
Проблемы и перспективы реформирования системы подготовки кадров для сервиса и туризма (на примере высшего и дополнительного образования)

Зайцева Н.А.

В статье рассмотрены вопросы реформирования системы высшего и дополнительного образования в связи с принятием закона «Об образовании в Российской Федерации» и «дорожной карты» в области образования и науки, а также других мер государственной политики в области образования. Описаны основные изменения в системе подготовки кадров для сервиса и туризма в связи с переходом на сетевую форму реализации образовательных программ, использованием дистанционных форм обучения и электронного обучения, изменением роли преподавателя и применяемых технологий обучения.

Ключевые слова: сервис, туризм, дорожная карта, форсайт, бизнес-симулирование, электронный тьютор

The questions of reforming the system of higher and additional education in connection with the adoption of the Law «On Education in the Russian Federation» and the «road map» in the field of education and science, as well as other measures of state policy in the field of education are considered in the article. The basic change in the system of training for the service and tourism in connection with the transition to a network form of educational programs, the use of distance learning and e-learning, the changing role of the teacher

and the technologies of learning are presented in the article.

Keywords: service, tourism, road map, foresight, business simulation, electronic tutor

2012–2013 годы стали переломными в системе реформирования российского образования: принят новый закон «Об образовании в Российской Федерации» (вводится в действие с 1 сентября 2013 года), утвержден план мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки» («дорожная карта»), проведена процедура оценки эффективности вузов (обязательная для государственных вузов и добровольная — для негосударственных), разработана система эффективного контракта для государственных служащих, идет активное совершенствование системы подготовки кадров высшей квалификации, в том числе реализуется реформа ВАК РФ.

Рассмотрим, какие мероприятия планируется реализовать государством в системе высшего и дополнительного образования и как это может отразиться на системе подготовки кадров для сервиса и туризма. Прежде всего, остановимся на

основных понятиях, которые утверждены в новом законе об образовании. В данном законе образование рассматривается как единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемым *в интересах человека, семьи, общества и государства*, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) *профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов* [2]. То есть с одной стороны, подготовка кадров должна соответствовать потребностям общества (требованиям работодателей, стратегии развития экономики страны и отдельных регионов), а с другой — способствовать удовлетворению персональных потребностей и интересов человека. Но совершенно очевидно, что интересы отдельных личностей и государства могут не совпадать. Так, в Федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» большое значение уделяется развитию сервиса и туризма. Государство выделяет значительное количество бюджетных мест на направления 100100.62 «Сервис» и 100400.62 «Туризм». Но так как исторически работа в сфере услуг не считалась престижной, то абитуриенты и их родители, руководствуясь собственными представлениями и «удовлетворяя собственные образовательные потребности и интересы», предпочитают другие, более востребованные, по их мнению, направления подготовки.

По-новому в законе «Об образовании в Российской Федерации» рассматривается и сам процесс обучения — как целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знания-

ми, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и *формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни*.

Из этого определения видно, что тот, кто организует процесс обучения, должен понимать его цель (обеспечивать целенаправленность), и в соответствии с ней, строить сам процесс овладения обучаемыми «знаниями, умениями и т. д.». Но если выше мы увидели, что у государства и самого обучаемого разные цели, то и у учебного заведения свои цели, отличные от целей государства и обучаемого. Прежде всего, тактическая цель — сохранить свою самостоятельность и финансово устойчивое положение в условиях продолжающегося процесса реорганизации высшей школы. Стратегическая цель — обеспечить свою конкурентоспособность на рынке образовательных услуг в регионе или стране (в зависимости от позиционирования вуза).

В свою очередь, конкурентоспособность вуза определяется востребованностью студентов на рынке труда, уровнем их дохода после окончания вуза. Понятно, что выпускники вузов, занимающихся подготовкой кадров для сервиса и туризма, всегда могут трудоустроиться, так как этот рынок активно развивается за счет открытия новых предприятий, но вот что касается уровня зарплат, то он, особенно в регионах, находится на невысоком уровне. Поэтому среди сервисных вузов так распространена ценовая конкуренция — при прочих равных условиях, абитуриенты выбирают тот вуз, стоимость обучения в котором ниже. Все это отражается на определении целей организации процесса обучения. Однако изменения в образовании идут очень быстрыми темпами и не далеко время, когда конкуренция за студентов будет не только в рамках города, региона, страны, но и глобально, в рамках мирового рынка об-

разования. Что уже сейчас хорошо видно по повышению активности зарубежных бизнес-школ, предлагающих программы МВИ в отношении российских потенциальных слушателей.

Важным моментом в вышеуказанном определении является также акцент на формировании учебным заведением у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни. Это уже отражает не только цели социально-экономической стратегии развития России (обеспечение конкурентоспособности российской экономики в мире), но и интересы самих вузов (получение дополнительного дохода за счет развития программ дополнительного образования).

По новому закону образование подразделяется на общее образование, профессиональное образование (четыре уровня: среднее профессиональное образование, высшее образование — бакалавриат; высшее образование — специалитет, магистратура; высшее образование — подготовка кадров высшей квалификации), дополнительное образование и профессиональное обучение, обеспечивающее возможность реализации права на образование в течение всей жизни (непрерывное образование).

При этом под дополнительным образованием в новом законе понимается такой вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и *не сопровождается повышением уровня образования*; а под профессиональным обучением — образование, которое направлено на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий). То есть даются четкие кри-

терии разделения всех программ дополнительного образования на две группы: общеразвивающие программы или дополнительные предпрофессиональные программы, а также программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки.

Для достижения целей процесса образования в законе «Об образовании в Российской Федерации» вводится новая форма реализации образовательных программ — сетевая, а также вносятся изменения в положения о ранее уже представленных в действующем законе об образовании [1] дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

В статье 15 закона «Об образовании в Российской Федерации» даются пояснения об организации сетевой формы реализации образовательных программ. Под ней понимается такая организация учебного процесса, при которой обеспечивается возможность освоения обучающимся образовательной программы с использованием ресурсов нескольких организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе иностранных, а также при необходимости с использованием ресурсов иных организаций (научные организации, организации культуры, физкультурно-спортивные и иные организации, обладающие ресурсами, необходимыми для осуществления обучения, проведения учебной и производственной практики, осуществления иных видов учебной деятельности, предусмотренных соответствующей образовательной программой).

Таким образом, развитие сетевых форм реализации образовательных программ при эффективной организации этого процесса будет способствовать повышению качества подготовки кадров на основе практико-ориентированного подхода. Собственно на это направлена и «дорожная карта» в области образования.

Прежде всего, рассмотрим особенности разработки «дорожных карт». В научных исследованиях под методологией «дорожных карт» принято понимать наглядное представление сценариев развития определенного объекта по принципу: «прошлое — настоящее — будущее». Сам процесс формирования «дорожных карт» называют дорожным картированием, а объект, эволюция которого представлена на карте, — объектом дорожного картирования. Наиболее распространенной технологией дорожного картирования является форсайт (от английского foresight — предвидение) — группа методов долгосрочного прогнозирования научно-технологического и социального развития объекта картирования, основанная на опросе экспертов [4]. В результате применения технологии форсайта рассматриваются различные сценарии и формируются разнообразные прогнозы. Поскольку в нашей стране эта технология является сравнительно новой, то различные «дорожные карты» отличаются высокой степенью творчества [5].

«Дорожная карта» в области образования и науки предусматривает конкретный план мероприятий в отношении образования и науки в целом по стране, а до 1 мая 2013 года должны быть разработаны региональные планы мероприятий («дорожные карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки» [3].

Федеральная «дорожная карта» предусматривает введение прикладного бакалавриата в высшем образовании, обеспечение высокого качества программ магистратуры и создание новой модели аспирантуры на базе образовательных организаций высшего образования, активно участвующих в научно-исследовательской работе.

Среди показателей развития кадрового потенциала высшего профессионального образования указано несколько параме-

тров, в том числе удельный вес Российской Федерации в общем числе публикаций в мировых научных журналах (имеется в виду количество публикаций авторов, зарегистрированных в Российской Федерации в мировых научных журналах), индексируемых в базе данных Web of Science, удельный вес вузов во внутренних затратах на исследования и разработки, удельный вес численности преподавателей вузов моложе 30 лет и другие [2].

Данные целевые показатели отражают стратегические ориентиры государственной политики в области образования, направленной, с одной стороны, на повышение конкурентоспособности российских вузов на международном рынке образования, с другой, — на подготовку специалистов, владеющих наряду с фундаментальными знаниями в определенной предметной области квалификацией для работы со сложными, прежде всего информационными технологиями.

Такие амбициозные планы требуют кардинальных изменений в самой организации процесса обучения в образовательных учреждениях, начиная от рабочих учебных планов до применяемых образовательных технологий и изменения кадрового состава вузов.

Предусмотренное «дорожной картой» увеличение количества студентов на одного преподавателя вуза с 9,4 человека в 2012 году до 12 человек в 2018 году предполагает переход от традиционной системы подготовки кадров к дистанционной и электронной, как неизбежной в условиях развития научно-технического прогресса. Уже сейчас нормой стала онлайн трансляция защит диссертаций, в перспективе это будет касаться всего образовательного процесса, заканчивая защитой выпускной квалификационной работы.

Изменяются и требования к профессорско-преподавательскому составу: помимо показателей, включенных в эффективный

контракт (количество цитирований в международном научном сообществе, научная работа со студентами, использование интерактивных форм обучения), важным критерием станет рейтинг преподавателя. Студенты сознательно смогут выбирать дисциплины в рамках индивидуальных образовательных траекторий обучения в зависимости не только от оценки важности самих дисциплин в целях удовлетворения образовательных потребностей студента, но и от того, какой преподаватель ведет эти занятия (его компетенции, опыт практической работы в образовании и бизнесе, наличие научной школы, рейтинг в вузе и научном сообществе). В итоге часть преподавателей может объективно остаться без учебной нагрузки, если не будет постоянно повышать свою квалификацию не только в области профессиональной сферы деятельности, но и в области современных образовательных технологий, новых форм и методов передачи знаний, формирования профессиональных умений и навыков.

Если раньше работодателями ценились знания и эрудиция сотрудников, то теперь накопление быстроустаревающей информации становится бессмысленным, и поэтому конкурентоспособными будут те вузы и преподаватели, которые в условиях высокой информационной неопределенности смогут дать студентам не только конкретные знания, но и будут способствовать формированию у них навыков быстрого поиска информации, осознания необходимости постоянного (непрерывного) обучения и овладения техниками самообучения и саморазвития (научить учиться). Выпускник вуза также должен быть готов переучиваться в зависимости от требований работодателей, поскольку в перспективе востребованными станут меж- и трансдисциплинарные специалисты, так называемые «универсальные солдаты», способные быстро обучиться работе на новом месте и /или в новых условиях.

Перспективной формой приобретения вышеуказанных навыков является проектная форма обучения (проектноориентированный подход в обучении), когда студенты индивидуально или коллективно, объединяясь в учебно-проектные или исследовательские группы, решают проблемы развития конкретных предприятий сервиса и туризма. При этом преподаватель играет роль тьютора или модератора, направляющего процесс обсуждения и разработки проекта, но не дающего готовых решений.

Так называемый «проектноцентричный» подход в образовании, реализуемый, например, в Сколково, предполагает изменение самой логики высшей школы — отказ от постоянного контракта с преподавателями — узкими специалистами. Контракт заключается на определенное время в зависимости от продолжительности программ, в которых участвует преподаватель, являющийся междисциплинарным специалистом. При этом в качестве преподавателей выступает не только профессорско-преподавательский состав, но и практики, представители тех компаний, проекты по которым разрабатывают студенты. То есть, по сути, представители отрасли будут выступать в качестве временного специалиста по созданию знаний и формированию навыков у студентов.

Результатом подготовки кадров станет формирование способности студентов решить проблемы на основе интеллектуального-творческого обобщения фрагментов доступной информации и сформированных в процессе обучения навыков работы в нестабильных условиях. Большую помощь в этом может оказать организация обучения студентов с помощью программ компьютерных симуляций. Онлайн-бизнес-симуляции — это программы, позволяющие через Интернет имитировать управление компанией, обеспечивая взаимодействие с другими участниками виртуальных бизнес-задач или проектов. Примером глобальной

бизнес-симуляции, например, является проект GlobalManagementChallenge.

Бизнес-симуляции часто основаны на конкретных кейсах, но за счет своей динамичности и многовариантности, имеют гораздо больший образовательный потенциал, чем кейсы, поэтому многие специалисты в отрасли профессионального образования сходятся во мнении, что бизнес-симуляции со временем вытеснят кейсовый метод обучения.

Преимуществом технологии бизнес-симуляций является привычный для современного студента — представителя цифрового поколения, слушателя программ дополнительного образования — игровой метод обучения, так как для многих из них характерна «клиповая» форма усвоения информации — отказ от текстовых форм в пользу видеоряда, графических изображений, краткого контента сообщений. При этом изменится роль самого преподавателя — он будет выступать в качестве наставника, а в бизнес-симуляциях — так называемого «электронного тьютора».

Кроме того, использование бизнес-симуляций сделает процесс оценки результатов обучения открытым и понятным — в настоящее время даже в рекрутинговых компаниях стали использовать бизнес-симуляции для оценки компетенций претендентов на вакансии.

Другой особенностью образования станет лично-ориентированное об-

учение, о чем уже частично было сказано выше. Создание индивидуальных образовательных траекторий предполагает не только определенный набор дисциплин, но и технологий обучения студентов. Массовый переход на электронное обучение не означает только виртуальное общение с преподавателем. Для кого-то из студентов понадобятся более длительные индивидуальные консультации, кто-то будет по-прежнему предпочитать печатные варианты учебников электронным. Мастерство преподавателя будет состоять в том, чтобы понять, какая форма обучения больше подходит для конкретного студента и организовать его обучение наиболее эффективным образом с учетом персональных характеристик студента, целей его индивидуальной самореализации, развития личностных качеств.

В завершение статьи хотелось бы еще раз отметить, что реформирование системы подготовки кадров для сервиса и туризма, в том числе в системе высшего и дополнительного образования, — это неизбежный процесс, который не возможно остановить. Цели его понятны и не подлежат сомнению — если Российская Федерация хочет сохранить свои позиции в мире и усилить их, то другого пути, кроме как кардинально изменить систему подготовки кадров, обеспечив их конкурентоспособность в глобальном мире, нет. Вопрос только в том, какие вузы и как смогут соответствовать этим новым вызовам.

Литература

1. Закон РФ от 10.07.1992 N 3266-1 (в ред. от 12.11.2012) «Об образовании».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Распоряжение от 30 декабря 2012 г. № 2620-р «Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки».
4. Дорожные карты. Аналитический обзор. [http://lshml.ru/files/foresight/dorodgnyie_kartyi_analiticheskiy_obzor_\(6-11-07\).doc](http://lshml.ru/files/foresight/dorodgnyie_kartyi_analiticheskiy_obzor_(6-11-07).doc)
5. Комплексная программа научно-технологического развития и технологической модернизации экономики Российской Федерации до 2015 года — <http://mon.gov.ru/work/nti/dok/str/ntr.pdf>