

**ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ
PROBLEMS OF TRAINING FOR THE SERVICES SECTOR**

УДК 378

DOI: 10.18413 /2408-9346-2016-2-1-57-62

**Думачева Е.В.
Чернявских В.И.
Аноприева Е.В.
Беспалова Е.Н.**

**ОБРАЗОВАНИЕ В СФЕРЕ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ НОВЫХ
СТАНДАРТОВ (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТ)**

1) зав. кафедрой туризма и социально-культурного сервиса, доктор биологических наук, доцент. Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»).

ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. *E-mail: dumacheva@bsu.edu.ru*

2) доктор сельскохозяйственных наук, профессор. Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»).

ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. *E-mail: chernyavskih@bsu.edu.ru*

3) старший преподаватель. Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»). ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. *E-mail: anoprieva@bsu.edu.ru*

4) начальник методического отдела. Института управления.

Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»).

ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия *E-mail: bespalova@bsu.edu.ru*

Аннотация. В статье рассмотрены основополагающие принципы современного образования в сфере услуг в контексте введения новых образовательных стандартов ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриат). Рассмотрены особенности нового стандарта, которые необходимо учитывать при составлении новых учебных планов и организации процесса обучения в целом. Проведен анализ на соответствие компетенций, установленных ФГОС ВПО 100100.62 «Сервис», с компетенциями нового ФГОС ВО. Обсуждаются задачи по модернизации и реформированию уже существующих образовательных программ вузов в соответствии с требованиями нового стандарта. Предлагаются подходы к реализации дуального обучения специалистов, отвечающего потребностям сферы услуг региона.

Ключевые слова: Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования, бакалавриат, сервис, основные образовательные программы, компетенции, дуальное обучение

**Dumacheva E.V.
Cherniavsky V.I.
Anoprieva E.V.
Bespalova E.N.**

**EDUCATION IN THE SERVICE INDUSTRY SPHERE WITH
REFERENCE TO NEW STANDARDS (BACHELOR DEGREE LEVEL)**

1) Associate Professor Head of Department. of Tourism and Social and Cultural Service, Doctor of Biological Sciences Belgorod State National Research University. 85 Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. *E-mail: dumacheva@bsu.edu.ru*

2) Doctor of Agricultural Sciences, Professor. Belgorod State National Research University

85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. *E-mail: cherniavskih@mail.ru*

3) Senior Lecturer. Belgorod State National Research University. 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia

E-mail: anoprieva@bsu.edu.ru

4) Head of Methodical Department, the Institute of Management. Belgorod State National Research University

85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. *E-mail: bespalova@bsu.edu.ru*

Abstract. The article considers some problems of developing a system of additional vocational training in tourism and hospitality on the example of Belgorod Region.

The authors analyze the existing system of vocational training for recreational tourism in the region. It was established that one of the limiting factors in the development of tourism and hospitality in the region is the lack of a unified system of additional vocational training and career enhancement. The authors put forward the ways of improving vocational training for the tourism industry in the region arranged at Belgorod State National Research University with the use of distance learning technologies. The main purpose of the proposed system is to provide a new competence in the organization and provision of services in the tourism and hospitality industry, which is necessary for professional activities; to improve the professional skills of specialists working in the hospitality industry, as well as the development of existing skills.

Keywords: tourism; hotel business; distance education technology; education of tourism; professional development.

Введение. Произошедший в России переход на уровневую образовательную систему обучения потребовал от вузов интеграции образовательной и научной деятельности, расширения взаимодействия с конечными потребителями продукции – работодателями, перехода на новые образовательные стандарты, качественно отличающиеся от прежних по форме, содержанию и требованиям к подготовке кадров [1, 2, 3]. Затронули эти перемены и подготовку специалистов в сфере сервиса. В 2009-2010 годах было разработано и утверждено новое поколение стандартов, направленных на введение уровневой образовательной системы. По направлению 100100.62 «Сервис» новый стандарт для квалификации (степени) «Бакалавр» был введен Приказом Минобрнауки России № 627 от 18 ноября 2009 года. Его разработка была вызвана необходимостью проведения ряда реформ, направленных на повышение конкурентоспособности выпускников. Стандарт, за счет реализации компетентного подхода, позволял провести интернационализацию деятельности вузов; создать в системе российского образования условия для систематического повышения квалификации специалистов [4, 5]. Вариативность стандартов третьего поколения позволила вузам разработать достаточно гибкую систему высшего образования и учесть при введении основных образовательных программ специфику и особенности регионального рынка труда.

Однако перемены, происходящие в общественной жизни, меняющиеся требования к выпускникам вузов, стремление усилить практическую составляющую процесса образования, вызвали необходимость внесения корректив и изменений в федеральные стандарты, как бакалавров, так и магистров. Приказами Минобрнауки России в конце 2015 года были утверждены федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования

по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриат).

Новый федеральный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки «Сервис» имеет ряд особенностей и нововведений, которые требуют пересмотра ряда положений уже существующих учебных планов, а также организации процесса обучения в целом. В связи с этим представляется целесообразным провести анализ соответствия компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования по направлению подготовки «Сервис» и компетенций федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, рассмотреть особенности реализации нового стандарта применительно к потребностям региона при реализации дуального обучения.

Материалы и методы исследования.

Основой для проведения исследования послужил ФГОС ВПО 100100.62 «Сервис», утвержденный Приказом Минобрнауки России № 627 от 18 ноября 2009 года для квалификации (степени) «Бакалавр», а также ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриат), утвержденный Приказом № 1169 от 20 октября 2015 года.

Методологической и теоретической базой проведенных исследований являлись концепции: андрагогического подхода, в частности работы Б. Г. Ананьева, Ю. Н. Кулоткина, М. Т. Громковой, Г.С. Сухобской, А. В. Даринского, И. А. Колесниковой Г. Д. Глейзера, Е. И. Добринской и других. Используются методические подходы, разработанные для профессионального образования в сфере гостеприимства в исследованиях И. В. Жолдак, А. И. Зорина, В. А. Кальней, А. М. Новикова, С. Е. Шишова и других.

Результаты исследования и их обсуждение.

Образовательный потенциал современной высшей школы неразрывно связан с ее научным

потенциалом. Достижения выпускников в современных условиях характеризуются уже не столько суммой накопленных теоретических знаний и умений, сколько их способностью применить на практике полученные опыт. Вузы стремятся внедрять эффективные образовательные программы через введение инноваций и трансфер технологий [6, 7].

Уровневая система образования, позволяющая достаточно быстро реагировать на изменения в социально-экономической и политической жизни общества, достаточно прочно вошла в практику высшей школы. Первый опыт разработки таких программ был предпринят еще в 2004-2005 гг. в качестве эксперимента. В 2009-2010 годах уровневая система образования на основе ФГОС ВПО была введена повсеместно, и таким образом произошел качественный переход от «знаниевой» модели к компетентностно-ориентированному образованию.

При разработке стандартов ФГОС ВПО третьего поколения были определены требования к обязательному минимуму содержания образовательных программ подготовки бакалавров и магистров, а также предложена модель подготовки выпускников в соответствии с квалификационными требованиями работников сферы обслуживания. При этом был учтен опыт реализации стандартов второго поколения, а также российские и мировые тенденции развития сферы услуг.

Компетентностный подход, реализованный в стандартах ФГОС ВПО, позволил сформулировать общие требования как для первого уровня (бакалавриата), так и для второго уровня (магистратуры), включающие цели и задачи основной образовательной программы, область, объекты, виды и задачи профессиональной деятельности.

Высшая школа впервые получила большую свободу в разработке образовательных программ: только 30% времени было зарезервировано на изучение обязательных общенаучных и профессиональных дисциплин. Остальные дисциплины должны были разрабатываться самими вузами с учетом передовых научных достижений, в соответствии с потребностями экономики и производства регионов в квалифицированных кадрах и т.д. Впервые вузам была предоставлена возможность самим определять профили программ с учетом региональной специфики.

Однако первые годы работы по новым стандартам выявили как положительные стороны модели, так и ее некоторое несовершенство. Для преодоления возникших противоречий и была начата работа над усовершенствованными федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, которые получили условное название ФГОС ВО 3+.

Проведенный сравнительный анализ и сопоставление содержательной части образовательных стандартов позволил выявить определенные изменения в подходах на уровне нормативных документов.

Прежде всего, стандарт ФГОС 3+ определяет, что бакалавриат – это уровень высшего образования, а не квалификация (степень).

Расширен в новом стандарте и перечень объектов профессиональной деятельности выпускников по направлению «Сервис». Добавлены к перечню информационные системы и технологии; предусмотрено обучение процессам предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений; технологиям формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей; знакомство со средствами труда, правовыми, нормативными и учетными документами; знакомство с первичными трудовыми коллективами.

Виды профессиональной деятельности теперь должны определяться вузом в зависимости от требований к результатам освоения образовательной программы либо академического, либо прикладного бакалавриата. При этом существенных изменений профессиональные задачи не претерпели. Изменения коснулись лишь выбора конкретных видов профессиональной деятельности и профессиональных задач в соответствии с направленностью реализуемых вузами программ бакалавриата.

Важным образовательным элементом, закрепленным в новом стандарте законодательно, становится электронная информационно-образовательная среда, которая позволит сделать процесс получения образования прозрачным на всех его этапах. Расширены возможности вузов по использованию электронных и дистанционных технологий, развитию сетевой формы обучения. Закреплено формирование благоприятной среды

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Рассмотрим подробнее изменения, произошедшие в структуре программы бакалавриата, особенно в части объема основной образовательной программы по отдельным блокам. Ранее ФГОС ВПО включал перечень 19 дисциплин (модулей), обязательных для изучения при освоении ООП.

В новом стандарте в обязательном порядке в рамках базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» должны реализовываться только 5 дисциплин (модулей) по философии, истории, иностранному языку, безопасности

жизнедеятельности, по физической культуре и спорту. Дисциплины и модули, относящиеся к вариативной части программы бакалавриата, а также перечень практик вузы могут определять самостоятельно, в зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, что делает выбор направленности (профиля) ООП обязательным, а не рекомендательным. После выбора обучающимся профиля программы, набор соответствующих дисциплин, модулей и практик становится обязательным для освоения всеми обучающимися в объеме, предусмотренном стандартом (табл.).

Таблица

Структура программы бакалавриата ФГОС 3+

Table

The structure of the Bachelor's Programme of the Federal State Educational Standard 3+

Структура программы бакалавриата		Объем программы бакалавриата в з. е.	
		Программа академического бакалавриата	Программа прикладного бакалавриата
Блок 1	Дисциплины (модули)	213-216	201-207
	Базовая часть	84-102	72-93
	Вариативная часть	114-129	114-129
Блок 2	Практики	15-21	24-33
	Вариативная часть	15-21	24-33
Блок 3	Государственная итоговая аттестация	6-9	6-9
	Базовая часть	6-9	6-9
Объем программы бакалавриата		240	240

В результате такого подхода, при сохранении общей трудоемкости ООП, почти в 4 раза снижено количество дисциплин в базовой части, что позволяет вузам учитывать региональную специфику сферы услуг, а также реализовывать требования как работодателей, так и обучающихся к расширению возможностей практико-ориентированного обучения. Дисциплины должны отвечать формируемым компетенциям, повышая уровень их освоения от начального до продвинутого.

Важное нововведение касается расширения права вузов усиливать практическую ориентацию обучения. В первую очередь это коснулось усиления требований стандарта к практическим навыкам студентов: увеличения количества часов на практики, изменения, точнее, конкретизации их видов и форм проведения. Все это расширяет права вузов, обязывает их привлекать к процессу обучения практиков, обязывает не формально, а реально вводить дуальное обучение, ориентировать бакалавров на получение профессиональных навыков во время прохождения практик.

В Блок 2 «Практики» теперь вошли учебная и производственная, в том числе преддипломная практики. По объему ЗЕ они существенно отличаются у программ академического и прикладного бакалавриата (15-21 и 24-33 ЗЕ соответственно). Учебная практика должна обеспечить получение бакалаврами первичных профессиональных умений и навыков, в том числе в научно-исследовательской деятельности, тогда как производственная практика нацелена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в том числе научно-исследовательской работы. Обязательной теперь по стандарту является и преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы.

Усиление компетентностно-ориентированного подхода в новом стандарте реализуется введением, помимо общекультурных (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) трех обще-профессиональных компетенций (ОПК). Обязательными для освоения по направлению «Сервис» теперь являются все ОК и ОПК. При этом профессиональные компетенции, обязательные для

освоения, будут определяться направленностью ООП вуза на определенные виды профессиональной деятельности: организационно-управленческая; научно-исследовательская; производственно-технологическая; сервисная.

Для обучения по программе «Сервис» в ФГОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» выбраны организационно-управленческая и научно-исследовательская виды деятельности академического бакалавриата.

НИУ «БелГУ» является ведущим вузом региона, в котором на кафедре туризма и социально-культурного сервиса Института управления осуществляется комплексная подготовка специалистов сферы гостеприимства. Спецификой подготовки будущих бакалавров по направлениям подготовки «Сервис» в НИУ «БелГУ» является сочетание теоретических знаний с практической направленностью на организацию малых предприятий, создание своего бизнеса в сфере услуг. В настоящее время осуществляется реализация двух профилей подготовки «Сервис в гостиничном бизнесе» и «Сервис общий».

У кафедры тесные связи с ведущими специалистами сферы услуг региона, что позволяет ежегодно пересматривать и актуализировать ООП и учебно-методическое обеспечение программ в соответствии с потребностями работодателей. В настоящее время работодатели вместе с сотрудниками кафедры участвуют в разработке новых учебных планов, заключают с НИУ «БелГУ» договоры на целевую подготовку специалистов в сфере услуг. Планами работы кафедры предусмотрено выполнение выпускных квалификационных работ по заявкам работодателей. На протяжении многих лет представители работодателей входят в состав Государственной экзаменационной комиссии.

Вопросы усиления практико-ориентированного обучения регулярно обсуждаются на круглых столах и научных семинарах, проводимых совместно с ключевыми представителями бизнеса региона. Организуются выездные мероприятия для ознакомления и популяризации достижений сферы услуг, осуществляется участие в конкурсах проектов по направлениям сервиса, ведется подготовка выпускных квалификационных работ по проблемно-ориентированной тематике региона. Гибкие адаптивные модульные технологии обучения, применяемые в НИУ «БелГУ», позволяют учитывать рекомендации

потребителей, опираться на новые информационные и коммуникативные технологии.

Заключение. Таким образом, введение новых образовательных стандартов ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриат), позволяет оптимизировать подготовку специалистов в сфере услуг в Белгородской области. Имеющаяся в НИУ «БелГУ» материально-техническая и научная база позволяет создать на основе нового стандарта систему подготовки квалифицированных кадров для сферы услуг региона. Новые учебные планы будут направлены на поэтапное формирование компетенций, учитывающих запросы и требования современного рынка труда в сфере услуг и ориентированных как на региональные нужды, так и векторы развития экономики страны в целом. Предусмотрено участие работодателей на всех ступенях подготовки бакалавров – от разработки новых учебных планов и проведения практик, до выполнения выпускных квалификационных работ по заказам предприятий.

Список литературы

1. Атлас «Природные ресурсы и экологическое состояние Белгородской области», Белгород, Белгородская областная типография, 2005, 180 с.
2. Богомазова, И. В. Формирование и развитие сферы туризма в регионе в современных условиях (на примере Белгородской области): Дис. ... канд. экон. наук. Белгород, 2011. 175 с.
3. Виноградова, К. О., Думачева, Е. В., Чернявских, В. И. Факторы, обеспечивающие конкурентные преимущества туристской индустрии // Сборник научных трудов Международной научно-практической конференции «Наука и образование в жизни современного общества», Тамбов, 29 ноября 2013 года, ООО «Консалтинговая компания Юком», 2013, С. 43–44.
4. Думачева, Е. В., Кузьяк, М. Н., Поветкина, Д. В. Формирование системы профессиональной подготовки кадров для рекреационного туризма Белгородской области // Современные проблемы науки и образования, 2014. № 6. URL: <http://www.science-education.ru/120-16802>. (дата обращения: 14.10.2015).
5. Думачева, Е. В., Чернявских, В. И. Использование биоресурсного потенциала ботанического сада для разработки экскурсионных программ // Научный результат. Серия «Технологии бизнеса и сервиса». 2014. Том 1 (1). С. 4–14.
6. Думачева, Е. В., Чернявских, В. И., Аноприева, Е. В. Проблемы дополнительного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства в Белгородской области // Научный

результат. Серия «Технологии бизнеса и сервиса». 2015. Том 1. № 2(4). С. 39-47.

7. Зорин, А. И. Концепты туризма. Опыт структурно-семантического анализа // Теория и практика физической культуры, 2002, № 11. URL: <http://lib.sportedu.ru/Press/TPFK/2002n11/p14-18.htm>.

(дата обращения: 14.10.2015).

8. Сакур, Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира. Киев: МАУП, 2004. 399 с.

9. Татур, Ю. Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста / Ю. Г. Татур // Высшее образование сегодня. 2004. № 3. С. 20-22.

10. *Ballade formation of professional competences of the tourism and hospitality sphere specialists // Information Technologies, Management and Society*, 3(1) 2010, P. 103-111.

11. Cho M. *Student perspectives on the quality of hotel management internships // Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 6(1) 2006, Pp. 61-76.

12. Dale, C., Robinson, N. *The teaming of tourism education: a three-domain approach // International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1) 2001, Pp. 30-35.

13. Peršić, M. *Quality of University's Tourism Education // Tourism and Hospitality Management*, 6 (1/2) 2001, P. 73-84.

14. Ross, C. M., Beggs, B. A., Young, S. J. *Mastering the job search process in recreation and leisure services*, Paperback, 2006. 218 p.

References

1. Atlas «The Natural Resources and Ecological Status of Belgorod Region» Belgorod regional printing house, 2005, 180 p.

2. Bogomazova, I. V. *Formation and Development of Tourism in the Region in Modern Conditions* (on an example of the Belgorod Region): Dis. Cand. ehkon. Science, Belgorod, 2011. 175 p.

3. Vinogradova, K. O., Dumacheva, E. V., Chernyavskih, V. I. *Factors that Provide a Competitive Advantage of the Tourist Industry // Collection of Scientific Works of the International Scientific Conference «Science and Education in Modern Society»*, Tambov, November 29, 2013, LLC «Consulting company Ucom», 2013, Pp. 43-44.

4. Dumacheva, E. V., Kuznyak, M. N., Povetkina, D. V. *Formation of the System of Vocational Training for Recreational Tourism in Belgorod Region // Modern Problems of Science and Education*, 2014. №6, URL: <http://www.science-education.ru/120-16802>. (date of access: October 14 2015).

5. Dumacheva, E. V., Chernyavskih, V. I. *Using the Bioresource Potential for the Development of the Botanical Garden Tour Programs // Scientific Results. A Series of Business and Technology Services*. 2014. Volume Number 1 (1). Pp. 4-14.

6. Dumacheva, E. V., Cherniavsky, V. I., Anoprieva, E. V. *The Problems of Additional Professional Education in the Field of Tourism and Hospitality in Belgorod Region // Scientific Results. A series of Business and Technology Services*. 2015. Volume Number 1. №2 (4). Pp. 39-47.

7. Zorin, A. I. *Concepts Tourism. Experience of Structural and Semantic Analysis // Theory and Practice of Physical Education*, 2002, №11. URL: <http://lib.sportedu.ru/Press/TPFK/2002n11/p14-18.htm>. (date of access: 14.10.2015).

8. Sakun, L. V. *Theory and Practice of Training Specialists in the Sphere of Tourism in the Developed World*. Kiev: AIDP, 2004. 399 p.

9. Tatur, Yu. G. *The Competence in the Structure of the Model of Training a High-skilled Specialist // The Higher Education Today*. N. 3 (2004). P. 20-22.

10. *Ballade formation of professional competences of the tourism and hospitality sphere specialists // Information Technologies, Management and Society*, 3(1) 2010, P. 103-111.

11. Cho M. *Student perspectives on the quality of hotel management internships // Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 6(1) 2006, Pp. 61-76.

12. Dale, C., Robinson, N. *The teaming of tourism education: a three-domain approach // International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1) 2001, Pp. 30-35.

13. Peršić, M. *Quality of University's Tourism Education // Tourism and Hospitality Management*, 6 (1/2) 2001, P. 73-84.

14. Ross, C. M., Beggs, B. A., Young, S. J. *Mastering the job search process in recreation and leisure services*, Paperback, 2006. 218 p.