
Профессионализация в туризме: к вопросу о занятости и формировании компетенций

Сахарчук Е. С.

В статье рассматриваются общие подходы к процессу профессионализации в туристской сфере; анализируются особенности занятости в туризме; характеризуется занятость в сфере туризма в Европе и Российской Федерации; анализируется ситуация в области образования для взрослых в Европе и в Российской Федерации. Рассматриваются основные компетентностные характеристики работников туризма.

Ключевые слова: профессионализация в туризме, занятость в туризме, дополнительное профессиональное образование в туризме

Common approaches to process of professionalization in tourism, analysis of specifics of employment in tourism, characteristics of employment in Europe and Russian Federation, analysis of education for adults in Europe and Russian Federation, main competencies characteristics of employees in tourism are considered in the article.

Keywords: professionalization in tourism, employment in tourism, additional professional education in tourism

Понятие «профессионализация» в современных социологических исследованиях интерпретируется в широком и узком смыслах. В широком смысле под «профессионализацией» понимается процесс формирования профессиональной структуры общества; в узком смысле «профессионализация» — это процесс становления, развития отдельных професси-

ональных групп, характеризующихся специфичными формами социализации, адаптации, вертикальной и горизонтальной мобильности, особенностями стратификации, в контексте конкретного исторического периода в условиях конкретного общественного устройства. С понятием «профессионализация» тесно связано понятие «профессиональной социализации», которое, по определению Ю.Э. Багирян [2], подразумевает профессиональное саморазвитие и самосовершенствование, выражающееся не только в усвоении базовых профессиональных компетенций, требующихся для осуществления профессиональных обязанностей, а простираются глубоко внутрь человека, отражаясь на его ценностных установках, потребностях и мотивациях.

В представлении Э. Дюркгейма [3] в профессиональных группах транслируются профессиональные нормы и этика, позволяющие индивиду усваивать положительные образцы поведения в обществе, эффективно социализироваться как внутри профессиональной группы, так и вне нее. Устойчивые образцы и нормы профессиональной этики, с одной стороны, эксклюзивное теоретическое знание, недоступное для членов общества, не входящих в профессиональную группу, с другой стороны, престиж и низкая степень влияния государства на монополию отдельной профессиональной группы — это черты, характеризующие отдельные, особенно престижные профессии, обеспечивающие их представителям высокий статус

в обществе. Традиционно в западном обществе к таким профессиям относят профессии врача, юриста, преподавателя высшей школы и др.

С развитием массового туризма начинается исторически и социально-экономически обусловленный процесс изменения профессиональной структуры общества. Изучение аспектов профессионализации и профессиональной социализации в туризме представляется достаточно сложным и в высшей степени специфичным, поскольку туризм — это сфера человеческой деятельности, где существенная часть занятости носит временный характер, в большей степени этот вид деятельности не является престижным, и зачастую рассматривается как стартовая позиция для приобретения первичных социальных навыков с последующей сменой деятельности. Вместе с тем, очевидно, что место и возрастающая роль туризма и туристских путешествий в жизни современного человека предполагает, с одной стороны, значительные количественные показатели занятости работников в сфере обслуживания туристов, с другой стороны, формирование социального института профессионализма и профессионалов, обеспечивающих определенный качественный уровень предоставляемых услуг.

В туризме, как в любом другом секторе экономики, занятость является определяющим фактором, с одной стороны, как существенное условие производства общественных благ, с другой стороны, как существенное условие решения целого ряда социальных проблем. Занятость в туристской индустрии отличается рядом

особенностей, среди которых выделим наиболее существенные:

- невозможность автоматизации многих видов деятельности в туризме и константный (и возрастающий в периоды подъема туризма) спрос на работников;
- возможность исполнения обязанностей в режиме временной занятости либо неполного рабочего дня по многим видам деятельности;
- возможность привлечения в индустрию туризма работников, не обладающих высокой степенью квалификации, молодежь, женщин;
- возможность выполнения работ и услуг параллельно с выполнением работ (услуг) по основному месту получения дохода.

Охарактеризуем коротко ситуацию в туризме и в отраслевой занятости. После снижения темпов роста мирового туризма во время кризиса, вновь увеличилось количество туристских прибытий (до 940 млн в 2010-м году, что на 6,6% больше, чем в 2009-м году), выросли доходы от туризма (693 млрд евро в 2010-м году, что на 4,7% больше, чем в 2009-м году); более половины международных прибытий связаны с отдыхом и рекреацией (51% или 480 млн прибытий). По данным Евростата занятость в туризме составляет около 13 миллионов человек. 9,5 миллионов человек заняты в гостиницах, ресторанах и транспортном секторе, это составляет около 4,3% от общего числа занятых [5]. Наибольшее количество работников в сфере туризма занято в Федеративной Республике Германия (более 1,5 млн человек), следующую позицию занимает Испания (1,45 миллионов

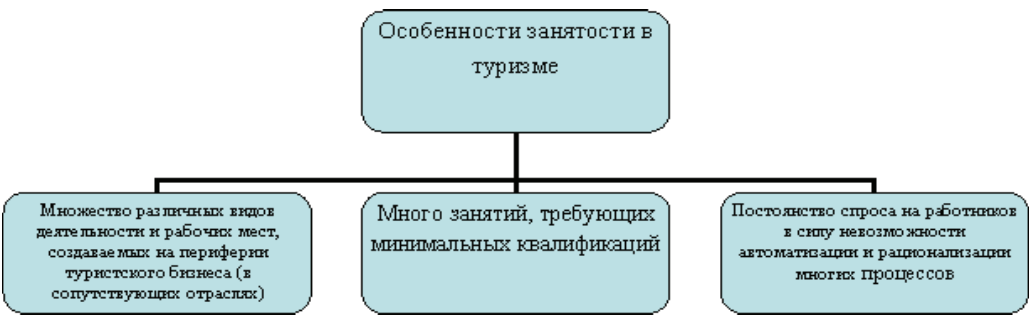


Рис. 1 Особенности занятости в туризме, обуславливающие специфику процесса профессионализации

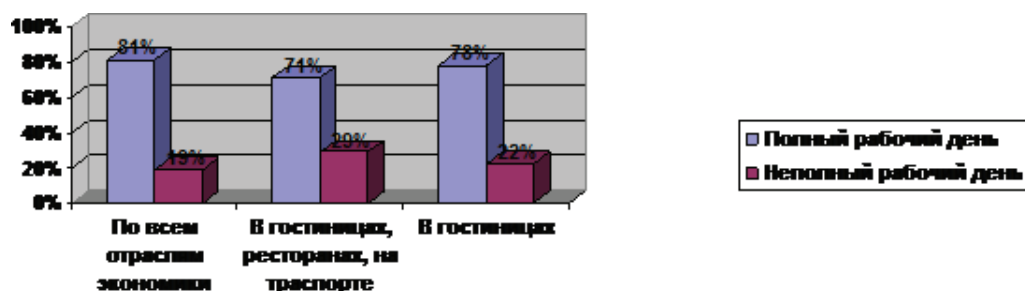


Рис. 2. Занятость на полный, неполный рабочий день по секторам экономики в Евросоюзе (в % от общего числа занятых)

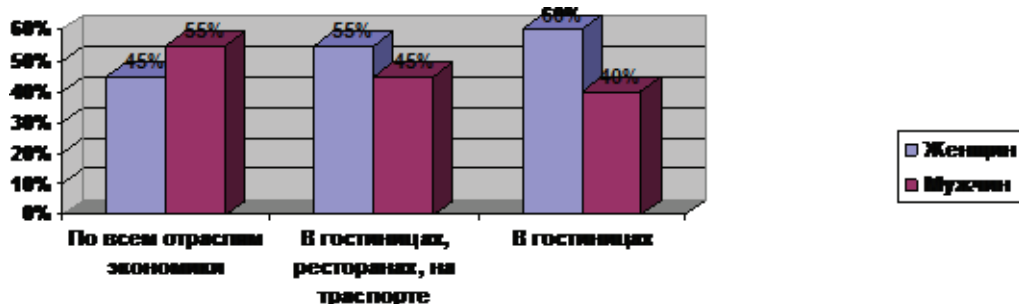


Рис. 3. Занятость женщин и мужчин по секторам экономики в Евросоюзе (в % от общего числа занятых)

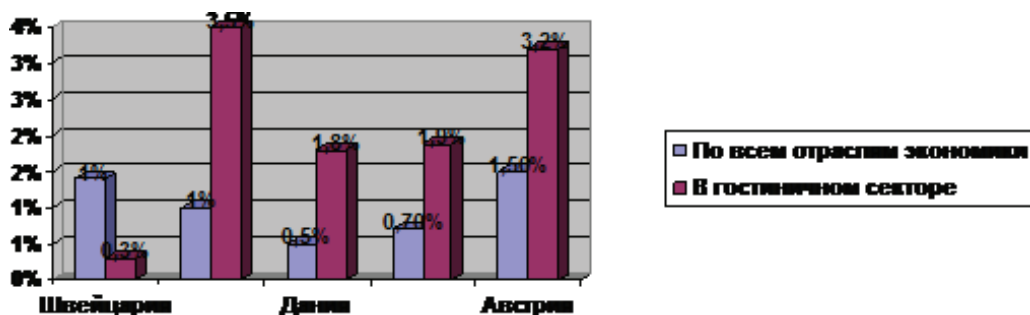


Рис. 4. Динамика роста числа занятых в гостиничном секторе с 2000-го по 2008-й год в % от общего числа занятых)

человек). В процентном отношении от общего числа занятых первые позиции в Европейском Союзе занимают Мальта (8,6%), Испания (7,7%) и Греция (6,7%).

Наибольшее количество работников заняты в гостиничном секторе Европы (2,3 млн человек или более 1% всех занятых). Наибольшее число занятых в гостиничном секторе работают в Федеративной Республике Германия (около

0,45млн человек) и Испании (0,32млн человек). В процентном отношении от общего числа занятых первые позиции в занимают Мальта (5,4% занятых в отельном бизнесе) и Кипр (3%). По количеству занятых на полный и неполный рабочий день показатели занятости в туризме отличаются от средних показателей по всем отраслям: в туризме больше занятых на неполный рабочий день (Рис. 2).

В туризме, как показывает статистика Евростата [5], работает больше женщин, чем мужчин, причем в гостиничном секторе женщин работает в процентном отношении больше, чем в целом по туризму (Рис. 3).

Статистика позволяет выявить тенденцию роста числа занятых в туризме в последнее десятилетие, динамика роста занятости в гостиничном секторе некоторых европейских стран отражена на рисунке 4.

Специфика занятости в туризме, связанная с особенностями сезонного характера работы и существенной долей занятости неполный рабочий день, обуславливает довольно высокую степень оттока кадров из сферы. По данным Немецкого Союза путешествий (Deutscher Reiseverband) не более 57% работников, избравших впервые туризм как область профессиональной деятельности, остаются работать в индустрии; из других отраслей в туризм переходят на работу около 17% и почти столько же (16%) работавших ранее в туризме переходят в другие отрасли экономики [6]. Около 10% остаются в туризме непродолжительное время. По данным того же источника средний возраст работников туризма за 12 лет (с 1997 года до 2009) вырос с 32,5 лет до 42,5 лет.

Тенденции занятости в туризме, в целом характерные для Европы, характерны и для Российской Федерации. По данным Росстата, динамика занятости в гостиницах, ресторанах, на других предприятиях РФ, оказывающих населению различные туристские услуги, обнаруживает положительную тенденцию роста. Занятость в российском туризме с учетом занятости в смежных отраслях составила на начало 2010-го года 4,1 миллиона человек. В частности, за 8 лет (с 2000-го по 2008-й год) численность занятых в гостиницах и ресторанах выросла на 45% с 990 до 1431 тысячи человек [7]. Данные статистики свидетельствуют также о том, что большинство занятых в этом секторе — женщины. Средний возраст работающих в индустрии гостеприимства по данным Росстата составляет 37,5 лет, при этом почти 30% занятых (по данным за 2008 год) [5] составляют молодые люди

до 30 лет. По прогнозам Министерства спорта, туризма и молодежной политики численность занятых в туризме РФ в 2016 году составит около двух миллионов человек [8].

Современный туризм с экономической, социальной и политической точки зрения является одной из важнейших сфер деятельности. Решающим конкурентным фактором являются работники, чьи компетенции и профессионально полезные качества определяют, и будут определять в будущем качество предоставляемых услуг и продолжительный рост сферы туризма в целом. Все большую актуальность в этой связи приобретают исследования различных социальных явлений и процессов, связанных с первичной и вторичной социализацией в туризме. Известно, в частности, об особом значении для процесса профессиональной интериоризации периода обучения на разных этапах: на начальном этапе (предпрофессиональная подготовка в школе, реализуемая, например, в форме профильных классов по туризму), на этапе получения профессиональной квалификации в системе среднего профессионального или высшего профессионального образования, на постквалификационнопрофессиональном этапе (после получения профессиональной квалификации в системе среднего или высшего профессионального образования). Преимуществом этапов профессионального образования является концептуальной основой системы «обучения в течение всей жизни» (Lifelong learning).

Статистика Евростата свидетельствует об активности взрослого населения (от 25 до 64 лет) в вопросах получения дополнительных знаний, умений и навыков в системе дополнительного образования. В среднем по Европе в системе дополнительного образования участвует 9,3% взрослого населения [9], однако в некоторых странах доля обучающегося взрослого населения намного выше: в Дании в системе дополнительного образования участвуют 37,6% женщин и 25,6% мужчин; в Исландии — 30% женщин и 20,4% мужчин, в Швейцарии — 25,2% женщин и 22,8% мужчин в возрасте от 25 до 64 лет. Из данных Евростата следует, что в большин-

стве стран (18) за период с 2004-го по 2009-й год количество обучающихся взрослых возросло на 1,6%. Из 12 стран, в которых статистика участия взрослого населения в дополнительном образовании проявила отрицательную динамику, 7 стран относятся к странам бывшего «восточного блока», среди них: Литва, Латвия, Венгрия, Польша, Словения, Словакия и Украина.

«Обучение в течение всей жизни» для работников, занятых в сфере туризма, имеет определяющее значение: туризм как социальный феномен многогранен и проявляется в множестве интеракций [4], возникающих на местном, национальном и международных уровнях:

- между предприятиями туристской сферы и клиентурой;
- между поставщиками услуг и туроператорами;
- между туроператорами и турагентами;
- между туристскими предприятиями и органами управления и т. д.

Для всех профессиональных участников индустрии туризма характерен особый тип субъектсубъектных отношений: сотрудник предприятия туризма — потребитель туристских услуг, данный тип отношений оказывает влияние на формирование специфических компетентностных характеристик работников индустрии туризма; среди них выделим знаниевую и деятельностьную составляющие. Знаниевая составляющая — это специфическая когнитивная сфера, сочетание характеристик которой уникально именно для туризма. Туристский продукт чрезвычайно сложен по своей структуре. Перечислим лишь некоторые из областей знаний, без овладения которыми невозможны качественные формирование, продвижение и реализация турпродукта: экономика туризма, безопасность жизнедеятельности, социология туризма, рекреационная география, этнокультура и этногеография, история, основы психологии, межкультурные коммуникации и т. д. Деятельностная составляющая компетенций — это опыт и навыки работы с клиентами и деловыми партнерами туристских предприятий. Когнитивная сфера — это уникальное специфическое основание, определяющее профессиональную

автономию профессионалов туризма. Особенностью в этой связи является именно сочетание знаниевых компонент, которые, воплощаясь в обеспечивающих конкретные установки и технологии умения и навыки, обеспечивают беспрепятственную и эффективную коммуникацию профессионалов туризма и потребителей туристских услуг вне зависимости от их принадлежности к этносу, культурному и социальному слою и т. д.

Профессионализация и социальная профессионализация в туризме, таким образом, связана с освоением профессионально полезных компетенций и качеств, этот процесс является специфичным по сути и не ограничивается временными рамками. Формы, содержание и технологии получения постквалификационнопрофессионального образования (дополнительного образования или «обучения в течение всей жизни») зависят в большей степени от того, работает ли конкретный работник на «сетевом» предприятии, имеющем возможности и средства организовать обучение сотрудников и заинтересованного в постоянном воспроизведении корпоративных стандартов качества, либо работник занят на несетевом, некрупном предприятии, либо это работник другой сферы, заинтересованный получить место на предприятии туристской индустрии, либо это — начинающий предприниматель туризма. Для данных категорий потенциальных участников системы дополнительного образования чрезвычайно важно иметь возможность получить информацию о качественном образовании в туризме и выбрать соответствующего исполнителя образовательных услуг. Недостаток информированности слушателей о цели, задачах, содержании и применяемых технологиях в конкретных образовательных программах приводит к ошибочному выбору, разочарованию и демотивации в профессиональной деятельности, не способствует процессу профессионализации в туризме.

Краткосрочные образовательные программы дополнительного профессионального образования в Российской Федерации согласно ФЗ

«Об образовании» [1] могут реализовываться образовательными учреждениями самостоятельно и не требуют лицензирования, что несет в себе достаточно большую проблему системного характера, а именно противоречие между требованиями конкуренции и необходимостью оказания образовательных услуг высокого качества. На данную проблему обратили внимание педагоги, ученые и представители бизнес-сообщества Германии и разработали систему «Качество в туризме» [10], объединившую качественный образовательный продукт нескольких образовательных учреждений под единой маркой.

В Российской Федерации имеются примеры реализации программ корпоративного обучения («Интурист: магазин путешествий»), модульных программ проблемноцелевого обучения представителей турбизнеса и турадминистратий («Ресурсный центр» РГУТиС), краткосрочные программы кадровых агентств и образовательных учреждений, однако в целом системы качественного профильного образования в туризме не сложилось, требуют исследования многие вопросы, связанные с освоением профессионально полезных компетенций в туризме, с возможностями реализации индивидуальных траекторий профессионального и личностного развития, горизонтальной и вер-

тикальной мобильности в туризме в результате их освоения и т.д.

Обобщая, подчеркнем, что в стереотипизированном представлении понятие «профессионал» противопоставляется понятиям «любитель» или «дилетант». В этом смысле профессионалам приписываются профессиональные качества, которые в своей совокупности превышают в той или иной степени должностные обязанности, предполагается более высокий уровень знаний и компетенций; «профессионал» обладает определенным набором характеристик, среди которых наиболее существенными являются:

- наличие специальных профессиональных навыков;
- способность и решимость брать на себя ответственность за результаты деятельности;
- исполнение своих обязанностей вне зависимости от личных обстоятельств;
- поддержание соответствующей дистанции по отношению к непрофессионалам.

Развитие туризма, рост числа занятых в туризме, особенности занятости и мультиплицирование детерминированных развитием туризма интеракций требуют нового подхода к изучению профессионально полезных компетенций и технологий их формирования в туризме.

Литература

1. Закон РФ от 10.07.1992 N 3266-1. (ред. от 01.07.2011) «Об образовании» (с изм. и доп., вступающими в силу с 11.07.2011)
2. Багрян Ю.Э. Проблемы профессиональной социализации молодежи в современных условиях/Человек и образование. — № 3/4 (12-13) 2007. — С. 102–106
3. Дюркгейм Эмиль. О разделении общественного труда. Определение морального факта. Издательство: Москва, Директ-Медиа, 2007. — С. 160. Переводчик: Гофман А. Б. ISBN: 9785948659428
4. Сахарчук Е.С. Социальные последствия развития туризма: Монография. — М.: ФГОУВПО РГУТиС, 2009
5. Tourism statistics in the European Statistical System. — European Commission — Eurostat, 2009
6. <http://www.driv.de/aktuelles/fakten-und-zahlen-zum-reisemarkt.html> (дата обращения: 11.07.2011)
7. <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/> (дата обращения: 10.07.2011)
8. <http://tourism.minstm.gov.ru/> (дата обращения: 11.07.2011)
9. Key Data on Education in Europe 2009 – European Commission — Eurostat, 2010
10. [www.tourism-watch.de/files/Qualitaet im Tourismusmusmus 2012–2007.pdf](http://www.tourism-watch.de/files/Qualitaet_im_Tourismusmusmus_2012-2007.pdf) (дата обращения: 10.07.2011)