УДК 332.142

Поташева О.В.

ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА

В целях формирования конкурентоспособного туристического комплекса на территории целесообразно особое внимание уделять образовательному уровню населения данной территории и возможности использования человеческого капитала. Изменяющиеся требования к работникам сферы туризма со стороны бизнеса проявили ряд проблем в сложившейся системе подготовки кадров, в то время как поиск возможностей их преодоления приобрел важность как на уровне управления образованием и развитием туризма, так и на уровне государственной политики среди приоритетных направлений социально-экономического развития страны.

Potasheva O.V. Problems and Possibilities for Formation of the Tourist Personnel Potential
It is reasonable to pay an especial attention to the educational level of population and opportunity to usage of human capital with the aim to form a competitive tourist complex at the given territory. The requirements to specialists of the tourism sphere from the part of business have revealed a number of problems in the developed system of the professional training while search of possibilities of their overcoming has got importance as at level of the education management and the tourism development management as at level of the state policy among the priority directions of social and economic development of the country.

Среди факторов социально-экономического развития в современных условиях региональной политики туризм выделяется приоритетным направлением активности экономики, способным повлиять как на эффективное целевое развитие территории, так и на повышение качества жизни населения, на формирование нового уровня человеческого капитала. Рассматривая туризм как сложное социальное явление, которое имеет много граней[1], обратим особое внимание на его уникальную особенность – привлекать к деятельности множество работников разного уровня образования, различных профессий и любого возраста. Многие из них во внешних условиях становятся составляющей туристского продукта региона, выступая основным фактором конкурентоспособности. Таким образом, признавая, что человеческий ресурс – самое главное в организации туризма, внимание уделим его профессиональной подготовке и изменяющимся квалификационным требованиям к работникам в сфере туризма.

Именно от компетенции кадров сегодня напрямую зависит эффективность турбизнеса и формирование положительного имиджа территории, развитие объектов инфраструктуры и социально-экономический эффект от инвестиций в туристское направление развития территории. В наборе компетенции работника и в мировой практике, и в опыте развития российского турбизнеса наиболее важными являются следующие: владение иностранными языками (как минимум двумя), коммуникативные способности, компьютерная грамотность, страноведческая или региональная подготовка, основы менеджмента и маркетинга организации, креативность, мобильность и адаптивность в работе специалиста.

В стране складывается конкурентный рынок туристских образовательных услуг в соответствии с разработанными специализациями и стандартом «Социально-культурный сервис и туризм». При этом спектр услуг, как и способы получения туристского образования, чрезвычайно разнообразен, стоимость обучения высока и зависит от взаимодействия представителя услуг с центральными ведущими учреждениями и первыми лицами, как в педагогической сфере, так и в сфере турбизнеса. Однако стремительное развитие Туризма в России выявляет все же значительное отставание сложившейся системы подготовки кадров от современных реалий турбизнеса и требований, предъявляемых к работникам.

Сегодня в ряду Российских проблем туристского образования специалисты научно-исследовательской деятельности по организации образовательного процесса и формирования кадрового потенциала в туризме выделяют:

1. Дефицит квалифицированных специалистов в сфере туризма на рынке труда, особенно не хватает менеджеров среднего звена и профильных специалистов сферы гостеприимства и сервиса.

2. Сложность трудоустройства выпускников образовательных учреждений по причине предпочтения руководителями при подборе «свежих» кадров выбирать самостоятельно «выращенных» или «переманенных» из других фирм работников[2]. Самым существенным минусом при приеме на работу молодых кадров, как отмечают работодатели, является их слабая практическая подготовка, несмотря на наличие разных видов практик и стажировок.

3. Медленное становление общественно-государственной системы управления и привлечения работодателей к созданию образовательных стандартов и аккредитации образовательных программ заведений, готовящих кадры для туризма.

---

[1]Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности [Электронный ресурс] / И.В. Зорин и др. – Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/zorin.htm

[2] Титова Е.А. Туристское образование в России: проблемы и перспективы. с.314-323 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.sgu.ru/files/nodes/9769/035.pdf

4. Неэффективную систему финансирования образовательных учреждений, готовящих специалистов для туризма, в то время, когда есть возможность сконцентрировать частные и государственные финансы и средства на уровне частно-государственного партнерства.

5. Низкую степень развития системы непрерывного формализованного образования, включая уровень системы образования взрослых.

Особое внимание в решении перечисленных проблем в настоящее время уделяют изучению мирового опыта по организации и управлению туристским образованием и внедрению отечественного образования в международное образовательное пространство, совершенствованию системы стажировок и практик между учреждениями, ведущими подготовку кадров для сферы туризма. В качестве же основного инструмента повышения конкурентоспособности туристского образования в России необходимо выделить поиск и развитие принципиально новых подходов повышения эффективности управления образовательным процессом, оказывающих непосредственное влияние на качество подготовки специалистов и гибкость образовательных программ[3].

Современный процесс развития туризма в России имеет прямое государственное сопровождение, что отражается в активизации работы по разработке и утверждению программно-целевых документов развития отрасли туризма и её кадрового обеспечения как в целом в стране, так и в регионах.

Карелия – регион, признанный зоной опережающего развития туризма в РФ. В соответствии с основными программными документами именно туризм в Карелии выделяют приоритетным направлением государственной политики в процессе управления развитием территории, и в последнее десятилетие разработаны целевые государственные программы по развитию туризма: «Стратегия развития туризма в РК», «Генеральная схема размещения объектов», целевые программы и отдельные проекты, в том числе касающиеся решения проблем подготовки туристских кадров. Становится очевидным, что формирование современного конкурентоспособного туристского комплекса на территории Республики Карелия – главная задача современного этапа развития региона. В результате последовательной целенаправленной работы по её реализации большинство Глав местных администраций оценили преимущества развития отрасли, но определить реальные меры по реализации намеченных планов, справиться с поставленными задачами сегодня возможности не имеют, как по причине имеющегося слабого финансирования, так в плане кадрового ресурса. Однако учить районных специалистов по туризму составлять бизнес-планы, привлекать инвестиции на создание современной туристской инфраструктуры, в том числе и за счет средств международных фондов, необходимо.

Формирование туристских дестинаций в Карелии одновременно выявило специфику кадрового обеспечения туризма необходимыми работниками по ряду специальностей: экскурсоводы, менеджеры организации (лица, умеющие принимать решения), проводники экстремальных видов туризма, специалисты сервиса и организации досуга (аниматоры, модераторы). С целью обеспечения растущих потребностей туристской отрасли в подготовке квалифицированных специалистов в республике уже создана система непрерывного туристского образования. Среди образовательных учреждений республики подготовку кадров для сферы туризма осуществляют как государственные образовательные учреждения, так и негосударственные: сложившаяся система подготовки кадров затрагивает все уровни образования – «длиною в жизнь» (табл. 1).

Кроме выделенных уровней традиционной системы подготовки кадров, есть сектор образовательных услуг населению, который служит дополнительным фактором удовлетворения потребности личности в знаниях и навыках и их использованию в своей жизнедеятельности. Это, прежде всего, различные виды деятельности некоммерческих общественных организаций и клубов по интересам. Всего туристским образованием в республике ежегодно охвачены более 2 тыс. чел., и этот показатель растет.

Дальнейшее совершенствование процесса подготовки кадров для туристской отрасли заключается в повышении качества и доступности туристского образования для жителей периферийных районов республики. Мы убеждены, что образование и подготовка специалистов в данной сфере могут стать более эффективными, а специалисты, получившие образование, конкурентоспособными. Для того, чтобы этого достичь, нужно уделять максимум внимания и уважения к истинным потребностям личности, как в самой сфере туризма, так и в государственных структурах управления образованием и местного самоуправления, что будет означать предложение качества образовательных услуг. Для достижения этой цели нужно экономично распорядиться ресурсами образовательного и научного потенциала республики. Проанализируем возможности сложившейся региональной системы подготовки туристских кадров в Карелии.

Во-первых, важным механизмом развития отрасли является её научно-методологическое обеспечение, а именно: определение истинных места и роли туризма в экономике Республики Карелия, оценка баланса спроса и предложения кадров по спектру специальностей на рынке труда для сферы туризма, выявление наиболее перспективных направлений развития туризма с целью представления туристского потенциала республики и формирования госзаказа для подготовки кадров.

[3] «Актуальные проблемы развития туризма» 21 мая 2009 Стенограмма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.council.gov.ru/events/roundtbl/item/27/recommend.html

Таблица 1

Образовательные учреждения республики, ведущие подготовку кадров для сферы туризмА

	Уровни образование	Специальность	Дополнительные квалификации	Очная	Заочная
Среднее профессиональное					
1.	Колледж технологии и предпринимательства, г. Петрозаводск	Туризм Гостиничный сервис Технология общественного питания	–	базовый повышенный платный базовый	платный
2.	НОУ Петрозаводский кооперативный техникум	Туризм Гостиничный сервис Технология общественного питания	–	платный	платное
3.	Петрозаводский педагогический колледж	Туризм	Организатор рекламного сервиса	базовый	–
4.	Сортавальский колледж	Гостиничный сервис Технология продукции общественного питания	Горничная, администратор, повар, кондитер. Пекарь. Официант, бармен	базовый повышенный	платное
5.	Северный колледж, г. Сегежа	Гостиничный сервис	–	базовый	–
6.	Петрозаводский филиал «Петровского колледжа»	Туризм Гостиничный сервис	Менеджер различных служб, офис-менеджер, референт, администратор, портье, горничная, туристский агент, разработчик тур, организатор тур, администратор отеля и гостиницы, секретарь-референт и офис-менеджер, групповод, экскурсовод	повышенный базовый платное	повышенный пазовый платное
Высшие учебные заведения					
7.	Петрозаводский Государственный Университет	Экологический туризм Ресторанный сервис Гостиничный сервис Туризм	Специалист по сервису и туризму, с присвоением дополнительной квалификации «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» (английский язык)	-	платное
8.	Карельский филиал Института туризма	Менеджмент туризма Менеджмент гостеприимства Финансовый менеджмент	Курсы профессиональной переподготовки менеджмент туризма экскурсовод	платное	платное
9.	Карельский региональный институт управления экономики и права	Менеджмент туризма	Курсы профессиональной переподготовки менеджмент туризма	платное	–
Дополнительное образование					
10.	НОУ «Образование и карьера»	Администратор гостиницы, 70 ак. ч. (+ практика 2 нед.)	–	платное	–
11.	Центр непрерывного образования кадров «Карел-НОК»	Спецкурсы для государственных служащих	–	–	–
12.	Республиканский центр детского и юношеского туризма, г. Петрозаводск	21 образовательная программа по 4 направлениям, в т.ч.: - туристско-краеведческая, - физкультурно-спортивная	Гид- проводник, экскурсовод	–	–
13.	Учебно-методический центр «Квант»	–	–	–	–

Во-вторых, возможность активизации процессов интеграции или сетевого взаимодействия всех уровней образования и общественных организаций, ведущих образовательную деятельность, особенно в районах, что позволит разработать и тиражировать спецкурс лекций о роли туризма и возможностях личности реализовать себя в данной сфере. В целях повышения качества услуг и обратной связи с бизнесом следует привлекать в учебный процесс практиков и освещать успешный опыт их деятельности для повышения заинтересованности молодежи в будущей профессии.

Значительный опыт накоплен в Карелии в сфере международного и приграничного сотрудничества, который оказывает непосредственное влияние на процесс качества подготовки кадров и их соответствие международным требованиям к компетенции специалиста в сфере туризма. Партнерские связи следует усилить в в направлении развития мобильности преподавателей и студентов учреждений образования.

В-третьих, проявилась необходимость в объединении и создании учебного центра переподготовки кадров для сферы туризма. В тесном взаимодействии с турбизнесом следует определить требования к компетенции специалиста, разработать инструмент «льгот» для работодателей в условиях возможного повышения квалификации их работников.

В России доля платного образования постоянно увеличивается, и потребитель все активнее проявляет интерес к тому, за что он платит деньги. Учитывая и сложившуюся в стране демографическую ситуацию, заметим, что в таких условиях между образовательными учреждениями все сильнее обостряется конкуренция за своего обучаемого специалиста. Для привлечения потребителя образовательным учреждениям приходится

доказывать, что качество предоставляемых ими образовательных услуг соответствует предъявляемым требованиям. Это в свою очередь является главной мотивационной составляющей происходящих изменений в системе профессиональной подготовки кадров.

Получается дилемма: как вписаться, не потеряв, как измениться, сохранив...[4].

УДК [338.48+640.41]:004:371.3

Прусаков В.Б.

МЕТОДИКА ПРЕПОДАВАНИЯ ТЕМЫ «ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

В статье раскрывается методика преподавания темы «Интернет-технологии в туризме и гостиничном бизнесе», ориентированная на современные требования к менеджеру в туристской сфере, включающие наличие знаний и навыков по созданию web-сайтов организации.

Prusakov V.B. The Technique of Teaching the Theme «The Internet Technologies in Tourism and the Hotel Business»
In the article, the technique of teaching the theme «The Internet Technologies in Tourism and the Hotel Business» focused on the modern requirements to a manager in the tourist sphere, including presence of knowledge and skills on creation of web sites of the organization has been specified.

Считается, что использование Интернет-технологий в туризме обусловлено существованием большого количества систем бронирования и основным направлением в обучении должно являться знакомство с этими системами и отработка операторских навыков. Таким образом, ставка делается в основном на выездной туризм, хотя куда полезнее было бы озаботиться въездным. Как же быть с теми, кто пытается (или будет пытаться) предложить рынку свой турпродукт? «Амадеус» при всём желании, наверное, не сможет обеспечить проезд куда-нибудь в Заонежье, в какой-нибудь гостевой дом.

Исходя из тенденций, проявляющихся в последнее время в сфере туристических услуг, можно утверждать, что владельцы турпродукта, стремясь избавиться от посредников в лице турфирм и турагентств, сами выходят на рынок с предложением своего товара. Это актуально в связи с тем, что фирмы-перевозчики также стараются отказаться от услуг систем бронирования, занимаясь бронированием и продажей авиа и прочих билетов напрямую клиентам.

Учитывая эти соображения, можно предположить, что студентов, получающих специальность менеджеров туризма, гостеприимства и финансов следует готовить для подобной деятельности. Общепринятым методом общения, как личного, так и делового в настоящее время является сеть Интернет. Следовательно, процесс предложения и продажи турпродукта наиболее рационально осуществлять именно через Интернет.

Технологически эти операции можно производить единственным способом, в основе которого лежит web-сайт продавца турпродукта. Крупный туроператор, с большим оборотом материальных ресурсов, может себе позволить прибегнуть к услугам профессиональных web-дизайнеров. Однако даже в этом случае, даже при безукоризненном дизайне, получившийся сайт, скорее всего, не будет удачным с точки зрения менеджера (ведь профессиональный разработчик сайтов не есть менеджер, тем более – туризма). Маленькая же турфирма, не имея такого количества средств, может только уповать на возможности менеджеров (возможности создать работоспособный сайт и поддерживать его).

Таким образом, обучение созданию web-сайтов – одна из основных задач преподавания информатики.

Основой обучения созданию web-сайтов является изучение языка разметки гипертекста – HTML. Конечно, этого недостаточно. Здесь необходимы знания и навыки работы с текстом, умение работать с таблицами, работа с графикой (навыки работы в графических редакторах, как в растровых (Paint, Photoshop), так и векторных (Corel Draw)). Для создания серьёзных сайтов (по типу Интернет-магазинов) необходимо также умение программировать вообще, и знание языков Java-script или VB-script. Кроме того, нужно быть в какой-то степени дизайнером (основные законы работы с цветом, со шрифтами, законы зрительного восприятия) немного психологом и т. п.

Однако в основе – HTML. К сожалению, студенты, узнав о существовании так называемых редакторах HTML, пытаются идти по пути наименьшего сопротивления, выполняя самостоятельные работы, например, в FrontPage, тем самым, перекладывая всю работу по разметке гипертекста на плечи этой программы, при этом не усваивая правила и законы разметки. Здесь, вероятно, будет правильным наложить категорический запрет на применение подобных программ, по крайней мере, до тех пор, пока технология ручной разметки не будет хотя бы удовлетворительно усвоена.

[4] Новый мир: «гонка образования» вместо «гонки вооружений»? Андрей Кортунов, политолог, президент фонда «Новая Евразия» 24/09/2010 20:05 http://finam.fm/archive-view/3091/