

На правах рукописи

Сличная Нина Викторовна

Формирование у студентов колледжа технологий сервиса  
готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию

13.00.08 — теория и методика  
профессионального образования

Автореферат диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук



Екатеринбург — 2007

Работа выполнена в ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет»

Научный руководитель доктор педагогических наук, профессор  
Моисеева Людмила Владимировна, ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет»

Официальные оппоненты:

доктор педагогических наук, профессор Сергеева Наталья Николаевна,  
ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет»

доктор педагогических наук, профессор Третьякова Татьяна Николаевна,  
ГОУ ВПО «Южно-Уральский госуниверситет»

Ведущая организация ГОУ ВПО «Российский профессионально-педагогический университет»

Защита состоится 10 ноября 2007 года в 12:00 в ауд. 316 на заседании диссертационного совета К 212.283.05 при ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» по адресу 620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Уральского государственного педагогического университета.

Автореферат разослан 5 октября 2007 года

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

**Актуальность проблемы и темы исследования.** Несмотря на то что в последнее время профессионально-практической подготовке уделяется большое внимание и в этом направлении накоплен некоторый положительный опыт, среди теоретиков и практиков еще нет единого мнения относительно форм, методов, направленности развития компетентности специалиста в сфере туризма и гостиничного сервиса. Система профессиональной подготовки для сферы туризма и гостиничного сервиса существует более 10 лет. Однако проблема педагогической организации и подготовки кадров туристических специальностей до сих пор весьма актуальна. Развитие человечества на современном этапе характеризуется интенсивными интеграционными процессами во всех сферах общественной жизни. Одной из специфических характеристик современной социальной действительности признается поликультурность, означающая, что мир развивается как многообразие самобытных и уникальных культур, взаимодействие которых является условием и средством устойчивого развития мирового сообщества в контексте идеи поликультурности как интегрирующего фактора современной культуры и современного образования. Поэтому проблемы поликультурного образования могут быть названы особо актуальными. Поликультурное образование — это процесс подготовки индивида к социальной, политической и экономической реальности, в котором используются языковые и культурные ресурсы и развивается интерактивное межкультурное взаимопонимание. Именно поликультурное образование призвано разрешить на *социально-педагогическом уровне противоречие* между правом человека на национально-культурное самовыражение в этнически поляризованном мире и умением взаимодействовать в поликультурном социуме, приходить к согласию и кооперироваться для достижения общих целей.

Полиэтничность российского общества диктует необходимость построения образовательных стандартов с учетом современных социальных ориентиров, а проблема поликультурного образования становится на современном этапе основным компонентом российского образования.

Актуальность исследования на *научно-теоретическом уровне* обуславливается *противоречием* между реально существующей в общественном сознании идеи поликультурного образования как важного условия и источника прогресса развития всех сфер жизни современного общества и неразработанностью моделей реализации этой идеи в педагогической теории и образовательной практике.

В последние десятилетия проблема подготовки молодежи к конструктивному поликультурному взаимодействию стала предметом внимания педагогов как за рубежом (Дж. Бэнкс, Д. Голлник, Р. Гарсия, К. Ирвин, Д. Хоуп, К. Грант, К. Картес, П. Янг), так и в России (Ю. В. Арутюнян, В. А. Ершов, Н. М. Лебедева, В. В. Макаев, З. А. Малькова, С. У. Наушабасва, М. Н. Кузьмин, Н. В. Кузьмина, И. Ю. Макурина, Л. Л. Супрунова).

Под *поликультурным взаимодействием* в образовательном процессе понимаются совместные действия студентов и педагогов и студентов между

собой по формированию способности к эффективной жизнедеятельности в многонациональной и поликультурной среде, предполагающей понимание и уважение другой культуры, умение жить в согласии с людьми разных национальностей, рас и верований.

Готовность к поликультурному взаимодействию студентов колледжа технологий сервиса есть особое интегративное качество личности, способной применить поликультурность в профессиональной деятельности.

Значимый вклад в разработку идеи поликультурного образования внесли классики зарубежной социологической науки (Э. Геллнер, М. Вебер, Л. Козер, Ф. Хайек, Э. Шилз и др.), исследовавшие поликультурное взаимодействие. В философии (О. Шпенглер, К. Ясперс, А. Швейцер и др.) изучен феномен национального в динамике культуры. Теоретико-методологические вопросы изучения культуры в аспекте поликультурного взаимодействия освещены в работах отечественных исследователей (А. Н. Арнольдов, М. М. Бахтин, Л. М. Гумилев, Э. С. Маркарян, Д. С. Лихачев, Ю. М. Лотман и др.). Вопросы поликультурного общения исследованы М. И. Богомоловой, Г. Х. Гасановым, А. Ф. Дашдамировым, В. П. Комаровым, В. Г. Крысько, З. Ф. Мубиновой и др.

Особую значимость данная проблема приобретает в сфере профессионального образования, которое должно обеспечить подготовку специалистов нового типа, готовых осуществлять профессиональную деятельность на принципах эффективного поликультурного взаимодействия. Одной из сфер профессиональной деятельности, в которой наиболее интенсивны поликультурные контакты, является сфера туризма и гостиничного сервиса. Именно эта сфера деятельности требует наличия высокообразованных специалистов, готовых к конструктивному и эффективному поликультурному взаимодействию.

В связи с разработкой теоретико-методологических основ профессионального туристского образования (И. В. Зорин, А. И. Зорин, А. Д. Каурова, В. А. Квартальнов и др.) активизировалась научно-исследовательская деятельность в области подготовки специалистов для этой сферы. Исследуются общетеоретические вопросы содержания и технологии туристского образования (Н. Б. Байкова, Т. К. Горячева, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга, Н. Г. Пироженко), методические аспекты подготовки менеджеров гостиничного сервиса (И. М. Асанова, Д. В. Ермилова, И. Г. Соколова, И. В. Тропынин, И. В. Черниченко, А. Х. Чупанов и др.), проблемы создания многоуровневых систем туристского образования (С. А. Свириденко, Е. В. Стукашев, Е. В. Шешегова). Проблемы использования культурного наследия отдельных регионов при предоставлении туристских услуг рассмотрены в работах А. В. Дегтяренко, А. И. Рыженко, Н. В. Табуновой, В. Т. Устименко, А. Л. Юрченко. Однако вопросы формирования готовности к профессиональной деятельности специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса в условиях поликультурного социума в научной литературе почти не освещены.

На *научно-методическом уровне* актуальность исследования определяется **противоречием** между признанием необходимости становления будущего специалиста в сфере туризма и гостиничного сервиса как субъекта профессио-

нальной деятельности в поликультурном социуме и неразработанностью приемов и средств готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

На основании перечисленных противоречий и анализа актуальности проблемы и темы сформулирована **проблема исследования**: при каких организационно-педагогических условиях возможно формирование у студентов готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

**Цель исследования** заключается в обосновании и разработке модели формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию у будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса и в проверке в ходе опытно-экспериментальной работы эффективности этой модели и организационно-педагогических условий формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

**Объектом исследования** является процесс поликультурного образования в профессиональной подготовке будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса.

**Предмет исследования** — организационно-педагогические условия формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

**Гипотеза исследования.** Формирование готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию может быть успешным, если:

— разработать теоретическую **модель** формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию у будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса, основанную на поликультурном и компетентностном подходах, предполагающую совместные действия студентов и педагогов и студентов между собой по формированию профессиональной способности к эффективной жизнедеятельности в многонациональной и поликультурной среде;

— создать следующие организационно-педагогические условия:

- в процесс профессиональной подготовки в колледже технологий сервиса, кроме учебных курсов национально-регионального компонента, будут максимально использоваться языковые и культурные ресурсы, позволяющие приобретать опыт в различиях культур в ходе споров и дискуссий, проблемных лекций, семинаров, конференций, деловых игр, производственной практики;
- если учебно-исследовательская и внеаудиторная деятельность будет организована на основе активного процесса познания и созидания с ориентацией на освоение способов профессионального поликультурного взаимодействия в направлении изучения полиэтнических особенностей и культурно-исторического потенциала региона и других стран с использованием методов активного обучения;
- если организовать совместные действия студентов и педагогов и студентов между собой в процессе творческой деятельности путем диалогового общения, сотрудничества и самореализации сущностных

сил и способностей личности в ее культурной идентификации в экскурсионной, выставочной и ярмарочно-фестивальной деятельности на уровне университета, республики, региона и других стран;

- если результаты профессиональной подготовки по формированию готовности к поликультурному взаимодействию отслеживать по следующим показателям: способность к эффективной жизнедеятельности в многонациональной и поликультурной среде; развитое чувство понимания и уважения другой культуры; умение жить в согласии с людьми разных национальностей, рас и верований.

В соответствии с целью и гипотезой были определены следующие **задачи исследования**:

1. На основании анализа философской, социологической, психолого-педагогической научной литературы уточнить понятия «поликультурность», «поликультурное образование», «поликультурное взаимодействие», «готовность к профессиональному поликультурному взаимодействию» как современные социально-педагогические феномены.

2. Предложить обоснованную теоретическую модель формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию на основе поликультурного подхода у студентов колледжа по специальности «Туризм и гостиничный сервис».

3. Проанализировать сущность готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию, разработать ее показатели и критерии, охарактеризовать уровни ее сформированности у студентов колледжа по специальности «Туризм и гостиничный сервис».

4. Обосновать организационно-педагогические условия, обеспечивающие формирование готовности будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса к профессиональному поликультурному взаимодействию.

5. Подтвердить эффективность разработанной модели и выявленных организационно-педагогических условий ее реализации в опытно-экспериментальной работе.

**Теоретико-методологическую основу исследования** составляют: философское учение о мировой культуре как синтезе достижений национальных культур (Н. О. Лосский и др.); философские идеи целостности культурно-исторического развития человечества (Н. А. Данилевский, Э. Мейлер, А. Тойнби, Ю. Яковец); концепции «диалога культур» (М. М. Бахтин, В. С. Библер, М. Бубер, М. С. Каган, Л. М. Лузина, К. Ясперс и др.) и поликультурной коммуникации (В. Г. Костомаров, С. Г. Тер-Минасова, Н. М. Фирсова, Л. И. Харченкова); существующие зарубежные и отечественные концепции поликультурного образования.

**Методы исследования**: теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования; анализ отечественного и зарубежного опыта; анализ учебно-программной документации по специальностям среднего профессионального образования; педагогическое наблюдение за ходом образовательного процесса; анкетирование, беседа с обучаемыми, тестирование работников ту-

ристических фирм, туристических баз, предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса и обучаемых; моделирование; опытно-экспериментальная работа; количественный и качественный анализ, обобщение и интерпретация результатов исследования.

**База исследования.** Опытно-экспериментальная работа выполнялась в 2002—2005 гг. на базе ГОУ ВПО «Хакасский государственный университет им. Н. Ф. Катанова» в колледже технологий сервиса. В исследовании на этапе опытно-экспериментальной работы принимали участие 56 студентов (28 студентов в контрольной и 28 студентов в экспериментальной группе). Всего в исследовании на разных этапах его проведения участвовали 156 студентов, 330 работников сферы туризма и гостиничного сервиса.

**Научная новизна исследования** заключается в следующем:

1. Уточнены понятия «поликультурность», «поликультурное образование», «поликультурное взаимодействие», «готовность к профессиональному поликультурному взаимодействию» применительно к подготовке специалистов для среднего профессионального образования в сфере туризма и гостиничного сервиса. Охарактеризовано взаимодействие с представителями разных культур в процессе предоставления и получения туристских услуг и услуг в сфере гостеприимства применительно к субъектам предоставления туруслуг и их потребления, обладающим развитыми чувствами понимания и уважения другой культуры, умениями жить в согласии с людьми разных национальностей, рас и верований.

2. Раскрыто содержание понятия «готовность к профессиональному поликультурному взаимодействию» применительно к подготовке в колледже технологий сервиса менеджеров туризма и гостиничного сервиса, которые должны осознавать значимость поликультурного взаимодействия, понимать сущность и смысл поликультурной коммуникации, владеть способами данной деятельности, обрести уверенность в себе и своих возможностях, готовность принимать решения и брать на себя ответственность за их реализацию.

3. Определены критерии сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию в соответствии с компонентами структуры готовности (мотивационно-ценностный, когнитивный, деятельностный и оценочный) и дана характеристика уровней сформированности готовности (низкого, среднего, высокого) в показателях, диагностируемых в деятельности студентов.

4. Обоснована совокупность организационно-педагогических условий формирования у будущих специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию: а) внедрение теоретической модели формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию специалистов — менеджеров туризма и гостиничного сервиса — на основе поликультурного взаимодействия; б) оптимизация учебного процесса на основе инновационного подхода к подготовке специалистов за счет включения учебных курсов национально-регионального содержания, основанного на изучении культурного своеобра-

зия региона, республики и других стран; в) организация внеаудиторной деятельности с ориентацией на освоение способов профессионального поликультурного взаимодействия; г) овладение профессиональными компетенциями специалиста туриндустрии, обеспечивающими успешность учебно-исследовательской деятельности студентов в направлении изучения полиэтнических особенностей и культурно-исторического потенциала региона, республики и других стран с использованием методов активного обучения; д) привлечение студентов к участию в экскурсионной, выставочной и ярмарочно-фестивальной деятельности на уровне университета, республики, региона и других стран.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в том, что идея профессионального поликультурного образования воплощена в теоретической модели поликультурного взаимодействия и обоснована возможность ее реализации в реальном образовательном процессе; определены критерии сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию у будущих менеджеров туризма и гостиничного сервиса, которые могут быть основой для изучения особенностей профессионального поликультурного взаимодействия специалистов в других видах аналогичной социально-культурной деятельности.

**Практическая значимость исследования** заключается в том, что в образовательный процесс подготовки специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса успешно внедрена теоретическая модель формирования готовности к поликультурному взаимодействию, разработана и используется диагностическая программа определения уровней сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию у студентов колледжа; предложены рекомендации по организации образовательного процесса, ориентированного на формирование данной готовности, которые могут быть полезными при чтении спецкурсов, проблемных лекций, в проведении семинаров, конференций, деловых игр, производственной практики. Материалы исследования могут быть использованы для работы со студентами других специальностей среднего профессионального образования и в виде программ повышения квалификации работников сферы туризма и гостиничного сервиса.

**Достоверность исследования** обеспечивается разработанностью его методологической базы, адекватной объекту, предмету, цели и задачам исследования, обработкой результатов опытно-экспериментальной работы на всех ее этапах, положительной динамикой показателей сформированности у студентов колледжа готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

#### **Этапы исследования:**

На *первом этапе* (2002—2005) анализировалась философская, социологическая, психолого-педагогическая литература; определялись методологические основы и формулировалась концепция исследования; отбирались методы исследования; систематизировался и анализировался эмпирический материал.

На *втором этапе* (2005—2006) разрабатывалась программа для опытно-экспериментальной работы по формированию у будущего специалиста туризма и гостиничного сервиса готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

На *третьем этапе* (2006—2007) выявлялась динамика уровней сформированности у студентов колледжа готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию, систематизировались, обобщались и интерпретировались результаты исследования, формулировались выводы и рекомендации, оформлялся текст диссертационного исследования.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Разработана концепция многоуровневой профессиональной подготовки специалистов туристического, ресторанного и гостиничного бизнеса ПРОЕКТ — ТЕМПУС (TOURISMEDUC SCM T005A005-2004) (ХГУ им. Н. Ф. Катанова (г. Абакан) — УГТУ — УПИ (Екатеринбург)). Результаты исследования докладывались на IX международной научно-практической конференции «Экономика. Сервис. Туризм. Культура» (Барнаул, ), международной научно-учебно-практической конференции «Возможности развития туризма Сибирского региона и сопредельных территорий» (Томск), VII всероссийской конференции с международным участием молодых исследователей «Теоретические знания в практические дела» (Кызыл), XII международной конференции «Педагогические системы развития творчества» (Екатеринбург), региональных научно-практических конференциях «Культура, искусство и образование в регионах Сибири» (Кызыл), региональных педагогических Катановских чтений «Школа — колледж — вуз» (Абакан), региональной научно-практической конференции с участием Русской Православной Церкви и абаканской и кызыльской Епархии «Свято-Инокентьевские чтения» с темой «Поликультурное образование и современность». Материалы исследования обсуждались на заседаниях международного и методического советов в Хакасском государственном университете им. Н. Ф. Катанова, институте технологий сервиса и дизайна, колледже технологий сервиса. Материалы исследования используются в образовательном процессе колледжа технологий сервиса при подготовки менеджеров в сфере туризма и гостиничного сервиса, в Институте технологий сервиса при подготовке специалистов по специальности «Социокультурный сервис и туризм», при повышении квалификации работников сферы туризма и гостиничного сервиса.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Теоретическая модель формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию у студентов колледжа технологий сервиса, позволяющая реализовать содержание образовательного процесса, обновленное специальными учебными курсами национально-региональной тематики; проводить диагностику образовательного потенциала студентов первого курса с целью выявления у них знаний о культурной специфике региона и сопредельных территорий.

2. Организационно-педагогические условия формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию включают:

— поликультурный подход, позволяющий личности определять свое социокультурное пространство, видеть культурную вариативность и осознавать свое место в спектре современного поликультурного сообщества;

— использование методов активного обучения, организации учебно-исследовательской деятельности студентов в направлении изучения полиэтнических особенностей и культурно-исторического потенциала региона и сопредельных территорий, привлечения студентов к участию в выставочной и ярмарочно-фестивальной деятельности на международном уровне, уровне университета, республики, региона и сопредельных территорий;

— включение курсов для формирования готовности к поликультурному взаимодействию у студентов, которое определяется на основе конкретизации требований ГОС к практической подготовке специалистов с учетом поликультурной среды и их деятельности. Готовность к поликультурному взаимодействию представлена мотивационно-ценностным, когнитивным, деятельностным и оценочным компонентами.

3. Осуществление образовательного процесса с привлечением работников предприятий туристического бизнеса и гостиничного сервиса; реализация образовательного процесса в колледже как открытой системы, интегрированной в поликультурное пространство региона; реализация профессионально направленной внеаудиторной деятельности студентов, ориентированной на формирование готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

**Структура диссертации.** Работа состоит из введения, 2-х глав, заключения, списка литературы, 6-ти приложений. В тексте работы 15 таблиц и 9 рисунков. Список литературы представлен 150 источниками.

### **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во **введении** обосновывается актуальность проблемы и темы диссертации, формулируется проблема, объект и предмет исследования, определяются цель, гипотеза исследования и его задачи, указываются методологические основы и методы исследования, раскрывается новизна, теоретическая и практическая значимость работы, освещаются методы исследования и положения, выносимые на защиту.

В *первой главе «Теоретические основы поликультурного образования в современных социально-экономических условиях»* анализируются теоретические основы профессионального поликультурного образования в современных социально-экономических условиях на основе исследования сущности профессиональной поликультурности взаимодействия и рассмотрения особенностей реализации поликультурного образования в образовательной практике, представлены теоретические основы концепции исследования.

Согласно международным стандартам качества серии ISO9000:2000, под качеством профессионального образования следует понимать сбалансированное соответствие всех его аспектов некоторым целям, потребностям, тре-

бованиям, нормам и стандартам профессионального образования. Развитие многомерных социально-психологических и профессионально-педагогических структур и институтов требует ориентации содержания профессионального образования и государственных стандартов не на исходные программные материалы, а на результат образования. При этом следует учитывать, что для получения действительно качественного образования должно быть обеспечено качество самих требований (целей, стандартов и норм) и необходимых ресурсов (образовательные программы, кадровый потенциал, контингент абитуриентов, материально-техническое обеспечение, финансы и т. д.), т. е. качество условий (вложения в образование).

**Профессиональная поликультурность** рассматривается как объективное свойство социальной реальности, опирающееся на богатство культуры в ее разнообразии. Представлен анализ наиболее значимых определений культуры (В. С. Библер, М. А. Верба, Н. С. Злобин, Л. Н. Коган, Т. Ф. Кузнецова, В. Оствальд и др.). Культура понимается как исторически формирующаяся и развивающаяся система духовных образований, которая определяет основные черты поведения субъектов культуры, его отношения к миру. Проблемы **поликультурного взаимодействия** рассмотрены в контексте анализа исследований в области компетенции и коммуникации. Под межкультурной коммуникацией понимается общение между представителями разных человеческих культур (Д. Бэнкс, П. Бателаа, Г. Ауернхаймер, В. Нике, Г. Д. Дмитриев, В. В. Макаев, З. А. Малькова, Л. Л. Супрунова и др.). В диссертации дана характеристика сущности поликультурной компетенции, коммуникации, отмечены причины поликультурных противоречий на уровне индивидуального сознания (Д. Кемпбелл, Н. В. Соковнина).

**Поликультурное образование** — это процесс, направленный на подготовку активных граждан в этнически поляризованном мире, закладывающий основы для соединения многокультурного этнического опыта, сосуществования общенациональных ценностей и права личностей на национально-культурное самовыражение призванное воспитывать у студентов способности эффективно снимать межнациональные конфликты во имя общественного блага.

Поликультурное образование исследовано как комплекс условий для формирования у студента способности конструктивно общаться с представителями иных культур, вступать в различные формы межкультурного взаимодействия; рассмотрены его особенности, функции и принципы реализации (Л. В. Колобова и др.). Сделан вывод, что одной из перспективных сфер поликультурного взаимодействия является интенсивно развивающаяся сфера туризма и связанного с ним гостеприимства.

Рассмотрена социокультурная сущность туризма и гостиничного сервиса, его значение в формировании у студента навыков и умений общения, в изучении культур, традиций разных народов. Показано, что эта отрасль способна давать экономическую выгоду, предоставлять качественные услуги, способна к сохранению природы и культурно-исторического наследия

(Т. К. Горячева, А. В. Дегтяренко, Е. В. Мошняга, А. Л. Юрченко). Поэтому формирование единого социального, образовательного и туристского пространства создает новый контекст взаимодействия участников международных туристских обменов, требует соблюдения принципа поликультурности как в организации туристской деятельности, так и в профессиональном туристском и гостиничном образовании (М. М. Ахмедова, А. И. Рыженко, Н. В. Табунова, В. Т. Устименко).

Проанализированы особенности регионального рынка туристских услуг и услуг гостеприимства, развивающегося в социально-экономических условиях полиэтнического и поликультурного сообщества Республики Хакасия и прилегающих районов юга Красноярского края. Сделан вывод, что развитию въездного туризма в Хакасии способствуют удивительные по красоте и разнообразию природные ландшафты, рекреационная и курортно-оздоровительная деятельность, условия для активного зимнего и летнего отдыха, наличие уникальных историко-археологических объектов и иных объектов материальной культуры древних народов, составляющих базу для формирования сети музеев под открытым небом. Дан аналитический обзор особенностей региональных музеев-заповедников и потенциальных возможностей организации въездных туристических туров для российских и иностранных туристов. Этот анализ позволил сделать вывод о том, что задачей профессионального образования сегодня является не только реагирование на нужды рынка туристских услуг, но и подготовка кадров для него в опережающем режиме и с ориентацией на формирование их готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

Рассмотрены цель (быстрая и поступательная профессионализация индустрии туризма, укрепление позитивных воздействий туризма на все сферы жизнедеятельности) и содержание (подготовка специалиста, сочетающего в своей деятельности функции управления, регулирования, обслуживания, удовлетворяющего повышенным требованиям к инициативе, умеющего принять решение при недостатке информации) профессионального туристского образования. Анализ подготовки кадров в области туризма позволил исследователям (Т. К. Горячева, Е. Н. Ильина, Т. В. Кудрявцева, В. М. Пашкевич и др.) констатировать разрыв между реальной подготовленностью выпускника и требованиями Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, которые предъявляются сегодня к уровню профессиональной подготовки менеджеров туризма и гостиничного сервиса. Дана характеристика процессов (Б. У. Амзараков, Н. В. Сличная, М. В. Хортова), приведших к образованию региональной системы профессионального образования для сферы туризма в Хакасии, описано ее развитие в структуре ХГУ им. Н. Ф. Катанова, который осуществляет сотрудничество с европейскими и российскими партнерами. Установлено, что для повышения качества профессионального туристского образования в Республике Хакасия необходим комплекс мероприятий, в том числе создание условий для инновационного спектра образовательных программ среднего профессионального образования с учетом потребностей туристского, ресторанного бизнеса и гостиничного хозяйства Хакасии и рынка услуг в целом.

Для единой трактовки основных понятий в рамках настоящего исследования были приняты следующие определения: **компетентностный подход** —

ориентация всех компонентов теоретической модели и условий ее реализации на приобретение будущим специалистом профессиональной компетентности, необходимой для успешного осуществления конкретной профессиональной деятельности; *профессиональная компетентность* — высокая степень владения необходимым набором компетенций для конкретной специальности с учетом личностных особенностей субъекта и приобретения им необходимого опыта. Компетентность — единство мотивации, знаний, умений, деятельности, личностных качеств, опыта и навыков поведения индивида, определяемых целью применения, ситуацией и должностью.

Представлена теоретическая модель как первое условие формирования у студентов колледжа готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию, описаны подходы к ее разработке. В тексте анализируется сущность готовности (И. А. Зимняя, В. А. Крутецкий, В. А. Сластенин и др.), обобщаются критерии и показатели сформированности этой готовности, на основании которых можно судить о ее наличии и степени проявления.

В исследованиях по педагогике понятие готовности практически неопределено; в психологическом плане (К. М. Дурай-Новакова, Е. С. Кузьмин, В. Я. Ядов) готовность фиксирует особое состояние человека, которое ученые рассматривают с двух позиций: 1) как психическое состояние, установка на активные действия; 2) как личностное качество, обеспечивающее эффективность деятельности. Считаем, что готовность можно рассматривать как наличие определенного опыта по выполнению той деятельности, по отношению к которой готовность рассматривается. Адекватная мобилизация всех психофизиологических систем человека возникает именно тогда, когда содержание и последовательность предстоящих действий ему хорошо известны и он подготовлен к их выполнению. Готовность проявляется тогда, когда человек может оценить ситуацию и действовать в ней адекватно и поэтому результативно. В исследовании готовность рассматривается как качество личности, образующееся в результате приобретения человеком опыта той или иной деятельности. Для эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей специалисты сферы туризма и гостиничного сервиса должны обладать не только знаниями, умениями и навыками в сфере поликультурного общения, но и профессиональной готовностью действовать сообразно современным задачам развития туризма в условиях глобализации культуры. Студенты специальностей туристского и гостиничного профиля должны овладеть умениями и навыками соотнесения, сопоставления, понимания культурных традиций, норм, систем ценностей, привычек, предпочтений, стилей жизни своего и иных этнокультурных сообществ, распознавания культурных стереотипов. Важны не только знания, умения и навыки общения, но и готовность к самостоятельному поиску методов эффективного поликультурного диалога.

Готовность к профессиональному поликультурному взаимодействию будем рассматривать как особое интегративное качество личности, способной применить поликультурность в профессиональной деятельности.

На основе поликультурного и компетентностного подходов была разработана теоретическая модель (рис. 1).

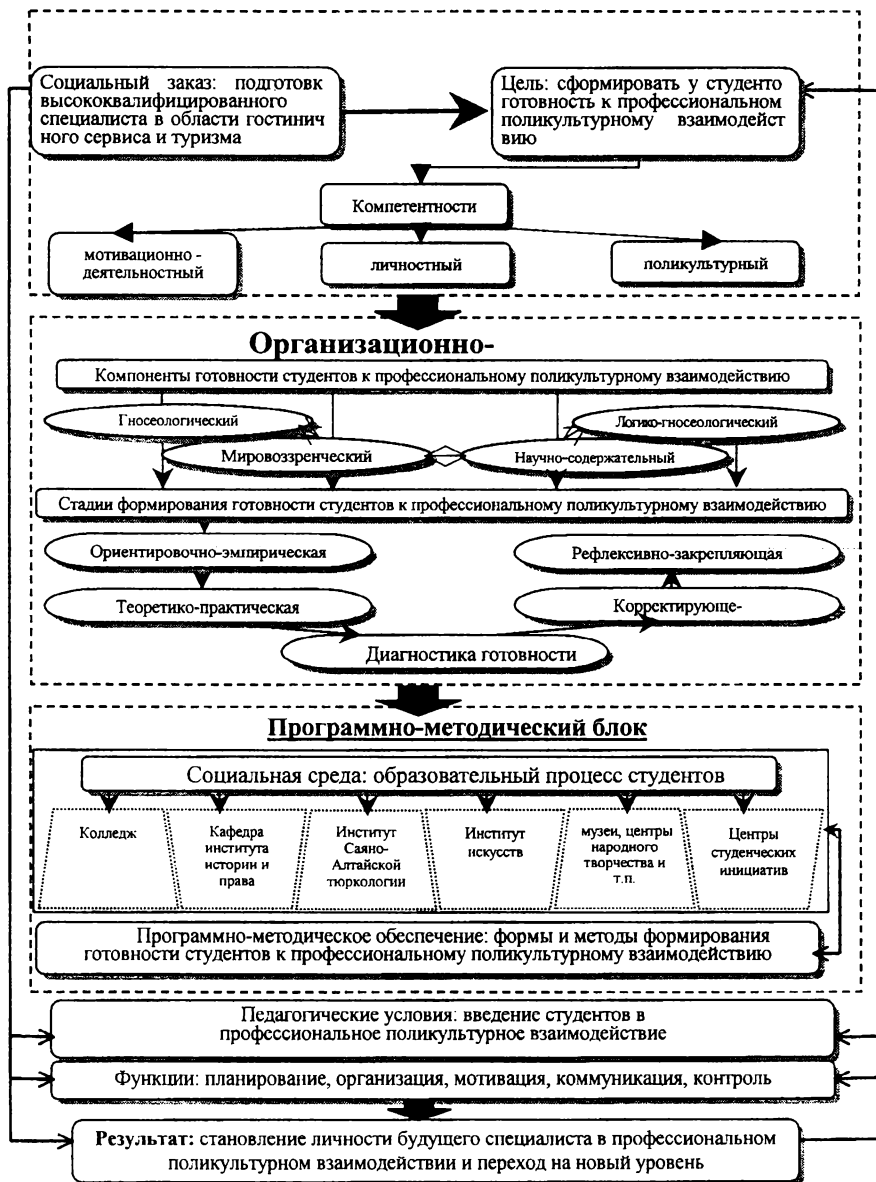


Рис. 1. Модель формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию у студентов колледжа технологий сервиса

*Поликультурный подход* обеспечивает создание воспитывающей поликультурной среды за счет наполнения ее ценностями общечеловеческой, национальной и индивидуальной культуры, которая включает обучаемого в активный процесс ее познания и созидания путем диалогового общения, сотрудничества и самореализации сущностных сил и способностей личности в ее культурной идентификации. Приоритетным при формировании у студентов колледжа готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию должен стать компетентностный подход к проектированию и реализации учебного процесса, предусматривающий ориентацию всех его компонентов на приобретение будущим специалистом компетенций, наличие которых обеспечит эффективное осуществление профессиональной деятельности. В рамках *компетентностного подхода* подготовка специалиста рассматривается как формирование совокупности компетентностей, важнейшими из которых следует считать профессиональные компетенции.

В диссертации проанализирован стандарт среднего профессионального образования по специальности 100105.51 «Гостиничный сервис». Было выявлено отсутствие ряда компетенций, необходимых специалисту для осуществления профессионального поликультурного взаимодействия. В рамках компетентностного подхода поликультурность становится стратегическим понятием, обновляющим содержание профессионального образования. Обладая широким радиусом использования, оно имеет выраженную практико-ориентированную направленность и определяет конкурентоспособного специалиста (И. А. Зимняя).

Кроме того, нами было установлено, что для обеспечения качественной подготовки специалистов необходимо включение в теоретическую модель следующих взаимосвязанных и обуславливающих друг друга компонентов подготовки: 1) диагностика образовательного потенциала студентов первого курса с целью выявления у них знаний о культурной специфике региона и сопредельных территорий и о пространстве рынка туристских услуг; 2) осуществление образовательного процесса с привлечением специалистов-практиков, работников предприятий туристического бизнеса и гостиничного хозяйства; 3) использование в процессе обучения методов активного обучения, направленных на формирование готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию; 4) реализация образовательного процесса как открытой системы с обеспечением интеграции образовательного пространства колледжа в поликультурном пространстве на основе расширения баз учебных и производственных практик, включения программ социокультурного развития региона и сопредельных территорий; 5) профессионально направленная внеаудиторная деятельность студентов, ориентированная на формирование готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию; 6) внедрение программ учебных и производственных практик, ориентированных на приобретение профессиональных умений и навыков в условиях учебно-профессиональной деятельности, по возможности максимально приближенных к условиям профессиональной деятельности на предприятии.

Во второй главе «Педагогические условия формирования у студентов колледжа технологий сервиса готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию» *первое* условие представлено описанием научно обоснованных содержательных и методических нововведений, принятых для определения педагогических условий формирования у студентов колледжа готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

Содержательное обновление профессиональной образовательной программы специальности, которое рассматривается как *второе* условие формирования готовности к поликультурному взаимодействию, осуществлялось за счет включения в учебный план дисциплин национально-регионального компонента (НРК), дисциплин по выбору студентов и факультативных курсов. Так, поликультурная направленность обучения студентов-первокурсников была усилена за счет введения на первом курсе дисциплин по выбору «История Хакасии», «История культуры Хакасии», «Библия в культурологическом аспекте». На втором курсе в учебный план были включены курсы по выбору «История развития туризма в Хакасии» и «Экскурсоведение», факультативные дисциплины «Валеология» и «Мировая культура и искусство», которые позволили обогатить содержание специальных учебных дисциплин «Организация туризма», «Организация обслуживания в гостинице и туристическом комплексе», «Индустриальная база гостиничного и туристического комплекса» за счет учебного материала регионального характера. На третьем курсе ориентация на изучение поликультурности региона была достигнута не только усложнением содержания большинства специальных дисциплин (что отмечено в рабочих программах учебных дисциплин и нашло отражение в углублении содержания дидактических единиц со ссылкой на перечень требований к знаниям, умениям и навыкам студентов), но и продолжением изучения курса по выбору «Экскурсоведение» с изучением специфики деятельности региональных музеев, а также введением практикоориентированных факультативных дисциплин «Основы ресторанного сервиса» и «Дизайн интерьера». Одновременно в программы практик было включено самостоятельное изучение тем «Традиционные религии народов Хакасии» (2 курс), «Культура и традиции народов Хакасии» и «Краеведение Хакасии» (3 курс), к которым разработаны конкретные программы самостоятельной работы с перечнем заданий, с аннотированным списком литературы и методическими указаниями.

*Третье* условие формирования готовности к поликультурному взаимодействию представлено совокупностью приемов и способов включения студентов в содержательно обновленный образовательный процесс: использованием методов активного обучения; организацией учебно-исследовательской деятельности студентов в направлении изучения полиэтнических особенностей и культурно-исторического потенциала региона и сопредельных территорий; привлечением студентов к участию в выставочной и ярмарочно-фестивальной деятельности на уровне университета, республики, региона и сопредельных терри-

торий. Использование методов активного обучения имеет, на наш взгляд, особое значение в плане формирования у студентов готовности к компетентностному и поликультурному взаимодействию, поскольку именно они формируют будущих специалистов как активных субъектов профессиональной деятельности. Рефлексивный, поисковый, мыслительный и организационный компоненты игровой деятельности формировали исследовательское и творческое отношение студентов к действительности. На материале заданных производственных и порождаемых учебных ситуаций воссоздавались элементы профессиональной деятельности и профессионального мышления, а игровая форма обеспечивала личностное включение участников в процесс обучения, активизировала творческие способности, мобилизовывала интеллектуальные резервы обучающихся.

В ходе деловых игр моделировались социально-психологические и межличностные отношения, варианты совместного разрешения возникающих проблем. В процессе формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию использовались также ролевые игры, анализ конкретных ситуаций («case study») и различные тренинговые занятия, проведение которых было ориентировано на изменение личностных установок студентов в результате анализа их профессионально-ролевого поведения, усвоения эффективных способов поликультурного взаимодействия с представителями другой культуры.

Формированию у студентов готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию, особенно ее мотивационно-ценностного и когнитивного компонентов, способствует активизация учебно-исследовательской деятельности в таких направлениях, как изучение истории культуры живущих на территории региона этносов, культурного потенциала региона, исследование культовых мест Хакасии и сопредельных территорий будущими менеджерами туризма совместно со студентами-историками, будущими специалистами в области народной художественной культуры, студентами, изучающими народное художественное прикладное творчество и музыкальный фольклор и т. п. В наибольшей степени формированию деятельностного компонента готовности и компетентности способствует включение студентов в выставочную и ярмарочно-фестивальную деятельность в рамках университетских мероприятий и мероприятий на уровне региона. Так, студенты колледжа имели возможность осваивать особенности экскурсионной деятельности при организации и проведении выставок в региональных музеях, во время международного эколого-этнографического фестиваля «Чир-Чайаан» (2005, 2006, 2007), фестиваля народных промыслов Республики Хакасия и т. п. Активно привлекаются студенты к участию в этнографических театрализованных праздниках, которые проводит музей-заповедник «Шушенское», праздниках хакасского народа «Чыл Пазы (хакасский Новый год) и пр.

Описано внедрение разработанной модели в учебно-воспитательный процесс в рамках опытно-экспериментальной работы (далее ОЭР), которая проводилась в период с сентября 2005 года по июнь 2007 года. В ОЭР приняли уча-

стие студенты контрольной (28 человек) и экспериментальной (28 человек) групп; ОЭР охватывала период обучения этих студентов на втором (первый год обучения) и третьем, выпускном, курсах. В ходе ОЭР студентам экспериментальной группы предлагались для обязательного изучения курсы «История культуры Хакасии», «Культурные традиции народов Хакасии», «Краеведение Хакасии», для студентов контрольной группы изучение этих дисциплин было объявлено факультативным. Со студентами экспериментальной группы была организована учебно-исследовательская работа в направлении изучения полиэтнических особенностей и культурно-исторического потенциала региона; студенты контрольной группы были ориентированы на изучение вопросов организации и управления в сфере туристического, гостиничного и ресторанного бизнеса.

В тексте диссертации обоснована необходимость использования комплекса критериев и показателей, соответствующих основным компонентам готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию. В ходе ОЭР фиксировались исходное состояние готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию и изменения в ее сформированности у студентов по следующим критериям: *мотивационно-ценностный* — наличие высокой мотивации к эффективному поликультурному взаимодействию, стремление к презентации культурного потенциала региона при предоставлении туристских услуг и услуг гостеприимства; осознание необходимости установления прочных межкультурных контактов с целью обмена информацией о культурных ценностях; *когнитивный* — степень усвоения знаний о культурной специфике региона, о способах представления этих знаний; полнота и устойчивость, глубина и прочность знаний о культурах населяющих регион народов и специфике их взаимовлияний; *деятельностный* — степень овладения способами инициирования межкультурных коммуникаций, умениями и навыками, необходимыми для осуществления эффективного поликультурного взаимодействия, оперирование этими умениями и навыками; *оценочный* — сформированность адекватной самооценки и самоанализа результатов поликультурного взаимодействия с потребителями туристских услуг — представителями иных культур. В зависимости от степени выраженности показателей, которые диагностировались в деятельности студентов, были выделены высокий, средний и низкий уровни сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

Диагностика осуществлялась по каждому критерию, затем находились средние величины обобщенного показателя. Важнейшие количественные данные сопоставлялись, интерпретировались и иллюстрировались графически. Выявлена выраженная положительная динамика высокого и среднего уровней сформированности всех критериев готовности (табл. 1).

Обобщенные показатели уровней сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию для определения общей динамики и удобства ее графического представления мы определяли как среднее арифметическое по четырем критериям (компонентам) (табл. 2, рис. 2).

Полученные данные свидетельствуют о положительной динамике показателей готовности студентов к поликультурному взаимодействию; эта динамика более выражена в экспериментальной группе (ЭГ), студенты которой целенаправленно осваивали информацию о культурном своеобразии региона, включались в исследовательскую деятельность соответствующей проблематики, активно участвовали в культурных мероприятиях на уровне университета, региона. В контрольной группе (КГ) динамика показателей выражена слабее.

Таблица 1

Уровни сформированности основных показателей готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию на начало и окончание ОЭР, %

| Критерии готовности        | Уровень    |     |               |    |            |    |               |    |            |    |               |     |
|----------------------------|------------|-----|---------------|----|------------|----|---------------|----|------------|----|---------------|-----|
|                            | высокий    |     |               |    | средний    |    |               |    | низкий     |    |               |     |
|                            | начало ОЭР |     | окончание ОЭР |    | начало ОЭР |    | окончание ОЭР |    | начало ОЭР |    | окончание ОЭР |     |
|                            | группы     |     | группы        |    | группы     |    | группы        |    | группы     |    | группы        |     |
|                            | КГ         | ЭГ  | КГ            | ЭГ | КГ         | ЭГ | КГ            | ЭГ | КГ         | ЭГ | КГ            | ЭГ  |
| 1. Мотивационно-ценностный | нет        | нет | 10            | 60 | 65         | 70 | 90            | 40 | 35         | 30 | нет           | нет |
| 2. Когнитивный             | нет        | нет | 15            | 55 | 35         | 55 | 60            | 45 | 65         | 45 | 25            | нет |
| 3. Деятельностный          | нет        | нет | нет           | 60 | 50         | 65 | 80            | 40 | 50         | 35 | 20            | нет |
| 4. Оценочный               | нет        | нет | 15            | 25 | 50         | 40 | 70            | 75 | 50         | 60 | 15            | нет |

Таблица 2

Динамика уровней сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию (обобщенный показатель) на начало и окончание ОЭР, %

| Уровень | Экспериментальная группа |               | Контрольная группа |               |
|---------|--------------------------|---------------|--------------------|---------------|
|         | начало ОЭР               | окончание ОЭР | начало ОЭР         | окончание ОЭР |
| Высокий | нет                      | 50            | нет                | 10            |
| Средний | 57,5                     | 50            | 50                 | 75            |
| Низкий  | 42,5                     | нет           | 50                 | 15            |

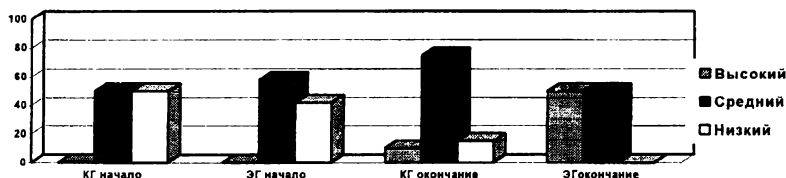


Рис. 2. Уровни сформированности у студентов обобщенного показателя готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию на начало и окончание ОЭР, %

На начало ОЭР показатели сформированности готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию диагностировались в обеих груп-

пах студентов примерно в одинаковых количественных границах: было выявлено равное соотношение проявления готовности на низком и среднем уровнях в КГ (по 50%) и некоторое преобладание среднего уровня над низким в ЭГ (соответственно 57,5 и 42,5%). В результате проведения формирующего этапа ОЭР в ЭГ произошло значительное изменение соотношения уровней — были диагностированы обобщенные показатели готовности в одинаковом соотношении 50 / 50% на высоком и среднем уровнях, низкий уровень готовности выявлен не был. Показатель высокого уровня имели только у 10% студентов КГ, у 75% студентов преобладала сформированность готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию на среднем уровне, у 15% студентов КГ был выявлен низкий уровень показателей. Можно сделать вывод, что в процессе обучения и без специальной ориентации учебно-воспитательной работы на формирование готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию наблюдается положительная динамика — снижается количество студентов, изначально находившихся на низком уровне (с 50 до 15% в КГ). Однако в этом случае они «переходят» преимущественно лишь на средний уровень, только один из десяти обучающихся достигает высокого уровня. При систематической и целенаправленной работе результаты были лучше — с 0 до 50% увеличилось количество студентов, достигших уровня готовности не ниже среднего и высокого уровня готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию. На завершающем этапе ОЭР диагностировалась самооценка готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию (табл. 3). Полученные данные позволяют сделать вывод о том, что количество выпускников, оценивающих свою готовность к осуществлению профессионального поликультурного взаимодействия на «отлично», в процентном соотношении в ЭГ по сравнению с выпускниками КГ, выше в 5,5 раза, на «хорошо» — в 2,5 раза, неудовлетворительных оценок не выставил себе никто из студентов ЭГ.

Таблица 3

**Самооценка выпускниками колледжа технологий сервиса  
готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию**

| Группа | Самооценка готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию |      |        |      |                   |      |                     |      |            |      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|------|--------|------|-------------------|------|---------------------|------|------------|------|
|        | отлично                                                                  |      | хорошо |      | удовлетворительно |      | неудовлетворительно |      | нет ответа |      |
|        | абс.                                                                     | %    | абс.   | %    | абс.              | %    | абс.                | %    | абс.       | %    |
| КГ     | 2                                                                        | 7,2  | 6      | 21,4 | 12                | 42,8 | 3                   | 10,7 | 5          | 17,9 |
| ЭГ     | 11                                                                       | 39,3 | 15     | 53,5 | 2                 | 7,2  | 0                   | —    | 0          | —    |

На завершающем этапе ОЭР по формированию готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию в анкету для выпускников мы включили вопрос «Насколько Вы считаете себя подготовленными к поликультурным взаимодействиям с представителями иных национальностей, иных культур?». Распределение ответов представлено на рис. 3.

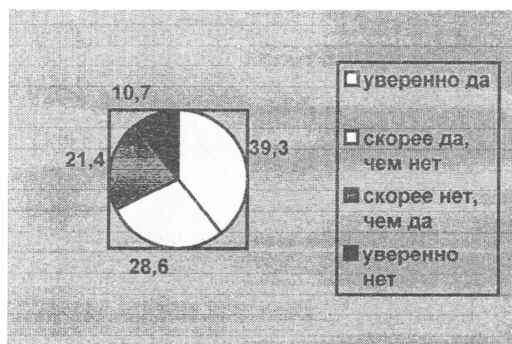


Рис. 3. Распределение ответов выпускников о готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию с клиентами — представителями иных национальностей и культур, %

Полученные результаты дают основание для заключения о справедливости положений гипотезы исследования.

В **заключении** изложены основные результаты исследования.

1. Осуществлен историко-педагогический анализ исследуемой проблемы в теории и практике педагогических феноменов поликультурности, поликультурного образования, поликультурного взаимодействия на основании анализа философской, психолого-педагогической научной литературы.

2. Разработана и внедрена теоретическая модель формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию на основе поликультурного подхода для студентов колледжа технологий сервиса.

3. Разработанная система показателей в соответствии с выбранными критериями позволила нам проследить динамику формирования уровней готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

4. Выявленный, обоснованный и экспериментально проверенный комплекс организационно-педагогических условий, включающий: поликультурную среду, способствующую расширению коммуникативно-поведенческого репертуара, стимулирующую мотивацию достижения успеха; диалогическое взаимодействие субъектов разных национальностей, рас и верований, проводимое в режиме поликультурного взаимодействия; учет индивидуально-психологических свойств личности студента, — является необходимым и достаточным для формирования готовности студентов колледжа к профессиональному поликультурному взаимодействию.

5. Опытным путем подтверждена эффективность разработанной теоретической модели подготовки специалистов сферы туризма и гостиничного сервиса к профессиональному поликультурному взаимодействию, позволяющей реализовывать содержание образовательного процесса, обновленное специальными учебными курсами национально-региональной тематики, проводить диагностику образовательного потенциала студентов колледжа с целью выявления у них знаний о культурной специфике региона и сопредельных территорий.

Выполненное исследование не претендует на исчерпывающий характер в исследовании обозначенной проблемы. Дальнейшее ее изучение может быть продолжено по следующим направлениям: поиск, определение и внедрение нового комплекса педагогических условий эффективного функционирования модели формирования готовности к профессиональному поликультурному взаимодействию.

**Основные положения диссертации  
отражены в следующих публикациях:**

**Статьи в рецензируемых научных изданиях,  
включенных в реестр ВАК МО и НРФ:**

1. *Сличная, Н. В.* Формирование навыков поликультурного взаимодействия в процессе подготовки специалистов для сферы туристического бизнеса / Н. В. Сличная // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. Научный журнал. — 2007. — № 2. — 0,58 п. л.

**Научные статьи и тезисы докладов,  
опубликованные в других изданиях:**

2. *Сличная, Н. В.* О роли дополнительного образования в системе «школа — колледж — вуз» / Н. В. Сличная // Вестник Хакасского государственного университета им. Н. Ф. Катанова / отв. ред. Л. А. Миндибекова. — Абакан, 2005. — 0,18 п. л.
3. *Сличная, Н. В.* Специалист, которого ждут / Н. В. Сличная // Катановские чтения 2005 : тезисы докладов / отв. ред. Д. А. Мамонтов. — Абакан, 2005. — 0,125 п. л.
4. *Сличная, Н. В.* Менеджмент качества в средних профессиональных образовательных учреждениях / Н. В. Сличная // Экологическая педагогика : сб. науч. статей. — Екатеринбург, 2006. — 0,5 п. л.
5. *Сличная, Н. В.* Методология формирования профессиональной направленности специалистов / Н. В. Сличная // Экологическая педагогика : сб. науч. статей. — Екатеринбург, 2006. — 0,55 п. л.
6. *Сличная, Н. В.* К вопросу о реализации принципов поликультурного образования в профессиональной подготовке специалистов для сферы туристического бизнеса / Н. В. Сличная // Педагогические системы развития творчества : творческий потенциал дополнительного образования : в 4 ч. — Екатеринбург, 2006. — Ч. 4. — 0,2 п. л.
7. *Сличная, Н. В.* Формирование навыков поликультурного взаимодействия в процессе подготовки специалистов / Н. В. Сличная // Культура, искусство и образование в регионах Сибири. — Кызыл, 2007. — 0,2 п. л.
8. *Сличная, Н. В.* Хакасский государственный университет им. Н. Ф. Катанова в проекте Темпус SM\_SCM-T005A05—2005 / Н. В. Сличная, Б. У. Амзараков // Возможности развития туризма Сибирского региона и сопредельных территорий. — Томск, 2007. — 0,127 п. л.

9. *Сличная, Н. В.* Поликультурное образование : диалог культур // Теоретические знания — в практические дела : VII всероссийская (с международным участием) научно-практическая конференция молодых исследователей. — Омск, 2007. — 0,131 п. л.

**Учебные пособия, методические рекомендации и рабочие программы:**

10. *Сличная, Н. В.* Подготовка будущих менеджеров туризма к профессиональной деятельности в поликультурном регионе : учебное пособие / Н. В. Сличная. — Абакан : Изд-во ХГУ им. Н. Ф. Катанова 2007. — 3,5 п. л.
11. *Сличная, Н. В.* Диагностика сформированности у будущих менеджеров туризма готовности к поликультурному взаимодействию / Н. В. Сличная. — Абакан : Изд-во ХГУ им. Н. Ф. Катанова, 2007. — 2,2 п. л.
12. *Сличная, Н. В.* Рабочая программа и методические рекомендации по дисциплине «Теория межкультурной коммуникации» / Н. В. Сличная. — Абакан : Изд-во ХГУ им. Н. Ф. Катанова, 2005. — 2,9 п. л.
13. *Сличная, Н. В.* Рабочая программа и методические рекомендации по дисциплине «Сравнительная культурология» / Н. В. Сличная. — Абакан : Изд-во ХГУ им. Н. Ф. Катанова, 2002. — 2,1 п. л.
14. *Сличная, Н. В.* Рабочая программа и методические рекомендации по дисциплине «Теория межкультурной коммуникации» / Н. В. Сличная. — Абакан : Изд-во ХГУ им. Н. Ф. Катанова, 2007. — 3,2 п. л.
15. *Сличная, Н. В.* Рабочая программа и методические рекомендации по дисциплине «Основы ресторанного сервиса» / Н. В. Сличная. — Абакан : Изд-во ХГУ им. Н. Ф. Катанова, 2007. — 2,2 п. л.

Подписано в печать 03.10.07. Формат 60 × 84/16.

Бумага для множ. ап. Печать на ризографе. Уч.-изд. л. 1,0.

Тираж 100 экз. Заказ 2289.

ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет».

Отдел множительной техники.

620017 Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26.

E-mail: uspu@uspu.ru

