

Магистр гостеприимства должен уметь осуществлять такие же профессиональные функции, которые являются характерными для магистра туризма, и использовать их в сфере гостеприимства.

1. Артемьева, С.М. Нормативно-правовые и методические основы организации учебного процесса на II ступени высшего образования / С.М. Артемьева, Н.П. Машерова. - Минск: РИВШ, 2009. - 68 с.

2. Олекс, О.А. Теория и отечественный опыт стандартизации образования в Республике Беларусь / О.А. Олекс. - Минск: УП «Технопринт», 2002. - 346 с.

3. О туризме: Закон Респ. Беларусь от 9 января 2007 года, № 206-3. - Минск, 2007. - 7 с.

ПОДГОТОВКА НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КАДРОВ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ ВТОРОЙ СТУПЕНИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Кобринский М.Е., доктор педагогических наук, профессор,

Фурманов А.Г., доктор педагогических наук, профессор, Сакун Л.В., доцент РМАТ,

Фильгина Е.В., кандидат педагогических наук, доцент,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

С глобальным ростом туризма во всем мире, интеграцией Республики Беларусь в мировое туристское сообщество особую значимость приобретает обеспечение подготовки высококвалифицированных специалистов туристского профиля на уровне магистратуры. Основными предпосылками конкретного развития туризма и гостеприимства является формирование эффективно действующей системы подготовки кадров. Поэтому задача совершенствования организаций учебного процесса, инновационное содержание образовательных программ, обучение, сопряженное с инновационной деятельностью, формирование соответствующих профессиональных качеств менеджеров данной отрасли экономики становятся первоочередной задачей высших учебных заведений отрасли [1, 2, 3].

Успех функционирования предприятия в сфере туризма и гостеприимства во многом зависит от применения инновационных технологий. Успешные новаторы своим опытом доказывают, что создание нового продукта и его внедрение - не просто желательно, но и необходимо в конкурентной борьбе. Любой технологический прогресс приводит к сокращению рабочих мест и профессий, но на смену им появляется еще больше новых. Внедрение инновационных технологий увеличивает спрос на специальности, требующие определенной квалификации и хорошего образования. Все изложенные тенденции развития инновационных технологий будут оказывать непосредственное влияние на организацию туристского бизнеса и на внедрение инноваций в сфере туризма.

По сравнению с вкладом отрасли туризма и гостеприимства в экономику развитых стран мира, ее вклад в национальную экономику Республики Беларусь пока не столь значителен. Это объясняется недостаточностью развития в нашей республике организованной на должном уровне индустрии туризма как единой системы, позиционирующей на международном туристском рынке, влияющей на формирование туристских потоков и позволяющей осуществлять обслуживание на уровне мировых стандартов. В настоящее время отечественная индустрия туризма, в которой были использованы резервы развития, нуждается в методах, которые создадут ей возможность выжить в конкурентной борьбе на мировом туристском рынке. Один из путей преодоления проблемы - использование современных инновационных технологий.

Инновации в туризме приносят на рынок услуг новые идеи и новые продукты. Инновации не только подразумевают приспособление туристской *отрасли к изменяющемуся* характеру туризма путем применения новых маркетинговых стратегий. Среда, окружающая туризм, благоприятствует появлению новых и новаторских услуг, продуктов и процессов. Следовательно, инновации в туризме должны рассматриваться как перманентный, глобальный и эволюционирующий процесс.

В настоящее время наблюдается ускорение профессионализации туристской деятельности. С каждым годом на рынке труда востребуются специалисты все более высокой квалификации, а значит, приобретает смысл получение углубленных знаний как на первой, так и второй ступенях высшего образования (магистратура).

Целесообразность подготовки магистров по специальности «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства» вызвана следующим:

- интенсивным развитием в нашей стране сферы услуг;
- высокой потребностью в кадрах высокой квалификации по указанной специальности;
- **осознанием, что только** инновационный подход к развитию туризма и гостеприимства позволит достигнуть высокого уровня эффективности работ в данной отрасли экономики - нужны инновационные технологии, соответствующие современным условиям развития экономики нашей страны;

- необходимостью совершенствования подготовки работников сферы туризма и гостеприимства, повышения уровня их профессиональной компетентности.

Характерной чертой новой специальности второй ступени высшего образования «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства» является подготовка магистров к созданию и применению инновационных технологий, которые должны способствовать повышению эффективности и совершенствованию работы туристических компаний и смежных организаций, улучшению обслуживания клиентов, ускорению всех оперативных процедур, созданию новых маркетинговых методик.

Программа магистерской подготовки, прежде всего, ориентирована на практику создания инновационного и эффективного продукта в обозначенной сфере услуг.

Магистры инноваций будут востребованы современной системой туризма и гостеприимства, которая включает ряд хозяйствующих субъектов:

- фирмы - производители туристских услуг (лечебницы, санатории, здравницы, базы отдыха и др.);
- фирмы-туроператоры, т. е. фирмы по разработке и реализации туристического продукта преимущественно на оптовой основе;
- фирмы-турагенты, выступающие в качестве продавцов туристического продукта, сформированных туроператорами;
- специализированные фирмы, предоставляющие услуги по размещению (пансионаты, дома отдыха, мотели, гостиницы, кемпинги и др.);
- специализированные предприятия питания (рестораны, бары, кафе, столовые и др.);
- специализированные транспортные предприятия (авиапредприятия, автопредприятия, железнодорожные ведомства, предприятия морского и речного транспорта);
- предприятия торговли и торговые фирмы, специализирующиеся на товарах для туристов;
- предприятия сферы досуга в туризме (киноконцертные залы, залы игровых автоматов и др.);
- рекламно-информационные туристские учреждения (рекламные агентства и бюро, информационно-туристские центры и т. д.);
- государственные предприятия (национальные, региональные, муниципальные предприятия унитарного или акционерного характера, занимающиеся туризмом на коммерческих началах).

Образовательная программа по специальности «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства» ориентирует на трудоустройство на многие традиционные должности на начальном уровне менеджмента (руководитель туристической группы, инструктор-методист по туризму, специалист по туризму, администратор гостиницы, специалист по анимации, гид-переводчик и др.), но для разработки и внедрения новых технологий.

Содержание профессиональной деятельности магистра инноваций по специальности «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства» характеризуется следующими чертами:

1. Магистр инноваций должен быть готов к инновационной производственной деятельности, связанной с разработкой и внедрением инновационных технологий в сфере туризма и гостеприимства.

2. Магистр инноваций должен быть готов к внедрению инновационных подходов в организации производства туристического продукта, к созданию его новых видов и модернизации уже существующих, выявлению и использованию новых ресурсов и новых рынков предоставления услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Объектами профессиональной деятельности магистра инноваций являются технологии, методы, продукты туристской индустрии.

Выпускник магистратуры должен быть компетентным в инновационной деятельности следующего характера: организационно-управленческой; информационно-аналитической; туроператорской и турагентской; экскурсионной и анимационной; гостиничной; транспортной; рекреационной и оздоровительной; в организации питания туристов и др.

Выпускник магистратуры по специальности «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства» должен решать следующие профессиональные задачи:

- маркетинговый анализ рынка в сфере туризма и/или гостеприимства;
- организация работы по формированию, продвижению и реализации туров, туристических услуг и др. продуктов сферы туризма и гостеприимства;
- организация внешнеэкономической деятельности туристических предприятий;
- разработка и внедрение инновационных идей (решений) в туристской индустрии.

Подготовка магистра должна обеспечивать формирование следующих групп компетентностей:

- академических - углубленных гуманитарных, социальных, общенаучных, специальных знаний, которые дают понимание особенностей рыночной экономики и ее возможностей, функций и экономической роли государства;

- социально-личностных - умений и личностных качеств, которые позволяют следовать культурным, идеологическим и нравственным ценностям общества и государства; способностей к адекватному взаимодействию и межличностной коммуникации, критическому мышлению; мобильности и социальной адаптивности, позволяющих решать социально-профессиональные, организационно-управленческие, в том числе воспитательные задачи;

- профессиональных - углубленных знаний по общепрофессиональным и специальным дисциплинам, умений решать сложные профессиональные задачи, разрабатывать и внедрять инновационные проекты, принимать профессиональные решения.

1. Артемьева, С.М, Нормативно-правовые и методические основы организации учебного процесса на II ступени высшего образования / С.М. Артемьева, Н.П. Машерова. - Минск: РИВШ, 2009. - 68 с.

2. Олекс, О.А. Теория и отечественный опыт стандартизации образования в Республике Беларусь / О.А. Олекс. - Минск: УП «Технопринт», 2002. - 346 с.

3. О туризме: Закон Респ. Беларусь от 9 января 2007 года, № 206-3. - Минск, 2007. - 7 с.

АВТОМАТИЗАЦИЯ СИСТЕМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТГРК

Коллик И.С.,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

Технический прогресс в области информационных технологий прочно завоевывает свои позиции в единых туристских гостинично-ресторанных комплексах (ТГРК). На сегодняшний день для облегчения работы гостиничных служб разработаны и успешно внедряются автоматизированные системы управления (АСУ), состоящие из набора компьютерных программ, автоматизированных рабочих мест, с помощью которых можно собирать и использовать информацию, как для аппарата управления, так и для остальных служб гостиницы. С их помощью гостинице гораздо проще принимать, хранить и при необходимости находить сведения о резервировании номеров, о постоянных клиентах, требованиях и счетах гостей и т. д. Значительно упрощается процедура функционирования гостиницы с использованием международных систем бронирования, системы Internet, электронных баз данных по нормативно-правовым актам в туризме, автоматизированных систем взаиморасчетов и т. д. Важным элементом является использование АСУ для управленческого контроля.

Однако говорить об автоматизации работы только портье значит сузить проблему. При выборе программы необходимо исходить из понятия комплексности и охвата как можно большего числа сфер деятельности гостиницы, а не об автоматизации отдельных рабочих мест. Также необходимо обеспечение связи с внешними электронными системами (электронные АТС, электронные замки, системы прокатки кредитных карт и др.). В систему должна быть вложена мощная программа бухгалтерского учета, а также пакет программ для управленческого учета. Кроме того, одним из способов обеспечения максимальной загрузки является использование GDS (Global Distributed System - глобальная система резервирования). Для подключения к такой системе требуется, чтобы отель мог в режиме on-line поставлять в систему свежую информацию о состоянии своего номерного фонда, что также обуславливает необходимость использования гостиничной АСУ.

Немаловажным фактором наличия в гостинице АСУ является ее размер. Большие гостиницы, подобные гостинице «Виктория» в г. Минске (169 номеров), не смогут успешно функционировать без компьютерной системы. Но и маленький отель избавит себя от большого количества проблем, если установит программные продукты одного разработчика.

Таким образом, создание и внедрение АСУ в гостиничном бизнесе является требованием времени, условиями жесткой конкуренции и изменениями в технологическом процессе функционирования отелей.

Автоматизация - сложный и дорогостоящий процесс, к которому владельцы и управляющие гостиниц приходят постепенно, критично оценивая возможности отдачи от инвестиций и свой кадровый потенциал, тщательно выбирая функционал, поставщиков систем и состав оборудования. В гостинице системы необходимо профессионально установить и настроить, организовать обучение персонала, обеспечить надежную, бесперебойную работу техники и четкую организацию технологических процедур и, наконец, добиться эффективной эксплуатации установленных технологий.

Практика показала, что подход с созданием «очень простой и все охватывающей системы, написанной за месяц одним талантливым программистом для индивидуальной гостиницы по доступной цене» давно себя изжил. Компьютерная сфера требует знаний, аккуратности и ответственности. Даже крупные корпорации по разработке прикладного программного обеспечения для гостиниц уже давно отошли от создания гостиничных систем, охватывающих все подразделения такого сложного организма. Во-первых, каждая гостиница подбирает системы выборочно и постепенно, исходя из своих потребностей и бюджета. Во-вторых, универсальная система слишком тяжеловесна технически, трудно и долго разрабатывается, требует большого количества специалистов-разработчиков и технологов различных узких специализаций, и практически не поддается сбалансированному развитию и качественному сопровождению.

Поэтому современные решения автоматизации отелей базируются на скоординированном взаимодействии нескольких специализированных систем, поставляемых в гостиницу профессиональными компаниями,