

УДК 338.48:331.5

ББК 75.81+65.9(2)240

Ш-84

Шпырня Олег Валентинович, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социального культурного сервиса и туризма факультета сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», e-mail: oleg_shpyrnya@mail.ru

**ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА КАК ИНСТРУМЕНТ РОСТА
ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НА РЫНКЕ ТРУДА
(рецензирована)**

Статья посвящена проблеме повышения квалификации специалистов туристской индустрии. Автор, анализируя современные подходы в теории и методике профессионального образования, пришел к выводу, что важнейшим элементом повышения конкурентоспособности специалистов на рынке труда является процесс непрерывного совершенствования компетенций. Основным инструментом здесь является повышение квалификации. При этом в отрасли сложились противоречивые мнения о важности, эффективности и необходимости повышения квалификации специалистов индустрии туризма.

Ключевые слова: *Индустрия туризма, повышение квалификации, компетентность, компетенции, рынок труда, конкурентоспособность, профессиональное образование, высшее образование.*

Shpyrnya Oleg Valentinovich, Candidate of Pedagogics, an associate professor of the Department of Social Cultural Service and Tourism of the Faculty of Service and Tourism of FSBEI HE “Kuban State University of Physical Culture, Sport and Tourism”, e-mail: oleg_shpyrnya@mail.ru

**TOURISM INDUSTRY STAFF DEVELOPMENT AS A TOOL FOR THEIR COMPETITIVENESS
GROWTH IN THE LABOR MARKET
(reviewed)**

The article is devoted to the problem of the tourism industry staff development. Having analyzed modern approaches in the theory and methodology of vocational education, the author has come to the conclusion that the most important element of increasing the competitiveness of specialists in the labor market is the process of continuous improvement of competencies. The main tool here is professional development. At the same time in the industry there exist conflicting opinions about the importance, efficiency and necessity of improving the skills of the tourism industry specialists.

Key words: *Tourism industry, professional development, competence, competences, labor market, competitiveness, vocational education, higher education.*

Сегодня на страницах профессиональных изданий, на научно-практических конференциях и семинарах ведется острая дискуссия о путях развития туристского образования в стране.

Представители отрасли и преподаватели высшей школы обсуждают назревшие проблемы. Каждая из сторон имеет свое видение путей развития, при этом принятые профессиональные и образовательные стандарты скорее ставят новые вопросы, нежели дают ответы на уже имеющиеся. Представители туристской индустрии ориентированы на прагматичные интересы своих предприятий. Им нужны специалисты, способные решать нестандартные задачи, быстро профессионально адаптироваться, обладающие сервисной ментальностью. А в учреждениях высшего образования осуществляется подготовка специалистов достаточно широкого профиля.

Содержание современного профессионального туристского образования должно создать условия для дальнейшего развития всей туристской отрасли.

Важная тенденция глобальности профессионального образования – его интегрирование в системы непрерывного образования, обеспечение эффективного взаимодействия с системами среднего и высшего образования, а также с системой образования взрослого населения.

Потребности сферы туризма в новых условиях в значительной мере сосредоточены на необходимости адекватного кадрового обеспечения всех направлений развития видов и форм туризма.

Долгое время господствовавший в отечественной педагогической практике тезис об основной задаче образования, заключающейся в постоянном формировании у учащихся прочных знаний для отечественной индустрии гостеприимства, обернулся рядом недостатков, когда выпускник превращается в работника, который много знает, но мало что умеет и не обладает достаточным уровнем профессиональной компетентности [3].

По оценке кадровых служб российских туристских компаний только тридцать процентов выпускников российских образовательных учреждений отвечают современным требованиям туристской индустрии.

Современный уровень развития туристского бизнеса в последние годы предъявляет все новые и более сложные требования к работникам этой сферы [1]. Кадровые структуры туроператорских и турагентских компаний сегодня имеют достаточно разветвленное строение, вводятся новые должности, штатное расписание становится более гибким. Это касается также предприятий общественного питания и санаторно-курортных организаций [4]. Растет объем информации в отрасли, усложняется структура и содержание гостиничных услуг, растет количество гостиничных комплексов, в том числе и зарубежных [5].

В результате всех вышеперечисленных факторов те методы работы, которые были приемлемы в работе туристических предприятий еще 5-7 лет назад, сегодня перестают действовать [2]. Необходимы новые подходы в системе менеджмента, маркетинга, технологий продаж туристского продукта. Стоит отметить, что в настоящее время ведется планомерная работа по совершенствованию системы туристского образования. Реализована трехуровневая модель: среднее профессиональное образование – бакалавриат – магистратура. В настоящее время на рынке образовательных услуг в рамках индустрии туризма представлено ряд направлений подготовки бакалавров: 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело». Утвержден стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (уровень магистратуры) [6].

Совершенствуются квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма [7]. Разрабатываются обобщенные трудовые функции для создания профессиональных стандартов работников санаторно-курортной и туристской индустрии [8].

Однако при этом стоит отметить, что одним из наиболее простых и в тоже время эффективных инструментов сохранения конкурентоспособности персонала туристских предприятий является повышение квалификации специалистов туристской индустрии.

Квалифицированные кадры являются главной ценностью туристского предприятия. При этом следует различать квалификацию по направлениям деятельности работника. Гостиничный бизнес предъявляет одни критерии, туроператорский и турагентский – другие. При этом различаются и требования к уровню подготовки сотрудников туроператорских и турагентских компаний.

При этом представители турагентского бизнеса отдают предпочтение навыкам в сфере продажи, так как наличие, например, диплом с отличием профильного вуза не является показателем профессионализма сотрудника.

Однако в век стремительного развития Интернет-технологий сотрудникам туристских предприятий уже недостаточно владеть стандартными компетенциями. Современный турист имеет опыт путешествий и все необходимые услуги может забронировать в Интернет. Сегодня он нуждается в персонализированном консультационном обслуживании, в том числе и в режиме онлайн.

В настоящее время множество учреждений высшего образования предлагают услуги по повышению квалификации специалистов туристской индустрии. Однако очень часто подобное повышение квалификации носит формальный или сугубо теоретический характер, являясь удобным способом для предприятий соблюсти требования законодательства в соответствующей сфере.

По мнению автора наиболее эффективным вариантом в данной ситуации является работа туроператоров и поставщиков туристских услуг (средства размещения, авиакомпании, предприятия питания). И если поставщики услуг не очень активно действуют на рынке повышения квалификации сотрудников туристских предприятий, то туроператоры предлагают большой спектр программ повышения квалификации. Почти все туроператоры проводят семинары, региональные workshop, бизнес-завтраки. Например, компания PAC group на протяжении многих лет обучала сотрудников туристских агентств в сфере продаж горнолыжных туров. Сейчас ведется аналогичная работа по обучению продажам круизных турпродуктов.

Туроператор «Алеан» развивает онлайн-проект «Школа менеджеров внутреннего туризма».

Компания Apex Tour реализует программу Apex Profi, которая включает в себя семинары, вебинары, бизнес-завтраки, информационные туры, специальный сайт с тестовыми материалами.

Туроператор Coral Travel в этом году открыл бизнес-школу. В рамках тренингов, мастер-классов и практикумов сотрудников туристских агентств учат практическим аспектам менеджмента и маркетинга, реализации переговорного процесса, этике. Сетевые туристские агентства могут бесплатно проходить дистанционные курсы повышения квалификации. Также в свободном доступе находится серия бесплатных обучающих программ.

Аналогичный проект реализует туроператор «TUI Россия» – TUI Business Academy. Данный проект ориентирован как на руководство, так и на менеджеров туристских агентств.

Проблема заключается в том, что сертификат, выдаваемый туроператором, как правило, не признается в качестве официального документа, подтверждающего повышение квалификации.

В 2015 году Ростуризм в рамках профильной Федеральной целевой программы реализует совместный с Государственным университетом управления проект по созданию общенациональной системы подготовки кадров для сферы туризма и гостеприимства. Он получил название «Туробразование». Среди программ, предлагаемых ведомством, существуют курсы «Повышение квалификации персонала туристических агентств» и «Качество туристских услуг: работа с жалобами и рекламациями».

Однако участниками могут стать только специалисты, рекомендованные органами исполнительной власти субъектов РФ.

Соответственно можно сделать вывод о признании наличия проблемы невысокой квалификации сотрудников туристских предприятий как со стороны бизнеса, так и со стороны государства.

Вариантом выхода из сложившейся ситуации автору видится в реализации трёхстороннего частно-государственного партнерства в сфере организации процесса повышения квалификации сотрудников туристских предприятий. С первой стороны должны выступать представители туроператоров и поставщиков услуг (гостиницы, авиакомпании, предприятия питания), со второй – высшие учебные заведения (государственные и частные), готовящие кадры по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело», а с третьей –

государство в лице Ростуризма и региональных туристских администраций. Необходимо наладить сотрудничество указанных трех сторон, чтобы наиболее эффективно, а, главное оперативно, удовлетворять потребности отрасли в профессионально-компетентных кадрах.

Основная идея состоит в том, чтобы на базе высших учебных заведений при участии государства и бизнеса проводить повышение квалификации с выдачей официальных удостоверений государственного образца о повышении квалификации. При этом реализовать процесс обучения должны следующие категории:

- представители бизнеса – туроператоры и поставщики туристских услуг (гостиницы, транспортные предприятия, предприятия общественного питания, страховые компании);
- представители Ростуризма и (или) региональных туристских администраций;
- преподаватели ведущих высших учебных заведений, готовящих кадры по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело».

В условиях Краснодарского края предлагается следующий алгоритм организации процесса повышения квалификации персонала туристских предприятий, представленная на рисунке 1.

Суть алгоритма заключается в следующем:

- Министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края проводит мониторинг потребностей отрасли в повышении квалификации специалистов по тем или иным направлениям;
- профильные вузы разрабатывают программы повышения квалификации в соответствующей сфере;
- вышеуказанные программы повышения квалификации реализуются на ведущих профильных предприятиях под общим руководством Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия при поддержке ведущих научно-педагогических работников;
- аттестация персонала на предприятии и в вузе;
- выдача удостоверения государственного образца о повышении квалификации.

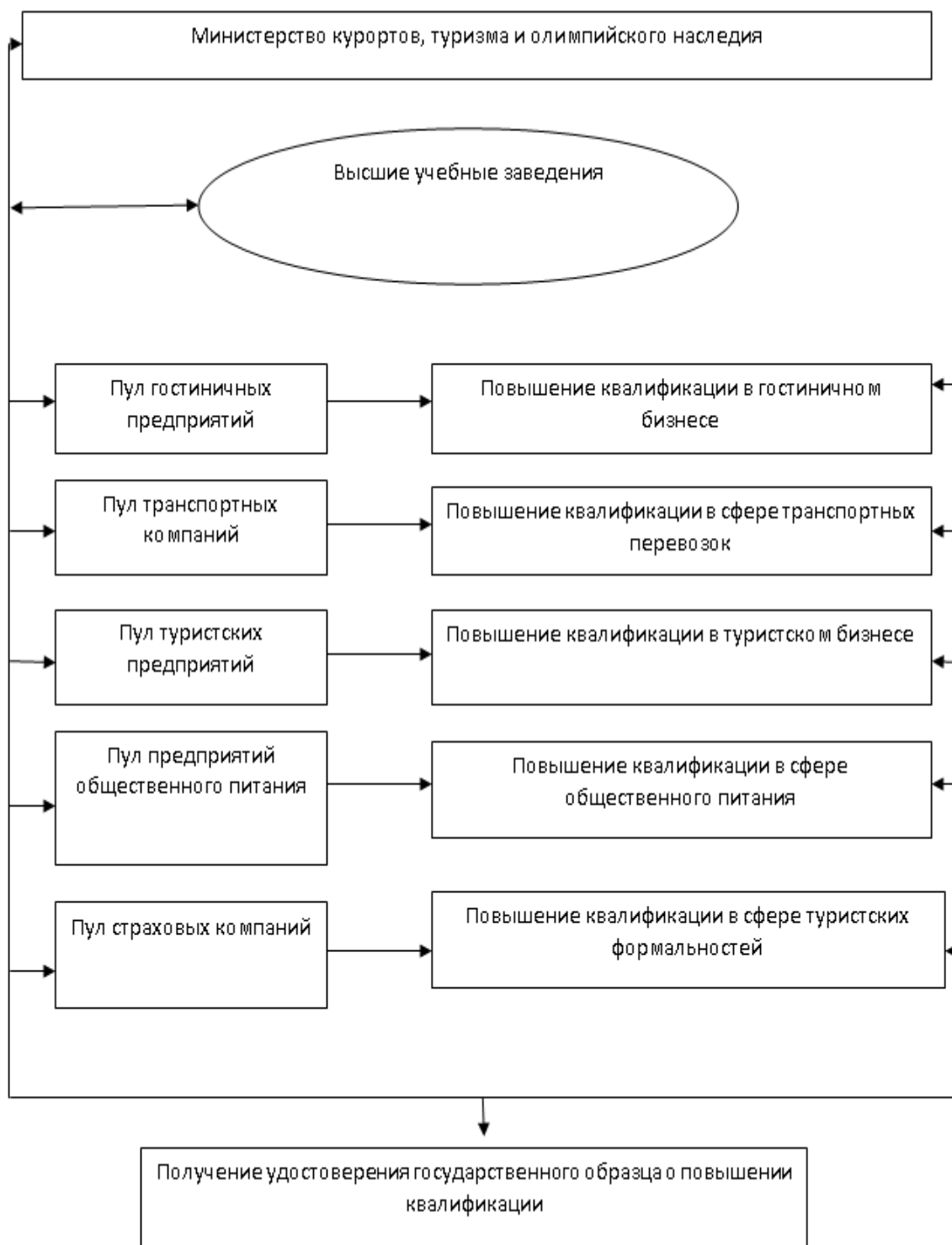


Рис. 1. Алгоритм организации процесса повышения квалификации персонала туристских предприятий в Краснодарском крае

Подобный алгоритм является эффективным механизмом повышения квалификации, позволяя сочетать все преимущества ведущих игроков на данном рынке образовательных услуг, при этом нивелировать недостатки, присущие данному процессу в условиях самостоятельного осуществления.

Литература:

1. Евтушенко С.Ф., Шпырня О.В. Организация кадровой структуры туроператорских и турагентских компаний // Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы. 2012. №1. С. 325-327.
2. Шпырня О.В., Лысенко В.В., Евтушенко С.Ф. Современные аспекты процесса повышения квалификации в сфере туризма // Актуальные вопросы физической культуры и спорта. 2007. Т. 9. С. 210-216.

3. Шпырня О.В. Проблемы профессиональной подготовки кадров в индустрии туризма // Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы. 2011. № 1. С. 349-353.
4. Шпырня О.В., Минченко В.Г. Кадровая структура предприятий санаторно-курортной сферы и общественного питания // Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы. 2012. №1. С. 357-360.
5. Шпырня О.В. Современные требования к кадровой структуре гостиничного предприятия // Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы. 2012. №1. С. 353-357.
6. Шпырня О.В. Обоснование и формирование содержания магистерской программы по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» // Физическая культура, спорт – наука и практика. 2016. №1. С. 100-105.
7. Шпырня О.В. Аналитический обзор квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2015. Вып. 3. С. 138-141.
8. Шпырня О.В. К вопросу о формировании обобщенных трудовых функций для создания профессиональных стандартов работников санаторно-курортной и туристской индустрии Краснодарского края // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2015. Вып. 3. С. 142-150.