

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*Гусарова О.А., Михайлова О.Н.*

Белорусский государственный университет физической культуры,  
Минск, Республика Беларусь

**Аннотация.** В статье представлен анализ результатов мониторинга удовлетворенности качеством образовательных услуг их потребителями (студентами, выпускниками, работодателями), проведенный с целью дальнейшего управления качеством содержания образования и организации образовательного процесса.

**Ключевые слова:** образовательные услуги; удовлетворенность; мониторинг; потребитель; управление качеством.

## ASSESSMENT OF THE QUALITY OF TRAINING OF SPECIALISTS FOR THE SECTOR OF TOURISM AND HOSPITALITY: CONSUMER SATISFACTION

*Gusarova O., Mikhailava V.*

Belarusian State University of Physical Culture,  
Minsk, Republic of Belarus

**Abstract.** The article presents an analysis of the results of monitoring satisfaction with the quality of educational services by their consumers (students, graduates, employers), conducted in order to further manage the quality of educational content and the organization of the educational process.

**Keywords:** Educational services; satisfaction; monitoring; consumer; quality management.

Повышение качества подготовки специалистов в деятельности учреждений высшего образования (далее – УВО) является основной целью, достижение которой невозможно без совершенствования качества образования.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия требованиям образовательных стандартов, потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы [1].

Актуальность проблемы выявления и совершенствования качества высшего образования обусловлена на сегодняшний день многими причинами, такими как, например, внедрение различных инноваций, затрагивающих как содержательные, так и процессуальные аспекты деятельности УВО, внедрение в их деятельность управленческих технологий. Новые требования к выпускникам УВО предъявляют социально-экономические изменения, происходящие в обществе и влияющие на ценностные ориентации молодого поколения. Кроме того, острота данной проблемы подтверждается тенденцией к снижению качества подготовки выпускников учреждений общего среднего образования [2].

Управление качеством образования можно понимать, как целенаправленное и комплексное воздействие на образовательный процесс в целях достижения результатов, заранее спрогнозированных в соответствии с миссией учреждения образования. Чтобы принять правильные управленческие решения для повышения качества образования, необходимо иметь представления об уровне качества в данный момент времени и четко понимать, каких результатов нужно добиться [3].

Контроль качества образования осуществляется посредством мониторинга результатов реализации образовательных программ, внутренней и внешней экспертизы качества образовательной деятельности, проведения процедур контроля и самоконтроля качества подготовки обучающихся, разработки мероприятий по совершенствованию и стратегии развития образовательных программ [1].

Учитывая, что качество образования напрямую зависит от таких составляющих, как содержание образования, качество преподавания, организация образовательного процесса, его материально-техническое обеспечение и др., непреложная задача УВО – организовать эффективную систему мониторинга, которая поможет зафиксировать и вовремя отреагировать на риски в образовательном процессе [4].

В условиях успешного функционирования в учреждении образования «Белорусский государственный университет физической культуры» сертифицированной в Национальной системе соответствия требованиям

СТБ ISO 9001-2015 и DIN EN ISO 9001:2015 в немецкой системе аккредитации системы менеджмента качества на факультете менеджмента спорта, туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма, где на протяжении многих лет осуществляется подготовка специалистов для сферы туризма и гостеприимства, ежегодно проводится мониторинг удовлетворенности всех категорий потребителей (студентов, выпускников, работодателей) качеством предоставляемых образовательных услуг для их последующего совершенствования [4].

Целью настоящего исследования был анализ показателей удовлетворенности студентов, выпускников и работодателей отдельными параметрами подготовки специалистов на факультете за последние 5 лет, начиная с 2018/2019 учебного года (таблицы 1-6).

Как видно из таблицы 1, оценки основных элементов организации образовательного процесса в разные годы представлены в двух шкалах: студенты – max 5 баллов на протяжении пяти лет, выпускники – в 2018/2019 и 2019/2020 учебных годах – max 10 баллов, а в 2020/2021, 2021/2022 и 2022/2023 учебных годах – max 5 баллов. Можно констатировать, что в целом уровень представленных оценок достаточно высок (наблюдаются оценки выше 4,0/8,0 баллов).

В то же время следует отметить стабильно невысокий балл у студентов, характеризующий оценку расписания учебных занятий, особенно практических. Это, в первую очередь, объясняется организацией образовательного процесса на факультете во вторую смену, и лишь учебные занятия по учебной дисциплине «Физическая культура» проводятся в первую смену.

Таблица 1. – Оценка основных элементов организации образовательного процесса в университете студентами/выпускниками

| Элемент   | Учебный год |           |           |           |           |
|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Расписание теоретических занятий                | 3,2 / 7,0   | 3,3 / 6,2 | 3,7 / 3,8 | 3,6 / 3,5 | 3,6 / 3,5 |
| Расписание практических занятий                 | 3,6 / 8,0   | 3,4 / 6,8 | 3,5 / 3,8 | 3,3 / 3,5 | 3,8 / 3,4 |
| Формы и методы проведения учебных занятий       | 3,6 / ...   | 4,0 / ... | 3,8 / 4,2 | 3,9 / 3,5 | 3,8 / 3,6 |
| Обеспеченность учебно-методической литературой  | 3,5 / ...   | 3,6 / ... | 3,8 / 4,0 | 3,9 / 3,5 | 3,9 / 3,4 |
| Элемент   | Учебный год |           |           |           |           |
|   | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Возможность для научно-исследовательской работы | 3,6 / ...   | 3,6 / ... | 4,0 / 3,9 | 4,0 / 3,9 | 4,0 / 3,5 |
| Материально-техническая база университета       | 3,6 / 7,6   | 3,3 / 7,1 | 4,0 / 3,8 | 3,7 / 3,6 | 3,9 / 3,2 |
| Работа куратора                                 | 3,8 / 8,4   | 4,2 / 7,5 | 4,4 / 4,3 | 4,3 / 4,6 | 4,8 / 4,1 |
| Работа библиотеки                               | 4,1 / 7,8   | 4,3 / 7,6 | 3,7 / 4,2 | 3,7 / 3,7 | 3,7 / 3,7 |
| Организация и проведение практик                | 3,7 / 8,0   | 3,6 / 7,6 | 3,8 / 4,2 | 4,0 / 3,7 | 3,7 / 3,4 |

Стабильно высоко и студентами, и выпускниками оценивается работа кураторов, а также библиотеки университета, что позволяет говорить о

высоком уровне организации идеологической и воспитательной работы с молодежью.

Профессиональный уровень преподавания учебных дисциплин (таблица 2) по 5-балльной шкале достаточно высоко оценивают и студенты, и выпускники – в среднем 4,24/4,28 балла (социально-гуманитарные – значения 4,5/4,4; медико-биологические – 4,2/4,3; психолого-педагогические – 4,7/4,5; экономические – 4,3/4,1; специальные дисциплины и дисциплины направлений специальностей – 4,4/4,5), что объективно свидетельствует о высоком уровне профессиональной квалификации профессорско-преподавательского состава. Это вполне обосновано, так как на кафедрах факультета работают высококвалифицированные специалисты с профильным образованием, имеющие ученые степени и звания, практический опыт работы в сфере туризма.

Анализ данных, представленных в таблице 3, позволяет сделать вывод, что уровень своей профессиональной подготовленности выпускники из года в год оценивают достаточно критично (среднее значение – 7,44 балла по 10-балльной шкале), в то время как работодателями он был оценен в среднем на 9,04 балла (таблица 4).

Таблица 2. – Оценка профессионального уровня преподавания учебных дисциплин студентами/выпускниками

| Учебные дисциплины                                  | Учебный год |           |           |           |           |
|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Социально-гуманитарные                              | 4,0 / 4,4   | 4,5 / 4,3 | 4,1 / 4,3 | 4,4 / 4,1 | 4,0 / 4,0 |
| Медико-биологические                                | 4,1 / 4,3   | 4,0 / 4,0 | 4,2 / 4,0 | 3,8 / 3,7 | 3,9 / 4,0 |
| Психолого-педагогические                            | 4,5 / 4,4   | 4,3 / 4,3 | 4,7 / 4,4 | 4,5 / 4,3 | 4,3 / 4,5 |
| Экономические                                       | 4,1 / 4,0   | 3,8 / 4,0 | 4,2 / 4,0 | 4,0 / 4,1 | 4,3 / 4,0 |
| Специальные и дисциплины направлений специальностей | 4,1 / 4,3   | 4,4 / 4,2 | 4,4 / 4,4 | 4,4 / 4,5 | 4,3 / 4,1 |

Таблица 3. – Оценка выпускниками уровня своей профессиональной подготовки

| Вид подготовки                                     | Учебный год |           |           |           |           |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Теоретическая                                      | 7,8         | 6,9       | 7,8       | 7,6       | 7,2       |
| Практическая                                       | 7,4         | 7,0       | 7,8       | 7,0       | 7,0       |
| Владение современными информационными технологиями | 7,4         | 7,4       | 7,9       | 7,6       | 7,2       |
| Владение иностранными языками                      | 6,7         | 6,7       | 7,4       | 7,2       | 6,6       |
| Владение навыками самостоятельной работы           | 7,9         | 7,9       | 8,2       | 8,0       | 7,8       |
| Готовность к профессиональной деятельности         | 7,6         | 7,4       | 8,1       | 7,4       | 7,6       |

Таблица 4. – Оценка работодателями уровня профессиональной подготовки молодого специалиста – выпускника Института менеджмента спорта и туризма

| Вид подготовки              | Учебный год |           |           |           |           |
|-----------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                             | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Социально-гуманитарная      | 8,7         | 9,3       | 9,5       | 9,0       | 8,9       |
| Психолого-педагогическая    | 8,6         | 9,4       | 9,4       | 8,9       | 9,0       |
| Общенаучная                 | 8,7         | 9,1       | 8,7       | 8,7       | 8,7       |
| Подготовка по специальности | 9,4         | 9,3       | 8,6       | 9,1       | 8,8       |
| Физическая подготовка       | 9,4         | 9,2       | 8,8       | 9,1       | 9,3       |

«Хуже» всего, по мнению выпускников (таблица 3), проявляется их владение иностранными языками (в среднем 6,92 балла). Готовность к профессиональной деятельности, а также навыки в области современных информационных технологий, оцененные, в среднем, на 7,62 и 7.5 балла соответственно, будут, можно предположить, способствовать достаточно свободной ориентации молодого специалиста в современном информационном пространстве. «Лучше» всего выпускники освоили навыки самостоятельной работы (7,96 балла), что, несомненно, имеет большое значение для их успешной адаптации к самостоятельному трудовому процессу.

Следует отметить, что внедрение в образовательный процесс учебных планов поколения «3+» практически не повлияло на мнение респондентов.

Как видно из таблицы 4, работодатели наиболее высоко оценили социально-гуманитарную (в среднем, 9,08 балла) и психолого-педагогическую (в среднем, 9,06 балла) подготовку выпускников, при этом самым низким показателем отмечен уровень их общенаучной подготовки (в среднем 8,74 балла). Достаточно высоко оценена работодателями подготовка выпускников по специальности (в среднем 9,04 балла), что также дает надежду на их успех в овладении профессией.

Степень овладения выпускниками факультета менеджмента спорта, туризма и гостеприимства обобщенными компетенциями в среднем была оценена работодателями высоко – 9,0 баллов (таблица 5).

Таблица 5. – Оценка работодателями степени овладения выпускниками обобщенными компетенциями

| Компетенции  | Учебный год |           |           |           |           |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Владение методами системного и сравнительного анализа              | 8,5         | 8,9       | 8,6       | 8,6       | 8,4       |
| Сформированность критического мышления                             | 8,5         | 9,1       | 8,7       | 8,8       | 8,6       |
| Владение умениями проектирования и прогнозирования                 | 8,4         | 8,9       | 8,9       | 8,6       | 8,4       |
| Умение учиться и постоянно повышать свою квалификацию              | 9,0         | 9,3       | 9,4       | 9,0       | 8,9       |
| Умение работать в команде  | 9,5         | 9,7       | 9,5       | 9,3       | 9,3       |
| Сформированность качеств, ценных для производственной деятельности | 9,3         | 9,5       | 9,3       | 9,4       | 9,1       |

Наиболее успешно, по мнению работодателей, за время освоения образовательной программы выпускники овладели умением работать в команде (в среднем 9,46 балла), сформировали качества, ценные для производственной деятельности (в среднем 9,32 балла), умение учиться и постоянно повышать свою квалификацию (в среднем 9,12 балла). Остальные компетенции также были высоко оценены работодателями (все выше 8,4 балла), что позволяет с большой долей уверенности рассчитывать на успешность выпускников в будущей профессиональной деятельности.

Обоснованность такого вывода подтверждается и результатами оценки работодателями качеств специалиста-выпускника БГУФК, способствующих его наиболее успешной адаптации к профессии (таблица 6).

Таблица 6. – Оценка работодателями качеств специалиста-выпускника БГУФК, способствующих его наиболее успешной адаптации к профессии

| Качества специалиста   | Учебный год |           |           |           |           |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Четкое выполнение распоряжений руководства                   | 9,6         | 9,8       | 9,6       | 9,4       | 9,4       |
| Умение поставить производственные интересы выше личных       | 8,9         | 9,1       | 8,7       | 8,8       | 8,7       |
| Способность быстро принимать решения в изменяющихся условиях | 8,9         | 9,2       | 8,9       | 8,8       | 9,1       |

Продолжение таблицы 6

| Качества специалиста  | Учебный год |           |           |           |           |
|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018/2019   | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Умение активизировать на практике имеющийся знаниевый багаж           | 8,9         | 9,3       | 8,7       | 9,0       | 8,8       |
| Умение быстро наладить профессиональный контакт с коллегами по работе | 9,5         | 9,5       | 9,3       | 9,1       | 9,2       |
| Умение быстро наладить контакт с посетителями                         | 9,5         | 9,3       | 9,4       | 9,0       | 9,1       |
| Желание работать по специальности                                     | 8,9         | 8,8       | 8,8       | 8,5       | 8,4       |
| Умение дать адекватную оценку результатам собственной работы          | 9,4         | 9,1       | 9,1       | 8,9       | 9,0       |

Информация была получена в результате обратной связи с потребителями образовательных услуг, и, в частности, с работодателями, в период проведения производственных практик (по формированию и продвижению туристического продукта, преддипломной), когда выполнение заданий практики в наиболее полной мере демонстрирует степень сформированности у обучающихся компетенций.

Все присущие выпускникам профессиональные качества, которые должны быть наиболее необходимы специалисту при исполнении обязанностей в самостоятельной трудовой деятельности, получили от работодателей оценки выше 8,5 баллов. Особенно отличились выпускники четким выполнением распоряжений руководства (средний балл составил 9,56), а также умением быстро наладить контакт с коллегами по работе (средний балл – 9,32) и с посетителями (средний балл – 9,26). Важным для специалиста представляется также умение дать адекватную оценку результатам собственной работы (средний балл – 9,1).

Анализ показателей, полученных в результате обратной связи с потребителями образовательных услуг, позволяет сделать выводы о достаточно высоком уровне их удовлетворенности качеством образования и уровнем профессиональной подготовки студентов/выпускников, а также возможных перспективах их профессионального роста в сфере туризма и гостеприимства.

Обеспечение высокого уровня качества образования и эффективности системы управления образовательным процессом, то есть, подготовкой специалистов в университете, невозможно без анализа и учета потребностей реального сектора экономики, что создает предпосылки поддержания баланса интересов УВО, обучающихся и работодателей.

1. Официальный сайт Санкт-Петербургского государственного университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://spbu.ru/sveden/kachestvo-obrazovaniya>. – Дата доступа: 10.04.2024.

2. Чикина, Т. Е. Основные подходы к оценке качества образования и способы их реализации [Электронный ресурс] / Т. Е. Чикина, С. В. Крыгин, Н. А. Миронов // Проблемы современного педагогического образования. – 2022. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-podhody-k-otsenke-kachestva-obrazovaniya-i-sposoby-ih-realizatsii>. – Дата доступа: 10.04.2024.

3. Михайлова, О. Н. Качество подготовки выпускников Белорусского государственного университета физической культуры: оценка работодателями / О. Н. Михайлова, О. А. Гусарова // Перспективы развития туризма в современных условиях: мировые тенденции и региональные контексты: материалы II Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 28 сент. 2022 г. / редкол.: И. Н. Воронович (гл. ред.) [и др.]. – Минск: Колорград, 2022. – С. 391–397.

4. Гусарова, О. А. Мониторинг удовлетворенности потребителей как инструмент управления качеством подготовки специалистов для индустрии туризма и гостеприимства / О. А. Гусарова, О. Н. Михайлова // Туризм и рекреация: фундаментальные и прикладные исследования: труды XVIII Междунар. науч.-практ. конф., Гжель, 25 апр. 2023 г. [Электронный ресурс]: сборник трудов конференции / Отв. ред. проф. В. И. Кружалин. – Гжель: ГГУ, 2023. – 324 с. // ГГУ: [сайт]. – Режим доступа: <http://www.art-gzhel.ru/>. – Дата доступа: 10.04.2024.

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ АКТИВНОГО ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

*Дашиковская В.А.*

Белорусский государственный университет физической культуры,  
Минск, Республика Беларусь  
Научный руководитель – Королева М.Д.

**Аннотация.** Индустрия туризма является одним из приоритетных направлений развития экономического положения Республики Беларусь. Страна старается привлечь большое количество туристов, включая иностранных граждан, предлагая различные виды туризма. Особое внимание уделяется активному и агроэкотуризму, предлагая разнообразные возможности для активного проведения досуга. Наиболее распространенными видами считаются пешеходный туризм, водный, горнолыжный и велотуризм.

**Ключевые слова:** активный туризм, пешеходный туризм, горнолыжный туризм, велотуризм.