

АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Родионова Е. В., Колодий Н. А., Конюхова Т. В.

ГОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет», Институт социально-гуманитарных технологий, кафедра культурологии и социальной коммуникации, г. Томск, Россия (634050, пр. Ленина, 30), e-mail: eva@tpu.ru

Проведен анализ зарубежного опыта подготовки кадров для индустрии туризма. С этой целью были выделены четыре блока стран: Европа и США; Азия и Африка; Австралия; страны СНГ. В качестве ключевых категорий, по которым проводился анализ, были выделены следующие: субъект ДПО; структурное подразделение, на базе которого осуществляется подготовка; наличие координирующей структуры; общая концепция и методология программ; практическая составляющая программ; информационно-коммуникационные технологии, используемые в обучении; оценка качества ДПО; документ по результатам обучения; контроль в системе выданных сертификационных документов. Основные выводы по зарубежному опыту показали, что актуальным для внедрения в современные российские программы ДПО будет: использование в учебном процессе проектных работ слушателей; организация совместных школ и мастер-классов для обмена опытом; программы дистанционного обучения (через интернет – e-learning).

Ключевые слова: дополнительное профессиональное образование (ДПО), «lifelong learning», квалификационные требования, субъект ДПО, оценка качества ДПО.

ANALYSIS OF FOREIGN EXPERIENCE REALIZATION OF THE FURTHER VOCATIONAL EDUCATION IN TOURISM

Rodionova E. V., Kolodii N. A., Konuyhova T. V.

Federal State-Funded Educational Institution of Higher Vocational Education “National Research Tomsk polytechnic university”, Tomsk, Russia (634050, Tomsk, Lenin avenue,30), e-mail: eva@tpu.ru

In the given article we have done the analysis of foreign experience in a further professional training for the tourism industry. For this aim four blocks of countries was marked: U.S. and Europe; Asia and Africa; Australia; CIS countries. The key categories for analysis were the following: subject of the further vocational education; structural unit, where the training take place; presence of a coordinating structure; general concept and methodology of programs; practical components of the program; information and communication technologies used in teaching process; assessment of the further vocational education quality; document confirming education and results of training; control system of certification documents issued. Major conclusion of the international experience analysis have shown that topical for implementation in the modern Russian further vocational education programs will be: using in the training process project work for students; organization of joint schools and workshops for sharing experiences; distance e-learning via Internet.

Key words: further vocational education, lifelong learning, qualification criteria, subject of the further vocational education, assessment of the further vocational education quality.

На сегодняшний день туристская отрасль является динамично развивающейся в общемировом масштабе. Потребители (туристы) услуг индустрии сервиса, к которой, безусловно, относятся услуги экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников с каждым днем становятся все более требовательными к квалификации обслуживающего персонала [2]. Это, в свою очередь, накладывает определенные обязательства на учреждения, выдающие разрешительные документы на работу в данной отрасли экономики, и организации, занимающиеся переподготовкой, повышением квалификации и мастерства, а также аттестацией кадров [1], [3]. Поскольку Российская

Федерация заявляет о том, что туризм должен стать одной из приоритетных отраслей экономики [4], то при разработке концепции развития туризма, квалификационных рамок, обеспечения кадрового потенциала необходимо учитывать накопленный богатый опыт зарубежных стран. С целью анализа программ ДПО в зарубежных странах мы разделили их на четыре блока, чтобы представить объективную картину о возможностях повышения квалификации, переподготовке и аттестации экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в странах Европы и США, в странах Азии и Африки, в Австралии и в странах СНГ.

Анализ программ ДПО в блоке «Европейские страны и США» показал, что здесь существует множество школ и институтов по повышению квалификации и переподготовке. Однако получить разрешение на работу можно только при условии аттестации официально признанной организацией (например, в Испании – это *Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo*; в США – это региональные по масштабу профессиональные организации, например, Чикагская профессиональная ассоциация экскурсоводов, в Великобритании – *Association of Professional Tourist Guide* и *Institute of Tourist Guiding*).

Кроме того, в странах данного блока существует множество градаций гидов (гиды-переводчики, гиды-водители, спелео-гиды, эко-гиды, гиды по сопровождению в священные места, гиды, работающие по одному и тому же маршруту, арт-гиды и пр.) и четкое ограничение по территориальному параметру, т.е. в документах гидов оговаривается, в каком регионе он имеет право осуществлять профессиональную деятельность (например, в Испании, если гид был аттестован и получил лицензию на работу в Барселоне, то для работы в другом регионе страны ему необходимо пройти переаттестацию именно в данном регионе). На наш взгляд, это вполне рациональный подход, который дает дополнительную уверенность туристам, что их гид имеет глубокие знания о регионе, его исторических и культурных особенностях и т.д.

В странах Азии и Африки дополнительное образование в сфере туризма осуществляется путем предоставления курсов, в основном краткосрочных и в летний период, так называемые *vocational educational programs*. Но также есть программы продолжительностью до года, направленные на усовершенствование навыков специалистов рассматриваемых направлений. Большинство образовательных учреждений Азиатского и Африканского региона являются членами Национальных туристских ассоциаций/организаций, которые в свою очередь входят во Всемирную туристскую организацию.

В Австралии большое внимание уделяется развитию сферы туризма и образования в целом, о чем свидетельствуют многочисленные университеты и школы. При университетах и

колледжах проводят круглогодичные курсы по различным специализациям сферы туризма. Оценка уровня подготовки и готовности человека работать осуществляется Guiding Organisations Australia (GOA), получившей признание руководства страны и представителей туристской индустрии.

В большинстве стран СНГ вузы, специализирующиеся на переподготовке кадров для сферы туризма, только начинают формироваться либо существуют в течение нескольких лет. Поэтому программа дополнительного образования также находится на этапе становления.

С целью обобщения и систематизации опыта ДПО в сфере туризма в зарубежных странах был проведен мониторинг программ переподготовки и повышения квалификации с использованием интернет-ресурсов. В качестве ключевых слов и категорий, по которым проводился анализ, были выбраны следующие: субъекты ДПО; структурное подразделение, на базе которого осуществляется переподготовка; наличие координирующей структуры; общая концепция программы; учебные планы; документ, выдаваемый по результатам освоения программы ДПО.

Полученные результаты можно обобщить следующим образом:

Европейские страны и США

Субъекты ДПО. Blue-bage University (Великобритания), Jaume I University (Испания), International school of tourism sciences (Италия), School of Tourist Guides in Greece (Греция), Iceland Tourist Guide School (Исландия)

Наличие структуры координирующей ДПО. Большинство субъектов осуществляющих подготовку кадров входит в ассоциации и объединения (институты). В странах Европейского союза и в США существуют организации, централизованно контролирующие выдачу прав и сертификатов на право занятия туристической деятельностью.

Общая концепция и методология программ ДПО. Главная задача европейских и американских школ туризма – это подготовка высококвалифицированных гидов, гидов переводчиков, инструкторов. Существуют курсы для подготовки специалистов в узких направления – арт-гид, гид по встречам, гид по обзорным экскурсиям и пр. В программу обучения входит: изучение истории того региона, где будет осуществляться деятельность; обязательное изучение второго/дополнительного языка; преподавание правильной речи; изучение арт-культуры, искусства; география региона; география регионов всего мира. В США и во всех странах Европы пользуются большой популярностью программы intership или обмен слушателями, что позволяет повысить интеллектуальный уровень и возможность получения опыта в другой местности.

Практическая составляющая программ ДПО. В образовательных программах акцент сделан на теоретические знания и их практическое применение. Все учреждения имеют базы

для проведения практических занятий. Отработка на первых этапах идет через моделирование ситуаций на маршруте, а затем на реальных группах туристов под контролем преподавателя.

Использование информационно-коммуникационных технологий в процессе обучения. Наличие хорошо оснащенных компьютерных аудиторий для разработки маршрутов и для составления плана экскурсий, часть обучения осуществляется с помощью 3D карт.

Оценка качества ДПО. Получение сертификата либо права (карты), лицензии, подтвержденной в Национальной ассоциации гидов (National Federation of tourist guide associations), повышает конкурентоспособность студента, этот сертификат является международным. Наличие данного документа позволяет гидам и инструкторам размещать свои данные в национальных реестрах, что позволяет туристам познакомиться с их квалификацией.

Документ, выдаваемый по результатам обучения ДПО. В большинстве европейских стран выдается карта гида, права гида или сертификат (Blue badge card, Carnet de la guida turistica), в США для подтверждения выдается сертификат (Tour guide certificate), в таких странах как Испания необходимо подтверждать свои права гида каждые 3 года, в Италии, Великобритании, Португалии, Франции документ является бессрочным. Однако согласно этическому кодексу им необходимо регулярно повышать свою квалификацию.

Контроль в системе выдаваемых сертификационных документов. Система выдачи документов в Европе и США контролируется профессиональными ассоциациями страны, государственными органами и/или NFTGA (National Federation of tourist guide associations).

Страны Азии и Африки

Субъекты ДПО. University of Hawai`i; Hawai'i International Hotel Institute; The Singapore Hotel and Tourism Education Centre (SHATEC); Haikou Vocational Tourism School; Korea Tourism Organization; Indian Institute of Tourism and Travel Management (ИТТМ); East Asia Institute of Management (EASB).

Наличие структуры координирующей ДПО. Ассоциация гидов Южной Африки (Field Guide Association of SouthAfrica), Правительство о. Хайнань (Китай), экспертный Центр (Appraisal Center) и центр развития профессиональных навыков (Training Center of Professional Skills), местные департаменты образования.

Общая концепция и методология программ ДПО. Содействие подготовки экскурсоводов путем обучения, которые соответствуют FGASA и стандартам Национального обучения; улучшение управленческих качеств, обмен профессиональным опытом, развитие взаимосвязи между секторами туристической индустрии, повышение осведомленности о социальных, культурных и экономических последствиях деятельности; выведение индустрии туризма в

Азии на ведущие и сильные позиции; обучение, развитие и оценка высококлассных специалистов.

Практическая составляющая программ ДПО. Работа на реальных маршрутах, в учебном агентстве по продажам и проведению экскурсий.

Использование информационно-коммуникационных технологий в процессе обучения. Современные информационные технологии, комнаты для проведения видеоконференций, мультимедийные технологичные лаборатории.

Оценка качества ДПО. Получение документа означает соответствие квалификации требованиям государственных стандартов, предъявляемых к экскурсоводам, гидам-переводчикам, инструкторам.

Документ, выдаваемый по результатам обучения ДПО. Сертификат.

Контроль в системе выдаваемых сертификационных документов. Ассоциация гидов Южной Африки (Field Guide Association of SouthAfrica), Правительство о. Хайнань (Китай) экспертный центр (Appraisal Center) и центр развития профессиональных навыков (Training Center of Professional Skills), местные департаменты образования.

Австралия

Субъекты ДПО. William Angliss Institute, International College of Management, Sydney, University of Ballarat, Flinders University.

Наличие структуры координирующей ДПО. Государственные органы, в том числе департамент по гостеприимству и туризму.

Общая концепция и методология программ ДПО. Программы ориентированы и предназначены для тех, кто в настоящее время уже работает в сфере туризма, гостеприимства и сфере событийного туризма, особенно на оперативном уровне, а также для тех, кто заинтересован в развитии знаний и навыков в этой области.

Практическая составляющая программ ДПО. Большое внимание уделяется практической работе с туристами, проводится много практикумов, чтобы слушатели увидели реальные условия работы (особенно сертифицирующиеся впервые). Перед прохождением аттестации необходимо иметь гарантийное письмо от будущего работодателя или документы на ведение частной предпринимательской деятельности.

Использование информационно-коммуникационных технологий в процессе обучения. Используется весь комплекс информационно-коммуникативных инструментов: собеседование с практиками, мастер-классы, базы данных по объектам, шаблоны для разработки туров и т.д.

Оценка качества ДПО. Получение карты гида означает соответствие квалификации требованиям Австралийской организации гидов (Guiding Organisations Australia (GOA)),

которая несет полную ответственность за данного гида и может возлагать на него взыскания или аннулировать карту.

Документ, выдаваемый по результатам обучения ДПО. Photo ID Card, ее ежегодное продление является обязательным и возможно после подтверждения своей квалификации.

Контроль в системе выдаваемых сертификационных документов. Выдачу документа контролирует Австралийская организация гидов (Guiding Organisations Australia (GOA)) и Департамент по гостеприимству и туризму.

Страны СНГ

Субъекты ДПО. Институт Туризма, факультет повышения квалификации и переподготовки кадров Белорусского государственного университета физической культуры.

Наличие структуры координирующей ДПО. Министерство спорта и туризма Республики Беларусь.

Общая концепция и методология программ ДПО. Концепция программ является узкопрофильной, поэтому готовят инструкторов в рамках программы «Спортивно-туристская деятельность» и «Туристско-оздоровительная деятельность», гидов по программе «Социокультурное обеспечение туристской деятельности».

Практическая составляющая программ ДПО. По окончании курсов для слушателей программ переподготовки предусмотрена двухнедельная стажировка на туристических предприятиях республики. В ходе стажировки слушатели закрепляют полученные знания и приобретают профессиональные навыки специалистов сферы туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения, а также имеют возможность дальнейшего трудоустройства.

Использование информационно-коммуникационных технологий в процессе обучения. Обучение проводится в технически оснащенных аудиториях, практикум выполняется в компьютерных классах, оснащенных современной вычислительной техникой.

Оценка качества ДПО. Получение диплома возможно при соответствии качества теоретически знаний и практических навыков и квалификационным требованиям, обозначенным в стандартах программ.

Документ, выдаваемый по результатам обучения ДПО. Диплом о переподготовке на уровне высшего образования государственного образца.

Контроль в системе выдаваемых сертификационных документов. Министерство спорта и туризма Республики Беларусь; Государственное учреждение «Национальное агентство по туризму».

Таким образом, систематизировав зарубежный опыт, мы пришли к выводу, что актуальным для внедрения в современные российские программы ДПО будет:

– использование в учебном процессе проектных работ слушателей, которые создаются в формате он-лайн экскурсий (например, экскурсии по регионам России, которые можно использовать как образец работ, методические материалы и т.д.);

– организация совместных школ и мастер классов для обмена опытом проведения экскурсий, разработке нестандартных маршрутов и программ сопровождения на различных программах;

– программы дистанционного обучения (через интернет – e-learning). Это удобно для людей, которые экономят свое время, кроме того, нет необходимости подстраиваться под расписание;

– выделять максимальное количество часов для практической работы по составлению маршрутов и программ и их пробации на добровольцах (проведение бесплатных экскурсий для школьников, пенсионеров и т.д.), тренингов по налаживанию контакта с аудиторией, действиям в нестандартных ситуациях, использование методов проблемно-ориентированного обучения [5];

– наличие достаточного для каждого слушателя современного технического оборудования и программного обеспечения (3Dкарты, шаблоны составления маршрутов и пр.);

– необходимость ежегодного повышения квалификации путем обязательного прослушивания хотя бы одного курса, посещения семинара или методического мероприятия.

Исследования выполнены в рамках государственного задания «Наука», тема № 6.2158.2011 «Исследование адаптации науки и высшего профессионального образования в условиях инновационных преобразований общества».

Список литературы

1. Жуков А. А., Дерябина С. О. Дополнительное профессиональное образование в сфере гостеприимства: практические аспекты// Дополнительное профессиональное образование. – 2013. – № 1. – С. 30-33.
2. Жунич И. И. Интегративно-модульный подход к дополнительной профессиональной подготовке студентов туристского вуза по программам ЮНЕСКО: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – М., 2010. – 18 с.
3. Фурманков А. Н. Особенности ведения дополнительной образовательной деятельности в нестабильной среде. Современная бизнес-среда и образовательная среда – совпадающие тенденции // Дополнительное профессиональное образование. – 2008. – № 9. – С. 4-6.

4. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)»: утв. Постановлением Правительства Рос. Федерации от 02 августа 2011 г. № 641: в ред. Постановления Правительства Рос. Федерации от 18 сентября 2012 г. № 936 // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 39, ст. 5276.

5. Kolmos A. Facilitating change to a problem-based model // The International Journal for Academic Development. – 2002. – P. 63-73.

Рецензенты:

Лойко Ольга Тимофеевна, д-р филос. наук, профессор кафедры культурологии и социальной коммуникации Института социально-гуманитарных технологий Национального исследовательского Томского политехнического университета, г. Томск.

Ардашкин Игорь Борисович, д-р филос. наук, профессор кафедры философии Института социально-гуманитарных технологий Национального исследовательского Томского политехнического университета, г. Томск.