

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Артамонова М. В., Лихтанская О. И. Качество услуг как основа конкурентоспособности на рынке // Развитие и продвижение туристско-краеведческих ресурсов региона : материалы III науч.-практ. конф. — Новосибирск, 2012. — 196 с.

2. Лихтанская О. И. Применение проектного метода обучения в условиях практико-ориентированного образования // Наука и образование: проблемы и стратегии развития : материалы Междун. науч.-практ. конф. (Уфа, 15–16 ноября 2015 г.) / отв. ред. О. Б. Нигматуллин. — Уфа : РИО ИЦИПТ, 2015. — 258 с.

3. Фияксель Э. А. Система подготовки инновационных менеджеров : материалы Всерос. науч.-практ. конф. «Инновация как объективный фактор развития национальной экономики». — Чебоксары : Изд-во Чуваш. ун-та, 2008. — 484 с.

УДК 379

## ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА: МИРОВОЙ ОПЫТ

К. Г. Томилин

Сочинский государственный университет, Сочи

### PREPARATION SPECIALIST FOR SPHERE OF THE TOURISM: WORLD EXPERIENCE

K. G. Tomilin

*Сделан анализ подготовки и сертификации квалификации специалистов горного туризма, горнолыжного спорта (в Канаде и Франции), а также для яхтенного туризма (в Великобритании и США).*

*Вскрыты узловые моменты подготовки и сертификации квалификации будущих специалистов в сфере туризме и отдыха, которые могут быть полезными для использования на юге России.*

**Ключевые слова:** туризм, специалисты, подготовка, сертификация квалификации, юг России.

*It is made analysis of the world experience of preparation and issue certificate about professional qualification specialist on mountain, traveling on foot tourism and mountain ski (the Mountain Guides of the Canada and France), and sailing tourism (the skipper to Great Britain and USA).*

*They are chosen node moments of preparation, estimations competency and presenting certificate specialist on tourism and recreation, which can be useful for use in South region of the Russia.*

**Key words:** tourism, specialists, preparation, estimation to qualifications, South to Russia.

**П**о отчетам UNWTO (Всемирной туристской организации), в последние десятилетия туризм бурно развивается, осваивая новые направления, и становится одним из самых больших и самых быстрорастущих в мире секторов экономики (при долгосрочном прогнозе увеличения до +4,4% в год), что обуславливает необходимость для России скорейшей подготовки и международной сертификации инструкторов в сфере спортивно-оздоровительного туризма и рекреации [3].

Анализ ситуации в области стандартизации и сертификации услуг (куда входят образование, рекреация населения, спортивно-оздоровительный туризм и др.) развитых стран мира, таких как Америка и Канада, стран Европейского союза, Австралии, Японии и других, показал, что эффективными средствами повышения качества являются разработка и внедрение продуманных стандартов (в наибольшей мере удовлетворяющих запросы потребителей), а также добровольная сертификация соответствия заявляемых продуктов, товаров и услуг требованиям стандартов [1].

Анализ мирового опыта подготовки и сертификации по туризму и горнолыжному спорту выделил две ведущие ассоциации в Канаде (Association of Canadian Mountain Guides — ACMG) и Франции (International Federation of Mountain Guides Associations — IFMGA), традиции которых могут быть полезны для России, а именно:

- а) крупные центры совмещают профессиональное обучение соискателей (иногда при участии местных университетов) с сертификацией квалификации;
- б) обучение и сертификация проводятся с акцентом на практических навыках соискателей (40% — теория, 60% — практика) и жесткости требований (до 50% экзаменуемых не сдают итоговое тестирование);
- в) особое внимание уделяется технологиям работы с клиентом (безупречное обеспечение техники безопасности, предусмотрительность к клиенту, доброжелательность и т. д.). В число учебных дисциплин при обучении включены педагогика и психология;
- г) ACMG и IFMGA/UIAGM/IVBV и другие осуществляют формирование компетенций своих обучаемых по двум направлениям: «Зима — Лето»:
  - «Лето»: гид по пешеходному туризму, инструктор по скалолазанию, скальный гид, гид по альпинизму, горный гид;
  - «Зима»: лыжный гид — для работы с клиентами на лыжных и сноубордических маршрутах любой сложности (ски-тур, хели-ски, бэккантри-фрирайд и т. п.), а также в районах с постоянным оледенением.

Профессиональные горные гиды приглашаются солидными туристскими фирмами для работы с группами во многих горных районах мира. Иметь в туристской группе для обеспечения безопасности гида с сертификатом IFMGA/UIAGM/IVBV престижно, и это гарантирует высокое качество работы.

Для привлечения клиентов во всех рекламных материалах обязательно указывается: «Вашу безопасность обеспечивают гиды IFMGA! Мы работаем только с профессионалами!» [3].

**Горный гид.** Канадская Ассоциация ACMG производит подготовку специалистов в г. Камлупс (Британская Колумбия) на базе университета Thompson River University, через систему платных курсов по следующим направлениям: 1) скальный гид (Rock Guide); 2) гид по альпинизму (Alpine Guide); 3) лыжный гид (Ski Guide); 4) горный гид (Mountain Guide).

Требования для поступления на курс гида-ассистента: 1) возраст — не менее 19 лет; 2) резюме, подписанное двумя и более людьми, заверяющими трехлетний опыт претендента в избранной дисциплине (с указанием количества и категоричности скальных, альпинистских или горнолыжных маршрутов); 3) сертификат прохождения обучения (минимум 80 часов) по оказанию первой медицинской помощи в походных условиях.

Курсы подготовки (продолжительностью от 7 до 9 дней) претенденты могут пройти всего один раз в году; требования к обучаемым жесткие (не более 50% окончивших курсы получают допуск к экзаменам). Экзамены (продолжительностью 8–10 дней) представляют собой специальный курс (порядка 50% студентов экзамены не выдерживают) [1].

**Лыжный гид.** Требования для поступления на курс лыжного гида: 1) трехлетний опыт горнолыжной работы (на ски-туре или телемарке) в различных горных районах; 2) высокий уровень спуска на лыжах (сноуборде) по укатанной трассе (на уровне 1-го взрослого разряда по горным лыжам в России), а также в катании вне трасс (снег, лед, микст). Оценивается элегантность катания и умение перестраивать свою технику за доли секунды, в зависимости от состояния снега на трассе, ледового покрытия и т. д.; 3) сертификат I ступени о прохождении курса обучения профессиональной лавинной подготовке.

Дополнительно рекомендуется иметь сертификат горнолыжного инструктора начального уровня, а также опыт зимних и летних восхождений на уровне российского 3-го разряда по альпинизму.

Обучение построено в виде двух курсов: в декабре (7 дней) — работа на хели-ски и на автобусах-ратраках; в январе (7 дней) — посвящен ски-туру.

Инструкторами ACMG используется четкая и понятная студентам система оценок. Ежедневно каждому обучаемому проставляются оценки по следующим показателям:

1. Забота о клиенте — постоянный контроль, обеспечение комфорта, общение и взаимопонимание.
2. Обеспечение безопасности на склоне — распознавание опасности, обеспечение минимизации риска, действия при чрезвычайных ситуациях.

3. Работа с техническими системами — различные спасательные системы, обеспечение страховки, работа с веревками, спуск дюльфером (спуск клиента гидом), ориентирование на местности (работа с картой и компасом).

4. Профессионализм: планирование и подготовка к занятиям, знание, умение и навыки работы с современным горным снаряжением (спортивное снаряжение, одежда, бивачное снаряжение), взаимоотношения с клиентами.

5. Оценка местности для занятий: выбор трассы движения, ориентирование на маршруте, прокладка лыжни (на ски-туре).

6. Передвижение по склону при различном рельефе (скалы, лед, снег, микст).

7. Технические гидовские навыки: при работе с клиентом применение правильной техники (в нужном месте и в нужное время).

8. Инструкторская техника: тренерские навыки планирования и проведения занятий, организация места для занятий, педагогика и психология в общении с клиентом.

9 «Горное чувство»: знания и опыт инструкторской работы в горах, интуиция, принятие оперативных решений, коррекция своих ошибок, поведение в стрессовых ситуациях.

10. Общая культура: знания о геологии, географии, животном и растительном мире, истории человечества и умение преподавать это клиенту.

В зависимости от конкретных условий и состава обучаемой группы инструкторами АСМГ могут также оцениваться и другие показатели.

Каждый регистрируемый показатель имеет свой «вес» в процентах для выведения итоговых оценок: «забота о клиенте» (15%); «обеспечение безопасности» (20%); «общая культура» (7%) и т. д. Это позволяет студентам и преподавателям четко отслеживать сильные и слабые стороны каждого обучаемого.

Для сдачи экзамена необходимо набрать не менее 80%. Требования к студентам в АСМГ очень жесткие, и около половины из записавшихся на экзамен отсеиваются в процессе учебы.

Все сертификаты выдаются пожизненно [1; 2].

Несмотря на широкое развитие зимних видов спорта в Сочи и Красной Поляне, по мнению многих экспертов, главным аттрактивным курортно-туристским ресурсом после 2014 г. на Черноморском побережье России все же будут водные виды рекреации и парусный туризм.

**Яхтенный рулевой.** Опыт Испании, Франции, Турции, Дании и других стран наглядно демонстрирует, что парусный туризм вносит значительный вклад в национальную экономику. При этом приток яхт в европейские и особенно средиземноморские марины в последние годы все увеличивается.

По популярности яхтенного туризма в Европе лидируют Голландия и Швеция. В Голландии каждая яхта приходится на 30, а в Швеции — на каждые 7 жителей страны. В Германии — 125 000, Голландии — 200 000, во Франции — 190 000 парусных яхт, в Великобритании — около 500 000, а в Швеции — 1 200 000 (включая и моторные), в том числе более 200 тыс. крейсерских с каютами.

В парусном туризме самая известная организация — это Британская Королевская яхтенная ассоциация (Royal Yachting Association). Ей более 130 лет, она уполномочена правительством Англии регулировать деятельность яхтсменов, и ее школы заслуженно считаются одними из лучших в мире (обучение проводится только на английском языке). Другая крупная система обучения — это Американская интернациональная школа (International Yachtmaster Training), которая организована в 1998 г. и с тех пор ведет глобальную политику по продвижению своих сертификатов и признанию их во всем мире. Это самая популярная школа, и именно диплом IYT предлагают большинство российских школ. Любительской и профессиональной подготовкой также занимается International Sailing Schools Association (ISSA), которая является международной общественной организацией, объединяющей 3550 яхтенных школ в 31 стране мира (принявших ISSA-стандарт).

Начиная с уровня Flotilla Skipper/Watchkeeper и далее, обучение состоит из практической и теоретической части. Кандидат должен удовлетворять требованиям к здоровью, достаточным, чтобы получить водительские права. Необходимы знание базового английского, умение держаться на воде.

Для получения итогового сертификата требуется минимальный стаж — 200 морских миль, 10 дней в море. Сертификат Bareboat Skipper удостоверяет, что обладатель диплома имеет знания и навыки, достаточные для плавания в качестве капитана (Skipper) на яхте размером до 50 футов и удалением от берега до 20 морских миль (в дневное время суток) [1; 4].

Для юга России можно выделить следующие укрупненные направления, специфику которых необходимо принимать во внимание при аттестации квалификаций персонала в области спортивно-оздоровительного туризма [1] (рис. 1).

Анализ процессов стандартизации обучения и сертификации квалификации специалистов по водным видам рекреации в России показал серьезные упущения в законодательной сфере, а также непонимание (и даже нежелание) многих руководителей различного уровня наладить объективную систему сертификации своих сотрудников.

Педагогические наблюдения в яхт-клубе и на пляжах Сочи («Редиссон-Лазурная», «Русь», «Дагомыс», «Кавказская Ривьера», «Белые ночи», «Россия» и др.) показали неразработанность рекламной кампании, проводимой среди отдыхающих, плохой подбор обслуживающего персонала и крайне слабую его профессиональную подготовку даже при наличии современного оборудования для водных видов рекреации.

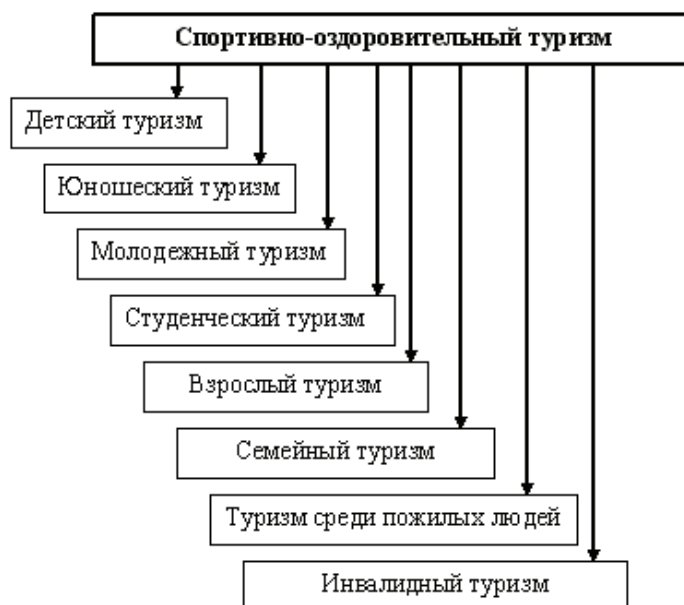


Рис. 1. Укрупненные направления в сфере спортивно-оздоровительного туризма

Учитывая низкий имидж российских сертификатов туристов под парусом в мире, отдельные отечественные центры обучения налаживают связи с ведущими мировыми школами, добиваются международных лицензий и осуществляют подготовку и сертификацию своих учащихся с вручением им документов международного образца.

В качестве примера такой успешной деятельности можно привести работу парусной академии в Сочи (Yacht Russia Sailing Academy), расположенной в яхт-порту «Сочи Гранд Марина». В планах этой академии — аренда яхт, обучение новичков на 10 современных килевых парусных яхтах «ELAN 210» (рис. 2), выдача дипломов шкиперов, мастер-классы, спортивные праздники, индивидуальные тренировки и корпоративные регаты.

Таким образом, анализ ситуации в области стандартизации и сертификации услуг (куда входят образование, рекреация населения, спортивно-оздоровительный туризм и др.) развитых стран мира, таких как Америка и Канада, стран Европейского союза, Австралии, Японии и других показал, что эффективными средствами повышения качества услуг являются разработка и внедрение продуманных стандартов (в наибольшей мере удовлетворяющих запросы потребителей), а также добровольная сертификация соответствия заявляемых продуктов, товаров и услуг требованиям стандартов.

Добровольная сертификация способствует повышению престижа фирм и организаций, выходящих на рынок. Но в ряде случаев государство просто не допускает на свою территорию продажу товаров и услуг, не прошедших сертификацию качества [1].



Рис. 2. Килевые яхты «ELAN 210» в яхтенном порту Сочи

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Отчет по исполнению I этапа Государственного контракта № 06.081.11.0049 от 7 ноября 2013 г. «Разработка и апробация модели центра сертификации профессиональных квалификаций и экспертно-методического центра в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма». Приложение 2. — Сочи : СГУ, 2013. — 351 с.
2. Томилин К. Г. Горнолыжный отдых: международная модель сертификации квалификации гидов // Перспективные направления в области физической культуры, спорта и туризма : материалы IV Всерос. науч.-практ. конф. с междун. участ., г. Нижневартовск, 14 марта 2014 г. — Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. ун-та, 2014. — С. 274–279.
3. Томилин К. Г. Мировой опыт в подготовке, переподготовке и сертификации специалистов для сферы туризма // Стан і перспективи сучасного туризму : Матеріали I Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції. — Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2014. — С. 202–208.
4. Томилин К. Г. Современный парусный туризм: подготовка и сертификация квалификации яхтенных капитанов // Современное образование, физическая культура, спорт, туризм, рекреация : материалы II Всерос. науч.-практ. конф., г. Сочи, 26–29 ноября 2014 г. — Сочи : РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2014. — С. 114–117.