

*М. Е. Виговская, Санкт-Петербургский государственный университет
Сервиса и Экономики*

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ
ИНДУСТРИИ СЕРВИСА И ТУРИЗМА. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВЫСШИХ
УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ И БИЗНЕС - СООБЩЕСТВА.**

Виговська М. Є.

Професійна підготовка фахівців індустрії сервісу та туризму. Взаємодія вищих навчальних закладів і бізнес спільноти.

У статті розглянуто важливість і основні напрями взаємодії навчального закладу і підприємств туристської індустрії в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери сервісу та туризму. Автором визначені основні вимоги з боку роботодавців до якості підготовки випускників, позначена важливість формування професійних компетенцій. Зазначено, що запропоновані моделі та підходи до співпраці передбачають активну взаємодію інституціональних структур, зацікавлених у підготовці компетентних кадрів для сфери сервісу та туризму.

Ключові слова: професійна освіта, підготовка кадрів, сфера сервісу і туризму, взаємодія інституціональних структур, роботодавці

Виговская М. Е.

Профессиональная подготовка специалистов индустрии сервиса и туризма. Взаимодействие высших учебных заведений и бизнес-сообщества.

В статье рассмотрены важность и основные направления взаимодействия образовательного учреждения и предприятий туристической индустрии в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы сервиса и туризма. Автором определены основные требования, предъявляемые со стороны работодателей к качеству подготовки выпускников, обозначена важность формирования профессиональных компетенций. Отмечено, что предлагаемые модели и подходы к сотрудничеству предполагают активное взаимодействие институциональных структур, заинтересованных в подготовке компетентных кадров для сферы сервиса и туризма.

Ключевые слова: профессиональное образование, подготовка кадров, сфера сервиса и туризма, взаимодействие институциональных структур, работодатели

Сервисные услуги являются важной движущей силой экономического роста. Особенно хорошо возрастание сферы социальных услуг видно на примере такого её сектора, как индустрия туризма. Из всех секторов современной сферы социальных услуг только туризм имеет необходимый потенциал для того, чтобы стать одним из наиболее динамично развивающихся сегментов современной национальной экономики.

Как справедливо подчеркивает В. Байденко, «туристский комплекс является материальной основой формирования и развития отрасли, который, в свою очередь, является частью отраслевого комплекса территории и частью территориальной общественной системы в целом. Материальной основой туристского комплекса любой территории являются ресурсы, которые представлены различными генетическими, типологическими, иерархическими типами компонентов, обладающими принципиально едиными свойствами – удовлетворять комплекс рекреационных потребностей индивида» [1].

Основной целью совершенствования туризма в России является создание современного и конкурентоспособного туристского комплекса, основанного на использовании уникальных туристско-рекреационных ресурсов, отечественных традициях, научных достижениях туризоведения и обеспечивающего решение основных задач: удовлетворение потребностей россиян, граждан СНГ и других стран в высококачественных туристских услугах и отдыхе населения; увеличение вклада туристского комплекса в развитие экономики регионов; сохранение и рациональное использование природных ресурсов и курортов, научно-культурного и исторического наследия [2].

Для эффективного достижения поставленных целей определим ряд основополагающих принципов, среди которых выработка единой кадровой политики через систему профессиональной подготовки, профессиональной переподготовки, повышение квалификации, сертификации, аттестации руководителей и специалистов в области туризма.

Совершенствование государственного регулирования туризма в регионе должно осуществляться через реализацию и поэтапное внедрение:

- государственных международных стандартов и положений о менеджменте качества туристских услуг;
- положения о сертификации и аттестации руководителей и специалистов всех уровней и направлений туристской сферы;
- формирования «Государственного реестра туристских организаций», основанного на их ранжировании в группы, что позволит каждой туристской организации занять соответствующее место на отечественном и международном рынке туризма;
- создание единой научно-учебной интегрированной системы профессиональной подготовки, переподготовки, усовершенствования и научного роста руководителей и специалистов отрасли;
- разработка положения и создание межведомственного координационного совета для научного обеспечения и внедрения новых технологий в экономику, управление, маркетинг, рекламу и другие важные направления туризма.

Поэтапное внедрение указанных мероприятий позволит вывести туризм в эффективно развивающийся сектор экономики сферы социальных услуг, приносящий реальные результаты в виде воспроизводства рабочей силы и повышения уровня занятости населения, динамичного развития регионов Российской Федерации. Поэтому необходимой и первоочередной задачей ВУЗов является подготовка специалистов, конкурентоспособных не только на внутреннем, но и на мировом рынке труда, готовых к профессиональному постоянному росту. Исходя из этого, приоритетным направлением развития высшего образования является его профессионализация [3].

Одной из актуальных проблем профессионального образования является подготовка студентов специальности социально-культурный сервис и туризм, и эти вопросы находят свое отражение в научной и публицистической литературе. Это прослеживается в работах таких ученых как М. П. Кузнецов, М. А. Андреева, К. П. Иваницина, А. С. Даленковский, Е. П. Морозова, А. А. Вишневская, M. Wasilewska, R. Jawerska, D. Dombrowka и др. Многими

авторами отмечается, что самым существенным минусом является слабая практическая подготовка студентов, несмотря на наличие разных видов практик, а именно: студенты не могут на профессиональном уровне заменить работников сферы обслуживания и туризма.

В связи с актуальностью вопроса о качестве подготовки специалистов индустрии туризма, целью нашей статьи будет рассмотрение процесса взаимодействия учебных заведений, бизнес-сообщества и других институциональных структур, заинтересованных в кадровом обеспечении российской индустрии туризма.

Социологические исследования, проведенные Государственным университетом Сервиса и Экономики позволяют сформулировать как минимум два противоречия:

- между динамично изменяющейся ситуацией на рынке труда и навыками самоопределения студентов, обучающихся по специальности «Социокультурный сервис и туризм»;

- между ориентированностью работодателей и выпускников.

В результате, работодатели подчеркивают отсутствие профессиональной мотивации и низкий уровень профессиональной подготовки, что требует как значительных финансовых и организационных издержек для переобучения, так и дополнительной психологической нагрузки для молодого специалиста.

В качестве адекватного ответа на вызов времени возникает необходимость для ВУЗа создать реально действующую систему, обеспечивающую:

- формирование активной жизненной позиции студента, уверенного поведения и ответственности, навыков жизненного и профессионального самоопределения;

- выбор студентами сферы профессиональной деятельности, соответствующей личностным особенностям и запросам рынка труда;

- осознанное проектирование студентами жизненной и профессиональной деятельности;

➤ становление реального опыта трудовых и производственных отношений;

➤ овладение технологиями построения профессиональной карьеры, выбора образовательной траектории, поиска работы, предъявления себя на рынке труда, эффективного трудоустройства и дальнейшего закрепления на рабочем месте.

Необходимость в обеспечении необходимыми специалистами сервиса подчеркивается и тем, что по прогнозам ВТО на 2013 г. потребность в специалистах индустрии сервиса и туризма будет только возрастать. Для этого инновационным ВУЗам необходимо налаживать постоянное взаимодействие, иметь устойчивую постоянную и эффективную «обратную связь» от работодателей, где бизнес-сообщество представляет многочисленную и неоднородную категорию. Государство также считает, что результативное качество образования ВПО должен оценивать внешний оценщик, прежде всего, бизнес [4].

В связи, с вышеизложенным можно предложить:

1. Для предприятий индустрии сервиса и туризма:

- своевременно получать высококвалифицированный персонал, подготовленный по заказу;

- получение квалифицированной помощи в организации непрерывного обучения персонала для профессионального уровня в соответствии с развитием современных методик и технологий;

- проведение исследований (перспективы развития предприятия, исследование рынка, социологические опросы);

- сократить затраты на отбор и профориентацию.

2. Для образовательного учреждения:

- гарантированное трудоустройство выпускников;

- отсутствие проблем с организацией практики;

- возможность своевременно вносить изменения в педагогические концепции в соответствии с требованиями рынка.

Внедрение практико-ориентированного подхода к обучению в решении проблем профессиональной подготовки специалистов сервиса и туризма является наиболее перспективным и включает в себя различные варианты внедрения в теоретический процесс обучения практических навыков, моделирование производственных ситуаций и т.д. В профессиональной литературе предлагаются различные принципы практико-ориентированного обучения: обеспечение гибкости и динамичности обновления образовательных программ в целом и по их частям (блокам); реализация академической мобильности, академических свобод в сфере высшего образования; модульность программ и учебных дисциплин; разнообразие форм аудиторной работы и т.п. [5].

Важную роль в реализации данного подхода играет собственно практический аспект подготовки будущих специалистов:

- использование в преподавании производственной базы специальности;
- привлечение практиков-специалистов к преподаванию в рамках основных дисциплин специальности;
- погружение в производственную среду на базе вуза за счет функционирования специализированного кабинета и иных форм;
- внедрение практической составляющей в учебные дисциплины;
- связь практики с учебными дисциплинами;
- создание в рамках вуза учебного комплекса по подготовке специалистов сервиса и туризма (студенческого бюро по сервису и туризму).
- создание отвечающей современным требованиям информационной базы специальности, что позволит создать условия для формирования основных компетенций будущего специалиста сервиса и туризма: общенаучных, социально-личностных, организационно-управленческих, обще профессиональных и специальных.

Важно отметить, что в 1980-х гг. зарубежные (Д. Мертенс, Б. Оскарсон, А. Шелтен, Р. Бадер, Саймон Шо и др.) и российские (Н. Кузьмина, А. Маркова,

Л. Петровская) ученые начинают не только исследовать компетенции, выделяя от 3-х до 37 видов, но и строить обучение, имея в виду формирование компетенции как конечного результата этого процесса.

В 2002 году А. Хуторской дает классификацию компетенций, в которой впервые появляется термин «общекультурные компетенции» наряду с ценностно-смысловыми, личностными, коммуникативными, учебно-познавательными, информационными и социально-трудовыми.

В новых федеральных образовательных стандартах высшего профессионального образования определены только 2 вида компетенций: общекультурные и профессиональные. Сходство списка общекультурных компетенций российского ФГОС ВПО с европейским обеспечивает соответствие европейским стандартам образования.

В этой связи одна из важнейших задач, стоящих перед системой высшего профессионального образования, а именно в вопросах подготовки специалистов сферы сервиса и туризма, состоит прежде всего в необходимости содержательного наполнения всех элементов общекультурной компетенции и определении теоретической основы для формирования данной базовой компетенции.

Компетенции относятся исключительно к личности. Это означает, что методология процесса их формирования должна охватывать практически все стороны работы специалиста социокультурной сферы и туризма.

В связи с вышеизложенным, наиболее распространенными моделями партнерства образовательных учреждений и предприятий являются: стажировки, прохождение практики, участие бизнес-представителей в теоретической подготовке студентов, отраслевой заказ или корпоративный договор, участие бизнеса в финансировании учебного заведения, в том числе при обновлении материально-технической базы, устойчивое сотрудничество за счет создания совместных учебно-инновационных центров, участие бизнеса в аккредитации образовательных программ и участие в координационных (попечительских) советах, где роль компетентного специалиста неопределима.

Реализацию нового подхода в подготовке высококвалифицированных специалистов гостиничной индустрии на высоком уровне может реализовать гостиница-практикум, деятельность которой сможет заинтересовать образовательные учреждения округа и города, которые готовят специалистов сервиса и туризма, город и собственно предприятия гостиничного бизнеса (табл. 1, 2). [5, с. 152].

Таблица 1

Направления интересов в процессе взаимодействия вуза и гостиницы

<i>Для образовательного учреждения</i>	<i>Для гостиницы</i>
Реализация принципов практико-ориентированного обучения в соответствии с современными тенденциями развития высшего образования (Болонский процесс).	Участие в подготовке специалистов гостиничного хозяйства, необходимых работодателю.
Постоянное обеспечение базы практик для студентов специальности социально-культурный сервис туризм.	Практическая подготовка или переподготовка специалистов.
Мотивация студентов к профессиональной деятельности.	Экономия средств и времени на подготовку квалифицированных специалистов.
Разработка системы подготовки и переподготовки специалистов гостиничного хозяйства с учетом потребностей региона	Увеличение конкуренции на рынке гостиничного хозяйства.
Согласованность с работодателями в подготовке кадров	Повышение качества гостиничных услуг.
Постоянное изучение рынка гостиничных услуг в городе и округе.	Решение проблемы «кадрового голода».
Создание банка баз практик для студентов	Увеличение имиджа предприятия
Возможность трудоустройства студентов.	Возможность занять новую нишу в городе и округе (формирование системы заказов по подготовке или переподготовке специалистов гостиничного хозяйства).
Привлечение практиков к процессу профессиональной подготовки специалистов гостиничного хозяйства.	Возможность установления взаимодействия с предприятиями гостиничного бизнеса, которые могут регулировать программу профессиональной подготовки специалистов (на уровне города и округа).
Возможность открытия специализации по специальности гостиничное хозяйство.	Экономические выгоды.
Разработка и внедрение новых стандартов в гостиничном бизнесе с учетом региональной модели сервисной деятельности.	

Направления интересов в процессе взаимодействия города (округа) и
предприятий туриндустрии

<i>Для города (округа)</i>	<i>Для гостиниц</i>
Решение кадрового вопроса в сфере гостиничного обслуживания.	Создание специализированной биржи труда с высоким уровнем подготовки специалистов гостиничного хозяйства.
Трудоустройство профессиональных специалистов в городе и округе.	Возможность заказывать направления профессиональной подготовки.
Профессиональная подготовка специалистов гостиничного хозяйства с учетом потребностей города и района.	Формирование кадровых потребностей.
Контроль качества подготовки и переподготовки специалистов гостиничного бизнеса.	Уменьшение текучести кадров.
Повышение конкурентоспособности местных специалистов гостиничного бизнеса.	Создание ядра квалифицированных специалистов гостиничного бизнеса.
Высокий уровень обслуживания и привлечение элитных гостей.	Повышение конкурентоспособности в результате высокого уровня обслуживания.
Создание элитных гостиниц.	Привлечение прибыли.
Реализация заказа с перспективным выходом на российский и мировой рынок.	Повышение имиджа предприятия.
Создание общественной организации по развитию гостиничного хозяйства в городе и округе для совместного решения проблем в гостиничной индустрии.	
Разработка и внедрение новых стандартов в гостиничном бизнесе с учетом региональной модели сервисной деятельности.	

В целом, современные условия развития индустрии сервиса и туризма свидетельствуют о необходимости формирования инновационной системы подготовки специалистов, основанную, прежде всего, на практико-ориентированном и компетентностном подходе.

Однако, стоит отметить, что сложность любой инновации заключается в том, что инновация есть попытка преодолеть противоречие между бизнес-сообществом и педагогическим сообществом. За последние 10 лет наблюдается кардинальное изменение общества, его идеологии, в связи с чем возникла потребность образовательной практики в преподавателе, проявляющем способность к активной инновационной деятельности.

Таким образом, создать систему взаимодействия всех институциональных структур, заинтересованных в высоком уровне подготовки специалиста индустрии туризма не просто, учитывая реальное многообразие общественных отношений и, соответственно, несовпадение групповых интересов между сферой труда, сферой образования, государственным властным (административным) регулированием и т.п. Задача успешного развития туризма в регионе с организационной точки зрения может быть решена лишь с помощью эффективно действующей инфраструктуры рыночного хозяйства, основанной на многообразном, комплексном и длительном взаимодействии между различными субъектами рынка.

Инфраструктура туризма обеспечивает тесное единство трёх своих видов: социального (по удовлетворению потребностей туристов), производственного (получение прибыли от турбизнеса) и институционального (регулирование и мониторинг туристской сферы со стороны государственных и общественных структур).

Рассматривая туризм, как вид предпринимательской деятельности, выделяют следующие основные блоки функционирования региональной туристской инфраструктуры:

- инфраструктура должна обеспечить условия не только для функционирования туристских предприятий, действующих на базе различных форм собственности, но и их эффективное и устойчивое развитие;
- инфраструктура должна способствовать возникновению и появлению новых партнёрских связей, взаимодействующих с её составляющими элементами;
- инфраструктура должна быть адекватна потребностям туристских предприятий с учётом их функциональной специализации, пропускной способности туристских объектов и др.;
- инфраструктура должна быть не только доступна всем предпринимательским структурам туристского рынка, но и обеспечивать возможности решения важнейших проблем развития туризма в регионе (доступ

к информационным системам, подготовка кадров, финансовое, налоговое, правовое консультирование и др.);

– обеспечение достоверными и своевременными статистическими данными, а также мониторинг деятельности субъектов рынка туристских услуг.

Проблемы развития региональной туристской инфраструктуры концентрируются в трех основных направлениях. Во-первых, это специфические проблемы, возникающие в ее отдельных блоках. Во-вторых, это проблемы общего уровня развития региональной туристской инфраструктуры, который может оказаться недостаточен для полноценного функционирования регионального туристского рынка. В-третьих, это проблемы, связанные с диспропорциями в соотношении уровней развития отдельных блоков региональной туристской инфраструктуры. В последнем случае нужно иметь в виду, что эти блоки взаимно дополняют друг друга, а потому отставание одной из них практически не может быть компенсировано чрезмерным развитием остальных.

Поэтому дальнейшее развитие туризма в Калининградском регионе связано с созданием здесь развитой инфраструктуры, обеспечивающей своевременную и качественную работу предприятий туристского сектора экономики, а кузницей кадров, позволяющими сделать этот проект успешным, и будут являться ВУЗы, обеспечивающие подготовку этих специалистов на высоком, конкурентоспособном уровне, в этом направлении будет осуществляться наша последующая научная работа.

Литература

1. **Байденко В. И.** Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения : Методическое пособие / В. И. Байденко. – М., 2007.

2. **Гончарова Л. Ф.** Интегрированный подход к решению проблем туристского образования в регионах России / Л. Гончарова, М. Забаева // Современные проблемы туризма: управление, туристские ресурсы, подготовка

кадров / Под ред. Н.С. Морозовой // Вестник Российского нового университета. Серия «Туризм и культурное наследие». – 2007. – Вып. 6. – С. 141–144.

3. **Национальный** проект «Образование». Участие бизнес сообщества в проектировании, реализации и аккредитации инновационных образовательных программ профессионального высшего образования. Формирование системы инновационного образования в Московском государственном университете имени М.В. Ломоносова. Аналитический доклад. – М., 2008. – 15 с.

4. **Проценко Т. Г.** Инновационный многоуровневый образовательный комплекс на рынке образовательных услуг: теория, методология, практика. Автореф. дис. ... д-ра экон. наук. Новосибирск, 2007.

5. **Третьякова Т. Н.** Практико-ориентированная концепция профессиональной подготовки специалиста по сервису и туризму / Т. Третьякова, О.Котлярова // Современные проблемы туризма: управление, туристские ресурсы, подготовка кадров / Под ред. Н.С. Морозовой // Вестник Российского нового университета. Серия «Туризм и культурное наследие». – 2008. – Вып. 6. – С. 145–152.

Vigovskaya M. E.

Professional training service in the tourism industry. Interaction between universities and the business community.

The article deals with the importance and the main directions of interaction between institutions and enterprises of tourism industry in the training of future specialists in the sphere of service and tourism. The author identifies the key demands made by employers to the quality of graduates, indicated the importance of professional competence. It is noted that the proposed models and approaches to cooperation involve active engagement of institutional structures that are interested in training competent personnel in the field service and tourism.

Keywords: professional education, training, field of service and tourism, the interaction of institutional structures, employers

Відомості про автора

Виговська Марія Євгенівна – канд. пед. наук, доцент, завідувач кафедри сервісу Калінінградського філіалу Санкт-Петербурзького державного

університету Сервісу та Економіки. Основні наукові інтереси зосереджені навколо проблематики підготовки фахівців сфери сервісу та туризму.

Стаття надійшла до редакції 13.04.2012 р.

Прийнята до друку 28.09.2012 р.