

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ БИЗНЕС-ОРИЕНТИРОВАННОЙ МОДЕЛИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

*Гаджиева Елена Анатольевна**,

кандидат географических наук, доцент, kafsksit@lengu.ru,

*Комиссарова Татьяна Сергеевна**,

доктор педагогических наук, профессор, tsk42@mail.ru,

*Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина,
Санкт-Петербург, Российская Федерация

В статье представлен опыт Ленинградского государственного университета имени А.С. Пушкина по созданию и организации деятельности учебного туристского центра «Царскосельский кампус». Рассмотрены основные этапы реализации проекта, статус центра, выполняемые им функции и особенности интеграции в учебный процесс. Работа по подготовке, организации и реализации проекта выполнена студентами 4 курса специальности «Социально-культурный сервис и туризм» при консультационном участии преподавателей университета. Представители профессиональной сферы оказали содействие проекту в качестве экспертов. В структуре учебного туристского центра – учебная туристская фирма и учебная гостиница-хостел. Учебный туристский центр является структурным подразделением университета. Центр является учебно-производственной базой обучения студентов факультета естествознания, географии и туризма и других факультетов, обеспечивающей практическое совершенствование и закрепление у учащихся знаний, умений и владений по основным дисциплинам учебных планов, с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов. Центр ведёт работу по производственному обучению, организации учебной и производственной практик. Центр формирует туристский продукт для его реализации на рынке, занимается его продвижением через участие в профессиональных туристских выставках, прямую рекламу и другие виды продвижения туристского продукта. Определены механизмы интеграции Центра в учебный процесс для целого ряда направлений подготовки. В основу были положены практико-ориентированные и проектные технологии. Стратегия и тактика подготовки специалистов в университете по направлениям укрупненной группы специальностей (направлений) 43.00.00 Сервис и туризм имеет опережающий характер. В сложившихся реалиях отрасли студенты университета готовятся работать на рынке внутреннего туризма.

Ключевые слова: *практико-ориентированные и проектные технологии обучения, бизнес-инкубатор, учебный туристский центр, учебная гостиница-хостел, учебный процесс, подготовка кадров*

Современное развитие туристической отрасли и существующий механизм обучения кадров невозможны без практической ориентации туристского образования. По мнению специалистов, обеспечить конкурентоспособность страны на международном туристском рынке возможно при условии существенного повышения профессионального уровня работников туристской индустрии, что требует изменений порядка профессионального образования с учетом потребностей современного рынка труда.

С целью генерации профессиональных умений и владений в сфере гостеприимства и туризма, развития новых форм самоуправления, формирования предприимчивости

и совершенствования деловых качеств обучающихся в 2011 г. в ЛГУ им. А.С. Пушкина был создан Учебный туристский центр (УТЦ) «Царскосельский кампус» [3]. В феврале 2017 г. Центру исполнилось 6 лет.

Цель создания Центра – реализация образовательной модели предпринимательского типа для подготовки туристских кадров на основе использования практико-ориентированных, проектных технологий обучения.

На стартовом этапе реализации проекта УТЦ была организована рабочая группа, в состав которой вошли: студенты 4 курса специальности «Социально-культурный сервис и туризм» (СКСиТ), преподаватели кафедры СКСиТ,

руководители юридической, планово-экономической и административно-хозяйственной служб университета, представители профессиональной сферы. Рабочую группу возглавила А. Ларичева (победитель Всероссийского студенческого профессионального конкурса «Новые лица туризма-2010»). Студенты самостоятельно выполняли всю работу по разработке и реализации проекта, а работники университета участвовали в роли консультантов. Представители профессиональной сферы в реализации проекта выполняли функции экспертов.

Студентами был разработан бизнес-план предприятия, штатное расписание, должностные инструкции работников, определен дизайн служебных помещений и номеров гостиницы-хостела. Было организовано обсуждение названия УТЦ, определены элементы фирменного стиля и бренда.

На основном этапе реализации проекта УТЦ в выделенном помещении был проведен ремонт. Закуплено офисное оборудование и мебель, необходимое оснащение для гостиницы-хостела, автобус на 45 мест туристического класса, соответствующий всем требованиям, предъявляемым к организованной перевозке детей.

Одновременно с ремонтными и организационно-хозяйственными работами шла разработка реальных туров, экскурсий, маршрутов, в процессе студенты отработывали навыки проектирования турпродуктов. Первыми реализованными турпродуктами стали образовательные программы для школьников и студентов. Итоги плодотворной работы по запуску бизнес-проекта УТЦ «Царскосельский кампус» успешно представлены в результате защиты курсовых и выпускных квалификационных работ в период с 2012 г.

Реализация проекта УТЦ осуществлялась поэтапно. Первыми приступили к работе сотрудники турфирмы (на начальном этапе на безвозмездной основе, в соответствии с бизнес-планом). В 2012 году открылась гостиница-хостел.

Штатная структура Центра утверждается ректором университета. Сейчас в штатном расписании УТЦ – 10,5 ставок сотрудников: директор, старший менеджер, менеджер административно-хозяйственной службы, менеджер по туризму, менеджер службы приема, администратор, горничная.

Руководят центром выпускники университета, а линейный персонал – студенты. Все сотрудники оформляются на работу в соответствии с ТК РФ в отделе кадров университета

и по окончании учебы имеют не только трудовой стаж, но и опыт работы по выбранному направлению подготовки. Руководство УТЦ два раза в год проводит набор сотрудников на должности на конкурсной основе. Затем организуется обучение вновь принятых сотрудников.

Администрацией Ленинградской области проекту дана высокая оценка за развитие молодежного туризма в Ленинградской области.

Регулярно происходит ротация сотрудников, занимающих руководящие и линейные должности в УТЦ. Организаторы и первые руководители центра А. Голик (Ларичева), Ю. Волкова (Худякова), А. Ефимова (Федотова) в 2015 г. завершили работу в университете и стали учредителями туристской компании ООО «Три апельсина». Организация выполняет функции туроператора по внутреннему и международному въездному туризму (реестровый номер МВТ 014899 свидетельство Министерства культуры Российской Федерации и Федерального агентства по туризму от 18 мая 2015 г.).

Руководитель туристского предприятия «Три апельсина» А. Голик – первый директор УТЦ – признана победителем районного конкурса в номинации «Лучший предприниматель Санкт-Петербурга» в 2016 г. в номинации «Услуги для населения».

Идея создания учебного предприятия на базе образовательной организации, безусловно, не нова. В ряде вузов и колледжей России и других стран такие предприятия создаются и успешно функционируют. Особенность нашего учебного центра заключается в том, что при его создании использован интегративный подход, позволяющий оказывать широкий спектр услуг для туристов (реализация туристско-экскурсионных мероприятий, размещение, транспортное обслуживание).

В структуре центра два взаимодействующих подразделения – учебная туристская фирма и учебная гостиница-хостел, позволяющая одновременно разместить 50 гостей. Возможности Учебного туристского центра как структурного подразделения университета активно используются для организации учебного процесса и практик. Материально-техническая база учебного центра использована для создания учебных лабораторий: «Туристская фирма», «Хостел», «Гостиница». Потенциал учебных лабораторий используется для формирования у студентов первичных профессиональных умений и навыков, а также для получения опыта профессиональной

деятельности и организации малого бизнеса в туристской сфере [1].

Центр является учебно-производственной базой для обучающихся факультета естествознания, географии и туризма и других факультетов, обеспечивающей практическое совершенствование и закрепление у учащихся знаний, умений и владений по основным дисциплинам учебных планов и темам рабочих программ дисциплин, с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов.

Центр ведёт работу по производственному обучению, организации учебной и производственной практик.

УТЦ формирует туристский продукт для его реализации на рынке, занимается его продвижением через участие в профессиональных туристских выставках, прямой рекламой и другими видами продвижения туристского продукта [3].

Главным направлением работы Центра стала разработка и реализация образовательных программ для обучающихся в вузах и колледжах России по разным направлениям подготовки. Центр берет на себя не только содержательную сторону предлагаемых программ, но и организует расселение, транспортное обеспечение, сопровождение и питание участников. Обучающиеся по различным специальностям и направлениям подготовки имеют возможность освоить образовательную часть (лекции, семинары, мастер-классы) и познакомиться с объектами природного и историко-культурного наследия Санкт-Петербурга и Ленинградской области, а также с элементами туристской инфраструктуры.

Образовательные программы УТЦ включают интересные автобусные и пешеходные, обзорные и тематические экскурсии, они позволяют закрепить знания, умения и владения, полученные на уроках, и расширить кругозор.

В настоящее время в 16 регионах России реализуется проект по образовательному туризму «Живые уроки». Идея проекта – визуализация содержания школьных предметов на основе использования объектов историко-культурного, духовного, природного и индустриального наследия регионов. В 2012 году подобные экскурсионно-образовательные маршруты появились в Москве, параллельно эта идея получила свое успешное воплощение в работе Царскосельского кампуса. Поэтому не случайно ЛГУ был определен Комитетом Ленинградской области по туризму в качестве партнера по проекту «Живые уроки».

В ходе запуска проекта УТЦ успешно решен еще один актуальный вопрос об определении механизмов интеграции Центра в учебный процесс для целого ряда направлений подготовки. В основу были положены практико-ориентированные и проектные технологии. Материально-техническая база, кадровые ресурсы и возможности УТЦ используются в ходе реализации основных профессиональных образовательных программ (ОПОП) по ряду направлений подготовки бакалавриата и магистратуры, реализуемых в ЛГУ им. А.С. Пушкина по следующим укрупненным группам специальностей/направлений (УГСН): 38.00.00 Экономика и управление, 40.00.00 Юриспруденция, 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело, 43.00.00 Сервис и туризм, 44.00.00 Педагогическое образование, 54.00.00 Изобразительное и прикладные виды искусств: реализация практико-ориентированного принципа и бизнес-ориентированной модели обучения.

На основании решения Ученого совета университета от 25 апреля 2013 г. разработаны формы и виды взаимодействия с учебным туристским центром «Царскосельский кампус» по вопросам практического обучения студентов в сфере туризма и сервиса. Определены несколько магистральных направлений взаимодействия выпускающих кафедр и УТЦ, к ним относятся:

- организация учебных занятий;
- организация практик;
- научно-исследовательская работа по актуальным проблемам функционирования УТЦ;
- разработка бизнес-проектов в сфере сервиса и туризма;
- разработка и внедрение инновационных анимационных технологий;
- организация воспитательной и профориентационной работы.

По направлениям УГСН 43.00.00 Сервис и туризм для совершенствования организации учебных и производственных практик изменено содержание учебных программ. В результате обучающиеся по направлениям подготовки в сфере туризма и сервиса во время учебной и производственной практик приобретают первичные профессиональные умения и навыки, получают профессиональные умения и опыт профессиональной деятельности. Учебными программами практик предусмотрено приобретение навыков разработки учредительных и нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий и организаций сферы

сервиса и туризма. Возможности туристского центра используются для отработки умений по урегулированию сложных и спорных ситуаций, сформировавшихся в процессе реализации турпродукта и обслуживания клиентов; основных методов и приемов делового общения в профессиональной сфере; освоения особенностей производственно-технологической деятельности турпредприятия.

Ресурсы УТЦ задействованы не только в ходе реализации программ практик, но в процессе теоретического обучения. При освоении программ учебных дисциплин студенты разрабатывают новые научно-образовательные экскурсии, маршруты, туры, которые впоследствии апробируются и реализуются в практической деятельности.

В 2016 года в учебный план направления бакалавриата Туризм введена новая практико-ориентированная учебная дисциплина «Технологии организации мероприятий в сфере сервиса и туризма» в части факультативных дисциплин. Дисциплину ведет старший менеджер УТЦ, выпускница кафедры СКСиТ. В рамках дисциплины студенты изучают особенности деловых мероприятий, основные этапы подготовки и проведения мероприятий, роль и значение приемов, встреч, визитов в развитии и укреплении деловых контактов, порядок подготовки и организации деловых мероприятий, требования к обслуживающему персоналу.

На практических занятиях данной учебной дисциплины студенты участвуют в организации и проведении мероприятий, проводимых университетом и другими учреждениями. ЛГУ участвует в выставках, конференциях и форумах, проводит совещания и ряд важных региональных, всероссийских и международных мероприятий. Университетом заключен договор о сотрудничестве с выставочным комплексом «Экспофорум», расположенным рядом с нашим вузом. Обучающиеся по направлению Туризм в ходе освоения учебной дисциплины «Технологии организации мероприятий в сфере сервиса и туризма» отрабатывают практические умения и владения, необходимые при организации и проведении мероприятий.

Требования ФГОС ВО (3+) к кадровым условиям реализации программ бакалавриата и магистратуры стимулируют вузы к привлечению представителей профессиональной сферы для реализации ОП. Возможности УТЦ активно используются в ЛГУ им. А.С. Пушкина. За период

с 2013 г. по настоящее время в составе кафедры СКСиТ на условиях внутреннего совмещения работают руководители УТЦ.

С апреля 2011 г. по сентябрь 2014 г. кафедра СКСиТ и УТЦ принимала активное участие в российско-финском проекте «ВАЛО» – «Умения – ключ к качеству и производительности труда, PROSKILLS».

В рамках проекта проанализированы различные варианты получения квалификаций. Изучен европейский опыт оценки и признания квалификации. Разработан проект модели, позволяющей дать оценку, подтверждение и признание квалификаций, полученных как в результате формального образования, так и в ходе неформального обучения, а также непреднамеренно в ходе приобретения профессионального опыта. Для оценки квалификаций в одном из пилотных секторов – «Гостиничный сервис» – зафиксированы результаты обучения в терминологии компетенций, необходимых для выполнения трудовых функций. Организована апробация практических механизмов и инструментов процедуры подтверждения и оценки квалификаций. Подготовлены группы администраторов, ассессоров и консультантов и информационно-методические материалы/публикации для проведения процедур признания квалификаций.

Подготовлен и проведен демонстрационный экзамен по оценке квалификации, в котором участвовал студент 3 курса Евгений Николаев.

Учебный туристский центр «Царскосельский кампус» выполняет функции бизнес-инкубатора, осуществляющего поддержку начинающих предпринимателей на старте их коммерческой деятельности.

При работе в УТЦ обучающиеся приобретают следующие умения:

- организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности;
- формировать туристский и гостиничный продукты и определять их стоимость;
- работать с туроператорами на условиях агентского и/или субагентского соглашения;
- использовать методы мониторинга рынка туристских услуг для повышения качества обслуживания потребителей.
- Также приобретают владения приемами и технологиями:
- продвижения туристского и гостиничного продуктов;

- организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- деловой переписки и делового общения;
- работы с музеями и предприятиями общественного питания;
- работы с отчетной документацией;
- реализации проектов в туристской индустрии.

Профессиональные контакты руководителей и сотрудников УТЦ с представителями бизнес-сообщества дают возможность предприимчивым молодым людям овладеть технологиями построения собственного дела. Обучающиеся и выпускники принимают участие в мероприятиях, ориентированных на потребности предпринимателей. В результате взаимодействия молодые люди становятся частью профессионального сообщества единомышленников. Бизнес-инкубатор открыт для всех студентов и выпускников университета, заинтересованных в предпринимательстве. Каждый предлагаемый стартап может получить помощь экспертов инкубатора.

Деятельность Центра направлена на получение новых знаний, ранее не применявшихся идей в сфере туризма и гостиничного бизнеса, а также на внедрение современных форм управления, организации труда и обслуживания. Этим определяется инновационный характер полученных результатов.

Учебный туристский центр готовит к профессиональной деятельности компетентных выпускников, в числе которых – руководители и учредители собственных предприятий; менеджеры ведущих туристических фирм; руководители и менеджеры гостиничного сектора и предприятий общепита. Центр создан за счет внутренних ресурсов Университета.

Использование потенциала УТЦ позволяет успешно решать наиболее острые проблемы реализации ОПОП по УГСН 43.00.00 Сервис и туризм:

- дефицит мест для прохождения практики;
- заинтересованное и эффективное участие представителей профессиональной сферы в реализации ОПОП;
- проектирование ОПОП с учетом компетенций, востребованных на туристском рынке региона;
- подготовка студентов к проектной и коммерческой деятельности;
- сокращение сроков адаптации выпускников к реальным условиям профессиональной деятельности.

По мнению руководителей Ростуризма и Министерства образования и науки Российской Федерации, представителей работодателей, в современных условиях перехода туризма в категорию стратегически значимых отраслей экономики необходим поиск новых форматов (моделей) туристского образования. В основу формирования концептуальных подходов подготовки кадров для сферы туризма должна быть положена идея массового «выращивания» предпринимателей [2]. В этой модели индустрия туризма может достичь 5% ВВП и более.

Получив хорошую экономическую подготовку, освоив правовые основы бизнеса, выпускники ЛГУ им. А.С. Пушкина, имеющие опыт работы в УТЦ «Царскосельский кампус», открывают собственное дело, поскольку Санкт-Петербург и Ленинградская область располагают значительными ресурсами для развития туризма.

Опыт ЛГУ им. А.С. Пушкина по внедрению образовательной модели предпринимательского типа при подготовке кадров для сферы туризма убеждает, что выпускники получают необходимую теоретическую и практическую подготовку. Это позволяет выпускникам университета реализоваться в условиях конкуренции на рынке труда и успешно решать задачи, стоящие перед туристской отраслью.

Литература

1. *Гаджиева Е.А., Комиссарова Т.С.* Педагогические условия формирования профессиональных и личностных качеств бакалавра, обучающегося по направлению Туризм // Экологическое равновесие: структура географического пространства: Материалы VII международной научно-практической конференции. СПб., 2016. С. 268–272.
2. *Набойченко С., Соболев А., Богатова Т.* К реализации стратегии партнерства высшей школы и бизнеса // Высшее образование в России. 2007. № 1. С. 3–9.
3. *Скворцов В.Н.* О системе подготовки кадров для индустрии туризма и сервиса в Ленинградском государственном университете им. А.С. Пушкина // Сервису и туризму – инновационное развитие: Материалы VIII международной научно-практической конференции. СПб., 2016. С. 7–12.

EXPERIENCE OF IMPLEMENTING BUSINESS-ORIENTED MODEL OF STAFF TRAINING FOR TOURISM INDUSTRY

*Elena A. Gadzhieva**,

Cand. Sci. (Geographical Sciences), Associate Prof., kafksit@lengu.ru

*Tatiana S. Komissarova**,

Dr. Sci. (Pedagogic), Prof., tsk42@mail.ru

**Pushkin Leningrad State University, Saint Petersburg, Russian Federation*

The article presents the experience of Pushkin Leningrad State University in establishing and organizing Training Tourist Center “Tsarskoye Selo Campus”, as well as describes main stages of the project, the center’s status, functions and specific features of integration into the educational process. The 4th year students who studied speciality “Social and cultural service and tourism” prepared, organized, and implemented, with University teachers consulting. Representatives of tourism business provided support to the project as experts. The structure of the Training Tourist Center includes such components as Training Travel Agency and Training Hotel and Hostel. The Training Tourist Centre is a structural unit of the University, and a training-production site for students of Natural Sciences, Geography and Tourism Faculty and of other faculties, where students can master their knowledge and skills in fundamental subjects of the curriculum, requirements of Federal State Educational Standards to be taken into account. The Centre implements in-service training, and different kinds of practices. It creates tourist products for promoting it at the market by participating in professional travel fairs, direct advertising, etc. The mechanisms of integrating the Centre into the educational process for a number of areas of training have been defined. They are based on practice-oriented and project technologies. Strategy and tactics of training at the University in the area of the enlarged group of specialties of 43.00.00 Service and Tourism are of anticipating nature. In the current realities of the industry, the University students prepare to work at the domestic tourism market.

Keywords: *practice-oriented and project technologies, business incubator, training tourist centre, training hotel and hostel, educational process, training the staff*

References:

1. *Gadzhieva E.A., Komissarova T.S.*, Pedagogical conditions of formation of professional and personal qualities of the bachelor student in Tourism. Ecological balance: the structure of geographical space: Proceedings of VII international scientific-practical conference. St. Petersburg, 2016, pp. 268–272. (In Russ.).
2. *Naboichenko S., Sobolev A., Bogatova T.*, The realization of the strategy of partnership between the higher school and the business. *Vysshee obrazovanie v Rossii*, no. 1, 2007, pp. 3–9. (In Russ.).
3. *Skvortsov V.N.*, About the training system for the industry of tourism and service in the Pushkin Leningrad State University. Service and tourism innovative development: proceedings of the VIII international scientific-practical conference. St. Petersburg, 2016, pp. 7–12. (In Russ.).

Для цитирования:

Гаджиева Е.А., Комиссарова Т.С. Опыт внедрения бизнес-ориентированной модели подготовки кадров для индустрии туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. Т. 11. 2017. № 2. С. 58–63. DOI 10.22412/1999-5644-11-2-4.

Дата поступления статьи: 02.04.2017.

For citations:

Gadzhieva E.A., Komissarova T.S., Experience of implementing business-oriented model of staff training for tourism industry. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, 2017, vol. 11, no. 2, pp. 58–63. (In Russ.). DOI 10.22412/1999-5644-11-2-4.

Received on April 2nd, 2017.
