

При изучении работы каждого подразделения компании, студентам предлагается практическое задание по классификации и дальнейшему распределению входящих и исходящих документов. Для отработки навыка работы с большим количеством разнообразных документов следует разработать ролевые игры для каждого подразделения отеля, ресторана, турфирмы. Приведем пример одной из них. Студент получает роль сотрудника отдела размещения. Ему предлагается разобрать поступившую почту и составить план действий за 30 мин.

Поступившая корреспонденция в отдел бронирования будет включать в себя следующие документы:

1. два запроса на размещение;
2. одно письмо, в котором говорится о проблемах, возникших с предоставлением визы одному из предполагаемых гостей;
3. предложение от одной крупной компании на предоставление большого количества ночевек ежегодно по корпоративной цене;
4. один отказ от брони;
5. один перенос срока пребывания;
6. одна жалоба на качество обслуживания в номерах;
7. одна благодарность за проведение банкета в ресторане отеля;
8. один запрос о потерянной вещи в бассейне отеля.

Студент должен быстро ознакомиться со всеми документами и написать, в какие подразделения гостиницы следует передать соответствующую информацию, и какие данные предоставить сотрудникам своего отдела для ввода в базу данных по бронированию и т.д. Контроль за выполнением работы студентов может осуществляться как в устной, так и в письменной форме. Для проверки правильности действий студента в данной ролевой игре потребуется консультация представителя индустрии гостеприимства или кафедры гостиничного и туристического бизнеса.

Модернизация системы подготовки кадров с ориентацией на требования современного развития туризма заключается в том, чтобы использовать в процессе обучения современные материалы индустрии гостеприимства, знать технологию производственной работы, и в данном случае – документооборот в отрасли. Основываясь на этих знаниях и имея опыт работы в индустрии гостеприимства, преподаватели могут составлять современные программы и методические пособия, использовать их в учебном процессе. В РЭА им. Г.В. Плеханова разработка подобных методик и пособий осуществляется на базе кафедры гостиничного и туристического бизнеса и кафедры иностранных языков делового общения. Преподаватели, работающие в этом направлении, имеют опыт работы в отрасли и проходили стажировки в иностранных школах гостиничного бизнеса. Кафедра также активно привлекает к разработке пособий, игровых практикумов и ролевых игр работодателей из отрасли.

Полагаем, что программы подготовки кадров для туризма должны быть скорректированы в сторону большей практической направленности и должны готовить студентов к работе в отрасли, основываясь на современных требованиях к работнику индустрии гостеприимства.

УДК 338.48:378:651.9(571.66)

Емельянов А.М.

ПРОБЛЕМА ПОДГОТОВКИ ПЕРЕВОДЧЕСКИХ КАДРОВ ДЛЯ РАБОТЫ В СФЕРЕ ТУРИЗМА: ОПЫТ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

Статья посвящена проблеме подготовки переводческих кадров для сферы туризма и сервиса в Камчатском крае. Основываясь на собственном опыте преподавания специальных дисциплин туристического цикла в вузах г. Петропавловска-Камчатского, а также на опыте работы в туристических компаниях в качестве переводчика, автор выделяет наиболее актуальные проблемы, связанные с подготовкой переводческих кадров для индустрии туризма и сервиса на Камчатке и намечает конкретные пути их решения.

Emelianov A.M. The Problem in Teaching of Interpreters for Work in the Tourism Sphere: the Experience of the Kamchatka Krai

The report is devoted to a problem of teaching of interpreters for work in the sphere of tourism and services in the Kamchatka Krai. Based on own experience of teaching of special disciplines of the tourist direction at institutes of higher education in Petropavlovsk-Kamchatsky, and on the work experience in the tourist firms as an interpreter, the author marks out more urgent problems connected with training of interpreters for the industry of the tourism and services in the Kamchatka Krai and outlines specific ways for their solving.

Развитие туризма на Камчатке ставит перед необходимостью подготовки специалистов – профессионалов в самых различных областях. Работа большинства туристических компаний ориентирована на привлечение клиентов из-за рубежа, и приток иностранных туристов на полуостров растет с каждым годом. В связи с этим увеличивается потребность в подготовке высококвалифицированных переводчиков, специализирующихся на устном и письменном переводе в сфере туризма и сервиса.

Одной из самых насущных проблем является подготовка переводческих кадров для работы в туризме. Уже давно прошли времена «полудикого» туризма, когда иностранцев на Камчатку приглашали по неофициальным или полуофициальным каналам, а на роль переводчика мог претендовать каждый мало-мальски владеющий иностранным языком (пусть даже на самом невысоком уровне). Сегодня, когда туристические компании стремятся установить прочные международные связи, становится все более и более очевидной необходимость подготовки высокопрофессиональных специалистов в совершенстве владеющих иностранным языком и специально обученных для работы в индустрии туризма. Общеизвестно: для того, чтобы переводить тексты на какую-то специфическую тематику, нужно не только знать язык, но еще и хорошо ориентироваться в данной области знаний. Для работы в сфере туризма на Камчатке переводчику необходимо владеть информацией (и соответствующей лексикой) по истории, географии, геологии и сейсмологии, этнографии, морскому делу, рыбной промышленности и т.п. – без всего этого просто невозможно рассказать иностранным гостям об особенностях нашего уникального края! Кроме того, для работы в туристической компании необходимо владеть специальной лексикой в области экономики, юриспруденции, бухгалтерского учета, менеджмента, уметь вести деловую переписку.

Во время работы с туристическими группами переводчику по долгу службы приходится становиться участником бесед на самые разнообразные и порой неожиданные темы. Но даже для овладения языком на бытовом уровне требуется знание мельчайших нюансов, о которых зачастую ничего не написано в учебниках, а на занятиях в школе и в вузе не говорится не слова. Только неграмотные и недалекие люди могут утверждать, что навыки разговорной речи можно приобрести без особых усилий: достаточно лишь находиться в языковой среде. Это мнение следует считать глубоко ошибочным. В литературе по лингвистике и психологии описаны случаи, когда люди, прожив по десять и более лет в соответствующей среде, так и не овладевают языком, вследствие чего испытывают непреодолимые трудности при установлении контактов – об этом, в частности, свидетельствует опыт эмигрантов из России и бывшего СССР в США, Германии, Израиле и других странах.

Приведенные доводы более чем красноречиво свидетельствуют: для работы переводчиком в сфере туризма необходимо получить специальную подготовку. Где ее можно получить? Какие структуры должны заниматься этой работой?

Обучение студентов по специальности «Перевод и переводоведение» ведется в двух учебных заведениях: Камчатском государственном университете имени Витуса Беринга (КамГУ) и Камчатском государственном техническом университете (КГТУ). Специализация переводчиков для работы в сфере туризма не осуществляется ни в одном из названных вузов. Попытки читать соответствующие спецкурсы по английскому языку предпринимались в КамГУ на факультете дополнительного образования, разработка таких курсов по немецкому и французскому языкам находится в стадии становления. Следует констатировать, что вузы Петропавловска не располагают достаточной базой для подготовки переводчиков, ориентированных на работу в туризме. На Камчатке почти нет литературы по соответствующим темам, ощущается явная нехватка педагогических кадров (в особенности преподавателей немецкого и французского языков), а методическое обеспечение преподавания дисциплин дополнительной специализации в области туризма и сервиса представляет собой отдельную сложную проблему для решения которой потребуется не один год.

Возникает сложная ситуация: потребность в специалистах растет, а вузы оказываются не в состоянии ее удовлетворить. Одним из возможных выходов представляется организация краткосрочных (от 6 месяцев до 1 года) переводческих курсов¹. Слушателями таких курсов могли бы стать люди, имеющие филологическое образование, владеющие иностранными языками и желающие получить специализацию в области туризма. В число преподаваемых предметов помимо дисциплин собственно «переводческого» цикла необходимо включить и ряд специальных дисциплин. Например, весьма небесполезными представляются такие курсы лекций, как «История и география Камчатки», «Традиционная культура народов Камчатки». Нелишним для будущих переводчиков было бы прослушать лекционные курсы по актуальным проблемам развития туристического бизнеса в России и в мире, экономике и менеджменту в сфере туризма и т.п.

По окончании таких курсов должны проводиться экзамены, по результатам которых выписывается специальный сертификат. На последнем моменте хотелось бы остановиться более подробно. Во-первых, путешествия по Камчатке сопряжены с целым рядом трудностей и опасностей, и поэтому переводчик, который находится с туристами на протяжении всего маршрута, несет ответственность за их жизнь и здоровье. Во-вторых, сертификат должен стать своего рода гарантией качества подготовки переводчика. Каждый год с началом сезона перед руководителями камчатских турфирм остро встает проблема подбора квалифицированных кадров. Нередко поиск переводчиков начинается лишь тогда, когда до прибытия иностранцев остались считанные часы. Довольно часто возникают ситуации, когда, например, возникает срочная необходимость заменить непосредственно на маршруте переводчика, который неожиданно заболел или стал жертвой несчастного случая. И поиск подходящей кандидатуры оказывается сложнейшей, порой неразрешимой задачей. Зачастую на работу в качестве пере-

¹ В конце 1990-х гг. подобные курсы проводились на базе ООО «Камчатинтур». К организации и проведению занятий привлекались даже носители иностранных языков – английского, немецкого, японского. К сожалению, работа в этом направлении была прервана из-за проблем финансового и организационного характера. В настоящее время предпринимаются попытки организации связанных с туризмом специальных курсов на базе факультета дополнительного образования КамГУ.

водчика принимаются неподготовленные люди, не владеющие в должной мере иностранным языком и неспособные справиться даже с самыми элементарными обязанностями. Представляется, что введение сертификата значительно облегчило бы решение проблемы подбора переводческих кадров. Необходимым шагом представляется в таком случае создание базы данных, которая включала бы информацию о сертифицированных переводчиках (возраст, образование, владение иностранными языками, опыт работы и т.п.). Созданием и обновлением такой базы данных могло бы заниматься Агентство по туризму краевой администрации.

В-третьих, введение обязательной сертификации позволило бы решить такую острую и деликатную проблему, как оплата переводческого труда. В сферу туризма приходят переводчики с самым разным уровнем языковой подготовки: от едва владеющих языком студентов – до людей с большим переводческим и преподавательским опытом, свободно говорящих на нескольких языках. Стремление к непрерывному самообразованию и профессиональному росту можно и даже нужно стимулировать материально. Есть, мягко говоря, некоторая несправедливость в том, что опытные переводчики за свою работу получают ту же самую сумму, что и не имеющие опыта студенты (многие из которых, кстати, имеют удовлетворительную оценку по языку). Человек, профессионально владеющий двумя и более языками, должен (на основании соответствующего сертификата) получать достойное вознаграждение за свой труд. Необходимо поощрять людей, владеющих редкими для Камчатки языками (например, испанским, итальянским, польским, чешским). Студенты, не имеющие опыта и не получившие соответствующего сертификата, могли бы привлекаться к работе в качестве стажеров-практикантов (в скобках отметим, что таким образом может быть решена проблема организации профессиональной практики студентов, обучающихся по специальности «Перевод и переводоведение»).

Продолжая тему подготовки переводческих кадров, следует обратить внимание на еще один немаловажный момент. Многие руководители туристических фирм, к сожалению, до сих пор разделяют ничем не обоснованное мнение о том, что существует только один язык – английский, которым владеют все без исключения иностранцы. Статистика показывает, что среди приезжающих на Камчатку туристов носители английского языка находятся в явном меньшинстве. Подавляющее же большинство туристов составляют граждане Германии, Австрии, Франции, Бельгии, Швейцарии, родными языками которых являются немецкий и французский. На основании сказанного можно сделать вывод, что именно изучение немецкого и французского языков должно стать приоритетным направлением подготовки переводческих кадров в сфере туризма и сервиса. Большинство приезжающих на Камчатку немцев и французов – это люди старше 55 лет, получившие образование в ту эпоху, когда английский язык еще не приобрел статуса международного. Среди европейцев этой возрастной группы свободно владеют английским немногие – как правило, те, кому знание этого языка необходимо в силу специфики их работы. Нередко встречаются группы, в которых все без исключения туристы говорят только по-немецки или только по-французски.

Автору этих строк неоднократно приходилось наблюдать такую картину: во время, например, экскурсии в музее переводчик переводит слова экскурсовода на английский, а один из участников группы переводит с английского на немецкий или французский для остальных туристов. И такие эпизоды, увы, нередки.

Общение на усредненном английском, который не является родным ни для одной из сторон, становится чисто формальным и эмоционально выхолощенным. Неспроста многие иностранные туристы жалуются на то, что переводчикам не удается установить полноценного контакта с группой. Отсутствие профессиональных переводчиков с наиболее распространенных и востребованных языков подрывает репутацию туристических фирм, а также становится серьезным препятствием для дальнейшего развития туризма на Камчатке.

Ситуация, сложившаяся на сегодняшний день в сфере туризма, развеяла еще один миф, который, однако, до сих пор сохраняет прочные позиции в сознании как рядовых граждан, так и разного рода руководителей, особенно в сфере образования. Многие люди считают, что живя на Дальнем Востоке, следует в первую очередь овладеть языками соседних государств – Китая, Японии, Кореи. Среди студентов факультета иностранных языков Камчатского государственного педагогического университета большинство студентов выбирают в качестве второго языка японский (китайский и корейский). Анализ ситуации на рынке труда показывает, что реальная потребность в переводчиках с этих языков является очень и очень незначительной. Студенты, учившиеся на отделении восточных языков, по специальности не работают; многие из них забывают восточный язык через 2-3 года после окончания вуза.

Приток туристов из Европы, который будет с каждым годом увеличиваться, (все крупные туристические компании Камчатки ориентированы в первую очередь на сотрудничество с Германией и Францией), рано или поздно приведет к пересмотру стратегии подготовки переводческих кадров в соответствии с реальным спросом на рынке труда. Будет расти потребность в людях, владеющих немецким и французским языками и ориентированных на работу в сфере туризма. Изучение этих языков должно стать приоритетным направлением лингвистического образования на Камчатке.

Резюмируя сказанное, можно сделать неутешительный вывод: качество переводческих услуг в сфере туризма на Камчатке в настоящий момент является неудовлетворительным. Это связано с целым рядом сложнейших проблем, главными из которых является невозможность обеспечить подготовку переводческих кадров на должном уровне. В качестве возможных мер по улучшению ситуации могут быть предложены следующие:

1. организация специальных переводческих курсов и введение обязательной сертификации переводчиков;

2. создание всеобщей базы данных, включающей информацию о сертифицированных переводчиках (возраст, образование, владение иностранными языками и т.п.);

3. постепенное введение специализации по работе в сфере туризма и сервиса в вузах, осуществляющих подготовку переводчиков;

4. переориентация всей сферы лингвистического образования на подготовку специалистов, свободно владеющих немецким и французским языками.

УДК 316.334:37,371:351.851,374.02

Дусенко С.В.

ИННОВАЦИИ В ПОДГОТОВКЕ И ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

В статье рассматривается проблема кадрового обеспечения в туризме и гостеприимстве; обосновывается актуальность создания и функционирования центров подготовки и повышения квалификации кадров для сферы туризма и гостеприимства в регионах.

Dusenko S.V. The Innovations in Teaching and the Advance Training for Spheres of Tourism and Hospitality

The problem of staffing in spheres of tourism and hospitality is analyzed in the article. The actuality of creation and functioning of teaching centres and the advance training centres for the sphere of tourism and hospitality in regions is given prove as well.

Требования к повышению качества подготовки специалистов для сферы туризма и гостеприимства, к оптимизации учебного процесса предопределили необходимость поиска инновационных форм и методов обучения.

В связи с повышением требований к качеству подготовки специалистов и реструктуризацией системы высшего профессионального образования обостряется конкуренция между вузами, особенно эта конкуренция заметна между профильными вузами. В период обострения демографической ситуации, с учетом современных тенденций на рынке труда (появление новых профессий, а в рамках существующих профессий – появление новых компетенций), следует рассматривать дополнительное профессиональное образование как приоритетное направление развития высшего учебного заведения. Чтобы оставаться сегодня конкурентоспособным, специалист должен периодически возвращаться в систему образования с целью обновления своих знаний и приобретения новых умений и навыков.

Система дополнительного образования в регионе должна решать следующие стратегические задачи:

- повышать престиж рабочей профессии;
- обеспечивать внедрение образовательных программ, ориентированных на формирование профессиональных компетенций в соответствии с требованиями региона;
- в системе начального и среднего профессионального образования открывать новые специальности с учетом потребностей регионального рынка труда;
- в условиях непрерывного образования моделировать условия, активизирующие инновационный личностный потенциал в учебной деятельности;
- создавать систему поддержки непрерывного профессионального образования;
- организовывать систему профессиональной ориентации с учетом потребностей региона.

В январе 2010 г. в структуре объема платных услуг населению продолжали преобладать транспортные, жилищно-коммунальные услуги и услуги связи (67,9 % от общего объема), туристские составили 4,2 млрд руб. (1,2 %) и санаторно-оздоровительные 3,6 млрд руб. (1,0 %).

Вклад сферы туризма России в ВВП в 2009 г. составил 1,1 % (или 6,2 % с учётом сопутствующих отраслей). Для сравнения, в мире аналогичные показатели составляют 3,2 и 6,2 % соответственно.

Относительно занятости населения в сфере туризма официальные цифры выглядят менее оптимистично. Так в 2009 г. непосредственно в сфере туризма было занято 662 тыс. чел. (0,9 % трудоспособного населения), а включая сопутствующие отрасли, занятость составила 3794 тыс. чел. (4,4 %). Среднемировое значение сегодня составляет 2,7 % и (4,9 % соответственно).

По данным Минобрнауки России, процент подготовки кадров в учреждениях начального профессионального образования в общей структуре подготовки в учреждениях профессионального образования вырос с 22,9 % в 2008 г. до 23,5 % в 2009 г. Несколько снизился процент подготовки кадров в учреждениях высшего профессионального образования с 51,6 % в 2008 г. до 51 % в 2009 г., а в учреждениях среднего профессионального образования – остался на уровне 2008 г. и составил 25,5 %¹.

По данным Госкомстата России численность экономически активного населения в январе 2010 г. составила 74,6 млн чел. (более 52 % от общей численности населения страны), в их числе 67,7 млн чел. (90,8 % экономически активного населения) были заняты в различных отраслях экономики и 6,8 млн чел. (9,2 %) не

¹ <http://mon.gov.ru/ruk/dir/remorenko/dok/5107/> (Дата обращения: 25.12.2008 г.).