

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

Научная статья

УДК 378

ББК 74.3

DOI: 10.54348/SciS.2023.4.4

**Формирование коммуникативных компетенций у будущих специалистов
отрасли туризма и гостеприимства**

Елена Витальевна Быстрицкая¹, Александр Александрович Иванцов², Светлана Викторовна Дусенко³

^{1,2} Московский государственный университет спорта и туризма, Москва, Россия,
mgusit@mossport.ru

³ Российский университет спорта «ГЦОЛИФК», Москва, Россия, sportlib@mail.ru

Аннотация. В данной статье представлена структура профессионального общения в отрасли туризма и гостеприимства, выделены уровни коммуникативных компетенций, подлежащих формированию в период обучения в вузе. Также в статье рассмотрены уровни освоения студентами коммуникативных компетенций в соответствии с целевыми задачами их подготовки. Рассматриваются особенности и результаты применения актуальных образовательных технологий высшего образования при подготовке специалистов отрасли туризма и сферы гостеприимства. Приведены результаты многолетнего авторского исследования, проведенного в двух вузах Москвы, подтверждающие значительные изменения в целе-результативных показателях применения образовательных технологий в условиях очной и очно-заочной форм обучения.

Ключевые слова: отрасли туризма и гостеприимства, структура профессионального общения, уровни коммуникативных компетенций, актуальные образовательные технологии высшего образования.

Для цитирования: 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. С. 26–33. <https://doi.org/10.54348/SciS.2023.4.4>

PEDAGOGICAL SCIENCES

Original article

**Current technologies for the formation of communicative competencies among
future professionals in the tourism and hospitality industry**

Elena V. Bystritskaya¹, Alexander A. Ivantsov², Svetlana V. Dusenko³

^{1,2} Moscow State University of Sports and Tourism, Moscow, Russia, mgusit@mossport.ru

³ Russian University of Sports “GTSOLIFK”, Moscow, Russia, sportlib@mail.ru

Abstract. This article presents the structure of professional communication in the tourism and hospitality industries, highlights the levels of communicative competencies to be formed during the period of study at the university. The article also considers the levels of mastering communication competencies by students in accordance with the target tasks of their training. The features and results of the use of current educational technologies of higher education in the training of specialists in the tourism and hospitality sectors are being considered. The results of a long-term author's study conducted in two universities in Moscow are presented, confirming significant changes in the overall indicators of the use of educational technologies in full-time and part-time forms of education.

Keywords: tourism and hospitality industries, professional communication structure, levels of communication competencies, current educational technologies of higher education.

For citation: Bystritskaya E.V., Ivantsov A.A., Dusenko S.V. Current technologies for the formation of communicative competencies among future professionals in the tourism and hospitality industry. *Nauchnyj poisk: lichnost', obrazovanie, kul'tura = Scientific search: personality, education, culture*. 2023. No. 4. Pp. 26–33. (In Russ). <https://doi.org/10.54348/SciS.2023.4.4>

Актуальность. В настоящее время отрасль туризма и гостеприимства как значимая социальная сфера жизни современного общества претерпела значительные изменения. В частности, произошла переориентация этих народохозяйственных отраслей с международного плана на внутривососсийский. В этом смысле значительно изменилась конфигурация самой отрасли как отражающей не только потребности, но и ценностные основы жизни россиян, что отражено в нормативно-правовых актах, регламентирующих стратегическое развитие отрасли. Так, ученые отмечают, что выросли потребности в организации туров экологического плана, имеющих спортивно-оздоровительный и культуротворческий характер. Параллельно возросла востребованность объектов отрасли ресторанного и гостиничного дела, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в традиционном российском гостеприимстве [Дусенко, 2023, с. 117]. В вузовской практике подготовки студентов к работе в данной сфере существует даже такое понятие «эффект Мышкина». Здесь имеется в виду город Мышкин, в который в течение последних лет в разы увеличился приток туристов. Организаторы туров в этот город делают акцент на фольклорном контексте развлечений, на возможности освоить традиционные ремесла и поучаствовать в традиционных праздниках, практически «побывать в сказке». В этом смысле своевременно говорить и о том, что современных специалистов данной отрасли необходимо готовить с учетом уже произошедших и планируемых изменений контуров отрасли туризма и гостеприимства. В данной статье эти изменения рассматриваются на примере формирования у обучающихся практико-ориентированных коммуникативных компетенций.

Цель статьи – представить результаты авторского исследования структуры профессионального общения специалистов отрасли туризма и сферы гостеприимства, определить уровни коммуникативных компетенций, подлежащих формированию у студентов в соответствии с применением некоторых актуальных образовательных технологий высшего образования.

Методы и организация исследования. В авторском исследовании был проведен анализ литературных источников по проблеме исследования, срезовое исследование текстов профессиональных скриптов и кейсов, а также про-

веден лонгитюдный эксперимент, позволивший установить изменения в каждом из представленных уровней коммуникативных компетенций будущих специалистов отрасли туризма и гостеприимства в структуре образовательного процесса с применением некоторых актуальных образовательных технологий в структуре преподавания речевых дисциплин как на русском, так и на иностранном языках. Достоверность полученных результатов исследования была подтверждена с применением методов математической статистики.

Анализ результатов исследования. В ходе теоретического исследования авторы выявили, что традиционно в структуре профессионального общения специалистов отрасли туризма и сферы гостеприимства принято выделять три основных компонента [Быстрицкая, 2023, с. 36–37]:

1. Перцептивный, отвечающий за первичное восприятие клиентом сотрудника отрасли и через его призму самого учреждения сферы гостеприимства или туризма, и за диагностическое восприятие сотрудником характеристик возрастной, профессиональной, общей, национальной и других видов культуры клиентов. Такое восприятие носит характер взаимного прогнозирования действий, со стороны клиента выраженных в виде каузальной атрибуции ожиданий определенных услуг со стороны организации, а с позиции сотрудника – в виде прогноза качественных характеристик ожидаемых клиентом услуг и вероятных затруднений, которые могут возникнуть при его обслуживании. При этом клиент в подобном прогнозе часто руководствуется сторонним мнением значимых для него социальных агентов, ситуативным эмоциональным фоном, а также средовыми факторами, среди которых: конкретное время и место взаимодействия, момент жизненного и суточного цикла жизнедеятельности и соответствующие характеристики соматического здоровья, наличие в поле взаимодействия иных социальных агентов и ряд других. В этом контексте картина воспринимаемых событий может быть в его сознании искажена в значительных пределах. Сотрудник же по сути должен не только адекватно воспринять и оценить характеристики культуры личности, потребности и ожидания клиента, но и спрогнозировать вероятные барьеры восприятия и возникающие вследствие их реализации перцептивные искажения.

2. Информационный компонент, направленный на однозначное и точное восприятие информации и согласование смысловой структуры речи. В этом случае тоже имеет место прогнозирование специалистом в рамках полученной обратной связи лексического строя речи клиента с тем, чтобы смоделировать спектр наиболее вероятных вариантов развития ситуации общения и взаимодействия и предоставить ему информацию в наиболее уместной адресной форме. При этом специалист должен осуществлять управление не только вербальной стороной информационного обмена, но и невербальным планом коммуникации, что в некоторых профессиональных ситуациях является затруднительным.

3. Интерактивный компонент общения, направленный на управление действиями клиента, управление собственными действиями и ситуациями взаимодействия и сотрудничества специалиста и клиента, в рамках которых, как в точке бифуркации, может быть изменен как план общения, так и план действий, поэтому умелый выбор этих ситуаций позволяет специалисту отрасли туризма и гостеприимства работать на опережение и не допускать конфликтных ситуаций.

На основании вышеприведенных компонентов выделяется, как правило, три ключевые компетенции специалистов отраслей туризма, спорта, гостеприимства [Давыдова, 2015, с.35-36], [Быховская, 2021, с.68-70]:

1. Прогностическая компетенция, которая позволяет специалисту по туризму и гостеприимству осуществлять критериальную оценку, можно сказать, экспертизу социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться, адекватно представлять варианты ее развития и осуществлять саморефлексию, а также процессуальную и ретроспективную рефлексию своего взаимодействия с клиентами. При оценке сформированности данной компетенции у студентов чаще всего авторы выделяют количественные уровни, например, оптимальный, допустимый, критический или же: высокий, средний и низкий и т.п. На самом деле важнее определить качественные уровни глубины проникновения в профессию в рамках овладения данной компетенцией. И здесь картина совершенно иная, она в большей степени отражает уровневость развития способностей по Б.М. Теплову, таксономию Б. Блума, уровни формирования научных понятий по П.Я. Гальперину. Такие уровни в отношении коммуникативной прогностической компетенции выглядят как развернутый ответ на следующие вопросы:

– «ради чего я занимаюсь этой работой по восприятию, оценке и прогнозированию общения в профессии, и как это соответствует моим жизненным ценностям, моему мировоззрению»;

– «что должно получиться из этого общения, как оценить его успешность, каковы критерии для оценки результата и в каком случае результат можно считать достигнутым»;

– «что и как я должен сделать, чтобы моя работа по восприятию, оценке и прогнозированию общения приносила пользу мне и другим»;

– «при помощи каких средств и ресурсов я могу решить эту производственную задачу, какие из этих средств являются общими для всех специалистов отрасли, а какие – уникальными».

Указанные уровни глубинного проникновения в профессию и осознания себя как профессионала можно условно назвать: аксиологическим, целе-смысловым, содержательно-технологическим и инструментальным. Аналогичная ситуация и с другими компетенциями, обеспечивающими успешность профессионального общения специалиста в отрасли туризма и гостеприимства. Рассмотрение их исключительно в количественных критериях не позволяет преподавателям вуза провести полноценную работу по регуляции качественного изменения коммуникативной компетентности специалистов отрасли туризма и гостеприимства.

2. Проективная компетенция, которая позволяет применять данные, полученные на перцептивном этапе общения на основании диагностических, исследовательских умений студентов. Инкорпорация данных о высказанных и невысказанных потребностях, интересах, возможностях, компонентах личностной культуры клиентов в опережающее проектирование ситуации общения и взаимодействия, программирование их на конкретные действия в интересах обогащения их мировоззрения – вот главная задача, которую должен решать студент, овладевая данной компетенцией. Здесь также существует ряд вопросов, на которые он отвечает для себя с тем, чтобы вхождение его в профессию имело не только социальную цель, но и личностный смысл:

– «каким образом и ради чего я имею право и обязанность влиять на систему жизненных ценностей и установок клиентов в ходе общения с ними» (аксиологический);

– «что изменится в сознании и мировосприятии клиента после этого общения, как это поможет ему в жизни обрести социально одобряемые качества» (целе-смысловой);

– «какую информацию и каким образом я должен предъявлять и запрашивать у клиента с

тем, чтобы его отдых прошел приятно и полезно» (содержательно-технологический);

– «каким образом учесть мое знание о клиенте для того, чтобы он сам был настроен на активную деятельность по совершенствованию своей культуры в процессе отдыха, и в какие лексические и невербальные формы облечь это знание» (инструментальный).

Научить студентов проектированию общения с тем, чтобы оно перестало быть схоластическим, а стало действенным – это одна из ключевых задач коммуникативной подготовки будущих профессионалов в отрасли туризма и гостеприимства. В этом процессе значимую роль играет участие студентов в непосредственной организационно-управленческой деятельности в своей отрасли, например, в ходе практической подготовки.

3. Организационно-управленческая компетенция формируется как софт-компетенция, направленная на гибкое реагирование на изме-

нение ситуации общения и взаимодействия, поэтому она требует концентрации внимания, значительных волевых усилий, интернального локуса контроля и высокой стрессоустойчивости, что в совокупности способствует оперативному принятию решения в новой ситуации общения. Здесь следует сказать, что среди наиболее значимых средовых факторов общения в отрасли туризма и гостеприимства авторами выделяются те, которые можно отнести к катализаторам, повышающим продуктивность общения и те, которые традиционно относят к ингибиторам, противодействующим эффективности профессионального общения в указанной отрасли [Масягина, 2023, с.174-175]. Есть также факторы. Имеющие различное воздействие на клиентов, находящихся в различности личностном и эмоциональном состоянии, а также на носителей разных характеристик культуры. Наиболее значимые факторы по мнению клиентов представлены в таблице 1.

Таблица 1. Наиболее значимые средовые факторы, влияющие на эффективность управления профессиональным общением в отрасли туризма и гостеприимства

Table 1. The most significant environmental factors affecting the effectiveness of professional communication management in the tourism and hospitality industries

Факторы-катализаторы	Факторы-ингибиторы	Факторы ситуативного действия
Высокий уровень безопасности, обеспеченный организаторами	Неизвестный, либо низкий уровень безопасности	Вероятность форс-мажоров и наличие механизмов реагирования на них у организаторов
Состояние инфраструктуры, соответствующее современным требованиям	Неизвестный, либо низкий уровень обеспеченности современной инфраструктурой	Соответствие инфраструктуры субъективным предпочтениям клиентов
Высокий социальный статус и позитивная деловая репутация поставщика услуг	Низкий или неявный социальный статус и деловая репутация поставщика услуг	Новый или обновленный облик поставщика услуг на рынке
Популярность объекта туризма/гостеприимства у лиц с социально одобряемым статусом	Популярность объекта туризма/гостеприимства у лиц с социально неодобряемым статусом	Популярность объекта на основании мнений, различающихся в широких пределах
Усовершенствование продукта туризма/гостеприимства в указанной дестинации	Отсутствие усовершенствования продукта туризма/гостеприимства в указанной дестинации	Традиционные очертания продукта туризма/гостеприимства в указанной дестинации
Стабильность социально-демографической ситуации в дестинации	Изменения социально-демографической ситуации в дестинации	Ожидания изменений социально-демографической ситуации в дестинации
Отсутствие агрессивного маркетинга	Измененный и/или агрессивный маркетинг	Применение в маркетинге новых технологий
Стабильность организационно-управленческой структуры и подходов к оказанию услуг в организации туризма/гостеприимства	Резкие и глубокие изменения организационно-управленческой структуры и подходов к оказанию услуг в организации туризма/гостеприимства	Применение новых технологий в процессе оказания услуг в организации туризма/гостеприимства

На основании данных, представленных в таблице, можно заключить, что в структуре профессиональных коммуникативных компетенций, позволяющих адекватно реагировать в процессе общения на указанные группы факторов, оказываются востребованы все качественные уровни глубинного проникновения в профессию и осознания себя как профессионала: аксиологический, целе- смысловой, содержательно-технологический и инструментальный. При этом проведенное авторами исследование позволило установить, что студенты, изучающие риторику и профессиональное общение, психологию деловой коммуникации на русском иностранном языке, основы этики и этикета в отрасли туризма и гостеприимства в рамках образовательного процесса задают педагогам вуза чрезвычайно низкую планку восприятия учебной информации в отличие от педагогов вуза, которые нацелены на формирование полноценных многоуровневых структур коммуникативных компетенций будущих специалистов отрасли туризма и гостеприимства.

На основании данных проведенного исследования становится очевидным, что студенты в большей степени ориентированы на овладение инструментальным уровнем коммуникативных компетенций. Все данные подтверждены результатами вычисления коэффициента Фишера, и различия находятся в достоверных пределах.

В целях решения обозначенной проблемы было определено диаметрально направленное исследование, направленное на создание матрицы образовательных технологий, применение которых в преподавании дисциплин коммуникативного плана позволит обеспечить формирование всех четырех качественных уровней коммуникативных компетенций, обеспечивающих продуктивное об-

щение и взаимодействие специалистов в отрасли туризма и гостеприимства.

Авторами в ходе эксперимента, продлившегося с января 2022 по апрель 2023 года, были апробированы адаптированные к реалиям отрасли туризма и гостеприимства технологии, позволяющие формировать коммуникативные компетенции. В эксперименте приняли участие 187 студентов 1-3 курсов бакалавриата соответствующих профилей обучения.

На пересечении уровней освоения компетенции и наименования образовательных технологий представлены примеры конкретных учебных заданий, направленных на овладение обучающимися коммуникативной компетенции в соответствии с необходимой глубиной проникновения в профессию.

Следует отметить, что все предложенные задания в рамках реализации актуальных технологий были переработаны в соответствии с динамическим изменением социокультурной ситуации в стране, в мире, и, следовательно, в отрасли туризма и гостеприимства и отражают прогнозируемые потребности отрасли в развитии профессиональной коммуникации специалистов.

Выбор представленных в матрице образовательных технологий происходил на основании анализа их преимуществ и недостатков, выявленных исследователями в последние годы с учетом их применения в режиме реального времени, а также в дистанционном режиме и в гибридном формате во время пандемии коронавируса и после нее. Результаты анализа преимуществ и недостатков указанных технологий в отношении формирования коммуникативных компетенций будущих специалистов отрасли туризма и гостеприимства представлены в таблице 2.

Таблица 2. Преимущества и недостатки актуальных образовательных технологий в отношении формирования коммуникативных компетенций будущих специалистов отрасли туризма и гостеприимства

Table 2. Advantages and disadvantages of current educational technologies in relation to the formation of communication competencies of future specialists in the tourism and hospitality industry

Актуальные образовательные технологии			
	Проблемное обучение	Проектная	Кейс-технология с элементами сценических практик и игровой деятельности
Преимущества	– способствует открытому восприятию ситуаций профессионального взаимодействия во всей полноте ее элементов, способствует созданию условий для саморегуляции у студентов и для проявления лидерских, управленческих качеств в отношении разрешения профессиональных проблем;	– возможность творчески подойти к организации ситуации общения при создании принципиально нового продукта отрасли туризма или гостеприимства; – возможность создания проектных команд по интересам и выбора спикеров на каждом этапе и по каждому направлению практико-ориентированного проекта;	– включение в пространство профессионального взаимодействия с представителями различной возрастной, национальной профессиональной культуры, субкультур происходит в комфортных условиях проигрывания ситуаций профессионального общения с априори позитивно настроенными субъектами – студентами и преподавателем;

Преимущества	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечивает высокий темп включения в процесс познания как внутренних факторов, определяющих динамику развития отрасли, так и внешних, средовых; – способствует актуализации и самооценке профессиональной индивидуальности в общении и взаимодействии на основании разрешения профессиональной проблемы; – дает возможность накоплению арсенала устойчивых успешных приемов профессионального общения и взаимодействия в сложных и кризисных ситуациях; – развивает творческую активность и самостоятельность в поиске нестандартных приемов передачи информации, обмена мнениями и регуляции деятельности и поведения посредством профессионального общения; – открывает возможности для творческого сотрудничества студентов на основах потребности решения совместных задач будущей профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – создание комфортных организационно-педагогических условий с учетом темпо-ритмовых показателей деятельности и общения каждого студента; – повышение информационной культуры студентов за счет ознакомления с наиболее успешными проектами отрасли по сходной тематике; – повышение уровня исследовательских способностей в процессе поиска, сбора, обработки и отбора форм и методов представления информации в устном и письменном виде; – возможность почувствовать профессиональную автономию в общении и взаимодействии; – сформировать продуктивное мышление по отношению к своей деятельности, так как работа всегда направлена на продукт; – задания, приближенные к реальной жизни; – работа в группе способствует включению в профессиональное сообщество 	<ul style="list-style-type: none"> – студентам представляется возможность почувствовать себя в разных социальных ролях и понять при этом особенности потребностей и интересов будущих клиентов; – обучающиеся осваивают методы экспресс-диагностики иных субъектов в ситуации общения и взаимодействия; – на примере сценарной работы студенты осваивают проектные компетенции, на основании режиссуры профессионального общения – особенности организационно-управленческой деятельности в отрасли туризма и гостеприимства; – студенты осваивают структуру коммуникации при выполнении различных профессиональных и социальных ролей, со спецификой полилога в трудовом коллективе с учетом структуры взаимодействия, как должность с должностью; – студенты могут примерить на себя ряд профессиональных ролей в интересах тонкого профессионального самоопределения; – у обучающихся развиваются логическое мышление, профессиональный речевой этикет, умение общаться во время дискуссии; – у студентов повышается мотивация принадлежности к профессиональной отрасли
Недостатки	<ul style="list-style-type: none"> – проблемное обучение применимо только на таком материале, который допускает неоднозначные, порой альтернативные подходы, оценки, толкования, что не всегда возможно в жестко-регламентированном общении отрасли туризма и гостеприимства; – проблемное обучение применимо только на материале тех профессиональных проблем, содержательная основа решения которых уже доступна обучающимся на их уровне образования; – данный тип обучения оправдан только в том случае, если у обучающихся сформировался комплекс исходных практико-ориентированных коммуникативных умений; – реализация проблемного обучения возможна только при сформированности у студентов адекватных профессиональных критериев оценки деятельности и общения 	<ul style="list-style-type: none"> – неадекватная каузальная атрибуция своих ресурсов, в том числе и коммуникативных, приводящая к переоценке своих возможностей и попаданию в стрессовую ситуацию из-за невозможности уложиться в отведенные сроки; – различие проблемного поля в российской профессиональной действительности и за рубежом не представляет полной возможности применять в проектировании опыт иностранных коллег; – слабые способности к творчеству в профессии не позволяют некоторым студентам включиться в проектную деятельность, в связи с чем участники группы зачастую делятся на «работяг» и «балласт»; – в конкурсе проектов зачастую именно работа с информацией и презентация проекта не позволяет группе адекватно представить ценную идею по решению профессиональной проблемы; – студентам требуется домотивация к участию в проекте 	<ul style="list-style-type: none"> – высокий уровень креативности при подготовке к занятию и невозможность, а также и нецелесообразность частого применения технологий; – вероятность для студентов увлечься внешне привлекательными сторонами технологии в ущерб содержательной стороне подготовки; – вероятность того, что обучающиеся в ходе игры, тренинга, сценической практики высказывают не свои реальные убеждения, а социально одобряемые, легальные; – перенос акцента с образовательного процесса на творческий требует от преподавателя и студентов достаточных умений и задатков актерской игры

По итогам работы была сформирована матрица полной структуры коммуникативных компетенций образовательных технологий, способствующих оптимизации процесса формирования качественно и гостеприимства, представленная в таблице 3.

Таблица 3. Матрица образовательных технологий, способствующих оптимизации процесса формирования качественно полной структуры коммуникативных компетенций у будущих профессионалов отрасли туризма и гостеприимства

Table 3. Matrix of educational technologies that contribute to optimizing the process of forming a qualitatively complete structure of communicative competencies among future professionals in the tourism and hospitality industry

Коммуникативная компетенция	Уровни овладения компетенцией	Актуальные образовательные технологии		
		Проблемного обучения	Проектная	Кейс-технология с элементами сценических практик и игровой деятельности
прогностическая	аксиологический	Эссе «Моя профессия – мой выбор: так ли это»	Биеннале «Новые вызовы отрасли – время наших трудов»	Участие в кейс-тренинге «Диалог культур в бизнесе гостеприимства»
	целе-смысловой	Мозговой штурм «Время новых целей»	Бизнес-инкубатор «Отрасли туризма: из проблемы – в проект»	Тренинг: «Веер ситуаций – арсенал решений»
	содержательно-технологический	Дискуссия Квадро «Проблема в профессии: найти, решить, не допустить»	Конкурс презентаций успешных проектов отрасли туризма и гостеприимства для определенной аудитории	Сценарий открытия нового объекта в избранной дестинации с учетом вероятного контингента
	инструментальный	Профессиональная самопрезентация	Презентация идеи стартапа для отрасли в избранной дестинации	Тренинг трудоустройства
проектная	аксиологический	Оценка и прогнозирование рисков с применением формул ПОПС, SWAT, SMART и т.д.	Построение дорожной карты общения с деловыми партнерами проекта с учетом их интересов	Организационно - обучающая игра по началу нового проекта в неустойчивой отрасли дестинации «Однажды в чистом поле»
	целе-смысловой	Определение критериев экспертизы эффективности профессионального общения	Построение дорожной карты общения с потребителями услуг – аудиторией проекта с учетом их интересов	Продвижение идеи проекта в социальных сетях, составление резюме будущего проекта отрасли «Однажды в чистом поле»
	содержательно-технологический	Создание вариантов ответа на претензию на сайте организации на основании анализа интересов и потребностей клиента	Презентация проекта в целях его продвижения и реализации	Тренинг – защита проекта отрасли «Однажды в чистом поле»
	инструментальный	Проведение экспертизы проекта по критериям, определение коммуникативной индивидуальности исполнителя	Использование выразительных средств в презентации стартапа	Тренинг эмоционального воздействия на аудиторию посредством презентации проекта с применением сценических практик
организационно-управленческая	аксиологический	Тренинг «Человеческое измерение профессии»	Тренинг «Я – босс своего дела» о соотношении личных и общественных ценностей	Тренинг «Мировоззрение профессионала – мировоззрение клиента: точки сбора»
	целе-смысловой	Составление атласа управленческих проблем отрасли туризма/ гостеприимства	Тренинг «Месторождение проблем – источник новых целей»	Игра со сменой лидера и делегированием полномочий
	содержательно-технологический	Тренинг-диалог «Свой/чужой сотрудник»	Разработка проекта организационной структуры нового предприятия туризма/гостеприимства	Игра без делегирования полномочий «Как управлять неуправляемыми клиентами»
	инструментальный	Разработка и презентация критериев оценки эффективности деятельности сотрудников	Разработка и презентация критериев успешности стартапа	Публичная самопрезентация

В данной матрице приведены только некоторые примеры заданий. Можно считать, что эта работа только в самом начале пути. И круг актуальных технологий по формированию коммуникативных компетенций будущих специалистов во всей полноте уровневой структуры будет только расширяться.

Выводы. Основными компонентами профессионального общения специалистов отрасли туризма и гостеприимства являются: перцепция, информационный обмен и интеракция, то есть продуктивное взаимодействие. Для обеспечения успешного решения задач всех компонентов общения профессионала в условиях высшего образования у студентов должны быть сформированы следующие коммуникативные компетенции: прогностическая, проектная и организационно-управленческая.

Как было установлено, проводить оценку перспективных возможностей построения будущим профессионалом продуктивного взаимодействия с коллегами, клиентами, иными социальными субъектами исключительно на основании количественных показателей является недостаточным. Коммуникативные компетенции, формируемые в структу-

ре высшего образования у будущих профессионалов отрасли туризма и гостеприимства включают следующие качественные уровни глубинного проникновения в профессию и осознания себя как профессионала: аксиологический, целе-смысловой, содержательно-технологический и инструментальный.

Структура образовательных запросов студентов процессе освоения языковых дисциплин на русском и иностранном языках не отражает всей глубины качественных уровней коммуникативных компетенций и ориентирована в большей степени на овладение инструментальным уровнем коммуникативных компетенций.

На основании авторского исследования была разработана и представлена в материалах статьи матрица образовательных технологий, способствующих оптимизации процесса формирования качественно полной структуры коммуникативных компетенций у будущих профессионалов отрасли туризма и гостеприимства.

Приведенные авторами результаты исследования могут быть полезны преподавателям вузов, туризма, спорта, гостиничного и ресторанного дела.

Список источников

- Быстрицкая Е.В., Дьячкова Н.А. Принципы интегративной языковой подготовки обучающихся вузов спорта и туризма // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2023. Т. 12. №1 (42). С. 35-38.
- Быховская И.М., Люлевич И.Ю., Дзигуа Д.В., Юдина Е.Ю., Бородкин А.Ю. Коммуникации в спорте и «околоспорта»: вехи на пути к медиатизации // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. 2021. Т. 10. № 1. С. 64-71.
- Давыдова, А.М. Теоретический анализ структуры коммуникативной компетентности // Психологические науки: теория и практика: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2015 г.). Москва: Буки-Веди, 2015. С. 34-37. URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/158/7421/> (Дата обращения: 29.04.2023).
- Дусенко С.В., Беломестнова М.Е. Туристское образование в условиях трансформации отрасли: новые вызовы и возможности. Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Русайнс», 2023. 232 с.
- Масягина Н.В., Начинская С.В., Быстрицкая Е.В., Соловьёва А.В. Современные тенденции подготовки кадров в вузах отрасли физической культуры, спорта и туризма. Москва: Радонеж, 2023. 238 с.

References

- Bystritskaya E.V., Dyachkova N.A. Principles of integrative language training for students of sports and tourism universities. *Azimuth nauchnyh issledovanij: pedagogika i psihologiya = Azimuth of scientific research: pedagogy and psychology*. 2023. Vol. 12. No. 1 (42). Pp. 35-38. (In Russ).
- Bykhovskaya I.M., Lyulevich I.Yu., Dzigua D.V., Yudina E.Yu., Borodkin A.Yu. Communications in sports and “around sports”: milestones on the way to mediatization. *Nauchnye issledovaniya i razrabotki. Sovremennaya kommunikativistika = Scientific research and development. Modern communication science*. 2021. Vol. 10. No. 1. Pp. 64-71. (In Russ).
- Davydova A.M. Theoretical analysis of the structure of communicative competence. In: *Psychological sciences: theory and practice: materials of the III International. scientific conf. (Moscow, June 2015)*. Moscow: Buki-Vedi, 2015. Pp. 34-37. URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/158/7421/> (Date of application: 29.04.2023). (In Russ).
- Dusenko S.V., Belomestnova M.E. Tourism education in the context of industry transformation: new challenges and opportunities. Moscow: Limited Liability Company «Ruseins», 2023. 232 p. (In Russ).
- Masyagina N.V., Nachinskaya S.V., Bystritskaya E.V., Solovyova A.V. Modern trends in personnel training in universities in the field of physical culture, sports and tourism. Moscow: Radonezh, 2023. 238 p. (In Russ).

Статья поступила в редакцию 30.04.2023; одобрена после рецензирования 30.05.2023; принята к публикации 30.10.2023.

The article was submitted 30.04.2023; approved after reviewing 30.05.2023; accepted for publication 30.10.2023.