КГ в среднем на 16,22%. При этом важным значением является сумма показателей развития каждой из трех общих компетенций на организационно-технологическом и проектно-организационном уровнях, так как достижение этих уровней соответствует освоению программы среднего профессионального образования. Наименьшие различия в КГ и ЭГ по сумме значений этих уровней были получены на контрольном этапе по информационной компетенции: в КГ – 80,65% (54,83 и 25,82%), в ЭГ – 86,66% (50,0 и 36,66%). Наибольшие различия были выявлены на контрольном этапе по коммуникативной компетенции: в КГ – 48,39% (25,8 и 22,59%), в ЭГ – 86,6%(43.33 и 43.33 %).

Таблица 3

Динамика средних значений уровня развития трех общих компетенций, %

Уровень освоения	КГ			ЭГ		
	Констат. этап	Контр. этап	Изменения	Констат. этап	Контр. этап	Изменения
Недопустимый	4,76	0	– 4,76	4,04	0	– 4,04
Операционально-исполнительский	66,67	35,48	– 31,19	66,66	11,11	–55,55
Организационно-технологический	24,76	46,23	+ 21,47	24,24	53,33	+29,09
Проектно-организационный	4,0	18,28	+14,28	5,05	35,55	+30,5

Дополнительно на контрольном этапе студенты обеих групп заполняли анкеты по самооценке: на этапе подготовки к государственной итоговой аттестации по адаптированной методике «Образ Я менеджера гостиничного сервиса»; после завершения второго этапа итогового междисциплинарного экзамена по специальности анкету с оценкой процедуры государственной итоговой аттестации и самооценкой (разработанную лабораторией менеджмента качества ГБОУ СПО СО «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства»). Полученные результаты самооценки далее были сопоставлены с определенной членами ГАК оценкой профессиональных и общих компетенций выпускников. В отчете председателя ГАК указано, что оценка государственной аттестационной комиссии и самооценка выпускников совпадают: в контрольной группе – в 76%, в экспериментальной группе – в 89%.

Для проверки достоверности полученных результатов опытно-поисковой работы была выдвинута нулевая гипотеза: распределение студентов по уровням развития трех общих компетенций в экспериментальной группе является случайным, и предложенные педагогические условия на уровень развития общих компетенций не влияют. Параллельно была сформулирована альтернативная гипотеза: распределение студентов по уровням развития трех общих компетенций в экспериментальной группе не является случайным, предложенные педагогические условия влияют на уровень развития общих компетенций.

Для выявления значимости изменений проводилось сравнение средних значений показателя уровня развития каждой из трех общих компетенций у студентов двух групп на констатирующем и контрольном этапах с помощью критерия  $\chi^2$ . Удалось установить, что на констатирующем этапе соотношение показателей развития каждой из трех общих компетенций у студентов контрольной и экспериментальной групп в значении  $\chi^2$  попадает в зону незначимости (табл. 4).

Критическое значение  $\chi^2$  при уровне значимости 0,05 в соответствии с числом степеней свободы составляет 5,991. Значения  $\chi^2$ , полученные на кон-

трольном этапе, выше данного критического значения и попадают в зону значимости.

Таблица 4

Соотношения значения  $\chi^2$  на констатирующем и контрольном этапах по трем общим компетенциям в контрольной и экспериментальной группах

Общие компетенции, сравниваемые в КГ и ЭГ	Констатирующий этап	Контрольный этап
Информационная компетенция	0,232	6,473
Коммуникативная компетенция	0,308	10,167
Компетенция действия в стандартных и нестандартных ситуациях	0,304	9,940

Анализируя значения  $\chi^2$ , полученные на констатирующем и контрольном этапах опытно-поисковой работы, можно сделать вывод о том, что существенные различия между контрольной и экспериментальной группой на завершающем этапе исследования не могут быть случайными. Следовательно, нулевая гипотеза неверна и должна быть принята альтернативная гипотеза: распределение студентов по уровням развития трех общих компетенций в экспериментальной группе не является случайным, предложенные педагогические условия влияют на уровень развития общих компетенций.

Дополнительным показателем является процент выпускников, трудоустроившихся по специальности: в период с 2007 г. по 2011 г. прослеживалась положительная динамика – с 58 % до 81 %. Таким образом, проведенное исследование подтвердило справедливость выдвинутой гипотезы.

В **заключении** представлены основные результаты диссертационного исследования и сделаны следующие выводы:

1. На основе анализа российской и европейской систем подготовки специалистов гостиничного сервиса, педагогической литературы, посвященной осмыслению и реализации компетентностного подхода, выявлено, что процесс развития общих компетенций не является самостоятельной составляющей процесса обучения: он органично интегрирован в процесс формирования профессиональных компетенций. Подобный интегративный подход позволяет отслеживать уровень развития общих компетенций не абстрактно, а непосредственно в деятельности, имеющей прямую связь с будущей профессиональной деятельностью.

2. Модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис», созданная на основе анализа содержания профессиональной деятельности специалистов, требований работодателей, включает в себя три группы компонентов: личностные, когнитивные и технологические. Их освоение происходит на трех

уровнях: операционально-исполнительском, организационно-технологическом и проектно-организационном.

3. Из значительного числа общих (ключевых) компетенций, определенных зарубежными и отечественными исследователями, выделены наиболее значимые, на наш взгляд, для успешной профессиональной деятельности в сфере гостеприимства: личностные компетенции (ценностно-смысловая ориентация в мире и способность к саморазвитию), информационная компетенция, коммуникативная компетенция и компетенция действия в стандартных и нестандартных ситуациях. В соответствии с моделью выпускника для каждой из них составлен перечень признаков проявления на трех уровнях. Кроме того, выдвинуто предположение о взаимосвязи этих компетенций и логике их освоения.

4. Для реализации педагогических условий развития общих компетенций использована теория контекстного обучения. Этап профессиональной подготовки может быть охарактеризован как период, когда значительная часть развитых в рамках школы общих компетенций претерпевает трансформацию, включается в процесс интеграции с профессиональными компетенциями. Этот процесс происходит через основные виды деятельности студентов: учебную, квазипрофессиональную, учебно-профессиональную.

5. Разработанный в ходе исследования учебно-методический комплекс по специальным дисциплинам «Гостиничная индустрия», «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация туризма» и трем видам практики (учебной, по профилю специальности и квалификационной) опирается на имитационные и неимитационные деятельностные технологии. С их помощью студент осваивает новую для него деятельность от простых элементов к более сложным и, наконец, овладевает полноценной профессиональной деятельностью.

6. Результаты опытно-поисковой работы подтверждают значимость обозначенных педагогических условий для развития общих компетенций.

Проведенное исследование не отвечает на все вопросы, связанные с развитием общих компетенций будущих специалистов гостиничного сервиса. Перспективы дальнейшего исследования проблемы касаются определения минимального уровня общих компетенций для выявления профессиональной пригодности абитуриентов; изучения механизмов взаимодействия общих компетенций, влияния личностных компетенций на уровень овладения обучающимися профессиональными компетенциями; мультиплицирования результатов исследования в смежные отрасли сервисной деятельности.

Список работ, опубликованных по теме диссертации:

***Публикации в журналах, включенных в перечень рецензируемых научных журналов и изданий для опубликования основных научных результатов диссертаций***

1. *Наумова, Г.Р.* Компетентностно-ориентированная подготовка специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Вестник Челябинского педагогического университета. – 2009. – № 11.2 – С. 111–118.

2. *Наумова, Г.Р.* Формирование профессионально-значимых качеств будущих специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Среднее профессиональное образование. – 2010. – № 3. – С. 50–52.

3. *Наумова, Г.Р.* Контекстный подход в развитии общих компетенций будущих специалистов гостеприимства / Г.Р. Наумова // Казанская наука. – 2011. – № 10. – С. 302–304.

***Учебные пособия, рабочие программы, методические указания***

4. *Наумова, Г.Р.* Рабочая программа дисциплины «Гостиничная индустрия» / Г.Р. Наумова – Екатеринбург: ГОУ СПО СО «Урал. колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», 2008. – 18 с.

5. *Наумова, Г.Р.* Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» / Г.Р. Наумова – Екатеринбург: ГОУ СПО СО «Урал. колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», 2008. – 22 с.

6. *Наумова, Г.Р.* Рабочая программа дисциплины «Организация туризма» / Г.Р. Наумова – Екатеринбург: ГОУ СПО СО «Урал. колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», 2008. – 19 с.

7. *Наумова, Г.Р.* Рабочая программа производственной (профессиональной) практики для среднего профессионального образования по специальности 100105 «Гостиничный сервис» / Г.Р. Наумова – Екатеринбург: ГОУ СПО СО «Урал. колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», 2008. – 30 с.

8. *Наумова, Г.Р.* Контрольно-измерительные материалы: метод. пособие / Г.Р. Наумова – Екатеринбург: ГОУ СПО СО «Урал. колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», 2010. – 51 с.

9. *Наумова, Г.Р.* Современные педагогические технологии в профессиональном образовании: метод. пособие / Г.Р. Наумова – Екатеринбург: ГОУ СПО СО «Урал. колледж строительства, архитектуры и предпринимательства», 2010. – 32 с.

**Статьи в сборниках научных трудов и материалов  
научно-практических конференций**

10. *Наумова, Г.Р.* Педагогические условия формирования компетенций специалистов гостиничного сервиса на практических занятиях / Г.Р. Наумова // Учебное занятие: поиск, инновации, перспективы: научно-методический журнал. – Челябинск: Изд-во ИИУМЦ «Образование», 2008. – № 2(10). – С. 58–63.

11. *Наумова, Г.Р.* Формирование профессиональной культуры у студентов специальности «Гостиничный сервис» / Г.Р. Наумова // Культура и образование: сборник статей / под ред. В.Л. Бенина. – Уфа: Изд-во БГПУ, 2008. – Вып. 9. – С. 119–124.

12. *Наумова, Г.Р.* Актуальные аспекты модернизации подготовки специалистов гостиничного сервиса в рамках среднего профессионального образования / Г.Р. Наумова // Образование в регионах России: научные основы развития и инноваций: материалы 5-й Всероссийской научно-практической конференции, Екатеринбург, 23–25 нояб. 2009 г. / Учреждение Рос. акад. образования «Урал. отд-ние»; ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т». – Екатеринбург, 2009. – Ч. 4. – С. 64–65.

13. *Наумова, Г.Р.* Психологический портрет специалиста гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Психология профессионально-образовательного пространства человека: сборник научных статей 8-й Всероссийской научно-практической конференции / ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т». – Екатеринбург, 2009. – С. 141–150.

14. *Наумова, Г.Р.* Переход к модульным программам, основанным на компетенциях, в подготовке специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Современное образование в России: проблемы и перспективы развития: материалы Международной научно-практической конференции. – Санкт-Петербург: Изд-во СПбИУиП, 2009. – С. 156–159.

15. *Наумова, Г.Р.* Самовоспитание как фактор формирования профессионально-значимых качеств будущих специалистов гостеприимства / Г.Р. Наумова // Воспитание в целостном педагогическом процессе / под ред. Л.Д. Стариковой. – Екатеринбург: ИздатНаукаСервис, 2010. – Вып. 1. – С. 94–102.

16. *Наумова, Г.Р.* Профессиональная компетентность специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Теория и практика профессионального образования: поиск, инновации, перспективы / под ред. Г.Д. Бухаровой и О.Н. Арефьева. – Екатеринбург: ИздатНаукаСервис, 2010. – Вып. 12. – С. 477–483.

17. *Наумова, Г.Р.* Формирование общих и профессиональных компетенций в подготовке специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Актуальные научно-педагогические проблемы воспитания и образования учащихся и студентов: сборник научных статей / под ред. Н.Н. Тулькибаевой, З.М. Большаковой. – Санкт-Петербург: Изд-во БПА, 2010. – С.47–51.

18. *Наумова, Г.Р.* Исследовательская деятельность преподавателя в подготовке специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Направления организации научно-исследовательской работы в современном образовательном учреждении: сборник научных трудов. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т». – Екатеринбург, 2010. – С. 49–53.

19. *Наумова, Г.Р.* Трансформация учебных умений в профессиональные в подготовке специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Формирование учебных умений: материалы Международной научно-практической конференции, 22–23 апр. 2011г./ ГОУ ВПО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова». – Ульяновск, 2011. – С. 256–260.

20. *Наумова, Г.Р.* Многомерная модель выпускника колледжа специальности «Гостиничный сервис» / Г.Р. Наумова // Проблемы и перспективы развития образования : материалы Международной заочной научной конференции г. Пермь, апр. 2011г. / под ред. Г.Д. Ахметовой. – Пермь: Меркурий, 2011. – Т. 2. – С. 13–17.

21. *Наумова, Г.Р.* Структура общих компетенций специалистов гостиничного сервиса / Г.Р. Наумова // Актуальные направления научно-исследовательской деятельности ИРО : сборник материалов научно-практической конференции. / ГБОУ ДПО СО «ИРО». – Екатеринбург, 2011. – С. 135–140.

Подписано в печать 02.11.2012 г. Формат 60x84/16.

Бумага для множ. аппаратов. Печать плоская.

Усл. печ. л. 1,3. Уч.-изд. л. 1,4. Тираж 150 экз. Заказ № \_\_\_\_.

---

Изд-во «Раритет». Екатеринбург, пер. Чаадаева, 4.