

# ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ОТРАСЛИ ТУРИЗМА

Ковалева Я.С.

*Ковалева Яна Сергеевна – магистрант,  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
Оренбургский государственный педагогический университет,  
руководитель группы,  
отдел информационного обслуживания ООО «ТЕЛЕОН»,  
г. Оренбург*

**Аннотация:** данное исследование посвящено проблеме подготовки кадров в сфере туризма. В статье затронута специфика туристической отрасли в России и мире и рассматривается разница между традиционным, современным и компетентностным подходами к обучению специалистов данной сферы. Также в данном материале проанализированы актуальные проблемы современного образования в сфере туризма и по итогам комплексного исследования предложены возможные способы их решения.

**Ключевые слова:** межкультурная коммуникация, образование, туризм, подготовка кадров, компетентностный подход.

Коммуникация – основа любого общества, и представить современный мир без множества её разновидностей невозможно. Культурные контакты представляют собой неотъемлемую составляющую культурно-исторических процессов в любой точке земного шара. Взаимодействие между культурами способно как стимулировать самобытное развитие нации, так и влиять на её интеграцию в единую систему мировых связей. Данная закономерность естественна, так как саморазвитие культурной системы протекает активнее при взаимном обогащении с помощью диалога с иными культурными системами. Однако межкультурное взаимодействие способно принять и негативные формы, когда контакт культур вместо диалогического становится односторонним. Это может выражаться в экспансии культурных ценностей, подражании и заимствовании элементов культуры, которая подвергается данному процессу. [7] Такая ситуация чревата нарушением продуктивности межкультурной коммуникации, а также размыванием национально-культурной идентичности.

Одной из важнейших форм межкультурных контактов всегда являлся туризм. Сфера туризма включает в себя все известные человечеству виды коммуникаций и использует их для достижения своих целей, таких как удовлетворение нужд клиента, создание положительного имиджа страны и компании, привлечение новых клиентов. Данная отрасль экономики

обширна и быстро развивается, так как в настоящее время в мире прослеживается активный интерес к изучению культур разных народов. Особое внимание уделяется построению межкультурного диалога. Важными условиями для отсутствия конфликта культур являются терпимость, взаимопонимание и уважение к культуре партнёров по коммуникации.

Проблема межкультурной коммуникации особенно актуальна для будущих сотрудников туристической отрасли, так как в процессе их деятельности неизбежно общение с представителями иных культур. [6] Данная сфера деятельности требует от работников владения множеством компетенций, связанных не только непосредственно с организацией туристической деятельности, но и с решением коммуникативных задач на иностранном языке, а также с изучением особенностей культур других наций. Навыки этикета, в том числе речевого, и знание нравов и обычаев партнёров по коммуникации позволяют создать благоприятные условия для общения с представителями других культур. Именно поэтому, говоря о туризме, нельзя не упомянуть гостеприимство, являющееся даже более широким понятием, чем туризм, и включающее в себя различные сферы деятельности, от ресторанного и гостиничного бизнеса до организации мероприятий международного уровня, таких как Олимпийские игры или международные спортивные турниры [4]. Ключевыми факторами гостеприимства можно назвать уважение и лояльность к гостям – представителям других культур. Способность организовать благоприятные условия для межкультурного контакта определяет его результат.

Если говорить о России, сфера туризма здесь имеет свою специфику, которые необходимо учитывать при комплексном изучении проблемы подготовки кадров для этой отрасли. Одной из ключевых особенностей является спрос на услуги преимущественно в тёплое время года, обусловленный климатическими особенностями страны. С данным фактором напрямую связана как прибыль предприятий туризма, так и степень занятости сотрудников в тот или иной период. Кроме того, большинству организаций данной отрасли присущ круглосуточный или преимущественно вечерний режим работы, что также имеет значение при подготовке кадров к этой работе. Также стоит отметить зависимость функционирования предприятий сферы туризма от часто изменяющегося спроса на новые туристические маршруты и направления. От данного фактора в значительной степени зависит успешность и популярность предприятия, поэтому владельцу туристического бизнеса следует быть готовым к динамичности данной отрасли.

Туризм и гостеприимство имеют значительный гуманитарный потенциал, включающий в себя социальные, культурные, исторические и лингвистические факторы, которые в итоге ложатся в основу развития, защиты и укрепления национальной самобытности и суверенитета.

Заинтересованность людей в путешествиях всегда была высока, так как они предоставляют возможность сравнить социокультурные особенности родной страны и остального мира. Такой опыт усиливает интерес не только к чужой культуре и истории, но и к своей собственной, одновременно стирает границы и укрепляет их. Именно поэтому так важен уровень подготовки кадров в туристической отрасли: от качества предоставляемых ими услуг зависит успех культурного обмена с представителями других наций. Компетентность персонала имеет ключевое значение в сфере туризма и является основным ресурсом конкурентного преимущества туристических организаций. Так как деятельность данной индустрии всегда связана с обслуживанием клиентов, требуется качественная подготовка и обучение кадров каждого уровня: от официанта и портье до туристического менеджера и управляющего отелем. В связи с этим необходима разработка единых стандартов сервиса, которым будет соответствовать весь персонал.

На подготовку кадров туристической отрасли влияет множество факторов. В их числе влияние социальной среды, политическая и финансово-экономическая обстановка в мире и деятельность федеральных и региональных организаций управления и регулирования. Данные условия имеют большое значение при обучении будущих специалистов в сфере туризма, так как от них зависит и специфика образовательных программ, и дальнейшее трудоустройство выпускников.

На сегодняшний день в России принято выделять два подхода к обучению специалистов туристической отрасли: традиционный и современный. Каждый из них имеет свои особенности, требующие детального рассмотрения при разработке образовательных программ.

Основой традиционного подхода является устоявшаяся система среднего и высшего профессионального образования, а также дополнительное образование, как правило, включающее в себя специализированные курсы и тренинги. Среди традиционных методов обучения выделяют лекции, семинары, конференции, а также обучение на рабочем месте и вне рабочего места.

Основными методами обучения на рабочем месте обычно называют следующие: производственный инструктаж, наставничество, направленное приобретение опыта, смена рабочего места, а также методы усложняющихся заданий и делегирования ответственности. Обучение на рабочем месте имеет практическую направленность и непосредственно связано с функциями, которые требуются от персонала. Как правило, подобные методы полезны в ходе производственной практики, так как они позволяют применить в реальности способы решения рабочих задач, уже рассмотренные в ходе теоретической подготовки. Минусом обособленного использования данных методов можно назвать необходимость

предварительной теоретической подготовки, которая значительно упрощает практическое применение профессиональных навыков.

Обучение вне рабочего места включает в себя следующие методы: проведение лекций, конференций и семинаров, организацию деловых игр, разбор конкретных ситуаций и формирование групп по обмену опытом. Данные методы обучения позволяют отвлекаться от практических ситуаций, сравнивать их разные варианты и формировать профессиональные и поведенческие компетенции с помощью теоретических методов. Значительным минусом обучения исключительно вне рабочего места является невозможность подготовки к практическому использованию навыков за счёт только теории. Данная проблема в настоящий момент является наиболее распространённой в российских учебных заведениях: практическая часть обучения носит исключительно формальный характер, и программа обучения основывается только на теории, вследствие чего выпускники оказываются не готовы к реальной работе.

Необходимо помнить, что данные подходы не исключают друг друга. Они могут и должны использоваться комплексно, учитывая также, что обучение без отрыва от работы можно совмещать с обучением в учебных заведениях.

Если говорить о современном подходе к обучению специалистов в туристической отрасли, то помимо привычных способов подготовки он также включает в себя обучение таким инновационным методам, как аутсорсинг и аутстаффинг.

Аутсорсинг представляет собой передачу некоторых неключевых функций на обслуживание сторонним специалистам. Данный метод позволяет сэкономить ресурсы на выполнении второстепенных функций и сохранить их качество благодаря поручению их более профессиональному поставщику услуг. Аутсорсинг популярен во многих сферах бизнеса, и он постепенно набирает актуальность и в туризме.

Аутстаффинг, или лизинг персонала – это метод выведения персонала за штат компании, при котором персонал заключает трудовые договоры с компанией-посредником (аутстаффером), но при этом выполняет работу непосредственно для компании, которая является фактическим заказчиком. Подобная практика позволяет снизить риски, связанные с решением трудовых споров, а также оптимизировать штатное расписание и оперирование бюджетом компании, что может стать немаловажным фактором для малого бизнеса, к которому чаще всего относятся связанные с туризмом предприятия и организации.

На сегодняшний день аутсорсинг и аутстаффинг становятся всё более актуальными услугами, так как они значительно упрощают работу компаний, связанных со сферой туризма. Многие туристические организации больше не принимают сотрудников в штат, а предпочитают

обратиться к компании-аутстафферу, которая предоставляет услуги поваров, горничных, официантов и т. д. Таким образом, данные методы позволяют снизить нагрузку на кадровые и бухгалтерские службы предприятия и обеспечить гибкость в планировании и управлении персоналом.

Отрасль туризма развивается крайне быстро в современных условиях, и в связи с этим усиливается необходимость создания более эффективных подходов к обучению специалистов. Для этого был разработан компетентностный подход [2]. Его цель – привести образование в соответствие с потребностями рынка труда. Данный подход наиболее современен, так как рассчитан на способность и готовность будущих специалистов к самореализации, саморазвитию и самоопределению. Суть такого подхода заключается в сочетании традиционных форм обучения (таких, как семинары и конференции) с активными современными методами (стажировки, деловые игры, кейс-практики). Такое сочетание форм подготовки позволяет развить приспособляемость к новым требованиям рынка труда, ситуация на котором имеет тенденцию быстро меняться. В ходе подобной комплексной работы над проектами в учебных группах студенты учатся разрабатывать способы решения наиболее распространённых проблем, которые возникают при работе в туристической сфере, и применять методы моделирования и прогнозирования в своей профессиональной деятельности. Данный подход является наиболее оптимальным для подготовки компетентных кадров в отрасли туризма.

При актуальной современной подготовке специалистов в туристической отрасли необходимо разработать систему принципов, отражающих наиболее существенные аспекты деятельности. Такие принципы обоснуют эффективность системы обучения и придадут ей определённость. К ним относятся общесистемные принципы подготовки кадров для предприятий туристической индустрии, такие как: системный подход и анализ развития кадрового потенциала с учётом характеристик образовательной системы; непрерывность, целостность и адаптивность системы обучения; ориентация на требования мирового уровня к специалистам данной индустрии; комплексность управления системой подготовки кадров; разработка целевых программ с выделением приоритетных направлений; ориентация на конечный результат по критериям социальной и экономической эффективности. При комплексном подходе с учётом всех перечисленных принципов система подготовки специалистов в туристической сфере будет действительно эффективна.

Однако в настоящее время существуют определённые проблемы в подготовке кадров. Одной из них является дефицит квалифицированного персонала в туристической индустрии, при этом сопряжённый с невостребованностью выпускников профильных учебных заведений. Это

связано с частичным или полным отсутствием у них практических навыков и опыта в конкретных специализациях вследствие чрезмерной академичности профильного образования и недостатке необходимых профессиональных компетенций [5]. Причиной этого может быть тот факт, что с увеличением числа учебных заведений, обучающихся студентов по туристическому профилю, растёт потребность как в соответствующем материальном обеспечении учебного процесса, так и в квалифицированном преподавательском составе, которому в современных реалиях нередко недостаёт опыта практической работы в туристической сфере. Таким образом, знания, предоставляемые учебными заведениями, не всегда соответствуют уровню, необходимому для реальной работы в данной отрасли. Если же говорить не о высшем образовании, а о программах повышения квалификации и переподготовки, то они зачастую носят формальный характер и не дают практических навыков и знаний.

Из перечисленного выше следует, что основная проблема сферы туризма напрямую связана с низким качеством системы обучения сотрудников. Решением этой проблемы могла бы явиться постепенная адаптация учебных программ к современным потребностям туристической индустрии. Для повышения качества образования в этой отрасли следует обратить внимание на его слабые стороны, такие как недостаточная практическая подготовка выпускников. Несомненную проблему представляет слабая гостиничная инфраструктура, особенно если речь идёт не о крупных городах, а о периферии [1]. В этом случае несомненным подспорьем выступили бы государственные или частные программы по развитию внутреннего туризма, направленные на развитие туристической инфраструктуры и финансирование программ подготовки соответствующих кадров.

Кроме того, в процессе обучения специалистов туристической отрасли немаловажное значение имеет материальная база учебного заведения. Технические средства обучения в наше время являют собой не просто комплекс средств для проведения учебных занятий, а абсолютно необходимый элемент современного учебного процесса [3]. Это тоже немаловажная проблема современного российского образования, особенно в учебных заведениях, которые расположены в небольших городах. Под техническими средствами обучения может подразумеваться не только материальная и дидактическая структура, но и такой нюанс, как возможность перевести обучение в дистанционный режим. В 2020 году данный вопрос стоит наиболее остро в связи с крайне неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой, однако и в более спокойное время дистанционное обучение может стать удобной опцией для части выпускников. Оно будет актуально и для студентов, которые совмещают теоретическую подготовку с практикой по будущей специальности, и для дипломированных специалистов, которым требуются курсы повышения

квалификации. Удобной опцией такой вид обучения станет и для тех студентов, которые не имеют возможности физически посещать занятия (причиной этого может быть ограниченность возможностей передвижения, временная нетрудоспособность в связи с болезнью или отсутствие возможности проживать в населённом пункте, где находится учебное заведение).

Однако дистанционное обучение в том виде, в котором можно наблюдать его сейчас, во время карантинных ограничений, мало отвечает требованиям к качеству современного образования. Большинство учебных заведений оказались не готовы к резкому переходу на такой вид подготовки, и образование в области туризма не стало исключением. Возможно, средние и высшие учебные заведения примут этот факт во внимание и в будущем разработают учебные программы, которые будут учитывать особенности дистанционной подготовки студентов. Возможным решением проблемы с качеством дистанционного обучения, а также некоторых иных проблем образования в сфере туризма может стать расширение материальной базы за счёт помощи от государства, так как это может позволить не только обеспечить учебные заведения оборудованием, необходимым для очного и заочного обучения, но и снизить стоимость обучения на платной основе. Такое решение не только увеличило бы количество абитуриентов, которые желают получить образование в данной области, но и повысило бы качество образования.

В заключение следует отметить, что обучение кадров в сфере туризма следует строить в соответствии с несколькими основополагающими критериями. Прежде всего, работник туристической отрасли должен не только владеть знаниями в области лингвистики, истории и культуры, но и уметь своевременно их применять, быть коммуникабельным, тактичным и терпимым к культуре и обычаям других стран. Кроме того, в программы обучения в данной сфере следует включить все известные методы подготовки кадров и сочетать их для достижения наибольшей эффективности и соответствия актуальным современным требованиям, которые будут впоследствии предъявлены выпускникам на месте трудоустройства. Также немаловажно учитывать материальную базу учебного заведения и развитость гостинично-туристической инфраструктуры, в которой студенты смогут пройти практическую подготовку, а впоследствии, возможно, и трудоустроиться. Отдельно стоит подчеркнуть значимость такого нового вида подготовки, как дистанционное обучение, ставшее особенно актуальным в связи с карантинными мероприятиями в учебных заведениях. Этот вид обучения имеет обширный потенциал и, если проработать эту систему, он способен стать не менее популярным, чем очное обучение.

Таким образом, все вышеперечисленные критерии образуют структуру обучения специалистов в отрасли туризма, без высокой квалификации

которых не представляется возможным культурный обмен между представителями разных стран, наций и народов. Туризм как часть межкультурной коммуникации является двигателем развития социокультурной сферы любого общества, именно поэтому компетентность работников данной отрасли сложно переоценить.

### *Список литературы*

1. *Арифуллин М.В., Морозова Л.С.* Стратегия создания и развития транснациональных гостиничных цепей. М.: Изд-во МГИИТ, 2012. 239 с.
2. *Байденко В.И.* Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования гос. ВПО нового поколения. Методическое пособие. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. 72 с.
3. *Гребенюк И.И., Голубцов Н.В.* Анализ инновационной деятельности высших учебных заведений России. М.: Академия естествознания, 2012. 308 с.
4. *Полевая М.В.* Особенности подготовки кадров для индустрии туризма: отечественный и зарубежный опыт: дис. д-р экон. наук: 08.00.05. М., 2011.
5. *Субботина Е.В.* Научно-методические подходы к формированию государственных требований к качеству подготовки специалистов для туристской индустрии. М.: ФГОУВПО «РГУТиС», 2010.
6. *Таратухина Ю.В., Авдеева З.К.* Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум. М.: Юрайт, 2015. 326 с.
7. *Тимашева О.В.* Введение в теорию межкультурной коммуникации: учебное пособие. М.: Огни, 2014. 192 с.