

005009278

КАРИЦКАЯ Ирина Михайловна

**ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА:
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

Специальность - 22.00.08

Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

26 ЯНВ 2012

Новосибирск – 2012

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций и социологии управления ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный университет экономики и управления - «НИНХ»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор,
заслуженный деятель науки РФ,
Удальцова Марина Васильевна

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Калугина Земфира Ивановна

кандидат социологических наук, доцент
Наумова Елена Вадимовна

Ведущая организация: Институт философии и права СО РАН

Защита состоится 16 февраля 2012 г. в 10 часов на заседании Диссертационного совета Д 212.169.02 при Новосибирском государственном университете экономики и управления - «НИНХ» по адресу: 630099, г.Новосибирск, ул. Каменская, д. 56, ауд. 29.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Новосибирского государственного университета экономики и управления-«НИНХ»

Автореферат разослан 14 января 2012 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
д.социол.н., доцент

С.А. Ильных

С.А. Ильных

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Необходимость социологических исследований туризма как сферы профессиональной деятельности, выявления и описания условий его профессионализации и управления этим процессом, обусловлена современными тенденциями его развития. В истории нашего общества туризм как всякая сфера деятельности долгое время находился под патронажем государства и специфические человеческие потребности, по форме определяемые как «охота к перемене мест», тяга к путешествиям, познанию нового, удовлетворялись не в полной мере.

С появлением рынка в России возможности удовлетворения таких потребностей значительно расширились, и в туристский бизнес вовлекается все больше субъектов, что обусловило необходимость развития туризма и как сферы профессиональной деятельности. В результате сформировалось противоречие между быстроразвивающимся туристским бизнесом и отсутствием специалистов, выполняющих специфические функции в данной сфере на высоком профессиональном уровне. Осознание этого позволяет выявить основную научную проблему исследования как противоречие между социальными и профессиональными компетенциями выпускников вузов как будущих специалистов сферы туризма и ожиданиями бизнес-сообщества.

Процесс профессионализации сферы туризма непосредственно связан с подготовкой специалистов для туристских организаций, базовым качеством данного процесса является их социальная и профессиональная компетентность, обеспечивающая реализацию интересов субъектов взаимодействия – бизнес-сообщества сферы туризма и вузов, и социума в целом. Подготовка специалистов для туристских организаций – общая задача для сферы туризма и сферы образования. Однако существующие модели формирования профессиональной компетентности не полностью отражают актуальные требования профессиональной среды туризма. Специфика взаимодействия бизнес-сообщества и вузов недостаточно учитывается обоими субъектами. В связи с этим, возникает необходимость управления этим процессом, что и обуславливает актуальность темы диссертационного исследования.

Степень научной разработанности темы.

Имеющиеся в отечественной и зарубежной науке исследования по данной теме, ставшие концептуальной основой данного исследования, можно разделить по группам в соответствии с их проблематикой:

- исследование процесса профессионализации сфер социальной деятельности и личности, а так же профессии как социального феномена (М. Вебер, Э. Дюркгейм, А.Г. Здравомыслов, В.А. Мансуров, Т. Парсонс, В.Г. Подмарков,

В.В. Радаев, П.В. Романов, В.В. Цвык, О.П. Шамолина, О.И. Шкаратан, В.А. Ядов, Е.Р. Ярская-Смирнова);

- социально-профессиональная компетентность как ресурс профессионализации, в том числе, в сфере туризма (Т.Н. Ананьева, О.Г. Берестнева, А.К. Гастев, Д.В. Ермилова, И.А. Зимняя, А.А. Клейман, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Л.А. Петровская, Б.А. Савельев);

- рассмотрение социальных и аспектов туризма и управления данной сферой (М.Б. Биржаков, В.Г. Гуляев, К.А. Евдокимов, И.В. Зорин, Г.А. Карпова, В.А. Квартальнов, А.П. Осауленко, И.А. Табатадзе);

- исследование процесса социального взаимодействия, идей социальной интеграции и конвергенции (Э.Э. Гидденс, Э. Дюркгейм, Г. Зиммель, Ф.-В. Знанецкий, З.И. Калугина, М.П. Меняева, Н.В. Мясичев, А.Н. Пригожин, П.А. Сорокин, Г. Спенсер, Ф.Э. Шереги).

В целом, анализ научных работ по исследованию профессионализации различных сфер социальной деятельности показал, что наряду с имеющимися значимыми результатами не нашли достаточного отражения:

- особенности процесса профессионализации сферы туризма,
- развитие профессиональной сферы туризма как объекта управления;
- специфика управления взаимодействием между профессиональной сферой туризма и вузами, осуществляющими подготовку специалистов для данной сферы, в процессе формирования социально-профессиональной компетентности будущих специалистов с учетом региональных особенностей.

Недостаточная теоретическая проработанность вышеуказанных проблем и определяет выбор темы диссертационного исследования.

Теоретико-методологические основы исследования предполагают рассмотрение сущности и уточнения таких понятий как профессионализация, компетентность, а также изучение туризма как социальной сферы, как объекта управления, и социального взаимодействия.

Системный подход к анализу социальных процессов и явлений рассматривался П. Бергером, П. Бурдье, Э. Гидденсом, Э. Дюркгеймом, Н. Луманом, Т. Парсонсом, А.И. Пригожиным, А.И. Уемовым.

Проблематика социального управления рассматривалась в трудах таких ученых как: А.Г. Здравомыслова, А.И. Кравченко, Ж.Т. Тощенко, М.В. Удальцовой, О.И. Шкаратана, В.А. Ядова, в том числе управления индустрией туризма - А.Д. Чудновского.

Социальное взаимодействие и действие как предмет социологического анализа рассматривали в своих трудах М. Вебер, Э. Гидденс, Р. Мертон, Дж. Мид, Т. Парсонс, П.А. Сорокин, Д.-К. Хоманс.

Онтологические и методологические подходы к изучению процесса профессионализации сфер человеческой деятельности представлены в социологических исследованиях Р.Н. Абрамова, А.Г. Здравомыслова, В.А. Мансурова, Т. Парсонса, В.Г. Подмаркова, В.В. Радаева, В.В. Цвыка, О.И. Шкаратана, О.В. Юрченко, В.А. Ядова, Е.Р. Ярской-Смирновой), а также философских (Э.В. Ильенкова, М.К. Мамардашвили, М. Шелера, К. Ясперса,) и психологических (Н.Г. Алексеева, В.А. Петровского, С.Л. Рубинштейна, В. Франкла).

Туризм как социальный феномен представлен в работах Ж. Дюмазедье, Дж. Келли, Ж. Фридмана, Ж. Фурастье.

Проблемы становления и функционирования туризма как социальной сферы и объекта управления исследованы в трудах таких ученых, как: А.В. Бастыркина, В.И. Бестужева-Лада, В.В. Бронникова, Л.А. Гегель, И.В. Зорина, В.А. Квартальнова, Т.В. Христидис.

Значительный вклад в разработку концепции компетентности внесли как отечественные (А.А. Вербицкий, А.К. Гастев, И.А. Зимняя, Е.Н.Ильина, Е.А.Климов, А.К. Маркова, А.Г. Никифоров, В.А. Сластенин, Ю.Г. Татур) так и зарубежные (Дж. Равен, Ф. Тейлор, А. Файоль, Н. Хомский) ученые.

Цель исследования: разработка модели управления профессионализацией сферы туризма на основе формирования социально-профессиональной компетентности.

Задачи исследования:

1. Проанализировать теоретико-методологические подходы к исследованию этапов развития туризма и условий его профессионализации.
2. Обосновать, что туризм является единой комплексной профессиональной сферой, требующей управления.
3. Проанализировать социально-профессиональную компетентность как основу профессионализации сферы туризма.
4. Исследовать процесс взаимодействия бизнес-сообщества и вузов, осуществляющих подготовку специалистов для профессиональной сферы туризма.
5. Выявить подходы субъектов профессиональной сферы туризма к содержанию понятий «профессионализм» и «социально-профессиональная компетентность» и перспективам взаимодействия вузов и бизнес-сообщества в процессе подготовки специалистов.
6. Структурировать процесс взаимодействия бизнес-сообщества и вуза, обеспечивающий формирование социально-профессиональной компетентности будущих специалистов.
7. Разработать модель управления формированием социально-профессиональной компетентностью.

Объект исследования: профессионализация сферы туризма.

Предмет исследования: управление профессионализацией сферы туризма на основе формирования социально-профессиональной компетентности.

Методы исследования. Теоретические методы исследования: системный, структурно-функциональный и сравнительный анализ, метод научной индукции, теоретическое моделирование.

Эмпирические методы анализа и сбора данных: опросные методы, типологизация и анализ документов, вторичный анализ результатов социологических исследований.

Гипотеза исследования: профессионализация сферы туризма в настоящее время происходит в условиях фрагментарного взаимодействия бизнес-сообщества и вузов, и требует управления.

Информационную базу исследования составили результаты качественного и количественного исследований:

- контент-анализа документов, отражающих содержание и организацию учебного процесса в вузах (в том числе – в Сибирском Федеральном Округе), а именно - государственного стандарта, учебных планов, рабочих программ дисциплин специальности и специализаций (2007-2011 г.г.);

- экспертных полуформализованных интервью руководителей 10 туристских ассоциаций регионального уровня, созданных и действующих в Сибирском Федеральном Округе (сплошная выборка - 10 человек) (2010-2011 г.г.);

- анкетного опроса руководителей и ведущих менеджеров 68-ми фирм-туроператоров, осуществляющих деятельность на территории 11 субъектов Сибирского Федерального Округа (2010-2011 г.г.).

- материалов исследований по проблемам социального взаимодействия, профессионализации и компетентности, в том числе, в сфере туризма, а также управления данными процессами, опубликованными в социологической, психологической и педагогической литературе.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке системы социального взаимодействия бизнес-сообщества и вузов, обеспечивающей управление формированием социально-профессиональной компетентности будущего специалиста как основы профессионализации сферы туризма.

Основные элементы научной новизны:

1. Определены основные этапы и условия профессионализации сферы туризма и сопоставлены с этапами развития туризма как социального явления.

2. Выявлены специфические характеристики профессиональной сферы туризма, объясняющие ее поливалентность, описаны критерии определения туризма как единой комплексной профессиональной сферы.

3. На основе анализа результатов эмпирического исследования дополнено содержание понятий «профессионализм» и «социально-профессиональная компетентность» у профессионалов сферы туризма.

4. Разработана модель управления формированием социально-профессиональной компетентности (далее СПК) будущего специалиста профессиональной сферы туризма в процессе взаимодействия бизнес-сообщества и вузов как основы профессионализации сферы туризма.

Основные положения работы, выносимые на защиту:

1. Процесс профессионализации сферы туризма происходит параллельно развитию туризма как социального явления, так как профессиональные связи и взаимодействия субъектов при определенных условиях упорядочиваются и стандартизируются, переходя в устойчивые формы функционирования (табл. 1).

Таблица 1 - Соотношение этапов развития туризма и его профессионализации

Этапы развития туризма как социального явления	Этапы профессионализации сферы туризма
Первый этап (до начала XIX в.)	
Предыстория туризма	Допрофессиональный
Путешествие как средство достижения прагматичной цели: торговля, лечение, образование, военные, религиозные мотивы.	Деятельность отдельных субъектов, направленная на удовлетворение некоторых потребностей путешественников. Деятельность не основная, не регулярная, не являющаяся источником средств к существованию. Услуги не носят специализированный, организованный характер.
Второй этап (XIX в.)	
Элитарный туризм и зарождение массового туризма	Зарождение профессиональной сферы
Богатые и состоятельные люди путешествуют с рекреационными целями. Сокращение рабочего времени в пользу свободного, введение гарантированных отпусков, а также коммерциализация туризма и снижение расходов клиентов на путешествия, делают туризм более доступным, способствуя расширению спроса на туристские услуги.	Осуществление профессиональных действий, направленных на удовлетворение потребностей в обмен на материальное вознаграждение, обеспечивающее средства к существованию. Осознание потребности в объединении субъектов профессиональной деятельности. Появление отдельных элементов профессиональной культуры.
Третий этап (с начала XX в. и до II мировой войны)	
Становление социального туризма	Становление профессиональной сферы
Индивидуальный, элитарный туризм уступает место групповому туризму широких масс, становясь одной из популярных форм проведения досуга. Увеличивается число предприятий туристской сферы, вовлечение в туризм новых социальных слоев населения. Содействие на уровне государства организации групповых поездок на отдых - туристических походов, круизов и т.д.	Расширение профессиональной среды с целью оптимизации процесса выполнения социальных функций. Систематизация профессиональных знаний. Углубление взаимодействий субъектов в процессе профессиональной деятельности, усложнение их профессиональных связей. Формирование единой профессиональной культуры.
Четвертый этап (середина XX в. по настоящее время)	
Развитие массового туризма	Интенсивное развитие профессиональной сферы
В развитых странах туризм становится потребностью для большинства населения. Формируется мощная туриндустрия, нацеленная на производство и продвижение массового туристского продукта. Происходит увеличение числа туристических предприятий и объемов их производства: строятся гостиницы, отели, рекреационные и анимационные заведения, наблюдается стремительный рост как въездного, так и выездного туризма.	Расширение пространства социального и профессионального взаимодействия между сферой туризма и другими профессиональными сферами. Спецификация отдельных направлений профессиональной деятельности в сфере туризма. Выработка требований к структуре, профилю, уровню СПК специалистов. Осознание необходимости и создание условий для творческой активности субъектов профессиональной деятельности Построение барьеров, обеспечивающих защиту профессиональной среды от непрофессионалов.

Условиями профессионализации туризма как сферы человеческой деятельности на всех этапах его развития являются:

- необходимость удовлетворения специфических человеческих потребностей, имеющих регулярный и массовый характер, по форме определяемых как «охота к перемене мест», тяга к путешествиям, познанию нового;
- расширение круга организаций туристской индустрии и усложнение процесса их взаимодействия;
- появление специфических характеристик профессиональной деятельности и, соответственно, компетентности, присущих всем работникам;
- активное взаимодействие субъектов и организаций профессиональной сферы туризма с субъектами и организациями других сфер общества.

Профессиональная деятельность в сфере туризма выступает и как средство достижения общественных целей через реализацию субъектами своих профессиональных функций. Таким образом, чем более совершенна система связей акторов, осуществляющих профессиональную деятельность, тем более полно удовлетворены рекреационные потребности общества, тем более доступен туризм для большинства его членов.

2. Профессиональная сфера туризма поливалентна, так как включает в себя различные области профессиональной деятельности, не ограниченные одной специальностью или профессией.

Поливалентность профессиональной сферы туризма обуславливают ее специфические характеристики:

- разнообразие организаций, включенных в деятельность туристской индустрии (организаторы туризма, специализированные средства размещения, предприятия отдыха и развлечений, средства размещения, транспортные предприятия, предприятия общественного питания и т.д.);
- многочисленность функций, выполняемых организациями туристской индустрии (в том числе, помимо имеющих отношение непосредственно к обслуживанию туристов);
- специфическое материальное обеспечение и оборудование, а, следовательно, специфические разнонаправленные трудовые операции, выполняемые работниками в процессе эксплуатации такого оборудования;
- разнообразие туристских потребностей и интересов, удовлетворяемых в процессе профессиональной деятельности в сфере туризма (восстановление и развитие физических и психических сил, развитие духовного мира и т.д.).

3. Туризм является единой комплексной профессиональной сферой. Выявлены четыре критерия ее единства:

- единая цель профессиональной деятельности – удовлетворение специфической социальной потребности. Это потребность познать новое, неизвест-

ное, «охота к перемене мест», тяга к путешествиям, что способствует восстановлению человеческих ресурсов - от личной рекреации до воспроизводства трудовых ресурсов экономических систем в целом;

- единый предмет труда. Представители различных организаций туристской сферы выполняют свои специфичные задачи, но профессиональная деятельность каждой из них направлена на создание и предоставление туристам благ в материальной и нематериальной форме;

- наличие профессиональных сообществ. Сообщества туристских организаций аккумулируют, систематизируют и транслируют профессиональный опыт, создавая условия профессионализации субъектов и обеспечивая потенциал развития профессиональной сферы туризма в целом;

- наличие базовой характеристики всех субъектов профессиональной сферы туризма, а именно - СПК. Процесс взаимодействия в поливалентной профессиональной сфере становится возможным и эффективным в том случае, если все его акторы обладают специфической компетентностью - схожим комплексом профессиональных качеств, на основе которого формируется профессионализм и происходит конвергенция различных предприятий сферы туризма.

4. Профессионализм как качество личности, условие профессиональной деятельности и определяющий фактор профессионализации сферы туризма выстраивается на основе компетентности, уровень и профиль которой задается и определяется соответствием выполняемым профессиональным задачам, требованиям работодателей и стандартам высшей школы по подготовке специалистов.

Профессионализм формируется и достигается только в процессе осуществления профессиональной деятельности. Молодые специалисты, обладающие профильным образованием, еще не являются профессионалами, но должны обладать компетентностью, формируемой в образовательном процессе вуза. Компетентность как основа профессионализма по своей природе дуальна, так как включает две полноценные составляющие - социальную и профессиональную. Первая - это совокупность конкретных качеств личности, способностей, социальных знаний и умений, субъективная готовность к самоопределению, обеспечивающая интеграцию человека в социум посредством продуктивного выполнения им различных социальных ролей. Вторая - знания, умения, навыки и модели профессионального поведения субъекта, демонстрируемые в практической деятельности и развитые до уровня, позволяющего ему выполнять конкретные функциональные обязанности с заданной степенью эффективности и достигать требуемых результатов в профессиональной деятельности.

СПК в сфере туризма ассоциируется со способностью работать эффективно и квалифицированно, выполнять социальные и профессиональные роли

на уровне, обеспечивающем необходимые профессиональные взаимодействия, направленные на удовлетворение специфических социальных потребностей.

Специфическая для сферы туризма СПК должна быть присуща каждому субъекту профессионального взаимодействия, одинаково пониматься всеми членами бизнес-сообщества, воспроизводиться в процессе взаимодействия и являться результатом управления данным процессом (рис.1).

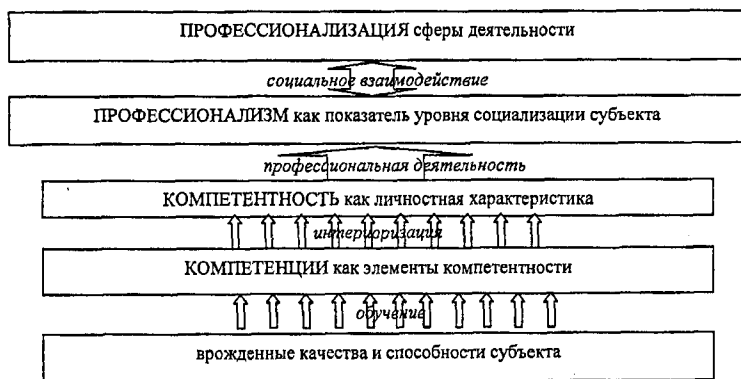


Рисунок 1. Восхождение к профессионализации

Таким образом, профессионализация сферы туризма происходит при взаимодействии бизнес-сообщества и вузов, заинтересованных в накоплении, сохранении и передаче профессионального опыта. Происходит интеграция и конвергенция отдельных организаций, осуществляющих деятельность, направленную на удовлетворение индивидуальных потребностей человека и социальных потребностей общества, в единую сложноуправляемую систему, субъекты которой профессионалы, объединены специфическими ценностями, нормами, стандартами и критериями профессиональной деятельности.

5. Организационной формой взаимодействия бизнес-сообщества и вуза, позволяющей обеспечить уровень и профиль СПК, адекватный потребностям профессиональной сферы туризма, является стратегическое партнерство.

Партнерство является комплексным, стратегическим, так как охватывает несколько важных сфер сотрудничества и носит долгосрочный характер. Его устойчивость и надежность определяется взаимной готовностью сторон учитывать интересы друг друга, наличием разработанной системы взаимодействия и действенных механизмов ее реализации, а также дисциплинированностью партнерских отношений.

Реализуя свои социально-экономические потребности, вуз как участник взаимодействия, повышает конкурентоспособность на рынке образовательных услуг, получает альтернативные источники финансирования своей образова-

тельной и научной деятельности. Профессиональная сфера туризма в лице бизнес-сообществ приобретает специалистов - выпускников вузов, и обладающих необходимыми и желаемыми уровнем и профилем СПК как основы профессионализации не только субъектов, но и сферы туризма в целом.

Теоретическая значимость исследования определяется элементами его научной новизны, уточняющими социально-управленческие аспекты профессионализации сферы туризма и компетентностного подхода в образовании, что позволяет описать технологию взаимодействия бизнес-сообщества и вузов.

В работе представлен комплексный социологический анализ структуры профессиональной сферы туризма Сибирского Федерального Округа и пространства профессионализации, образующегося в процессе взаимодействия бизнес-сообщества и вузов; выявлены возможности управления данным процессом. Подход к исследованию процесса взаимодействия профессиональной сферы туризма и вузов, а также к управлению данным процессом, предложенные в работе, могут быть использованы для дальнейшего изучения и управления процессами профессионализации других сфер деятельности.

Практическая значимость исследования состоит в том, что эмпирические результаты исследования могут быть использованы в разработке программ взаимодействия бизнес-сообщества и вузов в процессе формирования СПК будущих специалистов профессиональной сферы туризма. Исследование представлений профессионалов сферы туризма о профессионализме, о структуре и наполнении СПК позволяет корректировать содержание и форму преподавания некоторых дисциплин и адаптировать отдельные элементы образовательного процесса. Предложенная модель может быть использована при планировании и разработке совместных мероприятий, проводимых бизнес-сообществом и вузами.

Апробация результатов исследования. Основные положения диссертационного исследования докладывались на региональных, всероссийских и международных научно-теоретических и научно-практических конференциях, семинарах: «Наука. Технологии. Инновации» (Новосибирск, 2007 г.), «Социальная работа в XXI веке: современные методы и технологии» (Новосибирск, 2008 г.), «Социальные взаимодействия в транзитивном обществе» (Новосибирск, 2006-2011 гг.), на научных сессиях преподавателей и аспирантов НГУЭУ в 2005-2011 гг.

Отдельные положения исследования используются в учебном процессе ГОУ ВПО «Новосибирский государственный университет экономики и управления», ГОУ ВПО «Новосибирский государственный технический университет», и при организации процесса взаимодействия с субъектами профессио-

нальной сферы туризма и изучении дисциплин «Поведение потребителей», «Маркетинг услуг», «Искусство продажи» и др.

Объем и структура работы. Работа изложена на 138 страницах основного текста, состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка, включающего 230 наименований, содержит 14 таблиц, 23 рисунка и 6 приложений.

Основное содержание работы.

Во введении обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, анализируется степень ее разработанности; определяются цель, задачи, объект, предмет, теоретико-методологические основания исследования; представляются основные положения, выносимые на защиту, и их научная новизна; раскрывается теоретическое и практическое значение полученных результатов, а также их апробация.

Первая глава «Теоретические и методологические основания профессионализации сферы туризма» посвящена обоснованию положения о том, что основой профессионализации сферы туризма является СПК, формируемая в процессе взаимодействия двух социальных систем - туризма и образования, требующем организации и управления.

Туризм рассмотрен как социальный феномен и сфера профессиональной деятельности. Проанализированы различные социологические подходы к определению и содержанию понятий «профессия», «профессионализм», «профессионализация», исследована их специфика применительно к сфере туризма.

Выявлена поливалентность профессиональной сферы туризма, обусловленная включенностью в нее субъектов, выполняющих широкий круг работ, не ограниченных одной специальностью или профессией. Одновременно определены критерии единства профессиональной сферы туризма.

Дано описание основных условий профессионализации туризма; сопоставлены этапы развития туризма как социального явления и этапы процесса профессионализации данной сферы, выявлена их тесная связь и взаимообусловленность. Обосновано, что владение профессией и формирующиеся в процессе повседневного практического действия профессиональные связи становятся основой профессионализации сферы туризма.

Доказано, что профессионализм как качество личности и условие профессиональной деятельности сферы туризма выстраивается на основе СПК. Ее уровень и профиль задается и определяется соответствием и адекватностью выполняемым профессиональным задачам, требованиям работодателей и стандартам высшей школы.

С позиций социологической науки рассмотрена современная концепция компетентности и процесс ее формирования. Обосновано и уточнено понятие

СПК как совокупности личностных качеств, позволяющих строить конструктивную профессиональную деятельность, осуществляя целевые взаимодействия с различными субъектами социальной среды. Установлено, что СПК в сфере туризма детерминирована актуально меняющимися условиями деятельности и ассоциируется со способностью работать эффективно и квалифицированно, выполнять социальные и профессиональные роли на уровне, обеспечивающем необходимый формат и спектр профессиональных взаимодействий.

Обосновано, что качество подготовки специалистов профессиональной сферы туризма обеспечивается и определяется ее организованностью и управляемостью. Рассмотрены сущность, специфика и обусловленность связей, существующих между профессиональными организациями сферы туризма, туристскими фирмами и вузами. Показано, что социальные связи, устанавливаясь на микроуровне (прежде всего - межличностном), развиваются, систематизируются и формализуются, что, в конечном итоге обеспечивает целостность и интеграцию элементов сферы туризма на мезо- и макроуровне. Выявлено, что основная социальная идея компетентностного подхода к подготовке специалистов для сферы туризма состоит в преодолении «разрыва» интересов бизнес-сообщества и вузов, организации и управлении процесса взаимодействия между ними, наиболее приемлемой формой которого является стратегическое партнерство.

Во второй главе «Профессионализация сферы туризма в Сибирском Федеральном Округе на основе социально-профессиональной компетентности и взаимодействия бизнес-сообщества и вуза» представлено комплексное исследование профессионализма и СПК как основы профессионализации сферы туризма в Сибирском Федеральном Округе (далее СФО). СФО как часть социального пространства России, охватывает около 30% ее территории, где проживают 19,3 млн. чел. (13,5% населения страны) включает двенадцать субъектов, в том числе четыре республики, три края и пять областей. В связи с необходимостью удовлетворения туристских потребностей жителей активно развивается. Развитию профессиональной сферы туризма СФО способствует и то, что, являясь одним из основных транспортных узлов России, он привлекателен для международного сотрудничества в туризме. Наибольшая доля поездок приходится на выездной туризм, что связано с особенностями климата и рекреационных потребностей населения.

Исследование проводилось по двум направлениям.

1. Контент-анализ документов, регламентирующих содержание и организацию учебного процесса в вузах СФО (государственный стандарт, 22 учебных плана, 44 рабочие программы основных дисциплин специальности), а также должностных инструкций специалистов сферы туризма.

На основании проведенного анализа выявлены основные базовые компоненты СПК, их содержание и соответствующие профессиональные качества, необходимые специалисту сферы туризма для качественного исполнения различных должностных обязанностей (табл. 2).

Таблица 2 – Соответствие компонентов СПК профессиональным качествам специалиста

Базовые компоненты СПК	Содержание компонентов СПК	Профессиональные качества
Исследовательско-познавательные	Умение находить и систематизировать различные источники информации по определенному критерию; использовать рациональные способы поиска, преобразования, систематизации и хранения информации, использование ее в необходимых ситуациях интеллектуальной познавательной деятельности; потребность в саморазвитии	Общий образовательный уровень Умение работать с большим объемом информации Умение слушать
Организационно-административные	Иметь опыт осуществления разных видов деятельности (познавательной, учебной, игровой, исследовательской, оценочной и др.); умение видеть и формулировать проблему, предлагать способы ее решения; знание средств и способов деятельности – анализ, планирование, проектирование, моделирование, прогнозирование	Оригинальность, инновационность, безынерционность мышления Экспрессивность Организаторские способности
Мотивационно-коммуникативные	Готовность вступать в общение по познавательным и деловым мотивам; умение вести цивилизованный диалог; навыки публичного выступления и письменной речи, иноязычного общения; умение строить партнерские отношения, работать в команде, организовывать работу исполнителей, находить и принимать общие управленческие решения; понимание значения своих социальных функций, способность брать на себя ответственность, уважение и принятие другого; готовность принять ответственность за свой выбор	Трудовая мотивация Умение работать в группе Психологическая саморегуляция Эмпатия Адаптивность Антиномичность Бесконфликтность

Выявлено, что дисциплины, включенные в учебные планы, а также их содержание, раскрываемое в учебных программах, в целом соответствуют требованиям профессиональной деятельности. Однако вузовское образование оказалось несколько ограниченным: выраженная теоретическая направленность сочетается со слабой практической составляющей обучения.

Недостаточная практическая ориентированность обусловлена ограниченностью времени практических занятий и, особенно, различных видов практик, позволяющих приобрести необходимые компетенции. Согласно результатам исследования в среднем соотношение теоретических и практических занятий в вузах СФО пропорционально 1:2, но при этом практические занятия проводятся не в условиях реальной профессиональной деятельности, а в учебных аудиториях. Общая продолжительность различных видов практик составляет от 6 до 12% учебного процесса. В то время как в европейских странах (Германии, Франции, Швейцарии), где сильны традиции практикоориентированного образования в сфере туризма, различные виды практик занимают от 30 до 50% учебного процесса. В России отдельные университеты, например РГУТИС, также усиливают практическую компоненту. Однако в СФО вузы пока сохраняют традиционную структуру учебных планов, лишь увеличивая долю практических занятий, которые проводятся, в основном, в вузовских аудиториях, а не в реальных условиях профессиональной деятельности.

2. Исследование профессиональной сферы туризма с применением количественных и качественных методов, включающее экспертное полуструктуризованное интервью и анкетирование, было проведено для выявления представлений бизнес-сообщества сферы туризма о профессионализме и содержания СПК, а также определения приемлемых направлений и форм социального взаимодействия с вузами.

При проведении интервью использовался метод сплошной выборки. В качестве экспертов были выбраны руководители 10 туристских ассоциаций, действующих в СФО. Выбор обусловлен тем, что руководители ассоциаций являются наиболее активными представителями профессиональной сферы туризма, совмещая управление и профессиональными ассоциациями, и крупными фирмами-туроператорами. Данные субъекты активно взаимодействуют со всеми представителями туристской индустрии, органами власти, а также осуществляют непосредственную профессиональную деятельность, связанную с формированием и реализацией туристского продукта.

Интервью включало два блока. Первый блок ориентирован на выявление специфических качеств профессионала сферы туризма. Второй - на оценку необходимости взаимодействия профессиональной сферы туризма и вузов.

Анализ результатов интервью показал, что основными характеристиками, определяющими профессионала в области туризма, эксперты считают:

- умение поставить работу на приоритетное место относительно свободного времени, личных дел, а часто и самочувствия;
 - умение работать с клиентами, «идти навстречу во всех вопросах»;
 - способность быстро и продуктивно договариваться с коллегами, «чиновниками» и «своим коллективом»;
 - способность нести ответственность за свои действия и их последствия.
- По мнению троих экспертов, это качество – основа деловой репутации в профессиональной сфере туризма;
- способность удерживать в памяти большой объем информации и в нужный момент актуализировать ту ее часть, которая востребована в профессиональной деятельности;
 - умение работать со специальными компьютерными программами.

Качества, мешающие успешному выполнению профессиональных задач, можно разделить на две группы – личностные и специальные профессиональные. К первой группе относятся инертность, нежелание активно работать; неспособность к обучению, отсутствие сообразительности; безответственность; некоммуникабельность. Ко второй – незнание программного обеспечения, иностранного языка и географии. И первая, и вторая группы качеств связаны, по нашему мнению, с несформированной СПК.

Экспертные мнения о необходимости взаимодействия профессиональной сферы туризма и сферы образования в процессе формирования СПК специалистов неоднородны: пятеро экспертов считают, что такое взаимодействие полезно, двое экспертов уверены в его необходимости, двое сомневаются в полезности взаимодействия, один эксперт не видит в нем смысла. Таким образом, однозначных отрицательных ответов не отмечалось, и большинство экспертов видят перспективы такого взаимодействия.

Анализируя мнения экспертов о пользе сотрудничества, мы выявили, что «польза» рассматривается экспертами не только с точки зрения их профессиональной деятельности, но и с позиции социальной значимости: все эксперты, в первую очередь, определили тех субъектов, для кого такое сотрудничество будет полезным. При этом половина интервьюированных считают, что сотрудничество, прежде всего, будет полезно студентам, трое видят в нем возможность решить собственные проблемы за счет привлечения «дополнительных рабочих рук», двое экспертов выразили опасение, что процесс сотрудничества доставит им дополнительные хлопоты.

При изучении мнения респондентов об их готовности к взаимодействию с вузами важно было выявить желание взаимодействовать, личную готовность экспертов принять на себя определенные обязательства, поскольку они являются и координаторами деятельности (как руководители ассоциаций), и практиками, (как директора турфирм). По результатам исследования более половины экспертов не актуализируют для себя лично такое взаимодействие как некую социальную и профессиональную потребность. Треть экспертов открыты для сотрудничества и готовы активно принимать участие в различных формах взаимодействия. На основании анализа результатов интервью можно сделать вывод о том, что бизнес-сообщество не готово быть активным инициатором взаимодействия с вузами при подготовке будущих специалистов, однако не отрицает потенциальной возможности извлекать пользу из взаимодействия, при условии инициативы со стороны вуза.

Для того, чтобы выявить основные требования представителей бизнес-сообщества к уровню и содержанию СПК специалистов, принимаемых на работу в турфирмы, а также определить направления и формы социального взаимодействия между бизнес-сообществом и вузами, нами проведено анкетирование туроператорских фирм, действующих на территории 11 субъектов СФО. Доля исследованных туроператоров оказалась следующей: Республика Алтай – 33,3%, Республика Бурятия – 13,3%, Республика Хакасия – 25%, Алтайский край – 28,6%, Забайкальский край – 17,6 %, Красноярский край – 25%, Иркутская область – 11,6%, Кемеровская область – 4,4%, Новосибирская область – 85,4%, Омская область – 26,7%, Томская область – 37,5%.

На основании анализа результатов анкетирования мы выявили:

Уровень профессионального образования работников туроператорских фирм СФО. 90% имеют высшее образование. Однако специалисты с профильным высшим образованием работают лишь в 28 обследованных туроператорских фирмах. Такое соотношение, с одной стороны, свидетельствует о достаточно высоком образовательном уровне, но с другой - выявляет дефицит специалистов с профильным образованием в сфере туризма.

Требования, предъявляемые к опыту профессиональной деятельности. 60% туроператоров отдают предпочтение кандидатам, имеющим опыт. Но вместе с тем, для 73% респондентов его отсутствие может быть компенсировано наличием у кандидатов высшего образования в сфере туризма, либо наличием опыта общения с кандидатом во время прохождения им практики или стажировки, либо хорошая репутация вуза, выпускником которого является кандидат. Перечисленные критерии можно рассматривать как формальные и неформальные требования подтверждения профессиональной пригодности кандидатов и их способности выполнять поставленные задачи.

Требования, предъявляемые к уровню и профилю компетентности кандидатов при приеме на работу, включают две составляющие: специальные знания и личностные качества. К первым относятся: знания менеджмента туризма (59%), ПК и оргтехники (51%), специальных компьютерных программ (40%), ведение документооборота (40%), знание иностранного языка (33%). Ко вторым: коммуникабельность и ответственность (по 100%), бесконфликтность (90%), умение работать в команде (61%), доброжелательность и добросовестность (по 50%), честность и умение управлять своими эмоциями (по 33%), обаятельность (20%), устойчивость к стрессам (15%), активность (10%), стремление быть лидером и настойчивость (по 6%), умение признавать ошибки (4%). Таким образом, данные требования отражают специфику повседневной деятельности, обусловленную многочисленными деловыми контактами и напряженным ритмом труда. Большинство личностных качеств характеризуют уровень развития социальной компетентности специалиста.

Недостатки подготовки специалистов для сферы туризма в вузах СФО. К числу теоретических знаний и практических навыков, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, но отсутствующих или недостаточно развитых у выпускников профильных вузов респонденты отнесли: знание специальных компьютерных программ (90%), умение общаться с клиентами (82%), знание страноведения (78%), работа с документами (67%), знание законодательства в сфере туризма (52%), знание иностранного языка (50%). Большинство выделенных качеств отражает недостаточный уровень развития профессиональной компетентности специалистов.

Личное участие в образовательном процессе вузов, осуществляющих подготовку специалистов для сферы туризма. 90% респондентов полагают, что для них такое участие целесообразно. Наиболее приемлемыми формами участия были определены курирование различных видов практик непосредственно на фирме и проведение практических занятий в вузе.

По результатам интервью и анкетирования был составлен профессиональный абрис специалиста сферы туризма. В контексте СПК он отражает три составляющих: личностную, функциональную и специфическую.

Профессиональная деятельность в сфере туризма актуализирует, прежде всего, качества личности, характеризующие уровень ее коммуникативной культуры: коммуникабельность, бесконфликтность, умение работать в команде, сохранять спокойствие и доброжелательность в стрессовой ситуации.

Функциональная составляющая включает знания и умения, позволяющие выполнять трудовые действия, например, свободное владение иностранными языками, знание специальных компьютерных программ и операционных систем, современной оргтехники, умение использовать разнообразные технические средства.

Специфическая составляющая отражает особенности взаимодействий субъектов в профессиональной сфере туризма и характеризует сформированность профессионального самосознания специалиста. Она включает:

- социальную открытость, проявляющуюся в обширности, многочисленности и разнообразии контактов, осуществляемых как с клиентами, так и с партнерами по бизнесу, многие из которых не знакомы субъекту лично;
- деловую репутацию, имеющую огромное значение в профессиональной сфере туризма, где многие вопросы, в том числе и финансовые, решаются, по словам экспертов, «на честном слове»;
- временную неопределенность периода рабочего времени, так как он не ограничен четкими рамками; профессиональная деятельность в туризме, по мнению экспертов, это «образ жизни», «круглосуточное понятие».

В целом проведенное исследование показало, что взаимодействия между бизнес-сообществом и вузами, направленные на повышение уровня СПК будущих специалистов, осуществляемые в настоящее время недостаточно систематизированы, часто носят фрагментарный характер и поэтому малоэффективны. В то же время большинство действующих руководителей и менеджеров организаций профессиональной сферы туризма в той или иной степени готовы объединить усилия с вузами и принять участие в процессе формирования СПК будущих специалистов, однако проявить инициативу и разработать конкретные формы взаимодействия они предлагают вузам.

В третьей главе «Моделирование процессов управления профессионализацией сферы туризма на основе социально-профессиональной компетентности» структурирован процесс взаимодействия бизнес-сообщества и вузов, обеспечивающий условия формирования СПК будущих специалистов сферы туризма как основы ее профессионализации, предложена система взаимодействия бизнес-сообщества и вузов и представлена модель управления формированием СПК будущего специалиста.

Особенности процесса взаимодействия бизнес-сообщества и вузов состоят в следующем. Во-первых, происходит взаимодействие субъектов двух различных социальных сфер, связанных друг с другом лишь опосредованно - через объект управления. Во-вторых, их взаимодействие далеко не всегда осуществляется как совместная деятельность, чаще оно представляет собой комплекс согласованных действий. В-третьих, субъекты независимы друг от друга, не связаны договорными и экономическими отношениями, регламентирующими процесс взаимодействия, поэтому оба могут являться субъектами управления. Соответственно система управления таким взаимодействием может быть жизнеспособной лишь в том случае, если роль инициатора взаимодействия будет принята на себя одним из акторов по обоюдному согласию.

Взаимодействие бизнес-сообщества и вузов должно осуществляться на основе следующих принципов:

- принцип целенаправленности: оба субъекта направляют свою деятельность на достижение специфических инвариантных целей, при этом согласовывая свои действия друг с другом;
- принцип системности: взаимодействие представляет собой совместную, согласованную, структурированную деятельность, осуществляемую регулярно, в процессе которой происходит дифференциация и интеграция функций с целью достижения результата, приемлемого для каждого субъекта взаимодействия;
- принцип профессиональной целостности: происходит укрепление взаимосвязей субъектов на основе интеграции и конвергенции в процессе взаимодействия, что способствует формированию единого социального пространства «профессиональная среда – образовательная среда»;
- принцип индивидуализации: в процессе взаимодействия создаются благоприятные условия для реализации потенциала каждого актора;
- принцип креативности: предполагает наличие способности к сверхнормативной активности, что способствует переходу заданных в содержании внешней для субъектов взаимодействия деятельности во внутренние стимулы активности, в результате чего может быть найдено несколько вариантов решения проблемы;

- принцип адаптивности: предполагает готовность субъектов приспосабливаться к возможным изменениям среды и содержания взаимодействия, сохраняя качественный уровень его результата.

Управление формированием СПК будущего специалиста показано при помощи модели (рис. 2).

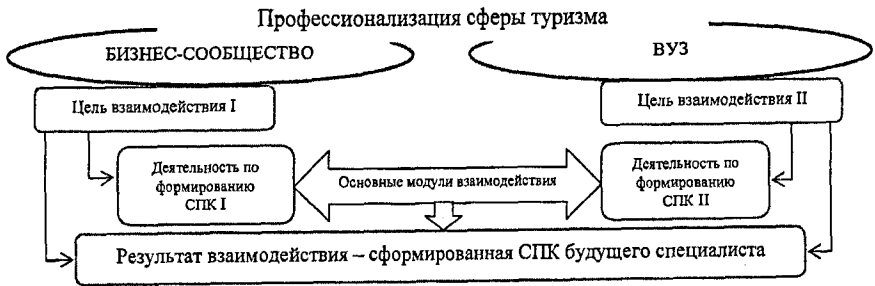


Рис. 2. Модель управления формированием СПК будущего специалиста

Структура и логика взаимодействия субъектов управления - бизнес-сообщества и вузов обусловлена, с одной стороны, потребностями профессиональной сферы туризма в компетентных специалистах, с другой - потребностью вуза в реализации качественного образования. Соответственно, цели субъектов различны.

Цель бизнес-сообщества - получение сотрудников с качественным образованием, позволяющим выполнять на высоком уровне свои профессиональные обязанности, что не только обеспечит получение прибыли от деятельности организации, но и будет способствовать дальнейшей профессионализации сферы туризма. Цель вуза - формирование СПК будущего специалиста, соответствующей требованиям ГОС ВПО, бизнес-сообщества, государства и общества.

Деятельность субъектов управления по формированию СПК определяется содержанием основных модулей их взаимодействия, которые подчинены требованиям ГОС ВПО и соответствуют ожиданиям субъектов профессионального сообщества. Таких модулей три:

- социально-профессиональный - формирование у студента осознания социальной значимости и ценности выбранной профессии, причастности к профессиональной общности, актуализация личностного смысла по овладению СПК;
- содержательно-функциональный - формирование СПК соответствующего уровня и профиля, выделение основных требований к профессиональной деятельности, необходимых для овладения профессией;

- организационно-технологический - создание условий для формирования основных компетенций у будущих специалистов, способности к аудиторной и внеаудиторной работе, накопления опыта практической деятельности.

В рамках каждого модуля субъектами управления проводятся мероприятия двух основных видов: самостоятельные и совместные. Вузом самостоятельно осуществляется учебный процесс, а организациями бизнес-сообщества - различные виды практик в условиях фирмы. К числу совместных мероприятий относятся семинары, бизнес-игры, конференции, практикумы, защиты проектов, а также тренинг-коучинг, программа которого разработана и предложена автором.

Модель управления формированием СПК будущего специалиста позволяет бизнес-сообществу и вузам наладить процесс взаимодействия, управлять им, и получить на выходе данного процесса необходимый результат, актуальный для всех акторов, а именно качественный уровень СПК будущего специалиста, удовлетворяющий каждого субъекта взаимодействия, направленный на реализацию теоретической и практической готовности осуществлять профессиональную деятельность в режиме межсубъектного взаимодействия.

В заключении диссертации подводятся общие итоги исследования, приводятся основные теоретические выводы, формулируются практические рекомендации.

В приложениях представлены исследовательский инструментарий, Расшифровка аудиозаписей результатов экспертного интервью, таблицы и диаграммы.

Научные публикации. Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях: опубликовано 17 работ общим объемом 4,6 п.л., в том числе, три общим объемом 1,25 п.л. - в журналах, рекомендованных ВАК.

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК

1. Карицкая И.М. Социально-профессиональная компетентность как основа успешной профессиональной деятельности // Омский научный вестник, № 1 (75). г.Омск, ОмГТУ, 2009. – 0,4 п.л.
2. Карицкая И.М. Синергетический подход к формированию компетентного специалиста // Вестник Бурятского государственного университета, выпуск 14, г.Улан-Удэ, изд-во Бурятского госуниверситета, 2009. – 0,32 п.л.
3. Карицкая И.М. Туризм как социальный институт // Идеи и идеалы: №2(8) т.2, 2011, г.Новосибирск, изд-во Новосибирского государственного технического университета, 2011. - 0,5 п.л.

Статьи и тезисы

4. Карицкая И.М. Образовательный процесс в вузе как форма взаимодействия и фактор повышения конкурентоспособности организаций и специа-

листов турбизнеса // Материалы международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы развития экономики России: теория и практика», Нижний Новгород, 2005. – 0,2 п.л.

5. Карицкая И.М. Взаимодействие субъектов туристской индустрии как фактор повышения конкурентоспособности: компетентностный аспект // Труды IV Международной научно-практической конференции преподавателей, ученых, аспирантов, студентов «Актуальные вопросы развития экономики России: теория и практика», Нижний Новгород, 2006. – 0,3 п.л.

6. Карицкая И.М. Образование в сфере туризма как система взаимодействия субъектов рынка образовательных и туристских услуг: компетентностный аспект // Промышленное развитие России: проблемы, перспективы: материалы V международной практической конференции преподавателей, ученых, аспирантов, студентов, г.Нижний Новгород, 2007. – 0,2 п.л.

7. Карицкая И.М. Взаимодействие вуза и работодателей в процессе формирования профессиональных компетенций выпускников // Социальные взаимодействия в транзитивном обществе: вып.10, г.Новосибирск, НГУЭУ, 2008. – 0,2 п.л.

8. Карицкая И.М. Подходы к оценке профессиональной компетентности в зарубежной теории и практике // Малый бизнес как инновационная составляющая устойчивого социально-экономического развития территории: материалы Всероссийской научно-практической конференции, г.Петрозаводск, 2008. – 0,15 п.л.

9. Карицкая И.М. Высшая школа как инструмент социализации будущего специалиста // Актуальные проблемы международного сотрудничества в области науки и образования: Материалы межрегиональной научно-практической конференции. - Тамбов: Издательский дом ТГУ им.Державина, 2009. – 0,25 п.л.

10. Карицкая И.М. К проблеме подготовки кадров для индустрии сервиса и туризма // Экономика. Сервис. Туризм. Культура (ЭСТК-2009). XI Международная научно-практическая конференция. Сборник статей.г.Барнаул, АлтГТУ, 2009. – 0,25 п.л.

11. Карицкая И.М. Этапы становления компетентностного подхода в образовании // Социальные взаимодействия в транзитивном обществе: вып.11, г.Новосибирск, НГУЭУ, 2009. – 0,25 п.л.

12. Карицкая И.М. Синергетический подход в дидактике как основа формирования компетентного специалиста // Пятые юбилейные Курдюмовские чтения: Синергетика в естественных науках, Материалы Международной междисциплинарной научной конференции. - Тверь: Твер.гос.ун-т, 2009. – 0,25 п.л.

13. Карицкая И.М. Стратегическое партнерство в образовании и его влияние на качество подготовки специалистов // Социально-экономические и правовые проблемы развития информационного общества: Материалы международной научно-практической конференции. в 5 т. Том 3.- Омск: Изд-во АНО ВПО «Омский экономический институт», 2009. – 0,2 п.л.

14. Карицкая И.М. Организационно-методическое обеспечение процесса формирования профессиональной компетентности будущих специалистов в вузе // Инновационные приоритеты развития региональной экономики / Сборник научных трудов II международной научно-практической конференции 29-31 октября 2009 года. - Орел: Изд-во ОрелГТУ, 2009. – 0,3 п.л.

15. Карицкая И.М. Социально-профессиональная компетентность как интегрированный результат взаимодействия в системе "вуз-работодатель" // Социальные взаимодействия в транзитивном обществе. Выпуск XII. - Новосибирск, НГУЭУ, 2010. – 0,3 п.л.

16. Карицкая И.М. Профессиональное пространство как система социальных институтов // Материалы V Всероссийской ежегодной научно-практической конференции с международным участием "Профессиональная компетентная личность в мировом образовательном пространстве" взаимодействие вуза и профессиональной среды при подготовке современного специалиста - Новосибирск: Сибмедииздат НГМУ, 2011.– 0,3 п.л.

17. Карицкая И.М. Природно-рекреационный и историко-культурный потенциал региона как фактор развития туризма // Экономика. Сервис. Туризм. Культура (ЭСТК-2011). XIII Международная научно-практическая конференция. Сборник статей. г.Барнаул, АлтГТУ, 2011. – 0,2 п.л.



С авторефератом можно ознакомиться на сайте Новосибирского государственного университета экономики и управления - «НИНХ»

Карицкая Ирина Михайловна
Профессионализация сферы туризма:
управленческий аспект

Автореферат

Подписано в печать 10.01.2012 г. Формат бумаги 60x84 1/16

Объем 1,0 п.л. Тираж 100 экз. Заказ № 1

Новосибирский государственный университет экономики и управления
630099, Новосибирск, ул. Каменская 52 Отпечатано в ИПК НГУЭУ