

УДК 39 (476)

В.Л. ЛОЗИЦКИЙ, канд. пед. наук, доцент,
доцент кафедры историко-культурного наследия,
Полесский государственный университет,
г. Пинск, Республика Беларусь
E-mail: bakalaur@yandex.ru



Статья поступила 15 октября 2019г.

ЭВОЛЮЦИЯ КОМПЕТЕНТНОСТНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА В АСПЕКТЕ ПРОЦЕССОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Статья посвящена изучению вопроса перспективы развития подготовки специалистов в области туристической деятельности и гостиничного бизнеса. Автором выделены факторы, определяющие в условиях четвертой промышленной революции и разворачивания процессов цифровизации эволюционирование требований к подготовке студентов учреждений высшего образования по специальностям в сфере туризма и гостеприимства. Практикоориентированный характер положений, выводимых автором, позволяет использовать представленный материал в организации и осуществлении обучения студентов и магистрантов в системе высшего профессионального образования.

Ключевые слова: цифровизация, компетентностный подход, компетенция, компетентность, рынок труда, высшее профессиональное образование, туризм и гостеприимство.

LOZITSKY V.L., Cand. of Ped. Sc., Associate Professor,
Associate Professor of Historical and Cultural Heritage,
Polesky State University, Pinsk, Republic of Belarus

EVOLUTION OF THE COMPETENCY COMPONENT IN PROFESSIONAL TRAINING OF SPECIALISTS IN THE FIELD OF TOURISM AND HOSPITALITY IN THE ASPECT OF DIGITALIZATION PROCESSES

The article is devoted to the study of the prospects for the development of training of specialists in the field of tourism and hotel business. The author highlighted the factors that determine in the context of the fourth industrial revolution and the deployment of digitalization processes the evolution of requirements for the training of students of higher education institutions in the field of tourism and hospitality. The practical nature of the provisions drawn up by the author makes it possible to use the material presented in the organization and implementation of the education of students and master's students in the system of higher vocational education.

Keywords: digitalization, competency approach, competence, competence, labour market, higher vocational education, tourism and hospitality.

Введение. Революционность и динамичность процессов, связанных с интеграцией в повседневную жизнь человека и общества высоких технологий и инновационных технических решений, характеризуют обозначившийся переход к новому этапному состоянию социума. В различной понятийно-терминологической интерпретации аналитики определяют его как общество цифровизации, SMART-общество, проектно-сетевое общество и т.д. В логике развития процессы цифровизации осуществляют детерминирующее влияние на развитие общества. В условиях этапного перехода существенные социокультурные сдвиги не могут не оказывать влияния на сферу высшего образования, обеспечивающего квалифицированными кадрами индустрию туризма и гостеприимства.

Реализация долгосрочной стратегии устойчивого развития Республики Беларусь и формирование экономики знаний актуализирует разработку и совершенствование моделей институциональной организации подготовки выпускников учреждения высшего образования (УВО), в том числе и будущих специалистов в сфере туризма и гостиничного бизнеса. Переход к цифровой экономике и соответствующей модели рыночного хозяйства требует от работников наличия сформированных компетенций, необходимых для осуществления трудовых функций в определенной отрасли, которые он способен развивать в течение всей своей профессиональной деятельности. В современных условиях работник туристической индустрии и гостеприимства – это конкурентоспособный специалист – обладатель комплекса надпредметных и универсальных компетенций, а также уникальных знаний, уровень освоения и сформированности которых позволяет обеспечивать ему экономические и социальные преимущества, карьерный рост и благосостояние в обществе нарождающейся эпохи цифровизации. На данный аспект обращают внимание исследователи как в дальнем зарубежье, так и на постсоветском пространстве [1–7]. Уровень разработанности проблематики в данном направлении научной рефлексии позволяет в качестве актуального определить комплекс вопросов, связанных с выделением тех факторов, которые в современных условиях детерминируют эволюционирование требований к уровневой компетентностной подготовке студентов УВО по специальностям в

сфере туризма и гостеприимства с учетом перспектив развития данного процесса.

В своей феноменологичности процессы цифровизации отображают инновационные формы взаимодействия между производителями и потребителями туруслуг, становясь источником конкурентных преимуществ туристических организаций и гостиничного бизнеса. При этом исследователями учитывается, что подготовка кадров в отрасли в своей системности представляет собой планомерно организуемый процесс формирования и развития профессиональных компетенций у будущих квалифицированных специалистов гостиниц и иных средств размещения, объектов и средств отдыха, общественного питания, а также объектов делового, оздоровительного, спортивного, познавательного назначения [5].

Основная часть. В условиях четвертой промышленной революции и перехода к шестому технологическому укладу при решительных структурных изменениях на рынке труда возрастает потребность в специалистах, компетенции которых определяют их способность к системной познавательной деятельности, самостоятельному и ответственному принятию решений в ситуациях неопределенности и выбора, готовых работать в условиях высокотехнологичной экономики. Реализация процесса подготовки в условиях парадигмального лозунга «Образование через всю жизнь» еще с середины прошлого столетия ориентирует на императивность и детерминированность в его понимании. В качестве ряда основных детерминантов, определяющих направленность модернизации в системе высшего профессионального образования, целесообразно выделить формирующийся на данном этапе развития общества социально-государственный заказ и сменяемость институциональной модели университетской организации (переход к моделям 3.0 и 4.0) [1; 2].

В условиях развивающихся изменений в структуре общества, обозначенных перспектив перехода на четырехдневную рабочую неделю (обсуждается национальными правительствами) высвобождение свободного времени для проведения досуга и расширение возможностей для ознакомления с окружающим миром становятся фактором оживления туристической активности. Стимулирование туристической отрасли и гостиничного бизнеса в современных условиях в логике развития высоких технологий не могло не принять

очевидные преимущества инновационных технических решений. Формирование цифрового пространства по мере развития информационно-коммуникационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства как тенденция развития нашла свое отражение в распространении практики разработки и технологичного применения облачных сайтов бронирования, автоматизированных систем управления объектами размещения, цифровых платформ обмена информацией, сервисных мобильных приложений и т.д.. Используя платформы Booking, Airbnb и Aviasales клиент может совершать с помощью смартфона операциональные действия: от регистрации на цифровой платформе турпредприятия, бронирования номера и обслуживания в нем, открытия и блокировки самой двери номера. Пользователь фактически в состоянии спланировать целое путешествие – от бронирования до получения турпродукта и возвращения домой, даже вне прямого общения с конкретным человеком. Смартфон и его программное обеспечение становятся персональным гидом, туристическим агентом, ресторанным локатором и картой. Системы электронного руководства туризмом Jordan (JTeGS) и Robotiker позволяют клиенту получить необходимую туристическую информацию непосредственно со своего мобильного устройства в любое время и в любом месте, реализуя функциональную мобильность оказываемых услуг. Разработчики компании KLM создали информационный сервис для пассажиров, использующих Facebook Messenger, что позволяет системе после бронирования билетов отправлять пользователю соответствующую информацию (например, наличие билета, посадочного талона, обновлений информации о статусе рейса и т.д.). В качестве цифровых путеводителей туристы используют информационные платформы Lonely Planet и TripAdvisor. Наряду с широким распространением мобильных устройств и гаджетов отмеченные нами инновационные разработки способствуют динамичным изменениям в планировании, администрировании и финансах, открывая новые перспективы для интеграции высоких технологий в систему продаж товаров и услуг, а также маркетинг во всей отрасли.

Очевидно, что рельефно обозначившаяся тенденция ориентации туристической и гостиничного бизнеса на потребителя вне массового туризма, с персонификацией его вкусов, предпочтений и ожиданий будет сохра-

нена и развита в части необходимого обеспечения базовых потребностей человека (в том числе и в онлайн-режиме). Развивается спрос на предложения индивидуала или небольшой группы (семья, группа друзей), поскольку клиенты новой генерации заинтересованы в персональном подходе и решениях, отвечающих их индивидуальным потребностям. Инструментальной средой для таких перемен в условиях поступательного развития информатизации и автоматизации, как отмечалось нами ранее, становятся инновационные высокотехнологичные технические решения. Наличие компетенций в данной области наряду со знанием иностранных языков становится основой для формирования перечней актуальных квалификационных требований к работникам, занятым в отраслях с инновационным развитием, одной из которых становится качественно эволюционирующая сфера туризма и гостеприимства.

Мощный рост конкуренции и развитие автоматизации становятся трендами изменений – социальными и технологическими процессами детерминирующего характера по отношению к структуре специальностей, актуальных для отрасли от «здесь и сейчас» к «завтра и в перспективе». Аналитики и эксперты Всемирного экономического форума в Давосе в рамках исследования «Будущее профессий – 2018» констатировали решительные изменения в структуре занятости в условиях креативной экономики [8]. Прогнозируется выполнение машинами и алгоритмами функций специалистов, профессиональная деятельность которых связана с коммуникацией, управлением деятельностью и ее координацией, аналитикой и принятием решений, администрированием, получением информации. При этом будут востребованы профессии и специалисты по искусственному интеллекту и машинному обучению, большим данным, автоматизации процессов, новым технологиям. В туристической индустрии при определении устаревающих интеллектуальных профессий к 2030 г. прогнозируется постепенное исчезновение профессий туроператора и экскурсовода. В условиях осуществляемых и прогнозируемых изменений на рынке труда аналитиками рынка и сферы занятости отмечается нынешняя и будущая затребованность в специалистах:

– бренд-менеджер пространств (является консультантом и организатором, отвечающим за наполнение виртуального пространства культурными смыслами, связанными с конкретной территорией; создает образ и ле-

генду местности, вокруг которой объединяется весь дизайн, айдентика, информационное освещение, виды туристических сервисов и разнообразные мероприятия; выполняет функции креативного директора; одной из основных его задач является придание территории уникальности и аттрактива, позволяющих привлечь посетителей в конкурентоспособный центр туризма);

- архитектор территорий (специалист – создатель «информационных ландшафтов» с учетом реалий региона, типов потребителей и актуальных в своей популярности направлений в тур-индустрии; выполняет функции креативного дизайнера, осуществляющего поиск конкретных в своей детализации решений поставленных задач);

- дизайнер дополненной реальности территорий (разработчик различных пластов дополненной реальности вокруг определенной территории с учетом ее ландшафта, исторического и культурного контекста: эволюция архитектуры замка Радзивиллов в Несвиже или проспекта Независимости в Минске; основаниями деятельности являются деятельностные и знаниевые составляющие в компетенциях в сфере дизайна, программирования и истории);

- консьерж робототехники (специалист, осуществляющий контроль гостиничных роботов в роботизированных отелях; выполняет функции на основе навыков многозадачности и общения с искусственным интеллектом, компетенций технолога, сервисмена и механика робототехнических систем и механизмов при контроле механических швейцаров, горничных, курьеров и т.д.);

- разработчик тур-навигаторов (IT-специалист – создатель разнообразных программ и приложений, позволяющих пользователю ориентироваться на определенном маршруте с учетом клиентских интересов, вкусов и предпочтений, планов и актуальных событий);

- разработчик интеллектуальных туристических систем (специалист, создающий автоматизированные системы приобретения клиентом билетов, услуг навигации и бронирования гостиничных мест в условиях растущей затребованности удобных и оперативных решений в уникальных алгоритмах поиска с учетом персонализация запросов клиентов и возможности создания индивидуальной маршрутизации);

- режиссер индивидуальных туров (функционально является профессиональным гидом, способным разрабатывать и лично про-

водить уникальные туры по конкретным запросам клиентов) [9].

Сравнительно-сопоставительный анализ компетенций, характерных для специалистов нарождающейся эпохи цифровизации, позволяет сделать вывод о происходящем смещении от стремления к «зоне комфорта» и стабильности к компетенциям, ориентированным в своем сущностном содержании на интегрированность работника сферы туризма и гостеприимства в процессы динамичного инновационного роста и высокотехнологичного развития. Общими надпредметными компетенциями, сформированность которых является требованием к подготовке специалистов инновационных специальностей, являются:

- владение межотраслевой коммуникацией;

- наличие полилингвизма и мультикультурности;

- владение информационными компетенциями;

- клиентоориентированность;

- компетенции управления проектами и проектной деятельностью с учетом системного мышления.

Формирование и развитие компетенций специалистов сферы туризма и гостеприимства предполагает активизацию деятельности современных университетов в тесной взаимосвязи структурных компонентов («образование – наука – инновации – коммерциализация – производство»). Внедрение многокомпонентной модели содержания образования в процессе модернизации высшей школы в ходе подготовки специалистов предполагает эффективную реализацию компетентностного подхода с учетом нацеленности на формирование и развитие у будущих специалистов универсальных компетенций (технологических, цифровых, профессиональных, социально-личностных, гибридных). В данном направлении в системе организации образовательного процесса целесообразно усиление его проблемно-исследовательской ориентации через реализацию проблемного, эвристического обучения, кейс-метода, проектного обучения, перевернутого обучения, обучения как исследования и т.д. В качестве одного из обеспечивающих направлений целесообразны разработка и системное применение электронных учебно-методических комплексов (ЭУМК) по учебным дисциплинам. Их использование в системе подготовки будущих специалистов в сфере туризма и гостиничного бизнеса на первой и второй ступенях высшего профессионального образования позво-

лит интегрировать компетентностный и технологический подходы в обучении. При использовании высокотехнологичного дидактического инструментария важна опора на активные, коллективные стратегии обучения, которые базируются на рефлексивно-деятельностной основе, обеспечивают проблемный характер обучения, активизацию самостоятельной работы студентов, их высокую субъектность в учебно-исследовательской познавательной деятельности и учебной коммуникации. В своей совокупности реализация отмеченных нами направлений и подходов в практике образовательной деятельности современных УВО, обеспечивающих подготовку специалистов в сфере туризма и гостеприимства, будет способствовать созданию системы опережающего университетского образования. Для подобной системы характерны:

- актуальное, междисциплинарное, контекстное содержание обучения (в контексте современных и перспективных требований профессиональной деятельности; перспективных трендов развития производства, науки, технологий, социальной сферы);

- усиление проблемно-исследовательского характера образовательного процесса, способствующего вовлечению студентов в исследовательскую и инновационную деятельность;

- обеспечение междисциплинарности в обучении с опорой на формирование и развитие у будущих выпускников УВО критического мышления, творческих способностей, социальных, предпринимательских навыков;

- обеспечение комплексной подготовки специалистов с учетом укрепления связей с социумом, сферой труда.

Одним из результатов реализации данного подхода в его системности является освоение будущими специалистами в сфере туризма и гостеприимства инновационных технологий и высокотехнологичного оборудования, формирование компетенций в сфере технологического предпринимательства и осуществления проектов социальной направленности.

С учетом специфики профессиональной деятельности в туристической и гостиничном бизнесе выпускник должен уметь определять профессиональную проблематику и ее целезадачные составляющие в планируемом решении, избирать методы и способы решения и представления результатов, собирать, систематизировать и анализировать полученные данные, апробировать и внедрять полученные результаты в практику, осуществлять

рефлексию деятельности и делать выводы. Подобные обобщенные умения в системе формируемых и развиваемых компетенций будущих специалистов являются составляющими в развитии аналитических способностей, критического, творческого мышления студентов. В свою очередь, в логике личностно-профессионального развития это способствует формированию у выпускника УВО универсальных компетенций, включая предпринимательские, востребованность которых в современном социуме эпохи цифровизации динамично растет.

Заключение. В условиях процессов цифровизации в развитии сферы туризма и гостеприимства важная роль отводится системе подготовки специалистов качественно нового уровня сформированности компетенций, ориентирующих их обладателей на включенность в инновационное развитие и технологический рост. Именно образование становится чрезвычайно значимым источником формирования новой генерации управленческой элиты. Эпоха цифровизации нуждается в менеджерах, обладающих системным и креативным мышлением, а также мобильностью и коммуникативными навыками. В условиях формирования соответствующего социально-государственного заказа направленность модернизации в системе высшего профессионального образования в рамках эволюции институциональной организации к моделям предпринимательского (модель 3.0) и социально-предпринимательского (модель 4.0) университета при подготовке специалистов в сфере туризма и гостеприимства может быть реализована через следующие обеспечивающие направления в педагогической науке и практике высшей школы:

- концептуальное научное обоснование развития творческой личности как субъекта образовательного процесса в современном учреждении высшего образования;

- определение научно-методических основ обеспечения процесса формирования и развития специалистов в области туризма и гостеприимства новой генерации;

- определение и соответствующая реализация изменений в структуре и содержании функционирования учреждения высшего образования (институциональной модели, адаптированной вызовам современности);

- обеспечение опережающего характера в реализации компетентностной подготовки специалистов, уровень сформированности которой соответствует динамике изменений

на современном рынке труда (эффективная реализация компетентностного подхода).

Эффективная реализация отмеченных нами направлений и подходов в высшей профессиональной школе будет способствовать формированию и развитию системы опережающего университетского образования в соотносимости с подготовкой кадров для сферы туризма и гостиничного бизнеса, которая по своему содержанию и технологичности адекватно тем вызовам современности, которые становятся все более актуальными в условиях цифровой трансформации общества.

Список литературы

1. Жук, О. Л. Предпринимательская трансформация университетов в условиях четвертой промышленной революции / О. Л. Жук // Журнал БГУ. Журналистика. Педагогика. – 2019. – № 1. – С. 108–116.
2. Лозицкий, В. Л. Факторы, детерминирующие эволюцию моделей институциональной университетской организации / В. Л. Лозицкий // Педагогическая наука и образование – 2019. – № 2. – С. 17–22.
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии / А. М. Ветитнев, В.В. Коваленко. – М. : Юрайт, 2016. – 402 с.
4. Долотбакова, А. К. Цифровизация туризма как фактор экономического развития Кыргызстана / А. К. Долотбакова, А. А. Орозонова // Экономические отношения. – 2018. – № 4, Т. 8. – С. 715–725.
5. Полевая, М. В. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма: отечественный и зарубежный опыт / М. В. Полевая. – М. : Технологии стратегического менеджмента, 2012. – 231 с.
6. Daniel, Díez D. The tourism sector impact of digitalization / Díez D. Daniel [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.goodrebels.com/tourism-sector-impact-digitalization>. – Дата доступа: 15.09.2019.
7. Newman, D. Top 6 digital transformation trends in hospitality and tourism / D. Newman [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2018/01/02/top-6-digitaltransformation-trends-in-hospitality-and-tourism/#52876d4a67df>. – Дата доступа: 15.09.2019.
8. Всемирный экономический форум в Давосе, «Будущее профессий – 2018» («Future of jobs–2018») [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf. – Дата доступа : 15.09.2019.
9. Атлас новых профессий 3.0 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://atlas100.ru>. – Дата доступа : 15.09.2019.

References

1. Zhuk O.L. *Predprinimatel'skaja transformacija universitetov v uslovijah chetvertoj promyshlennoi revolucii* [Entrepreneurial transformation of universities in the fourth industrial revolution]. Zhurnal BGU. Zhurnalistika. Pedagogika [BSU log. Journalism. Pedagogics], 2019, no. 1, pp. 108–116. (In Russian)
2. Lozickij V.L. *Factory determiniruyuschie evoluciju modelei institucional'noi universitetskoj organizacii* [Factors determining the evolution of institutional university organization models]. Pedagogicheskaja nauka i obrazovanie [Educational science and education], 2019, no. 2, pp. 17–22. (In Russian)
3. Vetiev A.M., Kovalenko V.V. *Informacionnye tehnologii v turistskoj industrii* [Information technology in the tourism industry]. Moskau, Yurayt, 2016, 402 p. (In Russian)
4. Dolotbakova A.K., Orozonova A.A. *Cifrovizacija turizma kak faktor ekonomicheskogo razvitija Kyrgyzstana* [Digitalization of tourism as a factor of economic development of Kyrgyzstan]. Ekonomicheskie otnoshenija [Economic relations], 2018, no. 4, vol. 8, pp. 715–725. (In Russian)
5. Polevaja M.V. *Osobennosti podgotovki kadrov dlja industrii turizma: otechestvennyi i zarubezhnyi opyt* [Peculiarities of training for the tourism industry: domestic and foreign experience]. Moskau, Strategic management technologies, 2012, 231 p. (In Russian)
6. Daniel Díez D. The tourism sector impact of digitalization [Electronic resource] (In English). Available at: <https://www.goodrebels.com/tourism-sector-impact-digitalization> (accessed: 15.09.2019).
7. Newman D. Top 6 digital transformation trends in hospitality and tourism [Electronic resource] (In English). Available at: <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2018/01/02/top-6-digitaltransformation-trends-in-hospitality-and-tourism/#52876d4a67df>

- [tourism/#52876d4a67df](#). (accessed: 15.09.2019).
8. Future of jobs – 2018 / World Economic Forum in Davos [World Economic Forum in Davos – Future of jobs – 2018]. – Available at : http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf. (accessed: 15.09.2019). (In English)
9. Атлас новых профессий 3.0 [Atlas of new professions 3.0]. – Available at : <http://atlas100.ru>. (accessed: 15.09.2019). (In Russian)

Received 15 October 2019