

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Институт социально-гуманитарных технологий

Направление подготовки 27.04.05 Инноватика Профиль Инноватика высшего образования

Кафедра организации и технологии высшего профессионального образования

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

Тема работы
<b>Модернизация дополнительной образовательной программы подготовки кадров для индустрии туризма</b>

УДК 338.48:005.963.1

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗНМ43	Зинченко Мария Владимировна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
профессор каф. ОТВПО	Минин М. Г.	д. п. н., профессор		

**КОНСУЛЬТАНТЫ:**

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент каф. ОТВПО	Гончарова Н. А.	к. э. н.		

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:**

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ОТВПО	Похолков Ю. П.	д. т. н., профессор		

Томск – 2016 г.

**ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП**  
**НАПРАВЛЕНИЕ «ИННОВАТИКА»**  
**МАГИСТР (27.04.05)**

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P1	способность произвести оценку экономического потенциала инновации и затрат на реализацию научно-исследовательского проекта, способность найти оптимальные решения при создании новой наукоемкой продукции с учетом требований качества, стоимости, сроков исполнения, конкурентоспособности и экологической безопасности, способность выбрать или разработать технологию осуществления и коммерциализации результатов научного исследования и разработок
P2	способность организовать работу творческого коллектива для достижения поставленной научной цели, находить и принимать управленческие решения, оценивать качество и результативность труда, затраты и результаты деятельности научно-производственного коллектива, способность выбрать или разработать технологию осуществления научного исследования, оценить затраты и организовать его осуществление, выполнить анализ результатов, представить результат научного исследования на конференции или в печатном издании, в том числе на иностранном языке
P3	способность руководить инновационными проектами, способность организовать инновационное предприятие и управлять им, выработать и реализовать стратегию его развития, способность разработать план и программу организации инновационной деятельности научно-производственного подразделения, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов и программ
P4	способность критически анализировать современные проблемы инноватики, ставить задачи, выбирать соответствующие методы решения, и разрабатывать программу исследования, интерпретировать, представлять и применять полученные результаты
P5	способность проводить учебные занятия, способность применять, адаптировать, совершенствовать и разрабатывать инновационные образовательные технологии, способность организовать и руководить научно-исследовательской работой студентов

P6	способность проводить аудит и анализ предприятий, проектов и бизнес-процессов, оценивать эффективности инвестиций, выполнять маркетинговые исследования для продвижения производимого продукта на мировом рынке
P7	способность использовать знания из различных областей науки и техники, проводить системный анализ возникающих профессиональных задач, искать нестандартные методы их решения, использовать информационные ресурсы и современный инструментарий для решения, принимать в нестандартных ситуациях обоснованные решения и реализовывать их
<i>Общекультурные компетенции</i>	
P8	иметь широкий кругозор, ориентироваться в современных достижениях науки и техники, понимать роль инновации в развитии общества и науки
P9	способность ставить цели и задачи, проводить научные исследования, решать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской и педагогической деятельности, в том числе, выбирать метод исследования, модифицировать существующие или разрабатывать новые методы, способность оформить и представить результаты научно-исследовательской работы в виде статьи или доклада с использованием соответствующих инструментальных средств обработки и представления информации
P10	способность к постоянному обучению и саморазвитию, способность использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности
P11	способность к профессиональной коммуникации, работе в коллективе и следованию кодексу профессиональной этики, способность публично выступать и отстаивать свою точку зрения, владеть иностранным языком на уровне, позволяющем работать в иноязычной среде



	3 Анкетирование работодателей на предмет развития компетенций менеджеров по туризму. 4 Модернизация дополнительной образовательной программы. 5 Выявление критериев и показателей подготовленности менеджеров по туризму.
<b>Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы</b>	
<b>Раздел</b>	<b>Консультант</b>
Социальная ответственность	Н. А. Гончарова
На иностранном языке	К. К. Толкачева
<b>Названия разделов, которые должны быть написаны на иностранном языке:</b>	
Изменение содержания подготовки менеджеров в области туризма. Формы. Методы	

<b>Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы</b>	14.03.2016
--	------------

**Задание выдал руководитель:**

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
профессор каф. ОТВПО	М. Г. Минин	д.п.н., профессор		14.03.2016

**Задание принял к исполнению студент:**

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗНМ43	М. В. Зинченко		14.03.2016

## Реферат

Выпускная квалификационная работа 108 с., 12 рис., 5 табл., 24 источника, 5 прил.

**Ключевые слова:** модернизация, дополнительное образование, менеджер по туризму.

**Актуальность темы** заключается в том, что работодатели туристского бизнеса предъявляет достаточно жесткие требования к качеству подготовки специалистов, так как туризм представляя собой динамичную сферу человеческой деятельности, в процессе своего развития претерпевает серьезные изменения, что в свою очередь диктует необходимость постоянного пополнения знаний, умения, навыков и развития профессиональных компетенций. Исследовалось мнение 11 туристских организаций г. Томска и было установлено, что существующие образовательные программы оказываются малоэффективными.

**Объектом исследования** является процесс модернизации дополнительных образовательных программ в сфере туризма.

**Предмет исследования** – организационно-педагогические условия (содержание, формы, методы) подготовки кадров для индустрии туризма.

**Цель работы** – теоретически обосновать и модернизировать дополнительную образовательную программу подготовки менеджера по туризму.

**Новизна магистерской диссертации** включает следующие положения:

1. Выявлены дефициты при профессиональной подготовке кадров для индустрии туризма.
2. Изменено содержание, формы, методы профессиональной подготовки менеджеров по туризму.
3. Выявлены критерии и соответствующие им показатели подготовленности менеджеров по туризму.

4. Определены организационно-педагогические условия подготовки специалистов для индустрии туризма в системе дополнительного образования посредством удовлетворения конкретных образовательных потребностей работодателей.

**Область применения:** данный опыт по подготовке специалистов может быть использован в других учреждениях профессионального образования.

## Определения, сокращения

**МОДЕРНИЗАЦИЯ** – это усовершенствование, улучшение, обновление объекта, приведение его в соответствие с новыми требованиями и нормами, стандартами, показателями качества.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ** – вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании.

**ТУРИЗМ** – временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

**ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА** – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

**МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ** – это специалист широкого профиля, который выполняет массу процедур по обеспечению туристской поездки клиента. Профессия менеджера по туризму предполагает разнообразный и широкий круг обязанностей, который зависит от конкретного места работы.

**ИННОВАЦИЯ** – это внедрённое новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком. Является конечным результатом интеллектуальной деятельности

человека, его фантазии, творческого процесса, открытий, изобретений и рационализации. Примером инновации является выведение на рынок продукции (товаров и услуг) с новыми потребительскими свойствами или качественным повышением эффективности производственных систем.

**ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ** – это деятельность, ориентированная на совершенствование научно-педагогического, учебно-методического, организационного, правового, финансово-экономического, кадрового, материально-технического обеспечения системы образования и осуществляется в форме реализации инновационных проектов и программ организациями, осуществляющими образовательную деятельность, и иными действующими в сфере образования организациями, а также их объединениями.

**ФГОС** – федеральный государственный образовательный стандарт

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	11
1 МОДЕРНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, КАК ОСНОВА ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕНЕДЖЕРОВ .....	17
1.1 Зарубежный опыт подготовки кадров для индустрии туризма.....	17
1.2 Анализ образовательной программы ТПУ в области подготовки менеджеров по туризму .....	30
1.3 Выявление существующих дефицитов в профессиональной подготовке менеджеров по туризму .....	40
2 ИЗМЕНЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА. ФОРМЫ. МЕТОДЫ .....	51
3 СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	83
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Changes in the content of training in the field of tourism management. Forms. Methods.....	88
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сравнение систем подготовки кадров туризма.....	96
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Связь профессионального стандарта с образовательной программой ТПУ.....	100
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Анкета для работодателей.....	105
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Критерии и показатели. Содержание, формы и методы ...	108

## ВВЕДЕНИЕ

Туризм является одним из ведущих направлений социально-экономической, культурной и политической деятельности большинства государств и регионов мира. В Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года говорится, что туризм является экономически выгодной и экологически безопасной отраслью национальной экономики, существенным звеном инновационного развития страны [18]. И представляет собой динамичную сферу человеческой деятельности, в процессе своего развития претерпевает изменения, эволюционирует в области законодательства, технологий, туристских формальностей, географии туристских центров и пр. Подобные изменения диктуют необходимость постоянного пополнения знаний, умений и навыков для менеджеров по туризму, и повышения квалификации. Особо в развитии знаний нуждаются менеджеры по туризму, не имеющие специального туристского образования.

Работодатели туристского бизнеса, потребители туристских услуг и сами обучающиеся предъявляют определённые требования к качеству подготовки специалистов индустрии туризма. На основе проведенного анкетирования сотрудников туристских организаций было установлено, что в настоящее время существующие образовательные программы оказываются малоэффективными, так как в них не учитывают всех требований работодателей и специфику туристской деятельности. Туристская индустрия является сложным межотраслевым народнохозяйственным комплексом и включает в себя: организаторов туризма, предприятия размещения, предприятия питания, транспортные предприятия, экскурсионные бюро, предприятия сферы досуга и развлечений, учреждения самодеятельного туризма, органы управления туризмом [4].

И так как развитие туристской отрасли на прямую зависит от образовательных компетенций менеджеров, существует необходимость

преобразований в сфере дополнительного профессионального образования для индустрии туризма с учетом требований работодателей.

Теоретико-методологической основу исследования составляют:

Анализу проблем подготовки кадров и рынка образовательных услуг посвящены работы таких авторов, как Ю.Г. Одегов, А.А. Федулин, В.Ю. Морозов, М.М. Качурина, А.П. Егоршин, К. Бергер и др.

Достаточно полно изучены и раскрыты вопросы и проблемы проектирования образовательных программ в трудах В.П. Беспалько, Г.У. Матушанского, Ю. Г. Татура, А.Г. Фролова, А.И. Чучалина, С.И. Герасимова, М.Г. Минина, А.А. Дульзона, Ю.П. Похолкова, Ф. П. Тарасенко и др.

Профессионально-значимые качества специалиста в сфере туризма разрабатывали и описывали А.А. Губанищева, М.Н. Артюшина, Т.К. Горячева, Н.Ю. Субботин, С. Уиддет, С. Холлифорд и др.

Учебное содержание профессионального и туристского образования рассматривается в работах российских исследователей О.Т. Лойко, В.Б. Агранович, В. К. Федорченко, Н. А. Фоменко, М. И. Скрипника, Т. С. Цехмистровой.

Теорию становления и развития системы непрерывного профессионального туристского образования, его структуру, уровни и ступени рассматривали И.В. Зорин, В.А. Квартальнов, А. Н. Пережовская и др.

Обобщение накопленного теоретического и практического опыта показало, что многие актуальные вопросы о профессиональном обучении менеджменту туризма в системе дополнительного профессионального образования, не в полной мере раскрывают потенциал формирования компетенций в соответствии с требованиями работодателей в условиях Федерального государственного образовательного стандарта третьего поколения (далее ФГОС).

Изложенное, позволило выявить сложившееся **противоречие**: между постоянно изменяющимися и возрастающими требованиями к компетенциям работников индустрии туризма и традиционной системой их подготовки.

Данное противоречие определило **проблему исследования**: каковы организационно-методические основы формирования компетенций в процессе профессиональной подготовки кадров для индустрии туризма в системе дополнительного образования.

Актуальность и необходимость теоретической проработки данной проблемы определили выбор темы исследования «Модернизация дополнительной образовательной программы подготовки кадров для индустрии туризма»

**Объект исследования** – процесс модернизации дополнительных образовательных программ в сфере туризма.

**Предмет исследования** – организационно-педагогические условия (содержание, формы и методы) подготовки менеджера по туризму.

**Цель исследования** – теоретически обосновать и модернизировать дополнительную образовательную программу профессиональной подготовки менеджера по туризму.

В основу исследования положена **гипотеза** о том, что дополнительная профессиональная подготовка менеджера по туризму будет эффективна, если:

- будут уточнены, определены и актуализированы профессиональные и общекультурные компетенции с учетом требований работодателей;
- выявлены дефициты подготовки кадров для индустрии туризма в процессе дополнительного образования;
- модернизирована дополнительная образовательная программа подготовки специалистов индустрии туризма;
- определены критерии и показатели, позволяющие диагностировать уровни готовности профессиональных и общекультурных компетенций менеджеров по туризму.

Согласно обозначенной проблеме, цели и гипотезы были приняты к решению следующие **задачи исследования**:

1. Проанализировать подходы к подготовке менеджеров по туризму в зарубежных образовательных учреждениях; Провести анализ образовательной

программы Томского политехнического университета (далее ТПУ) в области подготовки менеджеров по туризму;

2. Выявить состояние существующих дефицитов в профессиональной подготовке менеджеров по туризму;

3. Модернизировать дополнительную образовательную программу подготовки менеджера по туризму;

4. Выявить критерии и показатели подготовленности менеджеров по туризму.

Для решения поставленных задач в ходе диссертационной работы применялись различные **методы исследования**:

- Теоретические: анализ научной и учебно-методической литературы по проблеме исследования; изучение законодательных актов правительства РФ в области образования и нормативных отраслевых документов, регламентирующих процесс профессионального обучения; моделирование, проектирование, сравнение, обобщение;

- Эмпирические: анкетные вопросы, беседы и интервьюирование;

- Математические: статистический и графический анализ результатов исследования.

#### **Научная новизна диссертационного исследования:**

1. Изучен и обобщен опыт деятельности зарубежных учреждений по подготовке кадров для индустрии туризма.

2. На основе проведённого анализа профессионального стандарта и анкетирования работодателей выявлены дефициты при профессиональной подготовке кадров для индустрии.

3. На основе анализа зарубежного опыта подготовки кадров в сфере туризма, с учетом анализа профессионального стандарта и опроса работодателей турфирм, изменено содержание, формы, методы профессиональной подготовки менеджеров по туризму.

4. Определены критерии и показатели подготовленности, базирующиеся на компетенциях менеджеров по туризму, позволяющие

формировать требования к специалисту и оценивать его профессиональную подготовку.

5. Выявлены организационно-педагогических условия, стимулирующие подготовку конкурентоспособных специалистов для индустрии туризма посредством удовлетворения конкретных образовательных потребностей работодателей

**Результаты исследования состоят в следующем:**

- Уточнении профессиональных и общекультурных компетенций с учетом требований работодателей с помощью анкетного опроса сотрудников туристских компаний.

- Модернизации дополнительной образовательной программы профессиональной подготовки конкурентоспособных менеджеров по туризму для удовлетворения потребностей работодателей, на основе анализа зарубежных систем образования в сфере туризма, образовательной программы ТПУ в области подготовки менеджеров по туризму и анкетировании сотрудников туристских компаний.

- Определения критериев и показателей подготовленности менеджеров по туризму, базирующиеся на компетенциях специалиста и оценки его компетентности, позволяющие формировать требования к специалисту и оценивать его профессиональную подготовку.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в том, что

- Внесен определенный вклад в теоретическое обоснование модернизации и проектирования образовательных программ в области туризма через анализ образовательных программ в области подготовки менеджеров по туризму, изучение опыта деятельности зарубежных учреждений по подготовке кадров для индустрии туризма, выявлены состояния дефицитов в профессиональной подготовленности менеджеров.

- Уточнены существующие дефициты в профессиональной подготовке менеджеров по туризму; разработаны и обоснованы организационно-педагогические условия.

**Практическая значимость исследования** состоит модернизации дополнительной образовательной программы подготовки высококвалифицированных специалистов для индустрии туризма, способных решать профессиональные задачи в условиях современного общества и с учетом удовлетворения требований работодателей. В результате исследования изучен и обобщен опыт деятельности российских и зарубежных учреждений по подготовке специалистов для индустрии туризма, определены организационно-педагогические условия, обеспечивающие эффективность формирования компетенций высококвалифицированного специалиста средствами дополнительного профессионального образования. Данный опыт по подготовке специалистов может быть использован в других учреждениях профессионального образования.

# **1 МОДЕРНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, КАК ОСНОВА ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕНЕДЖЕРОВ**

## **1.1 Зарубежный опыт подготовки кадров для индустрии туризма**

В качестве одного из важных условий для формирования инновационной экономики в России, на сегодняшний день рассматривается модернизация системы образования. Вхождение России в Болонский процесс ориентирует высшие учебные заведения на существенное обновление образовательной деятельности. Что предполагает изменение требований, предъявляемых к высшему образованию, по созданию условий для развития высококвалифицированных специалистов, их профессиональной реализации и востребованности на рынке труда. Современная экономика требует высокий уровень профессиональной подготовки от человека, чтобы быстро адаптироваться к меняющимся условиям. Такая задача решается адекватной современным требованиям системой подготовки кадров, своевременно реагирующей на вызовы новой экономики, ориентированной на инновационное развитие.

Туризм стал одним из ведущих направлений социально-экономической, культурной и политической деятельности многих государств. Россия так же находится в состоянии роста туристской активности граждан. Профессиональное туристское образование по значимости и популярности вышло на значимое место на всемирном рынке труда, и это вполне объяснимо. Есть инфраструктура, есть опыт, имеется и большой потенциал. Но главное – есть понимание того, что в дальнейшем развитие этого сектора во многом зависит от самого бизнеса и уровня профессионализма специалистов туристской отрасли. Данный факт свидетельствует о росте потребностей в специалистах по обслуживанию сегмента туристского рынка. О необходимости совершенствования образовательного процесса и системы подготовки кадров упоминается в Федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и

въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)», утверждённой постановлением Правительства РФ. К факторам, сдерживающим реализацию туристского потенциала, отнесено невысокое качество обслуживания во всех секторах индустрии туризма вследствие недостатка высококвалифицированных кадров [19].

Современное состояние системы профессионального образования в индустрии туризма и возможные перспективы ее развития в соответствии с рядом принятых в последние годы законодательных актов свидетельствуют о необходимости модернизации форм организации образовательной деятельности и поиска новых, адекватных мировым тенденциям в области образования и, в целом, тенденциям современного мирового развития. Переход в 2009 году на двухуровневую систему высшего образования, разработка Федеральных государственных образовательных стандартов третьего поколения при активном участии работодателей и академического сообщества свидетельствуют о возрастающем интересе общества и государства к качеству образования.

Туризм высокоинтенсивно развивается как во всем мире, так и в России. Эта динамика стремительна, что традиционно неторопливое высшее и средне специальное образование не в состоянии угнаться за ним. Поэтому претензии работодателей и государства к качеству выпускников, получивших туристское образование, вполне имеют место быть. ФГОС третьего поколения создает необходимую свободу образовательным учреждениям для формирования образовательных программ с участием всех стейкхолдеров и предусматривает переход от информационно-знаниевой модели высшего образования к компетентностной.

Степень ориентированности образовательных программ на требования работодателей становится ключевым показателем эффективности высшего образования. Она реализуется через систематизированное взаимодействие и формализуется в виде критериев и требований к компетенциям выпускников.

Рассмотрим, как осуществляется подготовка кадров за рубежом в сфере туризма. Европейские и американские учебные заведения ведут конкуренцию,

постоянно предлагая разнообразные и новые программы подготовки кадров; используя инновационные образовательные технологии; привлекая к преподаванию лучших научных кадров, а также опытных практиков данной сферы; организуя для своих слушателей и студентов стажировки на ведущих предприятиях туристской индустрии. За рубежом существуют разнообразные формы подготовки, а также переподготовки специалистов для индустрии туризма. Например, специализированные краткосрочные курсы изучения иностранного языка, прохождение практик и стажировки на туристских предприятиях, программы повышения квалификации, обучение на получение сертификатов и дипломов, степеней бакалавра и магистра в школах туристского бизнеса. Специализированные учебные заведения существуют в таких странах, как Великобритания, Франция, Германия, Греция, США и других. Ведущие мировые образовательные учреждения в сфере туризма состоят в различных ассоциациях. Наиболее известные международные организации по проблемам туризма:

- Всемирная туристская организация (World Tourism Organization (UNWTO)).
- ЮНЕСКО (UNESCO — The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization).
- ООН.
- Всемирный совет по туризму и путешествиям (World Travel and Tourism Council).
- AMFORTH – всемирная ассоциация по подготовке специалистов в области индустрии гостеприимства и туризма.
- Европейская комиссия по туризму.

Изучение программ, содержания основных моделей обучения и подготовки специалистов в сфере туризма ведущих зарубежных стран, показали, что их опыт можно применить в практике создания образовательных систем и в России. Профессиональная подготовка кадров для индустрии туризма за

рубежом осуществляется на различных уровнях с присуждением дипломов об образовании и степеней [2, 3, 6, 13,14].

Одним из достоинств европейских моделей профессиональной подготовки специалистов в сфере туризма является то, что весомая часть учебного времени отводится для получения практических навыков в ходе обучения, а также практик и стажировок на предприятиях индустрии туризма. Упор делается на формирование у студентов психологии обслуживания клиентов, сотрудничество образовательных заведений с предприятиями данной отрасли, высокую мобильность студентов. Большинство школ туристского бизнеса в Европе действуют на базе туристских предприятий.

Впервые специальную кафедру по туризму в 1930 г. открыл Австралийский университет. Там осуществлялась подготовка кадров для индустрии туризма по 18 программам. Курсы и школы повышения квалификации кадров впервые были открыты в Швейцарии в 1941 г. А в 1986 г. появились программы подготовки бакалавров туризма в Великобритании.

В США существуют специализированные отделы, так называемые кадровые агентства на базе образовательных учреждений, которые соединены единой информационной системой с туристскими организациями. Эти отделы проводят мониторинг потребностей рынка труда, трудоустраивают молодых специалистов и контролируют набор абитуриентов по профильным специальностям. Это говорит о том, что образовательные учреждения в состоянии быстро реагировать на меняющиеся потребности сферы туризма в квалифицированных кадрах. Американская модель имеет такие преимущества как, интеграция с общественными профессиональными предприятиями, полное изучение общетеоретических положений в сфере управления, большое количество различных курсов переподготовки и повышения квалификации.

Европейский опыт.

Особенности подготовки специалистов в сфере туризма во Франции.

Во Франции профессиональное образование регулируется «Законом о децентрализации образования» и «Законом об ученичестве». Объектами

стандартизации являются учебные программы, требования к экзаменам, сертификаты, квалификации, контрольные задания. Характеристики национальных стандартов профессионального образования [9]:

- взаимодействие с бизнес-сообществом;
- изучение профессиональными комиссиями развития профессий и условия труда;
- контролирующие департаментские комиссии по подготовки квалифицированных кадров.

Во Франции при получении специальности в сфере туризма будущим специалистам необходимо прохождение всех ступеней обучения:

- ученичество или приобретение навыков стажера;
- профессионализация;
- получение диплома бакалавра и магистра;
- переподготовка и повышение квалификации.

Каждая из ступеней заканчивается получение диплома с указанием полученной специализации. Помимо тех уровней, что перечислены выше, действует система обязательного обучения в каждом из конкретных предприятий и профессионального роста сотрудника с предварительным прохождением курсов переподготовки на новую должность.

Во Франции сложилась гибкая система последовательной непрерывной подготовки кадров [9]. Равное соотношение теоретических и практических знаний и умений достигается за счет обязательной стажировки на предприятии и выполнением студентом технологических функций персонала обслуживания.

Комиссия Министерства национального образования организует набор студентов, проводит вступительные экзамены, собеседование и сертификацию программ обучения. Программы разного типа, что зависит от того что их разрабатывали различные преподаватели и школы. После того как программы рассмотрены на территориальном уровне и в Министерстве, они публикуются в каталоге, на основании которого родители и работодатели делают свой выбор.

По утверждению французских специалистов, 80% организованного обучения в области туризма строится по установленной методике подбора абитуриентов. Данная методика используется при обучении специалистов средней и высшей квалификации. Подбор студентов проходит в 4 этапа:

1. Сертификация необходимости специалиста, то есть выявление потребности на рынке труда (на предприятии).
2. Гарантия трудоустройства специалиста по окончании его обучения.
3. Наличие разработанной программы с учетом требований работодателей-заказчиков.
4. Выбор учебного заведения, которое сможет в полном объеме обеспечить выполнение программы.

Первичная ступень обучения охватывает молодых людей в возрасте от 14 до 16 лет. Профессионально-техническая подготовка кадров осуществляется в 3 года обучения. Первые два года – это непосредственно учеба и третий год – стажировка на предприятии.

Вторая ступень обучения реализуется по программам школ, лицеев и других учебных заведений. Студенты, которые окончили первую ступень, пройдя стажировку на предприятии, возвращаются в школы, лицеи для освоения основ информатики, менеджмента, коммуникаций.

На третьей ступени обучения проходит подготовка бакалавров. Студенты получают диплом средней специальной квалификации. Обязательным условием приема студентов является наличие дипломов первой и второй ступеней обучения. Обучение на данной ступени длится 2-3 года. Студенты осваивают квалификацию уровня специалиста ресторана, гостиницы и туризма (метрдотель, портье, руководитель службы, агент, оператор, турорганизатор). Обучение представляет собой углубленное изучение профессиональных дисциплин, так же менеджмента, коммуникаций, финансовых операций, информатики.

Четвертая ступень – обучение в университете. Обучение составляет 4-5 лет в зависимости от специализации и стажировки. Основные дисциплины

данной ступени - менеджмент, экономика, информатика, банковское дело, международный туризм, технология.

Пятая ступень - переподготовка, повышение квалификации и послевузовское обучение. Реализуется при содействии Министерства труда, Ассоциации непрерывного обучения, учебных заведений разного уровня и осуществляется непосредственно на предприятиях.

Министерство занимается согласованием программ переподготовки и повышения квалификации, изучением спроса на указанные программы и потребности в кадрах, финансированием учебных заведений.

Крупнейшей школой гостиничного бизнеса и туристского менеджмента в Европе признан институт Vatel в Париже, готовящий с 1981 года специалистов высшего и среднего управленческого звена для предприятий туристской индустрии. Неизменное и главное правило института – в полной мере соотносить практику с теорией – распространяется на все.

Опыт подготовки специалистов для сферы туризма в Великобритании.

Национальный совет профессиональных квалификаций Великобритании (NCVQ) представляет структуру профессиональных квалификаций Англии, Уэльса и Северной Ирландии, базирующуюся на национальных стандартах, определяющих знания, умения, навыки и компетентность работников, которых требует работодатель, соответственно отвечает потребностям современной экономики, политики и общественных отношений.

Система профессиональных национальных квалификаций Англии базируется на требованиях, предлагаемых промышленными и коммерческими предприятиями, официальными учреждениями и другими работодателями [8].

В Великобритании образовательные стандарты разрабатываются на основе действующих правительственных документов «Национальном учебном плане» и «Законе об образовании».

Подготовка специалистов для индустрии туризма осуществляется в тесном сотрудничестве со всеми секторами профессионального образования – колледжами, институтами и университетами. Подготовка специалистов

туристского направления проходит по индивидуальным учебным программам. В частности, если студент профиля туризм в начале второго года обучения выбирает определенную область специализации, разработка индивидуальной программы проходит вместе с консультантом по данному направлению. Так же может быть разработана специальная междисциплинарная программа. Вариативность программ, свободный выбор основных дисциплин и предмета исследования в рамках программы имеется на всех факультетах современных вузов Великобритании. Для реализации индивидуальных учебных планов используется модульно-блочная система построения программ. Обучение блоками осуществляется на основе гибкой программы, что позволяет обеспечить ученикам возможность выполнения различных интеллектуальных операций и использование знаний, полученных во время решения учебных задач. [1]. В такой программе содержатся последовательные блоки: информационный, тестово-информационный (проверка полученных знаний), коррекционно-информационный (при неверном ответе – дополнительное обучение), проблемный (решение задач на основе полученных знаний), блок проверки и коррекции.

Подготовка кадров для индустрии туризма в Германии.

В Германии профессиональное образование регулируется рядом законов.

Объектами стандартизации являются:

- требования к знаниям, умениям, навыкам;
- структура профессионального образования;
- продолжительность подготовки;
- классификатор профессий;
- основы профессионального образования.

Особенностями образовательных стандартов в Германии являются [8, 9]:

- наличие стандартных комплексов учебно-программной документации по отдельным группам профессий;

- контрольные функции за ходом профессионального образования остаются за торгово-промышленным сектором.

Правительство Германии [15]:

- создает новые возможности молодому поколению ознакомиться с европейским опытом в сфере профессионального туристского образования;
- активно принимает участие в рамках проектов Европейского совета в финансировании международного обмена в профессиональном образовании;
- способствует международному общению; приглашает международных экспертов на семинары, конференции.

Задачи профессионального образования Германии [8]:

- развивать профессиональное образование среди старших групп, женщин, людей с недостаточной квалификацией;
- увеличивать целевое использование новых инновационных коммуникационных технологий в системе профессионального образования и оказывать всестороннюю поддержку этому;
- развивать механизмы обеспечения подготовки кадров и совершенствовать региональную концепцию общего и профессионального образования;
- добиваться чтобы профессиональное образование было доступно для всех слоев населения;
- совершенствовать пути приема на работу и сертификации компетенции;
- с помощью мероприятий по ротации кадров снижать уровень безработицы;
- усиливать систему обще практической переподготовки;
- увеличивать компетенции в сфере иностранных языков.

Подготовка кадров для индустрии туризма в Греции.

В Греции всего несколько учреждений занимаются подготовкой кадров для индустрии туризма. Ведущим является Институт «Гостеприимства и

Туризма» Le Monde в Афинах [8]. И так как индустрия туризма является самой развитой отраслью экономики страны, программы университета направлены на подготовку высококвалифицированных специалистов. Предлагаемые программы:

- управление в сфере туризма;
- управление в сфере гостиничного хозяйства;
- мультипликация гостиниц.

Le Monde поддерживается связи в Греции и за границей с туристской промышленностью. Студенты и выпускники института участвующие в программах подготовки, начинают работать в различных гостиницах и туристских предприятиях. Образовательные программы связаны с программами Школ туризма в Великобритании, и дают выбор продолжить и завершить свое обучение за границей.

Предлагаемы институтом программы, представлены ниже:

1. «Гостиничный менеджмент». Программа состоит из четырех направлений: теория, практика, знание иностранных языков и повышение квалификации. Студент изучает современную модель управления предприятием, обслуживание клиентов, экономику и политику в туризме, использование специального программного обеспечения, участвует в проектах и семинарах. Предметы, которые входят в образовательную программу: туризм, гостиничный менеджмент, организация гостиницы и её функционирование, экономика гостиничных предприятий, бухгалтерский учет, маркетинг и технология продаж, специальное программное обеспечение для гостиниц и иностранные языки.
2. «Туристский менеджмент». Программа состоит из теории, практики, иностранных языков и повышения квалификации с посещением лекций, семинаров и создания проектов. Процесс обучения студентов сосредоточен на работе с покупателем, туристской политике, географии, экономике, международных учреждениях и организациях,

политике определения туристских целей, использовании соответствующего программного обеспечения. Предметы, которые входят в образовательную программу: география и экскурсоведение, туристское путешествие в комплексе, электронные программы бронирования, туристское агентство, авиакомпания, авиатарифы, организация и функционирование, иностранные языки, бухгалтерский учет, въездной туризм, туризма как сфера услуг, воздушный кодекс и международные отношения.

Американский опыт (Соединенные штаты Америки (далее США)).

Американская система подготовки кадров индустрии туризма схожа с европейской, но имеет и отличия. Преимуществом американской системы является тесная интеграция с общественными профессиональными организациями.

В Техасском институте менеджмента (ТИМ) в содержание учебных программ по специализации в сфере туризма входят в основном общетеоретические дисциплины. В учебном плане внимание акцентируется на стратегии развития умений по решению проблем, на методах и технологиях принятия решений, развитию навыков критического мышления.

Учебный план по специальности «Управление туристской отраслью» состоит из общего блока дисциплин и делится на начальное и верхнее звено [16]. Помимо общего блока дисциплин, существует пять дополнительных курсов. Они помогают студентам лучше подготовиться к основному курсу.

Общий блок дисциплин:

1. Начальное звено. Дисциплины: основы финансового и бухгалтерского учета; основы управления бухгалтерским учетом; правовая сфера бизнеса; инструментарий информационной сферы; основы индустрии путешествий.
2. Верхнее звено. Дисциплины: правовая сфера индустрии путешествий; система информационных технологий; управление предприятиями услуг; принципы маркетинга индустрии путешествий; управление

финансами в сфера индустрии путешествий; управление человеческими ресурсами; статистика.

Избирательный блок дисциплин. Студентам на выбор предложены три предметные области [7]:

1. «Управление гостиничной отраслью». Дисциплины: взаимоотношения различных слоев потребителей (владелец, персонал, клиент); управление и функционирование гостиничных предприятий; формы контроля и управления; основные финансовые вопросы; факторы, воздействующие на проектирование, планирование и строительство гостиниц; прибыльность; основные принципы маркетинга в гостиничном хозяйстве; управление ценообразованием, рекламой; основы проектирования, маркетинга; функционирование коммерческой среды в сфере обслуживания; сфера питания.
2. «Управление в сфере туризма». Дисциплины: макроэкономические факторы, связанные с развитием туризма; методы исследования в туризме; формирование политики в туризме в частном и государственном секторах.
3. «Управление в транспортном секторе». Дисциплины: способы транспортирования; системы транспортирования; управление различными способами транспортирования; новые методы распределения и новые тенденции в индустрии туризма.

Отличительной чертой системы подготовки кадров для индустрии туризма в США является формирование на базе образовательных учреждений кадровых агентств, которые занимаются трудоустройством молодых специалистов. Они соединены с предприятиями туристской индустрии единой информационной системой. Таким образом, это позволяет учебным заведениям быстро реагировать на меняющиеся потребности отрасли в кадрах того или иного образовательного уровня.

В ходе диссертационного исследования выявлено, что многие зарубежные программы по туризму включают такие составляющие как,

формирование знаний, навыков и установок. Профессиональное образование имеет междисциплинарную специфику, так как знания о туризме лежат в основе взаимодействия различных научных дисциплин, а также научного знания и опыта туристской деятельности. Основной структурной единицей профессионального обучения за рубежом является модуль, включающий в себя различные знания по определенной проблематике и является относительно автономным блоком. Процесс познания при таком обучении проходит от получения теоретических знаний, способов решения проблемы к применению этих способов в определенных условиях на предприятиях туризма.

Достоинства образовательных систем за рубежом:

- большая часть учебного времени посвящена практическим занятиям, практикам и стажировкам на предприятии сферы туризма;
- формирование у студентов психологии обслуживания клиентов;
- тесное сотрудничество образовательных учреждений с предприятиями сферы туризма;
- высокая мобильность студентов;
- большое количество интенсивных курсов переподготовки и повышения квалификации;
- наличие в образовательных учреждениях кадровых агентств;

Недостатки образовательных систем за рубежом:

- узкая специализация выпускников (образовательная система в Европе);
- чрезмерное использование тестов в контроле знаний;
- слабая специализация в области туризма, большой уклон в общую теорию менеджмента (образовательная система в США)

Проведенный анализ зарубежного опыта организации профессионального образования и сравнительный анализ с системой подготовки кадров индустрии туризма в ТПУ (см. Приложение Б) позволил выявить основные подходы к подготовке менеджеров по туризму:

- практикоориентированность форм образовательной деятельности;
- привлечение опытных работников к процессу преподавания;
- приглашение международных экспертов на семинары и конференции;
- жесткая привязка к профессионально-квалификационным стандартам;
- разнообразие форм проведения занятий;
- свобода обучающихся в выборе индивидуальной образовательной траектории.

## **1.2 Анализ образовательной программы ТПУ в области подготовки менеджеров по туризму**

Задача совершенствования программы подготовки кадров для индустрии туризма, формирование их профессиональных и деловых качеств выдвинулась в качестве ведущей задачи становления образовательной системы в современных условиях.

Решение поставленной задачи невозможно без понимания того, какими должны обладать компетенциями менеджеры по туризму, чтобы плодотворно работать на туристском рынке.

Е.С. Романова выделяет следующие доминирующие виды профессиональной деятельности менеджера по туризму:

- Формирование туристского продукта: разработка туристского маршрута, выбор страны, определение городов, гостиниц и т.д.
- Изучение и анализ туристской индустрии (осмотр и анализ гостиниц и иных средств размещения, объектов познавательного, делового, оздоровительного и спортивного назначения).
- Изучение и анализ деятельности конкурентов, предоставляющих туроператорские и турагентские услуги (проведение маркетинга).

– Продвижение и реализация туристского продукта: реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках; организация туристских информационных центров.

В процессе выполнения этих видов деятельности высококвалифицированный специалист должен показать свою компетентность, а, следовательно, обладать некоторым набором компетенций. В связи с этим одной из актуальных проблем является проблема определения профессионального профиля подготовки будущего специалиста в области туризма. С.И. Ожегов определяет профиль, как объем знаний и навыков, необходимых для какой-нибудь профессии. По мнению составителей проекта ФГОС ВПО, профессиональный профиль определяется предметно-специализированными компетенциями, которые необходимо разрабатывать посредством взаимодействия вузов и работодателей.

В соответствии с Федеральным Государственным Образовательным Стандартом по направлению «Туризм», профилю подготовки «Организация и предоставление туроператорских и турагентских услуг» область профессиональной деятельности включает разработку и реализацию туристского продукта, обладающими качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

Целью образовательной программы является подготовка кадров в области туризма, обладающих инновационным мышлением, владеющих передовыми технологиями в современной туристской индустрии, способных интегрироваться в условия мирового бизнеса и решать социально-значимые задачи Российского и регионального туристского рынка.

Цель подготовки по программе определена реализацией компетентного подхода и формирование общекультурных компетенций выпускников

– формирование профессиональных компетенций выпускников (знания в сфере туристского бизнеса на общероссийском и региональном уровне,

умения осуществлять образовательную деятельность в учебных заведениях туристского профиля с ориентацией на практические навыки, владения техникой и технологией ведения туристской деятельности на российском и на мировом рынке индустрии туризма

Объектами профессиональной деятельности по данному направлению являются:

- потребители услуг туристской индустрии (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- туристский продукт;
- технологические процессы предоставления услуг индустрии туризма;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;
- средства размещения, средства транспорта, предприятия питания, объекты спортивно-оздоровительных услуг, экскурсионной деятельности, иные предприятия индустрии туризма, относящиеся к разработке и реализации туристского продукта;
- информационные системы и ресурсы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий.

Виды профессиональной деятельности по направлению «Туризм»:

- научно-исследовательская;
- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- проектная;
- сервисная.

В соответствии ФГОС ВПО [20], после освоения образовательной программы в сфере туризма выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способен культурно, интеллектуально, нравственно, профессионально и физически самосовершенствоваться и саморазвиваться (ОК-1);
- способен достигать цели и критически переосмысливать накопленный опыт (ОК-2);
- способен к пониманию и анализу мировоззренческих, социальных и личностно значимых философских проблем, к использованию основных законов естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности (ОК-3);
- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- готов соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности (ОК-5);
- способен работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);
- готов к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способен к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (ОК-7);
- стремится к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; умеет критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-8);

– способен понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-9);

– способен к письменной и устной коммуникации на государственном и иностранном языках, готов к работе в иноязычной среде (ОК-10);

– способен понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, осознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-11);

– владеет основными методами, средствами и способами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способен работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

– владеет основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности (ОК-13);

– владеет основами законодательства о физической культуре и спорте, методами и средствами физического воспитания для оптимизации работоспособности и здорового образа жизни (ОК-14).

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

Проектная деятельность:

– владеет теоретическими основами проектирования, готов к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);

– способен обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

- способен самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта (ПК-3);

- готов к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4);

Производственно-технологическая деятельность:

- готов к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-5);

- способен к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);

Организационно-управленческая деятельность:

- способен к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);

- способен организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);

- уметь рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии (ПК-9);

Сервисная деятельность:

- способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-10);

- способен к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);

- умеет организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

Научно-исследовательская деятельность:

- способен находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13);

- способен использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-14);

- готов к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-15);

- готов к применению инновационных технологий в туристской деятельности (ПК-16).

Ниже приведены основные цели программы и результаты обучения (компетенции выпускников), входящие в образовательную программу высшего профессионального образования по направлению «Туризм» Томского политехнического университета.

Цели обучения:

- Подготовка выпускников к проектированию программ туров, турпакетов, экскурсионных программ и других продуктов туристской деятельности (Ц1).

- Подготовка выпускников к разработке туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований (Ц2).

- Подготовка выпускников к принятию оперативных управленческих решений в области туристской деятельности (Ц3).

- Подготовка выпускников применению современных информационных и коммуникативных технологий в процессе реализации туристского продукта (Ц4).

- Подготовка выпускников к оценке затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью их оптимизации (Ц5).

- Подготовка выпускников к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов (Ц6).

- Подготовка выпускников к применению прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере (Ц7).

Планируемые результаты обучения.

Профессиональные компетенции:

- Применять глубокие социально экономические и профессиональные знания в сфере туризма (Р1).

– Ставить и решать концептуальные и прикладные задачи комплексного анализа и социокультурной среды с использованием специальных знаний и аналитических методов (P2).

– Проводить социально-экономические и культурологические исследования, основываясь на концепциях и принципах самоорганизации, эволюции, воспроизводства и развития систем (P3).

– Создавать и использовать на основе перспективных теорий и приемов менеджмента, бизнес-процессов и маркетинга необходимые социальные инструменты и технологии для ведения практической профессиональной деятельности в условиях экономических ограничений (P4).

– Определять стратегические цели и руководить проектированием, планированием деятельности туристского предприятия (P5).

Универсальные компетенции:

– Использовать глубокие и адекватные знания в области проектного менеджмента и практики ведения бизнеса, в том числе менеджмента рисков, а также международного менеджмента для ведения инновационной профессиональной деятельности в социокультурной среде (P6).

– Активно владеть иностранным языком, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты инновационной комплексной профессиональной деятельности в социокультурной среде, в том числе на иностранном языке (P7).

– Эффективно работать индивидуально, в качестве члена и руководителя группы, в том числе и междисциплинарной, и международной, с ответственностью за работу коллектива при решении инновационных задач в области рекламы и связей с общественностью (P8).

– Демонстрировать личную ответственность и ответственность за работу возглавляемого коллектива, приверженность и готовность следовать профессиональной этике и нормам ведения инновационной социально-экономической и культурологической деятельности (P9).

– Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течении всего периода профессиональной деятельности (Р10).

В таблице 1 приведено соответствие результатов обучения представленных в образовательной программе ТПУ [21] требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению «Туризм».

Таблица 1 – Соответствие результатов обучения образовательной программы «Туризм» в ТПУ требованиям ФГОС

	Результат обучения	Требования ФГОС
Профессиональные компетенции		
Р1	Применять глубокие социально экономические и профессиональные знания в сфере туризма	ОК-3
Р2	Ставить и решать концептуальные и прикладные задачи комплексного анализа социокультурной среды с использованием специальных знаний и аналитических методов	ОК-2 ПК-14,15
Р3	Разрабатывать и выполнять стратегические концепции и бизнес-планы проектов социокультурной направленности с использованием системного анализа и формировать суждения на основе неполной и ограниченной информации	ПК-1,2,3
Р4	Проводить социально-экономические и культурологические исследования, основываясь на концепциях и принципах самоорганизации, эволюции, воспроизводства и развития систем	ПК-13
Р5	Создавать и использовать на основе перспективных теорий и приемов менеджмента, бизнес-процессов и маркетинга необходимые социальные	ОК-6,12,14 ПК-7,10

	инструменты и технологии для ведения практической профессиональной деятельности в условиях экономических ограничений	
Р6	Определять стратегические цели и руководить проектированием, планированием деятельности туристского предприятия	ОК-2
Универсальные компетенции		
Р7	Использовать глубокие и адекватные знания в области проектного менеджмента и практики ведения бизнеса, в том числе менеджмента рисков, а также международного менеджмента для ведения инновационной профессиональной деятельности в социокультурной среде	ПК-4,9
Р8	Активно владеть иностранным языком, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты инновационной комплексной профессиональной деятельности в социокультурной среде, в том числе на иностранном языке	ПК-11,12
Р9	Эффективно работать индивидуально, в качестве члена и руководителя группы, в том числе и междисциплинарной, и международной, с ответственностью за работу коллектива при решении инновационных задач в области туризма	ОК-6 ПК-7,8
Р10	Демонстрировать личную ответственность и ответственность за работу возглавляемого коллектива, приверженность и готовность следовать профессиональной этике и нормам	ОК-11

	ведения инновационной социально-экономической и культурологической деятельности	
P11	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течении всего периода профессиональной деятельности	ОК-1,8,13

Результаты образовательной программы по направлению «Туризм» и профилю подготовки «Организация и предоставление туроператорских и турагентских услуг» соответствуют требованиям ФГОС.

Таким образом, для модернизации и актуализации дополнительной профессиональной образовательной программы необходимо провести анализ профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» и анкетирование работодателей с целью получить оценку качества подготовки специалистов сферы туризма и выявить какими ключевыми компетенциями должны обладать менеджеры по туризму.

### **1.3 Выявление существующих дефицитов в профессиональной подготовке менеджеров по туризму**

Модернизация системы высшего образования в контексте решения задачи формирования в России инновационной экономики предусматривает изменение вектора образовательного процесса в сторону индивидуализации, приобретения фундаментальных умений и практических навыков. Со стороны работодателей формируется спрос на специалистов с современными компетенциями, с позитивными трудовыми установками, с опытом практической деятельности. Объективной потребностью становится участие работодателей на всех этапах образовательного процесса [10, 11].

В качестве ключевого направления подготовки высококвалифицированных кадров для сферы туризма, следует рассматривать активную реализацию программ непрерывного профессионального образования. В частности, программы дополнительного профессионального образования в индустрии туризма позволят образовательным учреждениям обеспечить

подготовку менеджеров по туризму в современных условиях. Как показывает проведенное исследование, 87% процентов работодателей предпочитают доучивать и переучивать своих работников.

Оценка перспективности и важности дополнительного профессионального образования представлена в государственной программе Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 г. №295 и в Федеральной целевой программе развития образования на 2016-2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2015 г. №497.

На основе программ бакалавриата формируется профессиональная культура и основные компетенции. Однако работодателей не всегда устраивает уровень подготовки выпускников, которые не располагают необходимым объемом специальных знаний в конкретной предметной области. Этот пробел могут восполнить программы дополнительного профессионального образования, разрабатываемые и реализуемые с учетом требований работодателей сферы туризма.

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» установлено, что содержание дополнительной профессиональной программы должно учитывать профессиональные стандарты, квалификационные требования, указанные в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям (часть 9 статьи 76), при этом программа профессиональной переподготовки разрабатывается на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих ФГОС среднего профессионального и (или) высшего образования к результатам освоения образовательных программ (часть 10 статьи 76).

Профессиональный стандарт «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» взят за основу для корректировки образовательной программы, использования инновационных форм и методов в

системе профессионального обучения кадров для индустрии туризма. Рассматриваемый стандарт будет являться базой для модернизации программы подготовки в системе дополнительного образования менеджеров по туризму.

При разработке данных программы возникает необходимость сопоставить образовательную программу ТПУ по направлению «Туризм» и профессиональный стандарт «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» [24] (см. Приложение В.).

По результатам сопоставления знаний, навыков, владения опытом профессионального стандарта и основной образовательной программы на соответствие выявлено что некоторым из трудовых функций не в полной мере соответствуют результаты подготовки менеджеров по туризму. К ним отнесены следующие:

- Оформление и обработка заказов клиентов;
- Координация работы по реализации заказа;
- Составление отчета и ведение архива выполненных заказов;
- Консультирование и информирование заказчиков о туристском продукте;
- Реализация туристского продукта.

Для повышения качества разработки модели с учетом зарубежного опыта в области образования менеджеров по туризму, требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки «Туризм» и требований профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» было проведено исследование удовлетворенности потребителей образовательными услугами. В данном исследовании в роли потребителей выступили работодатели (руководители, ведущие специалисты туристских организаций).

Цель исследования получить оценку качества подготовки менеджеров по туризму и выявить какими ключевыми компетенциями они должны обладать, по мнению работодателей.

Объект исследования – работодатели в сфере туризма города Томска.

Метод исследования – опрос работодателей в форме анкетирования.

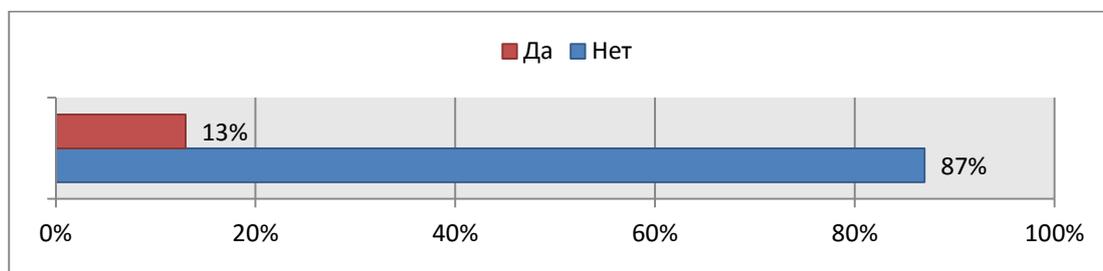
Этапы проведения исследования:

- Разработка анкеты (см. Приложение Д);
- Определение туристских компаний-респондентов и проведение опроса;
- Интерпретация и анализ полученных данных.

Всего в исследовании приняли участие 15 представителей из 11 туристских компаний (Сеть турагентств Анекстур, Туристско-экскурсионное предприятие «Томсктурист», Турагентство «Агентство горячих туров», Туристская компания «ИннаТур», Турагентство «Зеленый коридор», Турфирма «Коллекция путешествий», Турфирма «Колумб», Турагентство «Парк-тур», Турагентство «ПегасТуристик», Турагентство «Ревьера-тур», Турагентство «Росс-тур»). Помимо ответов на вопросы респондентам предлагалось выбрать из предложенного перечня компетенций, те, которыми, по мнению работодателей, должны обладать менеджеры по туризму.

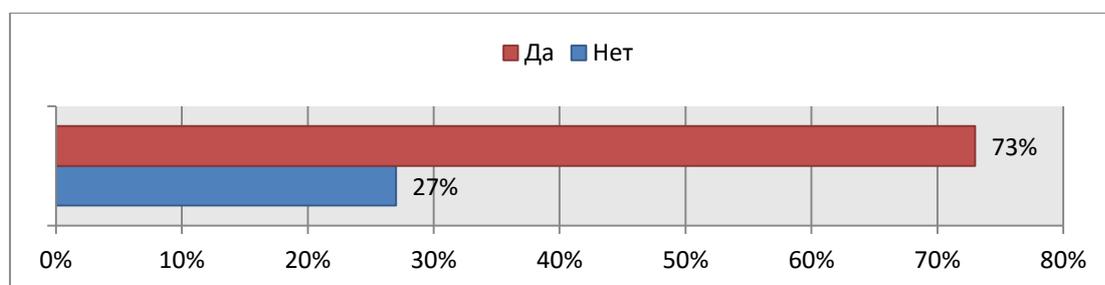
В результате проведенного анкетирования были получены следующие результаты:

1. Проблема с заполнением вакансий незначительная (рисунок 1).



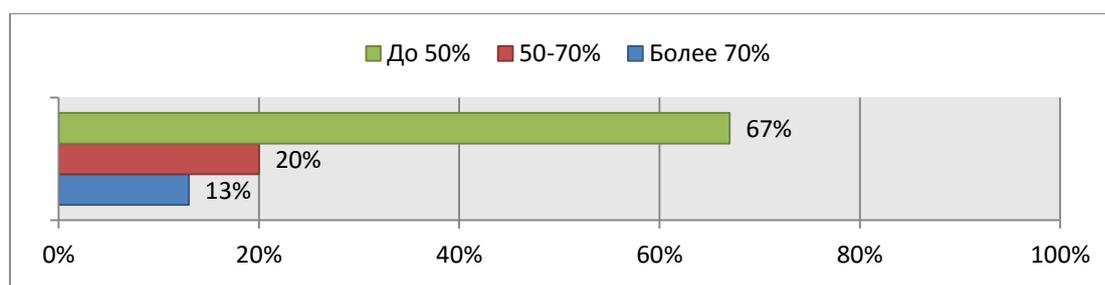
*Рисунок 1 – Заполнение вакансий в тур. компаниях*

2. В дополнительном обучении нуждались большинство из принятых менеджеров по туризму (рисунок 2).



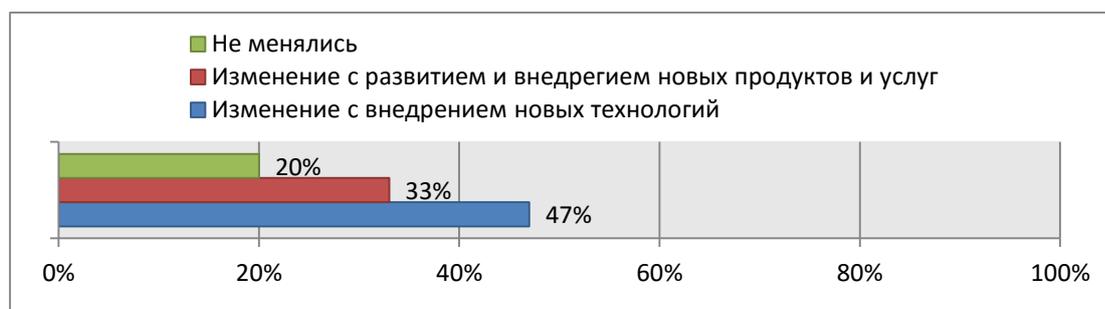
*Рисунок 2 – Необходимость в обучении менеджеров по туризму*

3. Большинство сотрудников, работающих в туристских фирмах, не имеют специального образования (рисунок 3).



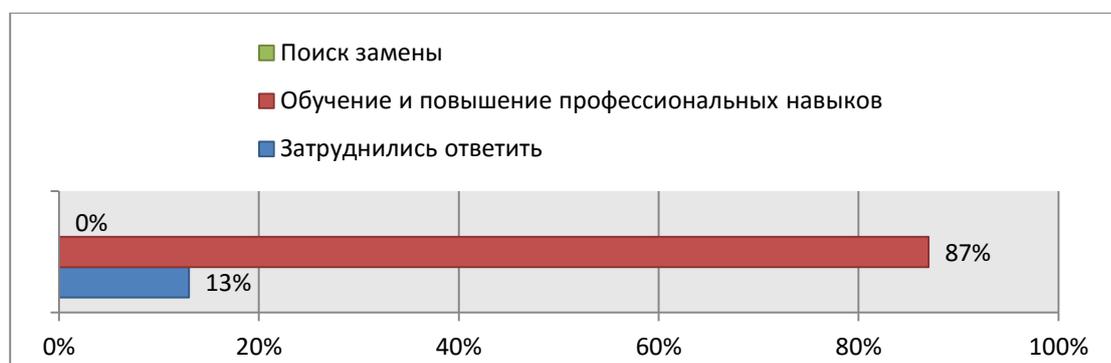
*Рисунок 3 – % сотрудников без специального образования*

4. В большинстве организаций за последние 2-3 года требования к профессиональным навыкам и знаниям менеджеров менялись в связи с развитием и внедрением новых продуктов и услуг, а также с внедрением новых технологий (рисунок 4).



*Рисунок 4 – Требования к профессиональным навыкам*

5. При проблеме недостатка профессиональных навыков у работников, организации стараются обучить и повысить навыки своих сотрудников (рисунок 5).



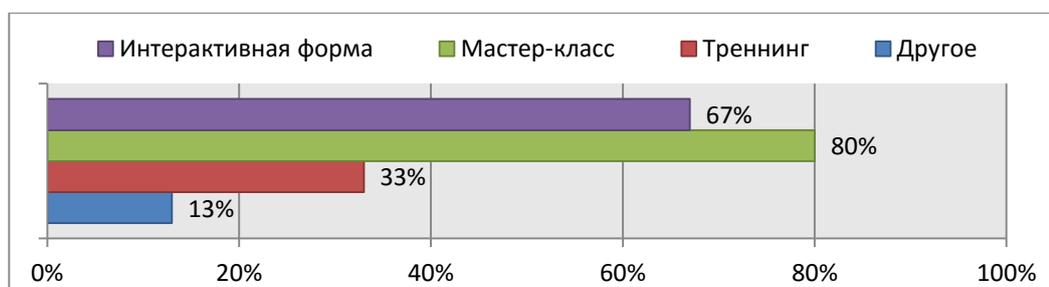
*Рисунок 5 – Методы решения проблемы недостатка профессиональных навыков у работников*

6. Среди мероприятий дополнительного обучения, проведение которых было необходимо для повышения профессиональных навыков у работников, выявлены (в порядке убывания): на курсах повышения квалификации, переподготовки в вузе; курсы, семинары в учебном центре, организованных турагентскими/туроператорскими компаниями; обучение на рабочих местах с прикреплением к опытному менеджеру; дистанционное обучение, через интернет-семинары, интернет-конференции (рисунок 6).



*Рисунок 6 – Рейтинг мероприятий, направленных на дополнительное обучение менеджеров по туризму*

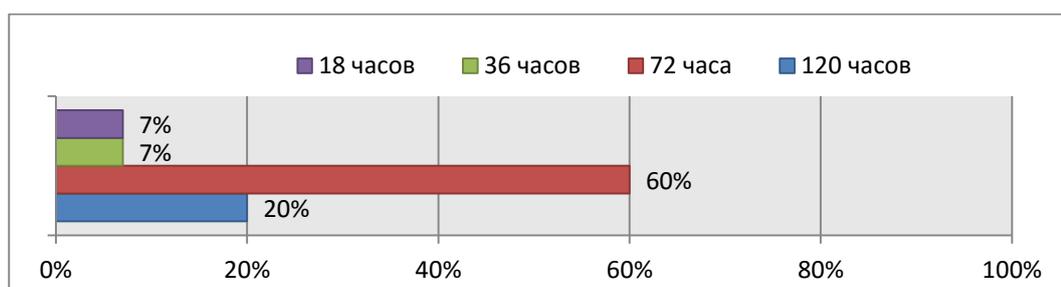
7. В образовательном процессе существует два основных способа подачи материала: лекционная и практико-ориентированная. Работодателям был задан вопрос: «Как должно проходить практическое занятие: в интерактивной форме, в виде мастер-класса или что-то другое?» (рисунок 7).



*Рисунок 7 – Формы практического занятия*

Как показало исследование, 80% респондентов считают, что практическое занятие в виде мастер-класса должно стать самым рациональным способом подачи материала в процессе обучения. Также работодатели считают, что можно совмещать сразу несколько видов, создавать модели ситуаций максимально приближенные к реальным, происходящим на туристском рынке.

8. Предпочтительная продолжительность дополнительного обучения для сотрудников туристских компаний 72 часа (рисунок 8).



*Рисунок 8. Время дополнительного обучения*

9. Наиболее важные знания и навыки в различных направлениях туристской деятельности, по мнению работодателей, можно расположить в порядке приоритетного значения: нормативно-правовое регулирование в туризме, география, страноведение, экскурсоведение, особенности создания туристского продукта, межличностное общение, туристские формальности, технологии продаж, экономика в туризме, деловые коммуникации (рисунок 9).



Рисунок 9. Рейтинг важных знаний и навыков в туристской деятельности

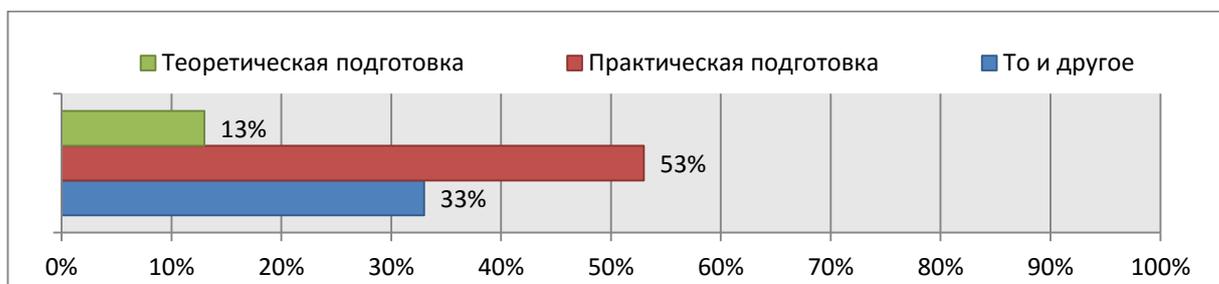
10. Ниже представлены знания и навыки, которых не хватает современным менеджерам по туризму:

- Особенности организации туристских поездок (20%);
- Техники составления и калькуляции турпакета (27%);
- Терминология в туристской индустрии (40%);
- Особенности оформления туристской документации (87%);
- Иностранный язык в обслуживании туристов (40%);
- Теория и методика продаж (60%);
- Основы статистического анализа в туризме (40%);
- Методики планирования туров (40%);
- Нормативно-правовая база в туризме (67%);
- Теории межличностного общения (60%);
- Организация продаж зарубежных туров (33%);

- Организация продаж туров по России (33%);
- Психология делового общения (40%);
- Использование местных достопримечательностей в экскурсионных программах (7%);
- Тайм-менеджмент и профессиональное саморазвитие (27%);
- Интернет-технологии и программное обеспечение продаж и обслуживания (73%).

По мнению большинства респондентов, специалистам в области туризма не хватает следующих знаний: особенностей оформления туристской документации, интернет-технологий и программного обеспечения продаж и обслуживания в туризме, нормативно-правовой базы в туризме, теории межличностных отношений, теории и методики продаж в индустрии туризма.

11. С точки зрения работодателей наиболее важным для эффективной работы менеджера по туризму является наличие у работников практических навыков – 53%. 33% респондентов - считают, что теория + практика = эффективность, так как практика без теории не может дать должного результата и само собой теория без практики малоэффективна (рисунок 10).



*Рисунок 10 – Подготовка менеджеров*

Таким образом, исследование удовлетворенности работодателей качеством подготовки менеджеров по туризму позволило сделать следующие выводы:

1. Большинство работодателей не сталкивались с проблемами заполнения вакансий, но несмотря на это не все из них довольны уровнем подготовленности своих сотрудников. Во многих компаниях сотрудники не имеют специального профессионального образования в сфере туризма.

2. За последние 2-3 года требования к профессиональным навыкам и знаниям менеджеров менялись в связи с развитием и внедрением новых продуктов и услуг, а также с внедрением новых технологий в туристской индустрии.

3. Работодатели в большинстве случаев стараются обучить своих сотрудников направляя на курсы повышения квалификации и переподготовку в университет, а также на специальные курсы, семинары, проводимые турагентскими и туроператорскими компаниями.

4. Большинство участников опроса отметили, что 72 часа будет оптимальным временем для дополнительного обучения и улучшения туристского образования. Работодатели преследуют краткосрочные цели, нуждаясь уже сегодня в персонале, владеющем знаниями и навыками в сфере туризма.

5. По мнению большинства работодателей, существующим современным специалистам не хватает знаний и навыков в оформлении туристской документации, интернет-технологий и программного обеспечения продаж и обслуживания в туризме, нормативно-правовой базы в туризме, теории межличностных отношений, теории и методики продаж в индустрии туризма.

6. Для эффективной работы, по мнению большинства работодателей, менеджерам не хватает практической подготовки.

Из вышесказанного следует, что вопрос подготовки компетентных специалистов в области туризма является актуальным.

Результаты позволили сделать вывод по проблемам профессиональной подготовки кадров для индустрии туризма, а также по профессиональным компетенциям, которые должны быть сформированы у выпускников.

Подводя итог по результатам проведенного анализа профессионального стандарта и анкетирования работодателей были выявлены следующие дефициты в подготовке кадров для индустрии туризма:

1. Отсутствие системы привлечения к преподаванию практиков туристской индустрии;

2. Чрезмерная академичность профессионального образования;
3. Универсальные знания и навыки (узкоспециализированные знания и навыки, например, умение разрабатывать турпакет, рассчитывать его стоимость, знание нормативно-правового обеспечения в туризме, умение резервировать и бронировать);
4. Слабые навыки работы в команде;
5. Слабые знания и навыки эффективного общения (умение слушать, угадывать потребности клиента, продавать продукты);
6. Слабые знания и навыки в области информационно-коммуникационных технологий.

## 2 ИЗМЕНЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА. ФОРМЫ. МЕТОДЫ

Для модернизации системы дополнительной подготовки специалистов для индустрии туризма взята за основу двухконтурная модель проектирования и реализации образовательных программ [17]. Жизненный цикл программы включает в себя этапы планирования, реализации, оценивания и непрерывного совершенствования, устанавливает взаимоотношения между внутри вузовскими процессами гарантий качества подготовки выпускников и внешней средой (рисунок 11).



*Рисунок 11 - Двухконтурная модель проектирования и реализации образовательных программ*

Данная модель, представленная на рис. 11. определяет последовательность проектирования и оценивания образовательных программ:

1. Изучение потребностей заинтересованных сторон.
2. Формирование целей образовательной программы.
3. Планирование результатов обучения для достижения целей образовательной программы.
4. Определение индикаторов и критериев оценивания результатов обучения.
5. Определение способов и средств оценивания результатов обучения.

6. Определение того, как результаты будут получены.
7. Организация образовательного процесса.
8. Оценка результатов обучения и проверка достижения целей.

Проектирование образовательной программы осуществляется в два этапа. Первый этап является подготовительным, на нем осуществляется подготовка исходных данных для проектирования программы и планирование её качества. На втором же этапе, который является основным, выполняется проектирование программы, разрабатываются организационно-методическое обеспечение и документация программы, так же оценка качества образовательной программы.

Выполнение подготовительного этапа в рамках модернизации дополнительной образовательной программы подготовки кадров для индустрии туризма.

1. Определены исходные данные для модернизации перечня компетенций выпускников образовательной программы, на основе которых скорректированы цели и результаты обучения.

Исходными данными стали:

- Требования ФГОС ВПО по направлению подготовки «Туризм»;
- Профессиональный стандарт «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг»;
- Требования потенциальных работодателей к выпускникам данного направления.

2. Определены дополнительные компетенции выпускников программы и сформирован итоговый (модернизированный) перечень планируемых компетенций программы, согласованный с потенциальными работодателями. Для этого проведен анализ результатов анкетирования работодателей, который позволил выявить те компетенции в развитии которых нуждаются специалисты индустрии туризма.

3. Скорректированы цели программы согласующиеся с ФГОС ВПО, профессиональным стандартом и соответствующие запросам потенциальных работодателей (таблица 2).

Таблица 2 – Скорректированные цели

	Старая формулировка		Новая формулировка
-		Ц1	Обеспечить базовую подготовку студентов к эффективному развитию въездного, внутреннего и выездного туризма в Российской Федерации.
Ц1	Подготовка выпускников к проектированию программ туров, турпакетов, экскурсионных программ и других продуктов туристской деятельности.	Ц2	Подготовка выпускников к организационно-управленческой деятельности в области туризма, связанной с проектированием и продвижением современного конкурентоспособного на мировом уровне туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований.
Ц2	Подготовка выпускников к разработке туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований.		
Ц3	Подготовка выпускников к принятию оперативных управленческих решений в области туристской деятельности.		
Ц4	Подготовка выпускников к применению современных информационных и коммуникативных технологий в процессе реализации туристского продукта.	Ц3	Подготовка выпускников к применению современных информационно-коммуникационных технологий в процессе

			реализации туристского продукта.
Ц5	Подготовка выпускников к оценке затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью их оптимизации.	Ц4	Без изменений.
Ц6	Подготовка выпускников к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.	Ц5	Без изменений.
Ц7	Подготовка выпускников к применению прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной среде	Ц6	Без изменений.

Выполнение основного этапа в рамках модернизации дополнительной образовательной программы подготовки кадров для индустрии туризма.

1. Скорректированы планируемые результаты обучения. Результаты обучения – это совокупность знаний, умений и владений опытом их применения на практике, интегрированной в профессиональные и универсальные компетенции, и представляют собой описание того, что выпускник будет способен демонстрировать после прохождения программы.

Проанализировав выявленные компетенции, отобранные работодателями, можно выделить те, формирование которых можно осуществить при дополнительном образовании. К ним отнесены следующие компетенции:

- Умением использовать интернет-технологии и программное обеспечение при обслуживании потребителей и (или) туристов;

- Способностью выявлять и анализировать запросы потребителя и (или) туриста и формировать клиентурные отношения;
- Умением проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования и продвижения востребованного туристского продукта;
- Умением оформлять туристскую документацию;
- Способностью находить и использовать нормативно-правовые документы в туристской деятельности;

2. Декомпозированы результаты обучения по образовательной программе на составляющие: знания (З), умения (У) и владение (В) опытом их практического применения.

- Умением использовать интернет-технологии и программное обеспечение при обслуживании потребителей и (или) туристов

- о знать: возможности использования Интернет в туристском бизнесе; основные зарубежные и отечественные компьютерные системы бронирования и резервирования; специализированное программное обеспечение сферы сервиса и туризма.

- о уметь: использовать Интернет в туризме; ориентироваться в сети виртуальных отелей и курортов; использовать вэб-сайты туристских агентств, отелей, курортов и т.д.; использовать специализированное программное обеспечение сферы сервиса и туризма; анализировать исследования туристской деятельности в Интернете.

- о владеть: основными зарубежными и отечественными системами бронирования и резервирования; основными процедурами создания мультимедийных технологий.

- Способностью выявлять и анализировать запросы потребителя и (или) туриста и формировать клиентурные отношения

- о знать: приемы выявления запросов потребителя и формирования клиентурных отношений, формирование турпродукта; приемы организации процесса соответствующего запросам потребителя; маркетинг существующих

предложений; маркетинг спроса; планирование турпродукта; основы информационных и коммуникационных технологий в реализации туроператорских и агентских услуг; технологию предоставления туроператорских и агентских услуг, соответствующих запросам потребителя; организацию процесса оказания туроператорских и агентских услуг, соответствующего запросам потребителя.

о уметь: выявлять запросы потребителя и формировать клиентурные отношения; применять методы маркетинга существующих предложений, соответствующих запросам потребителя; применять основы информационных и коммуникационных технологий в реализации туроператорских и агентских услуг; применять технологию предоставления туроператорских и агентских услуг, соответствующих запросам потребителя; применять информационные и коммуникационные технологии в процессе разработки и реализации туристского продукта.

о владеть: приемами выявления запросов потребителя и формирования клиентурных отношений, формированием турпродукта; методами маркетинга существующих предложений, соответствующих запросам потребителя; приемами организации туров, направленные на удовлетворение запросов потребителя; методами предоставления туроператорских и агентских услуг, соответствующих запросам потребителя; методикой организацию процесса оказания туроператорских и агентских услуг, соответствующего запросам потребителя; информационными и коммуникационными технологиями в процессе разработки и реализации туристского продукта.

- Умением проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования и продвижения востребованного туристского продукта

о знать: особенности современного этапа развития рекламы и других маркетинговых коммуникаций; методику планирования и организации коммуникационных кампаний и проектов; основные методы оценки эффективности коммуникационных кампаний; основы проектирования,

организации и реализации коммуникационных стратегий и программ для разных типов туристских продуктов на основе результатов мониторинга рынка туристских услуг с использованием различных методик; методику проведения опросов, методы исследований и сбора информации о целевой аудитории; методики проведения маркетинговых исследований;

о уметь: системно анализировать информацию; использовать теоретические знания для генерации новых идей; разрабатывать проекты рекламных кампаний; ставить задачи, проводить мониторинг рынка, контролировать процесс реализации исследовательских и коммуникационных программ;

о владеть: навыками продвижения туристских продуктов и услуг; навыками разработки плана коммуникационных кампаний; навыками разработки бюджета и оценки эффективности коммуникационных кампаний; навыками взаимодействия с потребителями продукта.

- Умение оформлять туристскую документацию;

о знать: нормативные документы в области туризма; формы отчетно-планирующей документации; о роли визовых, паспортных таможенных, медицинских формальностей; методическую и организационную документацию на экскурсионные услуги;

о уметь: составлять договорную и туристскую документацию с поставщиками услуг, партнерами и туристами; оформлять отчетно-планирующую документацию; составлять необходимую документацию для оформления паспортно-визовых и таможенных формальностей; обеспечивать методическую и организационную документацию на экскурсионные услуги;

о владеть: навыками анализа и составления договорной документации; технологиями работы с документацией по основным видам туристских формальностей;

- Способностью находить и использовать нормативно-правовые документы в туристской деятельности;

о знать: основные признаки правовых систем современности, их особенности и отличия; принципы российского права, Конституцию России, её роль и место в российской правовой системе; основные нормативно-правовые документы в сфере туристской деятельности; организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности;

о уметь: анализировать различные виды нормативно-правовых актов, понимать их взаимосвязь и юридическую силу; объяснять феномен права, его роль в жизни человека, иметь представление о системе права, связи права и государства, механизмах формирования и функционирования норм права; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности;

о владеть: навыками правильного толкования юридических документов и их использования в повседневной профессиональной и научной деятельности; навыками анализа и составления договорной документации в туризме.

3. Определены критерии и показатели подготовленности менеджеров по туризму.

Достижение результатов обучения образовательной программы контролируется и интегрально оценивается в процессе итоговой аттестации выпускников образовательной программы.

Индикаторами достижения результатов обучения являются успешные практические действия выпускников по выполнению зачетных заданий по дисциплинам. По результатам подготовки оценивается способность выпускников к комплексному решению профессиональных задач в реальных условиях или максимально приближенных к практической туристской деятельности условиях.

Таблица 3 – Критерии и показатели подготовленности менеджеров по туризму

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
<p>Когнитивный (знаниевый) критерий</p>	<p>Коммуникативные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вербальная и невербальная коммуникация;</li> <li>- Телефонная коммуникация;</li> <li>- Письменная коммуникация.</li> </ul> <p>Знание основ техники продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Установление контакта с клиентом;</li> <li>- Выявление потребностей клиента;</li> <li>- Представление услуг;</li> <li>- Решение конфликтных ситуаций;</li> <li>- Заключение сделки</li> </ul> <p>Знание специфики тур. услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знание реализуемого тур. продукта;</li> <li>- Знания нормативно-правовых аспектов тур. обслуживания.</li> </ul>
<p>Деятельностный критерий</p>	<p>Умение выстраивать взаимодействие с клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вербальные и невербальные умения выстраивать взаимодействие с клиентом;</li> <li>- Умение налаживать контакт по телефонной связи, интернет-технологий при общении;</li> <li>- Умение вести деловую переписку</li> </ul> <p>Умения в области реализации тур. продукта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Умение устанавливать контакт с клиентом;</li> <li>- Умение выявлять запросы клиента;</li> <li>- Умение представлять тур. услуги;</li> <li>- Умение разрешать конфликтные ситуации.</li> </ul> <p>Умения по организации видов сопровождения тур. услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организационные умения;</li> <li>- Юридические умения.</li> </ul>

Мотивационный критерий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осознание потребности к профессиональной деятельности;</li> <li>- Настойчивость в формировании профессиональных знаний, умений, качеств;</li> <li>- Интересы и склонности к будущей профессиональной деятельности.</li> </ul>
------------------------	--

4. Определены образовательные технологии, которые обеспечили бы достижение скорректированных результатов обучения.

Так как мире, в последнее время, сложилась тенденция перехода на инновационный тип обучения специалистов. Такое обучение должно подготавливать специалиста к использованию методов, моделирования, проектирования и прогнозирования в своей профессиональной деятельности. В период обучения становится важным сконцентрировать внимание обучающегося на трудностях и проблемах, которые ожидают его в будущем, на альтернативные методы и способы их решения. Важной особенностью инновационного подхода является развитие у человека способности к сотрудничеству и его участию в процессе принятия решений на всех уровнях.

Переход образования на инновационную систему обучения связан с:

- Изменениями в целях, содержании, технологиях и методах, формах организации системы управления;
- В стиле педагогической деятельности и организации учебного процесса, в системе контроля и оценки уровня образования;
- В учебно-методическом обеспечении;
- В учебных планах и программах и др.

И одной из актуальных проблем профессиональной подготовки кадров является подготовка высококвалифицированных и конкурентоспособных на рынке труда. В стремительно меняющемся мире современных технологий традиционные способы обучения не позволяют сформировать требуемый уровень подготовки специалиста. Связано это с разнообразием

профессиональных задач, повышением требований к эффективности и результативности профессиональной деятельности менеджера по туризму. Перед образовательными учреждениями стоит задача – интеграция традиционных технологий обучения с инновационными, которые обеспечили бы формирование у специалиста компетенций требуемого уровня.

К традиционным технологиям обучения, в большинстве случаев, относят те, которые являлись наиболее эффективными во второй половине XX века (70-90-ые гг.). А инновационные технологии обучения, такие реализация которых будет приводить к повышению эффективности процесса обучения в современных условиях, их воздействие направлено на обучаемого для удовлетворения всей совокупности его потребностей путем специально спроектированной деятельности. В отличие от традиционного обучения, которое занимается транслированием принятых норм мышления и поведения, инновационное направлено на формирование качеств и умений, которые позволяют обучающемуся создавать новые продукты, нормы и правила, а также невраждебно воспринимать подобные разработки других.

Далее рассмотрим сравнительный анализ традиционной системы подготовки специалистов и современной (таблица 4) [12].

Таблица 4 – Особенности традиционной и инновационной системы образования

Критерий характеристики	Особенности технологии обучения	
	Традиционная система	Инновационная система
Основная миссия образования	Передача знаний, умений, навыков.	Обеспечение условий самоопределения и самореализации личности
Место и роль преподавателя в учебном процессе	Вещатель информации, передатчик и пропагандист знаний,	Организатор деятельности обучающихся, инициирующий процесс обучения и

	хранитель норм и традиций	стимулирующий превращение студентов в активных субъектов процесса обучения, консультант
Место и роль студента в учебном процессе	Объект педагогического воздействия, обучаемый. Воспринимает, усваивает и воспроизводит информацию, предоставляемую преподавателем	Субъект познавательной деятельности, обучающийся. Усваивает и генерирует знания, получаемые из различных источников
Тип информационной коммуникации	Монологичный	Диалогичный, направляющий
Метод управления процессом обучения	Авторитарный	Демократичный
Преобладающий метод обучения	Информационный	Проблемно-поисковый, исследовательский, с использованием ИКТ
Форма организации занятий	Фронтальная, индивидуальная	Коллективная, личностно-ориентированная
Вид преобладающей деятельности студента	Слушание, участие в беседе, заучивание, работа по алгоритму	Самостоятельный поиск, анализ, творческая работа, обсуждение
Позиция студента	Пассивная, при отсутствии интереса	Активная, поисковая при наличии интереса.
Содержание обучения	Заранее определено учебником	Возникает в процессе обучения, поиска,

		открытий, получения новых навыков и умения
Уровень контроля за процессом обучения	Формальный, не индивидуализированный. Жесткий контроль	Гибкий индивидуализированный
Результат обучения	Совокупность знаний	Совокупность знаний, практических умения и навыков, способность их творческого использования в профессиональной деятельности.

Как видно из таблицы, приведенной выше, инновационные технологии отличаются от традиционных прежде всего местом и ролью основных участников учебного процесса – преподавателя и студентов, их взаимоотношениям, характером и содержанием образовательной деятельности. В традиционном обучении внимание акцентируется на запоминание и воспроизведение информации, а в новых условиях возникает необходимость развития творческого (продуктивного) мышления студента, формирование его коммуникативных умений и практической подготовки к активной деятельности в постоянно изменяющейся социальной среде. Инновационные образовательные технологии направлены на формирование компетенций у обучающихся. Традиционное обучение является преобладающим при передаче и закреплении знаний. Данное обучение и на сегодняшний день остается преобладающим, что доказывает их достаточно высокую эффективность, но они имеют так же и ряд недостатков: не позволяют учитывать разный уровень знаний, не предполагают обратной связи, демонстрирующий степень усвоения материала [5]. Инновационное обучение связано с творческим поиском на основе жизненного опыта обучающегося.

В настоящее время, профессиональная компетентность, которая включает в себя профессионализм, самостоятельность, коммуникативные способности, право и ответственность за принятие решений, профессиональную мобильность является основополагающей целью в непрерывном профессиональном образовании.

Профессиональные и универсальные компетенции выпускников формируются в результате реализации определенных образовательных технологий. Образовательной технологией называется образовательная деятельность преподавателя и студентов, организованная в различной форме с использованием разнообразных методов обучения и воспитания, которая направлена на достижение поставленных результатов, то есть на приобретение студентами знаний, умения и владения опытом, формирование компетенций, соответствующих целям образовательной программы [17].

Виды образовательных технологий:

- Информационно-развивающие технологии. Целью таких технологий является подготовка эрудированного специалиста, который владеет стройной системой знаний, обладает достаточным запасом информации. Ориентированы на формирование системы знаний, их обогащение, запоминание и свободное владение ими.

Информационно-развивающие технологии подразумевают изложение преподавателем учебной информации в различных сочетаниях. При этом используются лекционно-семинарский метод, программированное обучение, самостоятельное изучение литературы, использование современных информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний с применением технических и электронных средств информации.

- Развивающие проблемно-ориентированные технологии. Основной целью которых является подготовить специалиста, который способен проблемно мыслить, видеть и формулировать проблемы, а также выбирать способы и средства, чтобы решить их. Ориентированы технологии на формирование и развитие мыслительной активности, проблемного мышления. Включают в себя

разнообразные виды проблемного обучения: проблемные лекции и семинары, поисковые лабораторные, учебные дискуссии, организационно-деятельностные игры, проектную и коллективную деятельность в группах.

Существуют разные уровни осуществления проблемного обучения и зависит это от состава и качества подготовки обучаемых:

1 уровень – проблемное изложение учебного материала преподавателем;

2 уровень – создание проблемной ситуации преподавателем с включением вместе с ним обучаемых в их разрешение;

3 уровень - создание проблемной ситуации преподавателем, обучаемые самостоятельно их разрешают;

4 уровень – преподаватель дает неупорядоченные исходные данные, обучаемые на их основе формируют проблемы и пути ее разрешения.

- Практико-ориентированные технологии. Их главной целью является подготовить специалиста-профессионала, который способен будет квалифицированно решать профессиональные задачи. Ориентированы данные технологии на формирование системы профессиональных практических умений, а учебная информация выступает инструментом, который обеспечивает возможности качественного выполнения профессиональной деятельности. Включают в себя анализ конкретных производственных ситуаций и их решение, деловые игры, моделирование профессиональной деятельности в процессе обучения, контекстное обучение.

- Личностно ориентированные технологии. Их целью является сформировать в процессе обучения активную личность, способную самостоятельно строить и корректировать свою учебно-познавательную деятельность. Особенностью таких технологий является организовать обучение так, чтобы обеспечить всемерный учет способностей обучаемых, создать необходимые условия для развития их индивидуальных способностей. Ориентированы на развитие активности личности в учебном процессе.

Формы организации образовательного процесса.

В университетах используются различные формы организации процесса обучения студентов. Наиболее широко применяются такие формы, как лекция, практическое занятие, лабораторная работа, семинар, самостоятельная работа студентов, курсовой проект, консультация, производственная практика, учебно-исследовательская и научно-исследовательская работа. А в последнее время в вузах организуют мастер-классы, практикуют тьюторство и другие формы образовательной деятельности. Каждая из форм направлена на достижение определенных результатов обучения [17].

Чтобы повысить результативность обучения будущих специалистов необходимо использование активных методов обучения, привлекая для подготовки методических материалов преподавания специалистов индустрии туризма.

Ниже приведены наиболее эффективные методы:

- Методы ИТ – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ бронирования и резервирования и других с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации.
- Работа в команде. Для формирования навыков командной работы, требуется применять групповое обучение, которое предполагает комплектование групп с целью организации совместной работы. Групповая работа так же формирует у будущего специалиста умения принятия коллективного решения, публичных выступлений, нахождения компромиссов, способствует развитию ответственности и самоконтроля.
- Кейс-стади. Поскольку компетенции формируются в процессе деятельности, процесс обучения должен быть выстроен так, чтобы студенты смогли овладеть навыками в реальных ситуациях. В подготовке специалистов индустрии туризма накоплен значительный опыт использования кейс-стади и деловых игр («Организационная структура управления гостиницей», «Разработка бюджета движения денежных средств на предприятии размещения», «Планирование фонда заработной платы персонала туристской

фирмы», «Оценка эффективности оперативного плана маркетинга туристской компании» и др.) Если учитывать отраслевую специфику при подготовке кейсов дополняющих друг друга, это позволит выстроить междисциплинарные связи и сложить в единую систему бизнес-процессы предприятия. Например, в рамках дисциплины «Финансовый менеджмент» рассматривается тема бюджетирования. Без привязки к конкретному предприятию, как и для чего необходимо бюджетирование понять сложно. Поэтому для начала нужно разобрать структуру управления гостиницы, функции служб, а затем уже переходить к финансовым аспектам темы. Этим эффективен «отраслевой подход», когда вопросы разбирались и прорабатывались при изучении других дисциплин.

- Деловые и ролевые игры - имитация студентами реальной профессиональной деятельности по ролям с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах. Преимуществами игр является то, что они позволяют всесторонне исследовать проблему, подготовить и принять решение, моделировать реальные ситуации, научить действовать как в жизни, чтобы при возникновении реальной ситуации не растеряться, не допустить ошибок и действовать эффективно.

- Проблемное обучение – стимулирование студентов самостоятельно получать знания, необходимые для решения конкретно поставленной проблемы.

- Опережающая самостоятельная работа – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях.

- Поведенческое моделирование – метод обучения навыкам межличностного общения и изменения установок. Пример, ситуация, когда преподаватель показывает студенту образец того, как следует работать с клиентом, затем студенту дается возможность самостоятельно воспроизвести предложенную модель.

- Баскет-метод – обучение на основе имитации ситуаций, которые часто встречаются в практике работы руководителей. Студенту предлагают роль

руководителя, которому требуется в срочном порядке разобрать деловые бумаги (письма, докладные, записки, отчеты и т.п.) и предпринять по ним определенные меры. Упражнение можно усложнить при условии включения телефонных звонков, визита различных людей, незапланированные встречи и пр. Данный метод позволяет дать оценку способности студента к работе с информацией, к ее распределению по степени приоритетности, важности, срочности и умение принимать решения на основании имеющейся информации.

- Мастер-класс – форма организации обучающего или демонстрационного занятия. Встреча со специалистами для обучения в ходе прямого и комментированного показа приемов работы. В туризме мастер-класс это один из инструментов стимулирования турагентов, проводится для заинтересованных в получении новых знаний и навыков работников туристских агентств с участием ответственных за направление менеджеров туристского оператора.

Таким образом, сформулирован комплекс организационно-педагогических условий, выполнение которых необходимо для эффективной реализации подготовки кадров для индустрии туризма в системе дополнительного образования:

- Создание инновационной коммуникативно-творческой образовательной среды, включающей в себя физическое окружение, человеческий фактор, программу обучения;
- Применение инновационных образовательных технологий;
- Проведение мероприятий по организации взаимодействия с работодателями и представителями организаций туристской индустрии;
- Разработка и реализация индивидуальных образовательных траекторий подготовки менеджеров по туризму;
- Повышение квалификации преподавателей.

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА  
«СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»**

Студенту:

<b>Группа</b>	<b>ФИО</b>
ЗНМ43	Зинченко Мария Владимировна

<b>Институт</b>	<b>ИСГТ</b>	<b>Кафедра</b>	<b>ОТВПО</b>
<b>Уровень образования</b>	Магистратура	<b>Направление/специальность</b>	Инноватика высшего образования

**Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:**

1. <i>Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:</i>	Условия реализации программ дополнительного профессионального образования
2. <i>Знакомство и отбор законодательных и нормативных документов по теме</i>	

**Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:**

1. <i>Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</i>	Этический кодекс ТПУ Анализ стейкхолдеров и рисков
2. <i>Анализ факторов внешней социальной ответственности:</i>	Международная грантовая программа Темпус (Европейская комиссия)
3. <i>Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности:</i>	Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности

**Перечень графического материала:**

<i>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)</i>	Ключевые стейкхолдеры ТПУ
---	---------------------------

<b>Дата выдачи задания для раздела по линейному графику</b>	14.03.2016
---	------------

**Задание выдал консультант:**

<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Ученая степень, звание</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
доцент ОТВПО	Гончарова Н.А.	к.э.н.		

**Задание принял к исполнению студент:**

<b>Группа</b>	<b>ФИО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
ЗНМ43	Зинченко Мария Владимировна		

### **3 СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Социальная ответственность относится к действиям организации, направленным на поддержку устойчивого развития общества и окружающей среды, а также сохранение длительного существования организации путем минимизации отрицательных и максимизации положительных воздействий на общество и окружающую среду, посредством инициативного взаимодействия и обмена информацией с заинтересованными сторонами во всех сферах влияния организации. Организация получает принятие обществом, только соблюдая и отвечая постоянно изменяющимся требованиям и потребностям общества, имеющего непрерывно изменяющиеся ожидания.

Образовательное учреждение, которое реализует принцип социально-ответственного института, призвано осуществлять, следующие функции:

- Предоставление обществу образовательных услуг, направленных на обслуживание человека и свободное его развития;
- Подготовка высококвалифицированных кадров является одним из решающих факторов развития системы образования в целом, а также обеспечение научно-технического и социально-экономического прогресса страны;
- Формирование рынка труда;
- Развитие культуры и норм поведения, наличие и соблюдение которых во многом определяет психологический климат в вузе;
- Стабилизация социальных отношений, университет выступает активным участником социальных взаимодействий с заинтересованными сторонами и множеством представителей социальной среды.

#### **1. Определение стейкхолдеров организации**

Стейкхолдер – это юридическое или физическое лицо, получающее образовательные услуги или заинтересованное в результатах образовательной деятельности в Университете.

В результате написания магистерской диссертации была модернизирована дополнительная образовательная программа подготовки кадров для индустрии туризма.

Для определения возможных последствий модернизированной программы. Рассмотрим основных стейкхолдеров Томского политехнического университета. В целом можно выделить две группы: прямые и косвенные стейкхолдеры. На рисунке 12 отражены стейкхолдеры Томского политехнического университета (ТПУ).

Рисунок 12 - Стейкхолдеры ТПУ



К прямым стейкхолдерам, которые оказывают наиболее сильное влияние относятся студенты и сотрудники, как внутренние потребители и составляющие основу функционирования вуза, работодатели и заказчики как внешние потребители услуг университета.

Сотрудников ожидают удовлетворения их труда в формах адекватной оплаты, возможностей профессионального роста и построения деловой карьеры, здоровой моральной атмосфере, приемлемых условий и режима труда, хорошего руководства. Студентов интересует качество, безопасность и доступность образовательных услуг. Работодатели заинтересованы в высококвалифицированных кадрах.

К косвенным стейкхолдерам, которые оказывают наибольшее влияние на деятельность ТПУ относится местное население, которое принимает активное участие в жизни университета.

При реализации модернизации дополнительной образовательной программы можно выделить ряд рисков:

- Риски, связанные с высокими темпами развития нормативно-правовой базы образовательной сферы и сферы туризма (все стейкхолдеры);
- Недостаточный уровень компетентности преподавателей (преподаватели, студенты);
- Возникновение конфликтных ситуаций социальных интересов из-за неполной или недостоверной информации (все стейкхолдеры);
- Недостаточное финансирование для обеспечения комфортной образовательной, в том числе технологической, среды и инфраструктуры (все стейкхолдеры).

Для минимизации обозначенных рисков необходимо обеспечить своевременное информационное сопровождение изменений в сфере образования и туризма, организацию систем переподготовки преподавателей и привлечения экспертов индустрии туризма к преподаванию. Активное сотрудничество с работодателями сферы туризма, включение их в процесс разработки, модернизации образовательных программ направленных на подготовку компетентных кадров для туризма. Поиск альтернативных источников финансирования.

## **2. Условия реализации программ дополнительного профессионального образования**

Согласно требованиям ФГОС, к условиям реализации образовательных программ по направлению «Туризм», высшее учебное заведение, должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех

видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом вуза и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает:

- специально оборудованные кабинеты аудитории по дисциплинам в области русского языка и культуры речи, делового общения, иностранных языках, географии, туристско-рекреационного проектирования, потребностей человека, маркетинга в туристской индустрии, организации туристской деятельности, технологии продаж и обслуживания, а также дисциплин, предусматривающих цели формирования у обучающихся умений и навыков в соответствии с профилем образовательной программы.

- Компьютерные классы с комплектом программного обеспечения по дисциплинам в области информатики, информационных технологий в туристской индустрии, а также предусматривающих цели формирования у обучающихся умений и навыков в соответствии с профилем образовательной программы.

Для развития научной инновационной деятельности в ТПУ предусмотрена комплексная инфраструктура, включающая:

- Инновационно-технологический центр;
- Центр трансфера технологий;
- Студенческий бизнес-инкубатор;
- ООО «Технологический инкубатор Томского политехнического университета».

В университете функционирует Сибирский ресурсный центр индустрии туризма (СРЦИТ) с апреля 2012 года. В соответствии с решением Учёного совета и приказом ректора Томского политехнического университета целью его деятельности является, во-первых, повышение качества основных образовательных программ, реализуемых по направлению «Туризм»

посредством синтеза научно-исследовательской, проектной и консалтинговой деятельности, а во-вторых, формирование позитивного имиджа ТПУ, в том числе – и как объекта туристского интереса.

Функции центра:

- Проведение систематического анализа потребностей региона в разработке и реализации проектов в сфере туризма.
- Разработка рекомендаций по непрерывному повышению качества образовательной деятельности на основе использования новых достижений фундаментальных и прикладных исследований по приоритетным направлениям развития туристского и гостиничного бизнеса.
- Создание, апробация и внедрение специальных образовательных программ для обучения местных жителей, готовых принимать и обслуживать туристов и экскурсантов, в том числе зарубежных.
- Консультирование представителей туристской и гостиничной индустрии по созданию экспериментальных площадок для апробации пилотных проектов в сфере туризма и гостеприимства.
- Создание специализированного банка информации по основным объектам туризма и гостеприимства.
- Консультирование местных жителей по технологии приема и обслуживания туристов, в том числе зарубежных.
- Правовое и маркетинговое сопровождение инновационных туристско-экскурсионных проектов.
- Проведение семинаров и конференций в области организации въездного туризма региона.

Проект Томского политехнического университета, предусматривающий создание сети ресурсных центров по туризму в российских регионах, получил дважды поддержку международной грантовой программы Темпус (Европейская комиссия).

Общая задача программы – это содействие развитию сотрудничества в области высшего образования между Европейским Союзом и странами-

партнерами в контексте реализации Лиссабонской стратегии и Болонского процесса.

Грант программы Темпус, одной из самых известных международных программ, – это признание высокого уровня университетов-участников, их потенциала, качества программ и квалификации кадров.

Проект рассчитан на три года и предполагает разработку и реализацию серии образовательных программ в сфере туризма и гостеприимства. Программы разрабатываются при активном участии европейских университетов-партнеров и основываются на лучших стандартах международного образования. Проект позволяет привлечь лучший европейский опыт подготовки специалистов для индустрии туризма, внедрить инновационные методики преподавания, пригласить европейских преподавателей и др.

Проект реализуется международным консорциумом университетов во главе с Ольборгским университетом (Дания). ТПУ выступает в качестве российского координатора и основной образовательной площадки проекта.

Партнерами ТПУ со стороны Европейского Союза являются Венский университет прикладных наук (Австрия), Международная ассоциация образования в сфере отдыха и туризма (Нидерланды), Университет Умеа (Швеция), Эдинбургский университет Напиер (Великобритания).

Уже два проекта Темпус, были реализованы кафедрой культурологии и социальной коммуникации.

### **3. Принципы корпоративной культуры. Этический кодекс ТПУ**

Кодекс является сводом неформальных норм и правил, описывает желаемые модели поведения и стандарты командной деятельности, поощряемые в университете. Также кодекс является инструментом развития и поддержания корпоративной культуры, позволяющий формировать и усиливать корпоративную идентичность членов университета, способствовать повышению

уровня педагогической, научной и деловой культуры. Кодекс включает в себя: нормы корпоративной этики для всех категорий работников, для профессорско-преподавательского состава, для научного работника; декларацию о корпоративной этике обучающегося ТПУ, выпускника ТПУ; раздел по разрешению конфликтных ситуаций.

Этический кодекс Томского Политехнического Университета включает в себя семь принципов, которым обязуется следовать каждый член команды:

1) Быть проактивным, вовлеченным и вовлекающим других в процесс генерации новых знаний и идей. Делиться полученными знаниями с миром;

2) Непрерывно учиться, узнавать новое и самосовершенствоваться. Воплощать мечты в реальность одному и в команде, прислушиваясь к предложениям любого члена команды;

3) Поддерживать в себе и других командный дух и соизмерять все свои поступки с принципами и задачами университета, поощрять в себе и коллегах открытость и доверие, стремление к взаимопомощи и синергии;

4) Демонстрировать коммуникабельность, творческий подход и максимальную эффективность при решении любых задач. Каждый день делать работу лучше, чем вчера. Быть конкурентоспособным.

5) Проявлять разумную терпимость к чужим точкам зрения, признавать свои ошибки и идти на компромисс в интересах команды и всего университета. Работать самому и с другими честно и добросовестно.

6) Сохранять конфиденциальность, когда того требует университет, безусловно соблюдать законы Российской Федерации и общественной морали, а также правила и нормы ТПУ.

7) Избегать возникновения конфликта интересов. В любой ситуации ставить задачи, репутацию и имя университета выше личных или групповых амбиций. Критиковать, честно и открыто, критикуя - предлагать.

Правовым актом, регулирующим трудовые и социально-экономические отношения в университете является Коллективный трудовой договор, заключенный между работниками, в лице председателя профсоюзной

организации сотрудников и ректором университета. Положения правовой и социальной защищенности обучающихся регулируются соглашением, заключенным профсоюзной организацией и администрацией ТПУ.

Заключение коллективного трудового договора преследует такие цели, как: 1) соблюдение правовых норм, повышение социально-экономического положения сотрудников в дополнение с Трудовому кодексу и законодательству РФ; 2) реализация права сотрудников участвовать в менеджменте университета и локальном регулировании трудовых отношений; 3) отсутствие противоречий и согласование социально-экономических интересов сотрудников и действий администрации по обеспечению эффективной работы университета; 4) улучшение и совершенствование принципов и форм социальных партнерских взаимодействий между администрацией и сотрудниками университета через профсоюзную организацию как представителя.

Сегодня в ТПУ создана собственная социокультурная среда, имеются условия, необходимые для всестороннего развития личности. Вуз способствует развитию социально-воспитательного компонента учебного процесса, включая развитие студенческого самоуправления (Студсовет студгородка, старостат, др.), участие обучающихся в работе общественных организаций, спортивных и творческих клубов (коллективы Международного культурного центра, культурно-массовый сектор в общежитиях), научных студенческих обществ.

Успешно работающий в ТПУ отдел организации НИР студентов и молодых ученых призван помогать в реализации научных интересов студентов, осуществляя при этом целый ряд функций:

- выявление наиболее талантливых студентов, создание особых условий для развития их творческих способностей;
- привлечение студентов к выполнению НИР, финансируемых из различных источников (госбюджет, договоры, гранты, программы и т.д.);
- организация научных мероприятий на базе ТПУ (олимпиад, конкурсов, конференций, выставок);

- содействие научному и творческому сотрудничеству по вопросам НИР студентов и молодых ученых с зарубежными вузами;
- представление студентов на различные научные стипендии, премии.

Томский политехнический университет является динамично развивающимся вузом, входящим в число лидеров отечественного технического образования. Томский политехнический университет видит свою миссию в том, чтобы нести в мир знания и опыт, позволяющие личности, обществу и Российскому государству видеть и использовать лучшие образцы подготовки высококлассных специалистов и эффективной реализации нововведений в сфере науки и высшего образования.

В университете существует Международный культурный центр, где ведут активную творческую деятельность Русский народный оркестр, фольклорно-этнографический ансамбль «Пересек», школа классического пения народной артистки России Л.Ф. Травкиной, студия эстрадного вокала «Отражение», студия джазового вокала «Рэгтайм», ансамбль ветеранов «Беспокойные сердца», литературное объединение «Молодые голоса», «Клуб веселых и находчивых» и многие другие для удовлетворения творческих запросов студентов.

Традиционными для Томского политехнического университета стали балы для студентов и сотрудников. Их организует известный в России танцевальный клуб «Диамант-ТПУ».

Студенты-политехники за годы учёбы становятся активными инициаторами, организаторами и участниками массовых студенческих проектов: «Посвящение в студенты», «Мисс и Мистер ТПУ», «Университетский квартал», «Широкая студенческая Масленица».

На университетском уровне ежегодно проводится более 30 подобных по масштабу мероприятий.

Томский политехнический университет обладает одной из лучших в Сибири инфраструктурой для занятий спортом и укрепления здоровья. Санаторий-профилакторий, стадион, лыжная база, площадка для мини-футбола

с искусственным покрытием, единственный в Томске скалодром, лыжероллерная трасса, биатлонное стрельбище, спортивные площадки, залы и сооружения – далеко не полный перечень объектов спортивного назначения.

#### 4. Определение структуры программ корпоративной социальной ответственности (КСО)

Рассматривая мероприятия, реализуемые Томским политехническим университетом в рамках КСО представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Структура программ КСО (выборочно)

Наименование мероприятия	Стейкхолдеры	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Социальные инвестиции в проекты по охране окружающей среды в рамках городских мероприятий (городские субботники, акции и др.)	Местное население Местная власть Студенты Сотрудники	Трансляция принципов и ценностей ТПУ Вовлечение студентов и сотрудников в мероприятия, формирующие принципы социальной ответственности перед природой и обществом
Эквивалентное финансирование научных и научно-образовательных мероприятий города и региона (U-	Местное население Местная власть Студенты Сотрудники Абитуриенты	Привлечение населения, студентов и абитуриентов к научной и научно-образовательной деятельности Распространение информации о научных событиях и состоянии

NOVUS, Science Game и др.)	Некоммерческие образовательные и научные организации Организации-партнеры	научно-образовательного сектора в России Поддержка молодых ученых Развитие науки России Укрепление взаимосвязей с организациями-партнерами
Корпоративное волонтерство (мероприятия Центра волонтерской и общественной деятельности)	Государство Местная власть Сотрудники Студенты	Трансляция принципов и ценностей ТПУ Развитие навыков и компетенций по направлениям деятельности Укрепление и установление новых контактов
Социально-ответственное поведение	Все стейкхолдеры	Трансляция принципов и ценностей ТПУ Трансляция принципов устойчивого развития Формирование социальной ответственности у сотрудников и студентов университета Принятие ответственности за результаты деятельности университета

Анализируя некоторые из мероприятий программы корпоративной социальной ответственности, можно сделать вывод об информационной прозрачности и социальной ответственности Томского политехнического университета. Мероприятия и программы по охране окружающей среды, ответственности за качество и последствия реализуемых продуктов и услуг, а

также участие в социальных мероприятиях города и страны демонстрируют серьезный и ответственный подход университета к КСО.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что программы КСО Томского политехнического университета транслируют миссию и основные ценности вуза, отвечают интересам стейкхолдеров и являются эффективными.

Основные преимущества, которые получает вуз от реализации программ КСО, заключаются в улучшении финансовых показателей, положительном имидже и высоком уровне доверия в глазах стейкхолдеров, позиционировании ТПУ как университета мирового уровня и постоянном повышении качества продуктов и услуг

## **5. Ответственность перед потребителями товаров и услуг**

Ответственное Исследование и Инновации (RRI) описывают исследование, развитие или инновационный процесс, который принимает во внимание эффекты и потенциальные воздействия на окружающую среду и общество. RRI можно определить как – «прозрачный, интерактивный процесс, которым социальные участники и новаторы становятся взаимно отзывчивыми друг другу в целях этической приемлемости, устойчивости и социальной желательности инновационного процесса и его рыночных продуктов, чтобы позволить надлежащее вложение научных и технических достижений в нашем обществе».

Европейская комиссия (ЕС) описала RRI, как структуру, состоящую из шести ключевых пунктов действия:

1. **Обязательство.** Социальные проблемы должны быть созданы на основе широко представительных социальных, экономических и этических проблем и общих принципов на основании совместного участия всех социальных представителей – исследователи, промышленность, влиятельные политики и гражданское общество.

2. Гендерное равенство.

3. Образование в области естественных наук. Снабдить будущих исследователей и других социальных участников необходимыми знаниями и инструментами, чтобы полностью взять на себя ответственность в процессе исследования и инноваций.

4. Открытый доступ. RRI должен быть прозрачным и доступным.

5. Этика. Исследование и инновации должны уважать основные права и самые высокие этические нормы, чтобы гарантировать увеличенную социальную уместность и приемлемость результатов исследования и инноваций.

6. Управление. Влиятельные политики обязаны предотвратить вредные и неэтичные события в исследовании и инновациях.

В Томском политехническом университете формирование политики социальной ответственности в области исследований и разработок реализуется в следующих программах и мероприятиях:

- обеспечение и стимулирование совместной деятельности всех стейкхолдеров с целью определения взаимовыгодных аспектов для науки и общества;

- развитие методов и механизмов вовлечения стейкхолдеров в научно-исследовательский процесс;

- организация мероприятий по увеличению открытости и доступности научных результатов обществу;

- обеспечение отсутствия дискриминации по гендерному различию в науке;

- соблюдение Кодекса этики ТПУ;

- поощрение интереса общества к науке и обеспечение условий для получения научного образования как формального, так и неформального.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе выполнения магистерской диссертации на тему «Модернизация дополнительной образовательной программы подготовки кадров для индустрии туризма» решены следующие задачи:

– проанализированы подходы к подготовке менеджеров по туризму в зарубежных образовательных учреждениях и образовательная программа ТПУ «Организация и предоставление туроператорских и турагентских услуг», что привело к модернизации дополнительной образовательной программы, пересмотру целей, результатов и содержания программы;

– проведен анализ профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» и анкетирование работодателей индустрии туризма, что позволило выявить дефициты при профессиональной подготовке менеджеров по туризму;

– модернизированы разделы «цели обучения», «результаты обучения», «образовательные технологии и методы обучения», с учетом профессионального стандарта и требований работодателей сферы туризма, что будет способствовать развитию профессиональных компетенций менеджеров по туризму;

– определены основные критерии и показатели подготовленности менеджеров сферы туризма:

- когнитивный критерий: коммуникативные знания, знание основ техники продаж, знание специфики туристских услуг;
- деятельностный критерий: умение выстраивать взаимодействие с клиентом, умения в области реализации туристского продукта, умения по организации видов сопровождения туристских услуг;
- мотивационный критерий: осознание потребности к профессиональной деятельности, настойчивость в формировании профессиональных знаний, умений и навыков, интересы и склонности к будущей профессиональной деятельности.

– Определены организационно-педагогические условия подготовки специалистов для индустрии туризма в системе дополнительного образования посредством удовлетворения конкретных образовательных потребностей работодателей:

- создание инновационной коммуникативно-творческой образовательной среды, включающей в себя физическое окружение;
- применение инновационных образовательных технологий;
- проведение мероприятий по организации взаимодействия с работодателями и экспертами туристской индустрии;
- разработка и реализация индивидуальных образовательных траекторий подготовки менеджеров по туризму.

На основании вышеизложенного можно заключить, что задачи, поставленные в работе, выполнены, цель исследования достигнута.

Данный опыт по подготовке специалистов может быть использован в других учреждениях профессионального образования. Результаты диссертации могут быть использованы в дальнейших исследованиях, связанных с проблемами подготовки кадров для индустрии туризма. Оно может быть продолжено, изменено и дополнено.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алферов Ю.С. Оценка и аттестация кадров образования за рубежом / Ю. С. Алферов // Российское педагогическое агентство: пособие для работников органов управления образованием образовательных учреждений. - Москва, 2001. 146 с.
2. Байбурова О.Р. Формирование конкурентоспособных обучающих программ в высшей школе для индустрии гостеприимства и туризма / О.Р. Байбурова, К.А. Степаненко // Туризм и сервис. Подготовка кадров, проблемы и перспективы развития. - М.: РГТУ, 2010. с.25-40
3. Житенев С.Ю. Туристская индустрия: глобальные вызовы 21 века. / С.Ю. Житенев // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы.- М.: МГИИТ, 2011. с.17-19.
4. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство / О.Т. Лойко // Издательство ТПУ: учебное пособие. – Томск, 2005. 152 с.
5. Магура М.И. Организация обучения персонала компании / М. И. Магура, М. Б. Курбатова // – М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2002. – 264 с.
6. Одегов Ю. Г. Экономика персонала / Ю. Г. Одегов, Г.Г. Руденко, А.А. Федченко // учеб. для вузов. - Москва: Альфа-Пресс, 2009 . - 1312 с.
7. Петрунь И.Б. Высшее профессиональное образование по туризму за рубежом / Петрунь И.Б. // Диссертация. – Сочи, 2004. – 230 с.
8. Сакун Л.В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира / Л.В. Сакун // Монография. - К.: МАУП, 2004. - 399 с.
9. Скотт П. Реформы высшего образования в странах центральной и Восточной Европы: попытка анализа / П. Скотт // Вестник высшей школы. - 2001. №8-11. - С.47-52
10. Степанова С.А. Направления модернизации сферы образования в России / С.А. Степанова // Творческое наследие А.С. Постникова и современность. – 2014. – №36. – С. 143-149.

11. Степанова С.А. Стратегические направления развития рынка образовательных услуг в России / С.А. Степанова // Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. – 2014. – №1(28). – С. 84-89.
12. Туркот Т.И. Педагогика и психология высшей школы [Электронный ресурс] / Библиотека учебников. URL: [http://uchebnikonline.com/pedagogika/pedagogika\\_vischoyi\\_shkoli\\_-\\_turkot\\_ti/pedagogika\\_vischoyi\\_shkoli\\_-\\_turkot\\_ti.htm](http://uchebnikonline.com/pedagogika/pedagogika_vischoyi_shkoli_-_turkot_ti/pedagogika_vischoyi_shkoli_-_turkot_ti.htm)
13. Усыскин Г.С. Очерки из истории Российского туризма / Г.С.Усыскин // Изд. 2 переработанное и дополненное. СПб.: Издательский Дом ГЕР ДА, 2007. -208 с.
14. Федюлин А.А. Во время кризиса вузам надо делать ставку на науку [Электронный ресурс] / Наука и технологии РФ. URL:[http://www.strf.ru/material.aspx?CatalogId=221&d\\_no=21404#.VfPNYpD-rsc](http://www.strf.ru/material.aspx?CatalogId=221&d_no=21404#.VfPNYpD-rsc)
15. Berger K. (HRS): “Zusatzqualifikationen in der Beruf-sausbildungaprxaxis – aktuelle Ergebnisse aus empirischen Untersuchungen und Fordervorhaben” / K. Berger // Berichte zur berufkichen Bildung, Bundesinstitut fur Berufsbildung (Hrsg.) Herf 241, 2000
16. Pavesic D.V. “Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends” / D.V. Pavesic // Hospitality Research Journal. – Vol. 17(1). –р. 285-294
17. Стандарт ООП ТПУ: сборник нормативно-производственных материалов / Под ред. проф. А.И. Чучалина. – Томск: Изд-во ТПУ, 2012. – 206 с.
18. Концепция долгосрочного социально-экономического развития российской федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс] / КонсультантПлюс. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_82134/28c7f9e359e8af09d7244d8033c66928fa27e527](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/28c7f9e359e8af09d7244d8033c66928fa27e527)
19. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)» [Электронный ресурс] / Федеральное агентство по туризму. URL: <http://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/programmy-i-proekty/federalnaya->

tselevaya-programma-razvitie-vnutrennego-i-vezdnogo-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-2011-2018-gody-/

20. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 "Туризм"

21. Основная образовательная программа высшего профессионального образования ТПУ по направлению подготовки 100400 "Туризм"

22. Государственная программа российской федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы [Электронный ресурс] / Министерство образования и науки Российской Федерации. URL:

<http://минобрнауки.рф/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/3409/%D1%84%D0%B0%D0%B9%D0%BB/2228/13.05.15->

[%D0%93%D0%BE%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%B0-](#)

[%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B5\\_%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F\\_2013-2020.pdf](#)

23. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) "Об образовании в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / КонсультантПлюс. URL:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/)

24. Профессиональный стандарт Специалист по организации и предоставлению туристских услуг [Электронный ресурс] / Федеральное агентство по туризму. URL:<http://russiatourism.ru/content/3/section/35/detail/3512/>

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
(обязательное)

Глава № 2  
Changes in the content of training in the field of tourism management. Forms.  
Methods

Студент:

<b>Группа</b>	<b>ФИО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
ЗНМ43	Зинченко Мария Владимировна		

Консультант кафедры ОТВПО:

<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Ученая степень, звание</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
Доцент кафедры ОТВПО	Гоначарова Н. А.	к. э. н.		

Консультант – лингвист кафедры ОТВПО:

<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Ученая степень, звание</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
Специалист по учебно-методической работе кафедры ОТВПО	Толкачева К. К.	к. п. н.		

## **2 Changes in the content of training in the field of tourism management.**

### **Forms. Methods**

To modernize the system of additional training of specialists for the tourism industry a dual model for designing and implementation of the basic educational program (BEP) was taken as a basis. The life cycle of the program includes the steps of planning, implementation, evaluation and continuous improvement, establishes the relationship between the quality assurance processes of graduates training within the university and external environment (Figure 11).

The model presented in Figure 11 defines the following sequence of the BEP designing and evaluation:

1. Study of stakeholders' needs.
2. Development of the BEP objectives.
3. Planning of the learning outcomes to achieve the BEP objectives.
4. Definition of the indicators and criteria of learning outcomes assessment.
5. Definition of the ways and means of learning outcomes assessment.
6. Determination of the ways to obtain the results.
7. Organization of the educational process.
8. Assessment of learning objectives and the control of the objectives achievement.

The BEP design is carried out in two stages. On the first preparatory stage the preparation of input data for the program design and planning of its quality is carried out. At the second stage, which is the main, the design of the program is carried out, organizational and methodological support of the program and documentation, as well evaluation of the BEP quality, is developed.

The implementation of the preparatory stage in the framework of modernization of the additional educational training program for the tourism industry has included the following steps:

1. There has been defined the input data for the modernization of the list of competencies of the graduates of educational program on the basis of which the objectives and learning outcomes have been corrected.

The input data has included:

- The requirements of the Federal state educational standard of higher professional education (FSES HPE) in the field of *Tourism* training;
- Professional standard "Specialist on the organization and tourism services";
- Employers' requirements on the graduates' competencies.

2. The additional of graduates' competencies of the program have been determined and the final (modernized) list of planned competencies of the program agreed with the potential employers has been formed. To do this, an analysis of the results of the survey of employers has been conducted, which allowed to reveal the competencies needed for the professionals in the tourism industry.

3. The objectives of the program coordinated with FSES HPE, as well as with professional standards and the potential employers' needs have been adjusted (Table 2).

The implementation of the main stage as a part of the modernization of the additional educational training program for the tourism industry has included the following steps:

1. The planned BEP learning outcomes have been corrected.

Having analyzed the identified competencies selected by the employers, there have been chosen those ones which can be achieved with the help of additional education. The following competencies have been included:

- Ability to use the Internet technology and software while serving the customers and (or) tourists;
- Ability to identify and analyze the consumers and (or) tourists needs and generate client relationships;
- Ability to conduct marketing research of the tourist services in order to create and promote the required tourism product;
- Ability to manage tourist workflow;
- Ability to find and use legal documents in tourism activities.

2. The results of the BEP learning components have been divided on the following: knowledge (K), skills (Y) and proficiency in practical application (B).

- The ability to use the Internet technology and software while serving the customers and (or) tourists.

Therefore the graduates should:

- o know the possibilities of using the Internet in the tourism business; major foreign and domestic computer reservation and booking systems; special software used in the sphere of service and tourism.

- o be able to use the Internet in tourism; navigate the virtual network of hotels and resorts; use the websites of travel agencies, hotels, resorts, etc.; use special software in the sphere of service and tourism; analyze the research of tourism activities on the Internet.

- o have skills in using the main foreign and domestic booking and reservation systems; the basic procedures of multimedia technologies creation.

- Ability to identify and analyze the consumers' and (or) tourists' needs and generate client relationships.

The graduates should:

- o know the techniques of client needs identification and client relationships formation, the formation of tourism products; methods of organization of the process corresponded to the consumer needs; marketing of the existing proposals; marketing of the consumer demand; planning tourism products; basics of information and communication technologies in the implementation of tour operator and agency services; technology of tour operator and agency services that meet the consumer needs; organization of the process of providing the tour operator and agency services corresponded to the consumer needs.

- o be able to identify the consumer needs and generate client relationships; apply marketing techniques of the existing proposals corresponded to the consumer needs; apply the basics of information and communication technologies in the implementation of tour operator and agency services; to apply the technology of tour operator and agency services that meet the needs of the consumer; use information and communication technologies in the development and implementation of the tourism product.

o apply techniques of client needs identification and client relationships formation; creation of tourism products; methods of marketing of the existing proposals corresponded to the consumer needs; methods of tours organization aimed at customer satisfaction; methods of providing tour operator and agency services that meet the consumer needs; the technique of the organization of the process of providing the tour operator and agency services corresponded to the consumer needs; the information and communication technologies in the development and implementation of the tourism product.

- Ability to conduct marketing research of the tourist services in order to create and promote the required tourism product.

The graduates should:

o know features of the present stage of advertising development and other marketing communications; methodology for planning and organization of communication campaigns and projects; main methods for evaluating the effectiveness of communication campaigns; basics of the design, organization and implementation of communication strategies and programs for different types of tourism products based on the results of monitoring of the market of tourist services using a variety of techniques; interview techniques, research methods and collecting information about the target audience; methods of marketing research;

o be able to analyze information systematically; use theoretical knowledge to generate new ideas; develop projects of advertising campaigns; assign tasks, monitor the market, control the implementation of research and communications programs;

o have promotional skills of tourism products and services; skills of the development of the plan of communication campaigns; budget development skills and evaluation of the effectiveness of communication campaigns; interaction skills to communicate with the product consumers.

- Ability to manage tourist workflow.

The graduates should:

- o know normative documents in the field of tourism; forms of reporting and planning documents; the role of the visa, passport customs, health formalities; methodological and organizational documentation for excursions;

- o be able to make a contract and tourist documentation with the service providers, partners and tourists; form a planning report documentation; prepare all necessary documentation for the registration of passport, visa and customs formalities; provide methodological and organizational documentation for excursions;

- o have skills of analysis and formation of the contract documentation; know the technology of work with the documentation on the main types of tourism formalities;

- Ability to find and use legal documents in tourism activities.

- o know the main features of modern legal systems, their features and differences; principles of Russian law, the Russian Constitution, its role and place in Russian legal system; the main regulatory documents in the sphere of tourism activity; organizational basics of the tourism industry, the structure of the tourism industry, peculiarities of the legal and economic relations between the participants of tourism activity;

- o be able to analyze different types of legal acts, to understand their interaction and legal validity; to explain the phenomenon of law and its role in human life; to understand the legal system, connections between the law and the government, mechanisms of formation and functioning of the law rules; to prepare contract documents for all counterparties of tourist activity;

- o have the skills of correct interpretation of legal instruments and their use in everyday professional and scientific activities; skills of the analysis and creation of the contract documentation in tourism.

3. The criteria and indicators of tourist managers qualification have been defined.

The BEP learning results achievement is monitored and evaluated integrally in the process of the final certification of graduates of the educational program.

The indicators of the learning outcomes achievement include the graduates' successful practical actions in the implementation of credit assignments in the

disciplines. According to the final results, the graduates' ability to solve complex professional tasks in the real or close to practical tourist activity conditions is evaluated.

<b>Criteria</b>	<b>Indicators</b>
Cognitive criterion	<p>Communication skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verbal and non-verbal communication;</li> <li>- telephone communication;</li> <li>- written communication.</li> </ul> <p>Basic knowledge of the sales techniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- establishing a client contact;</li> <li>- identification of customer needs;</li> <li>- presentation of services;</li> <li>- dealing with conflict situations;</li> <li>- making a contract.</li> </ul> <p>Knowledge of specifics of the tour services:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- awareness of the tour product;</li> <li>- knowledge of legal and regulatory aspects of the tour service.</li> </ul>
The activity criterion	<p>Ability to build customer interaction:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verbal and non-verbal skills to build customer interaction;</li> <li>- ability to establish contact on the telephone and with the help of the Internet technologies during the communication;</li> <li>- ability to conduct business correspondence;</li> </ul> <p>Skills in the field of tourism product realization:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ability to establish contact with the client;</li> <li>- ability to identify clients needs;</li> <li>- ability to present tour services;</li> <li>- ability to solve conflict situations.</li> </ul> <p>Skills in the organization of different types of tour support services:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizational skills;</li> <li>- legal skills.</li> </ul>
Motivational criterion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Awareness of the need of the professional work;</li> <li>- Persistence in the formation of professional knowledge, skills and qualities;</li> <li>- Interests and propensity in the future professional activities.</li> </ul>

4. The educational technology that would ensure the achievement of adjusted learning results has been determined.

- IT Methods
- Teamwork
- Case study

- Business and role plays
- Problem-based learning
- Advanced independent work
- Behavioral modeling
- Basket-method
- Master class

Thus, there has been formed a set of organizational and pedagogical conditions required for the effective realization of staff training in the tourism industry within additional education system:

- Creation of the innovative communicative and creative learning environment, included physical environment, human factor and training program;
- Application of innovative educational technologies;
- Implementation of the activities for the organization of interaction with the employers and tourist industry representatives;
- Development and implementation of individual educational ways of tourist managers training;
- Implementation of special trainings for raising teachers' qualification.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(основное)

### Сравнение систем подготовки кадров туризма

Критерий характеристики	Европейская система подготовки кадров туризма	Американская система подготовки кадров туризма	Система подготовки кадров туризма в ТПУ
Профессии, связанные с работой туристской компании	Осваиваются все профессии, связанные с работой туристской компании или отеля	Образовательная система основана на менеджменте в общем виде; управление гостиничным бизнесом рассматривается как частный случай	Образовательная система основана на менеджменте в туристском бизнесе
Сотрудничество с предприятиями туристской индустрии (Участие их в аккредитации образовательных программ и при разработке учебных планов)	+	+	+

Практики и стажировки на предприятиях индустрии туризма	+		+/- Нет распределения
Международный обмен	+	+	+
Привлечение специалистов-практиков	+	+	-
Участие в проектах и семинарах	+		-
Схожие программы с другими образовательными учреждениями за границей для продолжения и завершения обучения	+	-	-
Соотношение теории и практик	Равны	Больше теории, чем практик	Больше теории, чем практик
Профессиональные дисциплины			

Менеджмент	+	+	+
Коммуникации	+		-
Экономика (туризм)	+		+
Международный туризм	+		-
Въездной туризм		+	+
Технология	+		+
Гостиничный бизнес	+		-
Экономика (гостиничный бизнес)	+		-
Маркетинг и технология продаж	+		+
Иностранные языки	+		+
Электронные программы бронирования	+	+	-
География и экскурсоведение	+	+	+
Авиакомпания и авиатарифы (воздушный кодекс и международные отношения)		+	-

Правовая сфера бизнеса		+	+
Управление человеческими ресурсами		+	-
Статистика		+	+
Управление рекламой		+	+
Основы проектирования		+	-

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

(основное)

### Связь профессионального стандарта с образовательной программой ТПУ

(Степень соответствия знаний, умений, владения опытом: 1 – в полной мере соответствует, 2 – частично соответствует, 3 не соответствует)

	Профессиональный стандарт	Образовательная программа ТПУ		Степень соответствия
		Результаты обучения	Дисциплины	
Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп				
1	Оформление и обработка заказов клиентов	P2	Технология продаж.	2
2	Формирование экскурсионных (туристских) групп	P2	Экскурсоведение.	1
3	Консультирование и информирование экскурсантов (туристов) по предмету заказа	P1, P2	Экскурсоведение. География. Историко-культурное наследие основных регионов туризма. Культурно-исторические центры России. Виды и тенденции развития туризма в регионе.	1

4	Координация работы по реализации заказа	P2	Технология продаж.	2
5	Помощь в обеспечении мер безопасности экскурсантов (туристов)	P2, P3, P5, P6, P8	Безопасность жизнедеятельности. Страхование в туризме. Правовое регулирование в туризме.	1
6	Составление отчета и ведение архива выполненных заказов	P2, P3, P5, P6	Технология продаж. Информационные технологии в индустрии туризма.	2
Вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта				
7	Мониторинг туристского продукта	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P8, P9	Система INTERNET. Маркетинг в туристской индустрии.	1
8	Консультирование и информирование заказчиков о туристском продукте	P2, P3, P5, P6, P8,	Технология продаж. Психология делового общения. Информационные технологии в индустрии туризма.	2
9	Формирование туристского продукта	P2, P3, P5, P8	Человек и его потребности. Технологии и организация операторских и агентских услуг.	1
10	Продвижение туристского продукта	P2	Реклама в туризме. Мотивация потребителей туристских услуг.	1
11	Реализация туристского продукта	P2, P3, P4, P5, P6, P8	Технология продаж. Организация туристской деятельности. Психология делового общения.	2

Организация досуга туристов				
12	Разработка туристских досуговых программ	P5	Технологии организации анимации	1
13	Реализация туристских досуговых программ	P5	Технологии организации анимации	1
Разработка и эксплуатация туристских маршрутов				
14	Изучение и анализ запросов клиентов (туристов)	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P8, P9	Маркетинг в туристской деятельности. Человек и его потребности.	1
15	Разработка туристских маршрутов	P2, P3, P4, P5, P6	Организация туристской деятельности.	1
16	Организация подготовки и сопровождения туристской группы на маршруте	P2, P3, P4, P5, P6, P8	Организация туристской деятельности. Психология делового общения.	1
17	Обеспечение безопасности туристов на маршруте	P2, P3, P5, P6, P8	Безопасность жизнедеятельности. Страхование в туризме. Правовое регулирование в туризме.	1
Формирование, продвижение и реализация туристского продукта				
18	Маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P8, P9	Маркетинг в туристской индустрии.	1

19	Формирование туристского продукта	P2, P3, P4, P5, P6, P8,	Человек и его потребности. Организация туристской деятельности. Технологии и организация операторских и агентских услуг.	1
20	Продвижение туристского продукта	P2	Реклама в туризме. Мотивация потребителей туристских услуг.	1
21	Реализация туристского продукта	P2, P3, P4, P5, P6, P8	Технология продаж. Организация туристской деятельности. Психология делового общения.	2
22	Контроль реализации туристского продукта	P2, P3, P4, P5, P6, P8	Организация туристской деятельности. Управление качеством услуг в туризме. Планирование и анализ деятельности в туризме.	1
23	Оформление документов для выезда из страны	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7	Организация туристской деятельности. Страхование в туризме.	1
24	Анализ претензий туристов к качеству обслуживания и разработка мер по их устранению	P2, P3, P4, P8	Управление качеством услуг в туризме. Психология делового общения.	1
Руководство и обслуживание туристской группы				

25	Консультирование и информирование клиентов о состоянии рынка туристских услуг	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P 8	Технология продаж. Организация туристской деятельности. Психология делового общения. Компьютерные технологии и информатика.	1
26	Организация выполнения программы туристской поездки	P5	Технологии и организация операторских и агентских услуг.	1
27	Контроль качества обслуживания туристской группы	P2, P3, P4	Управление качеством услуг в туризме.	1
28	Отчет о туристской поездке	P5	Технологии и организация операторских и агентских услуг.	1

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

(справочное)

### Анкета

*Здравствуйте!*

*Вопросы настоящей анкеты посвящены навыкам и компетенциям, которые могут оказаться необходимыми для успеха в карьере в области туризма. Пожалуйста, ответьте на все вопросы. Ваши ответы послужат совершенствованию образовательной программы для будущих студентов, специализирующихся по данному направлению.*

**Благодарим за сотрудничество!**

1. Существует ли проблема с заполнением вакансий в Вашей компании?
  - а. Да
  - б. Нет
2. Нуждались ли в дополнительном обучении принятые за последние 2-3 года менеджеры?
  - а. Да
  - б. Нет
3. Какой % работающих сотрудников в Вашей компании имеет образование, соответствующее профессии?
  - а. До 50%
  - б. 50-70%
  - в. Более 70%
4. Менялись ли в Вашей компании за последние 2-3 года требования к профессиональным навыкам и знаниям менеджеров? Если менялись, то в связи, с чем именно?
  - а. Нет, практически не менялись  
*да, менялись в связи с .... (возможно несколько ответов)*
  - б. Развитием и внедрением новых продуктов и услуг
  - в. Внедрением новых технологий, оборудования
  - г. По другой причине (какой?)
  - д. Затрудняют ответить
5. Как в Вашей компании чаще всего решается проблема недостатка профессиональных навыков у работников?
  - а. Ищем замену
  - б. Стараемся обучить, повысить профессиональные навыки
  - в. Другое (что именно?)
  - г. Затрудняюсь ответить
6. Как чаще всего проводилось дополнительное обучение/переподготовка новых менеджеров? *(возможно несколько ответов)*
  - а. В основном на рабочих местах с прикреплением к опытному менеджеру
  - б. На курсах, семинарах в учебном центре, учебных классах, организованных турагентскими/туроператорскими компаниями
  - в. На курсах повышения квалификации, переподготовки в вузе
  - г. Дистанционно, через интернет-семинары, интернет-конференции
  - д. Самостоятельное обучение в процессе обычной работы
  - е. Другое (что именно?)

7. Существует два основных способа подачи материала в образовательном процессе: лекционная и практико-ориентированная. Как, по Вашему мнению, должно проходить практическое занятие в интерактивной форме, в виде мастер-класса или на Ваш взгляд...другое?
- Интерактивная форма
  - Мастер-класс
  - Тренинг
  - Другое (что именно?)
8. Какова на Ваш взгляд оптимальная продолжительность (в часах) дополнительного обучения/переподготовки новых менеджеров, принятых на вакансии?
- 18 часов
  - 36 часов
  - 72 часа
  - 120 часов
  - Другое
9. Расположите знания и навыки в различных направлениях в туристской деятельности в порядке приоритетного значения:
- География
  - Страноведение
  - Экскурсоведение
  - Туристские формальности
  - Нормативно-правовое регулирование в туризме
  - Особенности создания туристского продукта
  - Экономика в туризме
  - Технологии продаж
  - Деловые коммуникации
  - Межличностное общение
  - Управление персоналом
  - Маркетинг в туризме
  - Менеджмент в туризме
  - Иностранный язык
  - Реклама и PR в туризме
  - Статистика в туризме
  - Другое (что именно?)
10. Отметьте, пожалуйста, как Вы считаете каких знаний и навыков не хватает современным специалистам, работающим в сфере туризма? (Расставьте их в порядке приоритета).
- Особенности организации туристских поездок
  - Техники составления и калькуляции турпакета
  - Терминология в туристской индустрии
  - Особенности оформления туристской документации
  - Иностранный язык в обслуживании туристов
  - Теория и методика продаж
  - Основы статистического анализа в туризме
  - Методики планирования туров
  - Методики проведения маркетинговых исследований в туристской индустрии
  - Нормативно-правовая база в туризме
  - Теории межличностного общения
  - Организация продаж зарубежных туров
  - Организация продаж туров по России
  - Психология делового общения
  - Использования местных достопримечательностей в экскурсионных программах
  - Тайм-менеджмент и профессиональное саморазвитие
  - Интернет-технологии и программное обеспечение продаж и обслуживания

11. Что на Ваш взгляд является более важным для эффективной работы сотрудника?
- а. Хорошая теоретическая подготовка
  - б. Соответствующие практические навыки
  - в. Наличие и того и другого

12. Название вашей организации

---

***Большое спасибо за Ваше участие в анкетировании!***

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### Критерии и показатели подготовленности менеджеров по туризму

