

УДК 74.00:75.81

DOI: 10.18413/2313-8971-2016-2-4-18-22

Мошкин В.Н.
Биттер Н.В.
Шаховалов Н.Н.
Шаховалова Е.Г.

**РОЛЬ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ РАЗВИТИИ СПЕЦИАЛИСТОВ
В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, площадь Юбилейная, д. 4, г. Великие Луки, 182100, Россия; E-mail: 5altai@mail.ru

Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова, проспект Ленина, д. 46, г. Барнаул, 656000, Россия; E-mail: valeolog@yandex.ru

Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова, проспект Ленина, д. 46, г. Барнаул, 656000, Россия; E-mail: valeolog@yandex.ru

Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова, проспект Ленина, д. 46, г. Барнаул, 656000, Россия; E-mail: valeolog@yandex.ru

Аннотация

В статье рассматривается роль повышения квалификации в процессе профессионального развития специалистов в сфере сервиса и туризма. Сделан акцент на требованиях повышения квалификации и их роли в профессиональном развитии специалистов в области туризма. С целью выявления проблем повышения квалификации работников туристского бизнеса проведен опрос специалистов сферы туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса г. Барнаула. Проведенные исследования позволили выявить проблемы. повышения квалификации специалистов в сфере туризма и намечены пути их решения.

Ключевые слова: повышение квалификации, профессиональное развитие, туризм, сервис, персонал.

Moshkin V.N.
Bitter N.V.
Shahovalov N.N.
Shakhovalova E.G.

**THE ROLE OF ADVANCED TRAINING IN THE PROFESSIONAL
DEVELOPMENT OF SPECIALISTS IN TOURISM**

Velikiye Luki State Academy of Physical Culture and Sports, 4 Yubileynaya Sq., Velikie Luki, 182100, Russia; E-mail: 5altai@mail.ru

Polzunov Altai State Technical University, 46 Lenin Ave., Barnaul, 656000, Russia; E-mail: valeolog@yandex.ru

Polzunov Altai State Technical University, 46 Lenin Ave., Barnaul, 656000, Russia; E-mail: valeolog@yandex.ru

Polzunov Altai State Technical University, 46 Lenin Ave., Barnaul, 656000, Russia; E-mail: valeolog@yandex.ru

Abstract

The article discusses the role of advanced training in the process of professional development of experts in the sphere of service and tourism. The emphasis on requirements of advanced training and its role in professional development of experts in the field of tourism is made. For the purpose of identification of advanced training problems of tourist business, some specialists and experts in tourism, hotel and restaurant business of Barnaul were interviewed. The conducted researches allowed identifying problems in advanced training of experts in the sphere of tourism and ways to solve these problems.

Keywords: vocational training; professional development; tourism; service, staff.

В современных условиях стандартизации профессионального образования повышение квалификации является значимым социально-педагогическим явлением в жизни человека, так как обеспечивает непрерывность образования, цели и содержание которого не предусмотрены обязательной программой учебного заведения, однако имеют важное значение для личности, его

жизни в обществе, соответствуют его склонностям и интересам. В этой связи актуализируется профессиональное развитие специалистов в сфере туризма. Обновление их теоретических и практических знаний возможно как в процессе учебной и методической деятельности в различных звеньях системы повышения квалификации, так и посредством самообразования.

В настоящее время сформированы основные направления повышения квалификации, которые нацелены, по оценкам руководителей крупных туристских предприятий и гостиничных сетей, в основном, на дополнение сформированных у сотрудника профессиональных знаний и умений, а также развитие их личностно-мотивационной сферы. За последние годы особую значимость стали приобретать способности специалиста сферы туризма принимать решения в проблемных производственных ситуациях, разрабатывать креативные подходы к внедрению новейших технологий, что связано с развитием профессиональной компетентности.

Повышение квалификации - один из видов дополнительного профессионального образования. Его целью является обновление теоретических и практических навыков специалистов в связи с повышением требований к уровню профессиональных знаний и необходимостью освоения современных методов решения производственных задач. Об этом говорится в абз. 2 п. 7 Типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 26.06.1995 N 610 (далее - Типовое положение).

«Повышение квалификации – дополнительное обучение, обусловленное изменением характера и содержания труда специалистов на занимаемой должности, моральным старением знаний; регулярное обновление, углубление и пополнение знаний в соответствующей научной и профессиональной сфере деятельности». Профессиональная квалификация – это динамическая способность человека включаться в процесс производства и выполнять предусмотренные технологией трудовые операции. Она характеризует, с одной стороны, потенциальную возможность работника выполнить работу определенной сложности, а с другой – уровень развития самого работника [8].

Исходя из выше изложенного, «квалификации» понимаются, с одной стороны, как подтверждение права человека на осуществление конкретной профессиональной деятельности, а с другой, как ответственность людей, при условии подтверждения (согласно утвержденным процедурам) соответствия освоенных ими знаний, умений и широких компетенций установленным стандартам.

Включение в содержание понятия «профессиональная квалификация» термина «уровень развития» влечет за собой необходимость обращения к следующему содержательному элементу – «определение (оценивание) профессиональных качеств». Это позволяет понимать под квалификацией и готовность работника создавать продукты профессиональной деятельности, а также оценивание качеств этих продуктов в сравнении с требуемыми в соответствии с определенными стандартами и признанными наиболее значимыми и эффективными для социальной системы.

Повышение квалификации специалистов в сфере туризма является последипломным этапом обучения в системе непрерывного туристского образования. Оно осуществляется вузами, туроператорскими компаниями с ориентацией на сотрудников туристских агентств или на собственных сотрудников, а также компаниями по бизнес-обучению, предлагающими открытые и корпоративные программы обучения.

При проведении открытого обучения его участниками одновременно могут быть сотрудники разных компаний. При построении подобных программ обучения не выявляется исходный уровень знаний, умений и навыков обучающихся. Темы занятий, формы и методы открытого обучения определяются заранее.

Одно из требований повышения квалификации специалистов сферы туризма – системность. Считается, что система профессионального образования должна своевременно реагировать на изменения социального заказа общества и совершенствовать модели подготовки специалистов, с учетом того, что деятельность специалиста сервиса и туризма осуществляется в контексте «человек-человек» следует уделять большое внимание психологической подготовке [1, С.145-147].

С целью выявления проблем повышения квалификации работников туристского бизнеса нами был составлен опросник из восьми вопросов и опрошено 50 специалистов сферы туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса г. Барнаула.

Ежегодно 100% респондентов повышают свою квалификацию, при этом 83% опрошенных удовлетворены курсами повышения квалификации, 17% респондентов удовлетворены не в полной мере (см. рис. 1).

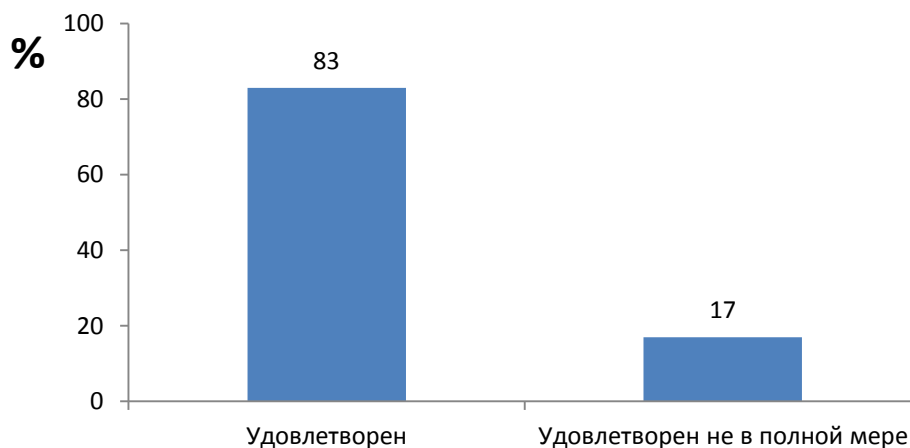


Рис. 1. Удовлетворенность качеством курсов повышения квалификации в г. Барнауле
Fig. 1. Satisfaction with the quality of training courses in Barnaul

Наиболее востребованными формами повышения квалификации для работников турбизнеса являются: очно-заочная (70% опрошенных), ди-

станционная (60% опрошенных), очная (37% опрошенных) (рис. 2).

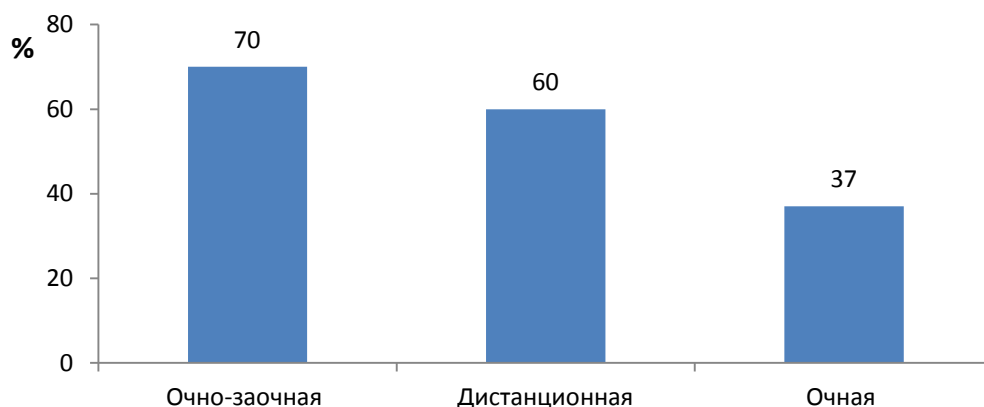
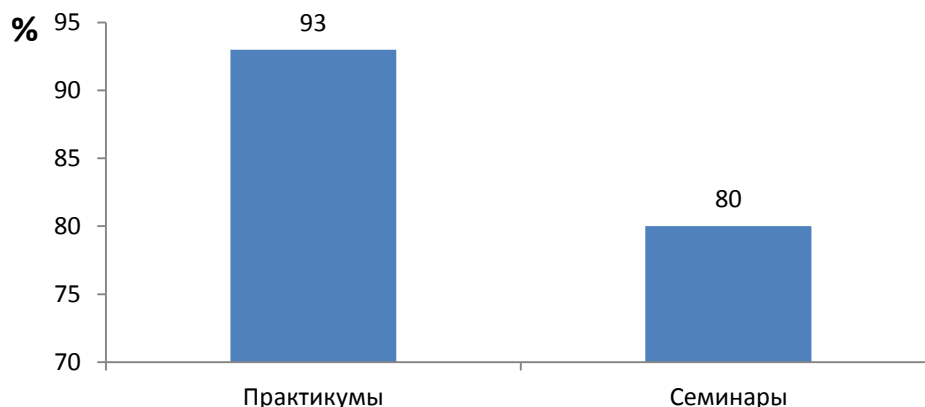


Рис. 2. Наиболее востребованные формы квалификации для работников турбизнеса
Fig. 2. The most popular forms of qualification for tourist industry workers

Наиболее приемлемыми формами курсов повышения квалификации для респондентов являются: семинары (80%), практикумы (93%).



Оптимальный объем (количество часов) курсов для слушателей является (рис. 3): 72 часа (63%), 72% и выше (23%), 36 часов и выше (14%).

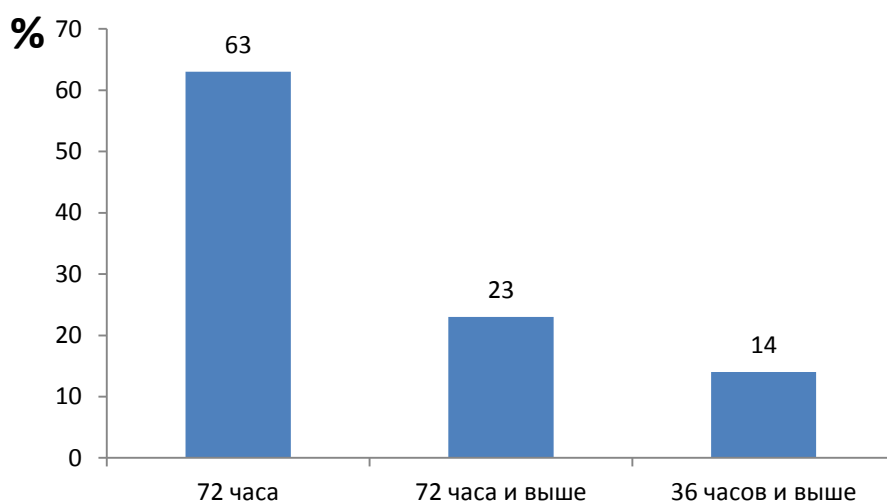


Рис. 3. Оптимальный объем (количество часов) курсов повышения квалификации
Fig. 3. Optimal volume (number of hours) of training courses

Наиболее значимыми направлениями, изучаемыми на курсах повышения квалификации для специалистов сферы туризма являются (рис. 4): нормативно-правовая база турбизнеса (67%), но-

вые информационные технологии в туризме и сервисе (57%), инновации в маркетинге и рекламе турбизнеса (87%).

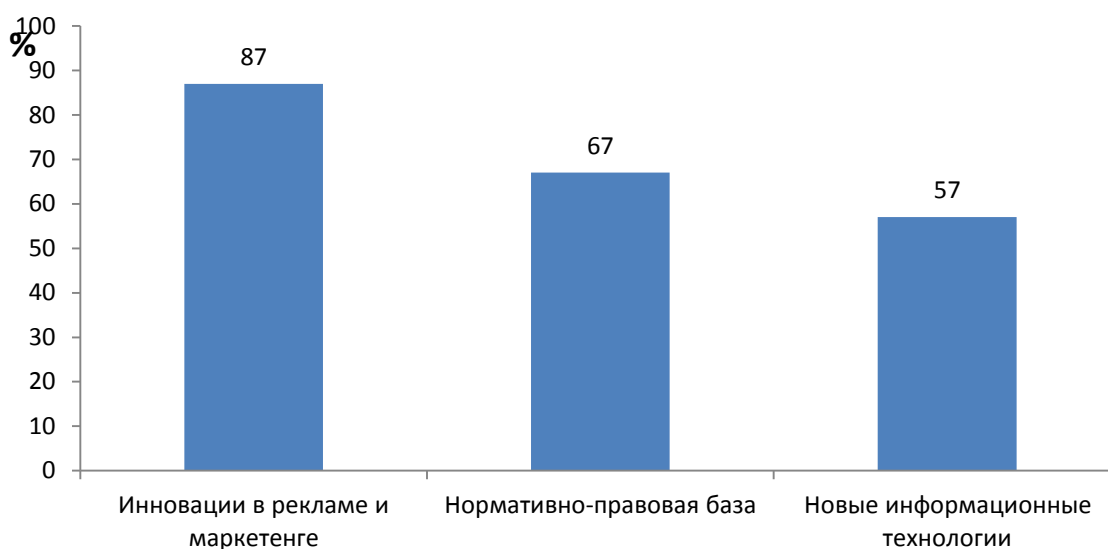


Рис. 4. Наиболее значимые направления курсов повышения квалификации
Fig. 4. The most significant areas of advanced training courses

Таким образом, проведенный анализ сущности процесса повышения квалификации специалистов турбизнеса, а также проведенный опрос сотрудников туристских фирм и управленцев в данной сфере позволил выявить ряд проблем. На сегодняшний день существует необходимость постоянного повышения квалификации специалистов в сфере туризма. Данная необходимость обусловлена тем, что сфера сервиса и туризма стремительно развивается, и это требует постоянно новых знаний в различных областях. Поскольку менеджеру по туризму в современных рыночных условиях необходимо быть конкурентоспособ-

ным, мобильным, уметь выстраивать свою профессиональную деятельность в изменяющихся социально-экономических ситуациях.

На наш взгляд, необходимо выстроить систему повышения и профессиональной переподготовки специалистов, включающую в себя различные формы и методы обучения: активные, интерактивные. Необходимо отметить, что в настоящее время повышение квалификации проводится фрагментарно, очень часто используется, дистанционная, очно-заочная формы обучения, что не в полной мере решает данную проблему. На наш взгляд, целесообразно использовать очные формы повышения

квалификации, занятия проводить с использованием активных форм обучения: тренинги, деловые игры, «мозговой штурм» и др., привлекать к проведению курсов работников туристской сферы.

Список литературы

1. Биттер Н.В., Шаховалов Н.Н. Психологическая подготовка специалиста социально-культурного сервиса и туризма как компонент профессионального образования // Психодидактика высшего и среднего образования материалы одиннадцатой международной научно-практической конференции. Барнаул, АГПУ, 2016. С. 145-147.

2. Биттер Н.В. Практические вопросы подготовки специалистов сферы туризма / Н. В. Биттер // Экономика. Сервис. Туризм. Культура (ЭСТК-2011) XIII Международная научно-практическая конференция: сборник статей. Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова. 2011. С. 205-207.

3. Биттер Н.В., Кондратенко Е.А. Роль кадровой структуры и трудового потенциала в эффективной деятельности предприятий сервиса // Фундаментальные исследования № 2 (часть 4) 2015, С. 764-768.

4. Дунец А.Н., Бовтун В.С. Концепция развития системы переподготовки и повышения квалификации специалистов туристской отрасли // Ползуновский альманах. 2005; №4. С.106-108

5. Оделов Ю.Г. Управление персоналом. / Ю.Г. Оделов, П.В. Журавлев – М.: Финстатинформ, 1997. 878с.

6. Трункина Л.В. Современные императивы формирования и развития трудового потенциала персонала предприятий: автореф. ...канд. экон. наук / Л.В. Трункина. Режим доступа: Саратов. 2011 <http://rudocs.exdat.com/docs/index-435922.html> (дата обращения: 13.10.2016).

7. Человеческий капитал: теория и практика управления в социально-экономических системах. Под общ. ред. Р.М. Нижегородцева и С.Д. Резника. М.: Пенза, 2010. 394 с.

8. Энциклопедия профессионального образования. Под ред. С.Я. Батышева. М., Т. 1. 1998; т.т. 2–3. 1999. Режим доступа: URL: <http://www.anovikov.ru/dict/epo.pdf> (дата обращения: 13.10.2016).

9. Roxana CIOLĂNEANU Teaching intercultural communicative competence in business classes URL: <http://synergy.ase.ro/issues/2007-vol3-no1/06-teaching-intercultural-communicative-competence-in-business-classes.pdf> (дата обращения: 15.10.2016).

10. Ēriks Lingeberziņš Intercultural communication and international tourism business environment URL: http://www.dukonference.lv/files/proceedings_of_conf/53konf/ekonomika/Lingeberzins.pdf (дата обращения: 15.10.2016).

References

1. Bitter N.V., Shakhvalov N. N. Psychological training of social and cultural service and tourism specialists as a component of professional education// Psychodidactics of the higher and secondary education materials of the eleventh international scientific and practical conference. Barnaul, AGPU, 2016. Pp. 145-147.

2. Bitter N.V. Practical questions of specialists training in the sphere of tourism / N. V. Bitter // Economy. Service. Tourism. Culture (ESTK-2011) XIII International scientific and practical conference: collection of articles. Altai state technical university of I.I. Polzunov. 2011. Pp. 205-207.

3. Bitter N.V., Kondratenko E.A. / The role of the personnel structure and labor potential in effective activity of the service enterprises // Fundamental researches. № 2 (part 4). 2015. Pp. 764-768.

4. Dunets A.N., Bovtun V.S. The concept of the development of retraining system and professional development of specialists in the sphere of tourism // Polzunov Almanac. 2005; №4. Pp.106-108.

5. Odelov Yu.G. Human resource management. / Yu. G. Odelov, P.V. Zhuravlev. M.: Finstainform, 1997. 878 p.

6. Trunkina L.V. Contemporary imperatives of forming and developing of labour potential of the staff. Available at: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-435922.html> (date of access: October 13, 2016).

7. Human capital: the theory and practice of management in social and economic systems. Ed. by R. M. Nizhegorodtsev and S. D. Reznik. M.: Penza, 2010. 394 p.

8. Encyclopedia of professional education. Ed. By S. Ya. Batyshchev. M., t. 1. 1998; t.t. 2–3. 1999. Access mode: URL: <http://www.anovikov.ru/dict/epo.pdf> (date of access: October 13, 2016).

9. Roxana CIOLĂNEANU Teaching intercultural communicative competence in business classes URL: <http://synergy.ase.ro/issues/2007-vol3-no1/06-teaching-intercultural-communicative-competence-in-business-classes.pdf> (date of access: October 15, 2016).

10. Ēriks Lingeberziņš Intercultural communication and international tourism business environment URL: http://www.dukonference.lv/files/proceedings_of_conf/53konf/ekonomika/Lingeberzins.pdf (date of access: October 15, 2016).

Данные авторов:

Мошкин Владимир Николаевич, профессор кафедры безопасности жизнедеятельности, теории и методики единоборств, доктор педагогических наук, профессор

Биттер Наталья Викторовна, доцент кафедры менеджмента, кандидат педагогических наук, доцент

Шаховалов Николай Николаевич, доцент кафедры менеджмента, кандидат педагогических наук, доцент

Шаховалова Елена Геннадьевна, заведующий организационно-методическим отделом, кандидат педагогических наук

About the authors:

Moshkin Vladimir Nikolaevich, Professor, Department of Health and Safety, Theory and Techniques of Martial Arts, Doctor of Pedagogical Science, Professor

Bitter Natalia Viktorovna, Associate Professor, Department of Management, Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor

Shahovalov Nikolay Nikolaevich, Associate Professor, Department of Management, Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor

Shakhvalova Elena Gennadiyevna, Chief of Organizational and Methodological Department, Candidate of Pedagogic Sciences