

Блиева М. В.

Blieva M. V.

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ О КВАЛИФИКАЦИЯХ  
СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ ТУРИНДУСТРИИSOCIOLOGICAL RESEARCH ON THE QUALIFICATIONS OF SPECIALISTS IN  
THE FIELD OF TOURISM INDUSTRY

В представленной статье по результатам социологического опроса рассматриваются возможные ресурсы и пути модернизации высшего профессионального образования. Актуальность исследования этой проблемы определена назревшей необходимостью совершенствования современной программы профессионального образования высококвалифицированных специалистов туристской отрасли. Обсуждаются результаты интервьюирования представителей туристического бизнеса и органов власти республики Кабардино-Балкария. Изучался взгляд респондентов на вопросы о необходимости специального образования для туристских кадров, о требованиях к их квалификации, о наиболее целесообразных и эффективных способах профессиональной подготовки. Выделены три большие группы квалификационных требований: необходимость стратегически мыслить, быть узкоспециализированным и уметь эффективно работать с клиентами. Все перечисленные умения и навыки связывались с характером деятельности, к примеру: руководящие работники, менеджеры подразделений; специалисты по работе с клиентами. Для лучшей подготовки выпускников к работе в условиях реального туристского рынка важным является отмеченная представителями турбизнеса необходимость проблемно-ориентированного обучения, в процессе обучения важно связывать теоретический материал и практику. Также, для формирования широкого стратегического мышления, необходима ориентация участников образовательного процесса на зарубежный практический опыт. Данные проведенных исследований, могут быть применены для модернизации программ дополнительного профессионального образования и переподготовки специалистов в сфере туризма.

**Ключевые слова:** высшее профессиональное образование, туристская индустрия, переподготовка, повышение квалификации, менеджер, опрос, руководители турбизнеса, унификация, зарубежный опыт.

The article considers possible resources and ways of modernization of higher professional education based on the results of a sociological survey. The relevance of the study of this problem is determined by the urgent need to improve the modern program of professional education of highly qualified specialists in the tourism industry. The results of interviewing representatives of the tourism business and authorities of the Republic of Kabardino-Balkaria are discussed. The respondents' views on the need for special education for tourist personnel, the requirements for their qualifications, and the most appropriate and effective methods of professional training were studied. Three large groups of qualification requirements are identified: the need to think strategically, be highly specialized, and be able to work effectively with clients. All these skills were associated with the nature of the activity, for example: managers, managers of departments, specialists in working with clients. For the best preparation of graduates for work in the conditions of the real tourist market, the need for problem-oriented training, noted by representatives of the tourist business, is important, it is important to link theoretical material and practice in the training process. Also, in order to form a broad strategic thinking, it is necessary to focus participants in the educational process on foreign practical experience. The data of the conducted research can be used for modernization of programs of additional professional education and retraining of specialists in the field of tourism.

**Key words:** *higher professional education, tourism industry, retraining, professional*

**Блиева Мадина Валериевна** –

доктор технических наук, профессор кафедры товароведения, туризма и права, ФГБОУ ВО Кабардино-Балкарский ГАУ, г. Нальчик

Тел.: 8 928 690 24 42

E-mail: [madina.blieva@gmail.com](mailto:madina.blieva@gmail.com)

*development, Manager, survey, travel business managers, unification, foreign experience.*

**Blieva Madina Valerievna** –

Doctor of Technical Sciences, Professor of the department of Merchandising, Tourism and Law, FSBEI HE Kabardino-Balkarian SAU, Nalchik

Тел.: 8 928 690 24 42

E-mail: [madina.blieva@gmail.com](mailto:madina.blieva@gmail.com)

---

**Введение.** Одним из насущных национальных стратегических интересов современной России можно по праву назвать подготовку специалистов для туристической индустрии. На современные кадры для туризма возлагаются большие надежды как на катализаторы развития отрасли, владеющие новыми технологиями, вносящими инновационную туристскую культуру. На современном этапе развития индустрии туризма, характеризующимся многообразием профессиональной деятельности, объективно требуется высокий уровень профессиональной подготовки кадров. Следует отметить существование определенного разрыва между реальной практикой развития туризма и социальными теориями в жизни общества, и, в частности, в образовании [1]. Проведенная ранее автором работы оценка российской и зарубежных систем обучения, существующих в наши дни, выявила назревшую необходимость совершенствования современной программы профессионального образования высококвалифицированных специалистов туристской отрасли [2, 3]. Для этого требуется принятие во внимание следующих методологических принципов:

- учитывая тенденцию развития современного общества, в образовательный процесс должны привлекаться лучшие отечественные и зарубежные специалисты в области обучения знаниям, навыкам и умениям в туризме, а теоретическая подготовка профессионалов отрасли проводиться на высоком уровне;

- формирование и развитие аналитических способностей в практической деятельности, реализация проектов с применением на практике инновационных технологий организации туристской деятельности;

- формирование способностей проводить комплексный анализ тенденций современного туристического рынка. деятельности туристического предприятия;

- формирование у участников образовательного процесса ответственного отношения к результатам их профессиональной деятельности, реализуемое [4] при применении личностно-ориентированного подхода к обучающимся;

- привитие у участников образовательного процесса потребности и желания саморазвития и профессионального самосовершенствования.

**Методы исследования.** Для выполнения намеченных исследований в работе применялись методы анализа, обобщения, систематизации, наблюдения, анкетирования.

**Ход исследования и результаты.** Для реализации задачи повышения качества подготовки специалистов для туристической индустрии во главе должны стоять насущные проблемы развития отрасли и учтены тенденции современного мирового туризма. В основу системы подготовки и повышения квалификации туристических кадров необходим систематический мониторинг и анализ потребностей и запросов страны проживания, турфирм и их возможных клиентов, а также самих обучающихся. Такой подход позволит устранить некоторые противоречия в функционировании большинства субъектов индустрии гостеприимства и улучшить качество их будущей деятельности [5, 7]. В связи с этим должны быть точно определены требования различных сообществ (рис. 1). Автором работы проведено социологическое исследование на тему «Современные квалификации специалистов туристической индустрии и способах их получения с точки зрения государственных органов и работодателей».

Исследование включало интервью с представителями власти и бизнеса Кабардино-Балкарской республики. Было опрошено пятнадцать экспертов, из которых пять респондентов были представителями исполнительной власти регионального и

городского уровня, десять – руководители предприятий туризма, санаториев, гостиниц. Изучался взгляд респондентов на такие вопросы как:

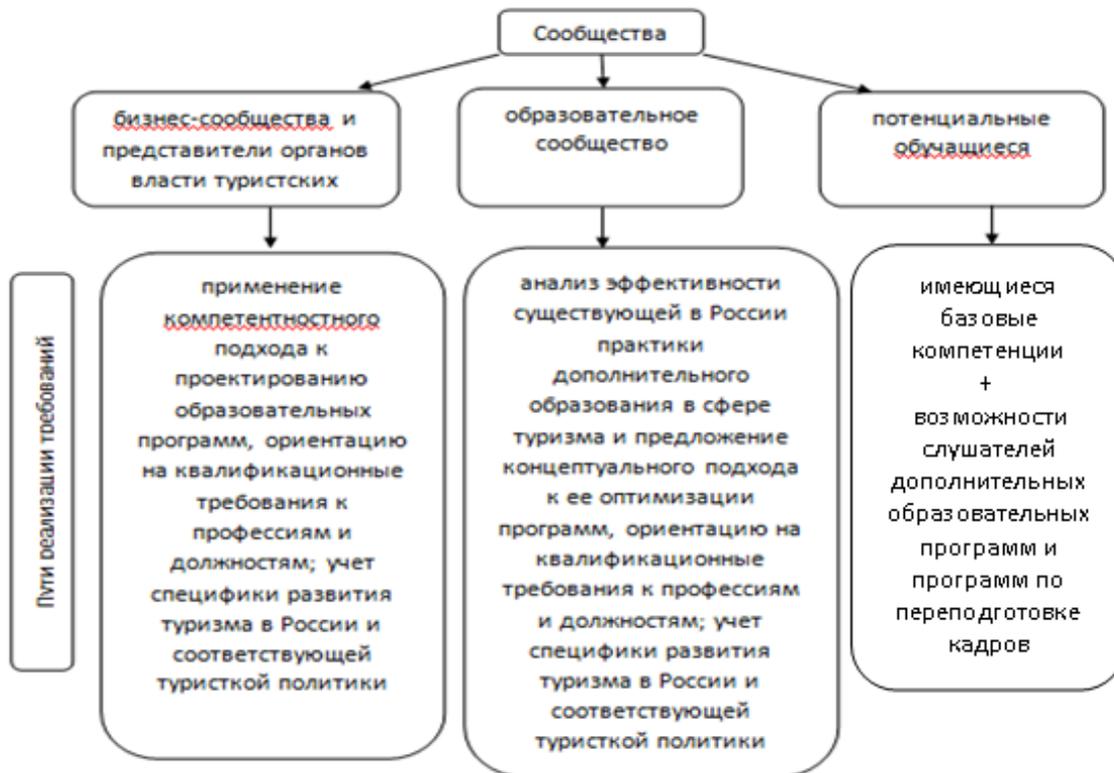


Рисунок 1 – Пути реализации требований различных субъектов индустрии

1. насколько является необходимым специальное образование для туристских кадров, работающего в сфере туризма,

2. какая квалификации должна быть у таких специалистов,

3. какие способы профессиональной подготовки они считают наиболее целесообразными и эффективными.

По первому вопросу было выявлено, что образование людей, работающих в сфере гостеприимства, довольно разнообразно – это преимущественно высшее гуманитарное, специальное туристическое, а также социально-экономическое образование (рис. 2).

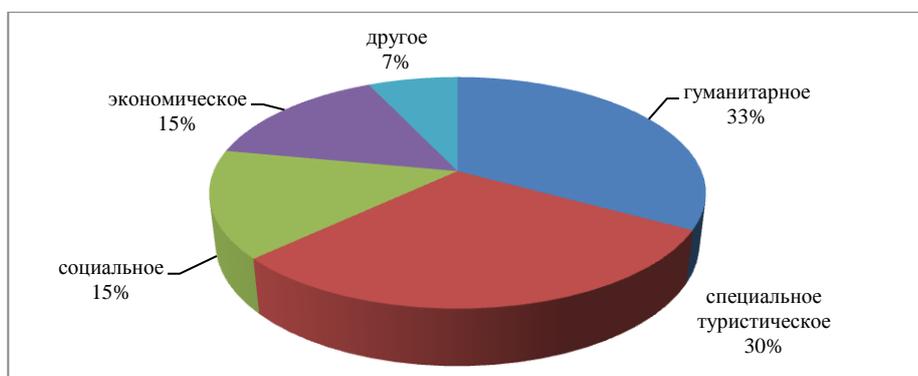
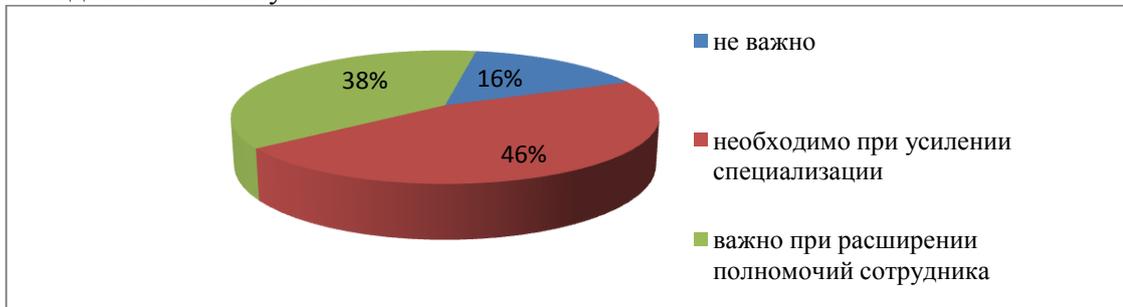


Рисунок 2 – Распределение направлений образования кадров в туризме

Было также установлено, что гуманитарное, экономическое и социальное образование хорошо помогают в работе кадров на начальных этапах и ступенях работы, но для расширения их профессиональных возможностей или в случае подъема по служебной линии и

увеличении полномочий служащего возрастает востребованность специального туристического образования [5]. Причем особенно это стало проявляться в течение последних пяти-семи лет (рис. 3).

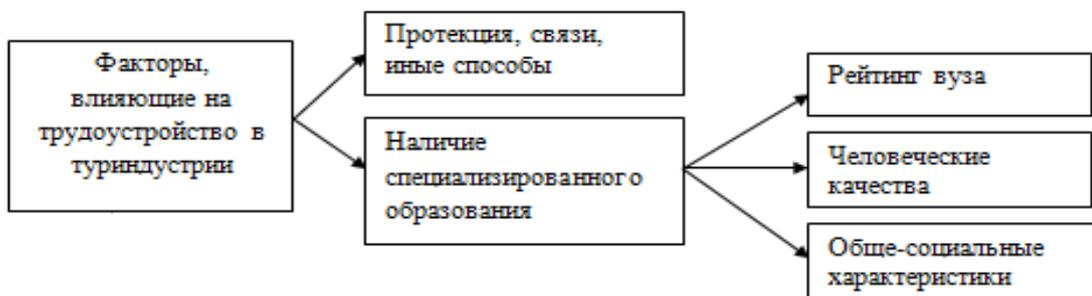


**Рисунок 3** – Мнение респондентов о необходимости профессионального туристского образования у служащих

В продолжение вышесказанного установлено, что служащие, получившие туристическое образование, быстрее адаптируются на рабочем месте или при переходе на новые направления в работе предприятия туриндустрии.

Что касается вопроса устройства на работу респонденты выделили наличие двух подходов (рис. 4): практика найма служащих по

протекции, а также по имеющемуся высшему профессиональному образованию. Во втором случае, при найме выпускника на работу, немаловажное значение имеет авторитет высшего учебного заведения, которое он окончил, поскольку уровень профессиональной подготовки сильно разнится. Немаловажное внимание уделяется человеческим и обще-социальным характеристикам кадров.



**Рисунок 4** – Характеристика современных подходов трудоустройству

Также респонденты высказали единодушное мнение о важности развития специализированного образования. Некоторые разногласия возникли по поводу направлений совершенствования профессионального образования:

1. необходимо унифицирование в образовании, т.е. универсальные нормативные документы, обеспечивающие приобретение одинаковых

квалификационных знаний, навыков и умений.

2. востребованность сегодня более узконаправленного обучения, т.е. подготовка узких специалистов, к примеру, в юридической области или нормативно-правовом обеспечении туристской деятельности, не тратя времени и его сил на обучение навыкам проектирования, технологий продаж и т.п.

Результаты опроса по второй проблеме, представлены в таблице 1.

Как видно из таблицы выделены три большие группы квалификационных требований: необходимость стратегически мыслить, быть узкоспециализированным и уметь эффективно работать с клиентами. Все перечисленные умения и навыки связывались с характером деятельности, поскольку весь персонал предприятий туриндустрии

опрашиваемые разбили на следующие группы: руководящие работники, менеджеры подразделений; специалисты по работе с клиентами [6]. Респонденты объяснили сформулированные требования квалификаций непосредственной связью с типом предприятия сферы туризма (туроператорское предприятие, турагентство, предприятие сферы размещения и т.д.).

**Таблица 1** – Группы ответов о необходимых квалификациях в специалистов туризме

Базовые квалификации кадров туриндустрии		
Знания и навыки стратегического мышления:	Узкие специализированные знания, умения и навыки:	Знания и навыки эффективного общения:
знание конкурентного анализа, умение просчета рисков, навыки подсчета и прогнозирования эффективности деятельности предприятия	умение составления турпакета, расчета его стоимости, знание нормативно-правового обеспечения в туризме, умение бронирования	умение продавать турпродукты, распознавать потребности клиента

Интерес представляет кардинальное различие в образовавшихся взглядах опрошенных руководителей предприятий и представителей исполнительной власти регионального и городского уровня республики. Большая часть респондентов считает, что грамотные руководители обязаны владеть профессиональными знаниями, обладать навыками стратегического мышления как их подчинённые [7]. Это позволит им вести эффективное руководство, организовывать и контролировать работу служащих. Также необходимо регулярное повышение квалификации руководителей. Туристские кадры среднего и нижнего уровня должны хорошо знать свою специализацию, быть ответственными, исполнительными и владеть основами турбизнеса. При этом квалификационные требования к ним универсальны по своему характеру - независимо от того, в какой должности они находятся, они необходимы для туристической работы: знание нормативно-правовой базы туристической деятельности.

Однако вследствие того, что большая часть турфирм в наши дни представляет собой малые предприятия с довольно небольшим числом сотрудников, каждый из которых способен выполнять различную работу, можно утверждать, что, представленное выше, разделение на

специализации носит перспективный характер.

С точки зрения другой, более малочисленной группы респондентов, руководитель не обязан знать все нюансы деятельности своих служащих. Руководитель должен лишь уметь управлять компанией: подбирать персонал работы различных направлений деятельности, создавать условия для его эффективной, координированной работы и контролировать ее.

По третьему вопросу о наиболее целесообразных и эффективных способах профессиональной подготовки большинством экспертов было отмечено, что туристическим работникам не мешает иметь специальное высшее образование, даже если это не туристическое, а гуманитарное или экономическое. Это можно объяснить тем, что высшее образование обеспечивает приобретение выпускников умений логически мыслить и аргументировано отстаивать свою точку зрения, навыков всестороннего анализа проблем и рисков в повседневной деятельности.

В случае, когда работник не имеет специального высшего образования, то необходимо пройти специализированные курсы переподготовки или повышения квалификации. К примеру, имея специализированное образование психолога, работник может довольно эффективно общаться с клиентами, но будут возникать

определенные трудности при выполнении работы более узкой туристской специализации.

В целом респонденты положительно оценивают принятое сегодня образование по двухуровневой системе (бакалавриат и магистратура), но в связи с преобладанием теоретического обучения, что зачастую приводит к получению оторванных от реальной практики туризма специалистов. Отмечено, что в практике обучения, переподготовки и повышения квалификации желательно доминирование практических способов обучения, иначе говоря, важно объединять теоретическое обучение и практику. Двадцать процентов опрошенных, преимущественно представители власти, считает, что при повышении квалификации или переподготовке специалистов имеет смысл подчеркнуть, для формирования масштабного стратегического мышления необходимо набираться опыта у зарубежных практиков туристической сферы. Обучение только у местных специалистов может привести к шаблонному мышлению, что никак не будет способствовать прогрессивному развитию туризма в стране.

### Литература

1. Константиновский Д.Л. Качественное образование: ресурс и его использование // Социология и общество: глобальные вызовы и региональное развитие: материалы IV Очередного Всероссийского социологического конгресса / РОС, ИС РАН, АН РБ, ИСППИ. – М.: РОС, 2012. – 1 CD ROM. – URL: [http://www.isras.ru/files/File/congress2012/part3\\_9.pdf](http://www.isras.ru/files/File/congress2012/part3_9.pdf). – С. 5979-5988.

2. Родионова (Арляпова) Е.В., Колодий Н.А., Колюхова Т.В. Анализ зарубежного опыта организации дополнительного профессионального образования в сфере туризма // Современные проблемы науки и образования. – 2013 – №. 2. – С. 1-8. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/108-8992>

3. Блilieва М.В., Герандоков А.Х. Особенности развития профессионального туристского образования в современных условиях // Известия Кабардино-Балкарского государственного аграрного университета им. В.М. Кокова. – 2020. №1 (27). – URL:

**Выводы.** Подводя итог исследования, проведенным в работе, можно заключить, что все участвовавшие в опросе представители туристского рынка республики считают, что развитие профессионального туристского образования необходимо и должно способствовать потребностям модернизации туристского рынка республики. С одной стороны, образование должно быть более унифицированным и проводиться по универсальным стандартам, обеспечивающим одинаковые квалификационные навыки, ряд экспертов настаивает на узкой направленности обучения. Важным также, является отмеченная представителями турбизнеса острая востребованность увеличения доли практического обучения, для лучшей подготовки выпускников к работе в условиях реального туристского рынка.

Данные проведенных исследований, могут быть применены для модернизации программ дополнительного профессионального образования и переподготовки специалистов в сфере туризма.

[https://kbgau.ru/journal/Известия/журнал/номера/Журнал%203\(27\)-2020.pdf](https://kbgau.ru/journal/Известия/журнал/номера/Журнал%203(27)-2020.pdf)

4. Кирьянова Л.Г., Колодий Н.А., Родионова Е.В. [Мониторинг интегрированных требований стейкхолдеров к содержанию компетенций современных кадров туристской индустрии // Современные проблемы науки и образования.](#) – 2013. – № 3. – С. 220.

5. Лаиманова В.А. Мониторинг трудовой карьеры выпускников организаций профессионального образования // АНИ: педагогика и психология. 2016. №4 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/monitoring-trudovoy-kariery-vypusknikov-organizatsiy-professionalnogo-obrazovaniya> (дата обращения: 24.02.2020).

### References

1. Konstantinovskij D.L. Kachestvennoe obrazovanie: resurs i ego ispol'zovanie // Sociologiya i obshchestvo: global'nye vyzovy i regional'noe razvitie: materialy IV Ocherednogo Vserossijskogo sociologicheskogo kongressa / ROS, IS RAN, AN RB, ISPPi. – М.: ROS, 2012.

– 1 CD ROM. – URL: <http://www.isras.ru/files/File/congress2012/part39.pdf>. – S. 5979-5988.

2. *Rodionova (Arlyapova) E.V., Kolodij N.A., Konyuhova T. V.* Analiz zarubezhnogo opyta organizatsii dopolnitel'nogo professional'nogo obrazovaniya v sfere turizma // *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*. – 2013 – № 2. – С. 1-8. – Rezhim dostupa: <http://www.science-education.ru/108-8992>

3. *Blieva M.V., Gerandokov A.H.* Osobennosti razvitiya professional'nogo turistskogo obrazovaniya v sovremennykh usloviyakh // *Izvestiya Kabardino-Balkarskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta im. V.M. Kokova*. – 2020. – №1 (27). URL: [https://kbgau.ru/jurnal/Izvestiya/zhurnal/nomera/ZHurnal%203\(27\)-2020.pdf](https://kbgau.ru/jurnal/Izvestiya/zhurnal/nomera/ZHurnal%203(27)-2020.pdf)

4. *Kir'yanova L.G., Kolodij N.A., Rodionova E.V.* Monitoring integrirovannykh trebovaniy stejkkholderov k sodержaniyu kompetencij sovremennykh kadrov turistskoj industrii // *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*. – 2013. – № 3. – S. 220.

5. *Lashmanova V.A.* Monitoring trudovoj kar'ery vypusknikov organizacij professional'nogo obrazovaniya // *ANI: pedagogika i psihologiya*. 2016. №4 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/monitoring-trudovoy-kariery-vypusknikov-organizatsiy-professionalnogo-obrazovaniya> (data obrashcheniya: 24.02.2020).

6. *Шехонин А.А., Тарлыков В.А., Вознесенская А.О., Бахолдин А.В.* Гармонизация квалификаций в системе высшего образования и в сфере труда // *Высшее образование в России*. 2017. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/garmonizatsiya-kvalifikatsiy-v-sisteme-vysshego-obrazovaniya-i-v-sfere-truda> (дата обращения: 24.02.2020).

7. *Фурманков А.Н.* Особенности ведения дополнительной образовательной деятельности в нестабильной среде. Современная бизнес-среда и образовательная среда – совпадающие тенденции // *Дополнительное профессиональное образование*. – 2008. – № 9. – С. 4-6.

6. *Shekhonin A.A., Tarlykov V.A., Voznesenskaya A.O., Baholdin A.V.* Garmonizatsiya kvalifikatsij v sisteme vysshego obrazovaniya i v sfere truda // *Vysshee obrazovanie v Rossii*. 2017. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/garmonizatsiya-kvalifikatsiy-v-sisteme->

*vysshego-obrazovaniya-i-v-sfere-truda* (data obrashcheniya: 24.02.2020).

7. *Furmankov A.N.* Osobennosti vedeniya dopolnitel'noj obrazovatel'noj deyatel'nosti v nestabil'noj sfere. Sovremennaya biznes-sreda i obrazovatel'naya sreda – sovpadayushchie tendencii // *Dopolnitel'noe professional'noe obrazovanie*. – 2008. – № 9. – С. 4-6.



