О. В. Заславская, А. С. Малафий

Формирование «мягких навыков» в образовательном процессе вуза как фактор развития конкурентоспособности молодого специалиста

Введение. Современная профессиональная деятельность специалиста сферы туризма и гостеприимства требует владения не только узкоспециальными, так называемыми, «твердыми» навыками, но и навыками, которые в противовес первым считаются «мягкими». Растущий сектор туристических услуг, международная конкуренция, новые формы организации труда требуют от специалиста владения в первую очередь именно ими – навыками самоорганизации, коммуникации, работы в команде и т.п.

Материалы и методы. В исследовании приняли участие 86 человек (46 человек – контрольная группа, 40 – экспериментальная группа) – студентов направления подготовки «Гостиничное дело» Тульского государственного университета. С целью определения уровня сформированности «мягких» навыков у участников контрольной группы, использовались методы анкетирования, включенного наблюдения и «тайный покупатель», а также был проведен опрос среди работодателей ($n=10$). Для анализа эффективности формирующего эксперимента использовался критерий χ^2 -Пирсона.

Результаты исследования. Формирующий этап экспериментальной работы был связан с внедрением системы организационно-педагогических условий в практику подготовки бакалавров направления «Гостиничное дело». Было установлено, что выявленные организационно-педагогические условия оказывают влияние на формирование профессионально значимых качеств специалиста, лежащих в основе его продуктивной конкурентоспособности в сфере профессиональной деятельности. Выявлено, что у студентов экспериментальной группы более активно происходит формирование навыков психической саморегуляции и преодоления стрессовых ситуаций ($\chi^2 = 6,64$; $p < 0,05$).

Обсуждение результатов. Практическая значимость результатов определяется возможностью их использования при подготовке не только специалистов сферы туризма, но и других представителей профессий, входящих в систему «человек-человек».

Ключевые слова: педагогическая подготовка, конкурентоспособность специалиста, организационно-педагогические условия подготовки специалиста, сфера туризма, «мягкие» навыки

Ссылка для цитирования:

Заславская О. В., Малафий А. С. Формирование «мягких навыков» в образовательном процессе вуза как фактор развития конкурентоспособности молодого специалиста // Перспективы науки и образования. 2021. № 3 (51). С. 115-126. doi: 10.32744/pse.2021.3.8

O. V. ZASLAVSKAYA, A. S. MALAFIY

Formation of soft skills in the educational process of higher education as a factor in the development of competitiveness of young professionals

Introduction. Modern professional activity of a specialist in tourism and hospitality requires the possession of not only highly specialized, so-called hard skills, but also skills, which in contrast to the former are considered "soft". The growing tourism services sector, international competition, new forms of work organization require from a specialist to possess, first of all, the skills of self-organization, communication, teamwork, etc.

Materials and methods. The study involved 86 people (46 people were in the control group; 40 people were in the experimental group) who were students of "Hospitality Management" at Tula State University. Methods of questionnaires, participant observation and "mystery shopping" were used to determine the level of formation of soft skills in the participants of the control group. The survey among employers (n=10) was conducted. To analyze the effectiveness of the forming experiment the χ^2 -Pearson's criterion was used.

Results. The formative stage of experimental work was associated with the introduction of organizational and pedagogical conditions in the practice of training bachelors in the direction of "Hotel Management". It was found that the identified organizational and pedagogical conditions affect the formation of professionally significant qualities of a specialist, underlying its productive competitiveness in the field of professional activity. It was revealed that the students of the experimental group more actively form the skills of mental self-regulation and overcoming stressful situations ($\chi^2 = 6.64$; $p < 0.05$).

Discussion. The practical significance of the results is determined by the possibility of their use in training not only specialists in the field of tourism, but also other representatives of professions that are part of the "human-human" system.

Keywords: pedagogical training, specialist competitiveness, organizational and pedagogical conditions of specialist training, tourism sphere, "soft" skills

For Reference:

Zaslavskaya, O. V., & Malafiy, A. S. (2021). Formation of soft skills in the educational process of higher education as a factor in the development of competitiveness of young professionals. *Perspektivy nauki i obrazovaniya – Perspectives of Science and Education*, 51 (3), 115-126. doi: 10.32744/pse.2021.3.8

Введение

Одним из направлений в современном вузе является подготовка кадров, работающих в системе «человек-человек». Очевидно, что к таким профессиям невозможно подготовить один раз и на всю жизнь. Они требуют от их представителей «надпрофессиональных» умений и навыков или, как часто их называют, «мягких» навыков (О.А. Нивинская [1], М.В. Герман [2], Р.И. Платонова [3] и др.). Они включают в себя лидерские навыки, навыки сотрудничества и выбора, профессионального общения, коммуницирования в различных социальных ситуациях, самопрезентации, самостоятельной работы и пр.

Анализ исследований в области подготовки кадров позволяет сделать вывод, что наибольшую востребованность на рынке труда получают специалисты, обладающие именно такими навыками – они выигрывают в глазах работодателя по сравнению с теми, у кого сформированы лишь так называемые «твердые» навыки – навыки узкопрофессиональные. Современный ритм жизни, новые технологии и «уплощение» организационной культуры путем дополнения вертикальной системы организации управления горизонтальными взаимодействиями требуют от потенциальных сотрудников формирования «мягких» навыков: знать иностранные языки, быть «гибким», способным работать в коллективе, самостоятельным, выносливым, а также быть компетентным в культурной и интеркультурной сфере [4].

Современный вуз, опираясь на требования федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС ВО), разрабатывает стратегии и тактики подготовки специалистов, направленные на формирование у студентов не только «твердых», но и «мягких» навыков, которые в дальнейшем смогут гарантировать выпускникам конкурентоспособность на рынке труда.

Если еще некоторое время назад понятие конкурентоспособность рассматривалось только как величина экономическая, как характеристика экономического объекта, отражающая его отличие от объекта-конкурента как по степени соответствия конкретной потребности, так и затратам на ее удовлетворение. Под конкурентоспособностью товара мы привыкли понимать степень его превосходства с точки зрения потребителей над другими товарами аналогичного назначения. Однако для каждого из потребителей показатель конкурентоспособности товара, его привлекательности может быть различным, поэтому можно говорить о разрыве между теоретическим описанием объекта и его практическим восприятием потребителем. Данный экономический подход к определению понятия «конкурентоспособность» мы можем применить и в социально-педагогической практике, говоря о формировании конкурентоспособной личности специалиста сферы туризма.

Нами была проанализирована направленность подготовки специалистов туристической сферы на формирование «мягких» навыков у представителей одних из самых «человекоёмких» профессий – экскурсоводов, менеджеров по туризму, сотрудников предприятий размещения. На сегодняшний день наблюдается несоответствие в качественном отношении подготовки кадров нуждам туриндустрии. Ценность туристических предприятий в основном определяется «качеством» их сотрудников – их специальными навыками и знаниями, опытом, готовностью к взаимодействию с потребителем и т. д.

Понятно, что первый этап формирования качественных показателей потенциала работника начинается в системе профессионального образования. Ю.В. Найданова считает, что наш «реактивный мир» требует формирования профессионально мобильного типа личности [5]. Однако используемые методы и программы обучения излишне академичны, не ориентированы на практическую работу (А.А. Клейман [6], Т.А. Нечаева [7] и др.). Зачастую выпускникам не хватает специальных знаний и навыков, которые можно получить в рамках качественной практической подготовки специалиста на предприятии во время прохождения практики (И.К. Цаликова, С.В. Пахотина [8]). Сами же руководители компаний отмечают тот факт, что устраивающиеся на работу молодые специалисты не обладают достаточной компетентностью, необходимым набором «мягких» навыков, их производительность труда снижается уже на третий месяц работы в фирме, и они не способны быстро адаптироваться к особенностям туристической отрасли.

Несмотря на то, что конкурентоспособность была предметом многих научных исследований, в психолого-педагогической литературе этот социально-психологический феномен не рассматривался с той степенью подробностей, которая позволила бы прийти к его четкому и обоснованному определению. При этом в работах зарубежных ученых (Дж. Грейсон, Р. Мартенс, К. Роджерс и др. [9-11]) понятие конкурентоспособности рассматривается с феноменологической, психологической и косвенно – педагогической точек зрения. Так, К. Роджерс отмечает, что человеку «свойственна тенденция развивать все свои способности, чтобы сохранять и развивать личность» [11]. Г. Олпорт конкурентоспособность личности раскрывает через анализ феномена зрелой личности, отмечая при этом, что созревание человека – это процесс становления, непрерывно протекающий и продолжающийся в течение всей жизни [12]. Дж. Грейсон и К. О'Делл считают, что характеристиками конкурентоспособности являются потребность в достижении успеха и уверенность в своих силах на основе осознания собственных способностей и возможностей [9]. Р. Мартенс в конкурентоспособной личности видит основной результат социализации. Быть социально конкурентоспособным, по его мнению, значит быть способным выполнять многие социальные роли [10]. Ученые, исследующие индустрию туризма с точки зрения человеческого фактора (Х. Li, Z. Mai [13], N. Khmour [14] и др.), в своих работах обосновывали связь между качеством кадрового состава сферы туризма и показателями конкурентоспособности предоставляемых ею услуг, подчеркивая, что не только экономико-географические факторы имеют большое значение для отрасли, качество человеческого потенциала (уровень профессиональной квалификации и опыта) – также немаловажно. Bulatovic I. и др., говоря о важности человеческих ресурсов, конкурентоспособности персонала, о его влиянии на развитие гостиничного бизнеса, сходятся во мнении о том, что сегодня крупные и успешные компании осознают важность человеческого фактора [15].

И.П. Бичева, Т.В. Перова выделяют следующие качества, снижающие конкурентоспособность специалиста сферы туризма: инертность, нежелание продуктивно работать, низкая мотивация на самообразование и др. [16]. Психологические аспекты становления конкурентоспособной личности рассмотрены в работах Л.М. Митиной, Ю.А. Федоровой и др. [17-19]. Специалист должен обладать достаточной квалификацией и комплексом способностей [18], а также эмоциональным интеллектом. По мнению Д. Гоулмана [20], именно эмоциональный интеллект является критически значимым атрибутом личного и профессионального успеха, дает те навыки, которые делают человека более конкурентоспособным в рабочей среде.

Современный специалист должен стремиться быть лучшим в своем деле, постоянно опережать конкурентов [21]. Однако многие выпускники вузов зачастую переоценивают свою готовность к решению профессиональных задач [22; 23], поэтому в конкурентной борьбе не получают те статусные и материальные преференции, на которые рассчитывают.

Таким образом, проведенный анализ научной литературы показал, что полноценных исследований, определяющих комплекс организационно-педагогических условий подготовки конкурентоспособных профессионалов туристической сферы в современном вузе, в настоящее время или не существует, или они содержат слишком общие выводы и положения, которые не позволяют совершенствовать практику вузовского образования с учетом реалий и вызовов современного момента.

Цель исследования – определить и внедрить в практику подготовки специалистов сферы гостеприимства организационно-педагогические условия, способствующие формированию «мягких» навыков, лежащих в основе их конкурентоспособности в сфере профессиональной деятельности.

Материалы и методы

В исследовании применялись основные общенаучные методы анализа и синтеза, использовались вторичные данные из открытых источников и баз данных. В исследовании приняли участие 86 студентов направления подготовки «Гостиничное дело» Тульского государственного университета.

Контрольную группу составили 46 человек, которые в 2018-2019 гг. закончили обучение и являются сотрудниками средств размещения и туристических компаний. Большую часть составили женщины (93,47 %). По возрастным группам участники контрольной группы распределились следующим образом: 64,7 % – в возрасте 20-22 года, 32,3 % респондентов – в возрасте 23-30 лет и 3 % были в возрасте 31-40 лет. 26,08 % респондентов занимали должности руководителя службы приема и размещения, руководителя службы бронирования, 17,4 % респондентов работали в должности менеджера в туристической компании, 27,7 % опрошиваемых являлись сотрудниками службы приема и размещения в гостиницах 3-5 звезд, 13,5 % – сотрудники службы ресторанного сервиса.

Кроме того, с целью определения уровня сформированности «мягких» навыков у специалистов, входящих в контрольную группу, использовались методы включенного наблюдения и «тайный покупатель», а также был проведен опрос среди работодателей (n=10).

Студенты контрольной группы проходили обучение по традиционной программе. Оценка уровня их конкурентоготовности и конкурентоспособности проводилась с помощью анкетирования. Анкета включала следующие вопросы: Укажите, пожалуйста, Ваш пол, возраст, семейное положение, уровень образования, должность. Сколько лет Вы работаете в туристической отрасли? Как давно работаете в данной компании? Это Ваше первое место работы? Как Вы оцениваете свой уровень конкурентоспособности для работы в сфере туризма? Какие факторы способствуют достижению успеха в период обучения в вузе? Как Вы оцениваете перспективы на вашем месте работы? Существует ли зависимость между стажем работы и заработной платой? Легко ли Вам было устроиться на работу? Какими качествами должны обладать будущие сотрудники предприятий сферы туризма и гостеприимства?

В экспериментальную группу вошли 40 студентов 2 курса (девушки – 25 человек, юноши – 15 человек).

Были выделены следующие уровни сформированности «мягких» навыков будущего специалиста, лежащих в основе его конкурентоспособности:

- низкий – не развиты коммуникативные навыки, на низком уровне сформированы лидерские качества, внутренняя установка на профессиональную деятельность, отсутствует потребность в постоянном личностном и профессиональном самосовершенствовании.
- базовый – сформированность отдельных коммуникативных навыков, присутствует потребность в самоанализе, на базовом уровне сформированы осознание своих конкурентных преимуществ и стремление к их наращиванию, интерес к саморазвитию, саморефлексии.
- конкурентоспособный – сформированы на высоком уровне личностные качества, внутренняя установка на профессиональную деятельность, навыки коммуникативного взаимодействия в различных социальных ситуациях, устойчивый интерес к саморазвитию и самосовершенствованию, стремление к самоанализу, нацеленность на получение высокой оценки со стороны коллектива.

Для оценки статистической значимости различий между контрольной и экспериментальной группами использовался критерий χ^2 -Пирсона.

Результаты исследования

Анализ современных исследований в заявленной области знания и практики, собственный опыт и наблюдения позволили нам предположить, что конкурентоспособность в профессиональной сфере – лишь одно звено в цепи взаимосвязанных и взаимообусловленных профессионально-личностных качеств специалиста. Для исследования и разработки программ формирования конкурентоспособности как профессионально-личностного качества у современного студента важно понимать иерархическую связь этих звеньев и сущностные признаки каждого из них: конкурентоготовность (как наличие необходимого и достаточного набора профессиональных мотивов, потребностей и мировоззренческих установок для участия в конкурентной «борьбе» в сфере профессиональной деятельности), конкурентоспособность (как набор умений и навыков, обеспечивающих реализацию профессиональных амбиций в условиях конкуренции) и конкурентоустойчивость (как готовность и способность к сохранению, укреплению и приращению своего социально-профессионального статуса в профессиональном сообществе).

Результаты на этапе первичной диагностики показали, что только 23,5% выпускников, работающих в отрасли туризма, оценивают свой уровень конкурентоспособности как высокий, более 60 % респондентов определяют его как средний. В первый год после окончания вуза 86,4 % выпускников работает в сфере туризма, а уже через 2-3 года многие уходят в смежные отрасли (34,2 %). Причины такого оттока работников чаще всего связаны с неспособностью молодых сотрудников подстроиться под ритм туристической отрасли с ярко выраженными сезонными колебаниями спроса на услуги туризма.

Многие, как показало включенное наблюдение, не умеют работать с клиентами, т.к. сформированность профессиональных компетенций, в том числе психолого-ком-

муникативных навыков находится на низком уровне. Также современным молодым специалистам требуется постоянная ротация, но зачастую горизонтальная (возможность и необходимость карьерного роста на предприятии отмечают 85 % опрошенных, однако лишь 15 % из них готовы занять руководящие должности). Одни из основных причин – нежелание и боязнь брать на себя ответственность (12 %). Отрицательной тенденцией является и то, что 24,5 % студентов не имеют четких планов своего дальнейшего жизненного пути. Почти 72 % студентов не проводят самоанализ слабых и сильных сторон.

Средняя оценка выпускниками тех составляющих профессиональной подготовки специалиста сферы туризма, которые оказывают влияние на формирование его персональной конкурентоспособности, составляет 82 %, а личных профессиональных качеств – 80 %, тогда как средняя оценка, по мнению работодателей, составляет 70 % и 72 % соответственно (см. рис. 1).

Рисунок 1 Оценка уровня конкурентоспособности специалиста

Наибольшее расхождение наблюдается по критериям «Качество практической подготовки по специальности», «Умение брать на себя ответственность и принимать самостоятельные решения», «Саморазвитие и рефлексия». Кроме того, 39,1 % опрошиваемых выпускников вовсе считают, что их конкурентоспособность будет обеспечена только «твердыми» навыками, а «мягкие» навыки имеют второстепенное значение. Однако 48,5% работодателей отмечает, что именно «мягкие» навыки обеспечат высокий уровень профессиональных достижений, а, следовательно, и конкурентоспособность специалиста.

Возникает вопрос: при каких организационно-педагогических условиях образовательный процесс, направленный на профессиональную подготовку специалистов индустрии туризма, обеспечит формирование у них «мягких» навыков, лежащих в основе их продуктивной конкурентоспособности в сфере профессиональной деятельности?

Мы предположили, что такой процесс будет результативным при соблюдении следующих организационно-педагогических условий:

- использование личностно-ориентированных педагогических технологий, способствующих формированию субъектной позиции студента в процессе получения образования, переход от монологического подхода к организации взаимодействия в образовательном процессе к диалогическому;
- вовлечение студентов в процесс составления своего жизненного плана, прогнозирования и планирования будущей карьеры;
- использование в образовательном процессе инновационных методов обучения: квазипрофессиональная деятельность, case study, погружение обучающихся в некомфортную среду и др.;
- создание на учебных занятиях рефлексивной среды путем выполнения заданий, моделирующих профессиональную деятельность, организации групповой рефлексии и др.

Данные условия были внедрены в практику подготовки специалистов по направлению «Гостиничное дело». Одним из направлений формирования «мягких» навыков как компонента конкурентоспособности будущего специалиста было применение case study в рамках освоения дисциплины «Кросс-культурные аспекты индустрии гостеприимства». Использование данного метода способствовало активизации имеющихся у студента практических и теоретических знаний, умений и навыков, дало возможность изучить сложные или эмоционально значимые вопросы, осуществить самостоятельный поиск решения, моделировать проблемную ситуацию, связанную с межкультурным взаимодействием в индустрии гостеприимства.

Выполнение группового проекта по разработке стратегии эффективного управления мультикультурной компанией, изучению особенностей этики кросс-культурных коммуникаций сопровождалось написанием рефлексивных отчетов, самоанализом и оцениванием работ других обучающихся. Включение будущих специалистов в рефлексивно-оценочную деятельность позволило определить проблемы, над которыми им следует работать в будущем, самостоятельно ответить на вопросы относительно своей деятельности, выявить и закрепить результаты обучения. Написание рефлексивных отчетов способствовало переходу от описательного характера практических действий к аналитическому, что для специалиста является одним из определяющих условий формирования его профессиональной компетенции.

На занятиях по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» студенты выполняли тренинги по формированию жизненного цикла, управлению личной конкурентоспособностью. Данный тренинг включал составление личного жизненного плана, разбор ситуаций по построению карьерограммы специалиста, формулирование частных целей и планов деятельности, способствующих осуществлению личной карьеры. Тренинг проводился в два этапа: первый раз в начале изучения дисциплины, второй раз по окончании изучения дисциплины, чтобы была возможность оценить изменения возможного личного карьерного пути.

Отдельное внимание было уделено проведению научно-исследовательской работы. Свою эффективность показала модель кооперированного обучения, метод STAD. Группа студентов делилась на подгруппы, каждая подгруппа получала одну и ту же тему исследовательской работы. Работая над одной темой, но с разным материалом, каждая подгруппа изучала проблему с разных сторон, что позволило сформировать комплексную оценку. Рабочая группа формировалась по следующему принципу: чис-

ло студентов – 3-4 чел.; включались студенты с разным уровнем подготовки, студенты, которые общаются более тесно и менее тесно и др. Применение данного метода позволило научиться работать в команде, осознавать взаимосвязь через единую цель, которую можно достичь только благодаря совместным усилиям, распределять обязанности и роли, достигать компромисса, мыслить критически. Активизация интереса к изучению нового материала позволила воспринимать учебный процесс не как рутинный, а динамичный.

В таблице 1 представлены итоговые результаты диагностики сформированности «мягких» навыков у обеих групп.

Таблица 1

Сравнительный анализ результатов

Уровни	до эксперимента		после эксперимента	
	КГ, чел.	ЭГ, чел.	КГ, чел.	ЭГ, чел.
Низкий	13	10	7	2
Базовый	28	24	33	28
Конкурентоспособный	5	6	6	10

Данные таблицы позволяют наблюдать прирост результатов в экспериментальной группе на конкурентоспособном уровне. В контрольной группе результаты менее выражены. У студентов экспериментальной группы более активно происходит формирование навыков психической саморегуляции и преодоления стрессовых ситуаций: число студентов с конкурентоспособным уровнем сформированности навыков в экспериментальной группе увеличилось на 10 %, в контрольной на 3 %. До эксперимента значение χ^2 было меньше критического и составило 2,3. После эксперимента значение критерия χ^2 составило 6,64, что больше критического 5,99 (при $p=0,05$). Таким образом можно сделать вывод, что эффект таких изменений обусловлен внедрением в практику подготовки бакалавров предложенных организационно-педагогических условий.

Обсуждение результатов

Результаты проведенного исследования имеют теоретическую значимость и научную новизну, так как обогащают теорию и методику профессионального образования, научные положения и принципы формирования личности средствами образования, уточняют ряд позиций культурологической концепции личностно ориентированного подхода в образовании.

Рассматривая конкурентоспособность как компонент личностной культуры специалиста, как составляющую его профессиональной личности, социологи и социопсихологи раскрывают сущность понятия конкурентоспособность личности через анализ феномена зрелой личности [12], через понятие «социализация личности» и способность выполнять многие социальные роли [10], признавая качество человеческого капитала основным показателем конкурентоспособности отрасли туризма в целом [13; 14]. Наше исследование дополняет их исследования, определяя социальную сущность конкурентоспособности как социально значимого качества в его взаимодействии с другими компонентами профессиональной личности специалиста.

Как доказывают результаты исследований, развивающийся сектор экономики диктует новый подход к отбору персонала, где самым востребованным качеством будет его уникальность [3; 19]. Наше исследование расширяет круг представлений о социально и личностно значимых качествах будущего специалиста, о системе профессионально-личностной подготовки специалиста в вузе в целом; дополняет методологические и практические представления о путях подготовки конкурентоспособного специалиста за счёт расширения набора профессионально-личностных качеств специалиста сферы туризма, которые, на наш взгляд, обеспечивают ему необходимый уровень конкурентоспособности и конкурентоустойчивости.

Заключение

Внедрение предложенных педагогических условий позволяет повысить эффективность процесса подготовки будущего специалиста за счёт формирования у него «мягких» профессиональных навыков, обеспечивающих ему конкурентоготовность, конкурентоспособность и конкурентоустойчивость в будущей профессиональной деятельности. Исследование доказало, что уровень сформированности у студента «мягких» навыков является значимым фактором его готовности и способности быть конкурентным и социально-профессионально устойчивым в условиях изменяющейся общественной и экономической ситуации.

Практическая значимость результатов определяется возможностью их использования при подготовке не только специалистов сферы туризма, но и других представителей профессий, входящих в систему «человек-человек».

Благодарности

Результаты исследования опубликованы при финансовой поддержке Тульского государственного университета в рамках научного проекта № НИР_2019_25.

ЛИТЕРАТУРА

1. Нивинская О.А., Бойцова Т.М. Оценка компетенций будущего специалиста в сфере туризма по стандарту worldskills // Современные проблемы науки и образования. 2018. № 2. С. 47-53.
2. Далибожко А.И., Герман М.В., Краковецкая И.В. Повышение конкурентоспособности выпускников университета на рынке труда: возможность формирования твердых и мягких навыков в международной программе Enactus // Вестник ТГЭУ. 2018. №1 (85). С. 57–74.
3. Платонова Р.И., Михина Г.Б. Актуальность soft skills в профессиональном плане будущих специалистов // АНИ: педагогика и психология. 2018. №4 (25). С. 177–182.
4. Бульман Э. Задача будущего – образование // Deutschland. 2001. N 1. С. 53-55.
5. Найданова Ю.В. Мобильная личность обучающегося как научное понятие // Вестник ЮУрГУ. Серия: Образование. Педагогические науки. 2014. №2. С 40–47.
6. Клейман А.А. Совершенствование системы подготовки кадров туриндустрии // Сервис plus. 2008. №4 (Т.2) С.50–55.
7. Нечаева Т. А. Проблемы подготовки специалистов в сфере туризма // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: Материалы I международной научно-практической конференции № 1. Часть III. Новосибирск: СибАК, 2010. С. 21-24.
8. Цаликова И. К., Пахотина С. В. Научные исследования по вопросам формирования soft skills (обзор данных в международных базах Scopus, Web of Science) // Образование и наука. 2019. Т. 21, № 8. С. 187–207. DOI: 10.17853/1994-5639-2019-7-187-207

9. Грейсон Д.К. Американский менеджмент на пороге XXI века. М.: Экономика, 1991. 319 с.
10. Мартенс Р. Социальная психология и спорт. М.: ФиС, 1979, 176 с.
11. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Прогресс. Универс, 1994, 480 с.
12. Олпорт Г. Становление личности. М.: Смысл, 2002, 461 с.
13. X. Li, Z. Mai, L. Yang, J. Zhang. Human resource management practices, emotional exhaustion, and organizational commitment – With the example of the hotel industry // *Journal of China Tourism Research*. 2020. № 16 (3). P. 472–486.
14. N. Khmour, L. T. Wright (Reviewing editor). The role of human resource managers in the promotion of hotel sector as a brand in Jordanian hotel industry - a cross-sectional study // *Cogent business and management*. 2021. Vol. 8 No.1, P. 1–18. DOI: 10.1080/23311975.2021.1875535
15. I. Bulatovic, S. Djurasevic, A. Stranjančević. Human resources as a factor of competitiveness and quality in the hospitality industry // *Sitcon*. 2016. P. 143-149 DOI: 10.15308/Sitcon-2016-143-149.
16. Бичева И.Б., Перова Т.В., Семёнышева М.А. Повышение конкурентоспособности специалистов отрасли туризма в условиях модернизации // *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение* №2 (46) 2016. С. 16-21.
17. Митина Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности. 2-е изд., стер. М.: Изд-во МОДЭК, 2003. 400 с.
18. Амирова Л.А., Федорова Ю.А. Формирование конкурентоспособного выпускника педагогического вуза в системе дополнительного образования // *Образование и наука*. 2014; 1(2): 85-97. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2014-2-85-97>
19. Оськина М.Н. Повышение качества подготовки специалистов: выбор мер // *Образование и наука*. 2013; 1(10):52-66. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2013-10-52-66>.
20. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 301 с.
21. Андреев В.И. Саморазвитие творческой конкурентоспособной личности менеджера. Казань: СКМ, 1992. 207 с.
22. Заславская О.В., Малафий А. С. Психолого-педагогическая готовность экскурсовода к работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья // *Образование и наука*. 2019. Т. 21, № 10. С. 167–188. DOI: 10.17853/1994-5639-2019-10-167-188.
23. Малафий А.С., Николаева С.О. Проблемы подготовки профессиональных кадров для сферы сервиса и туризма // *Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства материалы XIII Международной научно-практической конференции*. Санкт-Петербург, 2017. С. 147-150.

REFERENCES

1. Nivinskaya O. A., Boitsova T. M. Assessment of the competence of a future specialist in the field of tourism according to the worldskills standard. *Modern problems of science and education*, 2018, no. 2, pp. 47-53 (in Russ.)
2. Dalibozhko A. I., Herman M. V., Krakovetskaya I. V. Improving the competitiveness of University graduates in the labor market: the possibility of forming hard and soft skills in the international program Enactus. *Bulletin of TGEU*, 2018, no. 1 (85), pp. 57-74. (in Russ.)
3. Platonova R. I., Mikhina G. B. relevance of soft skills in the professional plan of future specialists. *ANI: pedagogy and psychology*, 2018, no. 4 (25), pp. 177-182. (in Russ.)
4. Bulman E. The task of the future – education. *Deutschland*, 2001, no. 1, pp. 53-55.
5. Naidanova Yu. V. Mobile personality of the student as a scientific concept. *Bulletin of SUSU. Series: Education. Pedagogical science*, 2014, no. 2, pp. 40-47. (in Russ.)
6. Kleiman, A. A. Improving the training system of the tourism industry. *Service plus*, 2008, no. 4, vol. 2, pp. 50-55. (in Russ.)
7. Nechaeva T. A. Problems of training specialists in the field of tourism. *Personality, family and society: issues of pedagogy and psychology: Materials of the I international scientific and practical conference*, no. 1. Part III. Novosibirsk, Sibak Publ., 2010, pp. 21-24.
8. Tsalikova I. K., Pakhotina S. V. Scientific research on the formation of soft skills (review of data in international databases Scopus, Web of Science). *Education and science*, 2019, vol. 21, no. 8, pp. 187-207. DOI: 10.17853/1994-5639-2019-7-187-207 (in Russ.)
9. Grayson D. K. American management on the threshold of the XXI century. Moscow, Ekonomika Publ., 1991. 319 p.
10. Martens R. Social psychology and sport. Moscow, FIS Publ., 1979, 176 p.
11. Rogers K. A look at psychotherapy. The development of man. Moscow, Progress. Univers, 1994, 480 p.
12. Allport G. Formation of personality. Moscow, Smysl Publ., 2002, 461 p.
13. X. Li, Z. Mai, L. Yang, J. Zhang. Human resource management practices, emotional exhaustion, and organizational commitment – With the example of the hotel industry. *Journal of China Tourism Research*, 2020, no. 16 (3), pp. 472–486.

14. Khmour N., Wright L. T. (Reviewing editor). The role of human resource managers in the promotion of hotel sector as a brand in Jordanian hotel industry - a cross-sectional study. *Cogent business and management*. 2021, vol. 8, no.1, pp. 1–18. DOI: 10.1080/23311975.2021.1875535
15. Bulatovic I., Djurasevic S., Stranjančević A. Human resources as a factor of competitiveness and quality in the hospitality industry. *Sitcon*, 2016, pp. 143-149. DOI: 10.15308/Sitcon-2016-143-149
16. Bicheva I. B., Perova T. V., Semenysheva M. A. Improving the competitiveness of tourism industry specialists in the context of modernization. *Modern high-tech technologies. Regional Appendix*, 2016, no. 2 (46), pp. 16-21. (in Russ.)
17. Mitina L. M. Psychology of competitive personality development. 2nd ed., ster. Moscow, MODEK publishing house, 2003. 400 p.
18. Amirova L. A., Fedorova Yu. A. Formation of a competitive graduate of a pedagogical University in the system of additional education. *Education and science*, 2014, vol. 1(2), pp. 85-97. DOI: 10.17853/1994-5639-2014-2-85-97 (in Russ.)
19. Oskina M. N. Improving the quality of training of specialists: the choice of measures. *Education and science*, 2013, vol. 1(10), pp. 52-66. DOI: 10.17853/1994-5639-2013-10-52-66 (in Russ.)
20. Goleman D. Emotional leadership: The art of managing people based on emotional intelligence / D. Goleman, R. Boyatzis, E. McKee. Moscow, Alpina Business books, 2005. 301 p.
21. Andreev V. I. Self-development of creative competitive personality of the Manager. Kazan, SCAM Publ., 1992. 207 p.
22. Zaslavskaya O. V., Malafiy A. S. Psychological and pedagogical readiness of the guide to work with people with disabilities. *Education and science*, 2019, vol. 21, no. 10, pp. 167-188. DOI: 10.17853/1994-5639-2019-10-167-188 (in Russ.)
23. Malafiy A. S., Nikolaeva S. O. Problems of training professional personnel for the service and tourism sector. *Actual problems of development of the hospitality industry materials of the XIII International Scientific and practical Conference*. St. Petersburg, 2017. pp. 147-150. (in Russ.).

Информация об авторах
Заславская Ольга Владимировна
(Россия, Тула)

Профессор, доктор педагогических наук,
Заслуженный учитель школы РФ,
заведующий кафедрой «Теория и методика
образования»
Тульский государственный университет
E-mail: ovzaslav@yandex.ru
ORCID ID: 0000-0003-0794-6862
Scopus ID: 57215967606

Малафий Александра Сергеевна
(Россия, Тула)

Специалист по учебно-методической работе кафедры
«Теория и методика образования»
Тульский государственный университет
E-mail: a.malafiy@mail.ru
ORCID ID: 0000-0002-2451-1986
Scopus ID: 57215972288
Resaecher ID: ABD-5063-2020

Information about the authors
Olga V. Zaslavskaya
(Russia, Tula)

Professor, Doctor of Pedagogical Sciences, Honored
Teacher of the School of the Russian Federation,
Head of the Department of Theory and Methodology of
Education
Tula State University
E-mail: ovzaslav@yandex.ru
ORCID ID: 0000-0003-0794-6862
Scopus ID: 57215967606

Aleksandra S. Malafiy
(Russia, Tula)

Specialist in educational and methodical work of the
Department «Theory and methods of education»
Tula State University
E-mail: a.malafiy@mail.ru
ORCID ID: 0000-0002-2451-1986
Scopus ID: 57215972288
Resaecher ID: ABD-5063-2020