

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ПЛОЩАДКА INFORMATION PLATFORM

### Профессиональная подготовка кадров для сферы туризма как возможность развития внутреннего туризма регионов (аналитический обзор)

#### Professional training for the tourism sector as an opportunity for regional tourism development (analytical overview)

DOI: 10.34130/2070-4992-2021-1-1-104  
УДК 338.48

**М. В. Жуковец**, ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина» (Сыктывкар, Россия)

**M. V. Zhukovets**, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Pitirim Sorokin  
Syktyvkar State University» (Syktyvkar, Russia)

*Показано, что развитие внутреннего туризма способствует привлечению туристов в регионы России. Важно рассматривать туризм как одно из направлений, оказывающее стимулирующее воздействие на развитие отраслей, которые тесно связаны с туризмом: гостиничный бизнес, транспортная инфраструктура, коммуникации, торговля, общественное питание, производство сувенирной продукции, сельское хозяйство, строительство.*

*При правильном построении бизнес-процессов сфера туризма может стать отличным ресурсом формирования бюджетов территории. Но кардинальное изменение условий функционирования и внешней среды потребуют для туристской отрасли специалистов, способных быстро адаптироваться к изменяющимся условиям работы и новым требованиям туристов.*

*Переход к обучению по новым образовательным и профессиональным стандартам в сфере туризма потребует внесения изменений в процесс подготовки кадров. Необходимость отработки профессиональных навыков и новых компетенций, соответствующих профессиональным стандартам, потребуют внесения изменений и в процесс практической подготовки для подтверждения уровня получаемой квалификации.*

**Ключевые слова:** *изменение условий функционирования туристской отрасли, развитие внутреннего туризма, подготовка кадров для сферы туризма, образовательные и профессиональные стандарты, навыки и компетенции персонала для сферы туризма, повышение качества туристских услуг, профессиональные компетенции.*

*The development of domestic tourism contributes to attracting tourists to Russian regions is shown; it is important to consider tourism as one of the areas of economic revitalization that has a stimulating effect on the development of sectors that are closely related to tourism: hotel business, transport infrastructure, communications, trade, catering, souvenir production, agriculture and construction.*

*With the right business processes in place, the tourism sector can be an excellent resource for building territorial budgets. However, drastic changes in the operating conditions and external environment will require specialists for the tourism industry who are able to adapt quickly to the changing working conditions and new demands of tourists.*

*The transition to training to new educational and professional standards in tourism will require changes in the training process. The need to practise professional skills and new competences in line with the professional standards will also require changes in the practical training process to confirm the level of qualification obtained.*

**Keywords:** *changing the conditions for the functioning of the tourism industry, the development of domestic tourism, training for the tourism sector, educational and professional standards, skills and competencies of personnel for the tourism sector, improving the quality of tourism services, professional competencies.*

Путешествие становится одним из важных элементов образа жизни современного человека. За последние несколько лет сфера туризма получила хорошие возможности для динамического и поступательного развития отрасли. Сформировались устойчивые тенденции семейного и индивидуального отдыха, путешествий и знакомства с разными странами и культурами. Турбизнес предлагал интересные и привлекательные маршруты. Система отдыха по программе «все включено» приучила путешественников к определенному уровню сервиса и качеству предоставляемых услуг. Была сформирована устойчивая потребность в путешествиях, причем в большей степени это было связано с международным туризмом. Многие страны рассматривали туризм как основной источник развития страны. Принятая Стратегия развития туризма в России до 2035 года направлена на развитие внутреннего и въездного туризма за счет создания и развития туристских территорий специальных преференциальных режимов, реализации комплексных проектов создания туристской и обеспечивающей инфраструктуры, формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, увеличения доступности туристских услуг, отдыха и оздоровления для российских граждан [1].

Критическим для отрасли туризма стал 2020 год. Распространение в мире новой коронавирусной инфекции вызвало серьезные изменения и риски, ограничения выездного туризма и посещения большинства стран, закрытие границ внутри стран — все это негативно отразилось на сфере туризма. Ограничение общения, перемещений не ослабило желание путешествий, и эта тенденция все более усиливается. Но серьезные ограничения коснутся и этой потребности. Ограничения по международным поездкам, по групповым поездкам, необходимость выполнения жестких санитарных норм и правил потребуют от турбизнеса серьезных вложений, в частности в процесс подготовки персонала при работе в условиях ограничения распространения новой вирусной инфекции.

Риски и ограничения выездного туризма создают предпосылки для активного развития внутреннего туризма. Привычные потребности в отдыхе можно реализовать с помощью внутреннего туризма. Поиск и разработка новых туристских маршрутов и направлений могут способствовать развитию внутреннего туризма, не только в крупных городах, но и небольших городах России. Сегодня отмечается положительная динамика развития привлекательности новых направлений для потенциальных потребителей туристских услуг. В «Стратегии развития Арктической зоны Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности до 2035 года» особое внимание уделяется развитию туристического кластера, в том числе инфраструктуры культурно-религиозного и этнического туризма [2], что также может способствовать развитию внутреннего туризма и привлечению потенциальных туристов.

Но потребители длительное время могли сами выбирать необходимый им уровень сервиса, страны и места для своих путешествий. Поэтому сегодня восприятие и оценка качества услуг во внутреннем туризме тоже трансформируются. Потребители становятся более чувствительными к показателям качества и уровню сервиса и такие изменения должны учитываться, в том числе и при подготовке персонала для сферы туризма. Уже недостаточно предложить заранее сформированный стандартный пакетный тур, сейчас на первое место выходит персонализация обслуживания. Важными инструментами становятся интернет-технологии и формирование визуального образа туристского продукта.

На законодательном уровне принято решение о разработке системы «все включено» для предложений пакетных туров по России. Опыт территорий, активно разрабатывающих и предлагающих пакетные туры, показал их привлекательность для российских туристов в период ограничения выездного туризма.

За период введенных ограничений внутренний туризм в России не только пережил кризис, но и получил новые возможности для развития. Законодательство определяет внутренний туризм как туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации [3].

Существенную поддержку отрасли оказала поддержка государства. В 2020 г. Правительство России сообщило о новой программе поддержки отрасли туризма, на частичную компенсацию затрат выделено 15 млрд рублей. Участвовать в программе готовы 700 туроператоров и более 3000 отельеров. Предполагается, что в акции могут принять участие до 3 млн туристов. Новая программа сделает привлекательнее путешествия по России и поддержит граждан, решивших в этом году провести отпуск на родине. Программа направлена на поддержку внутреннего туризма. Как пояснили в Ростуризме, участвуют в ней все регионы России от Калининграда до Владивостока [4].

Успешная реализация программы поддержки туризма показала ее привлекательность, и она была продлена и на 2021 год [5]. Такая мера существенно поддержит отрасль туризма и занятость населения в данной сфере. Внутренний туризм может поддержать и обеспечить постепенное развитие малого бизнеса в сфере туризма, способствовать созданию новых рабочих мест, занятости, оживлению экономики. Кроме того, оказать стимулирующее воздействие на развитие сопряженных с туризмом сфер деятельности, положительно влиять на экономическое развитие регионов России, способствовать решению социальных проблем и занятости населения, особенно в отдаленных районах и в сельской местности. Развитие внутреннего туризма во многом может способствовать и развитию социального предпринимательства и формированию новых направлений туристской деятельности.

Сфера туризма может потребовать значительных вложений для повышения качества и конкурентоспособности объектов туристской индустрии. Туризм связан с рисками и опасностью для жизни и здоровья потребителей, что важно учитывать при подготовке персонала. Государство не вводит ограничений для данного вида деятельности, но постепенно переходит к формулировке правил работы в данной отрасли. С этой целью разработаны и вводятся новые образовательные стандарты, профессиональные стандарты, формулируются требования к уровню знаний и умений при подготовке и приеме на работу. Определены и необходимые уровни образования для занятия данными видами деятельности.

Активное развитие туризма обуславливает особый подход к процессам подготовки профессиональных кадров, потребность в которых из года в год будет расти. В странах Европы большинство школ туристического и гостиничного дела открыты на базе действующих гостиниц, где студенты живут, учатся и работают. Такая модель подготовки персонала предполагает включение обучающихся в реальную профессиональную среду, что дает им возможность решать профессиональные задачи одновременно в производственно-технологической и сервисной деятельности, с погружением во все технологические процессы отрасли.

Несмотря на то что подготовкой кадров занимается большое число образовательных учреждений, в изменившихся условиях сфера туризма может столкнуться с проблемой кадрового обеспечения именно квалифицированного персонала. Туристские потоки формируются неравномерно и будут определять потребность в профессиональных кадрах. Пока наибольшую потребность в них испытывают привлекательные туристские центры и территории, обладающие необходимыми туристскими ресурсами и привлекающие путешественников. У них уже есть сложившийся опыт работы, при этом важно сохранить имеющийся уровень качества туристских услуг и сервиса, чтобы привлечь и удержать потенциальных туристов. Туризм впечатлений становится важным и необходимым условием для путешествий по территории России. Каждый регион отличается особенностями и может сформировать свое уникальное предложение, гарантирующее высокий уровень качества и комфортную среду пребывания на территории России при посещении туристских дестинаций.

Персонал, занятый в сфере туризма, должен обладать необходимым уровнем профессиональных компетенций, уметь решать самые различные вопросы, с которыми могут столкнуться туристы в процессе посещения объектов туристской индустрии. Важной задачей становится уметь формировать новые туристские продукты, поддерживать достаточный туристский поток и повышать их привлекательность. Большую роль будут выполнять знания и умения проектирования новых туристских продуктов и проектного управления, а также управления процессами обеспечения качества и его контроля на всех этапах оказания туристских услуг.

Все образовательные учреждения уже перешли на подготовку обучающихся по новым образовательным стандартам третьего поколения, содержащим необходимые навыки и умения и основные требования к персоналу в сфере туризма. Предполагается, что образовательный процесс должен быть направлен на формирование единообразного процесса подготовки специалистов, обладающих необходимыми знаниями и компетенциями. Важной задачей становится практико-ориентированный подход в процессе подготовки персонала, что будет базовой задачей для отработки

необходимых навыков и умений для будущей профессиональной деятельности. Подтверждение знаний и умений, квалификации в сертифицированных центрах подтверждения компетенций может создать благоприятные условия для обучающихся и даст возможности работодателям получить компетентных сотрудников, которые обладают необходимыми знаниями и умениями для работы по выбранному направлению подготовки. Независимая оценка компетенций персонала повышает ответственность всех образовательных учреждений за организацию процесса подготовки специалистов, необходимых сегодня в сфере туризма.

Для потребителя высокий уровень подготовки персонала может стать гарантией того, что качество туристских услуг будет обеспечено в соответствии с требованиями, регулируемым законодательством и нормативной базой в сфере туризма. Важно учитывать еще и тот факт, что сфера туризма является одним из потенциально опасных видов услуг и это требует особого подхода к ее оказанию и разработке безопасной для потребителя услуги.

Происходящие изменения в сфере туризма повлекут и перемены в подготовке кадров. В дальнейшем это потребует от персонала подтверждения соответствующего уровня знаний, повышения квалификации, включая процесс непрерывного профессионального образования.

Современный турист с уже сложившимися требованиями к сервису и качеству оказываемых туристских услуг диктует и новые требования к персоналу. Более глубокое знание специфических особенностей различных видов туризма, персонализация работы с конкретными группами клиентов диктуют необходимость непрерывного получения дополнительных профессиональных знаний и компетенций. Такую проблему можно решить с помощью разработки новых дистанционных программ обучения, онлайн-курсов и семинаров, направленных на повышение профессиональных компетенций. Потребность в этом может появиться с внедрением обязательного подтверждения знаний в сертифицированных центрах профессиональных компетенций, а также после введения большей части профессиональных стандартов в действие.

Персонал, получивший необходимые знания в учебных заведениях, в дальнейшем должен будет самостоятельно подтвердить свой профессиональный опыт, и это также потребует наработки новых компетенций в той сфере, в которой работник захочет в дальнейшем работать. Полученный документ должен стать гарантией того, что специалисты, работающие в сфере туризма, имеют профессиональный допуск в профессию, владеют всеми необходимыми навыками и умениями, что гарантирует соблюдение всех требований для каждого уровня профессиональной деятельности. Вводится обязательная подготовка и соответствующее подтверждение знаний для экскурсоводов, которые занимаются обслуживанием туристов. При этом подтверждение уровня квалификации предусматривается каждые 5 лет, что также нацелено на гарантию качества работы и обслуживания туристов.

В конечном счете процесс обеспечения сферы туризма профессиональными кадрами может стать фактором привлекательности развития территорий, продвижения туристского потенциала и обеспечения вклада отрасли в социально-экономическое развитие регионов России.

### Список литературы

1. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года №2129-р). URL: <https://government.ru>. (дата обращения: 13.03.2021).
2. О стратегии развития Арктической зоны Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности до 2035 года : указ Президента Российской Федерации. URL: [https:// innclub.info](https://innclub.info) . (дата обращения: 13.03.2021).
3. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ. URL: <https://government.ru> (дата обращения: 13.03.2021).
4. Тур и кешбэк в придачу. Правительство утвердило правила компенсаций за отдых в России 15.08.2020. URL: <https://rg.ru/gazeta/subbota/2020/08/12.html/>. (дата обращения: 13.03.2021).
5. Туристический кешбэк — программа Государственного субсидирования поездок по России, разработанная Федеральным агентством по туризму. URL: <https://tourism.gov.ru>. (дата обращения: 13.03.2021).

### References

1. *Strategiya razvitiya turizma v Rossijskoj Federacii na period do 2035 goda (utverzhdena rasporyazheniem Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 20 sentyabrya 2019 goda №2129-r)* [Strategy for the development of tourism in the Russian Federation for the period up to 2035 (approved by the order of the Government of the Russian Federation dated September 20, 2019 No. 2129-r)]. Available at: <https://government.ru>. (Accessed: 13.03.2021). (In Russian).

2. *Ukaz Prezidenta Rossijskoj Federacii «O strategii razvitiya Arkticheskoj zony` Rossijskoj Federacii i obespecheniya nacional'noj bezopasnosti do 2035 goda»* [Decree of the President of the Russian Federation «On the development strategy of the Arctic zone of the Russian Federation and ensuring national security until 2035»]. Available at: <https://innclub.info>. (Accessed: 13.03.2021). (In Russian).

3. *Federal'nyj zakon ot 24.11.1996 N 132-FZ «Ob osnovax turistskoj deyatel'nosti v Rossijskoj Federacii»* [Federal Law of 24.11.1996 № 132-FZ «On the Basics of Tourist Activities in the Russian Federation»]. Available at: <https://government.ru> (Accessed: 13.03.2021). (In Russian).

4. *Tur i keshbe`k v pridachu. Pravitel'stvo utverdilo pravila kompensacij za otdy`x v Rossii 15.08.2020* [Tour and cashback in addition. The government approved the rules of compensation for holidays in Russia on 08/15/2020]. Available at: <https://rg.ru/gazeta/subbota/2020/08/12.html/>. (Accessed: 13.03.2021). (In Russian).

5. *Turisticheskij keshbe`k — programma Gosudarstvennogo subsidirovaniya poezdok po Rossii, razrabotannaya Federal'ny'm agentstvom po turizmu* [Tourist cashback is a program of State subsidies for travel in Russia, developed by the Federal Agency for Tourism]. Available at: <https://tourism.gov.ru>. (Accessed: 13.03.2021). (In Russian).

---

**Для цитирования:** Жуковец М. В. Профессиональная подготовка кадров для сферы туризма как возможность развития внутреннего туризма регионов (аналитический обзор) // Корпоративное управление и инновационное развитие экономики Севера: Вестник Научно-исследовательского центра корпоративного права, управления и венчурного инвестирования Сыктывкарского государственного университета. 2021. Т. 1. Вып. 1. С. 104—108. DOI: 10.34130/2070-4992-2021-1-1-104.

**For citation:** Zhukovets M. V. Professional training for the tourism sector as an opportunity for regional tourism development (analytical overview) // Corporate Governance and Innovative Economic Development of the North: Bulletin of the Research Center of Corporate Law, Management and Venture Investment of Syktyvkar State University. 2021. Vol. 1, issue 1. P. 104—108. DOI: 10.34130/2070-4992-2021-1-1-104.