Е. В. Фролова, Т. М. Рябова, О. В. Рогач

Подготовка кадров как фактор развития туристической отрасли в Российской Федерации

Успешность развития российской туристической отрасли определяется наличием конкурентоспособных, профессиональных кадров, способных оказывать качественные туристские услуги, выстраивать успешные стратегии взаимодействия с клиентами. Оценки туристической привлекательности территории, установки на повторное посещение во многом зависят от кадрового обеспечения туристической программы: дружелюбие персонала, индивидуальный подход, уровень сервиса, экскурсионного обслуживания. Сложность подготовки высококвалифицированных кадров для индустрии туризма детерминирована необходимостью формирования навыков принятия решений в ситуациях неопределенности, в условиях дихотомии потребностей организации (максимизация прибыли при снижении затрат) и потребностей клиентов при оказании туристских услуг. В современных условиях развития туристической отрасли, как наиболее клиентоориентированного сектора экономики, предъявляются особые требования не только к профессиональным компетенциям и знаниям персонала, но и к навыкам межличностного общения, методам предотвращения конфликтов, технологиям формирования пространства «коммерциализированного гостеприимства». Выявлены проблемы в системе подготовки кадров для туристической отрасли в РФ: недостаточность практических навыков, слабая языковая подготовка, дисфункции процессов формирования профессионально-этических норм и ценностей, коммуникативной культуры будущих специалистов. Результаты опроса руководителей органов местного самоуправления показали, что дефицит квалифицированных кадров лимитирует развитие туристической привлекательности российских территорий. Эксперты также отмечали необходимость проведения курсов повышения квалификации среди муниципальных служащих по вопросам развития туризма. К наиболее востребованным аспектам обучения муниципальных служащих относятся: рассмотрение успешных практик развития туризма, маркетинговое продвижение территории, привлечение инвестиций в туристическую отрасль.

Ключевые слова: туризм, туристическое образование, подготовка и переподготовка кадров в сфере туризма, повышение квалификации муниципальных служащих

Ссылка для цитирования:

Фролова Е. В., Рябова Т. М., Рогач О. В. Подготовка кадров как фактор развития туристической отрасли в РФ // Перспективы науки и образования. 2019. № 5 (41). С. 503-516. doi: 10.32744/pse.2019.5.36

E. V. FROLOVA, T. M. RYABOVA, O. V. ROGACH

Training as a factor in the development of the tourism industry in the Russian Federation

The success of the development of the Russian tourism industry is determined by the presence of competitive, professional personnel capable of providing high-quality travel services, building successful strategies for interacting with customers. The evaluation of the tourist attractiveness of the territory and focusing on a second visit largely depend on the staffing of the tourist program: staff friendliness, individual approach, level of service, excursion service. The complexity of training of highly qualified personnel for the tourism industry is determined by the need to develop decision-making skills in situations of uncertainty, in a dichotomy of the needs of an organization (maximizing profits while reducing costs) and the needs of clients in the provision of tourist services. In the current conditions of the development of the tourism industry, as the most customer-oriented sector of the economy, special requirements are placed not only on the professional competencies and knowledge of the staff, but also on interpersonal communication skills, conflict prevention methods and technologies for creating a "commercialized hospitality" space.

Problems in the training system for the tourism industry in the Russian Federation have been identified: the lack of practical skills, poor language training, dysfunctions in the formation of professional ethical norms and values, the communicative culture of future specialists. A survey of local government leaders showed that a shortage of qualified personnel limits the development of tourist attractiveness of Russian territories. Experts also noted the need for continuing education courses among municipal employees on tourism development issues. The most popular aspects of training municipal employees include as follows: reviewing successful tourism development practices, marketing promotion of the territory, attracting investment in the tourism industry.

Key words: tourism, tourism education, training and retraining of personnel in the field of tourism, advanced training of municipal employees

For Reference:

Frolova, E. V., Ryabova, T. M., & Rogach, O. V. (2019). Training as a factor in the development of the tourism industry in the Russian Federation. *Perspektivy nauki i obrazovaniya – Perspectives of Science and Education*, 41 (5), 503-516. doi: 10.32744/pse.2019.5.36

Введение

Туризм представляет собой деятельность, направленную на удовлетворение потребностей личности в отдыхе, развлечениях, новом опыте и впечатлениях, социальных контактах [7]. Развитие туристической сферы способствует повышению уровня и качества жизни, создает условия для полноценного досуга и восстановления здоровья населения [25].

Современные тенденции глобализации обуславливают рост туристической индустрии, как одной из ведущих и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. В данном контексте идентификация и выбор перспективного туристского рынка, анализ и прогнозирование спроса на туристские поездки становятся фундаментальной основой экономики многих стран мира, обеспечивая приток инвестиций в развитие объектов культурно-досуговой сферы территорий, их инфраструктуры [24].

Крупные туристические организации, в том числе Всемирная туристская организация (ВТО) и Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC) прогнозируют стабильное и устойчивое развитие туристской отрасли, увеличение доли населения, осуществляющих туристические поездки. По мнению экспертов, ограничивающим фактором успешного роста является отсутствие достаточного квалифицированного персонала с соответствующими техническими и социокультурными навыками. В современных условиях необходимо, чтобы развитие туристической отрасли могло продолжаться без потери стандартов обслуживания. Привлечение профессиональных кадров предполагает наличие надлежащим образом разработанных и адекватно обеспеченных ресурсами программ обучения и подготовки [22].

Процессы информатизации и глобализации способствуют модернизации деятельности специалистов туристической отрасли: сокращается доля работников, занимающихся тяжелым неквалифицированным трудом при увеличении доли работников умственного труда. Данные тенденции обуславливают значимость требований к интеллектуальным способностям специалистов сферы туризма и сервиса, актуализируют научный поиск направлений совершенствования образовательных программ подготовки кадров, их ресурсного обеспечения, развития инновационных практик [5]. Сложность подготовки кадров для индустрии туризма обусловлена спецификой труда персонала, который должен быть ориентирован в своем целеполагании и на потребности клиента, и на потребности организации, то есть максимизации прибыли при расходовании минимальных ресурсов. Как отмечают эксперты, деятельность сотрудников индустрии туризма и сервиса оценивается, с одной стороны, с позиции качества обслуживания клиентов, удовлетворения их потребностей и ожиданий. С другой стороны, также требуется, чтобы сотрудники достигали организационных целей (то есть показателей эффективности продаж, доставки услуги в заданные временные рамки и т. д.). Привлечение высококвалифицированного персонала и развитие их навыков принятия решений в ситуациях неопределенности является ключевым фактором в дихотомии баланса потребностей клиентов и потребностей организации [28].

В мировом сообществе наблюдается быстрый рост количества программ обучения в сфере туризма, увеличение диверсификации названий программ, вовлечение организаций среднего профессионального образования в систему подготовки кадров для туристской индустрии. Современные программы обучения в сфере туризма и гостеприимства

являются фактором повышения конкурентоспособности национальных туристских услуг при условии постановки четких целей, разработки учебных планов с учетом требований рынка, интеграции и усилении исследовательского компонента [27].

Успешность развития российского туризма будет определяться деятельностью высококвалифицированных специалистов отрасли, подготовленных на уровне мировых стандартов. В связи с этим ключевой задачей сегодня становится создание условий для формирования и развития эффективной системы подготовки и переподготовки кадров в сфере туризма.

Материалы и методы

В качестве информационной базы исследования были использованы аналитические и статистические материалы федеральных, региональных и местных органов власти, а также данные Федеральной службы государственной статистики. В статье рассматриваются прогнозные характеристики и аналитические выводы, представленные в Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)».

Эмпирической базой исследования выступают результаты ежегодных опросов руководителей органов местного самоуправления посредством рассылки анкет по электронной почте. Исследования проведены Всероссийским советом местного самоуправления при участии авторов. Кроме того, в статье используются результаты исследований Фонда «Общественное мнение»: опрос граждан Российской Федерации (1500 респондентов) в июне 2019 г. (выборкой охвачены 53 субъекта РФ, 104 населенных пункта); телефонный опрос жителей Крыма (1783 респондентов) в ноябре 2016 года.

Результаты исследования

Уровень обслуживания клиентов является наиболее значимым в числе ограничений развития внутреннего туризма. Данную проблему наглядно иллюстрируют оценки туристической привлекательности Крымского побережья. Крым традиционно рассматривается в качестве флагмана внутреннего туристического рынка. Данный вывод подтверждают результаты опроса, проведенного Фондом «Общественное мнение». Так, в ситуации гипотетического выбора между Крымом и другими российскими курортами, респонденты чаще предпочитают отдых в Крыму (45% против 27%). Данный выбор обосновывается следующими позициями: «никогда не бывал, это интересно» (16%), «красиво, прекрасная природа» (7%), «люблю Крым, бывал здесь раньше» (5%), «хороший климат» (3%), «много говорят, много рекламы» (2%) и т.д. [9] Несмотря на высокий уровень популярности Крымского побережья, активную тиражируемость в средствах массовой информации, курорт проигрывает зарубежным аналогам. В частности, «при выборе между Крымом и зарубежным морским курортом, респонденты (особенно молодежь) предпочитают зарубежный отдых (37% против 48%)» [9].

Анализ проблем развития туризма в Крыму иллюстрирует опрос жителей Крыма (1783 респондентов), проведенный Фондом «Общественное мнение» в 2016 году. По мнению опрошенных, увеличение туристического потока обеспечивается рекламой (17%), введением ограничений на поездки в ряд стран, традиционно представляющих услуги пляжного отдыха (10%). При этом 8% связывают повышение туристической

привлекательности Крыма с ростом сервисных услуг. При высоком уровне заинтересованности местных жителей в притоке туристов (81% респондентов хотели, чтобы в следующем году туристов в Крыму было больше) ключевой проблемой остается недостаточное качество услуг для отдыхающих. Только каждый четвертый респондент оценил их качество, как хорошее [13] (см. рис.1).

Рисунок 1 Распределение ответов на вопрос: «Как бы вы оценили качество услуг для отдыхающих в Крыму в этом году – оно было хорошее, удовлетворительное или плохое?» (данные в % от жителей республики Крым)

Источник:

Опрос в Крыму: итоги турсезона-2016. Фонд Общественное мнение. [Электронный ресурс].

Режим доступа: URL: <https://fom.ru/Nastroeniya/13123>

Роль качества предоставляемых туристских услуг значительно возрастает в последнее время. Современный турист сегодня обладает такими характеристиками, как высокий уровень образования и осведомленности, активная жизненная позиция, быстрый доступ к источникам информации, возможность сравнения различных аспектов отдыха, требовательность к ассортименту и качеству туристского продукта, потребность в новом опыте, впечатлениях, персонализированном подходе при оказании услуг [4]. Результаты исследований показывают, что оценки туристической привлекательности территории, ориентация туриста на повторное посещение дестинации во многом зависят от кадровой составляющей туристической поездки: внимание к индивидуальным потребностям, работа гида, экскурсионное обслуживание, уровень сервиса [17]. Надежность, ответственность, оперативность персонала, эмпатия - все это способствует формированию положительных эмоций [18]. Качество туристских услуг определяется уровнем их кадрового обеспечения: профессионализм и дружелюбие персонала, индивидуальный подход, общая атмосфера гостеприимства [20].

Характеризуя кадровое обеспечение туристической отрасли в РФ, эксперты отмечают, что около 70% сотрудников не имеют базового профессионального образования [10]. Опрос руководителей местных органов власти подтверждает данную проблему. Дефицит квалифицированных кадров, по мнению опрошенных экспертов, относится к

числу значимых ограничений развития туристической привлекательности российских территорий. Рассматривая качество экскурсионного обслуживания, руководители муниципалитетов дали весьма низкие оценки данному показателю развития туристической отрасли. Так, треть опрошенных экспертов (36,3%) считают его неудовлетворительным (оценки «1» и «2» по пятибалльной шкале).

Интерес представляет также тот факт, что руководители органов местного самоуправления ощущают недостаточность знаний среди муниципальных служащих по вопросам развития туризма. Данное обстоятельство обусловлено значимостью данной сферы, которая рассматривается зачастую в качестве драйвера социально-экономического развития российских территорий, инструмента повышения финансовой обеспеченности местных бюджетов. Подавляющее большинство опрошенных руководителей органов местного самоуправления (76,3%) считают актуальным проведение курсов повышения квалификации для муниципальных служащих по вопросам развития туристической привлекательности в муниципальном образовании (см. рис 2).

Рисунок 2 Распределение ответов на вопрос: «Будет ли актуальным проведение курсов повышения квалификации для муниципальных служащих по вопросам развития туристической привлекательности в муниципальном образовании?»

Следует отметить, что система переподготовки и повышения квалификации работников туристической сферы является наиболее значимым фактором повышения качества услуг, условием развития туристической привлекательности российских территорий. Данное направление входит в число приоритетных задач Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)». В рамках оптимального сценария в 2019-2025 гг. предусмотрено расходование 1308,84 млн. рублей на развитие отраслевой системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии туризма, формирующих кадровый потенциал для комплексного решения проблем качества туристских услуг. Решение данной задачи предполагает снижение сервисных отставаний российских территорий в сфере внутреннего туризма. Мероприятия по развитию системы подготовки и повышения квалификации включают в себя формирование и совершенствование ее методического и программного обеспечения, в том числе тьюторское сопровождение квалификации персонала. В рамках оптимального сценария планиру-

ется увеличение доли специалистов индустрии туризма, прошедших повышение квалификации и переподготовки кадров, от общего количества занятых в сфере туризма, в 7 раз за 2019-2025 годы (см. рис.3)

Рисунок 3 Планируемая динамика доли специалистов индустрии туризма, прошедших повышение квалификации и переподготовки кадров, от общего количества занятых в сфере туризма, в том числе по субъектам Российской Федерации, реализующим инвестиционные проекты по созданию туристских кластеров за 2019-2025 годы

Источник:

Концепция федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» Федеральное агентство по туризму. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/programmy-i-proekty/federalnaya-tselevaya-programma-razvitie-vnutrennego-i-vezdnogo-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-2019-2025-gody/>

Учитывая масштабность задачи, высокий уровень финансовых средств, расходуемых на переподготовку и повышение квалификации кадров в сфере туризма, особое внимание должно быть уделено изучению тех проблем, которые, по мнению экспертов, существенно снижают эффективность данных программ. Ключевыми из них являются: чрезмерная академичность

при недостатке необходимых практических компетенций, отсутствие условий для формирования инновационных профессиональных навыков и знаний, востребованных в современных условиях, формальный характер обучения, отсутствие устойчивых взаимосвязей с программами корпоративного обучения [12]. При опросе руководителей органов местного самоуправления были выявлены аналогичные проблемы в системе повышения квалификации муниципальных служащих. Подавляющее большинство опрошенных (64,3%) при оценке эффективности реализуемых программ обучения считают ее средней, «в целом программа содержит все необходимые данные и информационное обеспечение, но некоторые вопросы не были освещены; мало, что может пригодиться в практической деятельности». Интересно, что при ответе на вопрос: «Как Вы считаете, что способствовало бы повышению эффективности программ

обучения?» большинство руководителей органов местного самоуправления выбрали вариант ответа «рассмотрение лучших практик муниципального управления».

Следует отметить, что подготовка кадров для туристической сферы связана с рядом особенностей. Прежде всего, важную роль играют не только профессиональные компетенции, но и коммуникативные навыки. Туристическая отрасль интегрирует в себе, как высокотехнологичные, так и социально-психологические аспекты деятельности, что формирует высокий уровень требований к системе подготовки кадров.

Давая характеристику специфике формирования профессиональных компетенций будущих специалистов туристической сферы, эксперты отмечают, что при наличии теоретических знаний, выпускники «совершенно не ориентируются в специфике работы действующего гостиничного предприятия, имеют весьма смутное понимание специфики внутренних бизнес процессов гостиничной индустрии» [8]. Другой проблемой является слабая языковая подготовка выпускников профильных направлений подготовки. В современных условиях глобализации свободное владение иностранным языком относится к числу обязательных элементов стандартов качественного сервиса. Повышение качества туристического образования в российских вузах может быть достигнуто за счет расширения баз практик и стажировок, привлечения к учебному процессу представителей общественно-профессиональных объединений работодателей [11].

Факторами эффективного формирования профессиональных компетенций будущих специалистов в сфере туризма являются мониторинг рынка труда, улучшение качества исследовательской работы, учет и интеграция ее результатов в учебный процесс, развитие интерактивных форм обучения студентов [23].

Существующая система повышения квалификации не компенсирует дисфункции обучения студентов в системе высшего образования. По мнению Л. А. Кроленко, качественные тренинговые программы для персонала недоступны большинству российских гостиниц в виду их высокой стоимости. Финансовые издержки при этом также связаны с высокими рисками, которые обусловлены текучестью кадров. Денежные средства, вложенные в обучение молодого сотрудника, не дают гарантий его закрепления на рабочем месте даже в краткосрочной перспективе [8]. Результаты других исследований показывают, что отток высококвалифицированных кадров является наиболее значимым риском, детерминирующим снижение качества услуг. Отток кадров связывается с такими обстоятельствами, как сезонный характер работы [21], низкие размеры заработной платы. Данная проблема подтверждается статистическими данными. Так, в 2018 году среднемесячная заработная плата работников гостиниц и предприятий общественного питания была ниже средних значений по РФ в 1,7 раза [14].

Что касается коммуникативных компетенций, навыков межличностного общения, то проблемы здесь детерминированы как объективными, так и субъективными факторами. В первую очередь, речь идет не только о недостаточности практик индивидуального подхода к каждому клиенту, создания общей атмосферы гостеприимства, но и случаях нарушения элементарных норм обслуживания. Данную проблему иллюстрирует анализ отзывов туристов. Достаточно характерными высказываниями являются следующие: «самый главный минус - ужасное качество обслуживания туристов», «все осталось с советских времен: однообразие, грубость персонала». Аналогичные выводы содержатся в других российских исследованиях, характеризующих проблемы кадрового обеспечения туристической отрасли, недостаточность практик ориентации на потребности современного туриста. В частности, подчеркивается, что «траекторию развития многих предприятий индустрии туризма в РФ определяют давно сло-

жившиеся традиции сервисного обслуживания клиентов, обусловленные дефицитом туристских предложений» [1]. Именно в туристической отрасли межличностные отношения играют наиболее значимую роль, определяя в целом восприятие и оценки туристических услуг. В то же время «в современной системе высшего туристского образования задача специальной коммуникативной подготовки специалиста либо не ставится вовсе, либо решается крайне фрагментарно» [3]. Трансформация традиционных отношений «гость-хозяин», превращение их в социально-экономический процесс «коммерционизированного гостеприимства» предполагает модернизацию процессов подготовки персонала для туристической отрасли в РФ. Особое внимание должно уделяться формированию профессионально-этических норм и ценностей, развитию коммуникативной культуры, навыкам профилактики и разрешения конфликтов.

Складывающееся противоречие между низкой культурой сервисного обслуживания и растущими потребностями клиентов к качеству туристских услуг требует детального переосмысления концепции подготовки кадров, анализа ключевых процессов в системе управления персоналом [26]. Предпосылками данных проблем являются, с одной стороны, особенности менталитета, сложившиеся с советских времен традиции обслуживания, с другой стороны, следует отметить наличие ряда объективных факторов, лимитирующих формирование новых стандартов «коммерционизированного гостеприимства». В частности, согласно проведенным опросам выпускников вузов, рынок труда в туристической сфере характеризуется такими проблемами, как дезинформация молодых специалистов по вопросам оплаты труда, режима и характера занятости, нарушения обязательств со стороны работодателей [1]. Как следствие, существенно деформируется мотивационный компонент профессиональной деятельности. Смягчающими факторами данных проблем могут выступать адаптационные стратегии профессионального самоопределения будущего специалиста, в частности, практики индивидуальных взаимодействий преподавателя, работодателя и студента; апробация намеченного профессионального вектора; рефлексия профессионального выбора, ценностей и норм профессиональной деятельности [16].

Обсуждение результатов

Туристическая отрасль представляет собой наиболее клиентоориентированный сектор экономики. Эффективность стратегий привлечения туристов определяется не только особенностями культурно-исторического, природного и инфраструктурного потенциала территории, но и наличием особого пространства гостеприимства, радужного приема [19]. По мнению экспертов, недостатки сервисного обслуживания, дисфункции в системе отношений «сотрудник-клиент» существенно препятствуют наращиванию туристских потоков, перераспределению установок российских потребителей с высокими доходами на внутренний туристический рынок.

Кадровое обеспечение предприятий сферы туризма непосредственно влияет на качество обслуживания клиентов. Квалификация, навыки и умения персонала определяют эффективность туристического бизнеса [6]. Для российской индустрии туризма характерны проблемы недостаточного соответствия уровня образования выпускников современным требованиям рынка при завышенных ожиданиях молодых специалистов к заработной плате и содержанию выполняемых работ.

Совершенствование системы подготовки кадров является одним из инструментов адекватного реагирования на современные потребности туристского рынка. Важным представляется реализация системного подхода к получению теоретических знаний будущих специалистов, освоению ими практических навыков, формированию норм профессиональной этики при непосредственном взаимодействии с представителями работодателей. Особое значение имеет максимальное приближение ситуации обучения к реальным условиям функционирования предприятий туристического бизнеса. Достижение данной задачи может быть реализовано за счет эффективной организации практик и стажировок студентов, а также с помощью формирования имитационных сред внутри вуза, применения интерактивных методов обучения.

Система дополнительного профессионального образования может выступать в качестве компенсатора «пробелов» высшего образования, а также механизмом получения соответствующих навыков для работников отрасли, не обладающих базовой подготовкой по туристическому профилю. Реализация мероприятий, связанных с повышением их квалификации, относится к числу стратегических государственных задач, что подтверждается значительными объемами расходования бюджетных средств по данному направлению. При этом достижение количественных показателей, таких как увеличение доли работников, прошедших повышение квалификации, будет способствовать повышению конкурентоспособности российского туристского продукта только при условии обеспечения стандартов качества обучения.

Сложность подготовки кадров для сферы туризма связана, с одной стороны, с дихотомией потребностей организации и клиента, с другой стороны, необходимостью сочетания, как профессиональных, так и коммуникативных навыков в рамках рабочего процесса. При этом коммуникативные навыки приобретают не менее важное значение в условиях высокой конкуренции. Как подчеркивает Бушуева И.В., специалист туристической отрасли должен иметь навыки гибкого «коммуникатора», стрессоустойчивость, компетенции в сфере организации взаимодействий с клиентом, предотвращения конфликтов, владеть технологиями продаж [2]. Новые вызовы туристического рынка диктуют необходимость модернизации образовательных практик, их центрирование не столько на установках формирования индивидуальных конкурентных преимуществ выпускника, сколько на развитие адаптационных навыков, компетенциях взаимодействия [15].

Востребованность курсов повышения квалификации по вопросам развития туристической привлекательности ощущается также среди муниципальных служащих. В спектр актуальных запросов входят такие темы, как успешные практики развития туризма в муниципальных образованиях, маркетинговое продвижение территории, привлечение инвестиций, механизмы дифференциации туристских услуг и продуктов, повышение экономической эффективности объектов туристской инфраструктуры. Для руководителей органов местного самоуправления важным представляется осуществление координационной деятельности в управлении туризмом, организация взаимодействий ключевых субъектов (средства размещения – общественное питание – туристические компании – объекты туристического притяжения – объекты культурно-развлекательной сферы), практики межмуниципального сотрудничества по вопросам строительства и эксплуатации туристской инфраструктуры.

Заключение

Динамичное развитие туристической отрасли, изменение потребностей клиентов, их ориентация на получение нового опыта и впечатлений определяет необходимость применения научно обоснованного подхода к совершенствованию системы подготовки и переподготовки кадров в сфере туризма. В частности, особое значение должно быть уделено не только профессиональным компетенциям, но и коммуникативной культуре будущих специалистов. В этом аспекте совершенствование процессов подготовки кадров в сфере туризма должно базироваться на таких факторах, как ориентация на новые тенденции развития туристического рынка, учет требований работодателей, усиление практических компонент образовательных программ, внимание к вопросам формирования профессиональной этики, анализ лучших практик, использование интерактивных методов обучения. Формирование пространства гостеприимства, фокусировка основных направлений деятельности персонала на потребностях и интересах клиента относится к числу наиболее значимых факторов повышения качества обслуживания в туризме.

Финансирование

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 19-011-00565 "Взаимодействие ключевых субъектов местных сообществ в целях повышения туристической привлекательности российских территорий: ограничения, ресурсы и технологии развития»

ЛИТЕРАТУРА

1. Брель О. А., Губанова М. И., Кавкаева Н. В. Анализ состояния подготовки кадров для индустрии туризма в Кемеровской области // Вестник Кемеровского государственного университета. 2015. Т. 1-4, № 61. С. 101-106.
2. Бушуева И. В. К вопросу об организации практикоориентированной подготовки кадров для сферы туризма и гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2014. Т. 7, № 54. С. 192-202.
3. Ведомская Я. В. Формирование профессиональной компетентности менеджера как задача высшего образования в сфере туризма // Труды Санкт-Петербургского государственного института культуры. 2013. № 200. С. 203-205
4. Донскова Л. И. Сервисизация общества как процесс и результат: российский опыт // Вестник Томского государственного университета. 2009. № 320. С. 45-49.
5. Дусенко С. В. "Социология туризма: социально-культурный аспект" // Сервис plus. 2011. № 4. С. 18-26.
6. Кавкаева Н. В., Медянцева С. Г. Практико-ориентированный подход в многоуровневой системе подготовки и переподготовки кадров для сферы сервиса и туризма // Вестник Кемеровского государственного университета. 2015. Т. 2-7, № 62. С. 86-91.
7. Караджова З. К., Капинова Е. С. Профилактика терроризма в гостиничном бизнесе Болгарии: анализ ситуации и повышение качества подготовки студентов – будущих отельеров // Перспективы науки и образования. 2019. № 3(39). С. 196-209. doi: 10.32744/pse.2019.3.15
8. Кроленко Л. А. Анализ проблем в сфере подготовки кадров для индустрии туризма // Человек и образование. 2011. № 2. С. 158-162.
9. Крым как курорт [Электронный ресурс] // Фонд Общественное мнение: сайт. URL: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14226> (дата обращения: 20.07.19).
10. Кущёв Н. П. Управление качеством подготовки кадров для туристической индустрии // Вестник РМАТ. 2012. Т.1. № 4. С. 48-52.
11. Морева С. Н. Система подготовки кадров как основа профессиональной компетентности специалистов сферы сервиса и туризма // Социально-экономические явления и процессы. 2011. № 12. С. 191-196.
12. Морозов В. Ю., Поправкина А. А. Особенности подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства в России:

- традиционный и современный подходы // Сервис в России и за рубежом. 2015. Т. 9. № 2 (58). С. 88-99.
13. Опрос в Крыму: итоги турсезона-2016 [Электронный ресурс] // Фонд Общественное мнение: сайт. URL: <https://fom.ru/Nastroeniya/13123> (дата обращения: 20.07.19).
 14. Россия в цифрах – 2019 г. [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной статистики: сайт - URL: http://www.gks.ru/bgd/regl/b19_11/Main.htm (дата обращения: 20.07.19).
 15. Скородумова О.Б. Трансформации личности специалиста в сетевом обществе и потребности высшего образования // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2019. Т. 18. № 1 (150). С. 60-67.
 16. Фомина С.Н., Береза Н.А., Квитковская А.А. Построение индивидуального образовательного маршрута студента как способ осознанной учебной деятельности // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2018. Т. 17. № 3 (148). С. 42-49.
 17. Chan, A., Hsu, C.H.C., Baum, T. The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong // Journal of Travel & Tourism Marketing. 2015, Vol. 32. №1-2: Chinese Outbound Travel: Emerging Issues and Implications. P.18-33. DOI: 10.1080/10548408.2014.986010
 18. Chan, C.S., Liu, Y.M., Li, C.Y. Expectation-Perception Evaluation of Theme Park Service Quality in Zhengzhou Fantawild, China // Journal of park and recreation administration. 2019, Vol. 37. № 2. P. 99-117. DOI: 10.18666/JPra-2019-9157
 19. Frolova, E.V., Ryabova, T.M., Kabanova, E.E., Rogach, O.V., Vetrova, E.A. Domestic tourism in Russian federation: population estimations, resources and development constraints //Journal of Environmental Management and Tourism. 2017. Vol. 8. № 2 (18). P. 436-445. DOI: 10.14505/jemt.v8.2(18).16
 20. Harrington, R. J., Ottenbacher, M.C., Staggs, A., Powell, F. A. Generation Y Consumers: Key Restaurant Attributes Affecting Positive and Negative Experiences // Journal of Hospitality & Tourism Research. 2011. Vol. 36. № 4. P. 431-449. DOI: 10.1177/1096348011400744
 21. Matev, D., Assenova, M. Application of corporate social responsibility approach in Bulgaria to support sustainable tourism development // Clean Technologies and Environmental Policy. 2012. Vol. 14. № 6. P. 1065–1073. DOI: 10.1007/s10098-012-0519-9
 22. Pine, R. Standardization of tourism education and training to address the increasing demand for tourism staff in the East Asia/pacific region // Asia Pacific Journal of Tourism Research. 2001. Vol. 6. № 1. P. 20-25. DOI: 10.1080/10941660108722084
 23. Rogach, O.V., Frolova, E.V., Ryabova, T.M. Academic competition: rating race // European Journal of Contemporary Education. 2017. Vol. 6. № 2. P. 297-307. DOI: 10.13187/ejced.2017.2.297
 24. Rogach, O.V., Frolova, E.V., Ryabova, T.M., Kabanova, E.E. The role of social institutions for tourist attractiveness development in respect of russian cultural and historical heritage // Journal of Environmental Management and Tourism. 2017. Vol. 8. № 4 (20). P. 911-918. DOI: 10.14505/jemt.v8.4(20).21
 25. Vetrova, E.A., Kabanova, E.E., Nakhratova, E.E., Baynova, M.S., Evstratova, T.A. Project management in the sphere of tourism (using the example of Taganrog) // Academy of Strategic Management Journal. 2018. Vol. 17. № 3.
 26. Vinichenko M.V., Kirillov A.V., Melnichuk A.V., Karácsony P., Melnichuk Y.A. Increase of efficiency of stimulation of a personnel reserve of the educational organization // Man in India. 2017. Vol. 97. № 14. P. 141-147.
 27. Weiermair, K., Bieger, T. Tourism Education in Austria and Switzerland // Journal of Teaching in Travel & Tourism. 2005. Vol. 5. № 1-2. P. 39-60. DOI: 10.1300/J172v05n01_03
 28. Williams, C., Thwaites, E. Adding Value to Tourism and Leisure Organizations Through Frontline Staff // Tourism Recreation Research. 2007. Vol. 32. № 1. P. 95-105. DOI: 10.1080/02508281.2007.11081527

REFERENCES

1. Brel O.A., Gubanov M.I., Kavkaeva N.V. Analysis of the state of training for the tourism industry in the Kemerovo region. *Bulletin of the Kemerovo State University*, 2015, vol. 1-4, no. 61, pp. 101-106. (in Russ.)
2. Bushueva I.V. On the organization of practical training for the tourism and hospitality industry. *Service in Russia and abroad*, 2014, vol. 7, no. 54, pp. 192-202. (in Russ.)
3. Vedomskaia Ya. V. Formation of professional competence of a manager as a task of higher education in the field of tourism. *Transactions of St. Petersburg State Institute of Culture*, 2013, no. 200, pp. 203-205. (in Russ.)
4. Donskova L. I. Service of society as a process and result: Russian experience. *Bulletin of Tomsk State University*, 2009, no. 320, pp. 45–49. (in Russ.)
5. Dusenkov S. V. "Sociology of tourism: socio-cultural aspect". *Service plus*, 2011, no. 4, pp. 18-26. (in Russ.)
6. Kavkaeva N.V., Medyantseva S.G. Practice-oriented approach in a multi-level system of training and retraining of personnel for the service and tourism sectors. *Bulletin of the Kemerovo State University*, 2015, vol. 2-7, no. 62, pp. 86-91. (in Russ.)
7. Karadzhova Z. K., Kapinova E. S. Prevention of terrorism in the hotel business in Bulgaria: the analysis of the situation and improving the quality of training students – future hoteliers. *Perspectives of science and education*, 2019, no.

- 3 (39), pp. 196-209. doi: 10.32744/pse.2019.3.15 (in Russ.)
8. Krolenko L.A. Analysis of problems in the field of training for the tourism industry. *Man and Education*, 2011, no. 2, pp. 158-162. (in Russ.)
 9. Crimea as a resort [Electronic resource] / *Fund Public opinion: site*. Available at: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14226> (accessed 20 July 2019). (in Russ.)
 10. Kushchev N.P. Quality management training for the tourism industry. *Vestnik RMAI*, 2012, vol. 1, no. 4, pp. 48-52.
 11. Moreva S. N. The personnel training system as the basis of professional competence of service and tourism specialists. *Socio-economic phenomena and processes*, 2011, no. 12, pp. 191-196. (in Russ.)
 12. Morozov V. Yu., Popravkina A. A. Features of training in tourism and hospitality in Russia: traditional and modern approaches. *Service in Russia and abroad*, 2015, vol. 9, no. 2 (58), pp. 88-99. (in Russ.)
 13. Poll in Crimea: results of the tourist season-2016. *Fund Public opinion: website*. Available at: <https://fom.ru/Nastroeniya/13123> (accessed 20 July 2019). (in Russ.)
 14. Russia in numbers - 2019 [Electronic resource]. *Federal State Statistics Service: website*. Available at: http://www.gks.ru/bgd/regl/b19_11/Main.htm (accessed 20 July 2019). (in Russ.)
 15. Skorodumova O.B. Transformations of the personality of a specialist in a network society and the needs of higher education. *Scientific notes of the Russian State Social University*, 2019, vol. 18, no. 1 (150), pp. 60-67. (in Russ.)
 16. Fomina S.N., Birch N.A., Kvitkovskaya A.A. The construction of an individual educational route of a student as a way of conscious educational activity. *Scientific notes of the Russian State Social University*, 2018, vol. 17, no. 3 (148), pp. 42-49. (in Russ.)
 17. Chan, A., Hsu, C.H.C., Baum, T. The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 2015, vol. 32, no. 1-2: Chinese Outbound Travel: Emerging Issues and Implications, pp. 18-33. DOI: 10.1080/10548408.2014.986010
 18. Chan, C.S., Liu, Y.M., Li, C.Y. Expectation-Perception Evaluation of Theme Park Service Quality in Zhengzhou Fantawild, China. *Journal of park and recreation administration*, 2019, vol. 37, no. 2, pp. 99-117. DOI: 10.18666/JPra-2019-9157
 19. Frolova, E.V., Ryabova, T.M., Kabanova, E.E., Rogach, O.V., Vetrova, E.A. Domestic tourism in Russian federation: population estimations, resources and development constraints. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2017, vol. 8, no. 2 (18), pp. 436-445. DOI: 10.14505/jemt.v8.2(18).16
 20. Harrington, R. J., Ottenbacher, M.C., Staggs, A., Powell, F. A. Generation Y Consumers: Key Restaurant Attributes Affecting Positive and Negative Experiences. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 2011, vol. 36, no. 4, pp. 431-449. DOI: 10.1177/1096348011400744
 21. Matev, D., Assenova, M. Application of corporate social responsibility approach in Bulgaria to support sustainable tourism development. *Clean Technologies and Environmental Policy*, 2012, vol. 14, no. 6, pp. 1065-1073. DOI: 10.1007/s10098-012-0519-9
 22. Pine, R. Standardization of tourism education and training to address the increasing demand for tourism staff in the East Asia/pacific region. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 2001, vol. 6, no. 1, pp. 20-25. DOI: 10.1080/10941660108722084
 23. Rogach, O.V., Frolova, E.V., Ryabova, T.M. Academic competition: rating race. *European Journal of Contemporary Education*, 2017, vol. 6, no. 2, pp. 297-307. DOI: 10.13187/ejced.2017.2.297
 24. Rogach, O.V., Frolova, E.V., Ryabova, T.M., Kabanova, E.E. The role of social institutions for tourist attractiveness development in respect of russian cultural and historical heritage. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2017, vol. 8, no. 4 (20), pp. 911-918. DOI: 10.14505/jemt.v8.4(20).21
 25. Vetrova, E.A., Kabanova, E.E., Nakhratova, E.E., Baynova, M.S., Evstratova, T.A. Project management in the sphere of tourism (using the example of Taganrog). *Academy of Strategic Management Journal*, 2018, vol. 17, no. 3.
 26. Vinichenko M.V., Kirillov A.V., Melnichuk A.V., Karácsony P., Melnichuk Y.A. Increase of efficiency of stimulation of a personnel reserve of the educational organization. *Man in India*, 2017, vol. 97, no. 14, pp. 141-147.
 27. Weiermair, K., Bieger, T. Tourism Education in Austria and Switzerland. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 2005, vol. 5, no. 1-2, pp. 39-60. DOI: 10.1300/J172v05n01_03
 28. Williams, C., Thwaites, E. Adding Value to Tourism and Leisure Organizations Through Frontline Staff. *Tourism Recreation Research*, 2007, vol. 32, no. 1, pp. 95-105. DOI: 10.1080/02508281.2007.11081527

Информация об авторах Фролова Елена Викторовна

(Россия, Москва)

Доктор социологических наук, профессор кафедры менеджмента и административного управления
Российский государственный социальный университет

E-mail: efrolova06@mail.ru

Information about the authors

Elena V. Frolova

(Russia Moscow)

Doctor of Sociology,
Professor, Department of Management and Administrative Management
Russian State Social University
E-mail: efrolova06@mail.ru

Рябова Татьяна Михайловна

(Россия, Москва)

Кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента и административного управления.

Российский государственный социальный университет

E-mail: tani-87@inbox.ru

Рогач Ольга Владимировна

(Россия, Москва)

Кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента и административного управления,

Российский государственный социальный университет

E-mail: rogach16@mail.ru

Tatyana M. Ryabova

(Russia Moscow)

PhD in Sociology, Associate Professor,
Department of Management and Administrative
Management

Russian State Social University

E-mail: tani-87@inbox.ru

Olga V. Rogach

(Russia Moscow)

PhD in Sociology, Associate Professor,
Department of Management and Administrative
Management

Russian State Social University

E-mail: rogach16@mail.ru