

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ТУРИЗМУ

**Файзуллаева Нилуфар Садуллаевна,
профессор кафедры
«Экономическая теория» Ташкентского государственного
экономического университета**

Аннотация. В статье рассмотрены тенденции подготовки кадров высшего профессионального образования для индустрии туризма, выделены основные задачи модернизации системы образования для индустрии туризма. Приведены вопросы качества подготовки специалистов туристической индустрии, которые являются стратегическим направлением развития республики.

Ключевые слова: туризм, профессиональная деятельность, психологические особенности, компетенции, специалист туристической индустрии.

PSYCHOLOGICAL SUPPORT FOR PROFESSIONAL TRAINING OF TOURISM MANAGERS

**Faizullaeva Nilufar Sadullaevna,
Professor of the Department
"Economic Theory" of the Tashkent State University of Economics**

Annotation. The article discusses the trends in the training of higher professional education for the tourism industry, highlights the main tasks of modernizing the education system for the tourism industry. Issues of the quality of training of specialists in the tourism industry in the republic, which are a strategic direction for the development of the republic

Key words: tourism, professional activity, psychological characteristics, competencies, travel industry specialist.

Индустрия туризма считается одной из самых быстро развивающихся и перспективных. А это значит, что человек, избравший туризм своей профессией, никогда и нигде не пропадет.

Современный взгляд на подготовку менеджера туризма обусловлен требованиями времени. Важнейшим из них является качество обучения в зависимости от уровня подготовки специалиста с учетом потребностей сферы туристических услуг.

Развитию туризма в республике благоприятствует современная транспортная инфраструктура, глобализация стран, развитие социальных отношений между ними. Расширяется ассортимент все более необычных и интересных видов туризма, способных преподнести множество новых знаний и впечатлений туристам

Практика современного туристского образования требует необходимость формирования у специалиста в области туризма не только определенных знаний и умений, но и особых профессиональных способностей, применения полученных знаний на практике, в профессиональной деятельности. При использовании современных методов обучения можно, гарантировать успешное развитие личности будущего профессионала в образовательной среде вуза.

Первая школа по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства открылась в конце XIX века в Швейцарии – Ecole hoteliere de Lausanne. Эта страна так и осталась лидером по подготовке кадров для индустрии туризма. Вслед за ней, в начале XX века, стали открываться другие в Испании, Ирландии, США, Великобритании, Австралии. Они уже расширяли рамки программы, не ограничиваясь лишь гостиничным менеджментом, – появилась специализация «Путешествия и туризм». И до сих пор эти две программы (гостиничный и туристический менеджмент) остаются базовыми и предлагаются школами иногда порознь, а иногда совместно.

Туризм – такой же бизнес, как и любой другой. И в этой сфере нужны профессиональные кадры разного уровня – от помощника до управляющего. Поскольку туристическая деятельность тесно связана с работой с людьми, очень важно, чтобы все сотрудники составляли единое целое, одну команду, были дружелюбно настроены по отношению к клиенту, могли заменить друг друга.

К настоящему времени туризм превратился в один из ведущих секторов мировой экономики. В этой связи в Узбекистане уделяется особое внимание модернизации туристической индустрии, разработке и совершенствованию нормативно-правовой базы для устойчивого развития отрасли, организации обслуживания зарубежных гостей в соответствии с международными стандартами. В годы независимости наша страна сделала существенный прорыв в этой области вкупе с сохранением и приумножением историко-культурного наследия народа, возрождением национальных традиций и обычаев, восстановлением и обустройством достопримечательностей республики.

Важным шагом в формировании национальной модели туризма стало формирование прочной нормативно-правовой базы, основу которой составляет Закон «О туризме», принятый 18 июля 2019 года.

Благодаря усилиям главы нашего государства, в частности, в результате последовательного выполнения задач, обозначенных в постановлении Президента «О мерах по обеспечению ускоренного развития внутреннего туризма» от 7 февраля 2018 года, а также по мере роста благосостояния населения широко развивается и внутренний туризм. Однако ощущается острая нехватка соответствующих международным стандартам гостиниц, квалифицированных кадров-гидов.

Кроме того, следует отметить, что принятие Постановление № ПП-4095 «О мерах по ускоренному развитию туристской отрасли» от 5 января 2019 года послужило интенсивному развитию туризма, созданию и продвижению

на мировые рынки национального продукта на основе создания благоприятных экономических стимулов и организационно-правовых условий.

Сегодня сфере туризма в Узбекистане относятся как к стратегической отрасли экономики, так как туризм способен играть роль локомотива в экономике любого государства, поскольку прямо или косвенно связан со многими отраслями народного хозяйства и с различными областями человеческих знаний.

Подготовку кадров высшего профессионального образования для индустрии туризма осуществляют несколько высших образовательных учреждений, выпускающих специалистов в данной сфере: Самаркандский международный университет туризма «Шелковый путь», Самаркандский институт экономики и сервиса, Ташкентский государственный экономический университет, Бухарский и Ургенчский государственные университеты, а также Сингапурский институт развития менеджмента в Ташкенте.

Специфика туристского образования заключается в его многогранности. Оно готовит кадры разных направлений и специальностей со знаниями и умениями управленческого, экономического, технологического, технического, научного и другого характера. В связи с этим, туристское образование является сложным, постоянно совершенствующимся механизмом, позволяющим активно внедрять инновационные программы для подготовки кадров, в том числе и с использованием зарубежного опыта.

Проблема научно-педагогического обоснования педагогических условий формирования базисных профессиональных компетенций у будущих специалистов сферы туризма в современных условиях является весьма актуальной.

Факторами, влияющими на индустрию туризма, являются: состояние рынка труда и его потребностей, сформированные на основе туристских потоков; индустрия туризма зарубежных стран и др. На основе их влияния формируются требования рынка труда к качеству подготовки специалистов.

Туризм – явление интернациональное. Это значит, что специалист в этой области не может полноценно работать, не владея информацией о современных тенденциях и методах подготовки специалистов данного профиля за рубежом, без обмена знаниями с учеными, занимающимися исследованиями проблем современного туризма. Рассмотрение подготовки кадров за рубежом является весьма актуальным.

К достоинству европейских моделей профессиональной подготовки кадров для индустрии туризма относятся следующее: значительная часть учебного времени предназначена для получения практических навыков в ходе практических занятий, практик и стажировок на предприятиях отрасли; акцент на формирование у студентов психологии обслуживания клиентов; тесное сотрудничество образовательных учреждений с отраслью; высокая мобильность студентов.

Большинство школ туристского и гостиничного дела в Европе открыты на базе действующих гостиниц, студенты живут там же, что позволяет им

получать практические профессиональные навыки в обстановке, приближенной к реальности. Подобный опыт представляет несомненный интерес и перспективы для повышения качества подготовки в Узбекистане.

Преимуществом американской модели подготовки кадров является формирование специализированных отделов, кадровых агентств, соединенных единой информационной системой с предприятиями индустрии туризма, которые занимаются регулярным мониторингом потребностей рынка труда, трудоустройством молодых специалистов и коррекцией набора абитуриентов по профильным специальностям. Соответственно, образовательные учреждения имеют возможность быстро реагировать на меняющиеся потребности отрасли в кадрах того или иного профиля и квалификационного уровня.

Реализация современной модели профессионального туристического образования в Узбекистане, нацеленной на обеспечение туристической отрасли квалифицированными кадрами, сдерживается по ряду причин. При нехватке квалифицированных кадров для туристической индустрии имеет место невостребованность выпускников профильных вузов из-за отсутствия у них практических навыков и должных знаний по конкретным специализациям.

Рассмотрение зарубежного опыта позволяет выделить основные задачи модернизации системы подготовки кадров для индустрии туризма в республике: создание концептуальной модели системы подготовки кадров для индустрии туризма; создание системы мониторинга образовательных услуг в данном сегменте рынка труда; совершенствование нормативно-правовой базы, обеспечивающей подготовку кадров для индустрии туризма; усиление взаимосвязи образовательных учреждений с отраслевыми предприятиями; использование различных форм обучения, проведение интенсивных курсов повышения квалификации и переподготовки.

Современная практика бизнеса в образовании основана на использовании компетентностного подхода, позволяющего сделать упор на качества, которые непосредственно связаны с успехом специалиста в конкретной деятельности. В нашей стране существует на сегодняшний момент немало проблем в процессе обучения и подготовки кадров в сфере туризма. Обучение по туристским специальностям проводится только на уровне теории, хотя она имеет далеко не решающее значение в данной профессии. Студентам катастрофически не хватает практических навыков, которые могут дать практики, обучающие стажировки и тренинги.

Мы считаем, что учебно-производственная практика в высшем образовательном учреждении становится сегодня приоритетным направлением в учебно-воспитательном процессе. От эффективности организации, содержания, форм и методов профессиональной подготовки менеджеров туризма в процессе учебно-производственной практики и последовательности всех ее уровней зависит профессиональный рост студентов как будущих конкурентоспособных специалистов.

Следует отметить, что одной из основных задач высшего образовательного учреждения является обеспечение качества подготовки специалистов, позволяющего выпускникам быть востребованными на рынке труда, получить высокооплачиваемую работу и добиться успехов в профессиональной деятельности.

Профессиональная подготовка выпускников в сфере туризма и знания, полученные в образовательном учреждении, должны включать в себя следующие обязательные компоненты: знание законодательных актов и нормативных документов, международных норм в сфере туризма; навыки управления человеческими ресурсами, лидерство, умение решать проблемы, формулирование стратегий развития в команде; знание туристской отрасли, тенденций развития, географии туристских потоков, истории, культуры, экономики; владение одним и более иностранными языками, компьютерная грамотность; навыки личностного развития, эффективные навыки общения, проведения презентаций.

На основании изложенного выше следует подчеркнуть, что обучение сегодня еще в большей степени, чем раньше, не может быть закончено профессиональным обучением в образовательных учреждениях, даже если оно и включает максимум возможностей для овладения практическими знаниями и навыками.

Настоящий менеджер должен быть одновременно и хорошим психологом и грамотным экономистом. 70% рабочего времени в туристическом агентстве занимает общение с клиентами. Замкнутый, закомплексованный, неразговорчивый человек не сможет продать ни одной путевки. Нужно быть веселым, внимательным и обаятельным.

Менеджеру по туризму необходимо иметь хорошую память, знать о странах буквально все. Нужно помнить дни и время рейсов различных авиакомпаний, точные цены, словом, держать в голове очень много информации, да еще и уметь быстро ориентироваться в ней.

При выборе соответствующих технологий туристического образования главное значение имеет понимание того, что центральной фигурой образовательного процесса должен быть студент – его мотивы, устремления, образовательные потребности и цели, его способности, его мироощущение, его возможности с помощью преподавателя выбирать в определенных пределах содержание и технологии образования, и формы.

Инновационные педагогические технологии способствуют формированию базисных профессиональных компетенций студентов в образовательном процессе высшего образовательного учреждения, в ходе которого происходит овладение знаниями, умениями, навыками, составляющими профессиональную компетентность специалиста туристической индустрии.

Компетенции наиболее эффективно формируются в образовательном процессе высшего образовательного учреждения посредством технологий, способствующих вовлечению студентов в поиск и управление знаниями, приобретению опыта самостоятельного решения разнообразных задач. К таким технологиям относятся: технологии проблемно-модульного обучения,

которые реализуются на основе учебной программы по дисциплине, составленной из модулей. Количество учебных модулей зависит от объема учебного материала; коммуникативные технологии (мозговой штурм, дискуссия, пресс-конференция, дискуссия, диалог, учебные дебаты и другие активные формы и методы), которые направлены на организацию работы в группе, сотрудничество; проекты, которые носят прикладной, междисциплинарный характер, а их содержание и способы выполнения соответствуют содержанию и технологиям будущей профессиональной деятельности студентов; игровые технологии, в рамках которых студенты участвуют в деловых, ролевых, имитационных играх, моделирующих профессиональные проблемы и задачи, осуществляют роли и функции, адекватные социальному контексту будущей профессии; кейс-технологии (анализ ситуаций). Данная технология обеспечивает проблемно-исследовательский характер учебного процесса, также прикладную и профессиональную направленность учебного процесса.

Сегодня, когда развитие туризма постепенно становится приоритетной национальной задачей и актуализируется активность государственной политики в этой сфере, в основе новой парадигмы лежит расширение предметной деятельности выпускников. Подготовка кадров для сферы туризма не должна исчерпываться подготовкой только кадров для индустрии туризма. Следовательно, система туристского образования должна совершенствоваться не только в части её практической составляющей и более полного соответствия задачам туристического бизнеса, но и развивать академическую часть подготовки.

Подготовка и обучение кадров – это вложение денежных средств и времени, которые необходимо рационально использовать, поэтому следует совершенствовать систему подготовки кадров для туристских предприятий с учетом требований рынка туристских услуг и выпускать из высших образовательных учреждений уже хорошо подготовленных к практической деятельности специалистов.

Литература

1. Зарукина Е.В., Логинова Н.А., новик М.М. Активные методы обучения: рекомендации по разработке и применению: Учебно-методическое пособие. – СПб.: СПбГИЭУ, 2010. – 59 с.

2. Nilufar Fayzullaeva, Muborak Makhkamova. Methods of enhancing the perception of educational material in the process of teaching economic disciplines // International journal of scientific & technology research. Vol. 9, ISSUE 02, February 2020: <https://scholar.google.com/citations?view>

3. Очилова Х.Ф. Образовательная модель подготовки квалифицированных кадров для отрасли туризма // Иқтисодиёт ва таълим. – 2020. – № 1. – С. 198-202: <file:///C:/Users/User/Downloads/2020+1>

4. Очилова Х.Ф., Жалоллидинова Х. Информационные технологии – важный источник развития гостиничного бизнеса // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования: https://elibrary.ru/download/elibrary_36929076_78809792.pdf

5. Фрейнкина И.А. Теория и методика преподавания профессиональных дисциплин в сфере туризма: Учебное пособие. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019.