

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 %<sup>1</sup>.

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

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

имели занятия, но активно его искали (в соответствии с методологией Международной Организации Труда они классифицируются как «безработные»).

Численность экономически активного населения в апреле 2010 г. составила 75 млн чел. (около 53 % от общей численности населения страны), в их числе 68,9 млн чел. классифицировались как занятые экономической деятельностью и 6,1 млн чел. – как безработные с применением критериев МОТ. По сравнению с мартом 2010 г. численность занятого населения увеличилась на 623 тыс. чел., или на 0,9 %, численность безработных сократилась на 278 тыс. чел., или на 4,3 %<sup>2</sup>.

На одной из встреч с главой Минздравсоцразвития Татьяной Голиковой Президент Дмитрий Медведев поставил ее ведомству задачу – «...не ослаблять внимание к ситуации на рынке труда и продолжать реализацию программ по переобучению кадров.

Нужно работать с регионами, всячески мотивировать региональных руководителей на то, чтобы они этим занимались в ежедневном режиме», – отметил Президент Российской Федерации<sup>3</sup>.

В Послании Президента Федеральному собранию также отмечается значимость и актуальность кадровой проблемы: «...Сегодня профессиональное образование не имеет устойчивой связи с рынком труда. Более половины выпускников вузов не находят работу по специальности. ... При этом по сравнению с советским периодом почти утроился прием в вузы, и число поступающих в них фактически сравнялось с числом выпускников средних школ. ...И при таком количестве дипломированных специалистов сохраняется дефицит квалифицированных кадров... Результативность реформ в сфере образования сегодня следует измерять по показателям качества образования, его доступности и его соответствия потребностям рынка труда. Следует стремиться к тому, чтобы большинство выпускников работало по специальности. Речь, разумеется, не о возврате к директивному распределению, а о прогнозировании потребностей государства в необходимых ему специалистах...»<sup>4</sup>.

Государство ведет целенаправленную работу по модернизации системы образования, которая становится приоритетной в основных политических документах с 2000 г.:

- Программа развития РФ (на период до 2020 г.);
- Концепция модернизации российского образования на период до 2010 г.;
- Изменения в федеральных законах «Об образовании» и «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

Для построения национальной инновационной системы необходима институциональная модернизация вузовского сектора науки и образования. В приложении к приказу Рособнадзора от 30.09.2005 г. № 1938 указано, что «под инновационными методами в высшем профессиональном образовании подразумеваются методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности».

В этой связи возникает необходимость в создании системы непрерывного повышения квалификации кадров и для сферы туризма.

В решении заседания совместной коллегии Федерального агентства по образованию и Федерального агентства по туризму от 29 мая 2008 г. «О совместной работе Рособразования и Ростуризма в сфере подготовки кадров для индустрии туризма и сервиса» отмечено:

1. Содействовать созданию на базе Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТиСа) постоянно действующей структуры для проведения мониторинга, прогнозирования и планирования подготовки кадров для туризма и сервиса.

2. Разработать перечень программ повышения квалификации преподавательского состава вузов.

3. Принять участие в разработке предложений по дополнению и изменению Перечня направлений подготовки и профилей профессионального образования для туризма.

В связи с этим на базе РГУТиСа создан Ресурсный центр подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии туризма и сервиса. В качестве основных задач можно выделить следующие:

- Повышение качества образовательного процесса в подготовке кадров для сферы туризма и сервиса.
- Привлечение к образовательному процессу ведущих российских и зарубежных ученых, профессорско-преподавательского состава, представителей туристского бизнеса.
- Создание условий для формирования и реализации крупных комплексных программ и проектов в сфере туризма.
- Создание единой информационной образовательной среды сферы туризма.
- Совершенствование единой системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров по профессиональным образовательным программам различных уровней.
- Организация межрегиональных связей при решении проблем в области образования.
- Развитие международных связей при подготовке специалистов для индустрии туризма.

<sup>2</sup> [http://www.gks.ru/wps/portal/!ut/p/.cmd/cs/.ce/7\\_0\\_A/.s/7\\_0\\_8PH/\\_th/J\\_0\\_LV/.s.7\\_0\\_A/7\\_0\\_86R/\\_me/7\\_0\\_7UL-7\\_0\\_86J-7\\_0\\_7UJ-7\\_0\\_A/.s.7\\_0\\_A/7\\_0\\_8PH#](http://www.gks.ru/wps/portal/!ut/p/.cmd/cs/.ce/7_0_A/.s/7_0_8PH/_th/J_0_LV/.s.7_0_A/7_0_86R/_me/7_0_7UL-7_0_86J-7_0_7UJ-7_0_A/.s.7_0_A/7_0_8PH#) (Дата обращения: 04.06.2010 г.).

<sup>3</sup> <http://news.kremlin.ru/news/7439> (Дата обращения: 12.04.2010 г.).

<sup>4</sup> <http://www.kremlin.ru/transcripts/5979> (Дата обращения: 12.11.2009 г.).

В соответствии с решаемыми задачами, основной деятельностью Ресурсного центра является:

- информационно-аналитическая и учебно-методическая поддержка региональных центров дополнительного образования;
- расширение международного сотрудничества с образовательными учреждениями зарубежных стран;
- повышение квалификации кадров для сферы туризма и оказание консультационных услуг;
- повышение квалификации преподавателей (тьюторов) для сферы туризма;
- создание программ повышения квалификации, включая организацию новых методов обучения и дистанционные образовательные технологии, ориентированных на получение работниками новых компетенций, направленных на повышение производительности труда;
- реализация комплексных социально-значимых проектов и программ, направленных на повышение престижа профессий в сфере туризма.

А создание Ресурсного центра позволит:

- установлению тесных контактов с образовательными учреждениями региона,
- повышению мотивации преподавателей региональных образовательных учреждений к достижению нового качества обучения,
- обеспечить баланс между образовательными услугами и потребностями регионального рынка труда;
- формированию системы целевой подготовки кадров для сферы туризма;
- организации и повышению конкурентоспособности предприятий сферы туризма и сервиса в регионе на основе создания и совершенствования системы непрерывной переподготовки и повышения квалификации кадров;
- повышению инвестиционной привлекательности регионов и развитию современной туристской инфраструктуры.

В соответствии с целью создания системы непрерывного повышения квалификации кадров в РГУТиС создана сеть региональных центров дополнительного профессионального образования, аффилированных с Ресурсным центром для сферы туризма. И, прежде всего, на базе филиалов университета (всего 17 филиалов).

Ресурсный центр объединяет региональные центры дополнительного профессионального образования. Основными задачами центров в регионах являются:

- организация и проведение повышения квалификации кадров для сферы туризма и сервиса;
- удовлетворение потребностей слушателей в получении новых знаний в области туризма и сервиса,
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта организации бизнеса в сфере туризма и сервиса;
- учебно-методическое обеспечение учебного процесса;
- учёт региональной потребности в профессиональных кадрах.

Следует отметить и экономичность этого образовательного проекта, а именно, рациональный минимум затрат: не требуется строительства новых площадей для организации учебного процесса, не требуется привлечения значительных бюджетных средств и предусматриваются источники финансирования: бюджетные средства; средства предприятий сферы туризма.

Мы видим перспективы достаточно быстрого решения проблем переподготовки кадров через создание региональных центров, которые позволят установить тесные контакты с образовательными учреждениями региона, позволят работодателям сократить затраты на подбор и подготовку персонала, а также будут мотивировать преподавателей к профессиональному росту и пр.

Следует отметить ряд проблем, возникающих, например, при обучении персонала собственными силами на предприятиях туризма:

- отсутствие соответствующих программ повышения квалификации и возможности их адаптации к конкретным условиям региона и организации;
- недостаточное количество и качество внутренних тренеров;
- отсутствие опыта подобной деятельности.

На основе интеграции федеральных и региональных материально-технологических, интеллектуальных и финансовых ресурсов создание единой информационной образовательной среды в сфере туризма открывает доступ к образовательным ресурсам, возрастет мобильность слушателей, получит новый импульс обучение, построенное по модульному принципу, дистанционное образование.

Работодатели и работники хотят как можно скорее получить отдачу от затрат, вложенных в образование. На сегодняшний день существует огромная конкуренция среди поставщиков образовательных услуг; их цель – предоставить возможность получать знания в любом месте, в любой момент, т.е. «мобильное учение» – вид обучения, когда учащийся не обязан находиться в аудитории, а может самостоятельно выбирать способ обучения, используя преимущества, которые предоставляют современные технологии<sup>5</sup>.

В последние годы сформировалась устойчивая общемировая тенденция модернизации образовательных программ на основе компетентностной модели выпускника. Не так много стран-участниц Болонского

<sup>5</sup> <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2004/09/19908/42706> (Дата обращения: 04.06.2010 г.).

процесса создали, или существенно продвинулись в создании образовательных систем на основе этого подхода. К ним в первую очередь относятся Бельгия, Дания, Венгрия, Ирландия, Италия, Республика Словакия, Испания, Швеция и Великобритания<sup>6</sup>.

Необходимость формирования и реализации инновационных образовательных программ для сферы туризма продиктована целым рядом фактов современного рынка труда:

- возникновением новых технологий и модернизацией производства;
- появлением в рамках существующих профессий новых компетенций;
- появлением на рынке труда новых профессий;
- повышением требований к уровню подготовки в рамках профессии.

Базовыми требованиями к содержанию дополнительных профессиональных образовательных программ являются:

- соответствие квалификационным требованиям к профессиям и должностям;
- преимущество по отношению к государственным образовательным стандартам высшего и среднего профессионального образования;
- ориентация на современные образовательные технологии и средства обучения;
- совместимость программ дополнительного профессионального образования по видам и срокам;
- соответствие учебной нагрузки слушателей нормативам;
- соответствие принятым правилам оформления программ;
- соответствие содержания программ видам дополнительного профессионального образования.

При формировании программ повышения квалификации кадров для сферы туризма профессорско-преподавательским составом университета были использованы следующие подходы:

- Программы имеют выраженный клиентоориентированный характер и направлены на формирование компетенций.
- Использование инновационных методик и технологий в обучении.
- Максимальная индивидуализация программ.
- Методика и содержательная часть программ адаптирована к современной ситуации на рынке труда, отличается достаточной гибкостью и вариативностью.

В итоге сегодня существует около трех десятков программ, которые формируют основу методической базы профессионального обучения. Предлагаемые программы успешно прошли апробацию и общественно-профессиональную экспертизу, что подтверждает их статус и профессиональную значимость. Совершенно очевидно, что необходимость в реализации программ повышения квалификации кадров продиктована современным состоянием рынка труда, который отличается повышенными требованиями к квалификации кадрового потенциала сферы сервиса и туризма.

В РГУТиСе ведутся работы на следующих образовательных уровнях:

- внутривидовые инновации, реализуемые внутри учебных курсов, переход на новые методы или освоение авторских педагогических технологий;
- общеметодические инновации – внедрение в педагогическую практику не только традиционных, но и инновационных педагогических технологий.

РГУТиС организовал повышение квалификации профессорско-преподавательского состава по программе «Современные технологии организации гостиничного бизнеса», по которой успешно прошли подготовку 20 преподавателей.

Вместе с тем проблема перехода на новую модель высшего профессионального образования в сфере туризма не ограничивается учетом вышеперечисленных факторов, а еще и усложняется необходимостью многоуровневого согласования ряда задач:

На межгосударственном уровне – отработка и согласование моделей на предмет соответствия Национальным Рамкам Квалификаций с мета-структурами.

На уровне образовательного учреждения высшего профессионального образования – системная реализация стратегических и оперативных преобразований учебного процесса на основе ресурсного подхода.

На уровне структурного подразделения вуза (творческого коллектива) – создание и совершенствование информационно-методического обеспечения перехода на компетентностную модель, включая разработку практикоориентированных программ.

Практикоориентированные программы дадут возможность объективно оценивать результаты и ход образовательного процесса, а также формировать требования к учебному процессу в соответствии с запросом работодателей.

Такое обучение может проводиться с отрывом и без отрыва от производства, в случаях, когда:

- работнику сферы туризма необходимо повысить квалификацию;
- необходимо повысить квалификацию преподавателю (тьютору);
- потенциальный работник не имеет профессии;

<sup>6</sup> Sir Peter Scott, Vice Chancellor, Kingston University, UK; 5th EUA Convention, Prague, March 18-21, 2009.

– работника необходимо профессионально переориентировать на получение новой профессии, востребованной на рынке труда;

– работнику, подлежащему высвобождению с предприятий и организаций в связи с временной приостановкой деятельности при сокращении объемов (приостановке) производства.

Примером такой адаптивной к современным социально-экономическим условиям в регионе программы является программа повышения квалификации кадров «Технологии и организация гостиничных услуг» для директоров, управляющих и администраторов гостиниц, санаториев, пансионатов, баз отдыха, детских оздоровительных лагерей и других средств размещения, которая была успешно реализована в г. Сочи.

Основными задачами программы является оказание помощи руководителям гостиниц и других средств размещения в повышении уровня загрузки номерного фонда на основе формирования конкурентоспособного гостиничного продукта, увеличения прибыли предприятия и повышении лояльности клиентов.

Продолжительность программы – 72 часа.

Темы семинара:

- Современные технологии в организации обслуживания гостей в средствах размещения.
- Эффективность гостиничного предприятия.
- Безопасность в средствах размещения – обязательное условие и основа успешного бизнеса.
- Дополнительные и сопутствующие услуги в средствах размещения.
- Основные нормативно-правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
- Стандарты обслуживания в средствах размещения.
- Программы повышения квалификации кадров гостиничной сферы.
- Программы повышения квалификации преподавателей (тьюторов) гостиничной сферы.

Мы видим быстрое решение проблемы в регионе – сегодня существует внутрифирменное обучение, а мы предлагаем объединиться, данные региональные Центры легко перепрофилируются под задачи.

Подводя итог, следует отметить, что формат реализации данных программ предусматривает встроенность инновационных образовательных программ в региональные программы развития профессионального образования, которые являются частью программ социально-экономического развития региона.

УДК [338.48+640.41]:378

Конев И.П.

### **ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ МОДУЛИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ ИННОВАЦИОННОГО МЫШЛЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

В современной высшей школе профессионального образования бизнес-образование является сферой эффективного применения модульного обучения. Автор раскрывает его роль в формировании инновационного мышления обучающихся в процессе подготовки специалистов туриндустрии.

#### **Konev I.P. The Educational Modules on Forming of the Innovation Thinking of Specialists in the Sphere of Tourism and Hospitality**

The business-education is the sphere of effective application of the modular training in the modern high school of professional education. The author reveals a role of training in forming of the innovation thinking of the tourist industry specialists teaching during the training process.

Специфика работы менеджеров в туризме и гостеприимстве в современных условиях требует существенным образом изменить процесс их подготовки в высших учебных заведениях. Речь идет, в частности, об использовании разнообразных методов обучения, гибкости преподавания, учете состава аудитории, состояния духа и реакций, способности воспринимать тот или другой материал. От преподавателей требуется применение импровизаций в учебном процессе, максимальное приближение студентов к реальным ситуациям и принятию адекватных управленческих решений. Важнейшим недостатком в становлении бизнес-образования является то, что медленно идёт определение его целей, специфики форм и методов.

В современной высшей школе профессионального образования бизнес-образование является сферой эффективного применения модульного обучения: именно оно в наибольшей степени отвечает задачам управленческого образования. Образовательные модули в контексте междисциплинарных связей оказывают содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Современные обучающие программы с использованием форм дистанционного образования развивают такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умению четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

В отличие от традиционного обучения при модульном студент вначале знакомится с учебно-методическим комплексом учебной дисциплины, где сформулированы совокупность основных целей под-