

*А.М.Артемов*  
*зав.кафедрой рекреационной*  
*географии и туризма, к.т.н.,*  
*КазНУ им.аль-Фараби, г.Алматы*

## К ВОПРОСУ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ТУРИСТСКИХ КАДРОВ

*Рассмотрены возможности повышения качества подготовки специалистов сферы туризма в высших учебных заведениях как фактора обеспечения конкурентоспособности туристского предприятия в условиях интернационализации рынка туристских услуг. Обобщен опыт подготовки бакалавров и магистров туризма в КазНУ имени аль-Фараби.*

На современном этапе развития мирового сообщества процессы глобализации затрагивают все сферы человеческой деятельности, включая рынок услуг, где доминирующую позицию занимает туризм. Динамика туристского рынка обеспечивается стабильным спросом на услуги, связанные с туризмом и гостеприимством, предполагая, в то же время, рост конкуренции между поставщиками туристских услуг. Доступность и широкомасштабное внедрение новых технологий привели к ситуации, когда только лишь за счет использования последних невозможно обеспечить лидерство компании на рынке. Преимущество получают те туристские предприятия, где выше качество человеческих ресурсов [1]. В этой связи особую значимость приобретает качество подготовки кадров для индустрии туризма.

В большинстве стран обучение специалистов включает несколько этапов (или ступеней). Вузовская система предполагает трехуровневую подготовку по программам бакалавриата, магистратуры и докторантуры PhD. Система среднего специального образования (ТиПО) направлена на подготовку контингента работников, непосредственно занятых в обслуживании гостей (клиентов). Казалось бы, такой подход позволяет полностью удовлетворить запросы рынка, обеспечив преемственность в должностной иерархии и стимулируя карьерный рост работников. На деле существует ряд проблем, требующих неотложного решения.

Прежде всего, это несоответствие образовательных программ ТиПО как требованиям потенциальных работодателей, так и ГОСО высшего и послевузовского образования. Отсутствие четкой системы накопления профессиональных компетенций по всей цепочке приводит к фрагментарному приобретению знаний обучающимися, дублированию предметов, «нестыковке» с аналогичными зарубежными программами. В результате выпускник оказывается невостребованным и вынужден искать другую сферу применения своим способностям.

Не случайно Концепцией развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2020 года подготовка туристских кадров в регионах определена

в качестве одного из приоритетов реализации туристской стратегии государства [2].

Однако, новые социально-экономические отношения обуславливают и новые подходы к развитию туристской сферы, что, в свою очередь, приводит к повышению требований к квалификации персонала туристских предприятий. Квалифицированные кадры в туристском бизнесе выступают одним из ключевых факторов успеха деловой активности, повышения конкурентоспособности.

В ГПФИИР на 2015-2019 гг. при реализации стратегии и дорожных карт в рамках кластерных инициатив особое внимание уделяется развитию человеческих ресурсов, в частности, организации обучения всех участников кластерного процесса на всех уровнях (государственные и местные исполнительные органы, НПП, бизнес-сообщества), разработке программ обучения для руководителей и специалистов компаний при совместном участии высших и средних профессиональных учреждений, входящих в кластер, организации курсов переподготовки и повышения квалификации согласно потребностям кластеров [3].

Очевидно, что система подготовки специалистов требует дальнейшего совершенствования в современных рыночных условиях образования и устранения дисбаланса между теорией и практикой.

Взаимопонимание между вузом и работодателем может быть достигнуто только при условии совместной деятельности. Причем, участие работодателей в подготовке кадров для сферы туризма возможно на всех его уровнях, начиная с профориентации и далее – на уровне усвоения теоретических знаний, закрепления этих знаний на практике, при решении проблем трудоустройства, а также на уровне совершенствования профессионального образования выпускников.

Именно такая модель подготовки кадров реализуется в КазНУ имени аль-Фараби на базе кафедры рекреационной географии и туризма.

Кафедра была открыта на географическом факультете более 18 лет назад – одной из первых в республике. На сегодняшний день это сложившийся коллектив, со своими достижениями, традициями, сформировавшейся научной школой рекреационной географии и туризма.

Решая задачу обеспечения эффективности процесса подготовки конкурентоспособных профессиональных кадров для системы туризма в целях реализации государственной политики в области развития туризма, коллектив кафедры планомерно проводит работу по интеграции в международное образовательное туристское пространство, созданию условий для формирования конкурентоспособного структурного подразделения исследовательского университета.

В настоящее время система подготовки туристских кадров охватывает все три уровня: бакалавриат, магистратуру и докторантуру PhD. Преподавание ведется на трех языках – казахском, русском, английском – по специализациям «внутренний туризм», «международный туризм», «гостевой менеджмент» и «экологический туризм».

Штат преподавателей составляет 30 человек, из которых 60% имеют ученые степени и звания. 6 ППС – представители производственной сферы и науки. На кафедре работают 3 лауреата звания «Лучший преподаватель вуза» (2011, 2012, 2013 гг.). Более половины отмечены государственными и ведомственными наградами, званиями лауреатов республиканских и международных конкурсов.

Об уровне квалификации профессорско-преподавательского состава говорит и то, что диссовет по защите докторских (PhD) диссертаций по специальности «Туризм» третий год подряд действует в нашем вузе.

Обеспечение конкурентоспособного качества туристского образования сегодня невозможно без соответствующего научного сопровождения. С 2000 года по настоящее время на кафедре планомерно ведутся фундаментальные и прикладные научные исследования в области рекреационной географии и туризма. В результате сформирована единственная в Казахстане научная школа географии туризма, основателем и идеологом которой является д.г.н., проф. С.Р.Ердаuletов.

Выполненные и планируемые научные исследования связаны с исследованием туристско-рекреационного потенциала страны, территориальной организацией туризма, оценкой рекреационной емкости, решением прикладных задач, предшествующих туристскому освоению территорий или возникающих во время реализации региональных туристских программ. Треть преподавателей кафедры имеют опыт работы в проектах ПРООН, других международных организаций. Согласно научной политике вуза, 10% штатных сотрудников, задействованных в научных проектах, составляют студенты, магистранты и докторанты кафедры. Часть результатов исследований молодых ученых реализована через 2 студенческих start-up проекта.

Образовательные программы бакалавриата и магистратуры, реализуемые кафедрой рекреационной географии и туризма КазНУ им. аль-Фараби, единственные в республике, сертифицированы по системе Всемирной Туристской Организации UNWTO.TedQual (качество туристского образования), что позволяет работать в прямом контакте более чем с 60 лучшими вузами мира туристского профиля [4]. В 2014 году соответствие международным стандартам образования трех уровней образовательных программ по специальности «Туризм» подтвердило агентство FIBAA (Германия).

Преподаватели кафедры являются разработчиками первых поколений Государственных образовательных стандартов бакалавриата, магистратуры и докторантуры, модульных экспериментальных образовательных программ по специальности «Туризм». В 2012 году представители КазНУ приняли участие в разработке профессиональных стандартов туристской отрасли Республики Казахстан [5], создание которых, по заказу Комитета индустрии туризма МИНТ РК, было инициировано Казахстанской туристской ассоциацией. В результате совместной работы представителей ТиПО и вузов, туристских предприятий и организаций, органов управления туризмом были

определены функции, подлежащие выполнению работниками в области профессиональной туристской деятельности и требования к качеству их выполнения, а также требования работодателей к набору компетенций выпускников туристских специальностей.

Закреплению знаний и навыков, приобретению практического опыта способствуют профессиональные практики, которые предусмотрены после каждого курса обучения и включают учебно-тренировочный поход, учебную международную практику, производственные практики на туристских предприятиях и в организациях туристского профиля.

Дополнительную возможность профессионального совершенствования дает реализация программы академической мобильности. Ежегодно, согласно заключенным договорам и партнерским соглашениям, студенты имеют возможность освоения кредитов в зарубежных вузах и исследовательских центрах Европы, Турции, Китая, США – от краткосрочных стажировок до 1 семестра (с учетом летних стажировок – более 40 человек ежегодно).

Реализация принципов обучения, ориентированных на результат предусматривает усвоение знаний и приобретение навыков, необходимых для успешной производственной деятельности выпускника. Кафедра имеет в своем распоряжении специализированный компьютерный класс для обучения глобальной системе бронирования и резервирования ABACUS с получением международного сертификата. В настоящее время инициирован совместный с компанией ABACUS пилотный проект Abacus TripPlan по оптимизации процесса управления командировками/поездками ППС и студентов вуза по аналогии с ведущими университетами мира (Гарвардский, Йельский, Стэнфордский и др.).

На кафедре систематически проводятся профессиональные тренинги, лидерские лекции, мастер-классы со студентами и преподавателями с приглашением профессоров вузов-партнеров из ближнего и дальнего зарубежья (в 2014 году – Россия, Турция, Швейцария, Венгрия), известных ученых, менеджеров-практиков индустрии туризма.

В рамках Сетевого университета СНГ, в сотрудничестве с РУДН (Россия), с 2012 года реализуется магистерская программа двойного диплома.

В 2014 году совместно с управлением туризма г.Алматы, осуществлена подготовка первой группы экскурсоводов для работы с группами туристов в период проведения ЭКСПО-2017 и Зимних студенческих игр 2017 года. В планах – продолжить эту работу, расширить ее в плане подготовки гидов-инструкторов туризма. Кроме того, мы предлагаем курсы повышения квалификации для преподавателей на базе нашего ИПК, второе высшее образование для работников туристской сферы.

Эффективная подготовка кадров невозможна без активного участия студенческого сообщества. На базе кафедры действуют 8 студенческих клубов и кружков. Проводятся спортивные турниры, региональная Олимпиада среди студентов вузов, реализующих обучение по туристским

программам, Олимпиада по туризму и краеведению среди школьников, профориентационные он-лайн мероприятия с будущими абитуриентами.

Эта работа, также как успехи в учебе и научной деятельности, стимулируется кафедрой. Наиболее активные студенты поощряются именными стипендиями (в текущем учебном году кафедрой и компаниями-партнерами учреждено 6 стипендий на сумму 650 тысяч тенге).

Важным фактором оценки качества работы профессорско-преподавательского состава является использование рейтинговой системы определения индивидуального вклада преподавателей и структурных подразделений вуза в достижение цели активного продвижения университета в авторитетных международных рейтингах. Мониторинг рейтинговых показателей позволяет своевременно выявить слабые места и принять меры к исправлению ситуации. Кроме того, связанная с рейтингом система материального поощрения работников, позволяет повысить мотивацию к достижению заявленных результатов.

Таким образом, используя лучший опыт отечественных и зарубежных образовательных программ по туризму, соединяя возможности вуза и производственной сферы, развивая научные знания и стимулируя интерес обучающихся к приобретению современных знаний и практических навыков, кафедра рекреационной географии и туризма КазНУ им. аль-Фараби решает задачу обеспечения подготовки конкурентоспособных специалистов для формирующейся туристской индустрии Казахстана.

#### Список использованных источников

- 1 Nickson Dennis. Human Resource Management for the Hospitality and Tourism Industries. – London: Routledge, 2012. – 224 p.
- 2 Об утверждении Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2020 года. – Утв. Пост. Пр. РК от 19 мая 2014 года №508.
- 3 Государственная программа индустриально-инновационного развития Республики Казахстан на 2015-2019 годы. – Утв. Указом Президента Республики Казахстан от 01 августа 2014 г. № 874. – Астана, 2014.
- 4 UNWTO.TedQual Certified: Higher Tourism Education Programmes (2013). – URL [http://www.unwto-themis.org/pdf/UNWTO\\_TEDQUAL\\_certified\\_higher.pdf](http://www.unwto-themis.org/pdf/UNWTO_TEDQUAL_certified_higher.pdf).
- 5 Олейникова О.Н., Муравьева А.А., Панкратова Е.А. и др. Профессиональные стандарты туристской отрасли Республики Казахстан. - Астана: S-Принт, 2012. – 232 с.