

ДИАЛОГ КУЛЬТУР В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТРАСЛИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Быстрицкая Е.В., Дьячкова Н.А., Косолапов А.Б., Соловьева А.В.

Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет спорта и туризма», Москва, e-mail: oldlady@mail.ru

Аннотация. В данной статье авторы представили опыт подготовки специалистов отрасли гостеприимства в условиях междисциплинарного образовательного пространства, представленного дисциплинами психологического блока коммуникативной направленности, делового иностранного языка и коммуникативными дисциплинами общегуманитарного цикла. Доказано, что структура и сущность взаимодействия кадров отрасли туризма и гостеприимства представляет собой диалог не только разных национальностей, но и различных конфессий, профессий, возрастных групп. Авторами теоретически и практически обосновано, что студенты нуждаются в формировании межкультурных коммуникативных компетенций, которые представляют собой способность и готовность к диагностике, прогнозированию и учету в деятельности интересов и потребностей представителей разных этнических групп, возрастов, профессий. Эти компетенции сложны в формировании, поэтому авторами доказана необходимость организации междисциплинарного педагогического сопровождения этого процесса при освоении всех указанных дисциплин обучающимися профилями подготовки «Гостиничное и ресторанное дело», «Гостиничный бизнес» и других аналогичных на разных уровнях высшего образования, а также в системе повышения квалификации. Функции педагогического сопровождения в координатах диалога культур профессионалов отрасли, обучающихся и преподавателей вуза, также представлены в данной статье. В рамках эксперимента, проведенного авторами по теме исследования с участием обучающихся бакалавриата, было выявлено, что целевая и содержательная интеграция дисциплин из разных образовательных блоков способствует формированию профессионально значимых компетенций межкультурного взаимодействия. Она позволяет также повысить эффективность адаптации студентов к будущей профессии на основании анализа реальных профессиональных ситуаций. Материалы статьи будут полезны специалистам сферы гостеприимства, а также преподавателям колледжей и вузов, осуществляющих подготовку кадров для нужд указанной отрасли.

Ключевые слова: межкультурные коммуникативные компетенции, сфера гостеприимства, диалог культур, педагогическое сопровождение, междисциплинарное образовательное пространство.

DIALOGUE OF CULTURES IN THE STRUCTURE OF PROFESSIONAL TRAINING OF SPECIALISTS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Bystritskaya E.V., Dyachkova N.A., Kosolapov A.B., Solovyova A.V.

State Autonomous Educational Institution of Higher Education "Moscow State University of Sports and Tourism", Moscow, e-mail: oldlady@mail.ru

Annotation. In this article, the authors presented the experience of training specialists in the hospitality industry in an interdisciplinary educational space, represented by disciplines of the psychological block of communicative orientation, business foreign language and communicative disciplines of the general humanitarian cycle. It is proved that the structure and essence of the interaction of personnel in the tourism and hospitality industry is a dialogue not only of different nationalities, but also of different faiths, professions, and age groups. The authors theoretically and practically substantiate that students need to form intercultural communicative competencies, which represent the ability and willingness to diagnose, predict and take into account the interests and needs of representatives of different ethnic groups, ages, and professions. These competencies are difficult to form, therefore, the authors have proved the need to organize interdisciplinary pedagogical support for this process when students master all these disciplines in the training profiles "Hotel and restaurant business", "Hotel Business" and other similar ones at different levels of higher education, as well as in the professional development system. The functions of pedagogical support in the coordinates of the dialogue of cultures of industry professionals, students and university teachers are also presented in this article. As part of an experiment conducted by the authors based on a study with the participation of undergraduate students, it was revealed that the targeted and meaningful integration of disciplines from different educational blocks contributes to the formation of professionally significant competencies of intercultural interaction. It also makes it possible to increase the effectiveness of students' adaptation to their future profession based on the analysis of real professional situations. The materials of the article will be useful to specialists in the field of hospitality, as well as teachers of colleges and universities that train personnel for the needs of this industry.

Keywords: intercultural communicative competencies, hospitality sphere, dialogue of cultures, pedagogical support, inter-subject educational space.

В данной статье рассматривается система подготовки специалистов отрасли гостеприимства к деятельности в условиях межкультурного пространства. Понятие «диалог культур», согласно характеристикам, представленным в работах В.С. Библера, включает в себя путь коммуникации к толерантному, мирному сосуществованию представителей разных этносов и конфессий [1, с. 659], а также результат, достигаемый в ходе такого мирного взаимодействия [2, с. 660]. В последнее время представления о диалоге культур расширились в связи с рассмотрением этого феномена как значимого в деятельности специалистов группы профессий «человек - человек». Следовательно, их подготовка должна включать в себя методы формирования соответствующих компетенций, позволяющих организовать не просто мирный, но и продуктивный диалог с представителями иных видов культуры, выполняя тем самым свои прямые производственные обязанности. В науке они определены как способность и готовность к диагностике, прогнозированию и учету интересов и потребностей представителей разных видов культур [3-5]. При этом понимание того, в диалог каких именно культур вступает профессионал, в последние двадцать лет, расширилось как в отечественной, так и в зарубежной науке [6; 7]. Авторы рассматривают следующие классификации такого диалога и факторов, определяющих ее с позиций вхождения в определенные социальные группы:

1. По особенностям национальных видов культуры больших и малых этносов.
2. По своеобразию конфессиональных культур, базирующихся на ценностных основах традиционных вероисповеданий.
3. По специфике возрастных характеристик, среди которых наибольшим разнообразием отличаются молодежные субкультуры.
4. По отличительным признакам профессиональной культуры.

Закономерно, что представители группы профессий «человек - человек» должны при построении продуктивного диалога уметь считывать культурные коды человека на основании представленности в нем определенных характеристик в связи с вышеприведенными классификациями. Также кадры отрасли гостеприимства должны понимать, в какой мере и степени они имеют право и несут ответственность по трансляции своей профессиональной и личностной культуры в таком диалоге.

Это особенно важно в сфере гостеприимства, где диалог культур должен обладать всеми характеристиками эмоционального комфорта.

Целью исследования являлось повысить эффективность процесса формирования компетенций межкультурного взаимодействия в условиях интеграции дисциплин

психологического блока коммуникативной направленности, делового иностранного языка и коммуникативных дисциплин общегуманитарного цикла с применением педагогического сопровождения со стороны преподавателей вуза.

Материалы и методы исследования

Теоретическое и экспериментальное исследование проводилось на базе кафедры гостиничного и ресторанного дела ГАОУ ВО «Московский государственный университет спорта и туризма» (ГАОУ ВО «МГУСиТ»). Теоретические методы исследования: анализ передового опыта подготовки кадров отрасли, представленного в современных публикациях, а также анализ актуальной нормативно-правовой базы подготовки специалистов сферы гостеприимства. Экспериментальные методы: анкетирование, тестирование, графическая интерпретация данных, методы математической статистики (вычисление коэффициента Стьюдента). В исследовании потребностей в формировании компетенций межкультурного взаимодействия принимали участие 68 представителей отрасли гостеприимства – слушатели курсов повышения квалификации на базе института дополнительного профессионального образования (ДПО) и развития карьеры, которые были условно разделены на две подгруппы: высококвалифицированных специалистов, чей опыт работы в отрасли составляет не менее десяти лет, и молодых, чей опыт работы – менее трех лет. В эксперименте по формированию межкультурных коммуникативных компетенций приняли участие 238 студентов второго курса бакалавриата ГАОУ ВО «МГУСиТ», обучающихся по профилю подготовки «Гостиничная и ресторанная деятельность». Из них 121 – экспериментальная группа, 117 – контрольная группа.

Результаты исследования и их обсуждение

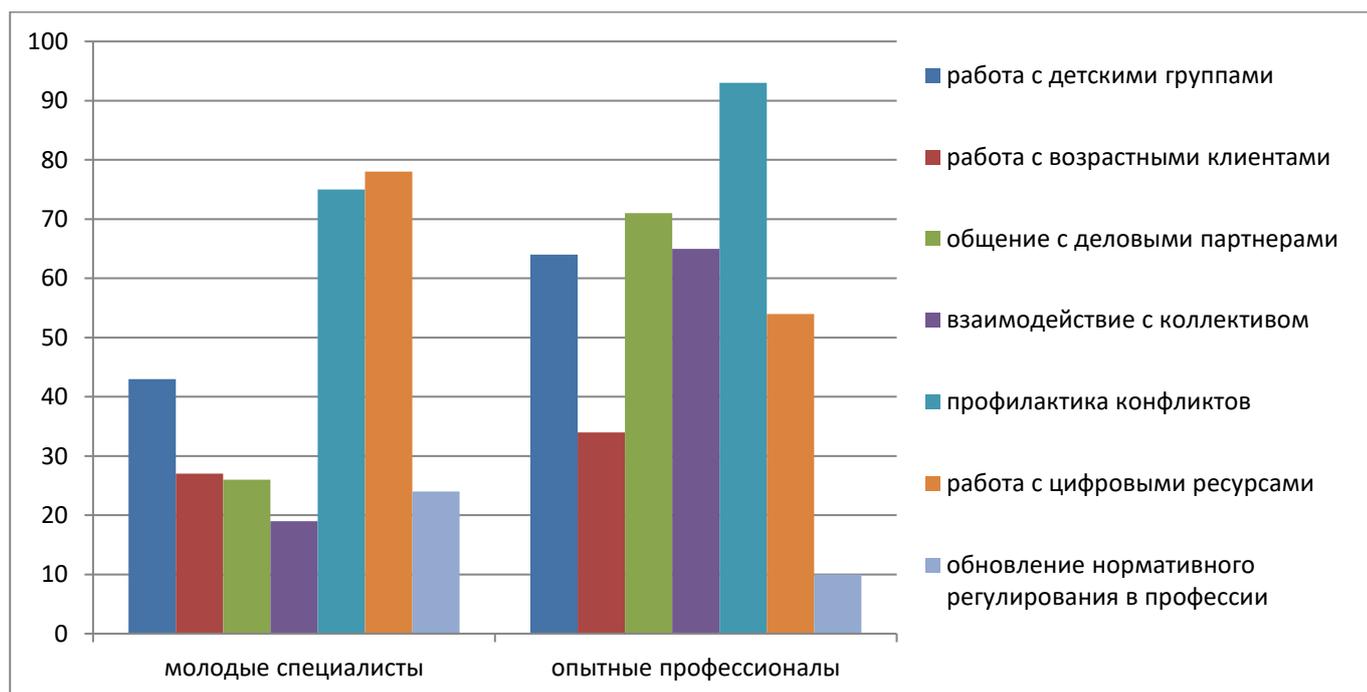
На первом этапе, в рамках теоретического исследования, было выявлено, что подготовка специалистов отрасли туризма и гостеприимства, как было доказано рядом авторов, осуществляется наиболее эффективно в границах применения активных методов обучения и интерактивных технологий [8; 9]. Применение таких технологий подразумевает паритетный диалог, в котором отражается субъектная позиция специалиста, его мировоззрение, система терминальных ценностей как универсальный регулятив выбора и проектирования всех моделей его деятельности и поведения.

В сфере туризма и гостеприимства диалог является универсальным условием и средой профессиональной деятельности кадров и реализуется ими во всяких форматах: очном, дистанционном и гибридном. У каждого из этих форматов существуют особенности, например, в части возможностей для диагностик и трансляции как клиентами, так и специалистами компонентов своей профессиональной и личностной культуры в соответствии с представленной классификацией. Эти форматы, как и содержание общения в сфере

гостеприимства, должны быть освоены студентами в структуре высшего образования. Однако чаще всего запрос на освоение диалога представителей разных культур поступает не от обучающихся вуза, а от слушателей курсов повышения квалификации. Авторами был обработан этот опрос слушателей в системе ДПО, и его результаты представлены на рисунке. Респондентам предлагалось определить и выбрать из списка не более пяти содержательных модулей для изучения в рамках вариативного блока курсов повышения квалификации (КПК).

Следует сказать, что в данном опросе выпускники вуза были менее активны и выбирали от одного до трех разделов для изучения. В беседе с организаторами они признались, что выбор КПК за них был сделан их работодателями, а сами они не видят профессиональных дефицитов в своей подготовке. При этом признавали, что уровень конфликтности их работы высок, и им бы хотелось уметь с ним справляться.

Опытные участники, напротив, просили организаторов расширить количество возможных выборов или дать свой ответ. Эта просьба не была удовлетворена, в связи с чем практически все респонденты выбрали максимальное количество значимых для них модулей.



Запросы слушателей к содержанию вариативного блока курсов повышения квалификации (в %)

Анализируя результаты исследования, можно констатировать, что молодые специалисты отрасли в большей степени заинтересованы в том, чтобы освоить все форматы общения, включая дистанционный. Это логично, так как им зачастую доверяют операторскую работу. При этом они оказываются на переднем крае диалога культур с потенциальными или

активными клиентами, и закономерно у них часто возникают конфликтные ситуации. Среди которых первой является умение диагностировать потребности адресата общения и прогнозировать на этой основе его интересы и потребности, которые, к слову, не всегда адекватно отражены в его речи. При этом они не в полной мере осознают первопричину возникающих проблем, и их запросы к системе ДПО по поводу организации работы и взаимодействия с представителями разных возрастов и профессий довольно скромны – менее 30% в целом по группе респондентов. Исключение составляют только детские группы, которые с трудом поддаются внешнему управлению.

Для опытных профессионалов отрасли интересны все контингенты клиентов, с которыми они обязаны выстраивать продуктивное отношение в ходе выполнения должностных функций. В этой группе исключение составляют только возрастные клиенты, так как список их райдера обычно ограничен, и специалистам известны их интересы, соответствующие культуре отдыха советского человека.

На основании проведенного исследования авторами была разработана программа межпредметной подготовки бакалавров направления «Гостиничное дело», профиля «Гостиничная и ресторанный деятельность», в которую входили следующие дисциплины, относящиеся к трем содержательным блокам:

1. В рамках психолого-педагогического блока дисциплин реализуется такой модуль коммуникативной направленности, как «Психология диалога культур», в котором представлены психологические основы диагностики интересов и склонностей собеседника. Также рассматриваются основы стандартных конфликтных ситуаций, провоцируемых различным отношением представителей определенного вида возрастной, профессиональной или национальной культуры к одним и тем же социальным явлениям. Определены регулятивы управления конфликтом, ведущие мотиваторы их поведения. Для обучающихся высшего образования по запросу работодателей был также добавлен модуль «Развитие личности специалиста в структуре межкультурного взаимодействия». При его освоении студенты могут диагностировать компоненты своей культуры и научиться их целенаправленно транслировать при выполнении должностных обязанностей.

2. В структуру общегуманитарного блока дисциплин, куда традиционно входит «Русский язык и культура речи», авторами за счет элективных курсов добавлен модуль «Риторика и мастерство комментирования в диалоге культур». Здесь обучающиеся знакомятся со всеми видами риторики, стилями общения и определяют сильные стороны своей профессиональной межкультурной коммуникации.

3. В блоке делового иностранного языка в вузах спорта, туризма и гостеприимства, как правило, представлен не один, а два и более языков. Известно, что базовый иностранный язык

направлен на освоение профессиональных компетенций студентов. Тогда как второй иностранный язык, как правило, ориентирован на развитие общекультурных компетенций, то есть способствует ознакомлению с другими странами, но только в режиме подготовки студентов к досуговой деятельности в иноязычных странах. Авторами была предпринята успешная попытка переориентировать преподавание второго иностранного языка в русло решения профессиональных задач, и на базе этой дисциплины студенты разбирали кейсы сферы туризма и гостеприимства с представителями национальных культур стран носителей языка. При этом в диалоге один студент обязательно выступал в роли специалиста по гостеприимству из России, а другой – в роли иностранного гостя. Во второй половине курса содержание кейсов усложнилось, и студенты стали разбирать ситуации, в которых они выступали в качестве руководителя службы или предприятия гостеприимства из страны носителя языка. Для того чтобы эти кейсы были решены верно, обучающимся приходилось собирать информацию о том, какими особенностями обладает сфера гостеприимства в иностранных государствах носителя языка, какие традиции или инновации в организации этой деятельности за рубежом могли бы быть адаптированы к российским реалиям и ряд других направлений.

Все указанные модули представляют собой содержательное единство, однако, в связи с тем что носителями знаний здесь выступают представители разных предметно-научных областей, перед глазами обучающихся разворачивается профессиональный диалог культур в условиях образовательной среды на содержательной основе задач и проблем сферы гостеприимства.

При этом известно, что человек выбирает себе предметную область знания в соответствии со своими склонностями, и в ходе изучения, а тем более практической деятельности, эта область знаний вносит вклад в культуру и профессиональный портрет специалиста. Так происходит и с носителями разных основ наук. Студенты, наблюдая непосредственные и опосредованные диалоги представителей разных научных сфер, пытаются определять те характеристики группы профессий «человек - человек», которые в силу его индивидуальности могут быть свойственны и ему. И чем плотнее этот диалог организуется вокруг студента, тем в большей степени он становится в него включенным на правах паритетного партнера, чему немало способствует превалирование активных методов и интерактивных технологий обучения в вузе спорта и туризма.

Другая форма общения и взаимодействия, в которой участвует студент – это диалог между научными аспектами, с позиции которых может быть рассмотрена система его профессиональной деятельности и взаимодействия. Этот путь позволяет уйти от линейности образования и заставляет студента обосновывать свою позицию по рассматриваемому вопросу

на основании знаний разных предметных областей, что, безусловно, повышает доказательность его речи в беседе с клиентами и коллегами.

Для того чтобы эта программа была полноценно реализована в системе подготовки кадров отрасли гостеприимства, авторами было организовано психолого-педагогическое сопровождение формирования компетенций межкультурного взаимодействия у обучающихся института туризма и гостеприимства ГАОУ ВО «МГУСиТ». Направленность этого сопровождения связана с тем, чтобы поддержать согласованность межпредметной интеграции учебных дисциплин.

Среди педагогических действий, обеспечивающих диалоговый характер образовательной среды, наиболее значимыми оказались следующие, представленные в рейтинге участников эксперимента:

1 - инициативное со стороны студентов консультирование по профессиональным проблемам всеми преподавателями, занятыми в реализации программы;

2 - динамическая диагностика профессиональной культуры обучающихся;

3 - обеспечение психологической комфортности и позитивного эмоционального насыщения образовательной деятельности при освоении всех модулей;

4 - регулярное участие в профессиональном диалоге в процессе подготовки специалистов работодателей, и экспертиза с их стороны уровня освоения компетенций межкультурного взаимодействия;

5 - организация обмена результатами диагностики усвоения межкультурных компетенций между студентами и всеми преподавателями, реализующими программу, диалоговое комментирование этих результатов.

Следует отметить согласованность позиций студентов и преподавателей по наиболее значимым факторам повышения продуктивности диалога культур в условиях образовательного процесса вуза.

Реализация авторской программы осуществлялась в течение двух учебных семестров с сентября 2022 года по июнь 2023 года. Студенты экспериментальной группы осваивали авторскую программу в рамках целевой и содержательной интеграции основных языковых дисциплин и элективных курсов. В контрольной группе занятия проводились по стандартной программе.

Уровень сформированности компетенций определялся в % в виде средних значений по группе испытуемых. Достоверность различий подтверждена вычислением коэффициента Стьюдента. Данные по экспериментальной группе представлены в таблице.

Динамика уровня сформированности межкультурных коммуникативных компетенций у участников экспериментальной группы в процессе реализации авторской программы

Наименование компетенции	Уровень до эксперимента, %	Уровень после эксперимента, %	Достоверность различий t (при $p \leq 0.05$)
Способность провести диагностику компонентов возрастной, национальной и профессиональной культуры клиента и с их учетом построить продуктивный диалог	36,7±2,23, ниже среднего	64,14±6,1, выше среднего	3,74 > 1,98, различия достоверны
Способность провести анализ потребностей клиента и определить необходимость внесения изменений в отдельные услуги объектов гостеприимства	37,86±4,11, ниже среднего	69,91±4,32, выше среднего	3,16 > 1,98, различия достоверны
Способность принять культурные характеристики и особенности гостей, мотивировать их к длительному взаимодействию путем создания положительного имиджа объекта гостеприимства	52,14±2,27, средний	78,42±3,28, высокий	3,32 > 1,98, различия достоверны

Исходя из данных, представленных в таблице, можно сделать вывод о том, что в экспериментальной группе уровень сформированности указанных компетенций у обучающихся возрос достоверно. У студентов контрольной группы достоверных различий во владении указанными компетенциями выявлено не было. Изменения произошли в рамках статистических различий и оказались в пределах средних и ниже средних значений (от 34% до 51%). Также у студентов экспериментальной группы в положительную сторону изменилось отношение к самой ситуации диалога культур в своей будущей профессиональной деятельности.

Выводы

На основании проведенного исследования авторами сделаны следующие выводы.

1. Определены компетенции межкультурной коммуникации, подлежащие усвоению в структуре профессионального, высшего и дополнительного профессионального образования специалистов отрасли гостеприимства, среди которых:

- способность и готовность к диагностике характеристик личностной, профессиональной, национальной, конфессиональной, региональной, возрастной и профессиональной культуры адресата профессионального общения;

- способность и готовность к прогнозированию в условиях диалога культур его интересов и потребностей в интересах профилактики конфликтных ситуаций;

- способность и готовность к учету культурных кодов клиентов и деловых партнеров в структуре профессионального взаимодействия в интересах повышения эффективности профессиональной деятельности.

2. Разработана междисциплинарная программа подготовки будущих специалистов отрасли гостеприимства к организации продуктивного взаимодействия с представителями

различных видов культуры и реализована в образовательном процессе магистратуры «Гостиничное дело» на основании принципов диалога культур.

3. Приведены функции психолого-педагогического сопровождения программы подготовки будущих специалистов в отрасли гостеприимства на уровнях профессионального и высшего образования, а также в системе ДПО, среди них основные: инициативное диалоговое консультирование и динамическая диагностика характеристик профессиональной культуры обучающихся.

4. Авторская программа, сформированная на основании целевой и содержательной интеграции основных языковых дисциплин и элективных курсов, оказалась эффективной в отношении формирования компетенций межкультурной коммуникации, что доказано в ходе эксперимента.

Список литературы

1. Библиер В.С., Ахутин А.В. Диалог культур // Новая философская энциклопедия: в 4 томах / Институт философии Российской академии наук, Национальный общественно-научный фонд. Том 1. М.: Издательство Мысль, 2000. 744 с.
2. Багаева О.Н., Бондырева С.К., Вилкова С.М., Гурина Е.П., Евдокимов А.В., Калачева Д.С., Лагунова И.С., Лебедев И.М., Лукашенко Е.С., Можеровцева А.Д., Мозгунова Е.А., Немцова О.А., Никитин А.В., Пахомова Е.А., Романов А.А., Савруцкая Е.П., Самойлова М.П., Сенюткина О.Н., Серухина О.Е., Сивкина Н.Ю., Солнцев Н.И., Сухова Ж.М., Устинкин С.В., Фоменков А.А. Традиционные ценности в современном образовательном пространстве как инструмент духовно-нравственной безопасности и сохранения культурного наследия. Нижний Новгород: Нижегородский государственный лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова, 2023. 153 с.
3. Абдуразизова Д.А. Значимость невербальных коммуникативных поведений при формировании межкультурной компетенции // International Scientific and Practical Conference World science. 2018. Vol. 6, Is. 1(29). P. 54-56.
4. Atabekova B. Methodological Principles for Forming Intercultural Competence During the Teaching Process in School // Bulletin of Science and Practice. 2024. Vol. 10, Is. 1. P. 388-395. DOI: 10.33619/2414-2948/98/49.
5. Xalikova M.K. Lifelong learning paradigmasining kompetensiyalari tizimida madaniyatlararo mulqot // Foreign languages in Uzbekistan. 2022. № 6(47). P. 157-173. DOI: 10.36078/1676357589.

6. Быстрицкая Е.В., Иванцов А.А., Дусенко С.В. Формирование коммуникативных компетенций у будущих специалистов отрасли туризма и гостеприимства // Научный поиск: личность, образование, культура. 2023. № 4(50). С. 26-33. DOI: 10.54348/SciS.2023.4.4.
7. Ярмина Т.Н. Межкультурная компетенция как ключ к эффективному кросскультурному взаимодействию // Язык и культура в эпоху интеграции научного знания и профессионализации образования. 2021. № 2-2. С. 67-72.
8. Дусенко С.В., Беломестнова М.Е. Использование в учебном процессе студенческих образовательных туров как средства формирования профессиональной компетентности у бакалавров направления подготовки «Туризм» // Педагогическое искусство. 2023. № 1. С. 215-222.
9. Усачева О.Ю. Языковая личность в системах управления: ключевые коммуникативные компетенции // Личность: ресурсы и потенциал. 2023. № 4(20). С. 17-23.