

II ПЕДАГОГИКА PEDAGOGICS

DOI: 10.20913/2224-1841-2026-2-9
УДК 378

Оригинальная научная статья

Профессионально-ориентированные задачи для развития навыков XXI века у студентов направления подготовки «Гостиничное дело»

В. Н. Карташова

*Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина
Елец, Российская Федерация
e-mail: cartashova.vale@yandex.ru*

В. Н. Мезинов

*Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина
Елец, Российская Федерация
e-mail: vmezinov127@yandex.ru*

Аннотация. *Введение.* Специалисты в области гостиничного сервиса являются особенно востребованными на современном рынке труда. В быстрорастущей индустрии гостеприимства, где конкуренция высока, а запросы клиентов постоянно растут, от сотрудников требуются не только профессиональные знания, но и развитые личные качества. Успех в этой сфере зависит от умения сотрудников эффективно общаться, проявлять сочувствие, быть креативными и управлять своими эмоциями, то есть так называемых «мягких навыков» (soft skills) – навыков XXI в. Актуальность исследования обусловлена ключевой ролью задачного подхода в формировании компетенций XXI в. у студентов бакалавриата, специализирующихся в сфере гостиничного сервиса. *Постановка задачи.* Цель исследования – разработать и описать профессионально-ориентированные задачи, способствующие формированию и развитию «мягких навыков» у будущих бакалавров гостиничного сервиса в процессе обучения иностранному языку. *Методика и методология исследования.* В качестве основного метода эмпирического исследования использовался опрос работодателей на предмет значимости критериев при приеме на работу нового сотрудника гостиничного сервиса. *Результаты.* Исследование позволило выявить, что профессионально-ориентированные задачи, моделирующие реальные ситуации профессиональной деятельности в гостиничном сервисе, требуют комплексного применения знаний, умений; способствуют формированию у обучающихся личных качеств и мягких навыков: умения критически оценивать информацию, генерировать нестандартные решения, четко излагать свои мысли, продуктивно сотрудничать, уверенно пользоваться цифровыми инструментами и быстро приспосабливаться к новым задачам. *Выводы.* Внедрение в учебный процесс профессионально-ориентированных задач обеспечивает формирование и развитие у будущих бакалавров гостиничного сервиса именно тех навыков XXI в., которые востребованы современной практикой и определяют успешность профессиональной карьеры специалиста индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: гостиничный сервис, «мягкие навыки», задачный подход, профессионально-ориентированная задача, иноязычное обучение, будущий бакалавр

Для цитирования: *Карташова В. Н., Мезинов В. Н.* Профессионально-ориентированные задачи для развития навыков XXI века у студентов направления подготовки «Гостиничное дело» // Профессиональное образование в современном мире. 2026. Т. 16, №2. С. 249–258. DOI: <https://doi.org/10.20913/2224-1841-2026-2-9>

DOI: 10.20913/2224-1841-2026-2-9

Full Article

Professionally-oriented tasks for developing 21st-century skills in students majoring in Hotel Management

Kartashova, V. N.

Bunin Yelets State University

Yelets, Russian Federation

e-mail: kartashova.vale@yandex.ru

Mezinov, V. N.

Bunin Yelets State University

Yelets, Russian Federation

e-mail: vmezinov127@yandex.ru

Abstract. *Introduction.* Hotel service specialists are particularly in demand in today's labor market. In the rapidly growing hospitality industry, where competition is fierce and customer demands are constantly evolving, employees are required to possess not only professional knowledge but also strong personal qualities. Success in this field depends on employees' ability to communicate effectively, demonstrate empathy, be creative, and manage their emotions – so-called «soft skills» – 21st-century skills. The relevance of this study stems from the key role of the task-based approach in developing 21st-century competencies in undergraduate students majoring in hotel service. *Purpose setting.* The purpose of the study is to develop and describe professionally oriented tasks that facilitate the development of «soft skills» in future bachelor's degree students majoring in hotel service while learning a foreign language. *Methodology and methods of the study.* The primary method of the empirical study was a survey of employers to determine the importance of criteria when hiring new hotel service employees. *Results.* The study revealed that professionally oriented tasks, simulating real-life situations in hotel service, require the comprehensive application of knowledge and skills. They also contribute to the development of personal qualities and soft skills in students: the ability to critically evaluate information, generate innovative solutions, clearly express their thoughts, collaborate productively, confidently use digital tools, and quickly adapt to new challenges. *Conclusion.* The introduction of professionally oriented tasks into the educational process ensures the development and advancement of 21st-century skills in future Bachelor of Hotel Service students, which are in demand in modern practice and determine the success of a hospitality industry professional's career.

Keywords: hotel service, soft skills, task-based approach, professionally oriented task, foreign language training, future bachelor

Citation Kartashova, V. N., Mezinov, V. N. [Professionally-oriented tasks for developing 21st-century skills in students majoring in Hotel Management]. *Professional education in the modern world*, 2026, vol. 16, no. 2, pp. 249–258. DOI: <https://doi.org/10.20913/2224-1841-2026-2-9>

Введение. Современное общество в целом и образование в частности требуют нового подхода, и педагогам предлагается искать, создавать и тестировать новые стратегии для улучшения качества методик и дидактических подходов к преподаванию с целью содействия развитию навыков XXI в., в том числе владения несколькими языками. Занятия по иностранному языку в аспекте коммуникативного блока образовательной программы в системе высшего образования могут стать значимым подспорьем в решении задачи эффективной профессиональной подготовки в вузе будущих бакалавров непрофильных направлений.

Мы согласны с утверждением, что обучение – это не пассивное наблюдение. Пассивное присутствие на лекциях, механическое запоминание

и воспроизведение информации не способствуют глубокому обучению студентов. Для полноценного усвоения материала им необходимо активно участвовать в дискуссиях, излагать свои мысли в письменной форме, интегрировать новые знания с уже имеющимся опытом и находить практическое применение изученного в повседневной деятельности. Для этого необходимо мотивировать студентов к проблемно-деятельностному обучению. На занятиях по иностранному языку следует помнить, что необходимо не только знакомить обучающихся с грамматическими правилами и способами избегания ошибок в общении, но и делать акцент на развитии их личностных навыков, то есть навыков коммуникации, критического мышления и творчества в действии.

Достичь этого можно, применяя в образовательном процессе активные методы и средства обучения, в том числе задачный подход. Учебные контексты, основанные на механических или абстрактных задачах, мало связанных с реальным миром, не очень эффективны и не позволяют установить истинную эмоциональную связь между студентами и процессом обучения.

Актуальность статьи обусловлена значимостью задачного подхода в формировании навыков XXI в. у бакалавров в области гостиничного сервиса в процессе иноязычной подготовки. Специалисты в области гостиничного сервиса являются особенно востребованными на современном рынке труда. В быстрорастущей индустрии гостеприимства, где конкуренция высока, а запросы клиентов постоянно растут, от сотрудников требуются не только профессиональные знания, но и развитые личные качества.

Успех в этой сфере зависит от умения эффективно общаться, проявлять сочувствие и управлять своими эмоциями. Российские эксперты все больше признают важность так называемых «мягких навыков» (soft skills) для повышения качества сервиса, формирования лояльности клиентов и общего процветания бизнеса [1]. На этом следует сфокусироваться вузам, ведущим подготовку специалистов в сфере гостеприимства. Профессиональная подготовка бакалавров гостиничного сервиса в настоящее время имеет свои особенности, обусловленные следующими факторами.

1. Цифровизация общества. В информационную эпоху компьютеры являются двигателем рабочих процессов. Данные в основном хранятся и передаются в цифровом виде, а повторяющиеся задачи все чаще выполняются машинами. Неудивительно, что новые навыки, которые часто требуют глубоких цифровых знаний, стали гораздо важнее в современном информационном обществе, чем раньше.

Информационные навыки, развитые у специалистов гостиничного сервиса, позволяют получать полезные инсайты для сбора информации и коммуникативных целей.

2. Быстро меняющаяся ситуация в туристической сфере обусловлена особенностями индустрии гостеприимства. Раньше гостиница воспринималась исключительно как место для краткосрочного проживания. Сегодня же гостиничные комплексы часто предлагают широкий спектр услуг. Они работают как многофункциональные центры, где можно не только отдохнуть, но и решить деловые вопросы.

Этому способствует влияние глобальной геополитической обстановки на ограничение международных туристических потоков, диверсификация направлений для путешествий по России, расши-

рение спектра доступных для посещения регионов в пределах страны, активное государственное вмешательство в развитие туризма и гостеприимства через реализацию национальных проектов, модернизацию нормативно-правовой базы и запуск специализированных инициатив [2].

3. Ориентация профессионального образования на развитие у обучающихся навыков XXI в. Хотя новые технологии в эпоху цифровизации берут на себя повторяющуюся работу, другие человеческие навыки остаются важными. Работодатели в разных сферах социально-экономической деятельности отмечают необходимость овладения будущими специалистами навыков и умений, позволяющих человеку быть более эффективным на рабочем месте и успешно взаимодействовать с людьми.

Постановка задачи. Критическое мышление, творческое решение проблем, положительная обратная связь и обучение на протяжении всей жизни стали обычным явлением в наши дни. Творческое мышление часто приводит к захватывающим и полезным новым идеям. Способность решать задачи облегчает процесс вызова справиться с неожиданными проблемами.

Критическое мышление можно использовать для оценки того, является ли аргумент истинным или правдоподобным, чтобы легко выявлять ошибки, нелогичное мышление и слепые предположения. В условиях возрастающего многообразия каналов межличностной коммуникации развитие эффективных навыков общения приобретает первостепенное значение. Не менее важным для работника гостиничного сервиса является его умение сотрудничать. Для эффективного функционирования организаций как ответа на вызовы современного информационного общества важно сформировать и развить лидерские качества у специалиста. Также значимым навыком XXI в. является саморегуляция, поскольку информационный возраст требует от сотрудников организации высокой степени независимости.

Цели статьи – разработка и описание профессионально-ориентированных задач, направленных на формирование и развитие «мягких навыков» у будущих бакалавров гостиничного сервиса в процессе обучения иностранному языку.

Методика и методология исследования. Исследование строилось на принципах профессионально-ориентированного и компетентностного подходов, которые фокусируются на развитии у обучающихся конкретных навыков, востребованных в профессиональной сфере. Мы провели анализ научной, педагогической, методической, литературы, образовательных стандартов для индустрии гостеприимства и изучили успешный опыт деятельности профильных организаций. Ис-

следование проводилось на базе Института экономики, управления и сервисных технологий Елецкого государственного университета им. И. А. Бунина в 2024/25 учебном году. В эксперименте принимали обучающиеся 1–2 курсов направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (52 чел.).

В основе поиска решения проблемы формирования навыков XXI в. у будущих специалистов в области гостиничного сервиса в процессе иноязычной подготовки лежит принцип, предложенный Н. Ф. Талызиной. Его суть заключается в том, что при подготовке специалистов, независимо от их сферы деятельности, необходимо учитывать как типичные профессиональные задачи, с которыми им предстоит столкнуться, так и обобщенные методы, позволяющие эти задачи успешно решать [3].

Идеи, лежащие в основе задачного подхода, подробно изложены в трудах многочисленных отечественных исследователей [4–6]. Так, в работе Н. Н. Киселевой дается определение профессиональной задачи: это «цель, заданная в определенных условиях, которая может быть достигнута при реализации определенных действий» [7]. Т. Н. Ануфриева и Т. В. Сидоренко исследуют задачный подход как эффективный метод обучения, способствующий профессиональному росту студентов. В рамках этого подхода студенты учатся основным аспектам своей будущей профессии, развивают специализированные навыки и готовятся к решению практических задач. Это достигается благодаря решению специально разработанных учебных заданий [8]. Как отмечает Н. С. Авдонина, «задачный подход направлен прежде всего на развитие интеллектуальной сферы, но при этом в классификации выделяются практико-ориентированные задачи, позволяющие сформировать у обучающихся определенные компетенции» [9].

Профессионально-ориентированные задачи, являясь средством формирования навыков XXI в. будущего бакалавра гостиничного сервиса, понимаются нами как задания, основанные на активизации и трансформации усвоенных знаний, применяемых в новых контекстах будущей профессиональной деятельности для достижения цели – решения профессиональной проблемы.

Результаты. Мы задались вопросом, какие же задачи следует давать студентам на занятиях по иностранному языку, чтобы приблизиться к решению задачи развития мягких навыков у будущих бакалавров сферы гостиничного сервиса?

Предварительно нами был проведен опрос руководителей сети гостиниц на предмет значимости критериев при приеме на работу нового сотрудника. Опрос работодателей показал, что руководители в сфере гостиничного бизнеса

при отборе подходящих кандидатов на замещаемые должности испытывают определенные сложности. Они заключаются в определении, помимо оценки профессиональной пригодности будущих специалистов, наличия у них необходимых личных и социальных навыков. Работодатели показывают, что после рассмотрения и анализа заявок, поданных по чисто формальным критериям (полностью ли представлены документы? есть ли несоответствия в резюме? соответствуют ли квалификации требованиям?), им предстоит приложить еще больше усилий для отбора подходящего кандидата.

Конечно, солидная профессиональная подготовка – профессиональное образование – является важной основой для успешного поступления на искомую должность. Однако только во время личной встречи в процессе собеседования становится ясно, способен ли кандидат применить свои теоретические знания на практике и соответствуют ли его личные качества предъявляемым требованиям. Для работодателя самая большая сложность заключается в определении того, что представляет собой кандидат. Впишется ли он в команду? Сможет ли он интегрироваться в коллектив и сплотиться с коллегами? Насколько соискатель готов и способен справляться с профессиональными задачами осуществления коммуникации? Насколько он мотивирован? Чем серьезнее они подходят к выбору, тем больше шансов найти подходящего нового сотрудника. Практика приема на работу, по свидетельству работодателей, показывает, что для кандидата на вакантную должность недостаточно лишь профессиональной технической компетентности, необходимо принимать во внимание его социальные и личностные навыки [10].

Далее нами были сопоставлены результаты опроса студентов, проведенного нами в период их обучения, и опроса работодателей на предмет ранжирования по степени значимости тех или иных «мягких навыков», востребованных сотрудниками в сфере гостиничного сервиса. Оказалось, что результаты значительно разнятся.

Студенты посчитали очень важным для кандидата на вакантную должность владение профессиональной технической компетентностью, а для этого большое значение имеют «профессиональное образование» (100%), «знание языков» (100%), «опыт работы за рубежом/проживание» (100%), «продолжительность обучения» (96%), «тип и местоположение университета» (87%).

В ходе опроса работодателей об их ключевых критериях найма выяснилось, что «личностные качества» являются самым важным критерием при приеме на работу – 88% опрошенных. На втором месте – «коммуникативные навыки» канди-

датов – 73%. Далее следуют критерии «практический опыт» (51%), «тип и местоположение университета» (43%), «знание языков» (27%), «опыт работы за рубежом/проживание» (16%), «креативность» (14%), «проектная деятельность» (11%), «выпускные оценки» (10%) и, наконец, «продолжительность обучения» – 3%.

Далее нами были проанализированы нормативные документы, методическая литература по подготовке будущих бакалавров гостиничного сервиса.

Сотрудник сферы обслуживания должен проявлять уважение и доброжелательность к своим клиентам. Кстати, это одна из главных причин, по которой большинство кандидатов на стажировку выбирают карьеру в гостиничном или кейтеринговом бизнесе.

От сотрудников ожидается активное вовлечение в процесс понимания желаний и потребностей гостей. Их задача – не просто выявить эти нужды, а естественным образом их реализовать, прикладывая необходимые усилия. Клиентоориентированность – это фундаментальный аспект их профессиональной деятельности, имеющий наивысший приоритет. В индустрии гостеприимства способность к эффективному взаимодействию с гостями является ключевой [11]. Это качество проявляется в умении вести легкую, непринужденную беседу и устанавливать контакт с разными людьми, сохраняя при этом такт и ненавязчивость. Сотрудник отеля или ресторана должен быть проактивным в общении, всегда готовым подойти к гостю и предложить помощь или поддержку [12]. На занятиях следует упомянуть значимость овладения искусством *small talk* для развития навыков общительности.

Успех в ежедневной работе сферы гостеприимства во многом зависит от способности его персонала эффективно разрешать конфликты. Сотрудник отеля должен быть не только готов, но и активно настроен на урегулирование возникающих разногласий. В то время как многие предпочитают уклоняться от конфликтных ситуаций, в гостиничном деле такой подход неприемлем. Важно всегда помнить, что удовлетворенность гостей стоит на первом месте. Тесно связана с навыками разрешения конфликтов и клиентоориентированностью эмпатия. Эмпатичный человек имеет базовую установку на понимание других людей [13].

Сотруднику отеля следует задавать гостю открытые вопросы, внимательно слушать, проявлять сочувствие и давать понять, что он понимает его пожелания, повторяя его высказывания своими словами. С накоплением жизненного и профессионального опыта сотрудникам становится легче правильно оценивать людей и ситуации, а также подстраиваться под собеседника как вер-

бально, так и невербально. Даже если сотрудник получает жалобу гостя и предлагает ему компенсацию за причиненные неудобства, задача заключается в том, чтобы удовлетворить гостя предложенной услугой.

Особенно важны для сотрудников, чья работа связана с продажей гостю определенных товаров или услуг (что в конечном счете относится практически ко всем сотрудникам), навыки ведения переговоров [14], поскольку их главная задача – продавать гостям проживание в отеле, помещения для проведения мероприятий, услуги питания, оздоровительные предложения и многое другое с максимально возможным успехом и, конечно, с максимально возможным финансовым результатом для компании.

В сфере гостиничного бизнеса и общественного питания, как и во многих других областях, крайне важна командная работа. Ни один сотрудник в отеле не действует изолированно. Это люди, которые мыслят категориями команды, видят не только свои личные цели, но и общую картину, тем самым способствуя гармоничному и продуктивному взаимодействию. При возникновении спорных ситуаций они способны взглянуть на них беспристрастно и найти конструктивное решение.

В дополнение к таким качествам, как саморазвитие, креативность, менеджеры должны обладать другими мягкими навыками: например, ему абсолютно необходимы убедительность и напористость [15]. Чтобы убедить кого-то, важно не только спорить убедительно и с акцентом на выгодах, но и слушать, адаптироваться к аргументам другого человека. Риторические навыки поддерживают убедительную аргументацию и принципиально важны для успеха лидера во всех отношениях. Напористость включает в себя способность справляться с сопротивлением и противостоять ему. Важными инструментами в этом отношении являются убедительная аргументация и, конечно же, уверенное присутствие.

Также требуется изрядная доля смелости, чтобы высказывать свое мнение и при необходимости идти против большинства. Также частью повседневной рутины менеджера являются реализация и обеспечение соблюдения непопулярных решений с подчиненными, даже вопреки их сопротивлению. Менеджер без власти и напористости проиграл.

Таким образом, выясняется, что профессиональный успех сотрудника сферы гостеприимства определяют важнейшие личные качества: клиентоориентированность, умение работать в команде, самостоятельность, стрессоустойчивость, развитое критическое, аналитическое мышление, коммуникативность и готовность учиться и работать над собой.

Выделенные качества и «мягкие навыки» соответствуют универсальным компетенциям, заложенным в образовательной программе высшего образования по данному направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, а именно: УК-1 (Системное и критическое мышление), УК-2 (Разработка и реализация проектов), УК-3 (Командная работа и лидерство), УК-4 (Коммуникация), УК-5 (Межкультурное взаимодействие), УК-6 (Самоорганизация и саморазвитие) и ОПК-3 (Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности).

Учитывая вышесказанное, мы разработали задания, которые имеют ряд особенностей.

Во-первых, задачи носят комплексный характер, в них объединяются знания из профильных дисциплин для формирования целостного видения будущей профессиональной специфики; цель заданий выходит за рамки репродуктивной деятельности, предполагается, что обучающиеся смогут трансформировать усвоенные знания, применяя их в новых контекстах.

Во-вторых, заложенные в них механизмы мышления (способность раскладывать информацию на части (анализ), формировать личное суждение (мнение), придавать смысл и значение (интерпретация), воплощать идеи в реальность (применение на практике), подкреплять свои слова доказательствами (аргументация), осмысливать пройденный путь и извлекать уроки (рефлексия), определять желаемые результаты (целеполагание) и другие мыслительные процессы) направлены на развитие креативных способностей, разнообразных мягких навыков обучающихся.

В-третьих, типология задач отличается вариативностью, что обусловлено многоаспектностью образовательного процесса.

Задачи включают в себя диагностические, формирующие, рефлексивные и проектные компоненты, а также дифференцированы по уровням когнитивной сложности, охватывая подготовительный и основной этапы.

Приведем пример подготовительных задач, направленных на решение профессионально-ориентированных и одновременно лексико-грамматических навыков по теме «Моя будущая специальность».

– *Выберите из списка перечисленных требований к сотруднику гостиничного сервиса навыки, которые можно отнести к техническим, профессиональным (hardskills), а какие – к «мягким» (softskills).*

* ein Gästezimmer herrichten; einen Gast einchecken; Ausflugsziele empfehlen; sich in das Team einordnen; die verschiedenen Speisen zubereiten; Getränke empfehlen; eine Seezunge filettieren; sich

in das Team einzuordnen, Cocktails mixen; eine Veranstaltung planen; zwanglos ins Gespräch kommen

– *Установите соответствие между описанием и названием «мягких» навыков, которыми должен обладать сотрудник отеля NEPTUN [16, S. 150].*

* Von großer Bedeutung für Service-Mitarbeiter ist die Fähigkeit mit den unterschiedlichsten Menschen zwanglos ins Gespräch kommen und kommunizieren zu können, ohne dabei aufdringlich zu wirken.

* Jemand zunächst einmal dazu bereit sein muss, Konflikte überhaupt anzugehen und auch lösen zu wollen. Es gibt leider genügend Menschen, die Konflikte permanent aus dem Weg gehen.

* Dafür ist es wichtig, über die Grundeinstellung zu verfügen, andere Menschen verstehen zu wollen. Man sollte dem Gast offene Fragen stellen, ihm aktiv zuhören, Mitgefühl zeigen und ihm deutlich machen, dass sein Begehren verstanden wurde, indem man seine Aussagen mit eigenen Worten wiederholt.

* Wenn ein Mitarbeiter eine Reklamation eines Gastes entgegen nimmt und dem Gast eine Wiedergutmachung für die entstandenen Unannehmlichkeiten anbietet, besteht die Kunst darin, den Gast mit der angebotenen Leistung (z. B. eine Flasche Sekt aufs Zimmer oder eine Einladung zum Abendessen oder ein Rabatt auf den Übernachtungspreis) zufrieden zu stellen, ohne dabei das Unternehmen wirtschaftlich zu stark zu belasten.

* In einem Hotel gibt es keine Einzelkämpfer. Alle Mitarbeiter müssen dazu bereit sein, mit anderen Menschen zusammen zu arbeiten, sich in das Team einzuordnen, mit den Kollegen an einem gemeinsamen Strang zu ziehen und zum Unternehmenserfolg beizutragen.

* die Kundenorientierung, das Einfühlungsvermögen, das Verhandlungsgeschick, die Teamfähigkeit, die Konfliktfähigkeit, die Kontaktfähigkeit.

Приведем примеры задач на рефлексия, которые помогут студентам оценить собственные действия, разобраться в профессиональных ситуациях и укрепить чувство профессиональной принадлежности.

– *Исходя из требований отеля «Нептун» установите, какие навыки необходимы специалисту гостиничного сервиса. Проанализируйте, обладаете ли Вы сами данными навыками.*

Далее примеры задач, направленных на развитие навыков построения аргументов и применения методов доказательства.

– *Исходя из требований отеля «Нептун» докажите, что зрительный контакт имеет большое значение для общения.*

– *Докажите, что Вы отличный сотрудник гостиничного сервиса.*

– *Убедите, что вежливость и внимание к гостю значат очень много для работника гостиницы.*

ничного сервиса. В ответе используйте правила общения с гостем.

Далее примеры заданий, направленных на развитие навыков анализа.

– Проранжируйте значимость следующих показателей сотрудника отеля для успешной работы в гостиничном сервисе: Persönliche Eigenschaften, Kommunikationsfähigkeit, Praktische Erfahrung, Art und Ort der Ausbildung, Sprachkenntnisse, Auslandserfahrung, Kreativität, Außeruniversitäre Aktivitäten («личностные качества «коммуникативные навыки «практический опыт», «тип и местоположение университета», «знание языков», «опыт работы за рубежом/проживание», «креативность», «внеклассная деятельность»).

– Составьте список требований к сотруднику отеля по отношению к гостям (*Umgangsformen gegenüber Gästen*).

Кроме этого, студенты решают задачи более объемного характера, к ним можно отнести следующие.

– Инновационное проектирование туристического опыта [17]. Студенты погружаются в творческий процесс, выступая в роли исследователей и дизайнеров, создавая оригинальные туристические маршруты, которые раскрывают уникальность конкретного региона, например, местная достопримечательность или немецкоязычная страны. Такой подход способствует развитию у студентов критического мышления и аналитических навыков.

– Погружение в условные, но максимально приближенные к реальной профессиональной деятельности, ситуации. Фокусируясь на проблемном обучении, мы даем студентам задачи, где им предстоит разобраться в сложных профессиональных сценариях и находить лучшие выходы из неоднозначных ситуаций.

Такой подход активно развивает их способность мыслить критически, генерировать новые идеи и быть гибкими в профессиональной деятельности. Например, через симуляцию обслуживания клиентов в гостинице мы даем возможность студентам на практике реализовать навыки эффективной коммуникации, научиться принимать оптимальные решения в условиях конфликтных ситуаций с клиентами и коллегами, а также справляться со стрессом.

– Теоретическое осмысление процессов будущей профессиональной деятельности является одним из значимых компонентов задачного подхода. Подготовка эссе и докладов включает в себя углубленное исследование с привлечением научных публикаций, отчетов и статистических материалов на немецком языке. Для эффективного поиска и анализа информации студентами используются электронные словари, специализированные базы данных и другие цифровые инструменты.

Выводы. Теоретическая значимость работы состоит в том, что данное исследование дополняет научное представление о специфике формирования у будущих бакалавров гостиничного сервиса мягких навыков в процессе обучения иностранному языку в вузе; обогащает теоретические положения задачного подхода к профессиональной подготовке бакалавров гостиничного сервиса.

Практическая значимость заключается в возможности реализации и дальнейшего применения разработанного комплекса профессионально-ориентированных задач в учебный процесс профессиональной подготовки студентов, обучающихся по направлению «Гостиничное дело». Полученные нами данные открывают для преподавателей высших учебных заведений определенные возможности в деле совершенствования образовательных программ. Оно будет направлено на приведение содержания дисциплин в соответствие актуальным потребностям рынка труда, что является ключевым аспектом компетентностно-ориентированного высшего образования.

На основе анализа проблемы можно сделать следующие ключевые выводы.

1. В условиях глобализации и цифровизации индустрии гостеприимства резко возрастает спрос на специалистов, владеющих не только узкопрофессиональными компетенциями, но и наборами «мягких навыков» (soft skills) XXI в.: критическим мышлением, креативностью, коммуникацией, кооперацией, цифровой грамотностью, адаптивностью. Профессионально-ориентированные задачи становятся основным инструментом интеграции этих навыков в подготовку бакалавров.

2. Профессионально-ориентированные задачи, моделирующие реальные ситуации профессиональной деятельности в гостиничном сервисе, опираются на актуальные кейсы из практики отелей и туристических компаний; требуют комплексного применения знаний, умений и ценностных установок; развивают способность принимать решения в условиях неопределенности и многозадачности; формируют готовность к межкультурному взаимодействию и обслуживанию разнородных клиентских групп.

3. Системное использование профессионально-ориентированных задач позволяет сократить разрыв между теорией и практикой; повысить адаптивность выпускников на рабочем месте; сформировать целостное видение профессиональной деятельности; развить готовность к непрерывному обучению и инновациям; усилить конкурентоспособность будущих специалистов на рынке труда.

4. Профессионально-ориентированные задачи – это не просто метод обучения, а механизм сопряжения образовательного процесса с динами-

кой индустрии. Их целенаправленное проектирование и внедрение обеспечивают формирование и развитие у будущих бакалавров гостиничного сервиса именно тех навыков XXI в., которые востребованы современной практикой и определяют успешность профессиональной карьеры.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Балмасова Т. А. Формирование «мягких навыков» в процессе обучения второму иностранному языку // Успехи гуманитарных наук. 2025. № 12. С. 170–175.
2. Зюляев Н. А. Влияние геополитических рисков на спрос и предложение туристических услуг // Socio Time / Социальное время. 2023. №2 (34). С. 90–103. DOI: 10.25686/2410-0773.2023.2.90
3. Талызина Н. Ф., Печенюк Н. Г., Хихловский Л. Б. Пути разработки профиля специалиста. Саратов: Изд-во СГУ, 1987. 173 с.
4. Стефанова Г. П., Крутова И. А., Байгушева И. А. Типовые профессиональные задачи как целевой ориентир подготовки бакалавров и магистров в условиях реализации ФГОС ВПО // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2017. №3. С. 53–58.
5. Талызина Н. Ф. Деятельный подход к построению модели специалиста // Вестник Высшей школы. 1986. №3. С.10–14.
6. Хисматулина Н. В. Специфика задачного подхода как методологической основы при разработке учебных материалов для высших учебных заведений // CITISE. 2023. №1 (35). С. 321–329. DOI 10.15350/2409-7616.2023.1.26
7. Киселева Н. В. Профессиональная задача как средство оценивания компетенций при подготовке специалистов среднего звена IT направления // Современные проблемы науки и образования. 2013. №4. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=9622> (дата обращения: 29.01.2026).
8. Ануфриева Т. Н., Сидоренко Т. В. Практика применения задачного подхода при обучении иностранному языку в техническом вузе // Вопросы методики преподавания в вузе. 2025. Т. 14, №2. С. 97–113.
9. Авдоница Н. С. Задачный подход для организации самостоятельной работы студентов-журналистов // Вопросы журналистики. 2020. №7. С. 88–100.
10. Taşkıran E., Çelik G. G., İyigün N. Ö. The role of organizational commitment in reducing turnover intention: Evidence from the hotel industry in Turkey // The Manager. 2025. Vol. 16, no. 2. P. 29–46. DOI 10.29141/2218-5003-2025-16-2-3
11. Bartel J. Teaching Soft Skills for Employability // TESL Canada Journal, 2018, vol. 35, pp.78–92. DOI: 10.18806/tesl.v35i1.1285
12. Аникина Л. А., Кожина В. О., Немчинова Е. Е. Современные подходы к управлению персоналом в отелях // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2025. №5–2. С. 252–258; URL: <https://vaael.ru/ru/article/view?id=4156> (дата обращения: 30.01.2026).
13. Степанова С. А., Архипова О. В., Скобельцына А. С. Методы формирования эмоциональной и кросс-культурной компетентности персонала контактной зоны гостиничного предприятия // Сервис в России и за рубежом. 2022. Т. 16, №5 (102). С. 170–175. DOI: 10.5281/zenodo.7404266
14. Kuznetsova I. M., Nikiforova D. M., Baytasova K. M. Intercultural competencies of hospitality industry professionals and protocol services as a «soft power» tool // Services in Russia and Abroad. 2025. Vol. 19, no. 4 (119). P. 127–136. DOI 10.5281/zenodo.17627917
15. Шевченко В. И., Шевченко Н. Н. Профессиональная подготовка будущих специалистов индустрии гостеприимства в контексте современных подходов к образованию // Непрерывное образование XXI век. 2020. №1 (29). С. 1–13.
16. Becker D. Zur Bedeutung von Soft Skills für Beschäftigte in der Hotellerie und Gastronomie//Hansel T. [Hrsg.] Soft Skills. Alternative zur Fachlichkeit oder weiche Performance? Freiburg, Br.: Centaurus 2010, 185 S. (Schulpädagogik; 10). DOI: 10.25656/01:5294
17. Добривская М. С., Гуменчук О. В. Проектная деятельность с применением технологий искусственного интеллекта в обучении иностранному языку будущих специалистов индустрии гостеприимства // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2025. Т. 18, №3. С. 1166–1173. DOI 10.30853/phil20250168

REFERENCES

1. Balmasova T. A. Formation of «soft skills» in the process of teaching a second foreign language. *Achievements of the humanities*, 2025, no. 12, pp. 170–175. (In Russ.)
2. Zyulyaev N. A. The influence of geopolitical risks on the demand and supply of tourism services. *Socio Time / Social time*, 2023, no. 2 (34), pp. 90–103. DOI: 10.25686/2410-0773.2023.2.90 (In Russ.)
3. Talyzina N. F., Pechenyuk N. G., Khikhlovsky L. B. *Ways to develop a specialist profile*. Saratov, Saratov State University Publishing House, 1987, 173 p. (In Russ.)

4. Stefanova G. P., Krutova I. A., Baigusheva I. A. Typical Professional Tasks as a Target Guideline for Training Bachelors and Masters Degrees in the Context of Implementing the Federal State Educational Standard of Higher Professional Education. *Bulletin of the Volgograd state pedagogical university*, 2017, no. 3, pp. 53–58. (In Russ.)
5. Talyzina N. F. An Activity-Based Approach to Building a Specialist Model. *Bulletin of the higher school*, 1986, no. 3, pp. 10–14. (In Russ.)
6. Khismatulina N. V. Specific Features of the Task-Based Approach as a Methodological Basis for Developing Educational Materials for Higher Education Institutions. *CITISE*, 2023, no. 1 (35), pp. 321–329. DOI 10.15350/2409–7616.2023.1.26 (In Russ.)
7. Kiseleva N. V. A professional task as a means of assessing competencies in the training of mid-level IT specialists. *Modern problems of science and education*, 2013, no. 4. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=9622> (accessed 01.29.2026). (In Russ.)
8. Anufrieva T. N., Sidorenko T. V. Practice of Applying the Task-Based Approach in Teaching a Foreign Language at a Technical University. *Issues of teaching methods at the university*, 2025, vol. 14, no. 2, pp. 97–113. (In Russ.)
9. Avdonina N. S. Task-Based Approach for Organizing Independent Work of Journalism Students. *Issues of journalism*, 2020, no. 7, pp. 88–100. (In Russ.)
10. Taşkıran E., Çelik G. G., Iyigun N. Ö. The role of organizational commitment in reducing turnover intention: Evidence from the hotel industry in Turkey. *The manager*, 2025, vol. 16, no. 2, pp. 29–46. DOI 10.29141/2218-5003-2025-16-2-3
11. Bartel J. Teaching Soft Skills for Employability. *TESL Canada journal*, 2018, vol. 35, pp. 78–92. DOI: 10.18806/tesl.v35i1.1285
12. Anikina L. A., Kozhina V. O., Nemchinova E. E. Modern Approaches to Personnel Management in Hotels. *Bulletin of the Altai academy of economics and law*. 2025, no. 5–2, pp. 252–258. URL: <https://vael.ru/ru/article/view?id=4156> (accessed 01.30.2026). (In Russ.)
13. Stepanova S. A., Arkhipova O. V., Skobeltsyna A. S. Methods of Forming Emotional and Cross-Cultural Competence of Hotel Contact Zone Personnel. *Service in Russia and abroad*, 2022, vol. 16, no. 5 (102), pp. 170–175. DOI: 10.5281/zenodo.7404266 (In Russ.)
14. Kuznetsova I. M., Nikiforova D. M., Baytasova K. M. Intercultural Competencies of Hospitality Industry Professionals and Protocol Services as a «Soft Power» Tool. *Services in Russia and abroad*, 2025, vol. 19, no. 4 (119), pp. 127–136. DOI 10.5281/zenodo.17627917
15. Shevchenko V. I., Shevchenko N. N. Professional training of future specialists in the hospitality industry in the context of modern approaches to education. *Continuous education 21st century*, 2020, no. 1 (29), pp. 1–13. (In Russ.)
16. Becker D. Zur Bedeutung von Soft Skills für Beschäftigte in der Hotellerie und Gastronomie. Hansel T. [Hrsg.] *Soft Skills. Alternative zur Fachlichkeit oder weiche Performance?* Freiburg, Br., Centaurus 2010, 185 S. (Schulpädagogik; 10). DOI: 10.25656/01:5294
17. Dobrivskaya M. S., Gumenchuk O. V. Project activities using artificial intelligence technologies in teaching a foreign language to future specialists in the hospitality industry. *Philological sciences. Issues of theory and practice*, 2025, vol. 18, no. 3, pp. 1166–1173. DOI 10.30853/phil20250168 (In Russ.)

Информация об авторах

Карташова Валентина Николаевна – доктор педагогических наук, профессор кафедры восточных и европейских языков, перевода и лингводидактики, Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина (Российская Федерация, 399783, г. Елец, ул. Коммунаров, 28, e-mail: cartashova.vale@yandex.ru).

Мезинов Владимир Николаевич – доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики и профессионального образования, Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина (Российская Федерация, 399783, г. Елец, ул. Коммунаров, 28, e-mail: vmezinov127@yandex.ru).

Статья поступила в редакцию 03.02.2026

После доработки 21.04.2026

Принята к публикации 24.04.2026

Information about the authors

Valentina N. Kartashova – doctor of pedagogical sciences, professor in the department of oriental and european languages, translation, and linguodidactics, Bunin Yelets State University (28 Kommunarov Str., Yelets, 399783, Russian Federation, e-mail: cartashova.vale@yandex.ru).

Vladimir N. Mezinov – doctor of pedagogical sciences, professor in the department of pedagogy and professional education, Bunin Yelets State University (28 Kommunarov Str., Yelets, 399783, Russian Federation, e-mail: vmezinov127@yandex.ru).

The paper was submitted 03.02.2026

Received after reworking 21.04.2026

Accepted for publication 24.04.2026