

Предметная область: туризм

1. Введение в предметную область

В последние десятилетия наблюдается беспрецедентный рост туризма, значительно повысилась его роль в мировой экономике. Применительно к туристской деятельности и в научной, и в популярной литературе все чаще используется термин «экономический и социальный феномен XX столетия».

Современный этап массового дифференцированного туризма радикально отличается от этапов мелкого и массового «конвейерного» производства.

Среди достижений, позволяющих осуществить развитие «новой эры туризма», можно отметить следующие:

- Совершенствование информационных систем.
- Улучшение «ноу-хау» управления предприятиями и направлениями туристской деятельности.
- Постоянная исследовательская деятельность и развитие.
- Упрочение производственной культуры и управления.

Вследствие технологических изменений, роста внутренней и международной конкуренции, появления новых видов туристского продукта и новых рынков сбыта меняется стратегия туристских предприятий и их подходы к вопросам подбора кадров и управления персоналом.

В индустрии гостеприимства и туризма все большую роль играют национальные и транснациональные корпорации, что в свою очередь, также увеличивает спрос как на менеджеров, так и на других квалифицированных служащих, имеющих формальное образование этого профиля для обеспечения высококачественного обслуживания туристов.

Небывалое и стабильное увеличение туристских потоков, появление новых туристских направлений приводит к росту конкуренции между различными туристскими регионами на международном уровне и между туристскими фирмами внутри этих регионов. Соответственно, рост конкуренции вместе с изменениями в характере потребительского спроса требует от туристских предприятий гибкости, быстрой адаптации к новым условиям. Фирмы, выдержавшие мощную конкуренцию, добились этого благодаря прогрессу людских ресурсов, который следует за изменениями в технике и системе управления. То есть, перестройка в сфере производства и организации труда вызывает новые требования к людским ресурсам.

В последние десятилетия на туристскую деятельность значительное влияние оказал технический прогресс, что особенно заметно в области пассажирских перевозок и в использовании компьютерных технологий (базы данных, глобальные и корпоративные сети резервирования, компьютерные системы управления предприятиями, информационные системы и т.д.). Новые информационные системы облегчают развитие новых каналов коммерциализации, эффективно отвечающих новым требованиям спроса.

Специалисты на новом этапе развития туризма должны быть способны адаптироваться к различным культурным и профессиональным ситуациям. Довольно часто сегодня от специалиста требуется приспособление к различным методам и стилям работы, зависящим от географической зоны или страны. По прогнозам ВТО к 2020 году многонациональные корпорации будут контролировать более половины мирового гостиничного бизнеса - вида туристской деятельности с наибольшей численностью рабочих мест.

Современные потребители туристского обслуживания все более склонны к организации индивидуальных путешествий и поиску альтернативных, по отношению к традиционным каналам, покупок. Кроме того, в последние двадцать лет отчетливо прослеживаются тенденции к изменению потребительского спроса, которые могут быть выражены в следующем:

- Поиск комфортных условий.

- Повышенное внимание к окружающей среде (природной и социокультурной).
- Желание получить персональное обслуживание.
- Желание получить гарантии высокого уровня обслуживания.

В этой обстановке, когда клиент стремится избежать товаров массового производства, достижение оптимального соотношения качества и стоимости требует не только хорошо выполненной услуги, но и расширения приемов управления, позволяющих всегда иметь информацию о запросах клиента и быстро адаптировать к ним работу предприятия, а специалисты гостинично-туристского сектора должны обладать способностью понимать особенности потребителя различных национальностей и уметь адаптироваться к ним. Одной из важных особенностей туристского бизнеса, значительно усложняющей работу в этом секторе, является тот факт, что качество туристского продукта в огромной степени зависит от квалификации и заинтересованности людского капитала, от его творческих способностей, умения осваивать новые технологии, а также использования новых организационных процессов и форм.

Как экономический сектор туризм отличается сильной разнородностью технологических процессов. Он включает в себя всю совокупность предприятий, организаций и фирм, которые обеспечивают транспортировку, размещение и развлечения туриста. Естественно, что столь широкое толкование не позволяет детально разграничить трудовые и технологические процессы. Так, требует различного подхода деятельность отелей, ресторанов, туроператорских и турагентских фирм, транспортных предприятий. Такая неоднородность элементов туристской деятельности не может не сказываться на подготовке кадров, развивающейся по различным направлениям, но имеющим единую начальную идею.

В качестве основных функций профессиональной деятельности специалистов гостинично-туристского профиля могут быть выделены следующие: организационно-управленческая, сервисно-технологическая, научно-исследовательская и психолого-педагогическая.

2. Профиль степени

Цикл	Предложенные типичные степени
Первый	<p>Степень бакалавра в области туризма дает возможность выработки основных качеств для ведения организационно-управленческой, сервисно-технологической деятельности, а также приобретение основных навыков научно-исследовательской и психолого-педагогической деятельности.</p> <p>Можно выделить четыре основные направления гостинично-туристской индустрии, каждое из которых само по себе является широчайшей сферой деятельности: средства размещения, организация общественного питания, транспортные службы и организация путешествий, службы развлечений.</p> <p>Несмотря на то, что эти виды человеческой деятельности при организации туров постоянно пересекаются, они коренным образом отличаются по специфике своих трудовых и технологических процессов.</p> <p>Анализ бакалаврских программ показал, что направления подготовки дифференцируются по принадлежности к той или иной подотрасли. Указанный аспект формирования профессионально-образовательных программ получил свое отражение в четкой специализации зарубежных учебных заведений, осуществляющих подготовку в области: гостеприимства, то есть гостиничного и ресторанного дела; транспортных перемещений, организации и продажи туров; отдыха, рекреации и развлечений.</p>
Второй	Степень магистра может быть получена при написании исследовательской

	работы, углубленного изучения предметной области или ее расширения. Во втором цикле представлено большое количество программ с различными типами специализации.
Третий	Докторская степень является результатом написания и защиты оригинальной исследовательской работы.

Цикл	Занятость
Первый	Первый цикл степени дает возможность выпускникам приобрести основные качества и способности в области: сервисно-технологической (формирование и сбыт гостинично-туристского продукта, обслуживание гостей), организационно-управленческой (планирование, организация, управление предприятием /по профилю/, управление персоналом), научно-исследовательской (анализ и прогнозирование, постановка и научное решение задачи) и психолого-педагогической деятельности (создание психологически здорового климата в коллективе, обучение на рабочем месте).
Второй и третий	Второй и третий цикл степени означает, что выпускники могут приобрести углубленные специальные способности и качества в различных областях данных видов деятельности.

Роль туризма в других степенных программах

Туризм как область изучения имеет ярко выраженный мультидисциплинарный характер и строится на вкладах таких областей науки как география, социология, психология, экономика, менеджмент, маркетинг и т.д. С другой стороны, поскольку туризм охватывает очень широкую область человеческой деятельности, многие степенные программы включают туризм как специализацию.

3. Результаты обучения и компетенции – дескрипторы уровня цикла

Первый цикл

Специфические возможности ключевых предметов	Основные ключевые особенности
<p>Студенты должны демонстрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Способности критического осмысления процессов международного туризма. • Способности планирования, формирования и продвижения туристского продукта. • Способности обеспечивать деятельность предприятий и организаций, предоставляющих услуги в области размещения, питания, рекреации, организации путешествий. • Способности сбора и анализа 	<ul style="list-style-type: none"> • Основные знания профессии. • Способность работать в команде. • Ответственность в работе. • Умение решать проблемы. • Самостоятельность в работе. • Навыки межличностного общения. • Стремление к достижению качества. • Способность применять знания на практике. • Планирование и управление временем. • Способность адаптации в новой ситуации. • Способность обучения и самообучения. • Речевая и письменная коммуникация на родном языке.

<p>статистических данных.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимание социокультурных и экологических аспектов туризма. • Способности организовывать работу офиса и вести туристскую документацию и отчетность туристских предприятий. • Способности распределять обязанности сотрудников и степени их ответственности, способности мотивировать сотрудников. • Способности применения информационных технологий в туризме. 	<ul style="list-style-type: none"> • Речевая и письменная коммуникация на иностранном языке. • Способность работать в международной среде.
--	--

Второй цикл

Специфические возможности ключевых предметов	Основные ключевые особенности
<p>Студенты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Усвоить особенности первого цикла. • Способности управления туристскими процессами на устойчивой основе. • Способность общаться со специалистами из других областей. • Владение навыками стратегического планирования и маркетинга. • Способности к разработке и внедрению инновационных технологий в области туризма. 	<ul style="list-style-type: none"> • Усвоить особенности первого цикла. • Способность анализа и синтеза. • Исследовательские способности. • Способность к критике и самокритике. • Навыки информационного менеджмента. • Способность преуспеть/ достигнуть цели.

Третий цикл

Специфические возможности ключевых предметов	Основные ключевые особенности
<p>Студенты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Продемонстрировать способность создания независимых, оригинальных исследований в одном или нескольких направлениях туристской сферы. 	<ul style="list-style-type: none"> • Исследовательские способности. • Способность генерировать новые идеи (креативность). • Способность к критике и самокритике. • Навыки информационного менеджмента. • Способность преуспеть/ достигнуть цели. • Экспертные навыки в специальных предметах. • Оценка разнообразия и

1. Объем работы и ECTS

Объем работы в типичных степенных программах выражен в ECTS кредитах:

Цикл	ECTS кредиты
Первый	Для Кыргызстана, учитывая модель общего среднего образования (11 лет), наиболее приемлемой является программа, основанная на 240 кредитах.
Второй	120 кредитов

Лучшая практика

Первый цикл программы должен быть сфокусирован на приобретении студентом основных качеств для ведения организационно-управленческой и сервисно-технологической деятельности, а также основных навыков научно-исследовательской и психолого-педагогической деятельности. Для этого необходимо, чтобы студенты получили инструментарий, дающий возможности моделирования, количественной и качественной интерпретации изучаемых объектов и процессов. Эти методы позволяют уйти от традиционного усвоения знания на уровне простого воспроизводства и учат студента уметь ставить, понимать и решать профессиональные проблемы.

Примеры методик

Рабочие листы, представляющие собой мини-варианты ситуационных заданий, имеют относительно небольшой объем и успешно применяются как задания для самостоятельной работы по отдельным темам. В то же время, они могут использоваться для текущей оценки подготовки студентов, выполняя и обучающие, и контролирующие функции. Рабочие листы, обычно, разрабатываются индивидуально для каждого студента.

Кейсы - смоделированные или реальные производственные и экономические ситуации, связанные с конкретными ситуациями работы гостиничных и ресторанных предприятий, транспортных и туристических организаций и фирм. При помощи кейсов преподаватели ставят задачу заставить студента не просто изучить тот или иной теоретический материал, но и глубже вникнуть в технологические, производственные и управленческие процессы, осознать и оценить стратегию профессиональной деятельности, максимально приближаясь к действительности. Одновременно с этим, преподаватель получает возможность изучать и активизировать деятельность студентов в построении стратегии поведения и выборе управленческого решения, прививая им, таким образом, вкус к профессиональной деятельности. Кейсовые задания могут иметь достаточно большой объем и выполняться как индивидуально, так и в группах по 6-8 человек.

Анализ реальных ситуаций, требующий глубокого освоения теоретического материала, проводится по итогам производственных практик. Здесь модели уступают место «случаям из жизни».

Ролевые деловые игры могут проводиться по итогам изучения учебного предмета и представляют собой разновидность комплексного экзамена. Они тщательно готовятся как студентами, так и преподавателями. Ситуация разрабатывается во время учебного семестра. Преподаватели совместно со студентами составляют сценарии, распределяют роли, проводят консультации. Роли разрабатываются с учетом того, что менеджер любого уровня – это, прежде всего, руководитель, который обеспечивает выполнение работы, «генератор идей» в сложном творческом процессе преобразования информации; человек, который принимает решения, выбирает средства для достижения целей.

В центре игры может находиться гостиничное предприятие как многофункциональная структура с разветвленной сетью собственных и присоединенных служб. Студенты, вступая в роль руководителей подразделений и сотрудничающих организаций (туристских фирм, авиакомпаний, экскурсионных бюро, служб развлечения и т.п.), разрабатывают стратегические планы, ведут поиск источников финансирования, отрабатывают приемы персонализированной работы с клиентами, рассматривают практические особенности организации конгрессов, курортно-рекреационного, санитарного обслуживания.

Необходимая техническая, финансовая и другая документация подготавливается предварительно в виде курсового проекта, выполняемого группой студентов, за каждым из которых закреплен отдельный участок работы. Однако, на оценку влияет не только объем и качество выполненного индивидуального задания и умения работать в команде, но и активность участия в решении общих проблем, координация совместных усилий по реализации намеченных целей.

Так как в индустрии гостеприимства и туризма немалую роль играет знание иностранных языков, то деловая игра может проводиться на английском или другом иностранном языке, давая возможность, одновременно, оценить коммуникационные навыки, свободу владения студента языком и технику использования специфических терминов.

Главным преимуществом деловой игры как формы оценки качества образования является ее комплексность, т.е. возможность характеризовать не отдельные отрывочные теоретические знания, а готовность студента к профессиональной карьере, используя объем уже усвоенной информации, опыта и навыков.

Выполнение *итоговой квалификационной работы* бакалавра в виде исследования позволяет студенту отойти от готовых шаблонов, предложить самостоятельные решения, осознать себя как специалиста, увидеть сильные и слабые стороны своей подготовки, сделать акценты в дальнейшем процессе углубления и обновления знаний. Работа должна отражать подготовленность выпускника к решению следующих задач: самостоятельный анализ поставленной проблемы, обобщение изучаемого материала, принятие обоснованных технических, организационных, управленческих и экономических решений, использование в работе современных научных методов.

Экспериментальный учебный план
Направление: туризм
Академическая квалификационная степень: бакалавр

№	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость	ECTS кредиты
1 семестр			
1	Экономика	90	3
2	Английский язык I	150	5
3	Математика	90	3
4	История отечества	150	5
5	Кырг. (русский) язык I	150	5
6	Культура речи	60	2
7	КСЕ	150	5
8	КПВ (Е-НД)	60	2
		900	30
11	Физкультура	80	
2 семестр			
1	Динамика глобального туризма	150	5
2	Информационно-коммуникационные технологии	150	5
3	Английский язык II	150	5
4	Философия	150	5
5	Кырг. (русский) язык II	150	5

6	Экология	90	3
7	Учебная практика	60	2
		900	30
	Физкультура	80	
3 семестр			
1	Английский язык III	150	5
2	Человек и его потребности	90	3
3	Сервисная деятельность	90	3
4	Речевые коммуникации	90	3
5	Психологический практикум	60	2
6	Информационные технологии в туризме	90	3
7	КПВ (ГД)	90	3
8	КПВ (ГД)	90	3
9	КПВ (ГД)	90	3
10	КПВ (Е-НД)	60	2
		900	30
	Физкультура	80	
4 семестр			
1	Английский язык IV	150	5
2	Рекреационная география	90	3
3	Валеология	60	2
4	Культура и искусство Центральной Азии	120	4
5	Этнология народов Центральной Азии	90	3
6	Безопасность туристской деятельности	90	3
7	Экономика туризма	120	4
8	КПВ (ОПД)	120	4
9	Профессиональная этика и этикет	60	2
		900	30
	Физкультура	80	
5 семестр			
1	Английский язык V	60	2
2	Второй иностранный язык I	90	3
3	Международный туризм	150	5
4	Организация и управление гост. предпр. I	150	5
5	Менеджмент в туризме	120	4
6	Отраслевое право	90	3
7	Организация деятельности турпредприятий	90	3
8	КПВ (ОПД)	150	5
		900	30
	Военная подготовка	80	
6 семестр			
1	Английский язык VI	60	2
2	Второй иностранный язык II	90	3
3	Организация и управление гост. предпр. II	150	5
4	Маркетинг в туризме	150	5
5	Дисциплины специализации	150	5
6	Дисциплины специализации	150	5
7	Производственная практика	150	5
		900	30
	Военная подготовка	80	
7 семестр			

1	Английский язык VI	60	2
2	Второй иностранный язык II	90	3
3	Дисциплины специализации	150	5
4	Дисциплины специализации	150	5
5	Дисциплины специализации	150	5
6	Дисциплины специализации	150	5
7	Выпускная квалификационная работа	150	5
	Военная подготовка	80	30
8 семестр			
	Военная подготовка	95	
1	Английский язык VI	60	2
2	Второй иностранный язык II	90	3
3	Дисциплины специализации	150	5
4	Дисциплины специализации	150	5
5	Дисциплины специализации	150	5
6	Преддипломная практика	150	5
8	Выпускная квалификационная работа	150	5
		900	30
	Военная подготовка	80	
	Итого	7200	240
	С дополнительными видами подготовки	7840	240