

Александр А. Федулин, Елена С. Сахарчук, Ольга Е. Лебедева
**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ
 КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

В статье обоснованы организационные условия, обеспечивающие эффективность повышения квалификации специалистов сферы туризма. Необходимость повышения квалификации специалистов данной отрасли в современных социально-экономических условиях обусловлена ростом потребности предприятий туризма в компетентных кадрах, способных обеспечить качество туристического продукта в соответствии с европейскими и мировыми стандартами.

*Ключевые слова: квалификация; туризм; кадры; подготовка кадров; профессионализм.
 Лит. 10.*

Олександр О. Федулін, Олена С. Сахарчук, Ольга Є. Лебедева
**ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ
 ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

У статті обґрунтовано організаційні умови, що забезпечують ефективність підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Доведено, що необхідність підвищення кваліфікації фахівців даної галузі в сучасних соціально-економічних умовах обумовлена зростанням потреби підприємств туризму в компетентних кадрах, здатних забезпечити якість туристичного продукту відповідно до європейських і світових стандартів.

Ключові слова: кваліфікація; туризм; кадри; підготовка кадрів; професіоналізм.

Alexander A. Fedulin¹, Elena S. Sakharchuk², Olga Y. Lebedeva³
**ORGANIZATIONAL ASPECTS OF PROFESSIONAL
 SKILLS IMPROVEMENT IN TOURISM**

The article analyzes the organizational framework providing the efficiency of professional skills improvement in tourism. The need to enhance the personnel performance in field of tourism under current social and economic conditions is preconditioned by the growing demand of tourism enterprises for competent staff, capable to provide quality tourist product according to European and world standards.

Keywords: qualification; tourism; staff; professional training; professionalism.

Постановка проблеми. Подготовка специалистов для сферы туризма является важной составляющей отечественной системы образования. Концептуальные идеи относительно содержания и организации профессиональной подготовки и переподготовки кадров в сфере туризма базируются на нормативно-законодательных положениях и стандартах образования.

На современном этапе развития государством существенно усиливаются требования к качеству профессиональной подготовки специалистов сферы туризма. В этом контексте важное значение приобретает проблема повышения уровня их квалификации.

Целью повышения квалификации специалистов сферы туризма является удовлетворение их индивидуальных потребностей в личностном и профессиональном росте, а также обеспечение потребностей государства в квалифицированных кадрах высокого уровня профессионализма и культуры, способных

¹ Russian State University of Tourism and Service, Moscow, Russia.

² Russian State University of Tourism and Service, Moscow, Russia.

³ Crimean Institute of Business, Simferopol, Ukraine.

компетентно и ответственно выполнять профессиональные функции, внедрять в производство новейшие технологии, оказывать содействие дальнейшему социально-экономическому развитию отрасли.

Решение проблемы повышения квалификации специалистов сферы туризма нуждается в поиске новых путей организации учебного процесса и обоснованию организационных условий его эффективности.

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросы анализа повышения квалификации специалистов в сфере туризма рассматривались Д.А. Аманжоловой [1], В.С. Боголюбовым [2], Н.И. Гаврильчаком [3], Л.Г. Кирьяновой [4], Е.В. Кравченко [5], А.С. Кусковым [6], М.В. Новиковым [7], А.Н. Полухиной [8], М.Д. Сушинской [9], В.С. Янкевичем [10] и др.

Нерешенные части проблемы. Результаты проведенного анализа свидетельствуют об отсутствии фундаментальных теоретико-методологических работ по проблемам организации и методического обеспечения повышения квалификации специалистов сферы туризма.

Необходимость приоритетного развития системы повышения квалификации специалистов сферы туризма как составляющей непрерывного туристического образования, повышение ее роли в модернизации туристической отрасли нуждается в теоретическом обосновании подходов к выбору и структурированию ее содержания и программно-методического обеспечения учебного процесса.

Теория и практика профессионального образования выявила ряд разногласий, которые подлежат решению экспериментально-исследовательским путем: между постоянной потребностью общества в обеспечении качественных туристических услуг, отвечающих требованиям мирового рынка и недостаточной квалификацией работников этой сфере; между необходимостью непрерывно возобновлять знания, умения и навыки работников отрасли в связи с развитием индустрии туризма и отсутствием государственной системы повышения квалификации специалистов сферы туризма.

Целью исследования является обоснование организационных условий, обеспечивающих эффективность повышения квалификации специалистов сферы туризма.

Основные результаты исследования. С целью выяснения уровня квалификации специалистов сферы туризма нами был проведен эксперимент, включавший ряд диагностических процедур, в частности: анкетирование, наблюдение, тестирование, оценку профессиональной направленности личности и др.

С целью диагностики квалификации специалистов сферы туризма определены показатели исследуемого качества. Ими являются: знания по профессиональным дисциплинам, знания по основам управления, способность к саморазвитию; практические умения и навыки, творческая активность в решении производственных задач; культура речи и т.д.

На основе указанных критериев были определены равные квалификации специалистов сферы туризма:

- Низкий уровень квалификации специалистов сферы туризма характеризуется, прежде всего, отсутствием желания повышать свою квалификацию.

Уровень владения профессиональными знаниями является недостаточным, знания по основам управления почти полностью отсутствуют. У таких специалистов не наблюдается или слабо выражена способность к саморазвитию. Для них характерен низкий уровень сформированности практических умений и навыков, необходимых для предоставления качественных услуг в сфере туризма. Творческая активность в решении производственных задач почти не наблюдается, они все выполняются только по указанию.

- Средний уровень квалификации специалистов сферы туризма характеризуется «работой над собой». Исходя из осознанной необходимости, специалист сферы туризма начинает стремиться к саморазвитию и самосовершенствованию в профессиональном плане. Респонденты этого уровня имеют достаточную профессиональную компетентность и достаточный уровень знаний по основам управления. Им присущий достаточный уровень практических умений и навыков и культуры речи; фрагментарно демонстрируют творческую активность при решении производственных задач.

- Высокий уровень квалификации специалистов сферы туризма характеризуется высоким уровнем профессиональных знаний по основам управления. Респонденты этого уровня имеют достаточный или высокий уровень коммуникативных, интерактивных способностей. Творческая активность при решении производственных задач носит ярко выраженный характер. Специалисты сферы туризма демонстрируют высокий уровень профессиональных умений и навыков.

Проведенный эксперимент дал возможность выяснить реальный уровень квалификации специалистов сферы туризма, выявить определенные разногласия и недостатки в существующей системе повышения квалификации специалистов, определить концептуальные подходы к повышению их квалификации. Результаты диагностики показали преимущественно низкий уровень (53%) квалификации специалистов сферы туризма. Средний уровень квалификации продемонстрировали 30,5% специалистов, высокий – 16,5% респондентов.

Главной целью проведенного эксперимента была проверка гипотезы исследования и предложенной модели повышения квалификации специалистов сферы туризма. Эксперимент проводился поэтапно. Пошаговое осуществление этапов эффективно и положительно влияет на достижение поставленной педагогической цели – повышение квалификации специалистов сферы туризма.

Выводы. Необходимость повышения квалификации специалистов сферы туризма в современных социально-экономических условиях обусловлена ростом потребности предприятий туризма в компетентных кадрах, способных обеспечить качество туристического продукта в соответствии с европейскими и мировыми стандартами. Достижение высокого качества услуг в сфере туризма, что соответствует требованиям современного потребителя, нуждается в дополнительных профессиональных знаниях и умениях, изменении личностных характеристик работников.

Повышение квалификации специалистов сферы туризма необходимо для улучшения качества туристических услуг. Большинство потребителей связы-

вают качество обслуживания с профессиональной готовностью специалиста к адекватному восприятию их индивидуальных потребностей и вкусов, созданию благоприятной атмосферы согласия и межличностных контактов.

1. *Аманжолова Д.А.* Туризм в гуманитарных исследованиях // Современные проблемы сервиса и туризма.— 2008.— №2.— С. 81–85.
2. *Боголюбов В.С., Боголюбова С.А., Крыга А.В.* Туризм как большая социально-экономическая система региона: управление развитием (методологические аспекты): Монография. — СПб.: СПбГИЭУ, 2012. — 230 с.
3. *Гаврильчак Н.И.* Социально-экономические проблемы развития туризма и туристического бизнеса в Российской Федерации. — СПб.: СПбГУСЭ, 2005. — 230 с.
4. *Кирьянова Л.Г.* Маркетинг дестинаций как современный подход к управлению туристским регионом // Известия Томского политехнического университета.— 2010.— Вып. 6. — С. 35–40.
5. *Кравченко Е.В.* Тенденции развития российского туризма: деловой туризм // Актуальные вопросы менеджмента и маркетинга.— 2009.— №9. — С. 12–15.
6. *Кусков А.С.* Туристское ресурсоведение. — М.: Академия, 2008. — 280 с.
7. *Новиков М.В., Солохин С.С.* Экономические аспекты развития туризма и особенности функционирования хозяйственного механизма в сфере туризма // Известия ТРТУ.— 2002.— №4.— С. 77–83.
8. *Полухина А.Н.* Применение современных технологий формирования организационной культуры на предприятиях сервиса и туризма // Современные проблемы сервиса и туризма.— 2008.— №2. — С. 32–40.
9. *Сущинская М.Д.* Развитие модели туризма впечатлений в культурном туризме // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов.— 2012.— №2. — С. 99–103.
10. *Янкевич В.С.* Организация деятельности кадровой службы гостиницы. — М.: АС ПЛЮС, 2005. — 96 с.

Стаття надійшла до редакції 12.01.2015.