

Иманбекова Б.Т.

**ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**

В.Т. Imanbekova

**PROBLEMS AND PROSPECTS OF TRAINING FOR TOURISM INDUSTRY
IN KAZAKHSTAN**

УДК:37.013

Происходит переориентация отечественной индустрии туризма на приоритетное развитие более выгодных для экономики Казахстана или более доступных для большинства наших соотечественников въездного туризма.

In this article the problems of training of personnels are analysed for industry of tourism in Kazakhstan, possibility of perfection and prospect of development of the system of trade tourist education

В современном мире одним из самых перспективных направлений для экономики страны является развитие туризма и экскурсий в рекреационной деятельности (сфере кратковременного и длительного отдыха населения). Туризм и экскурсии - заметное явление в социальной инфраструктуре экологического развития страны, фактор рационального использования трудовых ресурсов, занятости населения страны и его оптимального расселения. Туризм и экскурсии оказывают влияние на формирование ресурсного потенциала региона страны и ее функциональную специализацию. В то же время использование рекреационных возможностей в целях туризма недостаточно развито по ряду причин, которые указываются многими исследователями. Одна из них - недостаточная подготовленность и отсутствие профессиональных кадров, способных квалифицированно и грамотно представлять туристско-экскурсионные услуги с учетом возможностей страны и региона.

В Казахстане, стране богатой природными ресурсами, на предприятиях туристского профиля (тур-агентства, турбазы, гостиницы, турбюро) количество профессионально подготовленных специалистов составляет по оценкам специалистов всего 4,5 % от всех работающих [1].

Весьма слабо развитая инфраструктура въездного туризма не дает возможности получать сегодня доходы от этой потенциально эффективной отрасли, не способствует наполнению туристского рынка разнообразными услугами. Поэтому одно из важнейших направлений развития туризма в Казахстане занимают проблемы подготовки профессиональных кадров.

Сегодня в мировой практике в сфере туризма сложились потребности в четырех основных специальностях на уровне высшего образования:

- Менеджер туризма - специалист по разработке и организации туристского обслуживания на маршруте.

- Экономист (финансовый менеджер).

- Аниматор - специалист по досуговым программам.

- Специалист, - отвечает за разработку и реализацию специальных двигательных режимов [2].

В практике современного туристского образова-

ния в Казахстане осуществляется подготовка специалистов двух профессий.

Отсутствие достаточного набора образовательных стандартов по подготовке специалистов по туристским специальностям и квалификациям становится тормозом для развития туризма и туристской деятельности в РК.

Особенно проблема подготовки профессиональных кадров для индустрии туризма становится актуальна сейчас, когда в XXI веке в мире превалирует новый подход к науке и культуре, образованию и туризму, обозначившийся в последнее время в ряде документов ЮНЕСКО. Так, в речи Генерального директора ЮНЕСКО Коитиро Мацууры в Берлине 11 марта 2000 г. на передний план в отношении изучения и сохранения научного, культурного и природного наследия был выдвинут туризм как эффективное средство массовой востребованности, широкой доступности научных, культурных и рекреативных ценностей, как действенный канал и источник сохранения и познания наследия через его использование в интересах науки, мира и развития.

Этот подход, ориентированный на возрастающую в XXI веке взаимозависимость науки, образования, культуры, спорта и туризма, на поддержку культуры через туризм и подъем туризма благодаря богатствам культуры, уже реализуется, например, в международном проекте ЮНЕСКО "Обнародование шедевров устного и нематериального наследия человечества".

Для специалистов и вовлекаемого в научно-культурное, туристское обслуживание местного населения – это источник занятости, профессиональная деятельность, возможность повышения квалификации в образовательных учреждениях по подготовке и переподготовке персонала.

Мир стремительно меняется, меняется и туризм. Туризм отличают ныне прежде всего масштабные количественные изменения. В особенности необычайно высокие темпы возрастания массовости всех видов туристского отдыха. Эти темпы неодинаковы в различных странах, тем не менее их совокупный рост впечатляет.

Данные ВТО свидетельствуют о ежегодном приросте числа туристов (он равен 4,3%) и их расходах (6,7%). Это намного превзошло рост мирового ВВП (3%), то есть прирост охвата туризмом населения земного шара (с учетом расходов) вдвое выше, нежели рост мирового ВВП. Одно только это позволяет утверждать: туризм стал нормой жизни современного человека. И хотя, по оценкам ВТО, в 2020 г. за границей побывает лишь 2% населения планеты, это тем не менее в два раза больше, чем, к примеру, в 1996 г. А если учесть еще и внутренний

туризм - по своей стране, то процент окажется намного выше!

Если сейчас ежегодно число международных туристов составляет 625 млн. человек, то в 2020 г. их станет 1,6 млрд. Увеличение даже больше чем вдвое. Сейчас суммарные траты путешествующих достигают 445 млрд. долл. в год, а к 2020-му - достигнут 2 трлн долл., то есть увеличатся более чем вчетверо [3].

Иными словами, расходы туристов растут и будут расти вдвое быстрее, чем число путешествующих.

Сегодня меняется и география перемещения туристов. Европа - по-прежнему наиболее привлекательное для посещений место. К 2020-му году ее посетит вдвое больше туристов, чем теперь, но при этом доля европейского континента в географии мирового туризма упадет с 59 до 45%. Одна из причин отмеченной нисходящей перспективы та, что ежегодный прирост туристов в Европу и ныне, и в ближайшие два десятилетия останется относительно скромным -3,1 %, тогда как приток туристов в страны Восточной Азии и Тихоокеанского региона уже составляет вдвое более высокий показатель, чем в Европе, - 7 %. Эти страны станут к 2020-му году вторым по популярности местом после Европы, оттеснив Америку. Доля этих стран в мировом туризме составит 27%, а доля Америки -13%. Ожидается, к примеру, что Китай, который ныне не входит в первую десятку "туристских" стран, через 20 лет станет четвертым в мире, то есть крупнейшим поставщиком туристов, выезжающих за границу.

Заметное увеличение и по выезжающим, и по приезжающим туристам ожидают страны Африки, особенно Южной, а также Ближнего Востока и Южной Азии - на уровне 5% в год.

Предполагается, что 2020-му году десятку лидеров возглавит Китай (без Гонконга), который сегодня даже не входит в этот список, а в составе этой десятки появятся такие новички, как Гонконг, Российская Федерация и Чешская Республика.

На первом месте по уровню доходов от туризма находятся Соединенные Штаты (около 80 млрд. долл. в год), Германия, Япония, Италия, Франция, Испания, Великобритания и так далее/Китай зарабатывает на туризме в последние десять лет больше, чем Австрия, Канада, Австралия.

Не подлежит сомнению, что за всем этим стоят, во-первых, эффективное туристское предпринимательство и туриндустрия, научившиеся приспосабливаться к любому уровню платежеспособности населения; во-вторых, грамотная туристская политика - поощрительное законодательство, своевременные протекционистские меры правительств и в-третьих, профессиональное кадровое сопровождение. Как раз в этом отношении Казахстан, к сожалению, ныне являет собой одну из самых слабых стран. У нас туризм все еще на задворках политики и науки.

Активные действия по развитию туризма в Казахстане правительство начало проявлять в 2003 году, когда была подготовлена и реализована программа развития туризма на 2003-2005 годы. Успешный опыт реализации Программы развития туризма 2005 года послужил принятию новой программы, рассчи-

танной до 2011 года [4].

По итогам 2010 года количество посетителей въездного туризма выросло на 8,8%, по сравнению со значением этого же показателя в 2009 году, что составило 4712,6 тысяч человек; количество посетителей выездного туризма показало в сравнении с 2009 годом прирост в 15,6%, что в количественном эквиваленте составляет 7412,3 тысячи человек; количество посетителей внутреннего туризма составило 4474 тысячи человек, что на 10,3% больше, чем в 2009 году. [5]

Общий объем оказанных туристам услуг в 2010 году вырос на 11,1%, в сравнении с 2009 годом, и составил 73,1 миллиарда тенге. Также в 2010 году увеличилось число объектов туристской отрасли. Рост составил 4,6% по сравнению с 2009 годом.

Доход от туристской отрасли составил в 2010 году 122 миллиарда тенге, что на 56% больше уровня 2009 года. При этом поступления в бюджет от туристической деятельности увеличились в 4,8 раза и составили 39,66 миллиарда тенге.

Кроме того, в 2010 году увеличился объем инвестиций в туристскую отрасль, которые составили 194,6 миллиардов тенге, что на 58,3% больше, чем было инвестировано в отрасль в 2009 году. Благодаря реализации программы, в 2009 году въездной туризм увеличился на 8% и составил 4 млн. 706 тыс. поездок, внутренний вырос на 7% и составил 3 млн. 495 тыс. человек, выездной прибавил 23% и составил 3 млн. 687 тыс. туристов. По данным Агентства по делам спорта и физической культуры РК доход от туризма в Казахстане в 2011 году составил более 80 миллиардов тенге, по сравнению с аналогичным периодом 2010 года - это 78,2 миллиардов тенге - увеличилось на 5,2% [6].

По итогам 2010 года республику посетили 16,9 миллиона человек. С начала 2011 года выездной поток, как отмечают власти, вырос почти на 20%. Объем инвестиций в индустрию туризма по итогам года, по прогнозам комитета индустрии туризма, увеличится на 60% по сравнению с 2009-2010 годами.

В условиях реализации Программы форсированного индустриально-инновационного развития, в экономике РК наступил такой момент, когда необходимо выводить уровень туризма, его инфраструктуры и кадров на качественно новый уровень. Среди ряда мер по улучшению гостиничного сервиса в стране следует рассматривать как строительство новых гостиниц с модернизацией старых, так и улучшение качества обслуживания в них. Последнее является так называемым человеческим фактором в сфере обслуживания. Необходимо уделять особое внимание подбору персонала гостиниц и отелей, так как любые посетители, а в особенности иностранцы, достаточно внимание уделяют качеству сервиса, и, как правило, по нему строят свое представление о стране пребывания.

Таким образом, чтобы у иностранных граждан при посещении Казахстана складывался положительный образ о стране, как о цивилизованной, необходимо стараться предоставлять во всех гостиничных комплексах уровень обслуживания, не уступающий по своим качествам мировым стандар-

там. Для этого сотрудники указанных объектов должны быть хорошо подготовлены и иметь соответствующую профессиональную подготовку, личные и деловые качества.

Казахстанский туристский рынок развивается быстро, высших и средних учебных заведений по подготовке туристских кадров много, но соответствует ли уровень знаний их выпускников требованиям, предъявляемым туристской индустрией? Каково на сегодняшний день состояние туристского образования, какие существуют проблемы и возможности их разрешения?

В турбизнес приходят люди самых разных профессий. В лучшем случае, это экономисты, юристы или имеющие хорошее языковое образование. Но, в основном, с профессиями, очень далекими от туризма, а ведь настоящему специалисту не обойтись без знаний географии, культуры стран и регионов, с которыми придется работать. Даже при изучении иностранных языков будущему работнику индустрии гостеприимства необходимо знать достаточно сложную туристскую терминологию. А все эти знания можно получить только в процессе обучения в средне-профессиональном или высшем учебном заведении, готовящем специалистов данного направления.

До 1992 года ни в Казахстане, ни на территории всех республик, ранее входивших в состав СССР, не было опыта подготовки специалистов туристских и гостиничных структур действующих в условиях рынка. Поэтому в первых вузах республики, готовящих менеджеров туризма, составление учебных планов, программ, организация всего учебно-воспитательного процесса осуществлялась, в основном, эмпирическим путем, без достаточного научного обоснования. Поэтому кадровое обеспечение туристской отрасли до сих пор остается неудовлетворительным. В большинстве вузов основной причиной этого является недостаточный уровень знаний преподавательского состава о туристском потенциале Казахстана и опыта работы в туристской отрасли. Как следствие, подготовка специалистов ведется без достаточного учета содержания отечественных туристско-рекреационных ресурсов, технологий их использования для приема туристов и методики адресного рекламирования туристских услуг среди потенциальных клиентов. Поэтому значительная часть выпускников вузов не в состоянии в полной мере выполнять туроператорские функции.

Сейчас в республике идет работа по подготовке и переподготовке профессиональных кадров для туристской отрасли, образование в сфере туризма и гостиничного хозяйства динамично развивается и совершенствуется. Конечно, пока еще рано сравнивать казахстанское туристское образование с зарубежным, где оно существует 50-80 лет, но, по мнению казахстанских специалистов, есть надежда примерно через десять лет нагнать западные страны по этому показателю [7].

В последние годы стабилизировалась работа туристско-гостиничного комплекса страны, расширилась структура элементов гостиничного сервиса, координируется работа турфирм, особенно в отно-

шении повышения качества обслуживания туристов, поэтому одна из самых важных задач, связанных с интенсивным развитием туристской отрасли, - подготовка кадров для индустрии гостеприимства в системе образования.

Происходит переориентация отечественной индустрии туризма на приоритетное развитие более выгодных для экономики Казахстана или более доступных для большинства наших соотечественников въездного туризма. Сегодня можно с уверенностью сказать, что в ближайшем будущем внутренний туризм будет преобладать над выездным или уравнивать его. Это повлечет за собой изменение специфических профессиональных требований к будущим сотрудникам и руководителям предприятий сферы туризма и гостеприимства. Мировой опыт развития туристской индустрии свидетельствует о том, что профессиональное образование сотрудников - это обязательное условие успешной работы предприятия.

Например, если в условиях преобладания выездного туризма наиболее важными в подготовке кадров для данной отрасли представлялись свободное владение иностранными языками, информационными технологиями и знание основ международного права, то развитие внутреннего туризма потребует хороших знаний в области туристской индустрии, планирования туристских потоков, туристских ресурсов отдельных регионов и т. д. Значит, уже сегодня при подготовке будущих кадров нужно учитывать наметившиеся тенденции. Поэтому и возникает потребность в подготовке специалистов нового типа, неординарно мыслящих, обладающих широкими знаниями и навыками в смежных областях. Такая сфера деятельности, как туризм и гостиничное хозяйство, чрезвычайно многообразна и сложна. Это государственные структуры и учебные заведения, предприятия и фирмы, общественные организации и частные лица. Главная цель - органично вписаться в данную систему взаимоотношений. А что мы можем предложить этой системе? Естественно, предоставить квалифицированных выпускников, по своим профессиональным, морально-психологическим качествам готовых работать в сфере сервиса и туризма.

В стране имеются все возможности для развития туристской индустрии. На сегодняшний день отработана законодательная база, при этом основу оптимальной концепции развития индустрии туризма в Республике Казахстан составляет: а) государственное признание туризма приоритетной отраслью экономики; б) создание законодательных и налоговых льгот для отечественных туроператоров; в) ревизия, исследование и реставрация объектов туризма вдоль казахстанского участка ВШП; г) создание и государственное финансирование эффективной рекламы туристско-рекреационных ресурсов (ТРР) Казахстана; д) разработка стратегии использования в туристском деле иностранных инвестиций и условий работы в РК системы социального туризма; ж) формирование государственной политики подготовки и переподготовки туристских кадров РК.

Разработана оптимальная концепция подготовки

специалистов туристской индустрии в РК, в которую включено:

а) курирование и частичное финансирование (через конкурс грантов) вузов (структурных подразделений-отделений или факультетов) туристского профиля национальной администрацией туризма; б) функционирование частных туристских вузов (подразделений) в составе туристских или гостиничных комплексов и финансирование на 60-80% за счет их доходов; в) подбор кандидатов для обучения с учетом потребности предприятия-заказчика; г) обязательность прохождения будущим менеджером туризма четырех уровней профессионального обучения; д) подбор в учебный план туристского вуза (подразделения) дисциплин с информативным потенциалом, дающим возможность профессорско-преподавательскому составу (ТШС) сформировать все необходимые современному менеджеру туризма знания, умения и навыки; е) высокий уровень языковой подготовки студентов; ж) наличие параллельной подсистемы подготовки кадров для социального туризма; з) наличие ППС с высоким уровнем педагогической и туристской подготовки; идеализация принципов: широкого профиля подготовки менеджера; двойной подготовки; практики, как исходного пункта познания; обоснованной цикличности обучения; довузовской подготовки абитуриентов; Сформирование контингента студентов через систему критериев, отражающих модель деятельности менеджера туризма.

По расчетам специалистов к 2020 году число туристов в мире достигнет 1 миллиард 800 миллионов, а число обслуживающих одного туриста увеличится в два раза. Поэтому через 20 лет в сфере туризма может работать уже от 750 миллионов до 1 миллиарда 500 миллионов человек.

Турфирмы в будущем будут стремиться организовывать все более экзотические и технологически сложные в организационном отношении путешествия, например космические. А это, в свою очередь, потребует подготовки в учебных заведениях все большего количества специалистов туристской индустрии, с все более высоким уровнем их профессионализма.

Если учесть, что с каждым годом происходит все более глубокая интеграция Казахстана в мировую туристскую индустрию, то все перечисленные тенденции будут проявляться и в нашей стране, что настоятельно требует совершенствования всей системы подготовки высокопрофессиональных специалистов в сфере туризма.

Литература:

1. Вуколов В.Н. Теория и практика подготовки специалистов туристской индустрии в высших учебных заведениях. Автореферат диссертации д.п.н., Алматы, 2001 г., 269 с, С.55.
2. Зорин И.В. Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме. М.: РМАТ, 1997.-240 с.
3. Курьер ЮНЕСКО. - 1999. - Июль-август. - С. 16-17.
4. Государственная программа развития туризма в Республике Казахстан на 2007-2011 гг. Утверждена Указом Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2006 г. N 231.
5. Астана, 1 фев. 2012 - ИА Новости- Казахстан
6. Государственная программа форсированного индустриально-инновационного развития Республики Казахстан на 2010-2014 годы.
7. Вуколов В.Н. Теория и практика подготовки специалистов туристской индустрии в высших учебных заведениях. С.43.

Рецензент: д.пед.н. Бабаев Д.Б.