

О- 790353

На правах рукописи

РАДЫГИНА Евгения Геннадьевна

**ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТОВ
К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯМ
В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук



Москва 2011

Работа выполнена на кафедре педагогики и психологии
Российской международной академии туризма.

- Научный руководитель:** доктор педагогических наук, доцент
Горичева Тамара Константиновна.
- Официальные оппоненты:** доктор педагогических наук, профессор
Иванов Александр Иванович;

кандидат педагогических наук
Хазова Лариса Васильевна.
- Ведущая организация:** Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Российский государственный
профессионально-педагогический
университет».

Защита состоится 14 октября 2011 г. в 12.00 часов на заседании диссертационного совета Д 311.006.01 при Российской международной академии туризма по адресу: 141420, Московская область, г. Химки, мкрн. Сходня, ул. Октябрьская, д. 10, зал заседаний диссертационного совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Российской международной академии туризма (141420, Московская область, г. Химки, мкрн. Сходня, ул. Горького, 7, читальный зал).

Автореферат разослан 13 сентября 2011 г.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000680092

Ученый секретарь
диссертационного совета

В.Ю. Питюков

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Индустрия гостеприимства в России стремительно развивается. Происходит персонификация обслуживания, его концентрация на запросах и потребностях клиентов, внедряются новые средства коммуникации и технологии, в связи с чем, взаимодействие специалиста и потребителя играет все более важную роль. Развитие навыков профессионального взаимодействия имеет важное значение для роста конкурентоспособности молодого специалиста в сфере гостеприимства. Очень часто владение основами взаимодействия с потребителем становится решающим при подборе кадров.

В настоящее время образовательный процесс обеспечивает приобретение профессиональных знаний и умений, но недостаточно ориентирован на профессиональные взаимодействия. Кроме того, наблюдается недостаточная согласованность предприятий сферы гостеприимства и профессиональных образовательных учреждений в плане подготовки кадров.

Все это требует разработки модели подготовки специалистов для сферы гостеприимства, направленной на формирование готовности к профессиональным взаимодействиям.

Приобретение новых знаний и компетенций становится ключевой составляющей в жизни современного специалиста, если он хочет обладать конкурентоспособностью на экономическом рынке и иметь достойную работу. Сегодня, когда образовательная реформа вступила в новую фазу, разработка идей компетентного подхода становится императивом, а реализация основных направлений Болонского процесса усиливает ее очевидность и необходимость. В соответствии с вектором развития системы образования в России встает проблема определения наиболее эффективных методов и технологий формирования профессиональных компетенций специалиста, как в ходе традиционного учебного процесса, так и за его пределами.

Необходимость коренного изменения всего образовательного процесса в вузах в очень ограниченные сроки, связанная с внедрением с 2010-2011 гг. ФГОС ВПО третьего поколения, определяет необходимость внедрения новых технологий и методов обучения, реализация которых позволит сформировать искомые компетенции студентов.

Актуальность исследования вытекает из **противоречия** между потребностью сферы гостеприимства в подготовке специалистов, владеющих навыками осуществления профессиональных взаимодействий, и недостаточной разработанностью в теории и методике профессионального образования содержания и методического обеспечения процесса формирования искомых профессиональных компетенций.

Проблема состоит в необходимости определения структуры, содержания, форм и методов обучения студентов вуза, направленных на формирование готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Актуальность проблемы исследования и ее значимость определили тему исследования: «Формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства».

Проблема исследования определила его цель, объект и предмет.

Цель – разработать структуру, содержание, формы и методы формирования готовности студентов вуза к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Объект – профессиональная подготовка будущих специалистов по сервису и

туризму в вузе.

Предмет – процесс формирования готовности студентов вуза к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Гипотеза: формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства будет эффективным в том случае, если:

- 1) Будет рассмотрено понятие профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства и выделены его виды;
- 2) Будут выявлены структура и содержание готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства;
- 3) Будет разработана интегративная модель формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства;
- 4) Будут выявлены педагогические условия эффективности формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства;
- 5) Будет разработано методическое обеспечение процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, обеспечивающее формирование профессиональных компетенций специалиста.

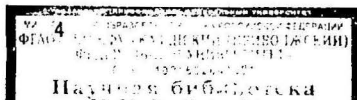
Для достижения цели поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть понятие профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства, выделить виды профессиональных взаимодействий;
2. Определить содержание и уровни готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства;
3. Разработать и провести опытно-экспериментальную проверку интегративной модели формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства;
4. Выявить педагогические условия эффективности формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.
5. Разработать методическое обеспечение процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, обеспечивающее формирование профессиональных компетенций специалиста.

Методологическая основа исследования. Содержание понятия «деятельность» рассматривалось в работах П. Бурдье, М.В. Демина, М.С. Кагана, А.В. Маргулиса, К. Маркса, Э.С. Маркаряна, А.Н. Леонтьева, Платона, С.Л. Рубинштейна и др. При исследовании трудовой деятельности опирались на труды таких авторов, как Э.М. Андреев, Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов и др.

Содержание понятия «взаимодействие» имеет междисциплинарный характер и изучается комплексом наук, среди которых – философия, психология, социальная психология, педагогика, социальная педагогика, социология, сервисология, маркетинг услуг, менеджмент. При описании содержания понятия «взаимодействие» мы опирались на работы, рассматривающие философский аспект взаимодействия (Р. Декарт, И. Кант, Платон, Г. Хакен, Ф. Энгельс и др.); понятие социального взаимодействия (Г.М. Андреева, М. Вебер, А.Н. Леонтьев, Д. Майерс, Е.И. Рогов, и др.); психологическое содержание взаимодействия (Э. Берн, Б.Ф. Ломов, В.Н. Панферов, Я. Шепаньский и др.); процесс педагогического взаимодействия (А.А. Бодалев, З.И. Васильева, Б.З. Вульфов, Е.В. Коротаева, А.В. Мудрик, Н.Ф. Радионова, В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др.); профессиональные взаимодействия в сфере гостеприимства (Е. Джанджугазова, В.Г. Федцов и др.).

Исследование понятия готовности основывалось на изучении трудов А.А. Деркача, М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбовича, В.Г. Маралова, В.А. Ситарова и др.



Вопросы формирования готовности к познавательной деятельности исследовались в работах Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, В.И. Логиновой, А.Г. Лурия, Н.А. Менчинской, С.Л. Рубинштейна, Г.А. Урунтаевой и др. Изучение содержания готовности к трудовой деятельности представлено в концепциях профессионализации (М.Н. Деркач, Е.А. Климов, Т.В. Кудрявцев, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, В.Д. Шадриков, А.А. Смирнова).

Механизмы профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства изучались в работах Е. Балашовой, В.Г. Гуляева, А.П. Дуровича, И. Енджейчик, М.А. Жуковой, И.В. Зорина, Е.Н. Ильиной, В.С. Сенина, Т.М. Сергеевой, А.И. Сеселкина, И.Д. Солодухина и др.

Методологической базой описания процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства является компетентностный подход, отраженный в работах Р.Н. Азаровой, А.С. Белкина, Н.В. Борисовой, Н.О. Вербицкой, В.А. Демина, Э.Ф. Зеера, Т.Н. Канаевой, В.А. Сластенина, Л.В. Сумзиной, Е.В. Ткаченко. Студенчество как особая психологическая и возрастная категория рассматривалось в исследованиях Б.Г. Ананьева, И.А. Зимней, А.А. Реана, В.А. Сластенина, В.А. Якунина и др.

Организация учебной деятельности базировалась на исследованиях А.А. Вербицкого, Е.Н. Емельянова, И.А. Зимней, В.Я. Ляудис, Е.Д. Маргулиса, А.К. Марковой.

Методы исследования

- *теоретические* (проблемно-ориентированный анализ научной и профессиональной литературы, историографический, сравнительный, систематизации научных идей и моделирования, позволившие сформулировать основные положения исследования);
- *эмпирические* (диагностические, праксиметрические, обсервационные);
- *экспериментальные* (констатирующий, формирующий и контрольный этапы педагогического эксперимента);
- *методы математической статистики* (критерий χ^2 Пирсона);
- *графические методы* представления результатов исследования.

Этапы проведения исследования. Процедура исследования включала в себя три взаимосвязанных этапа: теоретико-поисковый, опытно-экспериментальный и итоговый.

На теоретико-поисковом этапе (2003-2005 гг.) осуществлялось изучение теоретических основ формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, проводилось исследование практических аспектов проблемы, была сформулирована проблема исследования, определена структура готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, осуществлялась выработка исходной концепции и построения гипотезы исследования, создавались условия для проведения опытно-экспериментальной работы.

На опытно-экспериментальном этапе (2005-2009 гг.) разрабатывалась и экспериментально апробировалась интегративная модель формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства: осуществлялся подбор необходимого диагностического инструментария, проводилась диагностика структуры и содержания готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, выявлялись педагогические условия формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям, разрабатывались и определялись критерии и этапы формирования готовности, разрабатывалось и апробировалось

методическое обеспечение процесса формирования готовности.

На итоговом этапе (2010-2011 гг.) велась обработка экспериментальных данных; систематизировались полученные результаты; осуществлялась корректировка основных положений и выводов исследования; были сформулированы выводы; осуществлялось оформление текста диссертации.

Экспериментальную базу исследования составил контингент студентов 2-3 курсов факультета туризма и гостиничного сервиса ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» (г. Екатеринбург), обучающихся по специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм» (специализация «Гостиничный сервис»).

Обоснованность и достоверность результатов исследования и сделанных на их основе выводов обеспечиваются исходными теоретическими и методологическими подходами, опирающимися на классические и современные достижения психологической и педагогической наук; выбором методов, адекватных цели и задачам исследования; воспроизводимостью опытно-экспериментальной работы, качественным анализом результатов работы, в том числе с применением методов математической статистики; а также личным участием автора на всех этапах исследования.

Научная новизна исследования:

1. Рассмотрено понятие профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства: профессиональное взаимодействие в сфере гостеприимства определяется как система взаимообусловленных действий субъектов профессиональной деятельности (работника и потребителя), направленных на удовлетворение потребностей потребителя посредством предоставления услуг; выделены виды профессиональных взаимодействий (коммуникативные, сервисные и организационные).
2. Сформулировано понятие готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства (как система профессиональных компетенций и индивидуальный стиль их реализации в ситуациях профессионального взаимодействия). Определено содержание готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства и выделены уровни готовности: ситуативный (профессиональные компетенции проявляются эпизодически, ограничены определенными условиями); репродуктивный (сформированы отдельные элементы профессиональных компетенций, характерны действия по образцу); стандартизированный (профессиональные компетенции сформированы и проявляются в соответствии со стандартами обслуживания) и продуктивный (профессиональные компетенции устойчивы, вариативны, определяются характером ситуаций профессионального взаимодействия).
3. Разработана интегративная модель формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, включающая структурный, содержательный и организационный аспекты. Структурный аспект модели отражает систему знаний, умений, компетенций, проявляющихся в субъектном опыте студента. Содержательный аспект модели отражает целеполагание, теоретическое, технологическое и психологическое направления процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям. Организационный аспект модели представлен технологией организации процессов: организационно-методического, исследовательско-аналитического, формирующего и контрольно-прогностического.
4. Выявлены педагогические условия эффективности формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства:

- организация процесса обучения на основе системного, процессного, личностноориентированного, практикоориентированного и компетентностного подходов;
 - использование интерактивных форм и методов обучения: конференций, дискуссий, круглых столов, тренингов профессионального взаимодействия, игрового моделирования ситуаций профессионального взаимодействия, анализа и решения проблемных ситуаций, проведения экскурсий на предприятия сферы гостеприимства, практику взаимодействий в контактной зоне гостиничного предприятия;
 - включение обучающихся в продуктивную (поисковую) деятельность, направленную на создание нового продукта (интеллектуального, познавательного, гостиничного, технологического);
 - организация самостоятельной работы студентов: самостоятельный поиск информации, воспроизведение технологии обслуживания, составление технологической карты процесса обслуживания, составление алгоритмов профессионального взаимодействия, организация обратной связи, активного обмена мнениями, устные и письменные высказывания, рефлексия своего поведения в процессе профессионального взаимодействия, использование методов саморегуляции, оценка собственной удовлетворенности процессом взаимодействия;
 - наличие теоретической и практической базы (выбор программно-методического и материально-технического обеспечения процесса обучения как важного условия качества обучения).
5. Разработано методическое обеспечение процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, включающее рабочую учебную программу по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса», пособие по организации самостоятельной работы студентов, пакет ситуативных задач (кейсов), задания на период учебной практики.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что теория и методика профессионального образования дополнены интегративной моделью формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, отражающей структуру, содержание, формы и методы формирования готовности, а также педагогическими условиями, способствующими эффективному функционированию созданной модели.

Практическая значимость исследования заключается в том, что в нем разработано методическое обеспечение, направленное на формирование готовности студентов вуза к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, включающее рабочую учебную программу по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса», пособие по организации самостоятельной работы студентов, пакет ситуативных задач (кейсов), задания на период учебной практики.

Теоретические выводы и практические итоги, полученные в ходе исследования, имеют значение для процесса совершенствования высшего профессионального образования в условиях перехода на ФГОС ВПО.

Апробация и внедрение результатов исследования прошли:

- в форме докладов с последующей публикацией в сборниках научных трудов на международных (2005, 2007, 2008), всероссийских (2006, 2007, 2008, 2009), и межвузовских научно-практических конференциях (2004);
- в форме выступлений и изложения докладов на международном семинаре «Quality

management and international standards in hospitality business» (Екатеринбург, Россия – Нидерланды, 2005); международном семинаре «Современные технологии индустрии туризма и гостиничного сервиса» (Германия, Бад Либенцель, 2007); международной научно-практической конференции «Управление непрерывным образованием: структура, содержание, качество» (Екатеринбург, 2008); всероссийских научно-практических конференциях «Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России» (Екатеринбург, 2006, 2007, 2008, 2009); всероссийской научно-методической конференции преподавателей «Инновационные образовательные технологии в системе непрерывного образования» (Екатеринбург, 2007); межрегиональной научно-практической конференции «Развитие социальной компетентности личности в процессе гуманитарного образования: вуз и школа» (Екатеринбург, 2006); межрегиональном семинаре «Управление конкурентоспособностью современного гостиничного предприятия: теоретические и методические аспекты» (Новосибирск, 2006); всероссийском научно-практическом семинаре «Технология и организация гостиничных услуг» (Сочи, 2010); межрегиональной научно-практической конференции «Культуремы и мифологемы горнозаводского края и новые возможности туристской индустрии» (Полевской, 2007); межрегиональном форуме «Российское гостеприимство» (Нижний Новгород, 2008); межвузовской научно-практической конференции аспирантов и соискателей «Философия и наука» (Екатеринбург, 2004);

- в виде *отчетов* на заседаниях кафедры технологий и психологии сервиса факультета туризма и гостиничного сервиса ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» по теме исследования.

Материалы диссертационного исследования используются автором при проведении учебных занятий со студентами очного и заочного отделений факультета туризма и гостиничного сервиса ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса».

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Профессиональное взаимодействие в сфере гостеприимства представляет собой систему взаимообусловленных действий субъектов профессиональной деятельности (работника и потребителя), направленных на удовлетворение потребностей потребителя посредством предоставления услуг; выделены виды профессиональных взаимодействий (коммуникативные, сервисные и организационные).

2. Готовность к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представляет собой систему профессиональных компетенций специалиста и индивидуальный стиль их реализации в ситуациях профессионального взаимодействия. Критериями готовности студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства выступают: а) сформированность коммуникативных, сервисных и организационных компетенций; б) сформированность мотивационного, когнитивного, эмоционально-волевого и деятельностного компонентов готовности. Уровни сформированности готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства: ситуационный, репродуктивный, стандартизированный и продуктивный.

3. Интегративная модель формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представлена структурным, содержательным и организационным аспектами и включает такие компоненты, как: цель, задачи,

направления формирования готовности, педагогические условия, задачи взаимодействия субъектов в процессе обучения, формы, методы и средства организации учебной деятельности, формы организации самостоятельной работы студентов, представляющие целостность процесса и результата обучения.

4. Эффективность реализации интегративной модели формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства определяется совокупностью педагогических условий, таких, как:

- организация процесса обучения на основе системного, процессного, личностноориентированного, практикоориентированного и компетентностного подходов;
- использование интерактивных форм и методов обучения: конференций, дискуссий, круглых столов, тренингов профессионального взаимодействия, игрового моделирования ситуаций профессионального взаимодействия, анализа и решения проблемных ситуаций, проведения экскурсий на предприятия сферы гостеприимства, практику взаимодействий в контактной зоне гостиничного предприятия;
- включение обучающихся в продуктивную (поисковую) деятельность, направленную на создание нового продукта (интеллектуального, познавательного, гостиничного, технологического);
- организация самостоятельной работы студентов: самостоятельный поиск информации, воспроизведение технологии обслуживания, составление технологической карты процесса обслуживания, составление алгоритмов профессионального взаимодействия, организация обратной связи, активного обмена мнениями, устные и письменные высказывания, рефлексия своего поведения в процессе профессионального взаимодействия, использование методов саморегуляции, оценка собственной удовлетворенности процессом взаимодействия;
- наличие теоретической и практической базы (выбор программно-методического и материально-технического обеспечения процесса обучения как важного условия качества обучения).

5. Методическое обеспечение процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представляет собой учебно-методический комплекс, включающий рабочую учебную программу по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса», пособие по организации самостоятельной работы студентов, пакет ситуативных задач (кейсов), задания на период учебной практики, направленных на формирование профессиональных компетенций; совокупность тестовых и диагностических заданий и материалов, позволяющих осуществлять мониторинг процесса формирования готовности; а также учебно-методическое, информационное, материально-техническое и дидактическое обеспечение процесса обучения.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, выводов, библиографического списка (включающего 202 наименования), 8 приложений. В тексте имеется 10 таблиц, 3 рисунка, 22 диаграммы. Основной текст составляет 124 страницы.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** раскрыта актуальность темы исследования, выдвинуты его цель, задачи и гипотезы, определены объект и предмет, представлены методы, эмпирическая база исследования, раскрыты теоретико-методологические основания, научная новизна

и практическая значимость, описаны апробация и внедрение результатов исследования, сформулированы положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Системно-феноменологический подход к исследованию профессиональных взаимодействий в сфере гостеприимства» анализируются основные подходы к изучению сущности профессиональных взаимодействий в сфере гостеприимства и формированию готовности к ним в философии, психологии, педагогике и сервисологии.

Понятие «профессиональное взаимодействие в сфере гостеприимства» находится на стыке нескольких наук: философия, педагогика, социология, социальная педагогика, психология, социальная психология, сервисология.

Философский аспект взаимодействия изучали И. Кант, Платон, Г. Хакен, Ф. Энгельс и др. Процесс педагогического взаимодействия рассматривался в работах таких авторов, как Т.К. Ахаян, Т.И. Бабаева, А.А. Бодалев, Б.З. Вульф, Е.В. Коротаева, А.В. Мудрик, В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др. Понятие социального взаимодействия рассматривали Г.М. Андреева, М. Вебер, А.Н. Леонтьев, Д. Майерс, Е.И. Рогов и др. Психологическое содержание взаимодействия изучали Э. Берн, Б.Ф. Ломов, Я. Шеланьский и др. Профессиональные взаимодействия в гостеприимстве рассматривали Е. Джанджугова, В.Г. Федцов и др.

На основе изучения различных подходов были определены структура и содержание понятия профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства.

Профессиональное взаимодействие в сфере гостеприимства представляет собой систему взаимообусловленных действий субъектов профессиональной деятельности (работника и потребителя), направленных на удовлетворение потребностей потребителя посредством предоставления услуг.

Большое значение имеет изучение профессиональных взаимодействий в контактной зоне предприятия сферы гостеприимства. Под *контактной зоной* понимается место предоставления услуги, где сотрудник предприятия взаимодействует с клиентами.

Содержание профессионального взаимодействия специалиста и потребителя в сфере гостеприимства представлено на рис. 1.

Взаимодействие потребителей и работников контактной зоны предприятия сферы гостеприимства раскрывается в протекающих одновременно процессах производства и потребления услуги. В течение всего цикла обслуживания потребитель воспринимает услугу как результат деятельности работников, при этом становясь частью системы распределения. Предприятие сферы гостеприимства должно обеспечивать успешное взаимодействие персонала с потребителем. Потребитель, в свою очередь, обязан соблюдать правила предоставления услуги и следовать принятым нормам поведения.

Саму гостиничную услугу следует определять как организованное взаимодействие потребителя и работников предприятия, непрерывно воздействующее на потребителя в течение всей продолжительности гостиничного цикла.

Исходя из содержания профессионального взаимодействия, можно выделить его этапы, совпадающие с основными этапами гостиничного цикла: взаимодействие на входе (заезд), в процессе обслуживания (проживание) и на выходе (выезд).

Структура гостиничного продукта, а также особенности его предоставления, дают основания выделить три вида профессиональных взаимодействий в сфере гостеприимства:

- коммуникативные взаимодействия, затрагивающие проявление личностных

особенностей субъектов взаимодействия в процессе установления, сохранения и воспроизведения контакта;

- сервисные взаимодействия, связанные с процессом производства / потребления услуги;
- организационные взаимодействия, характеризующие организацию пространства и времени профессиональной деятельности.



Рис. 1. Содержание профессионального взаимодействия в контактной зоне предприятия сферы гостеприимства

Так как профессиональные взаимодействия являются неотъемлемой частью профессиональной деятельности специалиста сферы гостеприимства, то готовность к осуществлению профессиональных взаимодействий является обязательным условием для успешного выполнения им своих профессиональных функций.

В научной литературе готовность исследуется на нескольких уровнях:

- *Функциональном*, определяющем готовность как предстартовую активизацию физических и психических ресурсов человека (В.А. Алаторцев, Г.М. Гагаева, Е.П. Ильин, Н.Д. Левитов, Д.Н. Узнадзе);
- *Личностном*, рассматривающем готовность как проявление индивидуально-личностных качеств человека, как процесс формирования морально-психологических качеств личности, определяющих отношение к деятельности и обеспечивающих ее успешное осуществление (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, И.А. Зимняя, М.И. Дьяченко, В.А. Гаспарян, И.С. Кон, А.Н. Леонтьев, Ф.Т. Михайлов, В.В. Столин);
- *Деятельностном*, определяющем готовность как результат процесса подготовки к определенному виду деятельности (В.Т. Мышкина, В.Д. Шадриков);
- *Личностно-деятельностном*, рассматривающем готовность как целостное проявление всех сторон личности, как систему мотивов, отношений, установок, черт личности, накопленных знаний, умений и навыков, которые обеспечивают

возможность эффективно выполнять возложенные на человека функции (А.А. Деркач, М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович).

Однако понятие готовности будущих специалистов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, на наш взгляд, является недостаточно изученным.

Готовность к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства можно определить как систему профессиональных компетенций и индивидуальный стиль их реализации в ситуациях профессионального взаимодействия. Сформированная готовность к профессиональным взаимодействиям является результатом профессиональной подготовки и определяет успешность осуществления профессионального взаимодействия.

Структура готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представлена нами как совокупность мотивационного, когнитивного, эмоционально-волевого и деятельностного компонентов, сформированность которых определяет готовность студентов к коммуникативному, сервисному и организационному аспектам профессионального взаимодействия (табл. 1).

Мотивационный компонент готовности к профессиональным взаимодействиям предполагает наличие положительной мотивации, которая характеризуется потребностями, интересами, ожиданиями, установками специалиста как субъекта профессиональной деятельности, определяющей направленность его активности.

Когнитивный компонент в структуре готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представлен системой знаний, способствующих эффективной профессиональной деятельности. Когнитивный компонент включает в себя коммуникативные, сервисные и организационные знания.

Эмоционально-волевой компонент готовности отражает психологическое состояние и подготовленность студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, развитие профессионально-важных качеств личности, способность управлять собственными эмоциональными состояниями.

Деятельностный компонент готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства определяет уровень развития профессиональных умений, индивидуальный стиль их реализации, практический опыт их использования, способность к творческому решению профессиональных задач.

Сформированность всех компонентов готовности в трех выделенных нами аспектах профессионального взаимодействия ведет к формированию коммуникативной, сервисной и организационной компетенций. *Компетенция* представлена как единство знаний, профессионального опыта, способностей действовать и навыков поведения индивида, определяемых целью, заданностью ситуации и должностью.

Коммуникативные компетенции понимаются как система внутренних ресурсов субъекта, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций профессионального взаимодействия, способность ставить и решать определенные типы коммуникативных задач (определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, устанавливать эмоциональный контакт с гостем, учитывать потребности и способы коммуникации, быть готовым к изменению собственного поведения).

Сервисные компетенции – это проявление способности специалиста к обслуживанию гостя, владение необходимой суммой профессиональных знаний, умений и навыков, позволяющих предоставлять услуги высокого качества,

Таблица 1

Содержание готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Компоненты		Аспекты профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства		Организационный аспект	
Готовности	Мотивационный компонент	Коммуникативный аспект	Сервисный аспект	Организационный аспект	
		- Устремленность к общению - Направленность во взаимодействия - Клиентоориентированность	- Сервисная направленность личности - Понимание сущности и социальной значимости процесса обслуживания - Партнерские отношения (равенство позиций)	- Потребность в достижении успеха - Стремление к самоорганизации - Постановка целей взаимодействия - Стремление к профессиональному росту и развитию	
Когнитивный компонент	Когнитивный компонент	- Знание об условиях построения взаимодействия - Знание методов установления, сохранения и воспроизведения контакта - Знание способов построения конструктивных коммуникаций - Способность вести профессиональную деятельность в контактной зоне / иноязычной среде	- Знание гостиничного продукта, его преимуществ и выгод - Знание типов мотивационного поведения потребителя - Понимание потенциальных потребностей клиента - Знание о контексте взаимодействия в контактной зоне - Знание методов удовлетворения потребностей клиента - Знание технологии обслуживания	- Знание организационных процессов индустрии гостеприимства - Знание требований нормативных правовых актов и стандартов - Знание ресурсного обеспечения профессиональной деятельности - Знание способов приобретения новых знаний	
Эмоционально-волевой компонент	Эмоционально-волевой компонент	- Эмоционально-положительное восприятие процесса взаимодействия - Устойчивое внимание к собеседнику - Аутентичность, открытость - Навыки установления эмоционального контакта - Устойчивая адекватная самооценка	- Эмоционально-положительное отношение к процессу обслуживания - Самостоятельность и активность при решении профессиональных задач - Проявление уважения и доброжелательности - Стрессоустойчивость - Толерантность, сдержанность, умение нейтрализовать агрессию и конфликт	- Самостоятельная инициация профессионального взаимодействия - Принятие на себя ответственности за результат обслуживания - Устойчивая работоспособность - Владение методами контроля и самоконтроля	
Деятельностный компонент	Деятельностный компонент	- Выполнение социальных и профессиональных ритуалов гостеприимства - Навыки активного безопозночного слушания - Умение работать в команде - Умение строить партнерские отношения во взаимодействии - Умение самостоятельно и конструктивно разрешать конфликтные ситуации	- Умение подчиняться правилам и инструкциям - Умение предоставлять услугу - Умение оценить удовлетворенность клиента - Умение оценить личную удовлетворенность профессиональным взаимодействием	- Умение организовывать процесс предоставления услуги - Умение организовывать пространство и время взаимодействия в контактной зоне - Соблюдение социальных и этических норм в профессиональных взаимодействиях - Умение управлять взаимодействием	

сформированность профессиональной деятельности и профессионального сознания, гибкое владение технологией обслуживания, нахождение оптимальных средств достижения удовлетворенности потребителя, проявление сопряженности личных интересов с потребностями предприятия и общества. Сервисные компетенции позволяют судить о том, насколько специалист является носителем профессиональных ценностей сферы гостеприимства.

Организационные компетенции свидетельствуют об умении организовать пространство и время профессионального взаимодействия на основе нормативных требований и стандартов обслуживания, умении управлять процессом профессионального взаимодействия и способности брать на себя ответственность за результаты своей деятельности. Таким образом, готовность к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства понимается нами как совокупность коммуникативных, сервисных и организационных компетенций, способствующих построению эффективного взаимодействия с клиентами в контактной зоне гостиничного предприятия, и ведущих к формированию профессиональной компетентности.

Критериями готовности специалиста по сервису и туризму к профессиональным взаимодействиям можно считать сформированность мотивационного, когнитивного, эмоционально-волевого и деятельностного компонентов готовности.

На основании вышеизложенных критериев возможно выделение уровней готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства: ситуативного, репродуктивного, стандартизированного и продуктивного.

Ситуативный уровень характеризуется неустойчивой мотивацией, низким уровнем знаний, низким уровнем сформированности профессиональных умений и навыков, отрицательным или неустойчивым эмоциональным отношением к процессу профессионального взаимодействия.

Репродуктивный уровень характеризуется наглядно-действенным характером деятельности, профессиональные взаимодействия осуществляются по образцу, путем проб и ошибок.

Стандартизированный уровень характеризуется высоким уровнем мотивации, хорошим уровнем знаний и умений, наличием профессиональных компетенций, положительным эмоциональным восприятием и личной удовлетворенностью специалиста процессом профессионального взаимодействия.

Продуктивный уровень готовности характеризуется высоким уровнем мотивации, знаний, умений и навыков профессионального взаимодействия, сформированностью профессиональных компетенций. Проявляется творческий подход к решению профессиональных задач, поиск нестандартных решений.

Во второй главе «Возможности изучения и формирования готовности будущих специалистов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства» раскрываются процесс и результаты опытно-экспериментальной работы по формированию готовности студентов вуза к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Опытно-экспериментальная работа проводилась на базе факультета туризма и гостиничного сервиса ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» (г. Екатеринбург) среди студентов 2-3 курсов, обучающихся по специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм» (специализация «Гостиничный сервис»). Исследованием были охвачены 89 студентов,

экспериментальную группу составили 35 человек.

Педагогический эксперимент включал в себя три взаимосвязанных этапа: констатирующий, формирующий и контрольный.

Исходя из структуры профессиональных взаимодействий в сфере гостеприимства, сформированность элементов готовности исследовалась нами в трех аспектах: коммуникативном, сервисном и организационном. В каждом аспекте выделялись мотивационный, когнитивный, эмоционально-волевой и деятельностный компоненты.

Результатом качественного анализа полученных данных явились уровни готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства: ситуативный, репродуктивный, стандартизированный и продуктивный (табл. 2).

Таблица 2

Характеристики уровней готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Компоненты готовности	Уровни сформированности компонентов готовности			
	Низкий	Ниже среднего	Выше среднего	Высокий
Мотивационный	Низкая либо неустойчивая мотивация	Интерес к взаимодействию с потребителем, понимание сущности процесса обслуживания	Интерес к различным формам взаимодействия, ориентация на потребителя, сервисная направленность	Высокая мотивация, сервисная направленность, ориентация на потребителя
Когнитивный	Низкий или недостаточный уровень знаний, знания неполные и разрозненные	Достаточный уровень знаний, есть представление о технологии обслуживания, способность пополнять знания	Хороший уровень знаний, полные знания о технологии обслуживания, стремление приобретать новые знания	Высокий уровень профессиональных знаний, стремление профессиональному росту и развитию
Эмоционально-волевой	Отрицательное или неустойчивое эмоциональное отношение к процессу профессионального взаимодействия	Положительное восприятие процесса взаимодействия, отсутствие самостоятельности	Положительное отношение и личная удовлетворенность процессом взаимодействия, самостоятельность и ответственность	Положительное отношение, личная удовлетворенность и заинтересованность в удовлетворенности потребителя
Деятельностный	Низкий уровень сформированности профессиональных умений и навыков, нет представления о технологии обслуживания, несогласованность действий	Сформированы некоторые профессиональные умения и навыки, способность воспроизводить технологию обслуживания	Согласованность знаний и практической деятельности, четкое выполнение стандартов обслуживания, самостоятельный контроль качества обслуживания	Творческий подход, поиск нестандартных решений, развитие технологии обслуживания, разработка и внедрение инноваций
Уровень готовности	Ситуативный	Репродуктивный	Стандартизированный	Продуктивный

Результаты констатирующего этапа эксперимента отражающего качественные особенности сформированности компонентов готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 3

Результаты констатирующего этапа эксперимента, определяющего уровни готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Уровни	Компоненты		Мотивационный		Когнитивный		Эмоционально-волевой		Деятельностный	
Ситуативный	18	13,3%	67	49,6%	3	2,2%	40	29,6%		
Репродуктивный	55	40,7%	40	29,6%	63	46,7%	49	36,3%		
Стандартизированный	40	29,6%	24	17,8%	52	38,5%	36	26,7%		
Продуктивный	22	16,3%	4	3,0%	17	12,6%	10	7,4%		

Таблица 4

Результаты констатирующего этапа эксперимента, определяющего уровни готовности студентов к различным аспектам профессиональных взаимодействий в сфере гостеприимства

Уровни	Аспекты	Коммуникативный аспект		Сервисный аспект		Организационный аспект	
Ситуативный	25	28,1%	22	24,7%	28	31,5%	
Репродуктивный	31	34,8%	42	47,2%	35	39,3%	
Стандартизированный	21	23,6%	23	25,8%	21	23,6%	
Продуктивный	12	13,5%	2	2,2%	5	5,6%	

Качественный анализ полученных данных показал, что в экспериментальной и контрольной группах 28,1% студентов имеют ситуативный уровень готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства; 40,4% – репродуктивный уровень; 24,7% – стандартизированный уровень и 6,7% – продуктивный уровень.

Результаты оценки исходного уровня готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства свидетельствуют о том, что в экспериментальной и контрольной группах результаты не имеют значительных различий (рис. 2).



Рис. 2. Распределение студентов контрольной и экспериментальной групп по уровням готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Таким образом, 68,5% респондентов находятся на ситуативном и репродуктивном уровне, что свидетельствует о необходимости проведения целенаправленной работы по формированию готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Процесс формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства проходил в рамках образовательного процесса и был основан на *принципах*, разделенных на две группы: общие (системности, природосообразности, социальной обусловленности, соответствия, преемственности, перспективности, деятельности, педагогического мониторинга) и специальные (клиентоориентированности, сервисной направленности, гостеприимства).

Образовательный процесс, направленный на формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, целесообразно строить на основе интегративной модели формирования готовности во взаимодействии структурного, содержательного и организационного аспектов.

Структурный аспект интегративной модели формирования готовности отражает систему знаний, умений, компетенций, отношений и субъектного опыта, развитие которых обеспечивает формирование готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Содержательный аспект интегративной модели формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представляет собой совокупность компонентов формирования готовности (рис. 3).



Рис. 3. Содержательный аспект интегративной модели формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства

Организационный аспект интегративной модели формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства представлен организационно-методическим, исследовательско-аналитическим, формирующим и контрольно-прогностическим этапами.

На организационно-методическом этапе формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства определяются субъекты, принимающие участие в учебном процессе, и происходит разработка программы формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в гостеприимстве, определяются требования к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, определяются требования к содержанию учебных дисциплин блоков ГСЭ, ЕН, ОПД, ДС и СД образовательной программы, определяются требования к учебно-методическим комплексам, происходит согласование требований к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, разрабатывается программа взаимодействия образовательного учреждения с работодателями и представителями властных структур.

На исследовательско-аналитическом этапе происходит психолого-педагогический мониторинг сформированности профессионально-важных качеств специалиста по сервису и туризму, включающий в себя оценку сформированности коммуникативных, сервисных (технологических) и организационных компетенций; оценка сформированности мотивационного, когнитивного, эмоционально-волевого и деятельностного компонентов готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства; а также выявление субъектного опыта студентов. Психолого-педагогический мониторинг сформированности профессионально-важных качеств позволяет сделать вывод об уровне готовности студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

На формирующем этапе в процессе организации учебной деятельности и самостоятельной работы происходит формирование мотивационного, когнитивного, эмоционально-волевого и деятельностного компонентов готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, ведущих к развитию коммуникативных, сервисных и организационных компетенций. Наиболее важным в организации учебной деятельности является организация исследовательской и проектной деятельности, организация учебно-поисковой деятельности, анализ и решение ситуационных задач, игровое моделирование ситуаций профессионального взаимодействия, организация коммуникативно-диалоговой деятельности, активного обмена мнениями, творческой дискуссии. Психолого-педагогический мониторинг позволяет оценить изменение уровня готовности студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства в результате реализации разработанного методического обеспечения.

На контрольно-прогностическом этапе на основе результатов психолого-педагогического мониторинга происходит оценка психолого-педагогического статуса готовности студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Таким образом, опытно-экспериментальная работа показала, что

1. Формирование готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства с помощью специально создаваемых педагогических условий способствовало формированию у студентов профессиональных компетенций специалиста по сервису и туризму.

2. Выбор форм, средств и методов реализации разработанного методического обеспечения зависит от результатов мониторинговых исследований, проводимых в

процессе формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

3. Формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства невозможно без организации коммуникативно-диалоговой деятельности между участниками учебного процесса (преподавателями и студентами), анализа и решения ситуационных задач, моделирования ситуаций профессионального взаимодействия на учебных занятиях, а также ознакомления с контактной зоной гостиничных предприятий в процессе учебных экскурсий.

4. Наиболее адекватными и эффективными педагогическими условиями формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства являются: педагогический мониторинг процесса формирования готовности, структура психолого-педагогического статуса студента, рабочая учебная программа дисциплины «Технологии гостиничного сервиса», организация самостоятельной работы студентов, пакет ситуативных задач (кейсов).

Для подтверждения достоверности полученных результатов был использован метод математической статистики – критерий χ^2 Пирсона.

Результаты эксперимента, определяющего уровни сформированности компонентов готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, представлены в таблице 5.

Таблица 5

Сформированность готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства у студентов экспериментальной и контрольной групп

Группа	Контрольная группа		Экспериментальная группа	
	Констатирующий этап	Контрольный этап	Констатирующий этап	Контрольный этап
Ситуативный	15	8	10	1
Репродуктивный	22	14	14	4
Стандартизированный	13	15	9	14
Продуктивный	4	7	2	11

При сравнении результатов констатирующего этапа эксперимента по определению уровней готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, было выявлено, что различия в контрольной и экспериментальной группах незначительны ($\chi^2 = 0,121$ для $p \leq 0,05$).

Значения критерия χ^2 Пирсона (для $p \leq 0,05$), полученные при сравнении данных констатирующего и контрольного этапов эксперимента в контрольной и экспериментальной группах представлены на рис. 4.

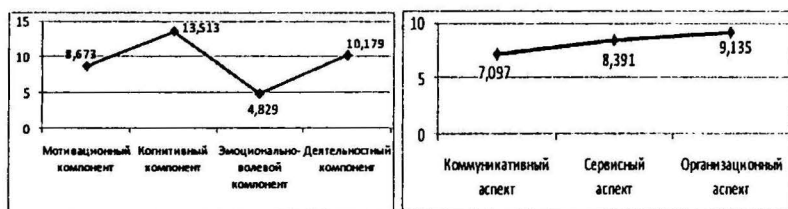


Рис. 4. Значения критерия χ^2 Пирсона (для $p \leq 0,05$), полученные при сравнении данных контрольного этапа эксперимента в контрольной и экспериментальной группах

Результаты контрольного этапа эксперимента по определению уровней готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, показали, что:

1. Формирование компонентов готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства наблюдается и в контрольной, и в экспериментальной группе. Однако, рост показателей в экспериментальной группе значительно выше, чем в контрольной группе, что свидетельствует о неслучайности полученных результатов.

2. При оценке сформированности компонентов готовности в экспериментальной группе можно сделать вывод о том, что наиболее значительным является рост показателя сформированности когнитивного компонента готовности ($\chi^2 = 28,305$), свидетельствующего о качестве усвоения теоретического материала при применении инновационных технологий в процессе обучения. Наименее значительным является рост показателя сформированности эмоционально-волевого компонента готовности ($\chi^2 = 11,766$). При сравнении результатов контрольного этапа эксперимента в контрольной и экспериментальной группах, именно рост показателя сформированности эмоционально-волевого компонента готовности не имеет значительных различий.

3. При оценке сформированности готовности к различным аспектам профессиональных взаимодействий в экспериментальной группе можно сделать вывод о том, что наиболее значительным является рост показателя сформированности готовности к сервисному аспекту профессиональных взаимодействий (сервисных компетенций) ($\chi^2 = 20,962$), что свидетельствует об успешности усвоения студентами профессиональных ценностей сферы гостеприимства. Наименее значительным является рост показателя сформированности готовности к коммуникативному аспекту профессиональных взаимодействий (коммуникативных компетенций), что объясняется достаточно высоким уровнем сформированности данного показателя на констатирующем этапе эксперимента. При сравнении результатов контрольного этапа эксперимента в контрольной и экспериментальной группах, рост данного показателя также не имеет значительных различий.

Таким образом, сравнение показателей, полученных в ходе контрольного этапа эксперимента в контрольной и экспериментальной группах показывает, что уровень готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства в экспериментальной группе значительно выше, чем в контрольной группе ($\chi^2 = 9,619$), что подтверждает выдвинутые гипотезы исследования.

ВЫВОДЫ

1. Рассмотрено понятие профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства: профессиональное взаимодействие в сфере гостеприимства определяется как система взаимообусловленных действий субъектов профессиональной деятельности (работника и потребителя), направленных на удовлетворение потребностей потребителя посредством предоставления услуг. Выделены виды профессиональных взаимодействий: коммуникативные, сервисные и организационные.
2. Сформулировано понятие готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства (как система профессиональных компетенций и индивидуальный стиль их реализации в ситуациях профессионального взаимодействия). Определено содержание готовности к профессиональным

взаимодействиям в сфере гостеприимства и выделены уровни готовности: ситуативный (профессиональные компетенции проявляются эпизодически, ограничены определенными условиями); репродуктивный (сформированы отдельные элементы профессиональных компетенций, характерны действия по образцу); стандартизированный (профессиональные компетенции сформированы и проявляются в соответствии со стандартами обслуживания) и продуктивный (профессиональные компетенции устойчивы, вариативны, определяются характером ситуаций профессионального взаимодействия).

3. Разработана и апробирована интегративная модель формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, включающая структурный, содержательный и организационный аспекты. Структурный аспект модели отражает систему знаний, умений, компетенций, проявляющихся в субъектном опыте студента. Содержательный аспект модели отражает целеполагание, теоретическое, технологическое и психологическое направления процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям. Организационный аспект модели представлен технологией организации процессов: организационно-методического, исследовательско-аналитического, формирующего и контрольно-прогностического.
4. Выявлены педагогические условия эффективности формирования готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства:
 - организация процесса обучения на основе системного, процессного, личностноориентированного, практикоориентированного и компетентностного подходов;
 - использование интерактивных форм и методов обучения: конференций, дискуссий, круглых столов, тренингов профессионального взаимодействия, игрового моделирования ситуаций профессионального взаимодействия, анализа и решения проблемных ситуаций, проведения экскурсий на предприятия сферы гостеприимства, практику взаимодействий в контактной зоне гостиничного предприятия;
 - включение обучающихся в продуктивную (поисковую) деятельность, направленную на создание нового продукта (интеллектуального, познавательного, гостиничного, технологического);
 - организация самостоятельной работы студентов: самостоятельный поиск информации, воспроизведение технологии обслуживания, составление технологической карты процесса обслуживания, составление алгоритмов профессионального взаимодействия, организация обратной связи, активного обмена мнениями, устные и письменные высказывания, рефлексия своего поведения в процессе профессионального взаимодействия, использование методов саморегуляции, оценка собственной удовлетворенности процессом взаимодействия;
 - наличие теоретической и практической базы (выбор программно-методического и материально-технического обеспечения процесса обучения как важного условия качества обучения).

5. Разработано методическое обеспечение процесса формирования готовности к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства, включающее рабочую учебную программу по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса», пособие по организации самостоятельной работы

студентов, пакет ситуативных задач (кейсов), задания на период учебной практики. Анализ полученных результатов позволил сделать вывод о том, что разработанное методическое обеспечение, направленное на формирование профессиональных компетенций специалиста по сервису и туризму, положительно влияет на готовность студента к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях:

***Статьи в журналах, рекомендованных ВАК РФ для публикации
результатов диссертационных исследований***

1. *Радыгина, Е.Г.* Специфика сервиса как вида профессиональной деятельности [Текст] / Е.Г. Радыгина // Образование и наука. Известия УрО РАО. - 2008. №5 (17) – С. 55-62. / 0,4 п.л.
2. *Радыгина, Е.Г.* Определение готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства [Текст] / Е.Г. Радыгина // Образование и наука. Известия УрО РАО. - 2011. №4 (83). – С. 69-77. / 0,51 п.л.
3. *Радыгина, Е.Г.* Формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства [Текст] / Е.Г. Радыгина // Педагогическое образование в России. - 2011. №2 – С. 211-221. / 0,62 п.л.

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

4. *Радыгина, Е.Г.* Сервис как вид деятельности [Текст] / Е.Г. Радыгина // Философия и наука. Материалы третьей межвузовской научно-практической конференции аспирантов и соискателей, Екатеринбург, 21 апреля 2004 г. / Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2004. – С. 175-178. / 0,19 п.л.
5. *Радыгина, Е.Г.* Проблема трансляции национально-культурных традиций при разработке концепции национального ресторана [Текст] / Е.Г. Радыгина // Теория и практика профессиональной подготовки специалистов для индустрии туризма и гостеприимства: Сб. науч. тр. / Урал. гос. пед. унт. – Екатеринбург, 2005. – С. 70-76. / 0,44 п.л.
6. *Радыгина, Е.Г.* Проблемы подготовки кадров для индустрии гостеприимства [Текст] / Е.Г. Радыгина // Развитие социальной компетентности личности в процессе гуманитарного образования: вуз и школа. Материалы VIII межрегиональной научно-практической конференции 26 мая 2006 г. – Екатеринбург, 2006. – С. 176-178. / 0,27 п.л.
7. *Радыгина, Е.Г.* Развитие корпоративной культуры на предприятии сервиса [Текст] / Е.Г. Радыгина, А.В. Кривякова // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России: материалы всероссийской студенческой научно-практической конференции, Екатеринбург, 28 сент. 2006 г. / Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2006. – С. 250-258. / 0,26/0,52 п.л.
8. *Радыгина, Е.Г.* Профессиональные взаимодействия в сфере сервиса [Текст] / Е.Г. Радыгина // Инновационные образовательные технологии в системе непрерывного образования: сборник научных статей всероссийской научно-методической конференции преподавателей / под научной редакцией А.А. Симоновой, Э.Э. Сыманюк, М.Г. Синяковой, Л.Ю. Шемятихиной, ГОУ ВПО «УрГПУ»; сост. Л.Ю. Шемятихина - Екатеринбург, 2007. – С. 391-393. /

0,19 п.л.

9. *Радыгина, Е.Г.* Проектирование учебного занятия при изучении специальной дисциплины по овладению технологией гостиничного сервиса [Текст] / Е.Г.Радыгина // Управление непрерывным образованием: структура, содержание, качество [Текст]: сборник научных статей VI международной научно-практической конференции / под науч. ред. А.А.Симонов, Э.Э.Сыманюк, М.Г.Сияковой, Л.Ю.Шемятихиной; под общ. ред. Л.Ю.Шемятихиной; англ. перевод О.А.Ширинкина; ГОУ ВПО «УрГПУ» - Екатеринбург, 2008. – С. 323-324. / 0,23 п.л.
10. *Радыгина, Е.Г.* Особенности обслуживания корпоративных клиентов в Гостиничном комплексе «Московская горка» (Екатеринбург) [Текст] / Е.Г.Радыгина, Ю.А.Ваганова // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2007 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 1 нояб. 2007 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2008. – С. 173-177. / 0,16/0,32 п.л.
11. *Радыгина, Е.Г.* Особенности проектирования гостиничного продукта [Текст] / Е.Г.Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2007 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 1 нояб. 2007 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2008. – С. 211-215. / 0,31 п.л.
12. *Радыгина, Е.Г.* Развитие культуры контактного взаимодействия в Гостиничном комплексе «AVS Отель» [Текст] / Е.Г.Радыгина, Н.В.Пигина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2008: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 13 нояб. 2008 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – С. 173-181. / 0,28/0,56 п.л.
13. *Радыгина, Е.Г.* Особенности проектирования гостиничного продукта [Текст] / Е.Г.Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2008 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 13 нояб. 2008 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – С. 191-195. / 0,28 п.л.
14. *Радыгина, Е.Г.* Управление взаимоотношениями в коллективе на примере гостиницы «Постоялый двор» (г.Первоуральск) [Текст] / Е.Г.Радыгина, И.В.Савчук // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2008 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 13 нояб. 2008 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – С. 198-203. / 0,19/0,38 п.л.
15. *Радыгина, Е.Г.* Взаимодействие гостиничного предприятия и вуза в процессе подготовки специалистов индустрии гостеприимства [Текст] / Е.Г.Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2008 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 13 нояб. 2008 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – С. 250-254. / 0,29 п.л.
16. *Радыгина, Е.Г.* Оценка уровня удовлетворенности гостя услугой гостиницы

- «Интер-Отель» г. Екатеринбурга [Текст] / К.С. Афонина, Е.Г. Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2009: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 12 нояб. 2009 г. / ГОУ ВПО «Урал. Гос. Пед. Ун-т». – Екатеринбург, 2010. – 198 с. – С. 113-119. / 0,22/ 0,44 п.л.
17. Радыгина, Е.Г. Разработка программы первичной адаптации персонала гостиницы «Октябрьская» [Текст] / М.Е. Золотникова, Е.Г. Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2009: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 12 нояб. 2009 г. / ГОУ ВПО «Урал. Гос. Пед. Ун-т». – Екатеринбург, 2010. – 198 с. – С. 122-130. / 0,28/ 0,56 п.л.
 18. Радыгина, Е.Г. Разработка программы обучения персонала гостиницы «Октябрьская» [Текст] / А.И. Калистратова, Е.Г. Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2009 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 12 нояб. 2009 г. / ГОУ ВПО «Урал. Гос. Пед. Ун-т». – Екатеринбург, 2010. – 198 с. – С. 131-139. / 0,26/ 0,53 п.л.
 19. Радыгина, Е.Г. Исследование коммуникативной компетентности работника гостиницы [Текст] / Я.В. Ермакова, Е.Г. Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2010 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 11 нояб. 2010 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т». – Екатеринбург, 2011. – 359 с. – С. 228-231. / 0,1/ 0,2 п.л.
 20. Радыгина, Е.Г. Изучение готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства [Текст] / Е.Г. Радыгина // Актуальные проблемы и перспективы развития туризма и гостеприимства в России – 2010 [Текст]: материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов, Екатеринбург, 11 нояб. 2010 г. / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т». – Екатеринбург, 2011. – 359 с. – С. 299-307. / 0,53 п.л.

Учебно-методические работы

21. Радыгина, Е.Г. Рабочая учебная программа по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса» [Текст] / Е.Г. Радыгина / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – 32 с. / 2,0 п.л.
22. Радыгина, Е.Г. Рабочая учебная программа по дисциплине «Материально-техническое оснащение гостиничного комплекса» [Текст] / Е.Г. Радыгина / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – 44 с. / 2,75 п.л.
23. Радыгина, Е.Г. Рабочая учебная программа по дисциплине «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма» [Текст] / Е.Г. Радыгина / ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» – Екатеринбург, 2009. – 32 с. / 2,0 п.л.
24. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничного сервиса. Учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов [Текст] / Е.Г. Радыгина // ГОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т» - Екатеринбург, 2010. – 80 с. / 5,0 п.л.

Подписано в печать _____ 20 ____ г.
 Формат 60х90, 1/16. Объем 1,6 п.л. Тираж 100 экз.
 Заказ № 1218. Октябрьская ул., д. 10,
 микрорайон Сходня, г. Химки Московской обл., 141420.
 Ксерокс РМАТ. 24



11, 2