

Министерство образования и науки Российской Федерации
Министерство образования Омской области
Омский государственный институт сервиса

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ
И ПОТЕНЦИАЛ РАЗВИТИЯ
ТУРИЗМА В РОССИИ**

XI Международная научно-практическая конференция

26–27 ноября 2014 года

Сборник статей

Под общей редакцией ректора Д. П. Маевского

Омск
ОГИС
2014

УДК 338.48:796
ББК 65.43:75.81(2 Рос)
С 56

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПОТЕНЦИАЛ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА

В РОССИИ. XI Международная научно-практическая конференция : сборник статей / под общей редакцией ректора ОГИС Д. П. Маевского. – Омск : Омский государственный институт сервиса, 2014. – 245 с.

ISBN 978-5-93252-333-9

В сборнике опубликованы статьи, представленные на международную научно-практическую конференцию специалистами в сфере туризма, студентами, магистрантами, аспирантами, преподавателями высших учебных заведений РФ и стран Зарубежья.

Целью конференции является обсуждение реальных проблем развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации, повышение качества туристских услуг, продвижение российского туристского продукта, подготовка кадров для региональной индустрии туризма, обмен опытом развития туристских территорий регионов, установление сотрудничества с целью разработки трансграничных туров.

Статьи представляют интерес для преподавателей, аспирантов и студентов высших учебных заведений, сотрудников, руководителей туристских и гостиничных фирм, а также всех интересующихся проблемами туристской и гостиничной индустрии.

В сборник включены материалы семи секций:

1. Состояние и перспективы развития регионального туризма и трансграничных туристских территорий.
2. Экскурсионная и музейная деятельность: состояние и перспективы.
3. Организационно-правовые и экономические аспекты развития туристской и гостиничной индустрии.
4. Современные технологии обслуживания в сфере туризма и гостеприимства.
5. Вопросы обеспечения качества и безопасности туристских и гостиничных услуг.
6. Проблемы и перспективы развития экотуризма в России и сопредельных территориях.
7. Подготовка кадров для гостиничной и туристской индустрии.

УДК 338.48:796
ББК 65.43:75.81(2 Рос)

Редакционная коллегия:

Маевский Д.П. – канд. эконом. наук, доцент, ректор ОГИС

Польинский А.С. – канд. ист. наук, проректор по учебно-методической работе, ОГИС

Сорокин А.П. – директор Омского филиала Российского фонда культуры; руководитель Центра краеведческой информации, ОГОНБ им. А.С. Пушкина

Патрушева Г.М. – канд. ист. наук, доцент, профессор, ОмГУ им. Ф. М. Достоевского

Зданович И.А. – канд. пед. наук, доцент, СибГУФК, ОГИС

Кулагина Е.В. – канд. пед. наук, зав. кафедрой туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса, ОГИС

Антонина Л.В. – канд. техн. наук, доцент, зав. кафедрой товароведения и экспертизы качества, ОГИС

Тюменцева Е.Ю. – канд. пед. наук, доцент кафедры прикладной информатики и математики, ОГИС

ISBN 978-5-93252-333-9

© Омский государственный
институт сервиса, оформление, 2014

СЕКЦИЯ 7. ПОДГОТОВКА КАДРОВ ДЛЯ ГОСТИНИЧНОЙ И ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

УДК338 (470)

АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИЗМА

THE ANALYSIS OF PROFESSIONAL COMPETENCIES SPECIALISTOV TOURISM

Т. М. ГЛУШАНОК, Л. М. СЕРОВА

T. M. GLUSHANOK, L. M. SEROVA

*Петрозаводской государственной
университет*

Petrozavodsk state University

Аннотация. Работа посвящена анализу ситуации, сложившейся в организации туризма в России, и вопросам кадрового обеспечения отрасли.

Abstract. This article analyzes the situation of tourism in Russia and on staffing industry.

Ключевые слова: туризм, система образования, рынок труда, кадры, потребности экономики, текучесть кадров, специалист.

Keywords: tourism, education system, labor market, human resources, needs of the economy, turnover, specialist.

Актуальность вопросов подготовки кадров для индустрии туризма в России обусловлена повышением роли персонала в обеспечении конкурентоспособности компаний, в улучшении качества продукции и услуг. Как известно, спецификой туристского продукта, отличающей его, прежде всего, от промышленных товаров, является то, что люди, персонал составляют

его значительную часть. Именно они предоставляют туристские услуги (услуги туроператоров и турагентов, предприятий гостеприимства, транспорта, аттракции и др.), являющиеся важнейшим компонентом турпродукта.

Были рассмотрены наиболее часто встречающиеся требования к кандидатам, претендующим на вакансии, пользующиеся наибольшим спросом на рынке труда, опубликованные на сайте www.SuperJob.ru. В результате выявлено, что менеджер по туризму должен иметь профильное образование, знать иностранный язык на уровне свободного владения, владеть компьютером на уровне уверенного пользователя, уметь проводить анализ по запросу клиента, оформлять необходимую документацию (договоры, туристские путевки и т. д.), готовить рекламные материалы (тексты, отбор иллюстраций и т. д.), составлять пакеты туристских программ, рассчитывать стоимость туров, бронировать необходимые услуги, выставлять счета и отслеживать их оплату, оформлять сопроводительные документы, а также контролировать предоставление услуг, вести переговоры с клиентом, в т. ч. телефонные, оперативно решать конфликтные ситуации, иметь хорошие коммуникативные данные (общительность, контактность), навыки хорошего и уверенного «продажника» [1].

Специалисты в сфере туризма должны уметь не только привлечь, но и квалифицированно обслужить туристов, предоставить ряд дополнительных услуг: по организации досуга туристов, их оздоровлению и получению ими положительных эмоций, ознакомлению с культурой и традициями посещаемых регионов, оказанию юридической и психологической поддержки и т. д.

Ощущение гостеприимства непосредственно зависит от контакта персонала низшего и среднего звена с клиентом. Как бы ни был хорош менеджер, но если горничная ненадлежащим образом выполняет свои профессиональные обязанности, все усилия по созданию

и реализации турпродукта не оправдают ожиданий и затраченных средств. Образовательные организации СПО должны готовить работников по массовым профессиям: аниматор, инструктор-проводник, гид, горничная.

В ближайшее время для высшего образования планируется выделить «Гостиничное дело» в отдельную специальность. Для отечественной индустрии гостеприимства до сих пор характерен работник, который при наличии определенных знаний не обладает развитым комплексом трудовых навыков и профессиональных умений. Его отличает требовательность к туристам, при которой вместо оказания гостям практических услуг он превращается в их «воспитателя». Студенты, выбравшие это направление, должны изучать не только «туристские» дисциплины, но также психологию, конфликтологию и др.

Согласно «Атласу новых профессий», разработанному АСИ (Сколково), с учетом развития информационно-коммуникационных технологий должны быть открыты профессии будущего: «социальный работник по адаптации людей с ограниченными возможностями через Интернет», «консультант по здоровой старости», «сетевой врач». Образовательным учреждениям следует уже сейчас реагировать на эти нововведения и открывать отделения, которые будут готовить таких специалистов.

Вопросы модернизации и регламентации деятельности в сфере образования отражены в вышедших в последнее время концептуальных нормативных документах: Национальной доктрине образования в Российской Федерации до 2025 г., Федеральной целевой программе развития образования на 2011–2015 гг., Государственной программе Российской Федерации «Развитие образования» на 2013–2020 годы, Указе Президента РФ от 07 мая 2012 года № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки», распоряжении Правительства РФ № 2620-р от 30.12.2012 г. Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки» и новом федеральном законе Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об

образовании в Российской Федерации». Через эти документы и следует рассматривать проблемы подготовки кадров в конкретной области профессионального туристского образования.

Участники международного форума «Социально-оздоровительный туризм в России в контексте современного европейского туризма», который состоялся в Москве 12 декабря 2013 года, отметили, что развитие социального туризма позволит поддержать материально-техническую базу курортно-туристского комплекса России в низкий сезон и межсезонье, увеличить занятость населения, сохранить и развить культурный потенциал и историческое наследие, гармонизировать отношения между многочисленными народами, населяющими Россию, укрепить государственно-частное партнерство и социально-экономическое развитие регионов и страны.

1. <http://www.kadrovik.ru/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=3858> [дата обращения 19.02.2014]. www.SuperJob.ru

УДК 338 (470)

АНАЛИЗ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА

ANALYSIS OF THE STAFFING INDUSTRY TOURISM

Т. М. ГЛУШАНОК, Л. М. СЕРОВА

T. M. GLUSHANOK, L. M. SEROVA

*Петрозаводской государственной
университет*

Petrozavodsk state University

Аннотация. Работа посвящена анализу ситуации, сложившейся в организации туризма в России, и вопросам кадрового обеспечения отрасли.

© Т. М. Глушанок, Л. М. Серова, 2014

Научное издание

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ
И ПОТЕНЦИАЛ РАЗВИТИЯ
ТУРИЗМА В РОССИИ**

XI Международная научно-практическая конференция

26–27 ноября 2014 года

Сборник статей

Под общей редакцией Д. П. Маевского

Редакторы : *М. Е. Жумабаева*

Л. Г. Сигитова

А. С. Афонасьева

А. Ю. Леонтьева

Компьютерная верстка : *В. Ю. Тарасова*

Подписано в печать 05.11.2014. Формат 60x84 1/8.

Бумага типограф. Оперативный способ печати.

Усл. печ. л. 30,62. Уч.-изд. л. 26,62. Тираж 45 экз.

Изд. № 299. Заказ № 579. Цена договорная

Издательство учебной, научной литературы
и учебно-методических пособий ОГИС

644043, г. Омск, ул. Красногвардейская, 9

Тел.: (3812) 23-28-69