

### ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА ЗА РУБЕЖОМ

### FEATURES OF VOCATIONAL TRAINING OF TOURISM MANAGERS ABROAD

*В данной статье рассматривается ряд вопросов, связанных с зарубежным опытом профессиональной подготовки менеджеров в сфере туризма на примере Университета Суррей (Великобритания).*

**Ключевые слова:** туристская индустрия, профессиональное туристское образование, качество подготовки специалистов, программы обучения.

*This article discusses a number of issues related to the foreign experience of training managers in the tourism sector on the example of the University of Surrey (UK).*

**Keywords:** tourism industry, professional tourist education, quality of training, training programs.

Определяющим фактором конкурентоспособности туристской индустрии является наличие высокопрофессиональных кадров, способных создать востребованный туристский продукт и обеспечить высокий уровень сервиса [1]. Кадровый потенциал предприятий туристской индустрии формируется с учетом современных профессиональных требований и квалификаций, предъявляемых к работникам данной сферы [2]. Соответствие туристского образования требованиям современности необходимо рассматривать, в первую очередь, с точки зрения роли и места профессиональной подготовки специалистов для целей туризма, педагогических направлений и функций, которые указывают на необходимость выработки новых подходов и определения иных приоритетов дальнейшего развития туристского образования.

В настоящее время туристское образование превращается в главную область вложения интеллектуально-трудовых усилий и экономических затрат в туризме. Люди, способные к развитию, принятию нестандартных решений, – важнейший капитал современного туристского общества. Образованность является новым пониманием качества туристской деятельности,

при которой накопление и закрепление профессионального и жизненного опыта, общее и профессиональное развитие самосознания и сознания специалистов туризма на протяжении всей их туристской занятости является приоритетной целью. Туристское образование – сфера профессиональной жизни, вокруг которой объединяются представители всех структур и направлений туризма и его практики, заинтересованные в положительном изменении туристских образовательных систем и структур.

По мнению многих экспертов, наиболее высокое качество подготовки в сфере туризма обеспечивает University of Surrey, который считается в Великобритании номером первым по этой специальности.

Университет Суррей, известный также под именем Унис (от сокращения слов в названии), находится в городе Гилдфорде, в 35 минутах езды от центра Лондона. Он получил статус университета в 1964 г., хотя его история восходит к 1891 г.

Университет входит в пятерку лучших научно-исследовательских институтов Великобритании. В числе специальностей, которые здесь можно получить, особенно выделяются экономика, бизнес, физика, химия, инженерное дело, медицина, астрономия, а также электроника.

Согласно данным “Guardian League Table of UK Universities” 2007 г., Университет Суррей

<sup>1</sup> Доцент кафедры управления и инновационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе НОУ ВПО «Российский новый университет».

занимал 12 место по качеству программ на степень бакалавра среди 122 университетов Великобритании. Газета "Sunday Times" назвала Университет Суррей «Университетом для будущей работы», поскольку Университет предлагает уникальную возможность стажировок в процессе обучения и тренинги для будущих специалистов; таким образом, студенты получают не только качественное академическое образование, но и много практических знаний. Университет Суррей оценивается как лучшая школа туризма в Великобритании, согласно "The Guardian University Guide 2010", и считается вторым в мире по качеству педагогического состава (Zhao & Ritchie, 2004) [2].

Университет добился высочайшего международного признания за научные исследования – как в фундаментальных, так и в прикладных науках, что подтверждается его прочными деловыми связями более чем с 500 производственными и научными компаниями. Он стал пионером во внедрении в академическое образование смежных интегрированных профессий.

Университет Суррей – один из ведущих национальных и международных центров исследования в туризме. В 2008 г. была организована большая исследовательская группа в области туризма и гостеприимства, и с 2000 г. Университет привлекает более 1 млн фунтов стерлингов для финансирования исследований в областях туризма и гостеприимства.

По трудоустройству своих выпускников Университет зачастую возглавляет рейтинговые списки. Университет поддерживает связь с более чем с 2 500 крупными компаниями и корпорациями по трудоустройству выпускников.

С момента своего открытия Университет преследовал цель служения обществу, готовя специалистов, обладающих необходимым уровнем знаний и умений.

В своем составе Университет Суррей имеет Школу управления (The School of Management), которая была сформирована в апреле 2002 путем слияния трех Школ Университета Суррея:

- Школы управленческих наук в сфере услуг (The School of Management Studies for the Service Sector);

- Европейской школы управления (The Surrey European Management School);

- Подразделения развития управления школы образования (The Management Development Division of the School of Education).

Школа управления Университета Суррей уникальна, поскольку это единственная школа бизнеса в мире, которая одновременно име-

ет аккредитации от Американской ассоциации университетских школ бизнеса – AACSB (The Association to Advance Collegiate Schools of Business), Ассоциации MBAs (AMBA) и Всемирной туристской организации (UNWTO).

Школа управления в сфере услуг считается одной из ведущих в мире в области управления и научных исследований в сфере услуг. Всемирная туристская организация признала Школу управления Суррей ведущим центром образования и профессиональной подготовки. За качество преподавания Фондовый совет по Высшему образованию Англии удостоил школу оценкой «превосходно». В 1999 г. газета "Guardian" поставила Школу во главе списка бизнес-школ за качество преподавания по программам управления и бизнеса подготовки выпускников.

Будущие студенты проходят серьезное собеседование, во время которого проверяются общие знания и наличие управленческой способности, оцениваются общие представления об индустрии и наличие мотивации. Собеседование призвано помочь поступающему больше узнать об Университете и отличительных особенностях программ Суррей.

Четырехлетняя программа на получение Модульной степени предусматривает год стажировки в индустрии туризма. Термин «модуль» применительно к высшей школе подразумевает задокументированную завершенную часть образовательно-профессиональной программы учебной дисциплины.

Модульная степень, основываясь на специальном изучении индустрии и главных бизнес- и управленческих предметов, обеспечивает гибкость и подвижность учебного материала для специализации студентов в той дисциплине, которая ему больше всего интересна. Практическая работа формирует у студента представление о значимости, с точки зрения управленческой перспективы, различных операций обслуживания, а во вторую очередь – научит высокому уровню и навыкам обслуживания.

Суррей единодушно признан лучшим университетом Великобритании для тех, кто поступает на специальность Tourism & Hospitality.

Программа на получение специальности «Менеджмент туризма» появилась в 2000 г. и обобщила тридцатилетний опыт университетских Школ управления в сфере услуг в изучении и преподавании туризма, а также всех накопленных профессиональных контактов в индустрии. Степень по данной специальности совмещает в себе высокий уровень образования в сфере управления и бизнеса с возможностью развить

понимание и проникнуть вглубь сложных деловых, социальных и культурных вопросов, поднятых туризмом.

Модули менеджмента и бизнеса изучаются совместно со студентами, выбравшими другие программы преддипломной подготовки. Параллельно с ними специализированные модули рассматривают проблемы работы, развития и управления туризмом в контексте мировой экономики и общества.

Подготовительная программа Foundation является гарантией того, что студенты, успешно

сдавшие экзамены, смогут продолжить обучение в Университете по одному из выбранных направлений.

Каждая из программ содержит пять общих образовательных модулей по изучению английского языка и ведению самостоятельных исследовательских проектов.

Как и все программы Школы управления Суррей, программа по туризму состоит из трех уровней – курсов обучения – и предусматривает как обязательные, так и дополнительные модули (табл. 1).

Таблица 1

**Программа подготовки менеджеров по туризму**

Уровень 1	Уровень 2	Уровень Р	Уровень 3
Бизнес-среда Туристский бизнес Бухгалтерский учет Принципы маркетинга Менеджмент туризма Плюс дополнительные избирательные языковые модули	Деловые навыки Управление организациями и человеческими ресурсами Экологический туризм Политика туризма и развитие Плюс избирательные модули включая: Туризм, досуг и общество Теория туризма (заграничная производственная экскурсия)	Дополнительный год профессиональной подготовки	Бизнес-стратегия Международное значение туризма Проблемы международного туризма Организация мероприятий Заключительный летний проект Плюс избирательные модули
60 к	60 к	120 к	60 к
600 ч	600 ч	1200 ч	600 ч

Первый уровень делает акцент на обеспечении понимания работы индустрии туризма, роли туризма и его развития. Формируется представление о месте туризма в современном обществе. На первом уровне все модули обязательны, языки могут быть изучены как дополнительные избирательные модули. Обязательные модули позволяют развить фундаментальные и необходимые для туризма управленческие навыки и знания. Содержание основных специальных модулей: операции туризма (размещение, транспорт, распределение туристских потоков, развитие туризма, воздействие туризма, досуг и общество).

Основные специальные модули второго уровня рассматривают различные аспекты организации, маркетинг туризма, планирование туризма и туристская политика. Основные специальные модули третьего уровня включают анализ тур-

центров и изучение и разбор типичных случаев международного туризма.

Студент может выбрать из широкого диапазона избирательных модулей, основанных на множестве тем управления, включая предпринимательство и коммерческое развитие, гостеприимство и розничную продажу, вместе с туризмом.

В дополнение к общим курсам, в рамках каждого направления изучаются и специальные предметы:

- 1) бизнес, управление и экономика: введение в основы бизнеса, бизнес-право, введение в финансы и бухгалтер, основы экономической теории;
- 2) инженерные и компьютерные науки: основы высшей математики, прикладная математика, физика;
- 3) право, политика и международные отно-

шения: основы правовых систем (британских и европейских), договорное и торговое право, экономика и политология.

Очень популярно сочетание различных предметов в рамках одного курса – это делает обучение более интересным, по опросам британских студентов, выгодно отличает Суррей от многих других университетов.

В соответствии со своими профессиональными интересами студенты выбирают поток, в рамках которого работают над получением степени по выбранным модулям. Предлагаемый «стриминг» по специализации «Туризм и гостеприимство»:

- менеджмент туризма;
- планирование и развитие туризма;
- маркетинг туризма;
- международный гостиничный туризм;
- международный досуг, культура и туризм;
- образование в сфере туризма и гостеприимства.

Для студентов, предпочитающих общее направление, предлагается квалификация «Туризм как наука».

Программа подготовки менеджеров по туризму состоит из обязательных и избирательных модулей, которые позволяют заработать кредиты к заключительной степени. Понятие «кредит» означает в данном случае количественную характеристику, позволяющую учесть вклад каждой учебной дисциплины в содержание образовательно-профессиональной подготовке.

Кредитно-модульная система – это модель организации учебного процесса, основывающаяся на единстве модульных технологий обучения и зачетных кредитов ECTS как единиц измерения учебной нагрузки студента.

Зачетный кредит – это единица измерения учебной нагрузки студента.

Система кредитов ECTS (European Credit Transfer System – Европейская система взаимозачёта кредитов) получила в Европе наибольшее признание. Согласно этой системе, учебный год в европейских вузах продолжается, в среднем, примерно 40 недель. Общая трудоёмкость учебной нагрузки студента в год была приравнена к 60 кредитам. Исходя из этого, в семестр студент должен заработать 30 кредитов.

Кредитно-модульная система организации учебного процесса призвана обеспечить положительное решение следующих задач:

- 1) деление материала дисциплины на модули с проверкой усвоения каждого модуля;
- 2) использование более широкой шкалы оценки знаний;

- 3) повышение объективности знаний;
- 4) стимулирование систематической самостоятельной работы студентов на протяжении семестра;

- 5) внедрение здоровой конкуренции в обучении.

Считается нормой начислять студентам кредиты за стажировки и практики, за подготовку к экзаменам.

Это реальная учебная работа, имеющая определённую трудоёмкость; важно как можно более объективно определить её величину. Кредиты также начисляются за написание работ, которые предполагают изучение студентами значительного количества источников, соответственно, и академическая трудоёмкость этих видов работ весьма высока.

Кредиты начисляются студенту только по результатам успешного прохождения итогового контроля по данной дисциплине. При этом величина оценки не влияет на количество кредитов, единственное – она должна быть положительной.

Бакалавр в течение своего обучения должен набрать не менее 180 кредитов (три года в соответствии с нормой в 60 кредитов) или не менее 240 кредитов (4 года); магистр суммарно должен заработать не менее 300 кредитов. Отсюда вытекает зависимость срока обучения на магистра от продолжительности обучения на бакалавра.

Школа предлагает постдипломные квалификации на получение степеней магистра и доктора по девяти главным направлениям:

- менеджмент туризма;
- планирование и развитие туризма;
- маркетинг туризма;
- международный гостиничный менеджмент;
- управление досугом, культурой и туризмом;
- менеджмент охраны здоровья;
- менеджмент питания;
- менеджмент розничных операций.

Выпускной диплом и модульные курсы на получение степени магистра наук составляют часть постдипломной программы обучения и направлены на развитие высокого уровня академической компетентности, на закрепление исследовательских умений, на стимулирование и поддержание связи с требованиями современных индустрий туризма и гостеприимства. Курсы профессионально ориентированы на управление бизнесом и соответствуют требованию к образованию будущих управленцев среднего и высшего звена. Предполагается, что успевающий сту-

дент, стремящийся получить степень магистра, разовьет свои интеллектуальные способности по трем основным направлениям: знание и понимание, применение и эволюция, синтез и творчество. К тому же, студенту необходимо усилить «передающие» навыки в области коммуникации, написанию докладов и межличностному общению. Подготовка научно-исследовательской диссертации предусматривает проведение собственных исследований на основе предшествующей работы.

Курс, рассчитанный на год академической учебы, имеет модульную организацию с обязательными и факультативными дисциплинами. Для получения выпускного диплома студенту нужно изучить 12 из 20 (по 10 в каждом семестре) зачетных модулей и набрать 120 часов зачетов. Только после этого можно приступить к подготовке диссертации для получения степени магистра наук. Для получения степени магистра наук требуется получить 120 часов зачетов по всем преподаваемым модулям, 60 зачетных ча-

сов за удовлетворительное завершение и презентацию диссертации. Всё вместе это составит желательный минимум в 180 зачетных часов для присвоения степени магистра наук.

Таким образом, можно сделать вывод, что Университет Суррей обеспечивает студентов всеми необходимыми профессиональными знаниями и создает все условия для прохождения практики.

### Литература

1. Морозова Н.С. Международный опыт подготовки кадров для туристской индустрии // Вестник национальной академии туризма. – 2008. – № 4 (8).
2. Морозов М.А. Управление персоналом на предприятиях туристической индустрии // Стандарты и качество. – 2006. – № 2.
3. <http://www.oed.com/> The Oxford English Dictionary (OED) / Большой Оксфордский словарь (БОС).