

РЕСУРСНЫЕ ЦЕНТРЫ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА: КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ МОДЕЛИ И РЕАЛЬНОСТЬ
Н. А. Колодий, Н. Н. Егорова, А. А. Зеленин, К. В. Юматов

TOURISM RESOURCE CENTRES: CONCEPTUAL MODELS AND REALITY
N. A. Kolodiy, N. N. Egorova, A. A. Zelenin, K. V. Yumatov

В статье анализируются результаты исследования, связанного с анализом условий функционирования современного ресурсного центра в индустрии туризма.

The paper addresses the results of studying the conditions required for the functioning of a contemporary tourism resource centre.

Ключевые слова: современный этап развития индустрии туризма, профессиональная подготовка и переподготовка в сфере туризма, дополнительное образование в сфере туризма, ресурсный центр индустрии туризма.

Keywords: contemporary stage of tourism industry development, professional training and retraining of tourism sector personnel, supplementary tourism education, tourism resource centres.

Современный туризм развивается в России сложно и парадоксально. Его развитие можно объяснить лишь обращаясь к современным социальным, экономическим и культуралистским теориям, но и в этом случае исследователи фиксируют отставание социальных теорий от туристских практик, понимаемых предельно широко как «...упорядоченные совокупности навыков целесообразной деятельности» [1, с. 137].

Следует констатировать еще и то, что современный этап развития индустрии туризма отличается сложностью и высокой дифференцированностью профессиональной деятельности, что объективно предъявляет высокие требования к уровню и качеству подготовленности специалистов. В Российской Федерации существует немало государственных и негосударственных высших учебных заведений, которые готовят кадры для индустрии туризма. Большинство из них основывают подготовку студентов на государственных образовательных стандартах по менеджменту, экономике, социально-культурному сервису и туризму. Вместе с тем, как известно, наша туристская индустрия продолжает испытывать недостаток в профессиональных кадрах.

Развитие туризма в России обуславливает необходимость профессиональной подготовки работников в области туризма через систему дополнительного образования. Проблема нехватки профессионально подготовленных специалистов для сферы туризма сегодня остро стоит во многих регионах. Большинство исследователей приходит к выводу, что «профессиональное образование всех уровней не всегда адекватно реагирует на требования современной экономики» [2, с. 94].

Новые экономические отношения повлияли на процессы, протекающие в сфере туристских услуг, усложнили проблему подготовки кадров, потребовали переосмысления устоявшихся понятий, организационных форм и характера деятельности предприятий туризма. Наряду с государственным сектором экономики вырос негосударственный туристский сектор.

В ситуации, когда туризм все более принимает рыночные формы функционирования, на рынке труда требуются профессионалы, владеющие технологиями и продуктами, знающие основы продвижения турист-

ских услуг, коммуникативно-психологические особенности общения с клиентами, обладающие навыками и умениями туристской специфики. Подготовка кадров должна способствовать росту конкурентоспособности туристского бизнеса, развитию структур предпринимательства, которые обеспечат прибыльность туристской отрасли. Но следует согласиться с тем, что «очевидно противоречие между необходимостью многоаспектного совершенствования современной системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров сферы туризма и сервиса и дефицитом обоснованных рекомендаций на этот счет» [2, с. 85].

Проведённое исследование отражает требования современного туристского рынка, а также проблемы, возникающие в ходе его динамичного развития (*прим. автора: Здесь и далее используются результаты исследования, проведенного участниками проекта TEMPUS «Сеть непрерывного образования в туризме» в декабре 2012 года, а именно:*

1) *фокус-групп, проведенных в городах: Иваново, Барнаул, Кемерово, Томск;*

2) *экспертного опроса руководителей департаментов культуры и туризма, руководителей туристических агентств, представителей образования (опрос проводился методом личного интервью)).*

Подготовка кадров должна способствовать росту конкурентоспособности туристского бизнеса, развитию структур предпринимательства, которые обеспечат прибыльность туристской отрасли.

Туристская индустрия в регионах, обладающими высоким туристским потенциалом, развивается высокими темпами. Об этом свидетельствует рост туристской активности, следовательно, с каждым годом сектору туристской индустрии необходимо все больше специалистов, способных обеспечить его дальнейшее развитие.

В ходе фокус-групп участники констатировали: в современных условиях существует зазор между образованием, образовательными технологиями в туризме и реальной практикой организации туризма, что характерно не только для въездного туризма, но и для других видов туризма, распространенных на рынке туризма (выездного и внутреннего).

По мнению участников опроса, минимизировать этот разрыв между теоретическими, концептуальными наработками, научными исследованиями и реальной практикой организации туризма, управления в туризме можно создав систему дополнительного образования.

«Кроме системы дополнительного образования можно интегрировать в существующую систему вузовского образования практически дисциплины, мастер-классы, семинары, тренинги и т. д. Необходимо ввести и дистанционное образование, диалоговое обучение...» (мнение председателя комитета по вопросам туризма, спорта и молодежной политики Кемеровской администрации).

В Иваново участники фокус-группы в качестве приоритетных направлений деятельности выделили следующие:

- корректировка существующих образовательных программ в сфере туризма;
- привлечение специалистов-практиков к образовательной деятельности;
- более тесное сотрудничество с субъектами туризма при организации; организация курсов повышения квалификации работников сферы туризма.

По мнению всех участников, решение проблемы несоответствия между теоретическими, концептуальными наработками, научными исследованиями и реальной практикой организации туризма, управления в туризме возможно при создании ресурсных центров. Магистральной линией деятельности ресурсных центров должна стать система дополнительного образования. Научно-исследовательскую и информационно-коммуникативную деятельность могут и должны вести вузы. Программами дополнительного образования могут заниматься ресурсные центры. Следовательно, существует необходимость в специальных обучающих программах, которые бы комбинировали в себе теоретические знания с практическим опытом (применение теории на практике). Предприниматели в сфере туризма, представители органов власти в области туризма видят единство теории и практики как основу профессионального обучения как важную составляющую на всех профессиональных уровнях. На их взгляд, самый приемлемый уровень образования – профессиональное обучение в виде системы дополнительной переподготовки.

Система дополнительной профессиональной переподготовки должна стать основной формой реализации задач в получении необходимых знаний, умений и навыков работниками туристской сферы. Большинство участников опроса отметили, что согласны с необходимостью проведения краткосрочных курсов, которые станут наиболее оптимальными для улучшения качественной составляющей туристского образования. Работодатели преследуют краткосрочные цели, нуждаясь уже сегодня в персонале, владеющем знаниями и навыками в сфере туризма.

«Годовые программы – это слишком большой период времени. Не эффективно. За год работы в агентстве менеджер (или сотрудник в гостинице, экскурсовод в туроператорской компании и т. д.) уже получит достаточный объем информации и навыков. Максимум трехмесячные курсы. На наш взгляд оптимально

72 – 120 часов» (позиция директора туристического предприятия: ТА «Вершина» г. Кемерово). Актуальность программ дополнительного профессионального образования туристских кадров определяется тем, что они формируют у выпускника:

– высокий уровень теоретической подготовки в области профессиональных дисциплин, учитывающий тенденции современного общественного развития, включение в учебный процесс ведущих отечественных и иностранных специалистов в сфере подготовки туристских кадров;

– развитие навыков аналитической деятельности, выполнение проектов, направленных на практическое применение современных методик и технологий организации деятельности туристских предприятий;

– развитие навыков комплексного анализа деятельности туристского предприятия и тенденций развития туристского рынка;

– оптимальное соотношение в учебном процессе теоретического и практического обучения;

– личностно-ориентированный подход к образовательному процессу, ориентированный на выработку ответственного отношения к результатам своей профессиональной деятельности;

– аспект саморазвития, где делается акцент на организацию профессиональной деятельности, в рамках которой специалист ориентирован на постоянное профессиональное самосовершенствование.

Эти конкурентные преимущества выпускников программы должны обеспечить способность принимать решения и действовать в конкурентных условиях, как правило, значительно продуктивнее и эффективнее специалистов, уже работающих в туристской индустрии.

Ресурсные центры должны сосредоточиться в обучении на сфере организации всех видов туризма, так ответили 50 % опрошенных. Мнение остальных участников разделилось следующим образом: сфера организации въездного туризма – 30 %; технологии внутреннего туризма – 20 %. Таким образом, программы дополнительного образования также должны быть «увязаны» со всеми видами туризма так считают 50 % участников фокус – группы в Иваново, Кемерово. Такой подход к кадровой подготовке будет способствовать развитию на территории регионов России различных видов туризма, во всей его многогранности и многоаспектности. Если ранжировать всю систему образовательных программ в ДПОУ, то нужно выделить такие закономерности. Первое место занимает программа: технологии продаж услуг туристской индустрии – 26 % участников всех фокус-групп отметили это. Далее места распределились следующим образом:

– рекламное обеспечение тура, пиар и выставочная деятельность в туризме – 21 %;

– информационные и Интернет-технологии в туристской индустрии – 21 %;

– методы разрешения и предупреждения конфликтов в туризме и гостеприимстве – 19 %;

– технологии развития въездного и внутреннего туризма – 17 %.

В Алтайском крае участники выделили такие базовые курсы, которые самым тесным образом связаны

с магистральными тенденциями развития сферы услуг в туризме:

«Нужны курсы, отражающие следующие направления: проектирование, разработка и реализация инновационных программ (в процессе обслуживания туристов); иностранный язык в обслуживании туристов; продвижение турпродукта (маркетинг); повышение сервиса в средствах размещения туристов; менеджмент в туристской и гостиничной организации. Необходимо активизировать проектно-технологическую деятельность в туристских организациях, осмыслить технологию продаж; делового общения; использование местных достопримечательностей в туристских программах. Необходимы такие дисциплины как:

- «Организация и управление малым объектом размещения туристов»;
- «Тайм менеджмент и профессиональное саморазвитие»;
- «Организация продаж зарубежных туров»;
- «Организация продаж туров по России»;
- «Интернет-технологии и психология программного обеспечения продаж, обслуживания»;
- «Повышение сервиса в средствах размещения туристов»;
- «Менеджмент в туристской и гостиничной организации» (позиция президента Алтайской региональной ассоциация туризма).

Разработка более широкой образовательной программы будет отвечать, по мнению участников группы, всем необходимым требованиям туристского рынка. Это обусловлено тем, что в современных условиях сфера услуг не может развиваться отдельно от потребностей и ожиданий пользователей. Поэтому, главное, что необходимо утвердить в качестве цели – качество и эффективность туристского образования для того, чтобы гарантировать качество и эффективность в индустрии туризма. В связи с этим, участники опроса отметили, что и среди ряда предлагаемых специализированных, более узко-ориентированных программ можно использовать в качестве обучаемого ресурса программу «Туризм и гостиничное хозяйство» – 120 часов.

«Существует необходимость формирования тренинговых центров в местах концентрации средств размещения туристов (гостиниц, гостевых домов). Со стороны местных жителей, владельцев гостевых домов есть определенное недоверие к преподавателям. Целесообразно начинать с обсуждения ситуаций в туризме, максимально пытаться заинтересовать слушателей. Более эффективны 2 – 3 дневные семинары» (так считает нач. отдела Главного управления сельского хозяйства Администрации Алтайского края, ответственный за развитие сельского туризма).

Организация ресурсными центрами отдельных программ обучения для экскурсоводов, проводников, гидов-переводчиков также считают целесообразным преимущественно все участники опроса.

Построение программ по модульной системе, предлагаемой в ходе опроса: экономический модуль, статистический модуль + маркетинг + менеджмент + право, является, на взгляд участников фокус-группы, наиболее оптимальной формой реализации образования. При этом все указали на первостепенное место в

образовательных программах мастер-классов, тренинговых занятий. Данный подход обладает следующими преимуществами:

1) предполагается наличие постоянной обратной связи с позицией работодателей в определении требований к знаниям, умениям и навыкам работников;

2) в пределах одного модуля осуществляется комплексное освоение знаний, умений и навыков в рамках формирования конкретной компетенции, которая обеспечивает выполнение конкретной трудовой функции, в отличие от традиционного подхода, когда изучался один предмет (модуль) без взаимосвязи с другими знаниями, умениями, навыками;

3) обучающийся имеет возможность осуществлять непрерывное образование, приучается брать на себя ответственность за собственное обучение, а в дальнейшем – за собственный профессиональный рост и карьеру;

4) интегрируются теоретическая и практическая составляющие обучения: обеспечивается переосмысление места и роли теоретических знаний в процессе освоения компетенций, их упорядочивание и систематизация, что в конечном счёте приводит к повышению мотивации обучающихся в их освоении;

5) имеется возможность оперативно обновлять или заменять конкретные модули при изменении требований к специалисту вследствие изменений в технологиях организации труда, обеспечивая качество подготовки специалистов на конкурентоспособном уровне;

6) имеется возможность применять одни и те же модули в нескольких учебных программах;

7) имеется возможность индивидуализировать обучение для каждого обучающегося исходя из его уровня знаний и умений и предыдущего обучения путём комбинирования необходимых модулей;

8) контроль качества полученного образования заключается не только в оценке уровня освоения дисциплин, но и в оценке компетенций обучающихся.

Модули представляют собой законченные "порции знаний и навыков" и включают все необходимые для учёбы компоненты: от формулировки целей обучения до финальных экзаменов и оценки слушателями качества модуля.

Кроме того, как отметили участники группы, в сфере туризма мастер-классы, тренинговые занятия должны существовать во всех видах профподготовки, отдавая при этом предпочтение мастер-классам.

Таким образом, эффективность ресурсного центра будет обусловлена проведением, в ходе реализации программы, мастер-классов, тренингов, а также различных форм интерактивного обучения. Предпочитаемые области изучения – определенные обучающие программы по всем видам туризма, содержащие модульную систему, что предполагает обучение специалистов с помощью междисциплинарной подготовки, которую можно было бы приспособить к определенным функциям каждой профессиональной категории. Предприниматели туристской сферы также идентифицировали свои приоритеты для базовых и технических знаний и персональные навыки, которые они считают необходимыми для каждого профессионального уровня.

Базовые элементы модели конкурентоспособности специалиста в сфере туризма и структура базовой модели подчиняются следующей логике: объекты освоения в процессе подготовки; требования к личностным качествам будущего специалиста; требования к умениям, навыкам и способности работника к деятельности. На современном этапе развития отрасли туризма в результате нашего исследования можно четко выявить профессиональную модель специалиста сферы туризма.

Наиболее подходящая сфера для приобретения навыков и знаний, требуемых для выполнения задач, связанных с турбизнесом, это ресурсные центры. Желательное сочетание теории и практики предполагает тесное взаимодействие организаторов дополнительного образования и предпринимателей сферы туризма в составлении программ обучения. Базовые профессиональные компетенции должны обсуждаться с работодателями, представителями турбизнеса, туристских организаций на этапе составления программ дополнительного образования. Недостаток качества образования должен восполняться специальным обучением, содержащим необходимые компетенции, которое повысит производительность и должно быть включено непосредственно в учебную программу дополнительного образования. Обучение должно расширять интеллектуальные способности специалистов туротрасли. Лучшим методом сотрудничества между учебными ресурсными центрами и туристскими организациями является развитие профессионализма, который определяется как подготовкой специалистов, так и формированием трудоспособности и правильного способа достижения мастерства.

Основными первостепенными компетенциями, которыми должен обладать выпускник ДПО должны стать – узкоспециализированные знания, а также знания и навыки эффективного общения. Однако необходимо отметить, что 30 % опрошенных считают: *«Такие компетенции, как знания и навыки стратегического мышления также необходимы для выпускников ДПО»*.

Заметим тот факт, что для предпринимателей считается качественным то образование и система подго-

товки, где умения и знания работников действительно отвечают ожиданиям или потребностям рынка. В противном случае, имеют место пробелы и недостатки в обучении, которые в большей или меньшей степени оказывают влияние на развитие туристской отрасли в целом. Все эти пробелы в подготовке определяются в этом исследовании, как сравнение между умениями и знаниями, которые участники группы считают существенными для работников турбизнеса, либо которые отсутствуют у последних. Цель заключалась в выявлении недостатков и определении существующей ситуации, которая сложилась при подготовке специалистов сферы туризма и определении желаемой ситуации для дополнительного обучения посредством выявления приоритетных умений и знаний, которыми, по мнению участников группы, должны обладать такие специалисты. В связи с этим необходимо, определить умения и знания, которые считаются наиболее нужными для работников сферы туризма, установить общее мнение участников группы для выявления и затем устранения качественных пробелов в подготовке специалистов в сфере туризма.

Наиболее востребованные знания и навыки в различных направлениях туристской деятельности, можно расположить в порядке приоритетного значения, следующим образом: нормативно-правовая база в туризме, география туризма, страноведческие знания, особенности создания турпродукта, знание туристских формальностей, межличностное общение, экономика туризма, технологии продаж, управление персоналом, деловые коммуникации, знание теорий менеджмента. Самым подходящим было бы вооружить работников обозначенными умениями и навыками. Так как большая часть работников туристского сектора не обладают вышеперечисленными компетенциями или обладают в разной степени. Предприниматели все-таки хотели бы использовать работников, которые не испытывают недостаток в междисциплинарной подготовке туристской сферы. Это касается, в первую очередь базовых и специальных технических знаний и умений, а также личностных и межличностных умений, необходимых для работы в команде и общении с туристами.

Литература

1. Лысикова, О. В. Российские туристы: типы идентичности и социальные практики / О. В. Лысикова // Социологические исследования. – 2012. – № 4. – С. 136 – 143.
2. Злоказова, Н. Е. Международный опыт подготовки кадров сферы туризма и сервиса в решении задач кадрового обеспечения Олимпиады «Сочи-2014» / Н. Е. Злоказова // Вестник Международных организаций. – 2008. – № 7 – 8(22). – С. 85 – 97.
3. Асанова, И. М. Экономика и управление в сфере услуг / И. М. Асанова // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 1(37).
4. Чернышева, А. П. Создание образовательного центра: цели и задачи проекта / А. П. Чернышева // Маркетинг услуг. – 2010. – № 4(24). – С. 312 – 323.
5. Радьков, А. О кадрах для туристической отрасли / А. Радьков. – Режим доступа: http://www.akvobr.ru/radkov_kadry_dla_turizma.html (дата обращения: 12.04.2013).

Информация об авторах:

Колодий Наталия Андреевна – доктор философских наук, профессор, зав. кафедрой культурологии и социальной коммуникации Национального исследовательского Томского политехнического университета, kolodi@rambler.ru.

Natalia A. Kolodiy – Doctor of Philosophy, Professor, Head of the Department of Cultural Studies and Social Communication, National Research Tomsk Polytechnic University.

Егорова Наталья Николаевна – кандидат экономических наук, доцент, Кузбасская ассоциация предприятий туристической индустрии, egorovann@list.ru.

Natalia N. Egorova – Candidate of Economics, Associate Professor, Kuzbass Association of Tourist Industry Enterprises.

Зеленин Алексей Анатольевич – доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой новейшей отечественной истории, начальник департамента молодежной политики и спорта Кемеровской области, zelenin@kemsu.ru.

Alexey A. Zelenin – Doctor of Political Science, Head of the Department of Contemporary Russian History, Kemerovo State University; Head of Kemerovo Region Department of Youth Policy and Sport.

Юматов Константин Владимирович – кандидат исторических наук, доцент, декан факультета истории и международных отношений КемГУ, yumatov@list.ru, yumatov@kemsu.ru.

Konstantin V. Yumatov – Candidate of History, Associate Professor, Dean of the Faculty of History and International Relations, Kemerovo State University.