

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Е. В. Курилова, Т. Ю. Чикурова

В России в настоящее время индустрия туризма развивается с ориентацией на внутренний рынок: появляются новые туристские комплексы, крупные и мини отели, открываются туроператорские фирмы и туристские агентства, информационные центры и рекламные службы. С учетом политической ситуации в мире, требуются дополнительные усилия для создания условий по подготовке кадров, которые будут отвечать запросам отечественного туристского бизнеса. Индустрия туризма как сложный хозяйственный комплекс требует большого числа людей с высокой квалификацией. От этого зависит эффективность деятельности каждой туристской организации.

Туристский бизнес развивается в жесткой конкурентной среде. Туристским организациям все труднее становится быть конкурентоспособными без профессионально подготовленных специалистов. Работники турфирм должны суметь не только привлечь, но и квалифицированно обслужить туристов. Это требует профессионального гостиничного, транспортного и ресторанного обслуживания, а также умения предоставить ряд дополнительных и важных услуг по организации досуга туристов, их удовлетворенности и получению положительных эмоций для будущего сотрудничества.

При подготовке программ производственной и преддипломной практики преподавателям важно учесть требования Федерального государственного образовательного стандарта и согласовать условия стажировки выпускников с туристскими организациями, чтобы отметить особенности будущей профессии.

Как утверждают Казакова А. А. и Васенин Д. Н., можно сформулировать специфические черты функционирования организаций сферы туризма и гостеприимства в России:

- зависимость функционирования организаций туризма от постоянно изменяющегося потребительского спроса на новые туристские маршруты;
- состояние постоянной готовности к оказанию услуг; требование соблюдения стандартов обслуживания согласно нормативным документам и корпоративным правилам;
- отдых, преимущественно в теплое время года;
- круглосуточный режим работы или преимущественно вечерний режим работы, присутствующий большинству предприятий отрасли за редким исключением [3].

Безусловно, потребности туристской индустрии в современных условиях в большей мере сосредоточены на необходимости эффективного кадрового обеспечения всех направлений туризма, видов и форм гостиничной деятельности. Туристские организации в основном представляют малый бизнес, поэтому функции персонала разнообразны и требуют подготовки специалистов широкого профиля. Можно утверждать, что специалисты с широким кругозором способны к внедрению инноваций и применению современных технологий обслуживания туристов.

Следует подчеркнуть, что туризм как одно из наиболее динамично развивающихся и перспективных направлений в сфере услуг может стать одной из альтернатив социально-экономического развития целых регионов страны и особенно малых городов. К сожалению, уже сегодня очевидна острая нехватка квалифицированных кадров, необходимых для развития этой отрасли, которая может дать существенный мультипликационный эффект. Значительный доход от туристской деятельности получают многие страны, развивающиеся на своей территории успешный туристический бизнес. Как показывают исследования, в туристскую индустрию приходят люди различных профессий. Это экономисты, юристы, преподаватели и реже переводчики. Но настоящему специалисту не

обойтись без знаний иностранного языка, географии, культуры разных народов, с которыми придется работать. Все эти знания можно получить только в процессе обучения в колледже или высшем учебном заведении, готовящем специалистов данного направления. Поэтому в последнее время актуальной является дуальная система подготовки квалифицированных работников. Дуальная система обеспечивает постепенное вхождение выпускников в трудовую деятельность, исключая стрессовое состояние, которое вызывается отсутствием информации и необходимых практических навыков. Дуальная система позволяет выполнять конкретные трудовые действия и развивает умение работать в коллективе, быть компетентным и ответственным.

Благодаря реализации дуальных программ возможно расширение направления получения профессионального образования, предлагаемого абитуриентам, сокращение срока и уменьшение стоимости обучения, повышение качества подготовки специалистов, возможность объединения ресурсов образования, науки и бизнеса для подготовки специалистов высшей квалификации. Поэтому дуальные образовательные программы представляют современное направление модернизации профессионального образования, которое расширяет шансы учебных заведений на успешное функционирование и развитие в условиях рынка [5].

Для того чтобы у иностранных граждан при посещении России складывался положительный образ о стране, необходимо стараться предоставлять во всех гостиничных комплексах уровень обслуживания, не уступающий по своим показателям мировым стандартам. Для этого сотрудники должны быть хорошо подготовлены и иметь соответствующие компетенции, личные и деловые качества. Немалое значение имеет внешний вид сотрудников, их желание качественно обслужить клиента. Российский туристский рынок развивается, высших и средних учебных заведений по подготовке туристских кадров много, но уровень знаний их выпускников не всегда соответствует требованиям, предъявляемым туристской индустрией.

Для подготовки высококвалифицированных специалистов новые образовательные стандарты предлагают использовать инновационные технологии в учебном процессе. В связи с этим в последнее время технические средства обучения применяются по всем направлениям и формам обучения. Расширяются методы и способы применения ситуационных задач. Накоплен опыт их организации и эффективного применения на всех ступенях непрерывного обучения бакалавров и магистрантов. Важным направлением использования технических средств обучения является распространение данных, необходимых для осуществления учебного процесса, – это могут быть проводные и беспроводные системы связи и Интернет, видео лекции и интерактивные занятия.

Безусловно, как отмечают Гребенюк И. И. и Голубцов Н. В., можно утверждать, что технические средства обучения – это не просто комплекс технических средств, необходимых для проведения учебных занятий, а необходимый элемент любого современного учебного процесса. Эффективное их использование возможно при условии тщательной разработки необходимых инструктивных материалов, проведения научных и практических мероприятий и исследований [2].

Формы переподготовки и повышения квалификации сотрудников сферы туризма весьма многообразны. Это стажировки за рубежом в специализированных отраслевых вузах и повышение квалификации на курсах при высших учебных заведениях, и использование при переподготовке сотрудников турфирмы различных коммерческих центров, коммерческих бизнес-школ, мастер-классов. Одной из форм повышения профессионального уровня является постоянное участие сотрудников туристской фирмы в научных конференциях, различного рода семинарах, прохождении стажировок на предприятиях туристской сферы как в своей стране, так и за рубежом. Так, например, студенты Уральского государственного экономического университета с кафедры туристического бизнеса и гостеприимства успешно стажировались во Франции, Испании, Турции. Будущие специалисты получают богатый опыт от работы в зарубежных отелях и туристских комплексах. Также студенты закрепляют компетенции,

работая в туристских организациях города, когда учатся на 3–4 курсе в свободное от учебы время.

Следует отметить также активное участие студентов в международных мероприятиях WorldSkills – конкурсе профессионалов среди молодежи. Целью этих мероприятий является повышение статуса и стандартов профессиональной подготовки и квалификации, популяризация рабочих профессий через проведение международных соревнований, в деятельности которых принимают участие 72 страны. Организация и проведение профессиональных соревнований различного уровня для молодых людей в возрасте до 25 лет проходит в виде мировых чемпионатов рабочих профессий WorldSkills, которые также называют «Олимпиадой для рабочих рук». Примечательно, что родиной этих мероприятий является Испания, в которой туристская деятельность развита на высоком уровне. Среди профессий, выдвигаемых на конкурс, большая часть прямо или косвенно связана с туризмом. Мероприятия WorldSkills становятся популярными и на территории России. Студенты и выпускники вузов с институтами сервиса показывают высокие профессиональные качества в сфере ресторанного бизнеса и гостеприимства. Положительным является то, что подобные конкурсы мастерства проходят также и на территории Свердловской области в международном центре «Екатеринбург-ЭКСПО».

В отношении туристской деятельности следует отметить, что в условиях преобладания выездного туризма наиболее важными в подготовке кадров представлялись: свободное владение иностранными языками, информационными технологиями и знанием основ международного права. Для развития внутреннего туризма потребуются хорошие знания в области туристской индустрии, планирования туристских потоков, использование туристских ресурсов отдельных регионов и т. д. Поэтому уже сегодня при подготовке будущих кадров нужно учитывать наметившиеся тенденции.

Безусловно, возникает потребность в подготовке специалистов, ориентированных на современных клиентов. Сотрудники туристских организаций должны обладать широкими знаниями и навыками в различных областях. Такая сфера деятельности, как туризм и гостиничное хозяйство, многообразна и сложна – это государственные структуры и учебные заведения, предприятия и фирмы, общественные организации и мастера народных промыслов. Главная цель обучения – органично вписаться в данную систему взаимоотношений и предоставить квалифицированных выпускников, по своим профессиональным, морально-психологическим качествам готовых работать в сфере сервиса и туризма. В связи с этим необходимо учитывать, что:

- персонал в индустрии туризма является важной составляющей, поэтому эффективное управление коллективом превращается в одну из важнейших функций менеджмента в сфере туристского и гостиничного бизнеса;
- необходимы новые технологии кадровой работы и методы мотивирования персонала;
- российский работодатель должен больше ориентироваться на изучение потребительских предпочтений, что неизменно сказывается на качестве конечного туристского продукта.

Особенности подготовки кадров для туристской индустрии можно наглядно рассмотреть, опираясь на материалы статьи К. М. Малышенко, где автором описаны проблемы кадров для круизного туризма, достаточно сложного, но востребованного на территории страны. Как утверждает Малышенко, ни одна сфера трудовой деятельности не выросла так быстро за последние десять лет, как работа на круизных судах.

Следует отметить, что круизный теплоход – это отдельное плавающее сообщество, которое предоставляет сервис высочайшего уровня для большого количества туристов. Поэтому для работы на круизных судах требуется огромное количество работников.

Ярким примером круизного туризма является прибытие множества иностранных туристов в Санкт-Петербург. Путешествие на остров Валаам, в Кижии привлекает как зарубежных гостей, так и отечественных туристов. Посещение этих уникальных туристских объектов мечта многих путешественников, а осуществить такое путешествие без теплохода невозможно.

Для эффективной работы круизные компании нанимают сотрудников круглый год. Они ищут заинтересованных, высокомотивированных, энергичных, коммуникабельных, доброжелательных и профессиональных работников с благожелательным отношением и сильным обязательством в предоставлении высокого сервиса гостю судна [4].

Для большей привлекательности круизный тур необходимо обеспечить анимационными программами. Анимация обеспечивает организацию досуга на мероприятиях во время круиза. И самое важное, что анимация предполагает личное участие отдыхающих в культурно-массовых мероприятиях. Поскольку современному человеку интересно не только быть зрителем, но и быть участником, проявляя свои таланты, которые как никогда можно раскрыть во время отдыха. Анимационные программы одновременно с чисто развлекательными мероприятиями включают разнообразные спортивные игры, упражнения и соревнования. Часто проводят различные мастер-классы, что обогащает туристскую программу. Такое сочетание делает туристский маршрут более насыщенным, интересным и полезным для укрепления, восстановления здоровья, поэтому во взаимосвязи туристской анимации со спортивными состязаниями чаще всего и достигается наибольший восстановительно-оздоровительный эффект.

Таким образом, можно с полным правом утверждать, что анимация – это своеобразная форма рекламы, привлечения гостей и их знакомых, преследующая цель продвижения туристского продукта на рынке для повышения доходности и прибыльности туристского бизнеса.

Мы полностью согласны с Васильевой З. Ф., что найти хороших специалистов-аниматоров не так просто. Многие туристские предприятия, имея прекрасную материальную базу, не используют ее и наполовину из-за отсутствия специалистов данного профиля. А в условиях жесткой конкуренции могут выжить только те предприятия, которые предлагают качественные услуги и постоянно совершенствуются, поэтому назрела необходимость подготовки специалистов-аниматоров. Мы полностью согласны с автором, что старая система организации досуга в России фактически перестала существовать, нужно искать новые формы, воспитывать поколение менеджеров туристской анимации, способных сделать отдых красивым, увлекательным, незабываемым. Если такие специалисты появятся на российских туристских предприятиях, поток туристов значительно увеличится [1].

Предлагаемые нами направления в области подготовки кадров для туристской индустрии следующие:

- мониторинг потребности рынка труда в кадрах туристских специальностей и профессий;
- применение дуального подхода при подготовке специалистов для туристской индустрии;
- разработка требований для подготовки молодых профессионалов в туристской индустрии для участия в WorldSkills в 2019 году в городе Казани;
- разработка профессиональных стандартов профессий работников туристской индустрии с учетом новых подходов, внедряемых национальным агентством развития квалификаций;
- разработка системы сертификации персонала (квалификации персонала и компетентности), которая может быть применима к выпускникам всех уровней профессионального образования;
- можно рекомендовать создавать при вузах свои турфирмы и турагентства для организации внутреннего туризма силами студентов и преподавателей других образовательных организаций.

Результаты реализации именно этих мер и должны быть учтены при формировании новых государственных образовательных стандартов высшего и среднего профессионального образования по направлениям подготовки кадров, имеющим отношение к индустрии туризма, наиболее четко отвечающих требованиям туристской отрасли и государства.

Происходит переориентация отечественной индустрии туризма на приоритетное развитие более выгодных для экономики Российской Федерации или более доступных для боль-

шинства наших соотечественников внутреннего туризма. Сегодня можно с уверенностью сказать, что в ближайшем будущем внутренний туризм будет преобладать над выездным туризмом. Это повлечет за собой изменение профессиональных требований к будущим сотрудникам и менеджерам организаций сферы туризма и гостеприимства. Мировой опыт развития туристической индустрии свидетельствует о том, что профессиональное образование сотрудников – это обязательное условие успешной работы туристских фирм.

Резюмируя вышесказанное, можно утверждать, что только повышенное внимание всех заинтересованных сторон – предприятий, государства и общества к решению проблем управления туристическим бизнесом и вопросам формирования кадрового потенциала в туристической индустрии способно содействовать более динамичному развитию отрасли. Повышение качества туристских услуг и конкурентоспособности российских туристских организаций способны привлекать иностранных гостей и наиболее полно удовлетворить потребность в отдыхе соотечественников.

Литература

1. Васильева, З. В. Предпосылки возникновения и развития туристской анимации сегодня, её виды, функции и проблемы [Текст] / сост. И. А. Дрогов, Ю. С. Константинов // Проблемы и перспективы социального и спортивно-оздоровительного туризма: сборник научных статей и материалов Международной научно-практической конференции ; РГУФКСМиТ. – М. : МосгорСЮТур, 2012. – 256 с. С. 221–230.
2. Гребенюк, И. И. Анализ инновационной деятельности высших учебных заведений России – монография, 2012 / И. И. Гребенюк, Н. В. Голубцов [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.rae.ru/monographs/143>
3. Казакова, А. А. Российская специфика развития индустрии туризма: проблемы управления и кадровой политики / А. А. Казакова, Д. Н. Васенин [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.be5.biz/ekonomika1/r2012/1479.htm>
4. Малышенко, К. М. Современные проблемы подготовки кадров для речного круизного туризма [Текст] / К. М. Малышенко // Молодой ученый. – 2011. – № 9. – С. 221–224.
5. Материалы журнала «Высшее образование в России» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.vfmgju.ru/Higher-education-in-Russia/Diversification-system-vocational-training-dual-programs/index.html>