

МОНИТОРИНГ ИНТЕГРИРОВАННЫХ ТРЕБОВАНИЙ СТЕЙКХОЛДЕРОВ К СОДЕРЖАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ СОВРЕМЕННЫХ КАДРОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Кирьянова Л. Г., Колодий Н. А., Родионова Е. В.

ФГБОУ 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

На основе анализа сложившейся системы подготовки кадров в РФ и за рубежом выявлены основные методологические принципы при реализации программ дополнительного профессионального обучения (ДПО) туристских кадров. С целью определения основных направлений модернизации программ ДПО показана необходимость мониторинга и систематизации требований стейкхолдеров к содержанию компетенций современных кадров туристской индустрии. Проведено исследование на тему «Представления бизнеса и власти о необходимых квалификациях специалистов в сфере туризма и способах их получения». В ходе данного исследования было проведено 12 экспертных интервью с представителями бизнеса и власти и 62 формализованных интервью с руководителями турагентств. Результаты исследования показали, что, по мнению экспертов, образование должно быть, с одной стороны, более унифицированным, с определенным набором профессиональных знаний, умений, навыков. С другой стороны, обучение должно быть более узконаправленным, нацеленным на получение специализированных навыков. Также эксперты отметили необходимость практической направленности образовательных программ.

Ключевые слова: дополнительное профессиональное образование (ДПО), стейкхолдеры, экспертное интервью, формализованное интервью, квалификационные требования.

MONITORING OF INTEGRATED REQUIREMENTS OF STAKEHOLDERS TO THE MODERN PERSONNEL 'S QUALIFICATIONS IN TOURIST INDUSTRY

Kiryanova L. G., Kolodiy N. A., Rodionova E. V.

Tomsk polytechnic university, Tomsk, Russia (634050, Tomsk, Lenin avenue, 30), e-mail:eva@tpu.ru

Based on the analysis of the existing system of training staff in Russia and abroad, the basic methodological principles has been revealed during the implementation of programs of continuing professional education (CPE) for personnel in tourist industry. In order to determine the main directions of modernization of continuing professional education (CPE) it is required to monitor and organize stakeholders' requirements to the qualifications of modern personnel in tourist industry. A study was conducted on "Perceptions of business and government on the necessary qualifications of specialists in tourism and techniques of obtaining them." During the study 12 expert interviews with representatives of business and government, and 62 formalized interviews with the heads of travel agencies were conducted. The results showed that, in the opinion of the experts, the education should be on the one hand more uniform, with a set of professional knowledge, skills, and abilities. On the other hand, the training should be more narrowly focused and aimed at the acquisition of specialized skills. The experts also noted the need for action-oriented educational programs.

Key words: continuing professional education (CPE), stakeholders, expert interviews, formalized interview, qualification frameworks.

Современный этап развития индустрии туризма отличается сложностью и высокой дифференцированностью профессиональной деятельности, что объективно предъявляет высокие требования к уровню и качеству подготовленности специалистов. Исследователи фиксируют отставание социальных теорий от туристских практик [1,3]. Анализ сложившейся системы подготовки кадров туристской индустрии в Российской Федерации и за рубежом (проведенный данным авторским коллективом ранее) показал, что для решения

поставленной задачи при реализации программ дополнительного профессионального образования туристских кадров необходимо учитывать следующие методологические принципы:

- 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;
- лично-ориентированный подход к участникам образовательного процесса, направленный на выработку ответственного отношения к результатам своей профессиональной деятельности;
- аспект саморазвития, при котором акцент делается на организацию профессиональной деятельности, ориентированной на постоянное профессиональное самосовершенствование [2].

В основу системы подготовки и переподготовки кадров туристской индустрии должны быть положены требования и ожидания самой индустрии туризма. Мониторинг, систематизация и включение требований государства, работодателей, потенциальных потребителей и самих учащихся в основные положения концепции системы подготовки и переподготовки кадров в сфере туризма позволят урегулировать часть противоречий в деятельности всех субъектов рынка туристических услуг и повысить качество его функционирования в будущем [4,5]. Соответственно, необходимо выявить требования следующих сообществ:

- *бизнес-сообщества и представителей органов власти туристских регионов* – через применение компетентного подхода к проектированию образовательных программ, ориентацию на квалификационные требования к профессиям и должностям; учет специфики развития туризма в России и соответствующей туристкой политики;
- *образовательного сообщества* – через анализ эффективности существующей в России практики дополнительного образования в сфере туризма и предложение концептуального подхода к ее оптимизации;

- *потенциальных учащихся* на основе имеющихся базовых компетенций и возможностей слушателей дополнительных образовательных программ и программ по переподготовке кадров.

Авторский коллектив провел исследование на тему «Представления бизнеса и власти о необходимых квалификациях специалистов в сфере туризма и способах их получения» (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.)

Экспертное интервью. В ходе данного исследования было проведено интервью с 12 экспертами, 8 из них являются руководителями турагентств, 4 – представляют исполнительную власть городского и областного уровня. Интервью было разделено на три смысловых блока: первый блок исследовал мнение о необходимости специального образования для персонала, работающего в сфере туризма, второй – о квалификации, необходимой для данного персонала, и третий блок – наиболее целесообразных, оптимальных формах обучения данного персонала.

Результаты

Блок 1. Было отмечено, что в сфере туристической индустрии работают люди с очень разным образованием, чаще всего высшим. Можно выделить приоритетность гуманитарного образования, а именно – социально-экономического направления. Было выявлено две особенности относительно существующих требований к уровню образования сотрудников, работающих в сфере туризма: во-первых, отмечалось, что необходимость специального образования появляется в процессе роста полномочий сотрудника или в случае усиления его специализации; во-вторых, было выявлено, что только в последнее время (2–5 лет, по мнению разных источников) необходимость в специальном образовании возросла, что связывалось, прежде всего, с развитием и усложнением (диверсификацией) туристической индустрии.

Сравнение эффективности деятельности работников со специализированным образованием и не имеющих такового выявило следующие особенности: разница чувствуется на начальном этапе работы и в отношении возможности карьерного роста; на начальном этапе работники, имеющие специальное образование, быстрее адаптируются («хорошо включаются в работу», «они ведь часто делали это на практике, когда учились»), также им проще даётся переход на новые направления деятельности.

Относительно приема на работу выяснилось, что на практике реализуются два подхода. Согласно одному подходу, новые работники часто принимаются «по рекомендации», «по знакомству», при этом большое внимание уделяется обще-социальным и человеческим качествам. Согласно второму подходу, новый сотрудник принимается строго в соответствии с необходимыми заданными параметрами – под определенную работу, здесь важнейшим фактором приёма выступает уже образование.

Ряд выбранных экспертов отметили, что обращают внимание не только на наличие высшего образования: для них также важным является ВУЗ, в котором будущий работник получил специальное образование. «У меня есть возможность сравнить работу выпускников разных ВУЗов – иногда бывает очень разный уровень, поэтому приходится полагаться не только на наличие специальности, но и на собственную интуицию – то, что видишь, как человек общается, предлагать ему какие-то пробные задания».

В вопросе о развитии специального образования у экспертов не было разногласий – абсолютно всем оно представляется необходимым. Относительно того, в каком направлении оно должно развиваться, можно выделить два мнения. Одно мнение, которое выразили ряд экспертов, при этом отметили, что оно должно быть более унифицированным – т.е. необходимы универсальные стандарты, чтобы не было такого, что «получив одно образование, люди по факту имеют разные навыки, разные знания». Другое, достаточно ярко выраженное мнение, заключалось в том, что обучение должно быть более узконаправленным, т.е. необходимы специализированные курсы, направленные на получение узких знаний, например, знаний в области нормативно-правового обеспечения туристской деятельности или в области: «Мне нужен человек, который бы специализировался на юридических вопросах, и нет необходимости учить его технологии продаж».

Блок 2. В общем вопросе о базовых квалификациях работника в сфере туризма можно выделить следующие группы ответов:

- знания и навыки стратегического мышления (знание конкурентного анализа, умение просчитать риски, умение подсчитывать и прогнозировать эффективность деятельности);
- узкоспециализированные знания и навыки (умение составлять турпакет, рассчитывать его стоимость, знание нормативно-правового обеспечения в туризме, умение бронировать).
- знания и навыки эффективного общения (умение слушать, угадывать потребности клиента, продавать продукты). «Для менеджера важно внимательно слушать – понять, что хочет клиент, и сделать ему адекватное предложение – важно, чтобы клиент остался доволен и поездкой, и тем, как его в агентстве».

Необходимость этих навыков связывалась с особенностями исполняемой работы: весь персонал, занятый в сфере туризма, эксперты поделили на три ключевые группы: руководители (1), руководители подразделений (специалисты) (2); персонал, работающий с клиентами (3).

Отмечалось, что варианты специализации на предприятии зависят от типа данного предприятия. В туроператорской организации выделялись следующие направления деятельности: специалист по формированию турпродукта, специалист по бронированию (отдельно отмечалось, что на современном рынке данный тип специалистов особенно востребован), специалист по продвижению турпродукта, директор. В туристическом агентстве выделяли следующие типы специалистов: руководитель продаж, непосредственно турагент, специалист по визовому обеспечению, руководитель тургруппы (и сопровождающие), руководитель направления и директор.

Относительно квалификаций, необходимых для данных групп можно было выделить две точки зрения. Согласно первой точке зрения, в большей степени высказанной представителями исполнительной власти, в случае должностного роста изменение квалификации заключается в её расширении, т.е. квалифицированные руководители должны знать всё, что знают их подчинённые, что нужно для эффективной организации и контроля работы персонала, они должны обладать навыками стратегического мышления. Таким образом, руководитель в идеале должен быть человеком с максимально широким профессиональным кругозором. В данном ключе высказывалось мнение, что хороший руководитель постоянно повышает свою квалификацию. Персонал среднего уровня должен хорошо знать свою специализацию, например, специалисту по визовому обеспечению особенно необходимы знания нормативно-правового обеспечения туристической деятельности и навык ведения деловых переговоров, для руководителя тургруппы наиболее важными навыками являются знание психологии, основ общения и межкультурной коммуникации, умение работать с жалобами клиента, также важным является знание нормативно-правового обеспечения. Для персонала нижнего уровня (как отметил один из экспертов – «таких работников, какие пришли к нам с запада, принято называть клерками») главными качествами являются ответственность, исполнительность и знание основ туристического бизнеса – квалификационные требования к ним носят универсальный характер – они необходимы для работы в турбизнесе, независимо от занимаемой должности. Среди таких универсальных характеристик были выделены: знание языка, навыки эффективного общения, знание туристской терминологии и базового нормативного обеспечения туристской деятельности.

Отдельно стоит отметить, что разделение на данные специализации имеет перспективный характер. На современном рынке большую долю туристических компаний составляют малые предприятия, численность работников на которых довольно мала (5–10 человек), соответственно, на таких предприятиях один работник выполняет работу различных направлений.

Согласно второй точке зрения, в задачи руководителя не входит знание всех нюансов деятельности его подчиненных. Главными задачами руководителя является стратегическое и оперативное управление компанией – создание условий для эффективной работы, подбор персонала, координация работы различных направлений и контроль за их деятельностью.

Блок 3. В большинстве случаев экспертами было отмечено, что работникам в сфере туризма желательно иметь специальное высшее образование, но, можно отметить, что, прежде всего, акцент делался на получении высшего образования, желательно гуманитарного или экономического направления. Объяснялось это в основном тем, что высшее образование даёт умение логически мыслить, всесторонне анализировать проблемную ситуацию и аргументировано отстаивать свою точку зрения: «Высшее образование – это что? Это ум, кругозор, начитанность. Такой человек способен дальше видеть ситуацию и на него проще положиться в решении каких-то вопросов».

Отмечалось, что если работник имеет неспециальное высшее образование, то его целесообразно дополнить освоением каких-либо необходимых специализированных курсов, а их длительность и форма зависят от вида деятельности данного работника и от степени соответствия его базового образования. «Я, например, недавно взяла на работу турагентом психолога (человека с высшим психологическим образованием). Она быстро включилась в работу и прекрасно ладит с клиентами. Разумеется, у неё были определенные сложности, и сначала ей что-то объясняли и помогали другие работники, и я понимаю, что если она захочет получить более высокую должность, то ей надо будет подучиться, но в целом, думаю, что специализированных курсов (может быть в пределах года – двух) ей будет достаточно – человек она толковый».

Существующие формы образования экспертами оцениваются в целом положительно, хотя и отмечалось разные оценки реформы образования, а именно – переход от пятилетнего обучения к схеме «4+2» (бакалавриат и магистратура).

Что касается приоритета в отношении способа обучения, можно отметить, что и представители бизнеса, и представители власти отмечают необходимость превалирования практики, особенно на последних курсах, в случае получения высшего образования и при получении дополнительного специального образования на базе имеющегося высшего. Отмечалось, что необходимо проблемно-ориентированное обучение, т.е. в процессе

обучения важно связывать теоретический материал и практику. Отдельно стоит отметить, что два эксперта, представляющие исполнительную власть, подчеркнули необходимость ориентации на зарубежный практический опыт, это необходимо для формирования широкого стратегического мышления. «В современной ситуации в туристической сфере, особенно на местах, необходим прорыв, а если учиться у местных практиков, то можно приучиться к существующим шаблонам – и это приведёт к постоянному движению по кругу. Чтобы выйти за его пределы, нужен принципиально новый взгляд – взгляд со стороны – это можно обеспечить только за счёт хорошего знания современной теории и зарубежного опыта».

Эксперты отметили, что реальное положение не соответствует желаемому – существует перекос в сторону теоретической подготовки специалистов и разрыв в практической и теоретической части обучения.

Формализованное интервью. В ходе данного исследования, было проведено 62 формализованных интервью с руководителями турагентств. Тип выборки – метод основного массива.

Первые три вопроса были посвящены исследованию актуальности специального образования для работников сферы туризма. Было выяснено, что подавляющее большинство (43 человека из 62) считают необходимым получение специального образования для работы в сфере туризма. Двенадцать (12) руководителей выбрали «свой вариант» ответа: 8 из них указывали на то, что необходимость специального образования зависит от занимаемой должности, 3 – на то, что иногда хороший опыт более важен, нежели специальное образование. Все опрошенные обращают внимание на образование претендента при приёме на работу, для 16 из 62 человека это не самый важный фактор при выборе претендента. Относительно формы образования были выявлены следующие приоритеты: самым популярным является высшее специальное (53 человека), на втором месте – дополнительное специальное образование (профессиональная переподготовка) на базе высшего (39 человек), и на третьем месте стоит среднее специальное (24 человека), для 5 человек форма образования значения не имеет.

Таким образом, можно отметить, что абсолютно все представители туристского рынка согласны с необходимостью модернизации и развития профессионального образования в сфере туризма. Ряд экспертов отметили, что образование должно быть более унифицированным, т.е. необходимы универсальные стандарты, в соответствии с которыми кадры, прошедшие обучение по одинаковым образовательным программам в сфере туризма, имели бы сопоставимый набор профессиональных знаний, умений и навыков. С другой стороны, обучение должно быть более узконаправленным, т.е. отмечена необходимость

наличия специализированных курсов, нацеленных на получение узких знаний, например, знаний в области нормативно-правового обеспечения туристской деятельности. Подчеркнем также, что представители бизнеса отмечают необходимость практической направленности содержания образовательных программ, выпускники должны быть готовы к работе в условиях реального туристского рынка.

Результаты данных исследований, дополненные требованиями потенциальных потребителей туристских услуг (данные исследования авторский коллектив планирует проводить дальше), позволят выявить основные направления модернизации программ ДПО в сфере туризма.

Список литературы

1. Злоказова Н. Е. Международный опыт подготовки кадров сферы туризма и сервиса в решении задач кадрового обеспечения Олимпиады «Сочи-2014» // Вестник международных организаций. – 2008. – № 7–8 (22). – С.85-97.
2. Константиновский Д. Л. Институты образования в меняющейся реальности // Россия реформирующаяся / Под редакцией Л. М. Дробижевой. – Academia, 2002. – С. 52-65.
3. Константиновский Д. Л. Качественное образование: ресурс и его использование // Социология и общество: глобальные вызовы и региональное развитие [Электронный ресурс]: Материалы IV Очередного Всероссийского социологического конгресса / РОС, ИС РАН, АН РБ, ИСППИ. – М.: РОС, 2012. – 1 CD ROM. – URL: <http://www.isras.ru/files/File/congress2012/part39.pdf>. - С. 5979-5988.
4. Радьков А. О кадрах для туристической отрасли. Электронный ресурс. Режим доступа: http://www.akvobr.ru/radkov_kadry_dla_turizma.html
5. 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.

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.

Лукьянова Наталия Александровна, д-р филос. наук, профессор, зав. кафедрой социологии, психологии и права Института социально-гуманитарных технологий Национального исследовательского Томского политехнического университета, г. Томск.

