

UDC 336.1

**TOPICAL ISSUES AND TRENDS IN TRAINING AND RETRAINING  
OF TOURISM PERSONNEL FOR THE WINTER OLYMPICS 2014 IN SOCHI**

<sup>1</sup> *Anna A. Romanik,*  
<sup>2</sup> *Gayane D. Nubaryan*

<sup>1</sup> SGUTiKD, Sochi, Russia,  
socio-cultural service and tourism, 5 course  
354000, Sochi, Alpiuskaya st. 82 – 7.  
Tel.: 8 988 505 29 49

E-mail: anikromanik@yandex.ru

<sup>2</sup> SGUTiKD, Sochi, Russia  
at the Department of tourism and spas  
E-mail: gaya007@yandex.ru

The main problems are analyzing in the article on the basis of investigated materials by 2006 and the key directions are examining in the system of training and retraining of the tourists employees for Olympic Winter Games of 2014 in Sochi, the results of the directors' examination in tourist industry in Sochi are presented. The attention is also given to lingual preparation of employees for Olympic Games.

**Keywords:** education, training and retraining of employees, the quality of education, lingual preparation.

Место страны в современном мире, ее конкурентоспособность на мировом рынке определяются не столько наличием природных ресурсов, сколько другими факторами, среди которых важнейшими являются качество человеческого ресурса, состояние образования, уровень практического использования знаний и инновационных технологий в экономике, а также условия, которые создаются в стране для реализации интеллектуального потенциала общества.

Роль знаний в экономическом развитии стран мира стремительно возрастает, обгоняя значимость средств производства и природных ресурсов. По оценкам Всемирного банка, материальный капитал в современной экономике формирует 16 % общего объема богатства каждой страны, природный — 20 %, а интеллектуальный — 64 %. В этих условиях образование становится основой и формой развития этого потенциала, поскольку осуществляет его расширенное воспроизводство через систему подготовки квалифицированных кадров для социально-экономической и общекультурной деятельности во всех социальных слоях населения [1].

В настоящий момент Сочи — это не только южная столица России, аттрактивная для сотен тысяч людей, а также курорт, обладающий целым рядом больших возможностей и перспектив. И тот факт, что Сочи — столица зимних олимпийских игр 2014 года, несомненно, в корне изменит судьбу нашего курорта. К тому времени город должен стать курортом мирового уровня, готовым принять на отдых миллионы людей. В ближайшем будущем будет создана новая туристская инфраструктура, отвечающая последним техническим требованиям, и в том числе новые, высоко оснащенные средства размещения.

Несомненно, качество обслуживания будет повышаться за счёт молодых специалистов - энергичных людей, готовых всё время чему-то учиться. И в связи с тем, что с каждым годом Сочи будет принимать всё больше и больше иностранных туристов, становится актуальной проблема языковой подготовки людей, работающих в контактной зоне. На данный момент из 400 тыс. жителей города-курорта только 10 % в достаточной

мере владеют иностранными языками. Этого мало, поэтому необходимо провести ряд мероприятий по переподготовке работников сервиса.

В ходе опроса работодателей г. Сочи в декабре 2006 г. с целью выяснения уровня подготовки специалистов группой студентов и специалистов СГУТиКД [2] было собрано 100 анкет. Всего опрошено 100 представителей предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Из них: 27 (27 %) – турагентские (туроператорские) фирмы; 19 (19 %) – предприятия питания; 23 (23 %) – средства размещения (кроме санаториев); 25 (25 %) – экскурсионные фирмы; 6 (6 %) – санатории [3].

Для оценки качества подготовки специалистов, а также в целях определения наиболее важных и недостающих характеристик специалиста по туризму работодателям было предложено отметить важные и недостающие характеристики и оценить их (по 10-бальной шкале).

Таблица 1 .

### Оценка качества подготовки специалистов [2]

Характеристики работника	Средний балл (оценка)	Важно	Не хватает
Знание иностранных языков	4,3	58 (8 %)	52 (7,2 %)
Знание основ документооборота	5,5	19 (2,6 %)	21 (2,9 %)
Навыки общения и работы в коллективе	5,2	62 (8,6 %)	36 (5 %)
Готовность и способность к дальнейшему обучению	4,2	49 (6,8 %)	42 (5,8 %)
Практические навыки и опыт работы	4,4	53 (7,4 %)	54 (7,4 %)
Знания по специальности	4,4	53 (7,4 %)	53 (7,3 %)
Знания в целом, кругозор	4	40 (5,5 %)	55 (7,6 %)
Профессиональные навыки	4,5	47 (6,5 %)	53 (7,3 %)
Знание нормативно-правовых документов в сфере выполняемой работы	3,7	33 (4,6 %)	57 (7,8 %)
Владение современными информационными технологиями	3,1	53 (7,4 %)	45 (6,2 %)
Способность к самостоятельному поиску необходимой информации	3,7	46 (6,4 %)	51 (7 %)
Способность к анализу и разработке конструктивных предложений	3,7	38 (5,3 %)	58 (8 %)
Умение прогнозировать результаты деятельности предприятия	3,5	42 (5,8 %)	55 (7,6 %)
Умение убеждать и способность руководить людьми	3,8	48 (6,7 %)	56 (7,7 %)
Умение работать с клиентами	5,2	74 (10,3 %)	35 (4,8 %)
Умение улыбаться	2,5	2 (0,3 %)	2 (0,3 %)
Инициативность	3,1	3 (0,4 %)	1 (0,1 %)

Данные оценки наиболее важных характеристик для специалиста в индустрии туризма позволяют сделать вывод о низком качестве подготовки специалистов в индустрии туризма. Так, наивысший балл получили следующие три характеристики:

- Знание основ документооборота – 5,5;
- Навыки общения и работы в коллективе – 5,2;
- Умение работать с клиентами – 5,2.

И, соответственно, наименьший балл получили следующие три характеристики:

- Умение улыбаться – 2,5;
- Владение современными информационными технологиями – 3,1;

- Инициативность – 3,1.

Таким образом, по мнению сочинских работодателей, пять самых важных характеристик для специалиста по туризму следующие (см. табл.1):

1. Умение работать с клиентами – 10,3 %;
2. Навыки общения и работы в коллективе – 8,6 %;
3. Знание иностранных языков – 8 %;
4. Практические навыки и опыт работы – 7,4 %;
5. Знания по специальности – 7,4 %.

Соответственно, пять недостающих характеристик:

1. Способность к анализу и разработке конструктивных решений – 8 %;
2. Знание нормативно-правовых документов – 7,8 %;
3. Умение убеждать и способность руководить людьми – 7,7 %;
4. Знания в целом, кругозор – 7,6 %;
5. Умение прогнозировать результаты деятельности предприятия – 7,6 %.

Ещё в 2008 году сочинская администрация поставила перед педагогами задачу обучить всех горожан хотя бы одному языку, а точнее английскому. Реализация олимпийского проекта «Профессиональное партнерство Лондон – Сочи» началась в Сочи со встречи преподавателей трех лондонских колледжей и педагогов Черноморской гуманитарной академии. Как сообщил представитель британской консалтинговой образовательной компании Михаил Жабин, цель визита – найти точки соприкосновения интересов двух олимпийских столиц, наладить обмен опытом в подготовке кадров для Олимпиады. «Мы также планируем провести мониторинг уровня владения английским языком среди жителей Сочи, студентов и персонала гостиниц», – добавил Жабин. В преддверии подготовки к зимней Олимпиаде – 2014 администрацию Сочи, кроме первоочередных задач по строительству объектов, волнует и проблема языковой подготовки кадров для приёма иностранных гостей. А уже в апреле 2008 г. был проведён ответный визит сочинских преподавателей в Лондон. По его итогам было заключено совместное соглашение в области образовательного туризма.

Олимпийское образование, а особенно языковая подготовка является одним из ключевых направлений деятельности оргкомитета «Сочи-2014». Старт образовательной программы приурочен к Олимпийским играм в Ванкувере в 2010 году. Тогда же запланирован и запуск академической программы Российского Международного Олимпийского Университета (РМОУ). А строительство учебного комплекса университета предполагается завершить в 2012 году. Первые студенты РМОУ станут непосредственными участниками подготовки к Играм в Сочи и основателями международного сообщества выпускников. В рамках программы «Олимпийская солидарность» университет предусмотрит различные формы обучения представителей 205 национальных олимпийских комитетов.

Кроме того, в рамках реализации образовательных проектов для подготовки и проведения Игр Оргкомитетом «Сочи-2014» совместно с Министерством образования и науки РФ исследуются вопросы совершенствования государственных образовательных стандартов, а также проблемы языковой подготовки будущих участников проведения Игр 2014 года.

Также к Олимпиаде 2014 года будут выпущены специальные разговорники для работников контактных зон. С целью сотрудничества в области реализации программы олимпийского образования Оргкомитет инициировал подписание Декларации вузов в поддержку Игр в Сочи. На данный момент документ подписали 19 вузов России, как сообщает пресс-служба «Сочи – 2014».

Полученные результаты опросов позволяют корректировать рабочие планы специальностей в рамках вузовского компонента и содержание дисциплин с учетом

требований работодателей. Так, мы предполагаем, что в преддверии Олимпиады 2014 года необходимо вести подготовку по следующим направлениям:

- введение специальных краткосрочных курсов для работников контактной зоны, которые бы обучили людей хорошему разговорному языку;
- ведение переподготовки менеджеров и руководителей сферы сервиса, которым безусловно необходимо хорошее знание языка;
- обучение гидов-переводчиков, разработка экскурсионных маршрутов на различных языках.

Все эти мероприятия нужно проводить на базе сочинских вузов и ссузов. Также необходимо привлекать иностранных специалистов и организовывать зарубежные стажировки. Работу по этим направлениям нужно начинать уже сейчас, чтобы к Олимпиаде город подошёл с хорошо обученными специалистами, осуществляющими сервис на мировом уровне. Ведь без качественной языковой подготовки кадров невозможно становление курорта мирового уровня, способного принять иностранных гостей.

#### **Примечания:**

1. Кайнова Э.Б. Качество образования и способы его измерения / Науч. ред. Ю.В. Шаронин. М.: АПКИППРО, 2006. 120 с.
2. Отчет по НИР «Разработка инновационного программно-методического обеспечения и интерактивных методов обучения по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» (1 курс обучения)» // Рег. номер ВНТИЦ 01.2.007 09129 от 11.09.2007. 55 с.
3. Романова Г.М., Нубарян Г.Д. Показатели туристского центра мирового уровня // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 13–24.

УДК 336.1

### **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И НАПРАВЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ ТУРИСТСКИХ КАДРОВ ДЛЯ ЗИМНЕЙ ОЛИМПИАДЫ-2014 В СОЧИ**

<sup>1</sup> Романик Анна Андреевна

<sup>2</sup> Нубарян Гаяне Давидовна

<sup>1</sup> СГУТиКД, Сочи, Россия

Социально-культурный сервис и туризм, 5 курс

354000, г. Сочи, ул. Альпийская д. 82, кв. 7

Тел.: 8-988-505-29-49, E-mail: anikromanik@yandex.ru

<sup>2</sup> СГУТиКД, Сочи, Россия

преподаватель кафедры туризма и курортного дела

E-mail: gaya007@yandex.ru

В статье на основе материалов исследования 2006 года анализируются основные проблемы, и рассматриваются ключевые направления в системе подготовки и переподготовки туристских кадров для зимней Олимпиады-2014 в Сочи, представлены результаты опроса работодателей туристской индустрии города Сочи. Уделено также внимание языковой подготовке кадров для Олимпиады.

**Ключевые слова:** образование, подготовка и переподготовка кадров, качество образования, языковая подготовка.