

РЕАЛИЗАЦИЯ КОНЦЕПЦИИ НЕПРЕРЫВНОСТИ ОБРАЗОВАНИЯ РАБОТНИКОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ В РАМКАХ ОБУЧЕНИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Актуальность исследования. В современных условиях, когда происходит постоянное усложнение технического оснащения производства, перед обществом возникает необходимость совершенствовать профессиональное образование и непрерывно повышать квалификацию работников различных отраслей. Туристическая индустрия в этом отношении – наиболее показательна, так как развивается динамичнее всех отраслей экономики. Кроме того, люди стали чаще путешествовать, а их требования к туристическим услугам возрастают. Подготовка и проведение Евро 2012 в Украине актуализировали проблему профессиональной подготовки и повышения квалификации персонала секторов размещения, транспорта, развлечения и других туристических предприятий: турагентств, туроператоров.

Постановка проблемы. Обслуживание клиентов на высоком и качественном уровне в туристической индустрии может обеспечить только профессионально подготовленный персонал, который постоянно совершенствует свои знания, умения, навыки.

Цель статьи состоит в том, чтобы рассмотреть и проанализировать различные методы и формы обучения на рабочем месте работников сферы туризма, то есть технологии воспитания квалифицированного работника и совершенной личности.

Анализ последних исследований. Анализ научно-педагогической литературы свидетельствует, что проблеме обучения на рабочем месте с педагогических позиций уделяют достаточно внимания русские и украинские исследователи. Вопросами профессионального обучения на производстве занимаются В. С. Анищенко, Е. В. Анищенко, Л. И. Бондарева, А. В. Каплун и другие; некоторые аспекты повышения квалификации рассматривают В. А. Арзуманов, К. А. Баранова, Е. И. Герасимов, Е. И. Дубиненкова,

С.И. Инюшкина, Д. А. Шендриков и многие другие. Но, преимущественно, вопрос обучения на рабочем месте исследуются только в рамках эффективности управления персоналом. Другими словами, обучение персонала рассматривается как одна из многочисленных обязанностей инспектора отдела кадров, в современной терминологии - менеджера по персоналу, HR менеджера. В контексте нашего исследования интерес представляют работы С. Г. Вершловского, С. У. Гончаренко, М. Т. Громковой, С. И. Змеева, А. И. Кукуева, Л. Б. Лукьяновой, Н. Г. Нычкало и многих других, в которых рассматриваются различные аспекты андрагогики и практики непрерывного образования взрослых. Обращение к этим исследованиям объясняется тем, что андрагогический аспект учебных технологий, применяемых в процессе переподготовки и повышения квалификации работников в целом, и туристских кадров в частности, остался вне поля зрения исследователей.

Изложение основного материала. Обучение на рабочем месте, одна из составляющих процесса переподготовки и повышения квалификации кадров, которые сегодня принято называть «профессиональным развитием», в рамках которого реализуется принцип непрерывности образования. Профессиональное развитие – приобретение необходимых знаний, умений и навыков для личностного развития и продвижения в карьере [1]. Проблема профессионального развития становится особенно актуальной в современных условиях. Это можно объяснить тем, что «знания, полученные выпускниками в начале XX столетия, устаревали за 20-30 лет, полученные в конце столетия – за 10 лет, а в условиях современности – 4-5 лет» [2, с. 5]. Совершенно очевидно, что быстрый «моральный износ» профессиональной квалификации вызывает необходимость постоянного обновления общенаучных и специальных знаний [3, с.65].

Но только в последнее десятилетие профессиональное развитие стали рассматривать как «долговременный процесс систематического предоставления возможностей для роста в профессии» [4, с.99]. Одним из

доказательств того, что и государство заинтересовано в профессиональном развитии работников и подготовки высококвалифицированных специалистов, есть законодательные акты о послевузовском профессиональном образовании и о профессиональном развитии работников. В России профессиональное обучение и профессиональное развитие работников рассматривается в рамках послевузовского и дополнительного образования. Например, Федеральный закон «О дополнительном образовании» от 12 июля 2001 г., с внесенными изменениями от 8 ноября 2010 г. № 293-ФЗ определяет повышение квалификации работников как «обновление знаний и навыков лиц, имеющих профессиональное образование, в связи с повышением требований к уровню их квалификации и необходимостью освоения ими новых способов решения профессиональных задач». [5]. Федеральный закон «О высшем и послевузовском образовании» и Федеральная программа развития профессионального образования в России нацелены на увеличение количества людей, получающих дополнительное (послевузовское) образование, участвующих в программах переподготовки и повышения квалификации; внедрение моделей непрерывного профессионального образования, обеспечивающих каждому человеку возможность формирования индивидуальной образовательной траектории для дальнейшего профессионального, карьерного и личностного роста [6].

В Украине концепция непрерывности профессионального образования изложена в ряде документов: Концепции развития дистанционного образования (2000 г.), Национальной доктрине развития образования (2002 г.), Постановлении Кабинета министров «Об основных направлениях развития трудового потенциала Украины на период до 2010 г. (2004 г.). Один из последних нормативных документов, регламентирующих направления профессионального развития работников, - закон «О профессиональном развитии работников» был принят 12 января 2012. Закон определяет следующие направления деятельности работодателей в сфере профессионального развития:

- разработка текущих и перспективных планов профессионального обучения работников;
- определение видов, форм и методов профессионального обучения работников;
- разработка и выполнение рабочих учебных планов и программ профессионального развития работников;
- организация профессионального обучения работников;
- выбор педагогических кадров и специалистов для проведения профессионального обучения работников непосредственно у работодателя;
- ведение первичного и статистического учета количества работников, в частности тех, кто прошел профессиональное обучение;
- стимулирование профессионального роста работников;
- обеспечение повышения квалификации работников непосредственно у работодателя или в учебных заведениях, как правило, не реже, чем один раз в пять лет;
- определение периодичности аттестации работников и организация ее проведения;
- проведение анализа результатов аттестации и мероприятий по повышению профессионального уровня работников» [7].

К сожалению, несмотря на наличие законодательной базы профессионального развития специалистов, и в Украине и в России сегодня отсутствует плановая кадровая политика профессионального развития работников. Исключение составляют только педагогические и медицинские работники. Как обстоят дела в туристической индустрии?

Анализ нормативных документов и педагогической литературы свидетельствуют о том, что в Украине, например, проводится только спорадическая, бессистемная работа с кадрами на рабочем месте. Переход к рыночным отношениям, приватизация предприятий туристической индустрии, появление ряда частных разрозненных туристических агентств, отелей, ресторанов привело к исчезновению централизованной

государственной системы повышения квалификации работников туризма. Такая система существовала в СССР и каждый работник сферы туризма должен был повышать свою квалификацию раз в 3-5 лет на специализированных курсах. В сегодняшней экономической ситуации ответственность за повышение квалификации своих сотрудников ложится на плечи самих предприятий [8, с.15]. Другими словами проблема профессионального роста сотрудников с государственного уровня перешла на внутриорганизационный, внутрифирменный или корпоративный.

Реформирование происходит слишком медленными темпами, не используются все возможности и потенциал непрерывного образования работников, в частности потенциал неформального и информального образования взрослых, не разработаны андрагогические принципы обучения взрослых, какими и являются работники туристической отрасли.

Кроме того, современные туристические предприниматели нуждаются в специалистах с профессиональными знаниями по конкретной туристической специальности, владеющих компьютерными программами и системами международного бронирования, в то время как практическая подготовка студентов в вузах не отвечает требованиям отрасли. Конечно, качество профессиональной подготовки персонала можно повысить и в рамках повышения квалификации специалистов сферы туризма внутри самой отрасли. Но не все туристические компании имеют желание инвестировать в человеческий капитал, то есть тратить деньги на образование своих сотрудников. Только крупные организации с расширенной сетью своих филиалов по всей стране могут обеспечить должное повышение квалификации, которое бы отвечало современным требованиям рынка труда в сфере туризма. Процессы глобализации приобретают все больший размах и затронули практически все сферы деятельности. Особенно это заметно в индустрии туризма: глобальное объединение отелей в международные сети, слияние туристических агентств, поглощение крупными туристическими предприятиями меньших. Преимущества таких процессов в отношении

обучения персонала, повышения их квалификации, возможности обмена профессиональным опытом – очевидные.

Отдельные семинары, стажировки, ознакомительные, рекламные туры не могут заменить планомерную целенаправленную работу по обучению, переподготовке и информированности персонала. А поэтому перед руководством туристического предприятия стоит дилемма при выборе стратегии обучения персонала – «обучение как ликвидация не очень удачного отбора работников при приеме на работу, или, как обучение инновациям, новым технологиям на фирме» [8, с.25].

Общеизвестно, что только при условии систематического повышения квалификации всех работников от рядового до менеджера высшего звена любое предприятие, в том числе и туристическое, может повысить эффективность и качество своей работы, предложить своим клиентам обслуживание на уровне международных стандартов индустрии гостеприимства.

С целью обеспечения непрерывного профессионального развития кадров на рабочем месте, как правило, организуют обучение. Такая интеграция профессиональной и учебной деятельности имеет свои закономерности, которые были описаны исследователями-психологами В. Холли и Л. Валли. Одна из таких закономерностей состоит в том, что знания, которые получает взрослый человек, оцениваются им как способ решения проблем в профессиональной деятельности, что, возможно, объясняется статусом взрослого человека в обществе. Поэтому, чем больше учебная деятельность связана с профессиональной, тем более эффективно происходит процесс профессионального и личностного развития [9, с.50].

Итак, обучение на рабочем месте является эффективным средством повышения квалификации персонала. Известно, что такое обучение может быть двух видов: индивидуальным для отдельных работников и групповым для команды. Что же позволяет обучению на рабочем месте оставаться столь

же эффективным и действенным в течение долгого времени, в меняющихся экономических и социальных условиях? Несомненно, это методы обучения.

Рассмотрим более детально индивидуальное обучение на рабочем месте. Методы обучения принято разделять на традиционные и инновационные. Традиционными методами индивидуального обучения на рабочем месте считаются следующие: ученичество, наставничество, семинары, тренинги и т.д. В последнее десятилетие появились новые формы: коучинг, тьюторство, баддинг, шэдоунг, супервизия, сэкондмент и другие. Некоторые из них можно считать разновидностями традиционного наставничества, но они имеют некоторые отличия. Тройку лидеров по их применению занимают «коучинг линейными менеджерами, баддинг и электронное обучение» [8, с. 50].

Коучинг (coaching) – это обучение в форме общения, которое происходит во время выполнения повседневных заданий, благодаря чему работник получает более полное представление о проекте, учится лучше понимать и решать конкретные вопросы. Коучинг – это «раскрытие потенциала личности того, кто обучается» [10]. Взаимодействие с коллегой, который может поделиться своими знаниями по некоторым вопросам в процессе совместной работы и обучения, часто помогает уменьшить объем исправлений и доработок, а также лучше осознать свои собственные результаты.

Во время коучинга реализуется принцип «перекрестного обучения, когда в роли преподавателя выступает непрофессиональный лектор – коллега или руководитель» [8, с.52]. Этот принцип становится все более популярным во многих туристических предприятиях. Его преимущество в том, что преподаватель передает коллегам знания, полученные не на каком-то тренинге, а свой собственный уникальный опыт. Кроме того, такие знания можно применить практически в любой туристической компании. И, наконец, хорошо организованное взаимное обучение – неисчерпаемый

источник новых идей, что может способствовать появлению в организации «knowledge management» - системы управления знаниями.

Как и любой метод передачи знаний, принцип перекрестного обучения имеет свои недостатки и преимущества. Среди недостатков стоит отметить нехватку времени на проведение занятий, а также то, что таким самодеятельным лекторам часто не хватает навыков преподавания [11].

Традиционное наставничество, как отмечалось выше, имеет множество проявлений на современном этапе развития общества. Наставничество традиционно понимается как прикрепление сотрудника к более опытному коллеге-наставнику, который делится своим опытом решения бизнес-задач, описывая ситуации из прошлого, свой подход и свою логику в решении поставленной задачи. Это – обучение на кейсах ментора, как он действовал в той или иной ситуации. Кроме того, наставник проводит беседы на тему эффективности деятельности, помогает подшефному проанализировать и оценить результаты выполненной работы под разным углом [10]. Такая практика позволяет использовать по максимуму сильные стороны ученика и развивать именно те навыки и качества, которые необходимы для этого вида деятельности. Данный вид индивидуального обучения на рабочем месте называют модными терминами «менторинг», «менторство» (mentor – наставник). Но некоторые исследователи считают, что менторинг и наставничество – не тождественны и имеют некоторые отличия. Рамки данной статьи не позволяют остановиться более детально на этих понятиях, раскрыть их сущность, подобные и отличительные черты, различные точки зрения ученых на них.

Еще одним из проявлений наставничества считают кураторство, обеспечивающее поддержку сотрудникам, помогающее им углубить свои знания, получить практический совет по различным вопросам профессионального развития и карьерного роста. В основе кураторства лежит повседневная поддержка в решении рабочих вопросов [12].

Эти виды наставничества тесно связаны и некоторым образом накладываются один на другой, но они имеют отличия. Например, в основе коучинга отсутствует копирование предложенных коллегой-наставником (коучем) моделей решения определенных производственных заданий. Коуч ставит вопросы таким образом, чтобы побуждать сотрудника к мышлению и направить его на самостоятельный поиск способов решения проблемы. В процессе коучинга сотрудник анализирует свои собственные потребности и возможности, формирует значимые для себя цели на текущий год и на перспективу.

Еще один метод наставничества – шэдоунг (shadowing – быть в тени, тенью) или метод «наблюдения за работой». Некоторые ученые считают, что этот метод не применяют в отношении работников, уже работающих в компании, а только для тех, кто собирается прийти работать, например, для студентов старших курсов колледжей, институтов, университетов. Они получают представление о своей профессии, о будущих обязанностях, осознают какие навыки необходимо получить [8, с.88; 11, с.12]. Мы можем согласиться с этой точкой зрения только частично, так как выпускники, получившие диплом, приходят в туристическую компанию без опыта работы и использование метода шэдоунг для них будет целесообразным.

Методы и формы обучения персонала на рабочем месте – разнообразны. Эффективным и действенным является и метод супервизии (supervision), включающий в себя соединение самостоятельного анализа своих действий и обратную связь с опытным наставником в практической ситуации. Другими словами, ученик и наставник не анализируют сложности применения моделей решения производственных заданий (это характерная черта еще одного метода – тьюторства), а супервизор наблюдает за поведением своего ученика во время рабочего процесса и определяет уровень сформированных трудовых навыков [10].

Метод тьюторства (tutoring) реализуется во время тренингов, сопровождающих процесс обучения, на которых обсуждается опыт

полученных знаний, формируются новые модели поведения, практикуется перенесение их в реальную практику и производится анализ сложностей, возникших при таком перенесении. Таким образом, ученики приобретают необходимые навыки эффективного поведения на рабочем месте [11].

И, наконец, баддинг (buddy – друг, товарищ, приятель). По мнению К.А.Барановой, «это самый интересный и романтический способ обучения и развития персонала» [8, с. 52]. В контексте обучения на рабочем месте этот термин можно интерпретировать как «партнерство». Метод появился в Европе, причиной его возникновения было стремление менеджеров по кадрам (HR- менеджеров) исправить последствия метода «грейдов» (grade – уровень), приведшего к расслоению персонала компаний. Метод «баддинг» помогает установить связи между сотрудниками различных уровней организации. Например, топ-менеджер может иметь «buddy», находящегося на два «грейда» ниже, но в тоже время эта связь будет абсолютно равноправной [13, с. 9-11].

При «ротации» сотрудника временно переводят на новую работу или должность для получения дополнительной профессиональной квалификации или расширения опыта. Такая «командировка» длится от нескольких дней до нескольких месяцев. Этот метод «ротации» широко применяют в организациях, где необходима поливалентная квалификация [10], а именно в туристических агентствах или туроператорах, где сотрудников переводят из отдела виз в отдел работы с индивидуальными или корпоративными клиентами. Овладение несколькими квалификациями или, даже, профессиями в рамках одной организации способствует профессиональному развитию работника и повышает его конкурентоспособность на рынке труда.

Разновидностью ротации есть так-называемый «сэкондмент» (secondment). Отличие от обычной ротации заключается в характере «командировки»: не внутренняя, в рамках своей организации, а внешняя, при которой работниками обмениваются организации, относящиеся к разным сферам (коммерческие и государственные организации, небольшие

локальные компании, школы, благотворительные ассоциации). Сэкондмент, как и ротация, может быть краткосрочным (100 часов рабочего времени) и долгосрочным (до года). Такая программа подходит сотрудникам всех уровней и дает возможность освоить знания и получить те навыки, которые невозможно получить другим способом [8, с. 87-90].

Как видим, все методы, описанные в статье, имеют свои плюсы, но в тоже время нельзя сказать, что один метод лучше другого. Поэтому специалисты, ответственные за организацию обучения на рабочем месте, должны оценивать потребности своей организации, учитывая ее особенности, достижения и проблемы, для того, чтобы оптимально подобрать методы и эффективно соединить различные формы, технологии обучения, которые «лучше всего работают в конкретной ситуации и в конкретном месте» [14, с.13-15].

Итак, большой выбор форм и методов обучения на рабочем месте позволяет сегодня работникам получать новейшую информацию в своей сфере деятельности, приобретать новые и совершенствовать полученные навыки, профессионально и личностно развиваться не только периодически и краткосрочно, но непрерывно, в течение всей профессиональной жизни.

Литература:

1. Professional Development // Wikipedia [Electronic Resource]. URL: http://en.wikipedia.org/wiki/Professional_development (Date of Access 25.05.2012).
2. Крушельницкая О.В., Мельничук Д.П. Управление персоналом: уч. пос. К.: Кондор, 2003. [Электронный ресурс]. URL: <http://library.if.ua/book/45/3084.html> (дата обращения 24.05.2012).
3. Юнацкевич Р.И. Социально-экономическое развитие и образование взрослых // Человек и образование. СПб.: ИОВ РАО, 2009. № 2. С. 63-75.

4. Пуховская Л. Теоретические основы профессионального развития учителей: движение к концептуальной карте // Сравнительная профессиональная педагогика. 2011. №1. С. 97-105.
5. Федеральный закон «О дополнительном образовании» [Электронный ресурс]. URL: <http://imcltd.com.ua/load/download/federalnyy-zakon-zakon-o-dopolnitelnom-obrazovanii-2b.php> (дата обращения 1.12.2012).
6. Федеральный закон «О высшем и послевузовском образовании» [Электронный ресурс]. URL: http://www.upk.org.ua/load/zakonodatelnaja_i_normativnaja_baza_obrazovaniya_rossii/federalnyj_zakon_o_vysshem_i_poslevuzovskom_professionalnom_obrazovanii (дата обращения 1.12.2012).
7. Закон Украины «О профессиональном развитии работников» от 12.01.2012 № 4312-VI. [Электронный ресурс] URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4312-17> (дата обращения 01.06.2012).
8. Баранова Е.А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд.пед.наук: 13.00.08. М., 2010. 302 с.
9. Последипломное педагогическое образование Украины: современность и перспективы развития: [науч.-метод.пос.] / ред. В. В. Олийнык, Л. И. Даниленко. К.: Миллениум, 2005. 230 с.
10. Методы обучения на рабочем месте [Электронный ресурс]. URL: <http://nbc.ua/article/230> (дата обращения 16.11.2012).
11. Управление развитием персонала и обучение персонала: Центр делового развития «Профи-Карьера» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.seminarna.ru/147.html> (дата обращения 15.06.2012).
12. Эффективные беседы и индивидуальная поддержка [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ey.com/RU/ru/Careers/Students/Yourdevelopment> (дата обращения 12.08.2012).

13. Buddying, shadowing и другие новые методы обучения персонала // Справочник по управлению персоналом, 2006. №1. С.9-14.
14. Villegas-Reimers E. Teacher Professional Development: an International Review of the Literature. Paris: UNESCO, International Institute for Educational Planning, 2002. 178 p.

***Аннотация.** Только подготовленный персонал туристических предприятий, вовлеченный в непрерывное профессиональное образование, может обеспечить высококачественное обслуживание. В статье рассматриваются традиционные и новые учебные технологии, используемые в индивидуальном обучении на рабочем месте. Проанализирована сущность методов, их общие и отличительные черты.*

***Ключевые слова:** туристические предприятия, непрерывное профессиональное образование, педагогические технологии, рабочее место.*

***Annotation.** Only skilled staff of tourism companies who are constantly engaged in continuous professional development and education can provide highly qualified service. The article deals with traditional and innovative teaching technologies which are applied in individual training in the job place. There has been analyzed the essence, similar and different features of them.*

***Key words:** tourism companies, continuous professional development, teaching technologies, job place.*

1. Professional Development // Wikipedia [Electronic Resource]. URL: http://en.wikipedia.org/wiki/Professional_development (Date of Access 25.05.2012).

2. Krushelnytska O.V., Melnychuk D.P. Staff Management: textbook. Kiev, 2003. [Electronic Resource]. URL: <http://library.if.ua/book/45/3084.html> (Date of Access 24.05.2012).
3. Yunatskevich R.I. Social and Economic Development and Education of Adults // Man and Education. StPetersburg. 2009. №2.P.63-75.
4. Pukhovska L. Theoretical Grounds of Teachers' Professional Development: movement towards conceptual map // Comparative Professional Pedagogy.2011. №1. P.97-105.
5. Federal Law "About Additional Education" [Electronic Resource]. URL: <http://imcltd.com.ua/load/download/federalnyy-zakon-zakon-o-dopolnitelnom-obrazovanii-2b.php>(Date of Access 1.12.2012).
6. Federal Law "About Higher and Postgraduate Education" [Electronic Resource]. URL: http://www.upk.org.ua/load/zakonodatelnaja_i_normativnaja_baza_obrazovaniya_rossii/federalnyj_zakon_o_vysshem_i_poslevuzovskom_professionalnom_obrazovanii (Date of Access 1.12.2012).
7. Law of Ukraine "About Professional Development of Employees" from 12.01.2012. № 4312-VI. [Electronic Resource]. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4312-17> (Date of Access 1.06.2012).
8. Baranova E.K. Corporate Improvement of Tourist Industry Employees' Qualification: PhD Thesis 13.00.08. M., 2010. 302 p.
9. Postgraduate Pedagogical Education of Ukraine: current state and perspectives: textbook / ed. V/V/Oliynyk, L.I.Danylenko.Kiev, 2005.230 p.
10. Methods of Teaching in the Job Place. " [Electronic Resource]. URL: <http://nbc.ua/article/230> (Date of Access 16.11.2012).
11. Management of Staff Development and Staff Teaching: Centre of Business Development "ProfiCareer" [Electronic Resource]. URL: <http://www.seminarna.ru/147.html> (Date of Access 15.06.2012).

12. Effective Talks and Individual Support [Electronic Resource]. URL: <http://www.ey.com/RU/ru/Careers/Students/Yourdevelopment> (Date of Access 12.08.2012).
13. Buddying, Shadowing and Other New Methods of Teaching Staff // Reference Book in Staff Management, 2006. №1. P.9-14.
14. Villegas-Reimers E. Teacher Professional Development: an International Review of the Literature. Paris: UNESCO, International Institute for Educational Planning, 2002. 178 p.