



International experience of highly qualified tourism staff and its implementation in Uzbekistan

A.I. RAKHMATOV¹

Samarkand institute of economy and service

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 2021
Received in revised form
20 February 2021
Accepted 15 March 2021
Available online
15 April 2021

Keywords:

industry,
tourism,
training,
management,
tourism sector,
manager,
personnel,
economics,
marketing.

ABSTRACT

The article examines the development of tourism in Uzbekistan, the issues of training personnel in the field of tourism in the context of modern requirements of the State Educational Standard and the experience of teaching students of the relevant profile in universities of Western European countries and the United States.

2181-1415/© 2021 in Science LLC.

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

Turizm sohasida yuqori malakali kadrlar tayyorlashning amaliyoti va uni O'zbekistonga tatbiq etish amaliyoti

ANNOTATSIYA

Kalit so'zlar

sanoat,
turizm,
kadrlar tayyorlash,
menejment,
turizm soxasi,
menejer,
hodimlar,
iqtisod,
marketing.

Maqolada O'zbekistonda turizmning rivojlanishi, Davlat ta'lim standartining zamonaviy talablari asosida turizm sohasida kadrlar tayyorlash masalalari hamda, AQSH va G'arbiy Evropa mamlakatlari universitetlarida yuqori malakali xodim-larni o'qitish tajribasi yoritilgan va tahlil etilgan.

¹ Doctoral student, Samarkand institute of economy and service, Samarkand, Uzbekistan.

Практика подготовки высококвалифицированных кадров в сфере туризма и ее применение в Узбекистане

АННОТАЦИЯ

Ключевые слова:

индустрия,
туризм,
подготовка кадров,
менеджмент,
сфера туризма,
менеджер, персонал,
экономика,
маркетинг.

В статье рассматриваются развитие туризма в Узбекистане, вопросы подготовки кадров в сфере туризма в контексте современных требований Государственного образовательного стандарта и опыта обучения студентов соответствующего профиля в вузах западноевропейских стран и США.

ВВЕДЕНИЕ

В конце двадцатого века более 50 % ВВП стран Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) приходилось на наукоемкие отрасли. Средняя стоимость исследований и разработок составляет 2,5 % ВВП, на образование – 12 % государственных расходов, а в таких странах, как Германия и Австрия, где существует двойная система обучения и работы, стоимость обучения на рабочем месте составляет 2,5 % от ВВП. С середины 1980-х годов покупка компьютеров и программного обеспечения росла на 12 % в год. Спрос на высококвалифицированные кадры в странах-членах ОЭСР растет. Безработица составляла 10,5 % среди лиц со средним образованием и 3,8 % среди лиц с высшим образованием [1]. Увеличивается занятость в высокотехнологичных наукоемких отраслях. Требования к профессиональной подготовке специалистов для сферы туризма определяются современным состоянием и тенденциями развития мирового сообщества, международной индустрии гостеприимства и туризма, а также формированием межотраслевого туристского комплекса. Каждый из названных факторов оказывает существенное влияние на содержание и формы высшего профессионального образования данного профиля.

Специалисты, работающие в этой отрасли экономики, призваны комплексно решать проблемы, направленные на:

- успешное экономическое развитие турагентств, фирм-туроператоров (персонал – менеджеры, экономисты, специалисты по маркетингу и бронированию);
- отлаживание кадровой структуры и управление ею (административный персонал – управляющие турфирмами и турагентствами);
- обеспечение работой сервисных служб в контактной с туристами зоне (производственный персонал);
- предоставление качественных туристских услуг;
- гарантированную безопасность пребывания туристов и экскурсантов (управленческий и производственный персонал) [2].

АНАЛИЗ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ЛИТЕРАТУРЫ К ТЕМЕ

Теоретические и методологические вопросы подготовки кадров сферы туризма и практика обучения менеджеров рассматривается учеными в свете компетенций Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Гюелли, Ч. Дикерсон, Д. Бэттэн, К. Камерон, с

позиции *основного действия* Э. Столмен, Г. Хемель, П. Друкер, в плане *ролевой деятельности* Г. Минтзберг и другими.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЕ

В статье использованы методы анализа и синтеза, абстрактно-логического анализа, эконометрики, наблюдения, социологического опроса, SWOT-анализа, сравнения, корреляции, регрессии, экстраполяции, статистического и экономического анализа.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Поскольку обучение и образование занимают центральное место в политике ЕС по трудоустройству и являются ведущей темой исследований в сфере туризма, существует возможность координировать учебные программы с кругом инициатив Европейского Союза. Открытие границ между государствами дает студентам возможность ликвидировать недостаток информации, накопить профессиональный опыт, пользуясь опытом зарубежных специалистов, – способствует поликультурной направленности процесса подготовки кадров сферы менеджмента [3].

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 Узбекистан 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.

В целях создания современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристического комплекса в республике сформирована прочная нормативно-правовая база, основу которой составляет Закон «О туризме», принятый 20 августа 1999 года. Действуют программы адресных мероприятий по совершенствованию туристической инфраструктуры, в том числе привлечению инвестиций, диверсификации туристских продуктов, активизации мероприятий познавательно-ознакомительного характера, подготовке и повышению квалификации специалистов сферы.

Важным шагом в формировании национальной модели туризма стало создание в 1992 году Национальной компании «Узбектуризм» Указом Первого Президента Ислама Каримова. С тех пор структура координирует деятельность отраслевых организаций, занимается подготовкой соответствующих кадров, способствует притоку внутренних и внешних инвестиций в создание новой и расширение существующей материально-технической базы, стимулирует развитие всех видов туризма, активно участвует в зарубежных мероприятиях, организует крупные международные форумы.

Результатом предпринимаемых в данном направлении мер является увеличение туристов, прибывающих в Узбекистан. Так, ежегодно Узбекистан посещают более двух миллионов человек из разных уголков мира. География зарубежных гостей широка. Особенной популярностью наша страна пользуется у

граждан Германии, Франции, Италии, Республики Корея, Японии, КНР, Малайзии, России, Индии.

Узбекистан с первых лет независимости активно наращивает сотрудничество с международными организациями, регулярно выступает с инициативами по углублению сотрудничества в данном перспективном направлении.

Важной вехой в летописи отечественного туризма стало вступление республики в 1993 году во Всемирную туристскую организацию ООН (ЮНВТО). В рамках сотрудничества с ней в 1994 году 19 странами мира была принята Самаркандская декларация о туризме вдоль Шелкового пути. В 1999 году была принята Хивинская декларация по туризму и сохранению культурного наследия, поддержанная ЮНВТО, ЮНЕСКО и Советом Европы. В 2002 году – Бухарская декларация по туризму вдоль Шелкового пути, которая подчеркивает преимущества устойчивого туризма и определяет конкретные шаги по стимулированию культурного и экологического туризма на этом направлении.

Более того, в знак признания особого места республики в мировой туристической индустрии в 2004 году в Самарканде был открыт региональный офис ЮНВТО по координации развития туризма на Шелковом пути. Следует отметить, что такой офис существует лишь в двух странах – в Японии и Узбекистане. Его основная функция – обозначение направлений в развитии не только регионального, но и международного туризма.

О возможностях Узбекистана свидетельствует наличие свыше семи тысяч объектов материального культурного наследия разных эпох и цивилизаций, в том числе, включенные в Список объектов всемирного наследия ЮНЕСКО исторические центры Бухары, Хивы, Самарканда и Шахрисабза. Всемирно известные исторические памятники, современные города, неповторимая природа Узбекистана, уникальная национальная кухня, а также непревзойденное гостеприимство нашего народа притягивают любителей путешествий.

Усилиями руководства республики туристическая инфраструктура в последние годы поднята на довольно высокий уровень. В стране, в частности, успешно функционируют 1176 туристских организаций, включая 621 туроператора, 555 гостиничных хозяйств. Разветвленная сеть отелей на более чем 25 тысяч мест соответствуют современным международным стандартам.

За годы независимости благодаря поистине масштабным работам по строительству и реконструкции объектов инфраструктуры в Узбекистане 11 аэропортов получили статус международных гаваней. Современные комфортабельные самолеты Национальной авиакомпании «Узбекистон хаво йуллари», состоящие из авиалайнеров производства Boeing и Airbus, выполняют регулярные рейсы в более чем 40 городов стран Европы, Азии, Ближнего Востока и Америки. В 2016 году парк гражданской авиации страны пополнится двумя современными «лайнерами мечты» – Boeing Dreamliner.

Посещающие Узбекистан туристы имеют возможность добираться до достопримечательностей республики и посредством железнодорожного транспорта. Так, помимо обычных и скоростных составов, между Ташкентом, Самаркандом и Карши ежедневно курсируют и высокоскоростные поезда «Афросиаб» производства испанской компании Talgo, которые значительно повысили качество обслуживания гостей и сократили время поездки. Кроме того, в

июне 2016 года мир стал свидетелем очередного прорыва в развитии туристско-транспортной отрасли Узбекистана – состоялась церемония открытия электрифицированной железнодорожной линии «Ангрен-Пап», которая соединила живописную Ферганскую долину с остальной частью страны. В последние годы в Узбекистане активно внедряются новые виды путешествий, в том числе экологический туризм. Наличие в республике заповедников, национальных парков, питомников, заказников, природных памятников, биосферного резервата превращает экотуризм в весьма перспективное направление. Помимо этого, в Узбекистане свое развитие получили геотуризм, медицинский туризм, а также альпинизм и рафтинг. В регионах строятся зоны отдыха и комфортабельные инфраструктурные объекты. К примеру, в спортивно-оздоровительных центрах «Чимган», «Бельдерсай» и «Чарвак», расположенных в Ташкентской области, созданы необходимые условия для занятий горнолыжным и другими зимними видами спорта. Здесь построены горные трассы разных типов протяженностью от 300 до 3 тысяч метров.

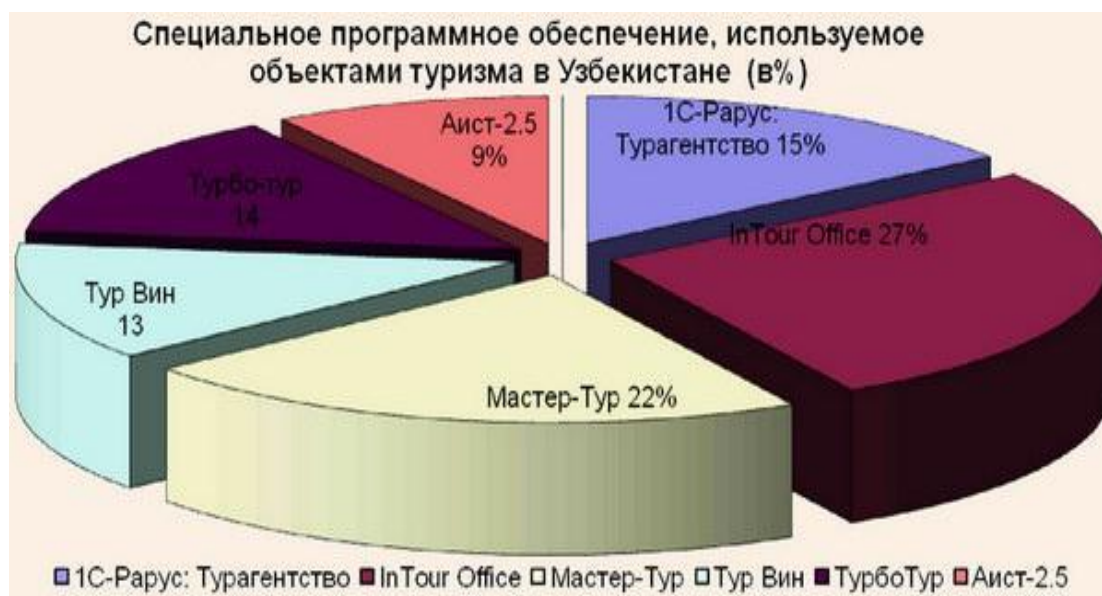


Отдыхающие могут подниматься по канатной дороге с помощью специального подъемника. В Узбекистане набирает популярность и

гастрономическое направление туризма, развитие которого позволили сделать плов и другие национальные блюда узнаваемым брендом страны. Современная динамика роста туристической отрасли подтверждает необходимость модернизации системы подготовки кадров для нее с учетом существующих реалий и перспектив. Созданию ряда учебных заведений для подготовки квалифицированных специалистов в данной сфере способствовали Указ. В 2020 году Узбекистан посетило 1,5 миллиона туристов. В прошлом году Узбекистан посетило 1,5 млн иностранных туристов, им было оказано услуг на 261 млн. долларов. Показатели внутреннего туризма составили 1,8 млн человек. В этом году ожидается прибытие 1,7 млн иностранцев, а количество местных туристов будет доведено до 7,5 млн.

На сегодняшний день в стране действуют шесть высших учебных заведений, 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. Ежегодно более 500 студентов, окончивших вузы по данной специальности, получают дипломы бакалавров, а свыше 40 – магистров. Кроме того, более 3,5 тысячи кадров выпускают 12 специализированных профессиональных колледжей.

Значительную роль в обеспечении ускоренного развития туристического сектора Узбекистана, формировании и поддержании имиджа страны на мировом рынке играют регулярно проводимые в республике крупные мероприятия. Одним из важнейших ежегодных событий является Ташкентская международная туристическая ярмарка «Туризм на Шелковом пути». Сегодня это – крупнейший в Центральной Азии форум, где встречаются профессионалы индустрии, ведутся переговоры в различных форматах, в том числе business-to-business, реализуется программа Hosted Buyers для покупателей национального туристического продукта, проводятся конференции по актуальным вопросам развития туристической индустрии в Узбекистане и мире в целом.



Представители Узбекистана также регулярно участвуют в проводимых за рубежом международных ярмарках и выставках с целью презентации туристического потенциала республики. Участие в них позволяет находиться в курсе последних тенденций мирового рынка туризма, заключать деловые контракты, развивать сотрудничество с иностранными партнерами.

Таким образом, интенсивное развитие туристической отрасли Узбекистана, в том числе бережное отношение к историко-культурному наследию, создание инфраструктуры, полностью соответствующей международным стандартам, укрепление международных связей превратили наш край в один из самых посещаемых стран в мире.

В 2019 году в Самарканде состоялся фестиваль «Шарк тароналари», что предполагал прием большого количества туристов, любителей музыки и музыкантов со всего мира. В связи с этим, по последним прогнозам, значительно увеличится потребность в специалистах по туризму, приему и размещению (hospitality industry) гостей из-за рубежа. Начиная с 2016 года, в Узбекистане регулярно приезжают представители различных международных учебных центров, колледжей, университетов, готовящих специалистов туристического бизнеса; проводятся семинары-презентации этих учебных заведений в Ташкенте, Самарканде, Бухаре, Андижане и других областях Республики.

К международным тенденциям развития профессионального туристского образования можно отнести:

во-первых, модернизацию профессионального образования туристского профиля;

во-вторых – обеспечение непрерывности системы профессионального туристского образования;

в-третьих – расширение спектра образовательных программ туристского профиля;

в-четвертых – создание возможности личностного выбора (уровень приобретаемой профессиональной квалификации определяется в связи с потребностями обучаемых).

Следует подчеркнуть, что развитие туризма как многопрофильной отрасли экономики зависит от кадровых ресурсов и их мобильности (способности работников к переходу на новые виды профессиональной деятельности), а также от умения взаимодействовать со специалистами смежных профессий.

В целях совершенствования подготовки будущих менеджеров сферы туризма (в частности, их приспособления к работе в поликультурной среде) целесообразно изучать опыт зарубежных стран и использовать его при разработке содержания практико-ориентированного обучения в вузе. Известно, что подходы, реализуемые в образовательных учреждениях за рубежом в области менеджмента, направлены не столько на приобретение знаний, сколько на их применение, ибо «можно приобрести опыт, но упустить суть» [4].

Профессия менеджера рассматривается учеными в свете *компетенций* (Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Гюелли, Ч. Дикерсон, Д. Бэттэн, К. Камерон и др.); с позиции *основного действия* (Э. Столмен, Г. Хемель, П. Друкер и др.); в плане *ролевой деятельности* (Г. Минтцберг и др.). Сравнительный анализ массива европейских и американских научных исследований позволяет процессуальной стороны обучения [5]. Базисом процесса подготовки кадров для сферы

менеджмента в высших профессиональных школах Франции выступают технологии обучения (включая модульную технологию, технологию обучения действием, информационные и коммуникационные технологии и др.). Активное применение в учебном процессе находят кейсы, моделирование (модернизация), ролевые игры.

Вместе с тем, ряд французских исследователей считает, что подготовка будущих менеджеров – это целый комплекс ключевых квалификаций, которые дифференцируются в соответствии с уровнем профессиональной активности. Практически все они могут быть применены и в том случае, когда речь идет о подготовке специалистов сферы управления [6].

Как считают американские ученые, успех менеджера в значительной степени зависит от умения ладить со всеми социальными группами, занятыми в производстве (ведущими становятся дипломатическая и коммуникативная функции). Преподаватель школы бизнеса и государственных административных систем при университете им. Джорджа Вашингтона Питер Вейл выделяет следующие требования к руководителям-менеджерам в современных условиях: больше отчетности; больше лидерства; больше внимания коллективной работе; более тесный контакт с людьми; большая условность власти; больше индивидуальности; больше самоотдачи; больше стрессов; новое сочетание интеллекта и оперативных качеств [7].



Немаловажная задача при подготовке менеджеров – сбалансировать соотношение теории и практики. В начале 1960-х годов американское бизнес-образование считалось более практичным, чем, скажем, в Европе. Ныне заметна противоположная тенденция: например, университетские программы в Бельгии не менее теоретичны, чем в США; вместе с тем большинство стран в подготовке специалистов придерживаются практической направленности.

В Европе (особенно в Великобритании) обучение менеджменту имеет тенденцию к охвату более широкой тематики, расширению межпредметных областей.

В специальной литературе продолжается обсуждение и уточнение «пакета» требований к менеджерам. Английские специалисты по управлению Майкл Вудкок и Дейв Френсис предлагают следующие параметры: умение управлять собой;

разумные личные ценности; четкие личные цели; упор на постоянный личный-обязательный практический управленческий опыт на предприятии или фирме.

В контексте современной практико-ориентированной парадигмы отечественного высшего образования данные аспекты нашли свое отражение при разработке компетентностного подхода к подготовке менеджеров сферы туризма является моделирование проблемных ситуаций, в которых необходимо принять решение в условиях выбора, при недостатке информации и т.д. Специальные методы обучения подготовят студента к возможным трудностям, укрепят его уверенность в своих способностях – сформируют качества ассертивной личности.

Поскольку обучение и образование занимают центральное место в политике ЕС по трудоустройству и являются ведущей темой исследований в сфере туризма, существует возможность координировать учебные программы с кругом инициатив Европейского Союза. Открытие границ между государствами дает студентам возможность ликвидировать недостаток информации, накопить профессиональный опыт, пользуясь опытом зарубежных специалистов, – способствует утверждать, что единого подхода к обучению не может быть. Это обусловлено различием социальных, экономических, исторических особенностей каждой отдельной страны.

Немалый научно-практический интерес, на наш взгляд, представляет сравнение американской и западноевропейской систем управленческого образования и подготовки кадров туристического бизнеса по основным параметрам, которые мы перечислим.

При подготовке менеджеров туризма в образовательных системах США акцентированы:

- связь с университетами;
- детальная и глубокая разработка теории управления;
- фундаментальная теоретическая подготовка менеджеров.

Аналогичные системы подготовки специалистов туристического бизнеса в странах Западной Европы особо выделяют:

- практическую направленность обучения;
- внимание к международному опыту подготовки кадров в сфере менеджмента;
- привлечение к подготовке кадров сферы менеджмента зарубежных специалистов;
- повышенные требования к подготовке в области прикладных дисциплин (поликультурное образование, этика, иностранные языки, межкультурная коммуникация и др.).

При сравнении сведений о разных странах заметна общность в определении *содержания* подготовки менеджеров. Практически все зарубежные учебные заведения опираются на программу нового образца, ориентируются на способность адаптироваться к новым ситуациям и потребностям, вбирать в учебный процесс самые разнообразные ценностные установки и цели в соответствии с современными задачами. Преобладающими характеристиками обучающих программ являются уважение к национальным и этническим традициям, признание необходимости учитывать поликультурное разнообразие. В изученных нами работах подчеркивается, что установка на формирование,

прежде всего, деловых качеств менеджеров не исключает необходимости учитывать моральные, межкультурные и общечеловеческие ценности.

Так, в структуре содержания профессиональной подготовки менеджеров во Франции принципы отбора материала ориентированы на развитие и воспитание личности будущего специалиста. Не менее важными представляются модульность, вариативность, проблемность, индивидуализация и дифференциация, интеграция содержательной / рост; навык в решении проблем; изобретательность и восприимчивость к инновациям; высокая способность влиять на окружающих; знание современных управленческих подходов; способность руководить, обучать и развивать подчиненных, формировать и развивать эффективные рабочие группы [8].

Генри Минтзберг несколько иначе трактует компетенции, предполагая у менеджера наличие ролей, которые они должны реализовывать в своей практической деятельности: межличностные роли (номинальный глава, лидер, связной), информационные роли (аналитик, глашатай, представитель) и роли, исполняемые при принятии решения (предприниматель, блюститель, распределитель, посредник) [9].

Анализ имеющихся практик свидетельствует, что в современный период основу подготовки успешного менеджера составляет воспитание качеств – профессиональных и личных, взаимосвязь (интеграция) которых служит залогом профессионального мастерства.

Во второй половине XX века требования к менеджерам стали формироваться с учетом многообразия, сложности и динамизма внутренней и внешней среды – «ситуационный подход» изменил взгляды на деятельность руководителя в организации, критерии его оценки: главным признают умение адаптироваться к условиям. Существенные изменения претерпели и так называемые традиционные качества менеджеров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ВЫВОДЫ

Подводя итог, отметим, что разработанные в учебных заведениях западноевропейских стран и США программы по менеджменту строятся в ориентире на определенный комплекс технологий, методов и форм подготовки специалистов.

Наиболее эффективными признаны:

- преимущественно практическая направленность;
- активное участие в совместной деятельности фирм разного профиля с различными формами собственности;
- самостоятельное изучение независимых исследований по теории и практике менеджмента;
- целенаправленное введение краткосрочных обучающих программ по отдельным направлениям менеджмента;
- независимость изучения специальных предметов по менеджменту от общего комплекса дисциплин (интегрированные курсы).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. The Knowledge Based Economy. Organization For Economic Cooperation and Development, Paris. 1996. – P. 9.

2. Балицкая И.В. Мультикультурное образование в США, Канаде и Австралии: автореф. дис. ... д-ра.пед. наук. М., 2009; Бар Р.Б. От обучения к учению – новая парадигма высшего образования // Университетское образование: от эффективного преподавания к эффективному учению. Минск, 2001. – С. 13–39; Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учеб. М., 2010; Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг: учеб. М., 2009.

3. Cowen S. Teaching and Tenting: The Organizational Perspective. Business Strategy. San Francisco, 1996. – P. 15.

4. Корнеева Л.И. Дополнительное гуманитарное образование менеджеров в России и Германии: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Екатеринбург, 2005.

5. Денисов В.М. Ресурсы менеджера. Менеджмент в России и за рубежом. URL: <http://www.dis.ru/manag/archive/2003/4/6.html>.

6. The future of Project Management. Vancouver, 1999.

7. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер. М.: 1991. – С. 34.