

МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОГРАММ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА ТРЕБОВАНИЙ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Лойко О.Т.¹, Родионова Е.В.¹, Агранович В.Б.¹

¹ГОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет», Институт социально-гуманитарных технологий, кафедра культурологии и социальной коммуникации, Томск, Россия (634050, г. Томск, пр. Ленина, 30), e-mail: eva@tpu.ru

Модернизация программ дополнительного профессионального образования (ДПО) в сфере туризма должна проходить на основе систематизации требований потенциальных потребителей к содержанию компетенций современных кадров туристской индустрии. Проведено исследование на тему «Восприятие качества услуг в сфере туризма». В ходе данного исследования было опрошено 146 человек, пользовавшихся услугами туристских организаций в течение последних двух лет (2011-2012 годы). Результаты исследования показали, что в целом уровень удовлетворенности туристов высокий. В перечень основных факторов, влияющих на восприятие качества оказываемых услуг, входит компетентность персонала. Также выявлено, что не наблюдается потребительской лояльности к какой-либо одной туристической организации. Это свидетельствует о том, что такие организации должны иметь в своей структуре сотрудников, которые будут находить стратегии индивидуального взаимодействия с потребителями, а этот опыт можно получить, только приобретая умения и навыки в системе ДПО.

Ключевые слова: дополнительное профессиональное образование (ДПО), квалификационные требования, уровень удовлетворенности, индивидуальное взаимодействие с потребителем.

MODERNIZATION OF PROGRAMS OF CONTINUING PROFESSIONAL EDUCATION IN TOURISM BASED ON THE MONITORING OF REQUIREMENTS OF POTENTIAL CUSTOMERS

Loyko O.T.¹, Rodionova E.V.¹, Agranovich V.B.¹

¹Federal 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

Modernization of continuing professional education (CPE) in the tourism sector should be based on the systematization of requirements of potential customers to the content of competencies of modern personnel in tourist industry. During a study on "Perceptions of the quality of tourist services" 146 interviews were conducted with people who made use of tourist organizations in the last two years (2011-2012 years). The results showed that the overall level of satisfaction of tourists is high. Among the key factors influencing the perception of service quality there is the competence of the staff. It is also found that there is no consumer loyalty to a single tourist organization. This suggests that travel organizations should have the employees who are able to use strategies of individual interaction with consumers, and this experience can only be obtained by taking continuing professional education (CPE).

Key words: continuing professional education (CPE), qualification requirements, the level of satisfaction, personal interaction with a consumer.

Туристская индустрия сегодня является экономически выгодной сферой. Согласно Федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» «...одним из основных факторов, сдерживающих рост конкурентоспособности Российской Федерации на международном рынке туристских услуг и, как результат, препятствующих реализации ее туристского потенциала, является невысокое качество обслуживания во всех секторах туристской индустрии вследствие

недостатка профессиональных кадров» [5]. Данный аспект указывает на необходимость преобразований в сфере дополнительного профессионального образования.

Для выявления основных направлений модернизации ДПО в сфере туризма авторский коллектив [2; 4] провел анализ российского и зарубежного опыта организации дополнительного профессионального образования. Это позволило сделать вывод, что данные преобразования должны включить следующее:

- интеграцию научно-образовательной, инновационной и проектной деятельности;
- оптимизацию образовательных технологий и методов, соответствующих современным требованиям в сфере образования (интегративно-модульное построение образовательных программ и учебных планов, использование дистанционных образовательных и информационно-коммуникационных технологий и т.п.);
- разработку образовательных программ и технологий нового поколения, обеспечивающих эффективное формирование у выпускника ключевых профессиональных компетенций;
- кардинальное преобразование учебной материально-технической базы в соответствии с новыми требованиями подготовки практико-ориентированных специалистов – непрерывное совершенствование систем, обеспечивающих реализацию современных информационно-коммуникационных технологий в образовании, расширение и развитие экспериментальных площадок и тренинговой базы;
- управление технологическими системами поддержки учебной деятельности слушателей ДПО и преподавателей, создание единой электронной образовательной среды, обеспечивающей постоянный доступ к учебно-методическим материалам, доступ к российским и международным базам данных, учебным версиям специализированных программ в туризме, возможность дистанционного интерактивного взаимодействия слушателей и преподавателей, автоматизированную систему оценки знаний и пр.;
- широкое использование внешних квалификационных экзаменов и дальнейшая объективизация форм оценки учебных результатов;
- мониторинг востребованности образовательных программ, выстраивание системы обратной связи с работодателями для сбора и анализа информации, необходимой для уточнения требований к компетенциям выпускников;
- внедрение практики независимой аттестации квалификации кадров туристской индустрии.

Очевидно, что развитие той или иной отрасли напрямую зависит от компетенции кадров, это особо ощутимо в сфере услуг [3]. Значит, в основу системы подготовки и переподготовки кадров для туристской индустрии должны быть положены требования и ожидания самой индустрии туризма. Мониторинг, систематизация и включение требований

и ожиданий представителей туристского бизнеса, органов власти, потенциальных потребителей туристских услуг, образовательных учреждений и самих обучающихся к программам дополнительного образования позволят урегулировать часть противоречий в деятельности всех субъектов рынка туристических услуг, что, в свою очередь, приведет к улучшению качества его функционирования в будущем.

Соответственно модернизация программ дополнительного профессионального образования должна происходить с учетом выявленных требований к компетенции кадров стейкхолдеров индустрии туризма [1]. С этой целью авторский коллектив ранее провел ряд исследований [2; 4]. В частности, исследование на тему «Представления бизнеса и власти о необходимых квалификациях специалистов в сфере туризма и способах их получения». В ходе проведенного комплексного анализа, основанного на социологическом исследовании руководителей туристских организаций, было выявлено:

- подавляющее большинство руководителей туристских организаций считают необходимым получение специализированного профессионального образования для работы в сфере туризма. Потребность в специализированном образовании резко возросла за последние 2-5 лет, что связано с развитием и усложнением (диверсификацией) туристической индустрии. Все респонденты обращают внимание на образование претендента при приёме на работу. Сравнение эффективности деятельности работников со специализированным образованием и сотрудников, не имеющих специального образования, выявило следующие особенности: работники, имеющие специальное образование, быстрее адаптируются к условиям работы в компании, они легче воспринимают переход на новые направления деятельности;
- относительно формы образования были выявлены следующие приоритеты: самым популярным является высшее профессиональное образование в сфере туризма, на втором месте – дополнительное профессиональное образование на базе высшего, и на третьем месте стоит среднее профессиональное с соответствующим уровнем переподготовки;
- 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.

Для анализа полного представления модернизации ДПО авторский коллектив провел следующее исследование на тему «Восприятие качества услуг в сфере туризма».

Объектом исследования выступили туристы, совершившие хотя бы одно путешествие за последние два года (2011-2012 гг.) и воспользовавшиеся для этого услугами турагентства.

Проблема: какова общая удовлетворенность качеством туруслуг у целевого потребителя? С какими факторами потребители связывают удовлетворенность качеством туруслуг?

Цель: оценить общий уровень удовлетворенности качеством туруслуг и изучить факторы его восприятия.

Задачи:

- выявить значимость различных факторов восприятия туруслуг;
- изучить оценку представленных факторов восприятия туруслуг;
- оценить общий уровень удовлетворенности качеством туруслуг.

Метод: анкетирование.

Выборка: стихийная, 146 человек.

В ходе исследования было опрошено 146 человек: 92 женщины и 54 – мужчины; 42 принадлежат возрастной группе «до 30 лет», 73 человека – группе «30–50 лет» и 31 – «более 50 лет». Все опрошенные за последние два года совершали путешествия, прибегая к услугам туристических агентств.

В качестве базы для составления выборочной совокупности использовались клиентские базы туристических агентств г. Томск.

В целом уровень удовлетворенности можно оценить как высокий: подавляющее большинство (85 человек) получили тот уровень оказываемых услуг, который ожидали, 36 – оценили уровень оказываемых услуг выше, чем ожидаемый, а 25 – ниже, чем ожидаемый. Это говорит о двух факторах: во-первых, отрасль туристических услуг пребывает в ситуации становления – уже сформировались некоторые стандартные требования к качеству услуг, во-вторых, потребитель стал более опытным – знает, какой уровень услуг можно ожидать.

Среди наиболее важных факторов, оказывающих влияние на восприятие качества услуг, можно выделить следующие:

- качество предоставленного продукта (114 человек),
- цена продукта (96 человек),
- компетентность персонала (37 человек),
- вежливость персонала (27 человек),
- адекватность информационных материалов (8 человек).

Возможно, такое распределение связано с тем, что понятие «качество продукта», когда речь идёт об услуге, имеет весьма расплывчатый характер и в определенном смысле подразумевает вежливость, компетентность персонала, а также включает определенные осязаемые характеристики, такие, например, как адекватность предоставляемых информационных материалов.

На вопрос о том, с какими трудностями пришлось столкнуться во время последнего путешествия, ответы распределились равномерно:

- на наличие дополнительных финансовых сборов указало 38 человек,
- на то, что качество предоставляемого продукта не соответствовало заявленному – 35 человек,
- на то, что не все обязательства были выполнены в срок – 34 человека,
- что персонал порой не мог предоставить необходимую консультацию - 28 человек и
- на недостаточную вежливость персонала – 32 человека.
- В то же время 36 человек отметили, что никаких трудностей не было.

Такое равномерное распределение между возможными причинами недовольства указывает на то, что в развитии отрасли нет серьёзных недостатков в каком-либо одном направлении деятельности. С одной стороны, безусловно, не наблюдается формирования потребительской лояльности к какой-либо одной туристической организации (об этом говорят ответы на вопрос о готовности обратиться повторно в ту же самую организацию: только 35 человек заявляют о такой готовности, в то время как подавляющее большинство – 88 человек указывают, что их выбор организации будет зависеть от обстоятельств, а 23 не готовы повторно обратиться в ту же организацию), с другой стороны, данные свидетельствуют, что уровень недовольства достаточно высокий – только 36 человек не сталкивались с определенными трудностями в процессе своей туристической деятельности.

Анализ оценивания отдельных параметров показал, что деятельность организаций скорее оценивается положительно, чем отрицательно – количество положительных выборов почти в 2 раза больше отрицательных (536 положительных выборов и 255 отрицательных). Довольно много респондентов высказали по разным параметрам мнение «ни то, ни другое» – всего 233 выбора. Это говорит о сложности процедуры анализа данных параметров. К наиболее позитивным оцененным параметрам можно отнести – соблюдение сроков обещаний и готовность помочь своим клиентам. К наиболее негативно оцененным параметрам можно отнести – компетенцию служащих организации и соответствие услуг требуемым нормам. Здесь необходимо отметить, что, несмотря на это, каждый исследуемый параметр получил больше позитивных откликов, нежели негативных.

В целом потребитель туристических услуг в качестве главного критерия своего выбора использует цену, при этом он оценивает качество предлагаемой услуги, возможно, как не самое высокое, но адекватное, и в результате является удовлетворенным качеством предлагаемых услуг.

Таким образом, основные тенденции, выявленные в ходе данного исследования, можно сформулировать следующим образом.

В целом уровень удовлетворенности туристов высокий: подавляющее большинство получили тот уровень оказываемых услуг, который ожидали получить. Это свидетельствует о двух факторах: во-первых, отрасль туристических услуг пребывает в ситуации становления – уже сформировались некоторые стандартные требования к качеству услуг; во-вторых, потребитель стал более опытным – знает, какой уровень услуг можно ожидать.

Таким образом, подчеркнем, что компетентность персонала входит в перечень основных факторов, влияющих на восприятие качества оказываемой услуги. Не наблюдается формирования потребительской лояльности к какой-либо одной туристической организации. Это свидетельствует о том, что туристские организации должны иметь в своей структуре сотрудников, в обязанности которых будет входить поиск стратегии индивидуального взаимодействия с потребителями, а также разработка информационного обеспечения этого взаимодействия. Этот опыт можно получить, только приобретая знания, навыки, умения в системе дополнительной профессиональной переподготовки.

На основе выявленных интегрированных требований стейкхолдеров индустрии туризма и основываясь на отечественном и зарубежном опыте организации ДПО [2; 4], можно определить основные направления модернизации данных программ подготовки кадров для сферы туризма и выработать методологию проектирования данных программ.

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. 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. Колодий Н.А., Родионова (Арляпова) Е.В., Агранович В.Б. Анализ российского опыта организации дополнительного профессионального образования в сфере туризма

[Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. – 2013. - №. 2. - С. 9-17. - Режим доступа: <http://www.science-education.ru/108-8991>

3. Радьков А. О кадрах для туристической отрасли [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.akvobr.ru/radkov_kadry_dla_turizma.html

4. Родионова Е.В., Колодий Н.А., Конюхова Т.В. Анализ зарубежного опыта организации дополнительного профессионального образования в сфере туризма [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. - 2013 - №. 2. - С. 1-8. - Режим доступа: <http://www.science-education.ru/108-8992>.

5. 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.

Рецензенты:

Колодий Наталия Андреевна, д.ф.н., профессор, зав. кафедрой культурологии и социальной коммуникации Института социально-гуманитарных технологий Национального исследовательского Томского политехнического университета, г. Томск.

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