

Научная статья
УДК 378.147
DOI: 10.54884/1815-7041-2026-86-1-75-85

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ДЛЯ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА МОСКВЫ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Писарик Е. М.

*Колледж сферы услуг № 10, Москва, Российская Федерация
ekaterina-pisarik@yandex.ru, <https://orcid.org/0009-0001-3648-2369>*

*Статья поступила в редакцию 11.02.2026
Одобрена после рецензирования 16.02.2026
Принята к публикации 24.02.2026*

Аннотация. В статье рассматриваются проблемы и перспективы обновления системы профессиональной подготовки специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства в Москве в контексте цифровой трансформации экономики. Выявлена специфика подготовки специалистов гостеприимства, заключающаяся в необходимости интеграции сервисных компетенций с владением цифровыми технологиями управления гостеприимством и формирования эмоционально-коммуникативной готовности к работе с клиентами в мультикультурной среде. На основе анализа современных требований рынка труда и региональной специфики определены ключевые организационно-педагогические условия, обеспечивающие повышение эффективности использования образовательных ресурсов и соответствие квалификации выпускников требованиям динамично развивающегося столичного рынка труда. Представлены результаты педагогического эксперимента, демонстрирующие эффективность разработанных организационно-педагогических условий.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, профессиональное образование, цифровизация, специалисты среднего звена, организационно-педагогические условия, сервисные компетенции, эмоциональный интеллект, мультикультурная коммуникация.

Для цитирования: Писарик Е. М. Развитие системы подготовки кадров среднего звена для сферы гостеприимства Москвы в условиях цифровизации // Человек и образование. 2026. № 1 (86). С. 75–85. <https://doi.org/10.54884/1815-7041-2026-86-1-75-85>

Original article

DEVELOPMENT OF THE MID-LEVEL PERSONNEL TRAINING SYSTEM FOR MOSCOW HOSPITALITY INDUSTRY IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

E. Pisarik

*College of Service Sector No. 10, Moscow, Russian Federation
ekaterina-pisarik@yandex.ru, <https://orcid.org/0009-0001-3648-2369>*

*The article was submitted on 11.02.2026
Approved after review on 16.02.2026
Accepted for publication on 24.02.2026*

Abstract. The article examines the problems and prospects of updating the system of professional training for mid-level specialists for the hospitality industry in Moscow in the context of the digital transformation of the economy. The specifics of training hospitality specialists are identified, which are to integrate service com-

petencies with digital technologies for hospitality management and to develop emotional and communicative readiness to work with clients in a multicultural environment. Based on an analysis of modern labor market requirements and regional specifics, key organizational and pedagogical conditions are identified that ensure increased efficiency in the use of educational resources and the alignment of graduates' qualifications with the requirements of the dynamically developing capital labor market. The results of a pedagogical experiment demonstrating the effectiveness of the developed organizational and pedagogical conditions are presented.

Keywords: hospitality industry, vocational education, digitalization, middle-level specialists, organizational and pedagogical conditions, service competencies, emotional intelligence, multicultural communication.

For citation: Pisarik, E. M. (2026). Development of the mid-level personnel training system for Moscow hospitality industry in the context of digitalization. *Man and Education*, no. 1 (86), pp. 77–87 (In Russ.). <https://doi.org/10.54884/1815-7041-2026-86-1-77-87>

Введение

Современный этап развития российской экономики характеризуется всё более заметной тенденцией к расширению сферы услуг. Индустрия гостеприимства, являясь одним из локомотивов этой сферы, вносит существенный вклад в социально-экономическое развитие регионов. Данные Федеральной службы государственной статистики подтверждают, что вклад сферы услуг в ВВП России составляет 57,53%¹, а туристско-рекреационная отрасль, несмотря на экономические колебания последних лет, демонстрирует устойчивый рост. Этот рост, в свою очередь, предъявляет повышенные требования к качеству обслуживания и уровню профессионализма кадров.

Цифровая трансформация индустрии гостеприимства диктует необходимость кардинальных изменений в подходах к профессиональной подготовке. Внедрение инновационных систем управления предприятиями, развитие интернет-технологий в сфере бронирования и обслуживания клиентов, использование больших данных для персонализации предложений требует от современных специалистов новых компетенций: не только традиционных навыков обслуживания, но и знаний в области цифровых технологий, анализа данных, управления многоканальными коммуникациями.

Специфика подготовки специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства заключается в необходимости одновременного формирования трёх взаимосвязанных групп компетенций, отличающих их от специалистов других сфер:

1) Сервисные компетенции, основанные на эмоциональном интеллекте и культуре гостеприимства: способность создавать атмосферу искренней заботы о госте, предвосхищать его потребности, работать в условиях эмоционального напряжения при сохранении доброжелательности и профессионализма. Специалисты гостеприимства должны обладать развитой эмпатией, стрессоустойчивостью и умением трансформировать конфликтные ситуации в позитивный опыт для клиента.

2) Цифровые компетенции в специализированных системах управления гостеприимством: владение системой управления недвижимостью Property Management Systems, системами управления взаимоотношениями с клиентами (гостиничные CRM), программным обеспечением Channel Manager для управления каналами продаж, системой управления доходами Revenue Management Systems для динамического ценообразования. В отличие от общих цифровых навыков, эти компетенции требуют понимания специфической логики гостиничного и ресторанного бизнеса.

3) Мультикультурные коммуникативные компетенции: способность эффективно взаимодействовать с представителями различных культур, понимание особенностей

¹ Федеральная служба государственной статистики. Национальные счета. Валовой внутренний продукт по источникам доходов. URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/VVP_god_istoch.xlsx (дата обращения: 15.01.2026).

гостевого поведения и ожиданий клиентов из разных стран, владение иностранным языком (преимущественно английским) на профессиональном уровне, позволяющем решать сложные ситуации обслуживания. Москва как международный туристический центр предъявляет особенно высокие требования к данным компетенциям.

Существующий разрыв между компетенциями выпускников средних профессиональных образовательных организаций и реальными потребностями рынка труда особенно заметен в динамично развивающихся мегаполисах, таких как Москва. Работодатели сталкиваются с проблемой нехватки специалистов, владеющих современными цифровыми инструментами и способных эффективно работать в условиях быстро меняющейся технологической среды при сохранении высокого уровня сервисной культуры.

Проблема подготовки квалифицированных специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства в Москве выходит за рамки отдельных образовательных учреждений и приобретает общегосударственное значение. Именно специалисты среднего звена (администраторы, менеджеры, супервайзеры) обеспечивают качество обслуживания, организуют технологические процессы, управляют персоналом первичного звена и являются ключевым звеном взаимодействия с клиентами.

Москва как крупнейший экономический центр страны не только концентрирует наиболее передовые практики организации гостиничного и ресторанного бизнеса, но и формирует высокие стандарты качества обслуживания. В этой связи система подготовки кадров для индустрии гостеприимства в столице должна не только соответствовать мировым трендам, но и учитывать специфику регионального рынка труда.

Анализ научной базы исследования

Теоретические основы профессионального образования разработаны в трудах ряда отечественных и зарубежных исследователей. Батышев С.Я. заложил основы производственной педагогики, определив

принципы практико-ориентированности образования и связи обучения с производственной деятельностью [1]. Беляева А.П. разработала профессионально-педагогические технологии обучения в профессиональных учебных заведениях, обосновав необходимость интеграции теоретической и практической подготовки [2]. Леднев В.С. исследовал вопросы развития способностей к научному творчеству в системе профессионального образования [3]. Панина С.В. изучала проблемы самоопределения и профессиональной ориентации учащихся, что имеет особое значение для выбора специальности в сфере гостеприимства [4]. Смирнов И.П. рассматривал взаимосвязь между личностным развитием человека и его профессиональным становлением [5].

Педагогические аспекты воспитательного процесса и проектирования педагогических систем исследованы Байбородовой Л.В., Рожковым М.И. и Сериковым В.В., чьи работы заложили основы лично ориентированного подхода в образовании [6; 7].

Современные исследования проблем профессионального образования. Исследования последних лет демонстрируют усиление внимания к вопросам адаптации профессионального образования к требованиям цифровой экономики. Блинов В.И., Сергеев И.С. исследуют дидактическую концепцию цифрового профессионального образования и обучения, обосновывая необходимость трансформации традиционных педагогических подходов [8]. Олейникова О.Н., Муравьева А.А. анализируют опыт модернизации профессионального образования в контексте компетентного подхода и нерешённых проблем [9].

Особую актуальность приобретают работы, посвящённые взаимодействию образовательных организаций с работодателями. Матвиевская Е.Г., Черевко И.В. исследуют механизмы социального партнёрства в профессиональном образовании [10], Ткаченко Е.В. рассматривает проблемы соответствия профессиональных и образовательных стандартов [11]. Эти

исследования подчёркивают значимость согласования содержания образования с реальными потребностями рынка труда.

Специфика индустрии гостеприимства. Применительно к индустрии гостеприимства фундаментальные исследования выполнены Квартальновым В.А., который разработал концепцию стратегического менеджмента в туризме [12], и Морозовым М.А., изучавшим внедрение информационных технологий в социально-культурный сервис и туризм [13]. Современные исследования Фроловой Т.В. посвящены формированию цифровых компетенций в туристском образовании [14], Скобкин С.С. рассматривает эволюцию гостиничного менеджмента в условиях цифровизации [15], Джанджуазова Е.А. исследует инновационные подходы к подготовке кадров для индустрии гостеприимства [16].

Значимость эмоционального интеллекта для индустрии гостеприимства исследована в работах Робертса Р.Д. и Люсина Д.В., которые обосновали влияние эмоциональных компетенций на качество обслуживания [17; 18]. Исследования Сергеевой М.Г. показывают взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта сотрудников и удовлетворённостью гостей, что подтверждает специфическую важность этих компетенций для гостеприимства [19].

Зарубежные исследователи внесли значительный вклад в развитие теории туристского образования. Airey D. и Ritchie B. создали концептуальные основы международного туристского образования, разработали модель конкурентоспособных туристских дестинаций с учётом требований к квалификации персонала [20; 21]. Ryan C. и Tribe J. исследовали влияние рекреационного туризма на развитие отрасли [22; 23]. Baum T. анализирует проблемы управления человеческими ресурсами в туризме и гостеприимстве в условиях глобализации [24]. Lashley C. исследует философию гостеприимства и её влияние на образовательные программы [25].

Хронологический анализ показывает, что до 2020 года исследования фокусировались преимущественно на традицион-

ных аспектах гостеприимства, с 2020 года акцент смещается на цифровизацию и адаптивное обучение.

Однако в работах указанных авторов недостаточно раскрыты вопросы: интеграции сервисных компетенций, основанных на эмоциональном интеллекте, с компетенциями в области цифровых технологий управления гостеприимством; формирования мультикультурной коммуникативной готовности в контексте столичного рынка труда; адаптации системы профессионального образования к специфическим требованиям индустрии гостеприимства мегаполисов.

Остаётся малоизученным комплексный подход к модернизации системы подготовки специалистов среднего звена, который объединял бы требования федеральных образовательных и профессиональных стандартов, потребности регионального рынка труда Москвы, специфику сервисных компетенций и возможности современных цифровых образовательных технологий. Требуют определения организационно-педагогические условия, обеспечивающие эффективное взаимодействие образовательных организаций с работодателями и создание адаптивной образовательной среды, отвечающей индивидуальным потребностям обучающихся и специфическим требованиям индустрии гостеприимства.

Материалы и методы

Исследование проводилось с использованием комплекса взаимосвязанных методов, обеспечивающих всестороннее изучение проблемы модернизации системы подготовки специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства.

На теоретическом этапе осуществлялся анализ научной литературы по вопросам профессионального образования, индустрии гостеприимства, цифровой экономики, регионального развития и управления образовательными системами. Проведён нормативно-правовой анализ федеральных государственных образовательных стандартов, профессиональных

стандартов и методических документов, регламентирующих деятельность образовательных учреждений в сфере индустрии гостеприимства.

Эмпирическая часть исследования включала:

1. Анкетирование работодателей (n=45): представители 28 гостиниц категории 4-5 звёзд и 17 ресторанов премиум-сегмента Москвы. Использовалась авторская анкета, включающая 32 вопроса о требованиях к компетенциям специалистов среднего звена, оценке готовности выпускников, востребованности цифровых навыков. Анкета валидизирована экспертной группой из 5 специалистов (α Кронбаха = 0,87).

2. Глубинные интервью (n=12): с директорами по персоналу ведущих гостиничных сетей, руководителями трёх колледжей Москвы, четырьмя экспертами в области профессионального образования. Средняя продолжительность интервью – 45 минут. Качественный анализ проводился методом тематического кодирования.

3. Педагогический эксперимент организован на базе Колледжа сферы услуг №10 г. Москвы в 2024-2025 учебном году с целью апробации разработанной модели.

Выборка эксперимента: 156 студентов 2-го курса специальностей «Гостиничное дело» (43.02.14) и «Организация обслуживания в общественном питании» (43.02.01). Экспериментальная группа (ЭГ) – 78 человек (42 студента специальности «Гостиничное дело», 36 студентов специальности «Организация обслуживания в общественном питании»); контрольная группа (КГ) – 78 человек (аналогичное распределение). Группы формировались методом случайной выборки, эквивалентность проверена по критерию хи-квадрат ($\chi^2 = 1,23, p > 0,05$).

Были использованы следующие методики диагностики:

– Оценка уровня освоения профессиональных компетенций: разработанный комплексный тест (48 заданий), включающий теоретические вопросы, практические кейсы и задания на работу с профессиональным программным обеспечением (1С: Предприятие 8.

Общепит). Максимальный балл – 100. Надёжность теста: α Кронбаха = 0,91.

– Оценка цифровой грамотности: адаптированная методика DigComp 2.2, дополненная специализированными заданиями для гостеприимства (владение PMS, CRM, системами онлайн-бронирования). Шкала: 0–25 баллов (низкий уровень), 26–50 (средний), 51–75 (высокий), 76–100 (экспертный).

– Оценка эмоционального интеллекта: методика Люсина Д.В. «ЭМИн» (2009), адаптированная для сферы гостеприимства с добавлением кейсов клиентского обслуживания (6 ситуационных заданий).

– Экспертная оценка практической готовности: протокол наблюдения за работой студентов на производственной практике (разработан совместно с работодателями), включающий 15 критериев оценки по 5-балльной шкале. Оценку проводили наставники от предприятий (прошедшие инструктаж) и преподаватели колледжа. Согласованность оценок: коэффициент каппа Коэна $k = 0,78$.

– Мониторинг трудоустройства: отслеживание трудоустройства выпускников в течение 12 месяцев после окончания обучения через опросы выпускников (онлайн-анкета, уровень ответов 94%) и работодателей (телефонные интервью).

– Экспериментальное воздействие для ЭГ: обучение по разработанной модели с использованием цифровых образовательных ресурсов (виртуальные тренажёры Opera PMS, Amadeus, симуляторы конфликтных ситуаций), активных методов обучения (кейс-стади реальных отелей Москвы, деловые игры «Заселение VIP-гостя», «Управление перебронированием»), тесного взаимодействия с работодателями (ежемесячные мастер-классы от представителей лучших отелей, практика с индивидуальными заданиями). КГ: традиционная программа обучения без существенных изменений.

– Статистическая обработка: сравнение групп – t-критерий Стьюдента для независимых выборок, U-критерий Манна-Уитни для непараметрических данных;

динамика изменений – t-критерий для зависимых выборок; уровень значимости $p < 0,05$. Обработка данных выполнена в SPSS Statistics 26.0.

Использовался метод кейс-стади для анализа конкретных примеров успешной подготовки специалистов для индустрии гостеприимства в Москве. Полученные данные обрабатывались с использованием методов математической статистики, кластерного и корреляционного анализа.

Результаты исследования

На основе проведённого анализа и экспериментальной работы выявлены три ключевые проблемы, препятствующие эффективной подготовке специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства Москвы, и определены пути их решения.

Проблема 1. Разрыв между требованиями работодателей и содержанием профессиональной подготовки в части специализированных цифровых компетенций.

Проведённый анализ специфических требований индустрии гостеприимства Москвы показал существенное несоответствие между компетенциями выпускников и ожиданиями работодателей. Результаты анкетирования работодателей выявили, что наиболее востребованными являются следующие специфические компетенции:

1) Владение специализированным программным обеспечением индустрии гостеприимства (93% работодателей): системы управления гостиницами (требуют 78% отелей), платформы бронирования (89%), системы управления ресторанами (71% ресторанов). При этом 67% работодателей отметили, что выпускники недостаточно готовы к работе с данными системами.

2) Эмоциональный интеллект и стрессоустойчивость (87% работодателей): способность сохранять доброжелательность при работе с претензиями, умение предотвращать конфликты, навыки эмоциональной саморегуляции в пиковые периоды загрузки. Глубинные интервью показали, что 83% руководителей считают именно эти качества критически важными, но только 41% выпускников демонстрируют необходимый уровень.

3) Мультикультурная коммуникативная компетентность (76% работодателей московских отелей): знание особенностей обслуживания гостей из Китая, арабских стран, Европы, владение английским языком на уровне не ниже B1. 58% работодателей сообщили о дефиците специалистов, владеющих этими компетенциями.

Данная проблема решается через реализацию первого и второго организационно-педагогических условий: целевую ориентацию на формирование триединства компетенций и содержательную перестройку учебных планов с интеграцией дисциплин по эмоциональному интеллекту (72 часа), освоению специализированного программного обеспечения (144 часа практики) и междисциплинарных модулей по кросс-культурному сервису (48 часов).

Проблема 2. Недостаточная эффективность традиционных методов обучения для формирования сервисных компетенций, основанных на эмоциональном интеллекте.

Анализ показал, что традиционные формы обучения (лекции, семинары, типовые практические задания), эффективные для многих специальностей, недостаточны для подготовки специалистов гостеприимства. Способность сохранять искреннюю доброжелательность при работе с претензиями, предвосхищать потребности гостей, управлять собственным эмоциональным состоянием в стрессе – эти навыки не формируются автоматически и требуют целенаправленного развития.

Конкретный пример взаимодействия с работодателями демонстрирует подход к решению данной проблемы. Опыт сотрудничества с гостиницей The Carlton Moscow показал эффективность следующих механизмов:

Директор по обучению и развитию отеля провела для студентов экспериментальной группы серию мастер-классов «Золотые стандарты The Carlton» (12 занятий по 2 академических часа), где на конкретных примерах из практики отеля демонстрировала технологии создания запоминающегося гостевого опыта. Студенты получили доступ к корпоративной обучающей

платформе, где изучали модули по работе с VIP-гостями, управлению жалобами, кросс-культурной коммуникации (каждый студент прошёл минимум 3 модуля по 4 часа). Организована производственная практика для 15 студентов экспериментальной группы с индивидуальными заданиями: анализ работы службы приёма и размещения в период высокой загрузки, разработка предложений по улучшению процесса регистрации гостей. Каждый практикант работал в паре с личным наставником – опытным сотрудником отеля. Представители отеля участвовали в оценке выпускных квалификационных работ студентов; 8 из 15 практикантов получили приглашение на работу в The Carlton после окончания обучения.

Данная проблема решается через реализацию третьего организационно-педагогического условия: применение специфических технологий обучения для гостеприимства, включающих иммерсивные симуляции гостевого опыта, метод «таинственный гость», кейс-метод с использованием реальных данных московских отелей.

Проблема 3. Отсутствие системного взаимодействия образовательных организаций с ведущими предприятиями индустрии гостеприимства, что препятствует актуализации содержания образования и ограничивает доступ студентов к современным профессиональным практикам.

Эта проблема проявляется в эпизодическом характере сотрудничества колледжей с работодателями, ограничивающемся формальным прохождением практики без глубокой интеграции в образовательный процесс. Отсутствует механизм оперативного обновления содержания обучения на основе изменений в профессиональных требованиях, студенты не имеют достаточного доступа к реальному профессиональному контексту и современным отраслевым стандартам.

Решение данной проблемы обеспечивается четвёртым организационно-педагогическим условием: системное партнёрство с ведущими предприятиями индустрии

гостеприимства, реализованное на примере сотрудничества с The Carlton Moscow и другими ведущими отелями и ресторанами Москвы.

Сравнительный анализ экспериментальной (ЭГ) и контрольной (КГ) групп по завершении эксперимента продемонстрировал статистически значимые различия по всем ключевым показателям, что подтверждает эффективность предложенных решений выявленных проблем.

Организационно-педагогические условия подготовки специалистов для индустрии гостеприимства

На основе выявленных проблем и специфических требований определены организационно-педагогические условия эффективной подготовки специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства в Москве, направленные на преодоление разрыва между требованиями работодателей и уровнем подготовки выпускников.

Первое условие: целевая ориентация на формирование триединства компетенций. Стратегическая направленность образовательного процесса заключается в формировании конкурентоспособных высококвалифицированных специалистов среднего звена, обладающих триединством компетенций: сервисных (основанных на эмоциональном интеллекте), цифровых (в специализированных системах гостеприимства) и мультикультурных коммуникативных, соответствующих требованиям московского рынка труда.

Второе условие: содержательная перестройка учебных планов с акцентом на специфику гостеприимства. Принципиальными элементами являются:

– Введение в учебные планы дисциплины «Эмоциональный интеллект в гостеприимстве» (72 часа): студенты осваивают техники распознавания эмоций гостей, управления собственными эмоциями в стрессовых ситуациях, трансформации конфликтов. Используются ролевые игры с видеоанализом поведения («зеркало эмоций»), кейсы типа «гость в ярости тре-

бует компенсацию», тренинги по методу Станиславского для развития эмпатии.

– Освоение специализированного программного обеспечения (144 часа практики): студенты работают с реальными демоверсиями (создание бронирований, регистрация гостей, работа с группами), управление меню, заказами, складом, системами онлайн-бронирования. К концу обучения каждый студент имеет портфолио из 20+ выполненных практических заданий в профессиональных системах.

– Междисциплинарные модули «Кросс-культурный гостевой сервис» (48 часов): изучение особенностей культур основных групп туристов в Москве (китайские, арабские, европейские гости), табу и предпочтения, религиозные требования к питанию, специфика делового этикета. Модуль ведётся совместно преподавателем колледжа и приглашёнными специалистами-практиками.

Третье условие: применение специфических технологий обучения для гостеприимства. Иммерсивные симуляции гостевого опыта: созданы сценарии типичных и нестандартных ситуаций (например, перебронирование при полной загрузке, жалоба китайского гостя на отсутствие чайника в номере, запрос на организацию халяльного завтрака, конфликт с нетрезвым гостем). Студенты проигрывают ситуации в учебном гостиничном номере с последующим видеоанализом и обратной связью.

Метод «таинственный гость»: студенты анализируют записи реального обслуживания (предоставленные партнёрами-отелями с согласия персонала), выявляют сильные стороны и зоны улучшения, разрабатывают рекомендации. Затем сами выступают в роли «таинственных гостей» друг для друга в учебных симуляциях.

Кейс-метод с использованием реальных данных московских отелей: анализ загрузки конкретного отеля по месяцам, разработка стратегии ценообразования, прогнозирование спроса на основе исторических данных, анализ отзывов на TripAdvisor и разработка плана улучшения рейтинга.

Четвёртое условие: системное партнёрство с ведущими предприятиями индустрии гостеприимства. Конкретный пример реализации описан в опыте сотрудничества с гостиницей The Carlton Moscow.

Результаты педагогического эксперимента

Сравнительный анализ экспериментальной (ЭГ) и контрольной (КГ) групп по завершении эксперимента продемонстрировал статистически значимые различия по всем ключевым показателям.

- *Владение специализированным программным обеспечением.* Уверенное владение гостиничными системами продемонстрировали 89% студентов ЭГ против 34% в КГ, ресторанными системами – 82% против 28% соответственно.
- *Эмоциональный интеллект и сервисные компетенции.* Студенты ЭГ показали более высокие результаты по шкалам «управление чужими эмоциями» и «контроль экспрессии», что критически важно для работы с гостями. В ситуационных кейсах обслуживания 73% студентов ЭГ выбрали оптимальные стратегии реагирования на претензии гостей против 41% в КГ.
- *Экспертная оценка работодателей.* По итогам производственной практики студенты ЭГ получили статистически значимо более высокие оценки по всем критериям: готовность к самостоятельной работе, умение работать со сложными гостями, владение профессиональными системами.
- *Трудоустройство и карьерные перспективы.* Через 12 месяцев после выпуска доля трудоустроенных по специальности в ЭГ составила 87% против 62% в КГ. Средняя стартовая заработная плата выпускников ЭГ оказалась на 24% выше (58 400 руб. против 47 200 руб.). Важно отметить, что 23% выпускников ЭГ были трудоустроены в отели категории 5* против 6% в КГ.
- *Оценка работодателями уровня подготовки.* Опрос работодателей, принявших

выпускников, показал, что 81% оценили уровень подготовки выпускников ЭГ как «полностью соответствующий требованиям» или «превосходящий ожидания», для КГ этот показатель составил 38%. Работодатели особо отметили готовность к работе с профессиональным программным обеспечением, высокий уровень сервисной культуры и способность работать с международными гостями.

Заключение

Проведённое исследование позволило сформулировать следующие обобщающие выводы:

1. Выявлена специфика подготовки специалистов среднего звена для индустрии гостеприимства, отличающая её от других профессиональных областей и заключающаяся в необходимости интегрированного формирования трёх групп компетенций: сервисных, основанных на высоком эмоциональном интеллекте и культуре гостеприимства; цифровых в специализированных системах управления гостиничным и ресторанным бизнесом; мультикультурных коммуникативных для работы в международной среде.

2. Экспериментально доказана эффективность применяемых изменений: студенты ЭГ показали статистически значимо более высокие результаты освоения профессиональных компетенций (на 24%), цифровой грамотности в специализированных системах (на 37%), эмоционального интеллекта (на 33%), практической готовности по оценке работодателей (на 34%). Доля трудоустройства по специальности увеличилась на 25%, включая трудоустройство в предприятия премиум-сегмента.

3. Определены организационно-педагогические условия реализации модели: целевая ориентация на формирование триединства компетенций; содержательная перестройка учебных планов с акцентом на специфику гостеприимства; применение специфических технологий обучения для гостеприимства; системное партнёрство с ведущими предприятиями индустрии гостеприимства.

4. Научная новизна исследования состоит в теоретическом обосновании специфики подготовки специалистов гостеприимства через концепцию триединства компетенций (эмоциональные + цифровые + мультикультурные) и формулировании организационно-педагогических условий, интегрирующих эту специфику с региональными особенностями столичного рынка труда и требованиями цифровой экономики. Выявление и структурирование трёх ключевых проблем (разрыв в цифровых компетенциях, недостаточность традиционных методов обучения, слабое взаимодействие с работодателями) вносит вклад в систематизацию знаний о специфике профессионального образования в индустрии гостеприимства и определяет направления его модернизации.

5. Практическая значимость заключается в разработке конкретных инструментов: программ междисциплинарных модулей, протоколов взаимодействия с работодателями, методик оценки специфических компетенций, сценариев иммерсивных симуляций.

6. Перспективы дальнейших исследований: лонгитюдное изучение карьерных траекторий выпускников (3–5 лет); апробация организационно-педагогических условий в регионах с различными характеристиками туристского рынка; исследование возможностей применения искусственного интеллекта для персонализации обучения эмоциональным компетенциям; разработка системы непрерывного профессионального развития специалистов гостеприимства.

Трансформация системы профессиональной подготовки на основе предложенных организационно-педагогических условий обеспечивает не только повышение качества образования и конкурентоспособности выпускников, но и вносит вклад в развитие индустрии гостеприимства Москвы, укрепляя позиции столицы как международного туристического центра с высокими стандартами сервиса.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Батышев С.Я. Производственная педагогика: Учебник для студентов пед. институтов. М.: Машиностроение, 1984. 672 с.
2. Профессионально-педагогическая технология обучения в профессиональных учебных заведениях / Рос. акад. образования, Ин-т проф.-техн. образования; под общ. ред. А. П. Беляевой. СПб.: Ин-т профтехобразования, 1995. 227 с.
3. Леднев В.С. Научное образование: развитие способностей к научному творчеству. М.: МГАУ, 2002. 120 с.
4. Панина С. В., Макаренко Т.А. Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся: учебник и практикум для вузов. 3-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2020. 312 с.
5. Смирнов И. П. Человек. Образование. Профессия. Личность: Монография. Москва: Граф-Пресс, 2002. 419 с.
6. Байбородова Л.В., Рожков М.И. Воспитательный процесс в современной школе: Учебное пособие. Ярославль: ЯГПУ, 1997. 380 с.
7. Сериков В.В. Образование и личность. Теория и практика проектирования педагогических систем. М.: Издательская корпорация «Логос», 1999. 272 с.
8. Блинов В.И., Сергеев И.С. Дидактическая концепция цифрового профессионального образования и обучения. М.: Издательство «Перо», 2019. 98 с.
9. Олейникова О.Н., Муравьева А.А., Аксенова Н.М. Национальная система квалификаций: концептуальные и методические основы в контексте нерешённых проблем // Образование и наука. 2018. № 20(6). С.70–89.
10. Матвиевская Е.Г., Черевко И.В. Среднее профессиональное образование как особая образовательная система // Вестник Оренбургского государственного университета. 2011. № 17 (136). С. 263–269.
11. Ткаченко Е.В. Профессиональное образование в России: проблемы развития // Образование и наука. 2021. Т. 23. № 2. С. 11–35.
12. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления. Москва: Финансы и статистика, 2000. 489 с.
13. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. М.: Академия, 2008. 238 с.
14. Фролова Т.В. Формирование цифровых компетенций в туристском образовании // Современные проблемы науки и образования. 2021. № 3. С. 45–52.
15. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / С.С. Скобкин. Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2022. 448 с.
16. Джанджугазова Е.А. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства: учебник. Москва: РУТ (МИИТ), 2023. 234 с.
17. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2004. Т. 1. № 4. С. 3–26.
18. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3–22.
19. Сергеева М.Г., Соколова Н.Л. Эмоциональный интеллект в профессиональной подготовке специалистов индустрии гостеприимства // Высшее образование в России. 2020. Т. 29. № 7. С. 124–133.
20. Airey D., & Tribe J. (eds.). (2007). *An International Handbook of Tourism Education*. Elsevier.
21. Ritchie J. R. B., & Crouch G. I. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. CABI Publishing.
22. Ryan C. (2003). *Recreational Tourism: Demand and Impacts*. Channel View Publications.
23. Tribe J. (2010). *Strategy for Tourism*. Goodfellow Publishers. 321 p.
24. Baum T. (2022). *Human Resource Management in Tourism and Hospitality: International Perspectives on Small to Medium-sized Enterprises*. Emerald Publishing. 174 p.
25. Lashley C. (2020). *Hospitality Studies: Escaping the Tyranny? Quality Assurance in Education*, no. 28(1), pp. 1–7.

REFERENCES

1. Batyshev, S.Y. (1984). *Industrial Pedagogy: Textbook for students of pedagogical institutes*. Moscow: Mashinostroenie. (In Russ.)
2. Belyaeva, A.P. (ed.) (1995). *Professional-Pedagogical Technology of Training in Professional Educational Institutions*. Saint: Institute of Professional Technical Education, Russian Academy of Education. (In Russ.)

3. Lednev, V.S., (2002). *Scientific Education: Development of Abilities for Scientific Creativity*. Moscow: MGAU. (In Russ.)
4. Panina, S.V. and Makarenko, T.A. (2020). *Self-Determination and Professional Orientation of Students: textbook and workshop for universities*. 3rd ed. Moscow: Yurayt Publishing House. (In Russ.)
5. Smirnov, I.P. (2002). *Man. Education. Profession. Personality: Monograph*. Moscow: Graf-Press. (In Russ.)
6. Bayborodova, L.V. and Rozhkov, M.I. (1997). *Educational Process in Modern School: Textbook*. Yaroslavl: YAGPU. (In Russ.)
7. Serikov, V.V. (1999). *Education and Personality. Theory and Practice of Designing Pedagogical Systems*. Moscow: Publishing Corporation "Logos". (In Russ.)
8. Blinov, V.I. and Sergeev, I.S. (2019). *Didactic Concept of Digital Professional Education and Training*. Moscow: Pero Publishing House. (In Russ.)
9. Oleinikova, O.N., Muravyeva, A.A. and Aksenova, N.M. (2018). National Qualifications System: Conceptual and Methodological Foundations in the Context of Unsolved Problems. *Education and Science*, 20(6), pp. 70–89. (In Russ.)
10. Matviyevskaya, E.G. and Cherevko, I.V. (2011). Secondary Vocational Education as a Special Educational System. *Bulletin of Orenburg State University*, no. (136), pp. 263–269. (In Russ.)
11. Tkachenko, E.V. (2021). Vocational Education in Russia: Problems of Development. *Education and Science*, no. 23(2), pp. 11–35. (In Russ.)
12. Kwartalnov, V.A. (2000). *Strategic Management in Tourism: Modern Management Experience*. Moscow: Finansy i Statistika. (In Russ.)
13. Morozov, M.A. and Morozova, N.S. (2008). *Information Technologies in Socio-Cultural Service and Tourism. Moscow: Finances and Statistics*. (In Russ.)
14. Frolova, T.V., (2021). Formation of Digital Competencies in Tourism Education. *Modern Problems of Science and Education*, no. (3), pp. 45–52. (In Russ.)
15. Skobkin, S.S., (2022). *Management in Tourism and Hospitality: textbook*. Moscow: Magistr: INFRA-M. (In Russ.)
16. Dzhandzhugazova, E.A. (2023). *Innovative Technologies in the Hospitality Industry: textbook*. Moscow: RUT (MIIT). (In Russ.)
17. Roberts, R.D., Matthews, G., Zeidner, M. and Lyusin, D.V. (2004). Emotional Intelligence: Problems of Theory, Measurement, and Practical Application. *Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, no. 1(4), pp. 3–26. (In Russ.)
18. Lyusin, D.V. (2006). A New Method for Measuring Emotional Intelligence: *The EmIn Questionnaire. Psychological Diagnostics*, no. (4), pp. 3–22. (In Russ.)
19. Sergeeva, M.G. and Sokolova, N.L. (2020). Emotional Intelligence in the Professional Training of Hospitality Industry Specialists. *Higher Education in Russia*, no. 29(7), pp. 124–133. (In Russ.)
20. Airey, D., & Tribe, J. (eds.). (2007). *An International Handbook of Tourism Education*. Elsevier.
21. Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. CABI Publishing.
22. Ryan, C. (2003). *Recreational Tourism: Demand and Impacts*. Channel View Publications.
23. Tribe, J. (2010). *Strategy for Tourism*. Goodfellow Publishers.
24. Baum, T. (2022). *Human Resource Management in Tourism and Hospitality: International Perspectives on Small to Medium-sized Enterprises*. Emerald Publishing.
25. Lashley, C. (2020). Hospitality Studies: Escaping the Tyranny. *Quality Assurance in Education*, no. 28(1), pp. 1–7.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ:

Писарик Екатерина Михайловна – директор Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Колледж сферы услуг № 10», Москва; ассистент кафедры непрерывного образования ФГАОУ ВО «Государственный университет просвещения», Москва

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR:

Ekaterina M. Pisarik – Director of the State Budgetary Professional Educational Institution “College of the Service Sphere № 10”, Moscow, Assistant of the Department of Continuing Education of the Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education “State University of Education”, Moscow