

Tuning

Russia

Ключевые ориентиры
для разработки
и реализации
образовательных
программ в предметной
области «Туризм»



КЛЮЧЕВЫЕ ОРИЕНТИРЫ
ДЛЯ РАЗРАБОТКИ И РЕАЛИЗАЦИИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ
В ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ
«ТУРИЗМ»

Тюнинг Россия

КЛЮЧЕВЫЕ ОРИЕНТИРЫ
ДЛЯ РАЗРАБОТКИ И РЕАЛИЗАЦИИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ
В ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ
«ТУРИЗМ»

2013
Университет Деусто
Бильбао

Ключевые ориентиры для разработки и реализации образовательных программ в предметной области «Туризм»

Ключевые ориентиры содержат общие рекомендации для разработки и реализации образовательных программ в предметной области «Туризм», разработанные группой экспертов российских и европейских университетов. Ключевые ориентиры подготовлены на основе консультаций с различными заинтересованными сторонами (преподавателями ВУЗов, работодателями, студентами и выпускниками). Документ предлагает набор общих (универсальных) и предметных (профессиональных) компетенций выпускников по программам данной предметной области, а также обобщенные результаты обучения по уровням высшего образования (бакалавриат и магистратура).

Публикация подготовлена в рамках проекта Tuning Russia 51113S-TEMPUS-I-2010-1-ES-TEMPUS-JPCR. Проект финансируется при поддержке Европейской Комиссии. Содержание данной публикации является предметом ответственности авторов и не отражает точку зрения Европейской Комиссии.

Под редакцией:

Дюкарев Иван, Университет Деусто (Испания)

Караваева Евгения, Ассоциация классических университетов России (Россия)

Ковтун Елена, Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (Россия).

Авторы:

Акатьева Лариса, Удмуртский государственный университет (Россия)

Богданова Лидия, Тверской государственный университет (Россия)

Калинин Игорь, Северо-Кавказский федеральный университет (Россия)

Левина Яна, Астраханский государственный университет (Россия)

Мельцов Алексей, Российский государственный гуманитарный университет (Россия)

Шведова Светлана, Донской государственный технический университет (Россия)

© Tuning

Все права защищены. Университеты могут бесплатно протестировать и использовать опубликованные материалы при условии ссылки на источник.

Публикация, либо ее части, не могут быть воспроизведены или переданы в любой форме и любыми средствами, будь то электронные, химические, механические, оптические, путем записи или копирования, без предварительного разрешения издателя.

Design: © LIT Images

© Publicaciones de la Universidad de Deusto

Apartado 1 - 48080 Bilbao

e-mail: publicaciones@deusto.es

Depósito legal: BI-822-2013

Impreso en España

Содержание

Предисловие	9
1. Введение	11
1.1. Вклад университетов в Болонский процесс и Тюнинг	12
1.2. Тюнинг в России	13
2. Введение в предметную область «Туризм»	17
2.1. Определение предметной области	17
2.2. Туризм как научная дисциплина	19
2.3. Взаимосвязь образовательных программ в данной области с образовательными программами в других областях	20
3. Образовательные программы в области «Туризм»	23
4. Профессиональная деятельность выпускников в предметной области «Туризм»	25
5. Компетенции выпускников	37
5.1. Понятия «компетенция» и «результаты обучения»	37
5.2. Перечень компетенций	39
5.2.1. Составление перечня компетенций по методологии Тюнинг	39
5.2.2. Представление компетенций	42
5.2.3. Итоговый перечень компетенций	70
5.2.4. Метапрофайл	71
5.2.5. Диаграмма метапрофайла	72
6. Обобщенные результаты обучения по уровням образования	73
6.1. Первый уровень образования	74
7. Методологические подходы к преподаванию, обучению и оценке	77
7.1. Преподавание	77

7.2. Обучение	80
7.3. Оценка	84
8. Заключительные выводы	99
9. Предметная группа «Туризм»	101
10. Ссылки на источники	103
Контакты	105

Предисловие

Тюнинг начинался в 2000 году как проект инициированный европейскими высшими учебными заведениями и поддержанный Европейской Комиссией. Со временем Тюнинг вышел за границы Евросоюза и постепенно трансформировался в глобальную методологическую систему, охватившую сферы образования многих регионов мира.

Как отметила Андрулла Василиу, Комиссар Европейской Комиссии по вопросам образования, культуры, многоязычия и молодежи (Androulla Vassiliou, the European Commissioner for Education, Culture, Multilingualism and Youth) на Конференции «Tuning in the World: New Degree Profiles for New Societies» 21 ноября 2012 года в Брюсселе: «...хотя Тюнинг задумывался как попытка решить чисто европейские проблемы образования, он стал методологией, которая может быть адаптирована к различным структурам высшего образования в разных странах и культурных контекстах, и активная деятельность университетов, ассоциаций и национальных органов управления высшим образованием является ключом к продолжающемуся успеху этой инициативы».

Проект Tuning Russia был разработан и реализован как независимый университетский проект при участии европейских и российских университетов. Основная идея Тюнинг в том, что университеты не стремятся унифицировать свои образовательные программы через создание какой-либо единой системы, жестко предписывающей структуру, содержание или требования к организации образовательного процесса, а ищут точки сближения и взаимопонимания на основе идей Болонского процесса и компетентностного подхода. Защита разнообразных подходов к образованию имеет огромное значение для Тюнинг с самого его начала, и Tuning Russia никоим образом не стремится ограничить независимость

академических и отраслевых специалистов. Напротив, Тюнинг способствует созданию общих (ключевых) ориентиров, которые являются рекомендательными документами и содержат общие рамки для разработки и реализации образовательных программ в отдельных предметных областях.

Издание серии «Ключевые Ориентиры Tuning Russia» стало возможным благодаря коллективной работе предметных групп университетов-участников, их академического и административного персонала. Мы выражаем нашу искреннюю благодарность всем российским и европейским университетам, участвовавшим в работе. Мы также глубоко признательны всем европейским и российским экспертам, внесшим существенный вклад в создание ключевых ориентиров для разработки образовательных программ в различных предметных областях.

Применение методологии Тюнинг в российских университетах с самого начала осуществляется при всесторонней поддержке Национального офиса Темпус в Российской Федерации. Наша особая благодарность директору офиса Ольге Олейниковой, ее поддержка и рекомендации были очень важны для успешной реализации проекта.

Публикация не была бы возможной без общей координации работ и постоянных консультаций со стороны Хулии Гонсалес.

Мы надеемся, что читатели найдут эту книгу полезной и интересной.

Координаторы Tuning Russia.

1

Введение

Сближение национальных систем образования в рамках Европейского Союза и на более обширном пространстве – во всех европейских странах – важная веха в глобальном развитии высшей школы в XXI в. Официальной датой начала процесса сближения и гармонизации систем высшего образования стран Европы с целью создания единого европейского пространства высшего образования принято считать 19 июня 1999 г., когда их правительствами была подписана Болонская декларация¹. Россия присоединилась к Болонскому процессу в сентябре 2003 г. на Берлинской встрече министров образования европейских стран.

В результате присоединения к Болонскому процессу образовательные системы в большинстве европейских стран в настоящее время находятся в процессе реформирования. Перед высшими учебными заведениями при этом ставится задача не унификации, а гармонизации образовательных программ («настройки» их на основе схожих базовых принципов). Академические модели выпускников и квалификаций, необходимых рынку и обществу, должны играть важную роль в процессе реформ наряду со специфическими задачами, решаемыми академическим сообществом. В связи с этим необходима методика описания уровня полученного образования в терминах компетенций и результатов обучения.

¹ The Bologna Declaration on the European space for higher education. <http://ec.europa.eu/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf>

1.1. Вклад университетов в Болонский процесс и Тюнинг

Проект Тюнинг – «Настройка образовательных структур» («Tuning of educational structures»²) – начинался и развивался в широком контексте создания и постоянного реформирования системы европейского высшего образования. Название «Тюнинг» («Tuning») было выбрано для того, чтобы подчеркнуть, что университеты стремятся не к единообразию программ или единым, определенным, «предписанным» учебным планам, но к согласованным параметрам, сближению и общему пониманию программ. Защита многообразия образования в Европе с самого начала была важнейшей чертой проекта, который никоим образом не пытается ограничить независимость специалистов или влияние (полномочия) национальных и местных органов власти.

Тюнинг стартовал в 2000 г. как проект, призванный связать политические цели Болонского процесса (и позднее – Лиссабонской стратегии) с целями высших учебных заведений. За несколько лет участники проекта сформировали основные методологические подходы к планированию, разработке, внедрению, оценке и повышению качества образовательных программ для первого, второго и третьего уровней высшего образования. Методология Тюнинг полностью соответствует контексту Болонского процесса и является основным академическим инструментом процесса создания единого европейского пространства высшего образования. Необходимость обеспечения совместимости, сопоставимости и конкурентоспособности образовательных программ на европейском пространстве возникла из потребности студентов, чья возрастающая международная мобильность определила повышение спроса на надежную и объективную информацию об образовательных программах в разных вузах. Работодатели как в самой Европе, так и за ее пределами потребовали достоверной информации о полученной выпускниками квалификации. В тесном взаимодействии с процессом формирования европейского пространства высшего образования активно развивается процесс создания национальных рамок квалификаций в европейских странах.

Тюнинг ориентирован на потребности образовательных учреждений и их структур, он предлагает всесторонний подход к реализации задач Болонского процесса как на уровне университетов, так и на уровне отдельных предметных областей. Методология Тюнинг предоставляет основные инструменты для разработки, реализации и оценки образовательных программ, обслуживающих каждый уровень образования.

² Tuning Educational Structures in Europe. <http://www.unideusto.org/tuningeu/>

Кроме того, Тьюнинг служит платформой для выработки университетами согласованных ключевых ориентиров (контрольных параметров) по предметным областям, необходимых для обеспечения сопоставимости, совместимости и прозрачности программ. Ключевые ориентиры для программ подготовки в конкретной предметной области выражаются в виде перечней общих и профессиональных компетенций выпускников и соответствующих им обобщенных результатов обучения.

Тьюнинг является университетским проектом, и именно университеты организовали эффективную, планомерную и скоординированную деятельность в ответ на новые вызовы и новые возможности, созданные европейской интеграцией и формированием единого европейского пространства высшего образования.

1.2. Тьюнинг в России

Методология Тьюнинг, позволившая европейским университетам успешно включиться в деятельность по созданию единых образовательных уровней, согласованных требований к структуре программ, выработке общих подходов к сравнению и оценке результатов обучения, стала своего рода дорожной картой Болонского процесса. Разработанная в рамках проекта «Настройка образовательных программ в европейских вузах» методология сегодня вышла за рамки ЕС и приобрела международное значение в качестве универсального инструмента модернизации учебных планов в контексте достижения профессиональных компетенций. Университеты различных стран и континентов в условиях расширяющегося сотрудничества все чаще прибегают к ее использованию для построения совместных образовательных программ, предусматривающих академическую мобильность, интегрированное обучение, внедрение системы академических кредитов, обмен образовательными модулями, взаимное признание дипломов и возможность получения дипломов сразу двух вузов за один срок обучения (программы двух дипломов).

В условиях введения в Российской Федерации федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС)³, основанных на принципах, формально совместимых с данной методологией (выражение требуемых результатов освоения образовательных программ в виде

³ Министерство образования и науки Российской Федерации. <http://xn--80abcujiihbv9a.xn--p1ai/документы/336>

наборов общекультурных и профессиональных компетенций, введение системы зачетных единиц (академических кредитов) для расчета трудоемкости образовательных программ), а также значительного расширения свобод вузов в формировании их образовательных программ, интерес к активному использованию методологии Тьюнинг в построении учебных программ для разных направлений подготовки в России существенно возрос.

Первыми российскими вузами, поддержавшими необходимость освоения методологии Тьюнинг, стали ГУ-ВШЭ, Российский университет Дружбы народов и Томский государственный университет, которые в соответствии с ее рекомендациями в 2006-2007 г., в рамках проекта TEMPUS «Настройка образовательных программ в российских вузах»⁴, осуществили составление учебных программ подготовки бакалавров и магистров по направлениям «Европейские исследования» и «Прикладная математика».

Следующим шагом по пути продвижения компетентностно-ориентированных методик в систему высшего профессионального образования в РФ стало участие в 2007–2008 гг. Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова, Российского государственного гуманитарного университета, Санкт-Петербургского государственного университета и Челябинского государственного университета совместно с европейскими университетами в проекте TEMPUS «Российская модель разработки образовательных программ на основе методологии Tuning и ECTS для применения в области гуманитарных наук в рамках Болонского процесса»⁵. В результате его выполнения были составлены перечни универсальных и профессиональных компетенций, формируемых у студентов, и на их основе подготовлены образовательные программы по направлениям «История» и «Культурология» для бакалавров и магистров в кредитно-модульном формате.

Проект Tuning Russia⁶ (TEMPUS, 2010–2013), объединивший 4 европейских университета (координатор – Университет Деусто (Бильбао, Испания); Университет Гронингена (Гронинген, Нидерланды); Тринити Колледж,

⁴ Настройка образовательных программ в российских вузах. <http://www.hse.ru/org/hse/iori/pr15>

⁵ A Russian Tuning-ECTS based model for the Implementation of the Bologna Process in Human Sciences (RHUSTE). <http://ru-ects.csu.ru/>

⁶ Tuning Russia. <http://tuningrussia.org/>

Университет Дублина (Дублин, Ирландия); Падуанский Университет (Падуа, Италия)), а также 13 российских университетов (Астраханский государственный университет, Донской государственный технический университет, Московская государственная академия делового администрирования, Московский государственный областной университет, Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Московский государственный университет путей сообщения, Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, Российский государственный гуманитарный университет, Северо-Кавказский федеральный университет, Тверской государственный университет, Тульский государственный педагогический университет имени Л.Н. Толстого, Удмуртский государственный университет) и Ассоциацию классических университетов России (АКУР), является проектом по институционализации использования методологии Тьюнинг в образовательной философии и практике вузов России. Его цель – создание сети консультационно-методических Тьюнинг-центров в России и согласованного, в том числе в европейском формате, перечня общих и профессиональных (предметно-специфических) компетенций с последующим использованием их в процессе структурирования и описания образовательных программ всех уровней высшего образования по следующим предметным областям: «Инженерная защита окружающей среды», «Иностранные языки», «Информационно-коммуникационные технологии», «Образование», «Социальная работа», «Туризм», «Экология», «Экономика и Менеджмент», «Юриспруденция».

2

Введение в предметную область «Туризм»

2.1. Определение предметной области

Туризм – сложное междисциплинарное понятие, охватывающее множество социальных, культурных, правовых и экономических аспектов. По заключению Гаагской Межпарламентской конференции (Hague Inter-Parliamentary Conference) [1], туризм стал явлением, которое вошло в наши дни в повседневную жизнь сотен миллионов людей:

а) туризм включает все свободные перемещения людей от их места проживания и работы, а также сферу услуг, созданную для удовлетворения потребностей, возникающих в результате этих перемещений;

б) туризм представляет собой вид деятельности, имеющий большое значение для жизни людей и современных обществ; сегодня туризм превратился в важную форму использования свободного времени отдельных лиц и основное средство межличностных связей и политических, экономических и культурных контактов, ставших необходимыми в результате интернационализации всех секторов жизни наций;

в) туризм должен быть заботой каждого; он является одновременно и следствием и решающим фактором качества жизни в современном обществе.

В соответствии с определением туризма, включенным в Генеральное соглашение по торговле и тарифам [2], туризм включает следующие виды деятельности и услуги:

- деятельность туристских организаций - туроператоров и турагентов;
- большинство услуг пассажирского транспорта, включая аренду автомобилей и использование транспорта для экскурсий;
- средства размещения и питания;
- рекреационные, культурные, спортивные и другие развлекательные услуги;
- дополнительные и вспомогательные услуги, такие как услуги гидов, организация конгрессов, страхование, связанные с туризмом финансовые услуги (кредитные карточки, туристские чеки), вспомогательные службы, медицинское обслуживание, торговля товарами туристского назначения.

Туризм рассматривается как сложное, многомерное понятие, поскольку одновременно является и видом деятельности, и формой рекреации, и отраслью экономики, и способом проведения свободного времени многих миллионов людей. По данным Всемирной туристской организации (UNWTO), число международных туристских прибытий в 2012 г. впервые превысило 1 млрд. Этот показатель обеспечивает положение туризма как одного из крупнейших в мире экономических секторов, на который приходится 9% мирового ВВП (прямое, косвенное и индуцированное воздействие), каждое 12-е рабочее место и 30% экспорта услуг в мире [4].

С позиций экономики туризм – это:

- индустрия, развивающаяся в тех районах Земли, которые обладают естественными и искусственными особенностями, привлекающими приезжих гостей (проф. Питер Мерфи) [5];
- мощное экономическое средство, которое может быть использовано слаборазвитыми странами для создания притока валюты, необходимой для успешной конкурентной борьбы на международном уровне (проф. Каролин Купер)[5];
- наука, искусство и бизнес по привлечению людей, путешествующих ради удовольствия и по делам (проф. Джон Уокер) [6];
- один из крупнейших высокодоходных и наиболее динамичных межотраслевых комплексов, который оказывает огромное влияние на такие ключевые секторы хозяйства, как транспорт и связь, торговля, строительство, сельское хозяйство, производство товаров потребления

и многие другие, выступая катализатором социально-экономического развития (проф. Анна Александрова) [7].

Туризм как сфера профессиональной деятельности предполагает разработку и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии. Объектами профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом являются:

- потребители услуг туристской индустрии (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- туристский продукт;
- технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на правах собственности или ином законном основании;
- средства размещения, предприятия питания, объекты экскурсионной деятельности, спортивно-оздоровительных услуг, средства транспорта, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;
- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий.

Основными видами профессиональной деятельности в туризме являются: проектная; производственно-технологическая; организационно-управленческая; сервисная; научно-исследовательская.

2.2. Туризм как научная дисциплина

Формирование особой междисциплинарной области научного знания о туризме актуализировало вопрос о существовании особой науки и ее наименовании. Сторонниками подхода, что такая наука уже существует, предложено более десятка названий науки о туризме – туристика, турология, турография, туризмоведение и др. Ни одно из этих определений пока не получило общего признания. Туристская наука в соответствии с межотраслевым характером туристской деятельности отличается многоаспектностью и выраженным прикладным характером, широко использует методический аппарат и достижения разных наук. Предметами

исследования науки о туризме являются особенности природных, историко-культурных и событийных ресурсов, территориальные закономерности развития туристской индустрии, экономические и правовые вопросы туристской деятельности, кумулятивный эффект туристских мероприятий и другие факторы и явления, специфичные для туризма. С учетом динамичного развития и диверсификации данной области знания возможна дальнейшая детализация отдельных ее составляющих.

2.3. Взаимосвязь образовательных программ в данной области с образовательными программами в других областях

Процесс профессиональной подготовки кадров для индустрии туризма должен представлять собой структурно-логическую преемственность дисциплин (модулей) на основе компетентностно-ориентированного подхода и принципов научности, систематичности и последовательности обучения с целью подготовки конкурентоспособного специалиста. Образование в сфере туризма должно заложить механизмы адаптации, рефлексии, сохранения индивидуальности. Туристское образование имеет мультидисциплинарный характер, находится на стыке гуманитарных, социальных, экономических и технологических знаний. Туризм является многоаспектной предметной областью, взаимодействующей с различными сферами знаний. Приведем примеры такого взаимодействия.

- **Туризм и экономика.** На основе взаимодействия возникли новые направления: экономика туристского рынка, экономика туристской деятельности; кроме того, в туризме широко востребованы маркетинговые исследования всех составляющих рынка туристских услуг.
- **Туризм и география.** Результатом взаимодействия являются география туризма, рекреационная география, туристское страноведение, туристское регионоведение.
- **Туризм и гуманитарные науки** (философия, социология). Взаимодействие осуществляется посредством изучения феноменологии туризма и путешествий, философии гостеприимства, социальной природы и значимости туризма.
- **Туризм и информационные технологии.** Эти взаимосвязи формируют важнейшие научные и практические направления по использованию информационных технологий в туризме.
- **Туризм и экология.** На стыке этих областей формируется несколько научных направлений: туристское природопользование, экологический туризм, экологическая безопасность в туризме и др.

- **Туризм и право.** Туризм, как и любые другие отрасли сферы сервиса, требует особого правового регулирования.
- **Туризм и психология.** Эта взаимосвязь реализуется в изучении психологии туристского поведения, потребления и психологических аспектов туристского сервиса.
- **Туризм и педагогика.** Взаимосвязь подобного рода позволяет оптимизировать процесс обучения и повышения квалификации кадров соответствующей предметной области.
- **Туризм и медицина.** Медицинские аспекты в том или ином виде представлены в туристском праве, туристском страховании, туристских формальностях, безопасности туризма; на стыке медицины и туризма сформировалась курортология, развиваются лечебно-оздоровительные виды туризма.
- **Туризм и науки о языке и речи:** лингвистика, социолингвистика, психолингвистика, теория коммуникации. В данном многоаспектном взаимодействии должны формироваться лингвокоммуникативный тезаурус работника туристской индустрии, коммуникативные навыки, умение осуществлять внутреннюю и внешнюю корпоративную коммуникацию.

3

Образовательные программы в области «Туризм»

В данной предметной области в Российской Федерации реализуются следующие основные образовательные программы:

Таблица 1
Основные образовательные программы

Уровни ВПО	Наименование ООП	Квалификация/ степень выпускника	Объем трудоемкости ООП в зачетных единицах
Первый уровень: бакалавриат	Название направления подготовки: 10040062 «Туризм»	Бакалавр	240
Второй уровень: магистратура	Название направления подготовки: 10040068 «Туризм»	Магистр	120

4

Профессиональная деятельность выпускников в предметной области «Туризм»

Область профессиональной деятельности бакалавров туризма включает разработку и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии, соответствующих квалификационным характеристикам работников организаций сферы туризма [8].

Таблица 2

Профессиональная деятельность выпускников в предметной области «Туризм»

Сектор туризма	Описание профессии	
Туроператорская деятельность	Директор туроператорской организации	Осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью. Определяет стратегию развития и направления деятельности организации. Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации туристских продуктов. Организует работу и взаимодействие структурных подразделений организации, обеспечивает качество реализуемых туристских продуктов.

Сектор туризма	Описание профессии	
<i>Туроператорская деятельность</i>	Начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации	Руководит бронированием и продажей билетов на транспорт, бронированием мест в гостиницах. Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг. Осуществляет контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями. Ведет документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки.
	Начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации	Организует работу по изучению требований туристов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги. Осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций. Заключает договоры с представителями принимающей стороны о продвижении и реализации туристских продуктов. Принимает участие в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций). Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, готовит предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам. Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству организации
	Менеджер по формированию туристского продукта	На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разрабатывает концепцию и программу туристского

Сектор туризма	Описание профессии	
<i>Туроператорская деятельность</i>		<p>продукта. Ведет переговоры с контрагентами, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Разрабатывает предложения по освоению нового тура, включая стажировку по иностранному языку работников туристской организации в странах, в которых туроператор организует реализацию туристского продукта; организует реализацию ознакомительных туристских продуктов. Принимает заказы отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформляет их в установленном порядке. Определяет стоимость туристского продукта. Ведет статистику реализованных туристских продуктов, готовит отчетность и представляет ее руководству организации. Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам.</p>
	<p>Менеджер по туристским продуктам, по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)</p>	<p>Осуществляет формирование собственных информационных баз по туроператорам. Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты. Разрабатывает предложения по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществляет поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания. Проводит инструктаж менеджеров и агентов по продажам туристских продуктов. Обеспечивает бронирование услуг, их подтверждение и оформление. Контролирует реализацию туристских продуктов, выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.</p>

Сектор туризма	Описание профессии	
<i>Туроператорская деятельность</i>		Ведет статистический анализ жалоб и претензий, разрабатывает предложения по устранению недостатков в обслуживании клиентов. Подготавливает отчеты о проделанной работе, представляет их руководству организации.
	Менеджер по оформлению выездных виз	Осуществляет взаимодействие с дипломатическими и консульскими учреждениями иностранных государств, службами Министерства иностранных дел Российской Федерации. Обеспечивает оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов. Консультирует туристов о правилах пребывания в иностранных государствах, по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств и др. Ведет установленную документацию и подготавливает отчет о проделанной работе руководству организации.
	Менеджер по работе с корпоративными клиентами	Разрабатывает предложения для корпоративных клиентов и осуществляет расчет туристского продукта. Ведет деловую переписку с партнерами на иностранном языке. Организует бронирование проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания для больших групп туристов (от 100 до 1000 человек). Контролирует соблюдение сроков экскурсионной и развлекательной частей туристской программы, размещения туристов и трансферов.
	Культуролог-аниматор	Разрабатывает и осуществляет индивидуальные и групповые развлекательные программы для туристов. Разрабатывает и внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности.

Сектор туризма	Описание профессии	
Туроператорская деятельность	Специалист по обработке заказов	<p>Дает заказчику (туристу) консультацию по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Проверяет наличие всех реквизитов заказа. Направляет заказ в соответствующее подразделение туроператора. Контролирует своевременное выполнение заказа. Корректирует сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. Ведет архив выполненных заказов. Составляет отчет о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки системы работы с заказами.</p>
	Инструктор-методист по туризму	<p>Разрабатывает туристский маршрут, график туристского похода и планы мероприятий, которые предполагается провести на туристском маршруте, намечает контрольные пункты и сроки выполнения этапов маршрута, изучает сложные участки туристского маршрута. Принимает участие в формировании туристской группы. Проводит инструктаж по соблюдению мер безопасности на туристском маршруте. Сопровождает туристскую группу на туристском маршруте. Организует подготовку и подбор необходимого снаряжения, оборудования и продуктов питания, выявляет возможности пополнения запасов продуктов на туристском маршруте.</p>
Турагентская деятельность	Директор турагентства	<p>Осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристского агентства. Организует деятельность по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг. Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов,</p>

Сектор туризма	Описание профессии	
Турагентская деятельность		изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. Планирует и организует маркетинговые исследования, материально-техническое обеспечение структурных подразделений туристского агентства. Ведет переговоры с туроператором, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. Осуществляет контроль качества деятельности туристского агентства и оказываемых услуг.
	Менеджер туризма по направлениям (въездной, выездной, внутренней)	Организует проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.). Консультирует туристов. Заключает договоры о реализации туристского продукта. Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров. Принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов.
	Начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства	Организует проведение маркетинговых исследований, работу по ведению, анализу и систематизации клиентской базы. Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление туристских продуктов, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Разрабатывает предложения по освоению нового туристского продукта. Определяет по согласованию с туроператором цену туристского продукта. Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам и услугам.
	Менеджер по бронированию и продажам	Организует прием запросов от туристов, оформление платежных документов. Обеспечивает заключение договоров о реализации туристских продуктов,

Сектор туризма	Описание профессии	
Турагентская деятельность		оказании туристских услуг. Руководит бронированием и продажей проездных билетов, бронированием мест в гостиницах. Ведет установленную документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки. Организует контроль реализации туристских продуктов и послепродажного обслуживания, контроль выполнения туроператором обязательств по заключенным договорам.
	Руководитель туристской группы	Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения. Оформляет ваучеры на обслуживание туристских групп. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет хранение документов, переданных туристами. Организует возвращение туристской группы. Подготавливает отчет о туристской поездке директору туристского агентства.
	Агент (по бронированию, туризму, формированию экскурсионных групп)	Производит бронирование и подтверждение услуг (билетов, мест в гостиницах). Консультирует туристов. Продает туристский продукт, взаимодействуя с туристами, и предоставляет им информацию о туристских продуктах. Предоставляет информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт. Подготавливает, оформляет и визирует документы, необходимые для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами. Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями. Осуществляет ведение делопроизводства, установленной отчетности, работу с деловой корреспонденцией.

Сектор туризма	Описание профессии	
Отдых и развлечения	Директор (учреждения, базы отдыха, парка и т.д.)	Осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью. Определяет концепцию и стратегию развития, перспективные направления деятельности организации. Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации (оказания услуг). Организует работу и взаимодействие структурных подразделений, обеспечивает качество формируемых и реализуемых туристских продуктов, организует рекламное продвижение программ и услуг.
	Менеджер, организатор анимационных программ	В соответствии с потребностями целевой группы туристов определяет содержание программ, набор услуг, осуществляет расстановку персонала. Контролирует качество анимационных программ и удовлетворенность потребителей, определяет способы повышения качества анимационных услуг.
	Менеджер, помощник менеджера, аниматор	Решает практические проблемы обслуживания туристов, реализации анимационных программ.
Экскурсионная деятельность	Директор экскурсионного бюро (управляющий экскурсионным бюро)	Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро. Утверждает штатное расписание и смету расходов экскурсионного бюро и обеспечивает их использование. Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг, организует и проводит деловые переговоры и рекламные кампании, организует проведение презентаций

Сектор туризма	Описание профессии	
Экскурсионная деятельность	Переводчик (в сфере туризма)	Осуществляет перевод научной, технической, общественно-политической, экономической и специальной литературы, касающейся сферы туризма, переписки с зарубежными туристскими организациями. Осуществляет редактирование переводов. Участвует в составлении тематических обзоров, касающихся сферы туризма, по зарубежным материалам.
	Гид-переводчик (в сфере туризма)	Сопровождает экскурсии пояснениями и рассказами на иностранном языке. Проводит инструктаж по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, экспозиций и др. Оказывает экскурсантам (туристам) организационные услуги. Участвует в разработке новых форм ведения экскурсионной работы. Участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий. Принимает меры по обеспечению безопасности экскурсантов (туристов). Оформляет экскурсионные путевки и иную документацию на иностранном языке.
	Экскурсовод	Предоставляет экскурсионные услуги. Готовит индивидуальные тексты экскурсий. Участвует в разработке новых тем экскурсий. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы. Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы. Ведет отчетность.
	Организатор экскурсий	Определяет и удовлетворяет потребности экскурсантов (туристов) в экскурсионных услугах. Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий. Планирует экскурсии и разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий. Ведет установленную отчетность.

Сектор туризма	Описание профессии	
<i>Экскурсионная деятельность</i>	Агент по приему заказов на экскурсии	Осуществляет работу по приему и обработке заказов на экскурсии. Консультирует клиента по правилам приема и предмету заказа. Определяет сроки и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, информирует клиентов об изменении параметров заказа. Ведет информационную базу (архив) поступивших и выполненных заказов. Составляет необходимую отчетность.
Гостиничная деятельность	Директор гостиничного предприятия (управляющий гостиничным предприятием)	Осуществляет планирование, руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью гостиницы. Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб. Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами. Обеспечивает соблюдение законности в деятельности гостиницы, соответствие стандартам, рост объемов реализации услуг, улучшение качества и конкурентоспособности услуг.
	Начальник службы гостиничного фонда	Организует работу службы гостиничного фонда и осуществляет контроль над работой по обслуживанию гостей, подготовкой номеров, проведением замены номеров, стиркой и чисткой одежды гостей, уборкой помещений общего пользования и административных помещений. Организует работы по дезинсекции номеров. Организует работу по оказанию первой помощи гостям и действию в чрезвычайной ситуации. Рассматривает жалобы и претензии гостей и принимает по ним решения.
	Начальник службы приема и размещения	Осуществляет контроль над подготовкой и организацией работы службы приема и размещения. Контролирует работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.

Сектор туризма	Описание профессии	
<p><i>Гостиничная деятельность</i></p>		<p>Организует работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Осуществляет организацию работы по срочным заказам и контролирует выполнение такой работы, обеспечивает необходимый уровень взаимодействия с другими службами и руководством. Контролирует организацию хранения ценностей. Осуществляет контроль над работой с жалобами гостей. Создает систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, контролирует функционирование системы стимулирования, анализирует ее эффективность и осуществляет ее совершенствование. Управляет конфликтными ситуациями.</p>
	<p>Менеджер службы приема и размещения</p>	<p>Осуществляет подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения. Координирует работу работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице. Координирует работу по хранению и извлечению информации из файловой системы. Осуществляет контроль над работой по выдаче и хранению ключей от номеров. Координирует работу по сопровождению гостей к их номерам. Организует работу по передаче информации для гостей. Координирует работу по хранению ценностей гостей. Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения. Оказывает первую помощь гостям в экстремальной ситуации. Координирует работу работников службы по проведению расчетов с гостями при выезде. Осуществляет передачу дел по окончании смены.</p>

* Данная таблица не охватывает всех видов занятости в сфере туризма, могут быть представлены также общественное питание, спорт и здоровье, сфера MICE и другие сектора занятости.

5

Компетенции выпускников

5.1. Понятия «компетенция» и «результаты обучения»

Понятие «компетенция» введено в систему профессиональных отношений задолго до Болонского процесса. Современные профессиональные стандарты и квалификационные рамки базируются не на должностных инструкциях, а на обобщенных компетенциях, требуемых от работников в соответствии с видами и задачами профессиональной деятельности. Это обусловлено изменением структуры рынка труда и самого характера профессиональной деятельности (высокие темпы обновления технологий, постоянное возникновение новых видов деятельности и, соответственно, видов занятости, краткосрочность и междисциплинарность многих проектов). Очевидно, что система профессионального образования не могла не принять вызовы современного рынка труда. Документы Болонского процесса используют понятие «компетенции выпускника» как цели реализуемых университетами образовательных программ, ориентированных на запросы современного рынка труда и на удовлетворение потребностей личности. Компетенции и результаты обучения служат основным инструментом сопоставимости образовательных программ, реализуемых различными университетами.

В методологии Тьюнинг различаются понятия «результат обучения» и «компетенция». Это связано с различиями, которые существуют между наиболее важными участниками образовательного процесса – преподавателями и студентами (обучающимися).

Компетенция относится к обучающемуся (выпускнику) и является целью образовательной программы, выраженной языком, понятным работодателю

(как правило, компетенции выпускников определяются исходя из видов и задач профессиональной деятельности).

Компетенции формируются в рамках различных элементов (единиц) образовательной программы и оцениваются на разных этапах обучения. Компетенции, как правило, не могут быть целиком сформированы одной дисциплиной или практикой, приобретение обучающимся компетенций – это циклический интегративный процесс, в котором кроме содержания образования важны также формы и технологии обучения и преподавания.

Результаты обучения относятся к элементам (структурным единицам) образовательной программы (модулям, дисциплинам, практикам и др.) и формулируются преподавателями как ожидаемые и измеряемые «составляющие» компетенций: знания, практические умения, опыт деятельности, которые должен получить и уметь продемонстрировать обучающийся после освоения элемента образовательной программы. Описание результатов обучения, как правило, характеризуется использованием активных глаголов (знать..., понимать..., уметь..., иметь опыт деятельности в ...). Результаты обучения могут относиться и к образовательной программе в целом («обобщенные результаты обучения»). Формулировка результатов обучения является основой для оценки трудозатрат обучающегося и, следовательно, для распределения кредитов ECTS (в России – зачетных единиц) по элементам (структурным единицам) образовательной программы.

Результаты обучения – это своего рода индикаторы уровня освоения компетенции обучающимся. Результаты обучения должны сопровождаться соответствующими критериями оценки. Результаты обучения и критерии оценки в совокупности являются основаниями для присуждения обучающемуся кредитов (в России – зачетных единиц). Присуждение обучающемуся определенного количества кредитов ECTS (зачетных единиц) не отменяет оценок, которые выставляются на основе установленных критериев. Сам факт присуждения кредитов (зачетных единиц) говорит о выполнении обучающимся требований к результатам обучения хотя бы на минимально установленном уровне.

Методология Tuning подразделяет компетенции на общие и профессиональные (специфические для конкретных направлений подготовки). Хотя Тюнинг признает доминирующее значение профессиональных компетенций, формируемых у обучающегося в процессе освоения образовательной программы, данная методология

также предполагает, что образовательному учреждению необходимо прикладывать значительные усилия для создания в вузе среды, формирующей общие (универсальные) компетенции, не зависящие от предметной области.

Определенные, описанные в процессе выполнения проекта Tuning Russia общие и профессиональные компетенции для конкретных предметных областей призваны стать ключевыми ориентирами для разработки и оценки образовательных программ в этих областях. При этом не подразумевается ограничение каких-либо действий разработчиков программ. Гибкость и автономия при конструировании программ сохраняется, вдобавок предлагается универсальный язык для формулирования целей и задач программы, общий для различных программ и образовательных систем.

По сравнению с традиционными методами разработки образовательных программ, ориентация на результаты обучения обеспечивает значительную гибкость образовательного процесса. В его основе лежит понимание того, что различные траектории обучения могут вести к сравнимым результатам, а сравнимые результаты легче поддаются учету в других программах и могут стать основанием для зачисления на программу следующего цикла. Концепция сопоставимости результатов обучения позволяет не нарушать автономию других учебных заведений и образовательных культур. Иными словами, данный подход способствует разнообразию не только в рамках одного образовательного института, страны или региона мира, но и в рамках одной образовательной программы.

5.2. Перечень компетенций

5.2.1. Составление перечня компетенций по методологии Тюнинг

Введение новой системы обучения, в центре которой находится студент, предполагает перемещение акцентов с процесса обучения на его результат, изменение ролей преподавателя и студента, и в центре данной системы оказывается понятие компетенции.

Современное высшее образование существует в многообразном и постоянно меняющемся социальном контексте. Поэтому необходимы систематические консультации с работодателями и экспертами в целях пересмотра, корректировки сформированного списка компетенций выпускников с точки зрения их соответствия потребностям общества.

Именно такой подход – формулировка целей образовательных программ с помощью перечня компетенций – позволяет облегчить диалог представителей системы высшего профессионального образования с группами, непосредственно не вовлеченными в академическую жизнь (работодателями), помогает выявить необходимость разработки новых образовательных программ и отладить систему постоянного совершенствования уже существующих.

В проекте Tuning Russia перечни общих и профессиональных компетенций были сформированы путем применения следующих действий, осуществленных каждой предметной группой (Subject Area Group):

- 1) анализ российского рынка труда и утвержденных в Российской Федерации профессиональных стандартов в соответствующих областях деятельности (при их наличии);
- 2) анализ требований к результатам освоения основных образовательных программ бакалавриата и магистратуры, заданных утвержденными в Российской Федерации Федеральными государственными образовательными стандартами;
- 3) анализ имеющихся международных профессиональных стандартов в соответствующих областях деятельности;
- 4) изучение и адаптация опыта формирования списков общих и профессиональных компетенций в европейском образовательном пространстве;
- 5) консультации с российскими и европейскими экспертами;
- 6) согласование и уточнение первичных списков общих компетенций, предложенных разными предметными группами, выявление ядра в перечне общих компетенций;
- 7) анкетирование российских работодателей, студентов, преподавателей и выпускников вузов по сформированным перечням общих и профессиональных компетенций;
- 8) составление окончательных перечней общих и профессиональных компетенций после анализа результатов анкетирования.

Результатом проведенной участниками проекта работы стали наборы компетенций – общих и профессиональных – для конкретных предметных областей (пп. 5.2.2. и 5.2.3.).

Цели анкетирования российских работодателей, студентов, преподавателей и выпускников вузов по сформированным перечням общих и профессиональных компетенций были следующими:

- инициировать на российском уровне общую дискуссию в области компетенций, основанную на консультациях с основными заинтересованными сторонами: работодателями, студентами, выпускниками и преподавателями;
- получить актуальную информацию для анализа имеющегося многообразия компетенций, социальных потребностей и видов профессиональной деятельности, а также имеющихся тенденций развития системы компетенций в России;
- развернуть дискуссию на трех разных уровнях: институциональном (основа и первый уровень обсуждения), уровне предметных областей (точка отсчета для учреждений высшего образования) и на обобщенном уровне (вторая точка отсчета по отношению к ситуации на российском уровне) – и определить специфику дискуссии (аспектов рассмотрения проблемы) на каждом из этих уровней;
- сравнить полученные данные с данными опросов в европейских и других странах с целью выявить общие тенденции и региональные и/или предметные особенности.

В анкете требовалось дать ответы двух типов: 1) указать важность/уровень развития компетенции; 2) ранжировать пять компетенций, которые признаются наиболее важными.

Для каждой компетенции респонденты должны были указать: 1) значимость компетенции для профессиональной деятельности в соответствующей области и 2) уровень развития компетенции, которого, по оценке респондентов-выпускников, они достигли в результате обучения в высшей школе. Для ответов была предложена шкала от 1 – «нулевая»/«нулевой» до 4 – «высокая»/«высокий».

Полученный в итоге проведенной работы перечень общих компетенций для России включает 30 наименований (п. 5.2.2.), перечни профессиональных (предметно-специфических) компетенций в настоящее время разработаны для девяти предметных областей: «Инженерная защита окружающей среды», «Иностранные языки», «Информационно-коммуникационные технологии», «Образование», «Социальная работа», «Туризм», «Экология», «Экономика и Менеджмент», «Юриспруденция» (п. 5.2.3). Перечни профессиональных компетенций содержатся в отдельных брошюрах (аналогичных данной) – «Ключевых ориентирах», подготовленных предметными группами проекта на основании обсуждения в группе, в тематических и предметных сетях, профессиональных сообществах с учетом результатов опроса всех заинтересованных сторон. В связи с тем, что каждая предметная область имеет свою специфику, предметные группы

руководствовались различными подходами к работе. Тем не менее, для получения единообразных результатов использовалась общая процедура. В каждом случае компетенции для предметной области определялись коллегиально на основе консенсуса, в ходе дискуссий, изучения практики обучения и преподавания предмета в различных регионах России и странах мира. Следует помнить, что разработанные в ходе этой работы документы носят предварительный характер и в дальнейшем могут быть расширены и исправлены.

Организирующим началом образовательной программы конкретного образовательного учреждения является так называемый «профайл программы» (Programme Degree Profile) – в России аналогом «профайла» является набор документов, составляющий «основную образовательную программу вуза». Этот документ разрабатывается преподавателями образовательного учреждения и получает одобрение соответствующих государственных органов (в виде государственной аккредитации) или общества (в виде профессиональной или общественной аккредитации). Профайл программы служит своего рода ответом на определенную потребность, которую общество осознает как актуальную. Несмотря на то, что каждая образовательная программа имеет уникальный профайл и отражает взгляды и решения конкретного коллектива преподавателей, при ее создании должна быть учтена основная специфика соответствующей предметной области. В ходе проекта Tuning Russia для каждой предметной области были выявлены ключевые отличительные особенности («ядро» предметной области, которое должно быть реализовано в любой образовательной программе независимо от направленности и профиля). Эти особенности описаны в так называемых «метапрофайлах», наборе «метакомпетенций» или кластеров ключевых компетенций, которые были составлены на основе списков общих и профессиональных компетенций для каждой предметной области (п. 5.3.).

5.2.2. Представление компетенций

5.2.2.1. Общие компетенции

Одной из основных задач проекта Tuning Russia являлась выработка согласованного набора общих компетенций для различных направлений подготовки. Для того чтобы определить, какие из общих компетенций имеют наиболее существенное значение, в ходе проекта были проведены широкие консультации с выпускниками вузов, студентами, работодателями и сотрудниками университетов по следующему алгоритму:

- 1) формирование каждой предметной группой (российскими участниками) первичных списков общих компетенций;
- 2) уточнение списков общих компетенций совместно с российскими участниками консорциума и европейскими экспертами по каждой предметной области;
- 3) анализ и сопоставление списков общих компетенций, предложенных разными предметными группами, выявление ядра общих компетенций, названных всеми предметными группами, выделение общих компетенций, упомянутых несколькими группами, и компетенций, предложенных только одной группой;
- 4) утверждение полного списка из 30 общих компетенций, предлагаемого для процедуры анкетирования, и согласование его русской и английской версий;
- 5) процедура анкетирования студентов, работодателей, выпускников и преподавателей вузов;
- 6) обработка анкет и формирование окончательного списка общих компетенций для всех предметных групп в проекте, обсуждение результатов анкетирования со всеми группами.

В окончательный перечень общих компетенций после консультаций со всеми заинтересованными сторонами, европейскими коллегами и экспертами, вошли 30 компетенций (табл. 3).

Табл. 3
Список общих компетенций

Обозначение компетенции	Формулировка
GC 1	Способность к абстрактному мышлению, анализу и синтезу
GC 2	Умение работать в команде
GC 3	Креативность
GC 4	Способность определять, формулировать и решать проблемы
GC 5	Способность разрабатывать проекты и управлять ими
GC 6	Способность применять знания на практике
GC 7	Способность общаться на иностранном языке
GC 8	Способность пользоваться информационно-коммуникационными технологиями

Обозначение компетенции	Формулировка
GC 9	Способность к самообразованию
GC 10	Способность к общению в устной и письменной форме на родном языке
GC 11	Способность работать самостоятельно
GC 12	Способность принимать обдуманные решения
GC 13	Способность мыслить критически
GC 14	Понимание и уважение разнообразия и мультикультурности общества
GC 15	Способность действовать в соответствии с принципами социальной ответственности и гражданского сознания
GC 16	Способность действовать в соответствии с этическими нормами
GC 17	Преданность идее охраны окружающей среды
GC 18	Способность общаться на профессиональные темы с неспециалистами в своей области
GC 19	Способность планировать и распределять свое время
GC 20	Способность оценивать и поддерживать качество выполняемой работы
GC 21	Способность к критике и самокритике
GC 22	Способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников
GC 23	Ответственное отношение к вопросам безопасности
GC 24	Навыки межличностного общения
GC 25	Способность проводить научное исследование на должном уровне
GC 26	Знание и понимание предметной области и профессии
GC 27	Способность разрешать конфликты и вести переговоры
GC 28	Нацеленность на достижение качества
GC 29	Нацеленность на достижение результата
GC 30	Способность к инновационной деятельности

Процесс формирования перечня общих и профессиональных компетенций по направлению подготовки «Туризм» квалификации «бакалавр туризма» был сложным и довольно длительным, в него были вовлечены все заинтересованные стороны (студенты, выпускники, работодатели и академическое сообщество). Важно, что данный процесс динамичен и

гибок. Поэтому на стадии формирования перечня компетенций группой по туризму были проведены консультации с перечисленными целевыми группами, которые были проинформированы о:

- цели данного исследования;
- способах формирования данного списка компетенций;
- возможностях его применения в процессе подготовки выпускников.

При разработке списка профессиональных компетенций были осуществлены следующие действия:

- анализ ФГОС;
- проведение интервью со студентами;
- консультации с представителями профессионального сообщества;
- анализ содержания профессиональной деятельности (функциональных обязанностей) специалистов сферы туризма;
- анализ производственной документации (должностных инструкций, квалификационных карт, профессиограмм);
- работа групп экспертов – членов академического сообщества в рамках каждого вуза-участника Консорциума и межвузовские консультации.

Результатом работы группы по туризму стал расширенный список общих и предметно-специфических компетенций, согласованный членами предметной группы в соответствии с требованиями TUNING. Итоговый перечень ключевых компетенций бакалавра туризма составлен с учетом результатов опроса четырех целевых групп: членов академического сообщества (профессорско-преподавательского состава вузов); работодателей (руководителей и специалистов туристских предприятий); студентов старших курсов, обучающихся по данному направлению; выпускников, закончивших вуз в течение последних пяти лет. Анализ полученных данных позволил выделить наиболее значимые компетенции по всем четырем группам респондентов. Время проведения опроса – с 01.06.2011 г. по 07.07.2011 г. В каждой группе респондентов опрошено более 125 человек.

Затем была проведена оценка компетенций (определен рейтинг): респонденты оценили важность каждой компетенции и уровень ее сформированности у выпускников (уровень достижения) по шкале от 1 до 4. Рис. 1. демонстрирует важность общих компетенций и уровень, на

котором они разрабатываются высшим профессиональным образованием в соответствии с рейтингом представителей академического сообщества (ППС вузов). По оценкам представителей академического сообщества наиболее важными общими компетенциями являются:

ГС 6 – Способность применять знания на практике;

ГС 26 – Знание и понимание предметной области и профессии;

ГС 8 – Способность пользоваться информационно-коммуникационными технологиями.

Наименее важными компетенциями согласно рейтингу, сформированному представителями академического сообщества, являются:

ГС 18 – Способность общаться на профессиональные темы с неспециалистами в своей области;

ГС 21 – Способность к критике и самокритике;

ГС 25 – Способность проводить научное исследование на должном уровне.

По оценкам представителей академического сообщества, уровень, на котором реализуются общие компетенции в программах высшего профессионального образования, выше среднего. Тем не менее, улучшение необходимо. Так, например, выявлено высокое расхождение между компетенцией-лидером по степени важности ГС 6 «Способность применять знания на практике» и уровнем ее реального достижения.

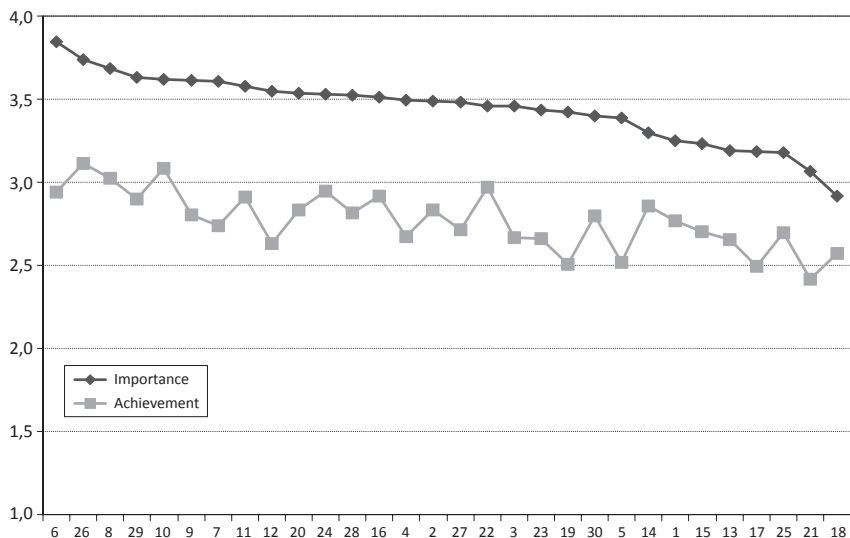


Рис. 1
ACADEMICS / TOURISM Ratings Generic Competences
 (ось X - номера компетенций, ось Y - значимость компетенций)

Рис. 2 представляет важность общих компетенций и уровень, на котором они разрабатываются высшим образованием, в соответствии с рейтингом, сформированным по ответам представителей профессионального сообщества (работодателей). Наиболее важными компетенциями, по их мнению, являются:

GC 8 – Способность использовать информационно-коммуникационные технологии;

GC 6 – Способность применять знания на практике;

GC 29 – Нацеленность на достижение результата.

Наименее важными компетенциями, по мнению представителей профессионального сообщества, являются:

GC 25 – Способность проводить научное исследование на должном уровне;

GC 17 – Преданность идее охраны окружающей среды;

GC 18 – Способность общаться на профессиональные темы с неспециалистами в своей области.

Оценка уровня, на котором общие компетенции разработаны в программах высшего профессионального образования, средняя и требует существенного улучшения. Наибольшие расхождения между оценкой важности компетенций и уровнем, на котором они достигаются, относятся к способности находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников (GC 22); способности определять, формулировать и решать проблемы (GC 4); способности к общению в устной и письменной форме на родном языке (GC 10). Наименьшая степень расхождения относится к способности проводить научное исследование на должном уровне (GC 1).

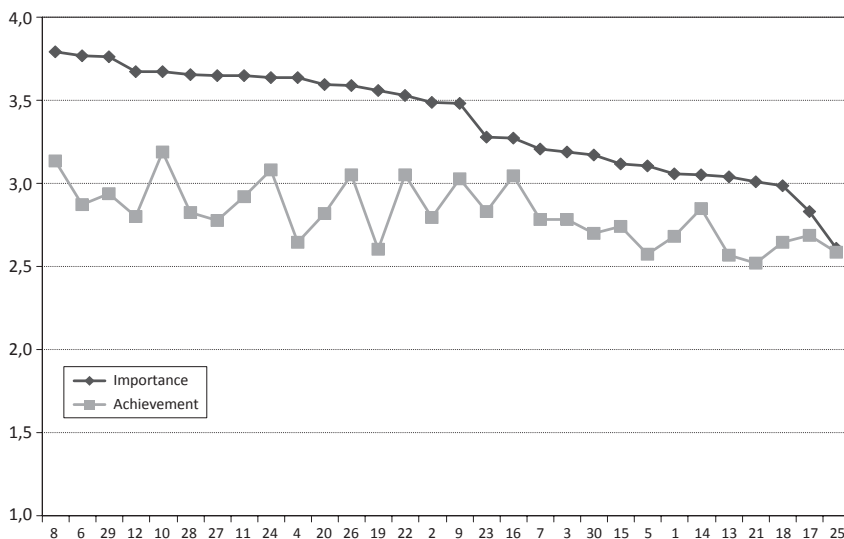


Рис. 2
EMPLOYERS / TOURISM Ratings Generic Competences
(ось X - номера компетенций, ось Y - значимость компетенций)

Рис. 3 представляет важность общих компетенций и уровень, на котором они разрабатываются высшим образованием, в соответствии с рейтингом студентов. Наиболее важными компетенциями в соответствии с рейтингом студентов являются:

- GC 27 – Способность разрешать конфликты и вести переговоры;
- GC 6 – Способность применять знания на практике;
- GC 26 – Знание и понимание предметной области и профессии.

Наименее важными компетенциями в соответствии с рейтингом, сформированным студентами, являются:

ГС 13 – Способность мыслить критически;

ГС 18 – Способность общаться на профессиональные темы с неспециалистами в своей области;

ГС 25 – Способность проводить научное исследование на должном уровне.

По мнению студентов, уровень, на котором компетенции реализуются в программах высшего профессионального образования, выше среднего, но все же нуждается в улучшении. Наименьшее расхождение между значением компетенции и уровнем, на котором она реализуется, относится к способности к общению в устной и письменной форме на родном языке (ОК 10); способности работать самостоятельно (ОК 11); способности находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников (ОК 22). При этом наибольшее несоответствие выявлено относительно способности к созданию новых идей (креативности) (ОК 3); способности общаться на иностранном языке (ОК 7); способности разрешать конфликты и вести переговоры (ОК 27).

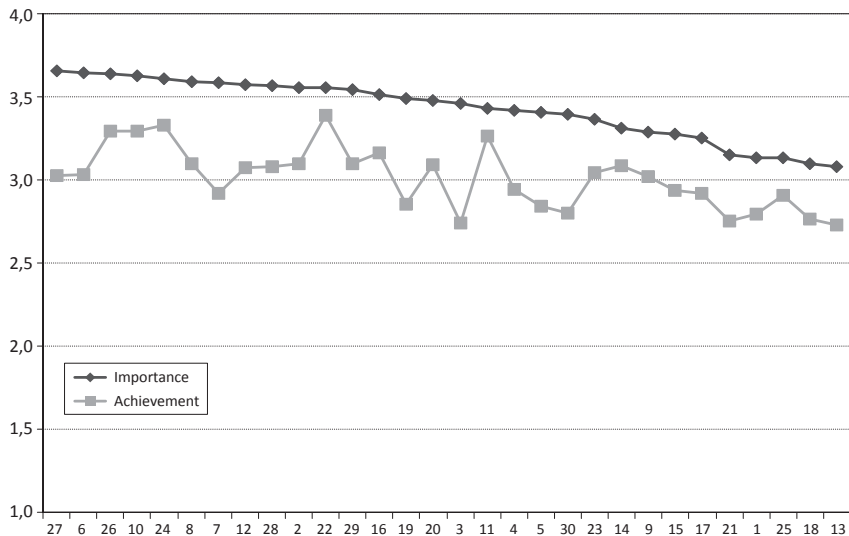


Рис. 3
STUDENTS / TOURISM Ratings Generic Competences
(ось X - номера компетенций, ось Y - значимость компетенций)

Рис. 4. представляет важность общих компетенций и уровень их реализации в рамках программ высшего профессионального образования в соответствии с рейтингом, сформированным по ответам выпускников. Как наиболее важные отмечены компетенции:

GC 27 – Способность разрешать конфликты и вести переговоры;

GC 29 – Нацеленность на достижение результата;

GC 26 – Знание и понимание предметной области и профессии.

Наименее важными компетенциями, по мнению выпускников, являются:

GC 1 – Способность к абстрактному мышлению, анализу и синтезу;

GC 25 – Способность проводить научное исследование на должном уровне;

GC 17 – Преданность идее охраны окружающей среды.

По мнению выпускников уровень, на котором общие компетенции реализуются в программах высшего профессионального образования, выше среднего. Наименьшее расхождение между оценкой важности и реализацией компетенции в программах обучения отмечается по компетенции «Способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников» (GC 22); полное совпадение выявлено по компетенции «Способность проводить научное исследование на должном уровне» (GC 25). Наибольшее расхождение выявлено по компетенциям «Способность применять знания на практике» (GC 6); «Способность общаться на иностранном языке» (GC 7); «Способность планировать и распределять свое время» (OK 19).

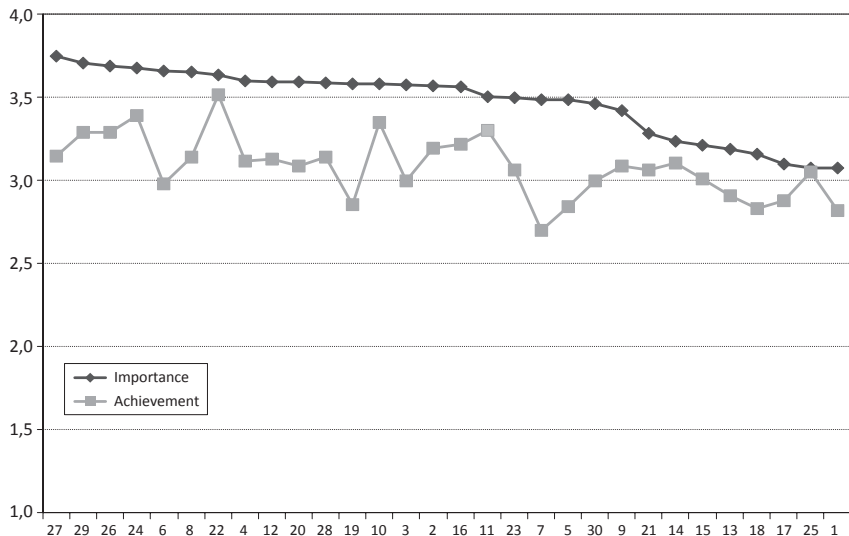


Рис. 4
 GRADUATES / TOURISM Ratings Generic Competences
 (ось X - номера компетенций, ось Y - значимость компетенций)

В рамках опроса респонденты выбирали 5 ключевых компетенций и располагали их в соответствующих полях анкеты в порядке уменьшения значимости. Выбор представителей академического сообщества представлен на рис. 5, работодателей – на рис. 6, студентов – на рис. 7, выпускников – рис. 8. Ключевыми общими компетенциями бакалавра туризма для представителей академического сообщества являются:

ГС 6 – Способность применять знания на практике;

ГС 26 – Знание и понимание предметной области и профессии;

ГС 4 – Способность определять, формулировать и решать проблемы;

ГС 2 – Умение работать в команде;

ГС 7 – Способность общаться на иностранном языке.

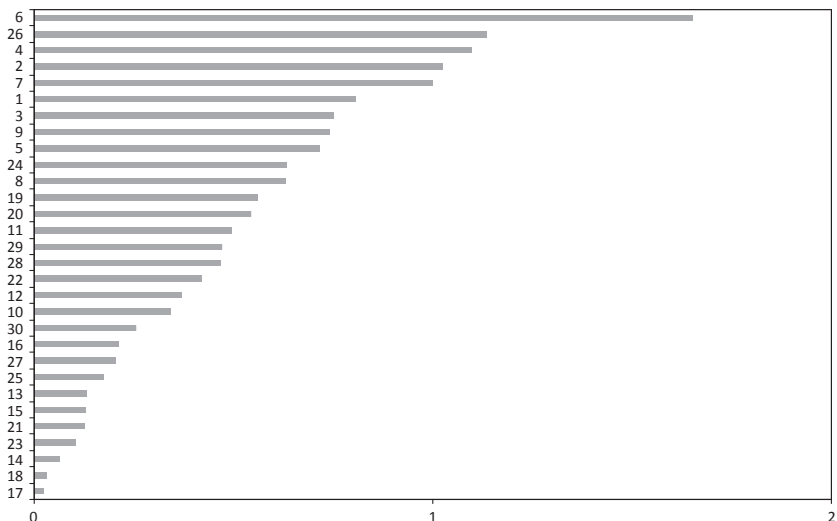


Рис. 5
ACADEMICS / TOURISM Rankings Generic Competences

Ключевыми общими компетенциями бакалавра туризма для представителей профессионального сообщества являются:

GC 6 – Способность применять знания на практике;

GC 26 – Знание и понимание предметной области и профессии;

GC 4 – Способность определять, формулировать и решать проблемы;

GC 24 – Навыки межличностного общения;

GC 29 – Нацеленность на достижение результата.

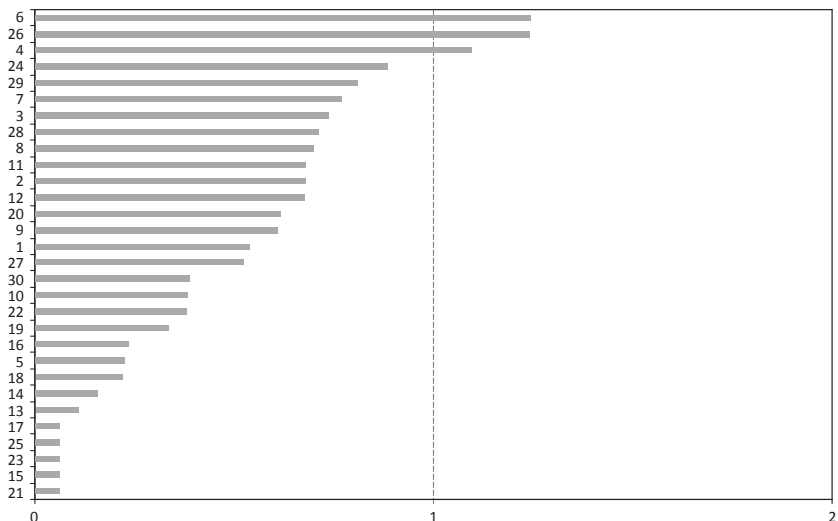


Рис. 6
EMPLOYERS / TOURISM Rankings Generic Competences

Ключевыми общими компетенциями бакалавра туризма для студентов являются:

GC 2 – Умение работать в команде;

GC 24 – Навыки межличностного общения;

GC 6 – Способность применять знания на практике;

GC 4 – Способность определять, формулировать и решать проблемы;

GC 3 – Способность к созданию новых идей, креативность.

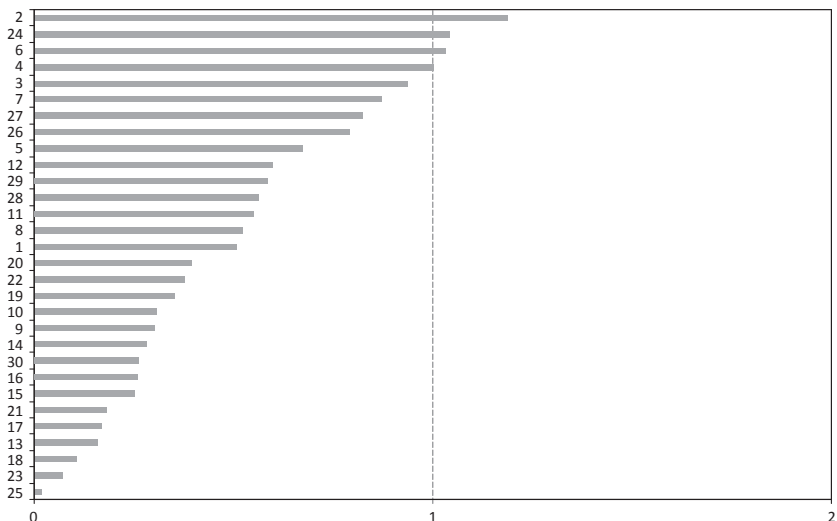


Рис. 7
STUDENTS / TOURISM Rankings Generic Competences

Ключевыми общими компетенциями бакалавра туризма для выпускников являются:

GC 6 – Способность применять знания на практике;

GC 2 – Умение работать в команде;

GC 26 – Знание и понимание предметной области и профессии;

GC 4 – Способность определять, формулировать и решать проблемы;

GC 29 – Нацеленность на достижение результата.

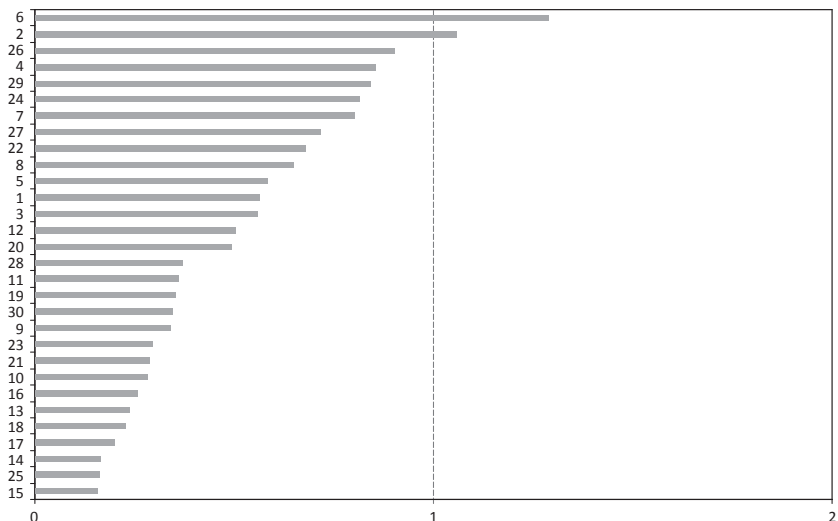


Рис. 8
GRADUATES / TOURISM Rankings Generic Competences

В таблице 4 приведены значения коэффициентов корреляции между результатами опроса всех групп респондентов по каждому параметру.

Табл. 4
CORRELATIONS AMONG GROUPS Generic Competences

	Academics	Employers	Students	Graduates
Academics	1			
Employers	0,81540131	1		
Students	0,85162545	0,81236289	1	
Graduates	0,8156792	0,87605513	0,91739467	1

	Academics	Employers	Students	Graduates
Academics	1			
Employers	0,86846563	1		
Students	0,78123964	0,84102987	1	
Graduates	0,67061509	0,71358461	0,85402876	1

5.2.2.2. Предметно-специфические компетенции

Была также произведена оценка предметно-специфических компетенций (определен их рейтинг): респонденты оценивали важность и уровень достижения для каждой компетенции по шкале от 1 до 4. Рис. 9 демонстрирует важность компетенций и уровень, на котором они разрабатываются высшим профессиональным образованием, в соответствии с рейтингом, сформированным представителями академического сообщества (ППС вузов). По оценкам представителей академического сообщества, наиболее важными компетенциями являются:

SC 4 – Способность к оформлению туристской документации при работе с туристом;

SC 9 – Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента;

SC 8 – Способность использовать в работе туристской организации информационные технологии и офисную технику.

Наименее важными компетенциями, по мнению представителей академического сообщества, являются:

SC 6 – Способность осуществлять расчетно-кассовые банковские операции;

SC 3 – Способность к ориентации в организации туристско-рекреационного пространства;

SC 10 – Способность к осуществлению эффективных внутренних коммуникаций в туристской организации.

По оценкам представителей академического сообщества уровень, на котором реализуются предметно-специфические компетенции в программах высшего профессионального образования, средний. Выявлена необходимость работы по формированию предметных компетенций.

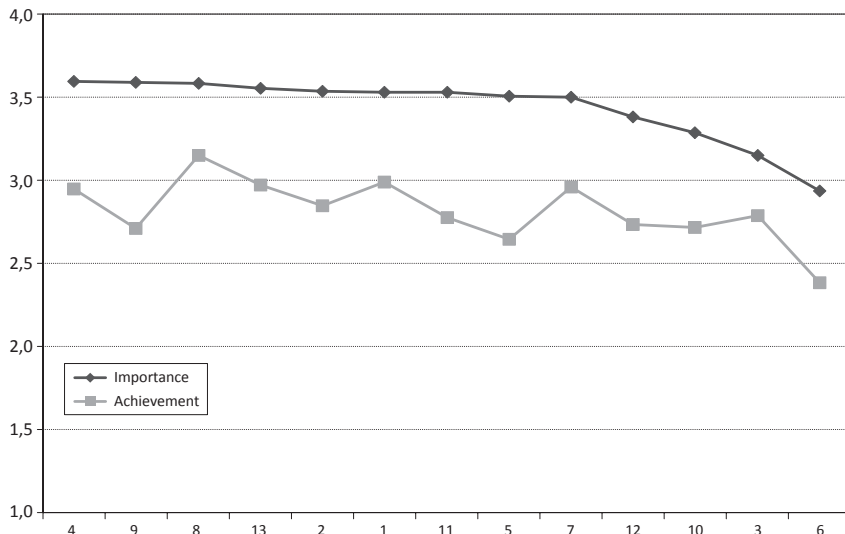


Рис. 9
ACADEMICS / TOURISM Ratings Specific Competences

Рис. 10 представляет важность предметно-специфических компетенций и уровень, на котором они разрабатываются высшим образованием, в соответствии с рейтингом, сформированным по ответам представителей профессионального сообщества (работодателей). Наиболее важными компетенциями, по их мнению, являются:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 8 – Способность использовать в работе туристской организации информационные технологии и офисную технику;

SC 4 – Способность к оформлению туристской документации при работе с туристами.

Наименее важными компетенциями, в соответствии с рейтингом представителей профессионального сообщества, являются:

SC 6 – Способность осуществлять расчетно-кассовые банковские операции;

SC 12 – Способность оценивать затраты на осуществление профессиональной деятельности в туристской организации;

SC 3 – Способность ориентации в организации туристско-рекреационного пространства.

Оценка уровня, на котором предметно-специфические компетенции разработаны в программах высшего профессионального образования, средняя, но ниже оценки ППС; разработка этих компетенций нуждается в существенном улучшении.

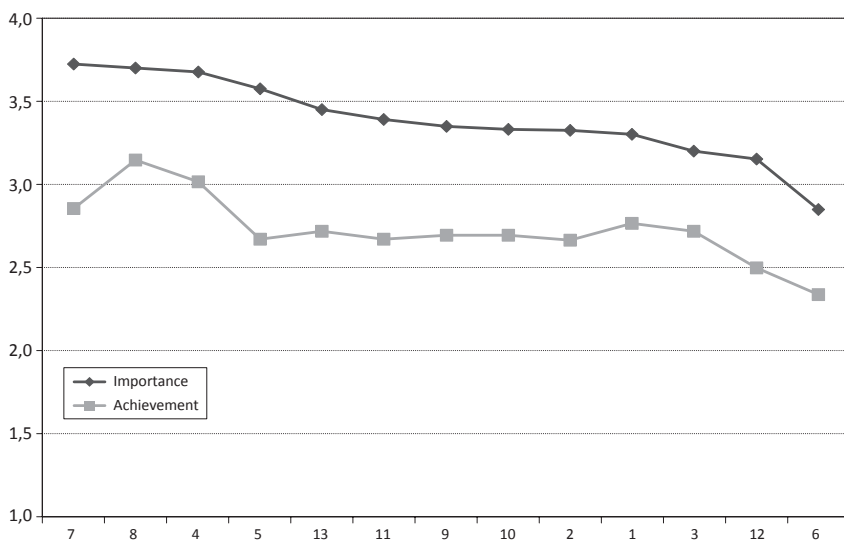


Рис. 10
EMPLOYERS / TOURISM Ratings Specific Competences

Рис. 11 представляет важность предметно-специфических компетенций и уровень, на котором они разрабатываются высшим образованием, в соответствии с рейтингом, составленным по ответам студентов.

Наиболее важными компетенциями, по мнению студентов, являются компетенции:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 9 – Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента;

SC 13 – Способность использовать на практике основы действующего законодательства в туристской сфере и отслеживать изменения в нем.

Наименее важными компетенциями, в соответствии с рейтингом студентов, являются:

SC 6 – Способность осуществлять расчетно-кассовые банковские операции;

SC 3 – Способность к ориентации в организации туристско-рекреационного пространства;

SC 12 – Способность оценивать затраты на осуществление профессиональной деятельности в туристской организации.

Данная студентами оценка уровня, на котором компетенции реализуются в программах высшего профессионального образования, в целом совпадает с оценкой представителей академического сообщества; формирование этих компетенций нуждается в совершенствовании.

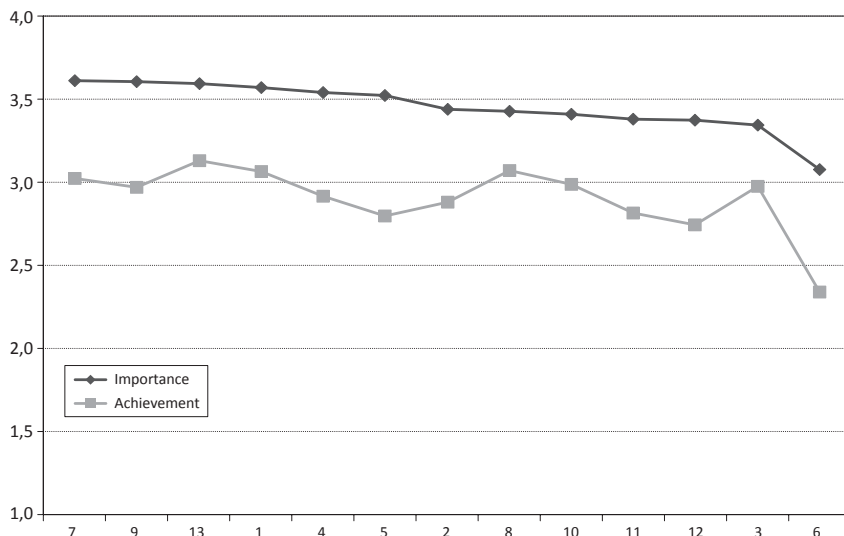


Рис. 11
STUDENTS / TOURISM Ratings Specific Competences

Рис. 12 представляет важность предметно-специфических компетенций и уровень их реализации в рамках программ высшего профессионального образования в соответствии с рейтингом, составленным по ответам выпускников. Респондентами этой группы выделены следующие наиболее важные компетенции:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 5 – Способность осуществлять взаимодействие с партнерскими организациями;

SC 4 – Способность к оформлению туристской документации при работе с туристом.

Наименее важными компетенциями, по мнению выпускников, являются:

SC 6 – Способность осуществлять расчетно-кассовые банковские операции;

SC 1– Способность выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий;

SC 3 – Способность к ориентации в организации туристско-рекреационного пространства.

По мнению выпускников, уровень, на котором компетенции реализуются в программах высшего профессионального образования, средний.

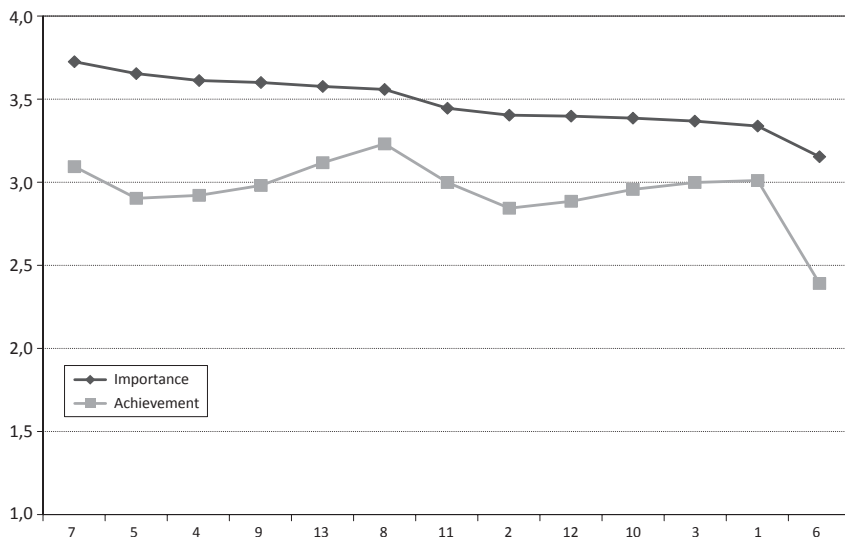


Рис. 12
GRADUATES / TOURISM Ratings Specific Competences

В рамках опроса респонденты выбирали также 5 ключевых предметно-специфических компетенций и располагали их в соответствующих полях анкеты в порядке уменьшения значимости. Выбор представителей академического сообщества, работодателей, студентов, выпускников представлен на рис. 13, 14, 15, 16 соответственно.

Ключевыми предметно-специфическими компетенциями бакалавра туризма для представителей академического сообщества являются:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 1 – Способность выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий;

SC 9 – Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента;

SC 2 – Способность проводить мониторинговые исследования туристского рынка;

SC 3 – Способность к ориентации в организации туристско-рекреационного пространства.

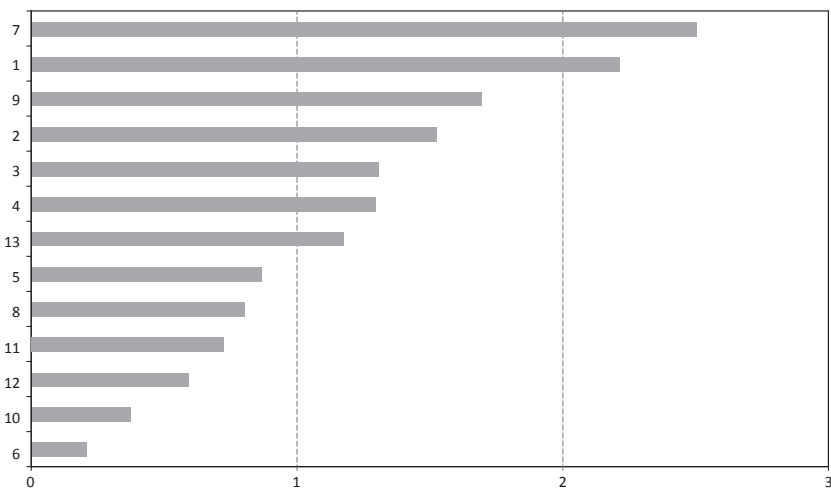


Рис. 13
ACADEMICS / TOURISM Ranking Specific Competences

Ключевыми предметно-специфическими компетенциями бакалавра туризма для представителей профессионального сообщества являются:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 4 – Способность к оформлению туристской документации при работе с туристом;

SC 8 – Способность использовать в работе туристской организации информационные технологии и офисную технику;

SC 9 – Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента;

SC 1 – Способность выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий.

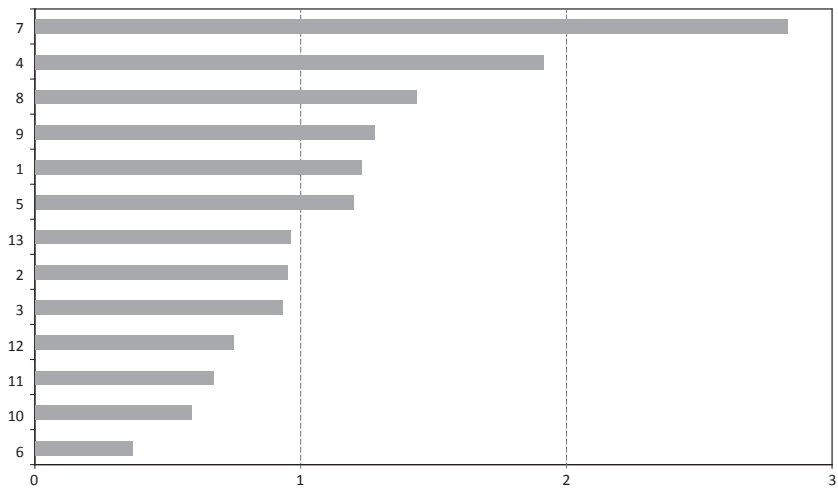


Рис. 14
EMPLOYERS / TOURISM Ranking Specific Competences

Ключевыми предметно-специфическими компетенциями бакалавра туризма для студентов являются:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 1 – Способность выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий;

SC 4 – Способность к оформлению туристской документации при работе с туристом;

SC 2 – Способность проводить мониторинговые исследования туристского рынка;

SC 13 – Способность использовать на практике основы действующего законодательства в туристской сфере и отслеживать изменения в нем.

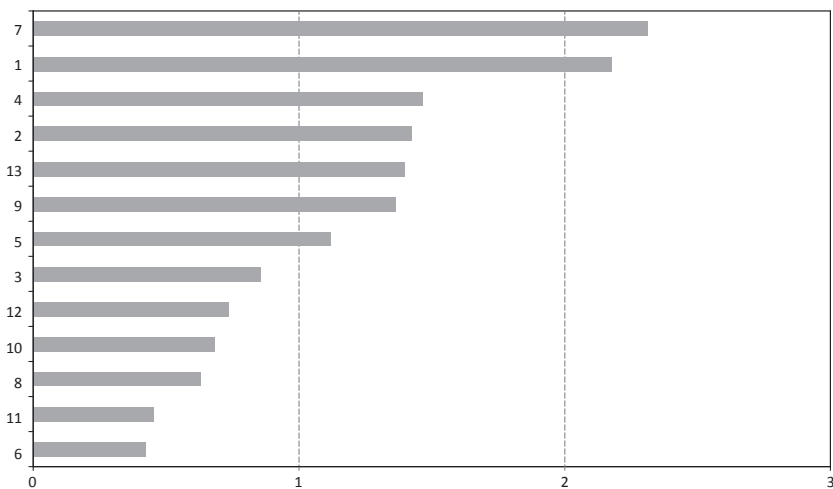


Рис. 15
STUDENTS / TOURISM Ranking Specific Competences

Ключевыми предметно-специфическими компетенциями бакалавра туризма для выпускников являются:

SC 7 – Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта;

SC 4 – Способность к оформлению туристской документации при работе с туристом;

SC 1 – Способность выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий;

SC 9 – Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента;

SC 5 – Способность осуществлять взаимодействие с партнерскими организациями.

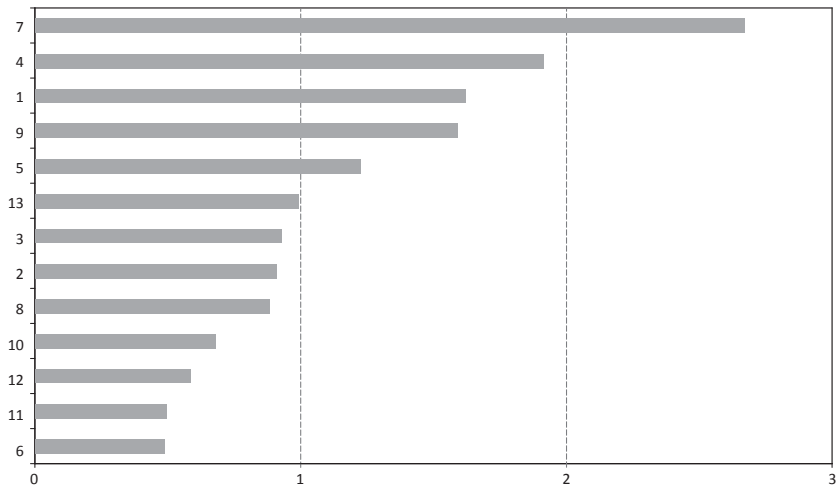


Рис. 16
GRADUATES / TOURISM Ranking Specific Competences

В таблице 5 приведены значения коэффициентов корреляции между результатами опроса всех групп респондентов по каждому параметру:

Табл. 5
CORRELATIONS AMONG GROUPS Specific Competences

	Academics	Employers	Students	Graduates
IMPORTANCE	Academics	1		
	Employers	0,77797178	1	
	Students	0,83945265	0,7351293	1
	Graduates	0,7383008	0,89420924	0,80469925

	Academics	Employers	Students	Graduates
ACHIEVEMENT	Academics	1		
	Employers	0,86121474	1	
	Students	0,84027132	0,71677571	1
	Graduates	0,85466734	0,76325621	0,92150372

	Academics	Employers	Students	Graduates
RANKING	Academics	1		
	Employers	0,74057646	1	
	Students	0,92977513	0,73453541	1
	Graduates	0,84227156	0,93278369	0,87068357

В Таблицах 6 и 7 представлено итоговое ранжирование общих и предметно-специфических компетенций представителями целевых групп. Цветом выделено совпадение ранга по результатам опроса различных групп респондентов.

Табл. 6
Ранжирование общих компетенций

Компетенции	Ранг			
	ППС	работодатели	студенты	выпускники
Способность к абстрактному мышлению, анализу и синтезу	6	15	15	12
Умение работать в команде	4	11	1	2
Способность к созданию новых идей (креативность)	7	7	5	13
Способность определять, формулировать и решать проблемы	4	3	4	4
Способность разрабатывать проекты и управлять ими	9	22	9	11
Способность применять знания на практике	1	1	3	1
Способность общаться на иностранном языке	5	6	6	7
Способность пользоваться информационно-коммуникационными технологиями	11	9	14	10
Способность к самообразованию	8	14	20	20
Способность к общению в устной и письменной форме на родном языке	19	18	19	23
Способность работать самостоятельно	14	10	13	17
Способность принимать обдуманные решения	18	12	10	14
Способность мыслить критически	24	25	27	25
Понимание и уважение разнообразия и мультикультурности общества	28	24	21	28
Способность действовать в соответствии с принципами социальной ответственности и гражданского сознания	25	29	24	30
Способность действовать в соответствии с этическими нормами	21	21	23	24
Преданность идее охраны окружающей среды	30	26	26	27
Способность общаться на профессиональные темы с неспециалистами в своей области	29	23	28	26

Компетенции	Ранг			
	ППС	работодатели	студенты	выпускники
Способность планировать и распределять свое время	12	20	18	18
Способность оценивать и поддерживать качество выполняемой работы	13	13	16	15
Способность к критике и самокритике	26	30	25	22
Способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	17	19	17	9
Ответственное отношение к вопросам безопасности	27	28	29	21
Навыки межличностного общения	10	4	2	6
Способность проводить научное исследование на должном уровне	23	27	30	29
Знание и понимание предметной области и профессии	2	2	8	3
Способность разрешать конфликты и вести переговоры	22	16	7	8
Нацеленность на достижение качества	16	8	12	16
Нацеленность на достижение результата	15	5	11	5
Способность к инновационной деятельности	20	17	22	19

Табл. 7
Ранжирование предметных компетенций

Компетенции	Ранг			
	ППС	работодатели	студенты	выпускники
Способность выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий	2	5	2	3
Способность проводить мониторинговые исследования туристского рынка	4	8	4	8

Компетенции	Ранг			
	ППС	работодатели	студенты	выпускники
Способность к ориентации в организации туристско-рекреационного пространства	5	9	8	7
Способность к оформлению туристской документации при работе с туристом	6	2	3	2
Способность осуществлять взаимодействие с партнерскими организациями	8	6	7	5
Способность осуществлять расчетно-кассовые банковские операции	13	13	13	13
Способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта	1	1	1	1
Способность использовать в работе туристской организации информационные технологии и офисную технику	9	3	11	9
Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента	3	4	6	4
Способность к осуществлению эффективных внутренних коммуникаций в туристской организации	12	12	10	10
Способность формировать и реализовывать внешние коммуникации туристской организации	10	11	12	12
Способность оценивать затраты на осуществление профессиональной деятельности в туристской организации	11	10	9	11
Способность использовать на практике основы действующего законодательства в туристской сфере и отслеживать изменения в нем	7	7	5	6

5.2.3. Итоговый перечень компетенций

Предметной группой по направлению «Туризм» с учетом результатов опроса скорректирован и составлен список ключевых общих и предметных компетенций для уровня бакалавриата, послуживший методологической основой для дальнейшей работы. Перечень компетенций для магистратуры на данный момент не разработан, группа по туризму в рамках реализации проекта Tuning данной задачи перед собой не ставила.

Табл. 8
Итоговый перечень компетенций

Общие компетенции (generic)	Предметные компетенции (specific)
<ul style="list-style-type: none"> • умение работать в команде (Ability to work in team); • способность определять, формулировать и решать проблемы (Ability to identify, pose and resolve problems); • способность общаться на родном и иностранном языках (Ability to use native and foreign languages in professional communication); • способность поддерживать качество выполняемой работы и достижение результата (Ability to focus on quality and results); • знание и понимание предметной области профессии (Ability to apply knowledge of the subject area in professional field); • способность к критическому мышлению, анализу и синтезу (Ability for critical thinking, analysis and synthesis); • способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников (Ability to find, process and analyze information from different sources); 	<ul style="list-style-type: none"> • способность проводить маркетинговые исследования туристского рынка (Ability to use marketing research data in tourism); • способность к работе с документацией туристского предприятия (Ability to execute tourism documentation); • способность организовать и осуществлять реализацию туристского продукта (Ability to manage, promote and sale of tourist product); • способность использовать в работе туристской организации информационные технологии и офисную технику (Ability to use of information and communications technologies in professional sphere); • способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента (Ability to develop innovative tourist product according to tourists demands and trends of tourism industry); • способность использовать на практике основы действующего законодательства в туристской сфере и отслеживать изменения в нем (Ability to identify and manage regulations in tourism);

Общие компетенции (generic)	Предметные компетенции (specific)
<ul style="list-style-type: none"> • способность планировать время и управлять им (Ability to plan and manage time); • способность к постоянному обучению (Ability to lifelong learning); • способность действовать социально ответственно (Ability to act concerning social responsibility); • способность к созданию новых идей (креативность) The ability to create new ideas (creativity) 	<ul style="list-style-type: none"> • способность к кооперации с партнерскими организациями (Ability to cooperate with partner organizations); • способность разрешать конфликты и осуществлять эффективные коммуникации с клиентами (Ability to resolve conflicts and set up effective communications with clients)

5.2.4. Метапрофайл

Метапрофайл – это представление о структуре и сочетании компетенций, которые идентифицируют конкретную предметную область (определение «ядра» предметной области). «Ядро» предметной области должно быть реализовано в любой образовательной программе независимо от ее направленности и профиля. Метапрофайлы являются опорными структурами, они предназначены для отражения и анализа разнообразных образовательных программ в соответствующей предметной области. Метапрофайл и метакомпетенции формируются на основании консультаций со всеми заинтересованными сторонами и рекатегоризации списка компетенций. Рекатегоризация в разных предметных областях основывается на разных подходах, в соответствии с ее спецификой.

5.2.4.1. Метакомпетенции

Основанием формулирования ключевых компетенций (метакомпетенций) явились:

- группировка компетенций на основные, одновременно уникальные и взаимосвязанные компетентностные сегменты, покрывающие основное поле профессиональной деятельности выпускников (работников);
- выделение метакомпетенций, которые представляют собой основу для формирования образовательных модулей учебных дисциплин, компетентностный потенциал которых «на выходе» позволяет получить специалиста, соответствующего потребностям индустрии туризма;

- обоснование и формулировка метакомпетенций, которые на том или ином уровне должны быть сформированы у любого выпускника первого цикла ВПО (бакалавриата) в данной предметной области, независимо от профиля (направленности) подготовки, что будет являться исходным требованием для закончивших бакалавриат и поступающих в магистратуру.

5.2.5. *Диаграмма метапрофайла*

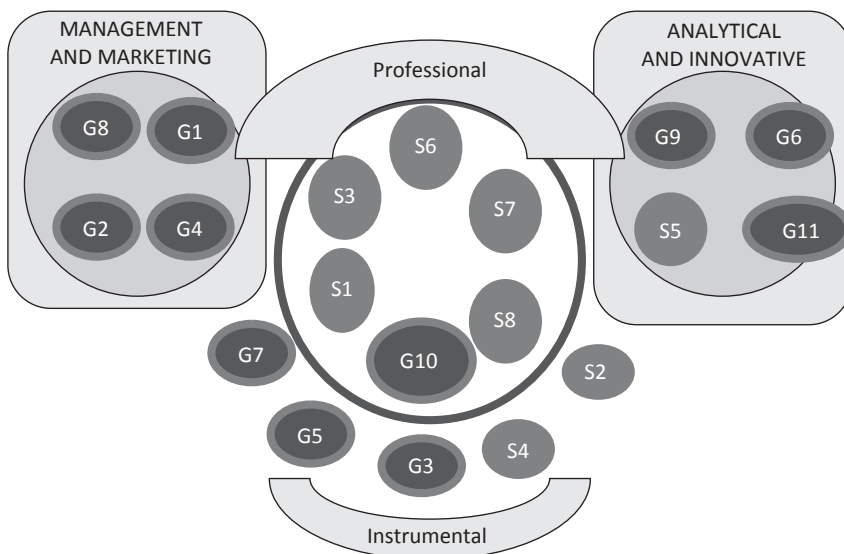


Рис. 17.

6

Обобщенные результаты обучения по уровням образования

В системе образования, организованной по принципу циклов (в России – уровней ВПО), каждому циклу (уровню) соответствует отдельный набор результатов обучения, раскрывающий соответствующий перечень компетенций выпускников, сформулированных для данной предметной области. Как указывалось выше, результаты обучения формулируются как для всей программы, так и для отдельных курсовых единиц или модулей. Результаты освоения отдельных элементов программы должны способствовать формированию общих результатов обучения по программе. На этапе разработки программы принимается решение о том, какие структурные единицы программы будут направлены на достижение тех или иных общих результатов обучения и на формирование тех или иных компетенций, заявленных в качестве целей программы.

Организация образовательного процесса по принципу циклов (уровней) неизбежно влечет за собой использование понятия «уровень обучения». Для каждого уровня могут быть использованы определенные показатели (дескрипторы). В рамках Болонского процесса коллектив экспертов Совместной инициативы качества разработал набор общих описаний (дескрипторов) для каждого цикла, известных как Дублинские дескрипторы. Эти дескрипторы получили одобрение министров образования европейских стран в докладе «Рамка квалификаций для общеевропейского пространства высшего образования». Подходы, которыми руководствовались участники проекта Тюнинг и Совместной

инициативы качества, полностью согласуются между собой и дополняют друг друга.

Участники проекта разработали дескрипторы уровней бакалавриата и магистратуры для всех предметных областей. Ниже приводится описание обобщенных результатов обучения по уровням образования для данной предметной области.

6.1. Первый уровень образования

Выпускники первого уровня ВПО (бакалавры) предметной области «Туризм» должны:

знать/понимать:

- знать основы научных и прикладных знаний в области разных видов туризма и смежных дисциплин;
- знать отечественные и международные стандарты обслуживания и основы туристского законодательства;
- ориентироваться в туристско-рекреационном пространстве и на рынке туристских услуг;
- понимать роль и место туризма в экономическом развитии региона и страны;
- понимать динамическую природу туризма и возможности трудоустройства в отрасли;

уметь/быть в состоянии выполнить:

- критически мыслить, адекватно оценивать свои знания и применять их в типовых и сложных ситуациях, характеризующихся противоречивой или неполной информацией;
- управлять собственным обучением и применять полученные навыки в выбранной области туристской деятельности;
- применять соответствующие методы для решения различных проблем и вопросов, связанных с организацией обслуживания потребителя туристских услуг;
- выявлять проблемные ситуации, принимать обоснованные решения;
- уметь организовать процесс обслуживания потребителей туристских услуг с использованием современных сервисных технологий, соблюдением стандартов качества и норм безопасности;

- осуществлять работу с туристской документацией;
- разрабатывать туристские продукты, включая программы туров, турпакеты, экскурсионные программы при заданных критериях и нормативных требованиях;
- применять современные информационные и коммуникативные технологии в процессе разработки и реализации туристского продукта;
- рассчитывать и оценивать затраты по организации туристской деятельности на предприятии;
- проводить исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
- организовать и реализовать самостоятельный проект, который будет иметь отношение к будущей карьере;
- использовать широкий спектр информационных ресурсов, технологий в целях самообучения и решения профессиональных проблем;
- эффективно работать как индивидуально, так и в команде;
- уметь объяснить и защитить свои взгляды перед коллегами при решении профессиональных вопросов и проблем;
- продолжить обучение в рамках программ магистратуры по туризму, экономике, менеджменту, праву, культурологии и др.

7

Методологические подходы к преподаванию, обучению и оценке

7.1. Преподавание

В основе методологических подходов к подготовке бакалавров туризма лежат принципы гуманизма и конструктивизма, индивидуализации обучения, профессиональной заинтересованности, связи обучения с практической деятельностью, а также принцип соответствия социально-психологических особенностей участников дидактического процесса специфике обучения. Образование в сфере туризма, учитывая его разноплановость и мультидисциплинарный характер, должно заложить механизмы адаптации, рефлексии, сохранения индивидуальности. Все эти положения смогут стать значащими лишь при условии, если будут наполнены соответствующим содержанием учебной деятельности.

Содержание предметной области «Туризм» в России определяется ФГОС, в которых зафиксирован перечень необходимых общих и предметных компетенций, а также видов деятельности, для которых должны быть подготовлены выпускники. Однако список компетенций может быть расширен (скорректирован) по результатам консультаций с целевыми группами (представителями работодателей, академического сообщества, экспертами в области туризма и др.), что может привести к изменению содержания профессиональной подготовки в сфере туризма. Разработанная в рамках реализации проекта Tuning модель метапрофайла состоит из четырех групп компетенций, позволяющих выделить четыре взаимосвязанных модуля:

- 1) модуль, формирующий профессиональные компетенции;
- 2) модуль, формирующий инструментальные компетенции;
- 3) модуль, формирующий аналитические компетенции;
- 4) модуль, формирующий компетенции, необходимые для карьерного роста.

Модули включают дисциплины естественнонаучного, социально-гуманитарного, общепрофессионального и специального циклов. На сегодня из триады «компетенция – модуль – зачетная единица» понятие модуля наименее методически разработано и наиболее сложно для понимания, по нему не выработано достаточно согласованных позиций. Выделенные группой по туризму модули могут рассматриваться как совокупность логически завершённых учебных дисциплин (полидисциплинарный модуль) и видов учебной работы, имеющих внутреннюю логику и формирующих группу родственных компетенций.

Табл. 9

Вариант распределения дисциплин и формируемых компетенций по модулям

Модули	Формируемые ключевые компетенции	Области знания/ Дисциплины
1. Производственно-технологический модуль	G10, S1, S3, S6, S7, S8 Модуль состоит из дисциплин, направленных на формирование профессиональных компетенций организационно-технологического содержания, соответствующих основным видам производственной деятельности в сфере туризма и профессиональным аспектам производства, продвижения и реализации разнообразных туристских продуктов и услуг	«Технология и организация гостиничных услуг», «Технология и организация услуг питания», «Технология и организация экскурсионных услуг», «Транспортное обслуживание в туризме», «Технология и организация внутреннего туризма», «Технология продаж», «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Безопасность в туризме», «Технология организации выездного туризма», «Технология организации выездного туризма», «Туристская анимация», «Информационные технологии в туризме»,

Модули	Формируемые ключевые компетенции	Области знания/ Дисциплины
1. Производственно-технологический модуль		«Туристское краеведение», «Туристское страноведение», «Статистика туризма», «Технология организации массовых мероприятий», «Технология-рекреационное проектирование», «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Выставочное дело», «Музееведение», «Специальные виды туризма» и др.
2. Инструментальный модуль	G3, G5, G7 ,S2, S4 Модуль состоит из дисциплин, развивающих инструментальные навыки и умения, позволяющие на уровне современных знаний и технологий формировать профессиональные компетенции	«Математика», «Информатика», «Иностранный язык 1, 2», «Русский язык и культура речи», «Основы туризма», «География», «Экология», «Речевая коммуникация», «Основы межкультурной коммуникации», «Человек и его потребности», «Психология делового общения», «Профессиональная этика и этикет», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура и др.
3. Социально-гуманитарный модуль	G6, G9, G11 ,S5 Модуль состоит из дисциплин, направленных на формирование научной картины современного мира, общекультурной базы специалиста с высшим образованием, формирование модели социально ответственного поведения, мыслящей и творческой личности	«История России», «Философия», «Экономическая теория», «Правоведение», «Социология», «Политология», «Мировая культура и искусство», «Культурология», «Психология», «Логика», «Основы социального государства», «Концепции современного естествознания» и др.

Модули	Формируемые ключевые компетенции	Области знания/ Дисциплины
4. Модуль, формирующий компетенции, необходимые для карьерного роста	G1,G2,G4,G8 Модуль состоит из дисциплин, направленных на формирование компетенций в сфере практики управления предприятиями туризма, деятельности в конкурентной бизнес-среде, проведения маркетинговых исследований туристского рынка, разработку и реализацию стратегий туристской организации	«Экономика туристского рынка», «Маркетинг в туристской индустрии», «Менеджмент в туристской индустрии», «Организация предпринимательской деятельности в туризме», «Бизнес-планирование в туризме», «Управление качеством в туризме», «Организация туристской деятельности», «Организация работы туристской фирмы», «Реклама в туристской индустрии», «Международный туризм» и др.

7.2. Обучение

Технологии и методы обучения бакалавров туризма ориентированы на решение задач, обусловленных такими современными тенденциями, как показанные в табл. 10.

Табл. 10

Современные тенденции и актуальные задачи подготовки бакалавров туризма

Тенденция	Задача
Повышение роли самостоятельной работы студентов	Оценка не только аудиторной, но и самостоятельной работы студентов
Практикоориентированность – главная особенность туристского образования, значение которой возрастает	Организация взаимосвязи процесса обучения с профессиональной деятельностью
Возрастание роли информации и информационных технологий	Организация работы с потоками информации, овладение профессиональными программными продуктами

Тенденция	Задача
Возрастание роли командной работы в проектировании и организации сервисной деятельности	Организация группового взаимодействия в образовательном процессе
Возрастание роли компетентности специалистов на рынке труда, связанной с усложнением задач развития сферы туризма	Решение профессиональных задач с учетом тенденций развития сферы туризма

При выборе технологий и методов обучения бакалавров туризма учитывается:

- анализ потребностей в специалистах, планирование учебного процесса, осуществление учебного процесса, оценка качества организации учебного процесса, составление учебных планов, решение разнообразных проблем обучения с помощью методологических подходов, которые могут быть интегративными, индивидуализированными и деятельностными;
- психолого-социальные предпосылки профессионального обучения, которые подразумевают психологические и социальные характеристики поведения людей в профессиональном общении с учетом их психомоторного и эмоционального развития (этот фактор особенно важен в такой сфере, как туризм, который требует постоянного коммуникативного общения);
- право на профессиональное обучение: общие правовые нормы, закон о труде, инструкции учебного заведения, положения и инструкции профессиональной квалификации.

В подготовке бакалавра в предметной области «Туризм» наиболее востребованными являются подходы, реализуемые через технологии и методы обучения, при которых:

- информация выступает в качестве средства организации деятельности, а не только цели обучения;
- обучаемый выступает в качестве субъекта деятельности наряду с преподавателем, содержание обучения строится как диалог равноправных личностей;
- в процессе усвоения материала происходит реализация основных функций личности: свобода выбора, сознательное, рефлексивное

отношение к предмету своей деятельности, возрастание научного уровня деятельности учащегося;

- способом представления учебного материала является учебная задача, во время решения которой обучаемый последовательно в неё включается и усваивает новые смысловые отношения;
- педагог не транслирует учебную информацию, а создает условия для стимулирования студента к самостоятельности в процессе принятия решений и разрешения проблем;
- учебный материал организуется таким образом, что учащийся имеет возможность выбора при выполнении заданий;
- в ходе усвоения предметного знания происходит выявление практических ценностей, связанных с изучаемым явлением;
- учащийся получает возможность осознания ценности учебно-познавательной деятельности как процесса саморазвития.

Основные технологии и методы обучения, которые могут быть использованы при подготовке бакалавров по направлению «Туризм», представлены в таблице 11.

Таблица 11

Наиболее востребованные технологии обучения в предметной области «Туризм»

Название технологии	Цель	Сущность	Методы
Проблемное обучение	Развитие познавательной активности, творческой самостоятельности	Последовательное и целенаправленное выдвижение познавательных задач, разрешая которые обучаемые активно усваивают знания	Поисковые методы; постановка познавательных задач
Концентрированное обучение	Создание максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса	Глубокое изучение предметов за счет объединения занятий в блоки	Методы обучения, учитывающие динамику работоспособности обучающихся

Название технологии	Цель	Сущность	Методы
Модульное обучение	Обеспечение гибкости, приспособление его к индивидуальным потребностям личности, уровню его базовой подготовки	Самостоятельная работа с индивидуальной учебной программой	Проблемный подход, индивидуальный темп обучения
Развивающее обучение	Развитие личности и ее способностей	Ориентация учебного процесса на потенциальные возможности человека и их реализацию	Вовлечение студентов в различные виды деятельности
Дифференцированное обучение	Создание оптимальных условий для выявления задатков, развития интересов и способностей личности	Усвоение программного материала на различных планируемых уровнях, но не ниже обязательного	Методы индивидуального обучения
Активное (контекстное) обучение	Организация активности студентов	Моделирование предметного и социального содержания учебной (профильной, профессиональной) деятельности	Методы активного обучения
Игровое обучение	Обеспечение личностно-деятельного характера усвоения знаний, навыков, умений	Самостоятельная познавательная деятельность, направленная на поиск, обработку, усвоение учебной информации	Игровые методы вовлечения в творческую деятельность

Название технологии	Цель	Сущность	Методы
Обучение развитию критического мышления	Обеспечение развитие критического мышления посредством интерактивного включения студентов в образовательный процесс	Способность ставить новые вопросы, выработать разнообразные аргументы, принимать независимые продуманные решения	Интерактивные методы обучения; вовлечение учащихся в различные виды деятельности

7.3. Оценка

Одним из ключевых вопросов, которые возникают в связи с внедрением компетентностного подхода в образовании, является вопрос об инструментарию оценки. Сложность оценки уровня сформированности компетенции состоит в соблюдении принципа объективности. Чтобы соблюсти этот принцип, необходима качественная разработка содержания уровня освоения (мастерства), соответствующего конкретной компетенции. В процессе оценки происходит сравнение достигнутого студентом уровня освоения с теми ступенями, которые выделены экспертами. При этом полностью уйти от субъективности не представляется возможным. Также важным условием оценки являются критерии оценивания.

В таблице 12 представлены уровни освоения компетенции, которые могут быть предложены в качестве критериев оценки освоения студентом компетенции по уровням мастерства. Выделено три уровня, каждому соответствует определенное содержание.

Таблица 12

Результаты обучения студентов бакалавриата по направлению «Туризм» по уровням мастерства

КОМПЕТЕНЦИИ	уровни освоения (мастерства) компетенции		
	ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ВТОРОЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА
(G1) Умение работать в команде	Ответственно относится к выполнению задач. Выслушивает мнение сокурсников и преподавателей и признает их знания и умения. Признает приоритет общих целей над индивидуальными	Участвует в групповой деятельности и идентифицирует себя с группой. Делится своими знаниями и опытом, чтобы помочь другим; активно вносит вклад в работу группы. Делает все возможное, чтобы люди учились в группе и ценили друг друга.	Организует работу группы и берет на себя инициативу, чтобы мотивировать других. Оказывает положительное влияние на участников группы.
(G2) Способность определять, формулировать и решать проблемы	Знает, как определить проблему. Знает стандартные методы решения проблем.	Имеет опыт постановки и решения задач. Организует и принимает инициативу, чтобы мотивировать других для решения проблем.	Способен организовать персонал для решения проблемы. Способен найти нестандартные, творческие решения проблем.
(G3) Способность общаться на родном и иностранном языке	Имеет основные навыки общения на родном и иностранных языках. Может общаться на иностранном языке на базовом уровне. Знает основные правила делового общения.	Свободно общается на иностранном языке. Имеет навыки делового общения	Реализует эффективное обслуживание клиентов на родном и иностранных языках. Способен организовать деловое общение на родном и иностранном языках

КОМПЕТЕНЦИИ	уровни освоения (мастерства) компетенции		
	ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ВТОРОЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА
(G4) Способность поддерживать качество выполняемой работы и достижение результата	Соблюдает нормы и правила обеспечения качества практической работы. Знает основные методы контроля качества.	Может объективно оценить результаты работы. Мотивирован на улучшение личных результатов. Способен мобилизовать ресурсы для достижения цели.	Мотивирует других для достижения качественных результатов. Реализует деятельность по управлению качеством
(G5) Знание и понимание предметной области профессии	Знает основные термины и понятия профессиональной области. Имеет представление о содержании основных направлений деятельности в сфере туризма.	Свободно использует термины и понятия туризма. Имеет навыки использования знаний в профессиональной деятельности	Знает современные тенденции развития туризма и туристской науки. Имеет навыки подготовки аналитических обзоров в профессиональной сфере.
(G6) Способность к критическому мышлению, анализу и синтезу	Знает основные понятия анализа и синтеза. Может сделать выводы из анализа данных.	Имеет навыки анализа и синтеза. Способен выявлять закономерности на основе анализа данных. Умеет критически оценивать ситуацию и результаты проделанной работы.	Способен делать конструктивные выводы на основе критического осмысления ситуации. Способен прогнозировать ситуацию на основе анализа и синтеза.
(G7) Способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	Знает основные источники профессиональной информации. Знает основные приемы поиска информации.	Свободно использует различные источники профессиональной информации. Создает профессиональные аналитические обзоры на основе различной информации.	Имеет навыки анализа и сравнения информации из разных источников. Принимает решения на основе анализа различных типов информации.

КОМПЕТЕНЦИИ	уровни освоения (мастерства) компетенции		
	ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ВТОРОЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА
(G8) Способность планировать время и управлять им	Знает основные правила управления временем.	Определяет время, необходимое для решения конкретных задач. Имеет навыки планирования времени при выполнении определенного объема работ.	Организует работу сотрудников с учетом необходимого количества времени. Планирует работу персонала с учетом необходимого количества времени.
(G9) Способность к постоянному обучению	Признает ценность обучения на протяжении всей жизни. Владеет основными технологиями обучения.	Мотивирован на постоянное обновление знаний. Постоянно расширяет профессиональные знания.	Постоянно находит инновации в профессиональной сфере, внедряет инновации в профессиональной деятельности.
(G10) Способность действовать социально ответственно	Имеет представления о социальной ответственности. Знает основные этические нормы.	Действует в соответствии с этическими принципами и мотивирует других.	Учитывает социальные интересы коллектива работников. Принимает во внимание социальную значимость деятельности фирмы.
(G11) Способность к созданию новых идей (креативность)	Имеет нестандартные мнения. Способен генерировать новые идеи	Способен формулировать и реализовать новые идеи.	Обеспечивает творческую атмосферу в группе. Организует реализацию новой идеи.
(S1) Способность проводить маркетинговые исследования туристского рынка	Знает основные понятия и инструментарий маркетинга. Знает методы организации маркетинговых исследований туристского рынка.	Имеет навыки проведения исследований рынка. Анализирует результаты маркетинговых исследований.	Принимает решения на основе исследований рынка. Планирует работу компании на основе маркетинговых исследований.

КОМПЕТЕНЦИИ	уровни освоения (мастерства) компетенции		
	ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ВТОРОЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА
(S2) Способность к работе с документацией туристского предприятия	Знает основные документы туристского предприятия. Умеет заполнять типовые документы при работе с клиентами.	Заполняет полный комплект документов при работе с туристом. Знает нормы правового регулирования и составления документов.	Формирует пакет документов для работы с партнерами и для реализации туристского продукта.
(S3) Способность организовывать и осуществлять реализацию туристского продукта	Предоставляет клиентам информацию о содержании и стоимости туристических программ. Знает основные приемы продаж туристических услуг.	Консультирует потребителей. Выбирает программы в соответствии с потребностями клиентов.	Подбирает тур в соответствии с потребностями клиентов. Организует эффективное продвижение туристского продукта.
(S4) Способность использовать в работе туристской организации информационные технологии и офисную технику	Знает основные профессиональные программы. Знает, как использовать современное оборудование офиса.	Имеет навыки для поиска необходимой профессиональной информации. Свободно пользуется профессиональными программными продуктами	Создает информационное видео и другие продукты, чтобы привлечь потребителей. Использует IT-технологии для рекламы и продвижения услуг
(S5) Способность разрабатывать новые туристские продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента	Знает нормы и правила создания туристических программ. Знает основные методы создания туристических программ.	Разрабатывает турпродукт в соответствии с потребностями целевой группы. Имеет навыки по использованию современных технологий организации обслуживания.	Разрабатывает оригинальные туристические программы и обеспечивает их продвижение.

КОМПЕТЕНЦИИ	уровни освоения (мастерства) компетенции		
	ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ВТОРОЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА	ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ МАСТЕРСТВА
(S6) Способность использовать на практике основы действующего законодательства в туристской сфере и отслеживать изменения в нем	Знает основы законодательства в области туризма. Знает изменения в законодательстве в области туризма.	Действует в соответствии с законодательством в области туризма. Постоянно отслеживает изменения в законодательстве в области туризма.	Мотивирует сотрудников действовать в соответствии с законодательством в области туризма. Осуществляет контроль над соблюдением законодательства другими.
(S7) Способность к кооперации с партнерскими организациями	Знает типы организаций-партнеров в области туризма. Знает порядок установления партнерских отношений.	Реализует поиск эффективных партнерских организаций. Учитывает и отстаивает интересы фирмы в партнерстве.	Устанавливает и поддерживает отношения с организациями-партнерами. Создает условия для стратегического партнерства.
(S8) Способность разрешать конфликты и осуществлять эффективные коммуникации с клиентами	Знает основные методы разрешения конфликтов. Знает основные приемы эффективной коммуникации с клиентами.	Имеет навыки предотвращения конфликтов. Реализует различные стили разрешения конфликтов.	Реализует профилактику конфликтов в отношениях с клиентами и персоналом. Находит нестандартные решения конфликтов.

Для определения уровня сформированности компетенций студентов могут быть использованы следующие педагогические технологии: проектная работа, деловая игра, индивидуальный анализ конкретных ситуаций (когда обучающемуся предлагается выбрать определенную стратегию и тактику действий в предложенной ситуации), а также экспертные наблюдения. Целесообразно применение диагностического собеседования, которое должно помочь уточнить неясные моменты оценки.

Студентам можно предложить провести самооценку уровня сформированности компетенций. Следует также отметить, что при оценке компетенций обязательна обратная связь, т.е. предоставление студенту развернутого отзыва о выполненной им работе с указанием сильных и слабых сторон, а также конкретных рекомендаций. Грамотно организованная обратная связь может стать дополнительным мотивационным фактором для дальнейшего обучения и развития студента. По полученным оценкам можно определить величину разрыва между реальным уровнем сформированности компетенции и ожидаемым, что позволит выстроить поэтапный план развития каждого студента, динамику этого развития, а также оценить, над какими вопросами (компетенциями) следует работать в дальнейшем.

Пример самооценки сформированности компетенции студентом

Рассмотрим процедуру самооценивания на примере общей компетенции (G1) «Умение работать в команде». Среди основных показателей, по которым можно судить об уровне сформированности данной компетенции у обучающихся, выделены следующие:

- 1) Ответственно относится к выполнению задач; выслушивает мнение сокурсников и преподавателей, признает их знания и навыки; признает приоритет общих целей над индивидуальными.
- 2) Участвует в групповой деятельности и идентифицирует себя с группой; делится своими знаниями и опытом, чтобы помочь другим; активно вносит вклад в общую работу.
- 3) Организует работу группы и берет на себя инициативу, чтобы мотивировать других; оказывает положительное влияние на участников группы.

По каждому показателю формулируем три утверждения: «делаю это редко или никогда», «делаю это достаточно часто», «делаю это всегда в любых ситуациях». Каждое утверждение соответствует определенному уровню сформированности признака (низкий уровень оценивается в 1 балл, средний уровень – в 2 балла, высокий уровень – в 3 балла). Затем для самооценки компетенции студентам предлагаем выбрать один вариант из трех утверждений по каждому основному показателю компетенции, а затем по полученным ответам находим среднее значение, которое и будет являться самооценкой уровня сформированности компетенции. Шкала баллов: до 3-х – первый уровень, до 6 – второй, до 9 – третий. Результаты самооценки имеют особое значение в том случае, когда материалов для определения уровня сформированности компетенций недостаточно.

Выпускники бакалавриата по направлению «Туризм» могут работать в туристских организациях (агентских и операторских фирмах), а также в различных организациях сферы туризма и сопутствующих видов деятельности (средства размещения, экскурсионные бюро, индустрия развлечений и др.). Компетенции выпускника бакалавриата обеспечивают работу в первую очередь на исполнительском уровне. Выпускник обладает деловыми и коммуникационными навыками, владеет современными технологиями сервисной деятельности, ориентирован на качество профессиональной работы и дальнейшее обучение в профессиональной сфере. При оценке компетенций обучающихся имеет смысл проранжировать компетенции по степени их значимости для работодателей – социальных партнеров, которых целесообразно привлечь к оценке (например, во время прохождения обучающимися производственной практики), так как процесс оценивания компетенций требует участия не только педагогов, но и сторонних экспертов (в идеале – менеджера по персоналу компании-работодателя). В качестве ориентира для оценивания можно использовать критерии, приведенные в таблице 13.

Табл. 13

Компетенции и рекомендуемые уровни их достижения (результаты обучения), необходимые для осуществления деятельности в секторах туризма (в рамках должностей работников туристской отрасли)

Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8	
Директор туристского предприятия																					1 уровень
					x	x	x			x		x									2 уровень
	x							x										x	x	x	3 уровень
Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8		
Менеджер по туристским продуктам по направлениям туризма	x					x		x	x	x	x					x		x	x	1 уровень	
			X	x	x		x														2 уровень
														x	x	x					3 уровень

Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8	
Начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов								x								x				1 уровень	
	x	x	X		x				x					x	x		x	x	x	2 уровень	
				x		x	x						x							3 уровень	
Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8		
Начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации								x					x							1 уровень	
		x	X	x		x	X			x	x	x			x		x		x	2 уровень	
					x			x							x		x		x	3 уровень	
Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8		
Менеджер по формированию туристского продукта	x	x				x		x	x	x			x	x					x	1 уровень	
			X	x	x		x					x				x	x			2 уровень	
																					3 уровень
Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8		
Менеджер по оформлению выездных виз	x	x				x		x	x	x						x		x		1 уровень	
			X	x	x		x								x					2 уровень	
																					3 уровень
Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ			
G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8		
Менеджер по работе с корпоративными клиентами		x				x	X		x	x	x	x	x	x	x		x			1 уровень	
	x		X	x	x			x											x	x	2 уровень
																					3 уровень

Сектор: туроператорская деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ		
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8
Культуролог-аниматор	x							x	x	x										1 уровень
			X	x	x						x								x	2 уровень
																				3 уровень
Специалист по обработке заказов			X	x	x	x			x	x										1 уровень
													x		x					2 уровень
																				3 уровень
Инструктор-методист по туризму				x			x		x	x			x		x				x	1 уровень
			X		x															2 уровень
																				3 уровень
Директор (управляющий) экскурсионным бюро							x				x	x								1 уровень
			X	x	x	x		x		x							x	x	x	2 уровень
		x																		3 уровень
Переводчик (в сфере туризма)								x	x											1 уровень
				x	x															2 уровень
			X																	3 уровень

Сектор: экскурсионная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																		РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8
Гид-переводчик (в сфере туризма)	x						x	Х	x	x										1 уровень
				x	x														x	2 уровень
			Х																	3 уровень
Сектор: экскурсионная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																		РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8
Экскурсовод	x						x	Х	x	x										1 уровень
				x	x														x	2 уровень
			Х																	3 уровень
Сектор: экскурсионная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																		РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8
Организатор экскурсий	x	x	Х	x					x	x	x	x				x		x	x	1 уровень
					x			x												2 уровень
																				3 уровень
Сектор: экскурсионная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																		РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8
Агент по приему заказов на экскурсии			Х	x	x				x	x			x		x					1 уровень
																				2 уровень
																				3 уровень
Сектор: экскурсионная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																		РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7		S8
Администратор офиса	x	x			x	x			x	x			x		x					1 уровень
			Х	x				x											x	2 уровень
																				3 уровень

Сектор: отдых и развлечения	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ		
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8
Ассистент менеджера, аниматор и др	x		X	x			x		x					x	x	x				1 уровень
																				2 уровень
																				3 уровень
Сектор: гостиничная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ		
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8
Директор гостиничного предприятия (управляющий гостиничным предприятием)							x				x		x							1 уровень
			X	x	x					x		x						x	x	2 уровень
	x					x		x									x			3 уровень
Сектор: гостиничная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ		
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8
Начальник службы гостиничного фонда							x		x											1 уровень
	x		X	x	x	x		x				x					x		x	2 уровень
		x																		3 уровень
Сектор: гостиничная деятельность	КОМПЕТЕНЦИИ																	РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ		
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	S1	S2	S3	S4	S5	S6		S7	S8
Начальник службы приема и размещения							x					x								1 уровень
	x		X	x	x	x		x	x						x		x		x	2 уровень
		x																		3 уровень

8

Заключительные выводы

Ключевые ориентиры предметной области «Туризм» – это положения рекомендательного характера, которые можно использовать при проектировании образовательной программы того или иного направления подготовки в данной предметной области.

Ключевые ориентиры выявляют ядро содержания профессиональной подготовки, отраженное в метапрофайле, который представляет собой синтез общекультурных и предметных компетенций.

В Ключевых ориентирах представлены результаты опроса работодателей, выпускников, преподавателей и студентов. Данный опрос направлен на определение значимости формируемых компетенций выпускников направления «Туризм».

Ключевые ориентиры содержат описание стратегий, методов, технологий обучения и организации самостоятельной работы студентов, специфика которых обусловлена особенностями профессиональной деятельности в предметной области «Туризм» и тенденциями развития современного туристского образования.

9

Предметная группа «Туризм»

Координаторы:

Акатьева Лариса, старший преподаватель, Удмуртский государственный университет (УдГУ), e-mail: larisa_akatieva@mail.ru;

Богданова Лидия, д. геогр. наук, зав. каф. туризма и природопользования, Тверской государственный университет (ТвГУ), e-mail: lpbogdanova@gmail.com.

Члены группы:

Калинин Игорь, канд. филол. наук, зав. каф. социально-культурного сервиса и туризма, Северо-Кавказский федеральный университет (СКФУ), e-mail: kaselesk@mail.ru;

Левина Яна, канд. экон. наук, доцент, Астраханский государственный университет (АГУ), e-mail: yana-levina@mail.ru;

Мельцов Алексей, канд. юр. наук, доцент, Российский государственный гуманитарный университет (РГГУ), e-mail: imo@rggu.ru;

Шведова Светлана, канд. пед. наук, доцент, Донской государственный технический университет (ДГТУ), e-mail: dstu.tuningrussia@gmail.com.

Европейские эксперты:

Alvaro de la Rica, University of Deusto, Vice-Rector for International Relations, alvaro.delarica@deusto.es

Ana Goytia Prat, University of Deusto, Faculty of Social and Human Sciences, Department of Tourism, agoytia@deusto.es

10

Ссылки на источники

1. Гаагская декларация по туризму. Принята Межпарламентской конференцией по туризму. Гаага, 10-14 апреля 1989 г./ Международный туризм: Правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. М.: Финансы и статистика, 2002, с. 219-243.
2. Trade in Tourism Service/ GATT Secretariat NTN.GNS/W/61, 1989.
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ с изменениями, внесенными Федеральным законом от 6.2.2007 г. № 12-ФЗ.
4. UNWTO World Tourism Barometer. PR No.: PR12076 Madrid 12 Dec 12 (режим доступа 26.12.2012)
5. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
6. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 736 с.
7. Александрова А.Ю. Международный туризм. М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.
8. Order of the Ministry of Health and Social Development of the Russian Federation of 12.03.2012 № 220n approving unified qualifacational handbook of specialists, managers and employees. Partition "Qualification characteristics of employees of organizations sphere of tourism"
9. Gonzalez j., Wagenaar R. Universities contribution to the Bologna Process. An introduction. 2nd edition. Bilbao, 2008 - 161 p.
10. Байденко В.И., Джерри ван Зантворт. Модернизация профессионального образования: современный этап. Европейский фонд образования. – М., 2003.
11. Борисов П.П. Компетентностно-деятельностный подход и модернизация содержания общего образования. // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2003. – № 1. – с.58-61.

12. Большой Глоссарий терминов международного туризма /Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. СПб.: Герда, 2006. – 936 с.
13. Ефремова Н.Ф. Формирование и оценивание компетенций в образовании. Ростов-на-Дону: Аркол, 2010. – 386 с.
14. Чудновский А.Д., ЖуковаМ.А. Управление индустрией туризма России в современных условиях. - М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.

Контакты

Координаторами **Tuning** являются Университет Деусто (Испания) и Университет Гронингена (Нидерланды).

Генеральные Ко-Координаторы Тюннинг:

Хулия Гонсалес (Julia González)

juliamaria.gonzalez@deusto.es

Роберт Вагенаар (Robert Wagenaar)

r.wagenaar@rug.nl

Координатором проекта **Tuning Russia** является Университет Деусто (Испания):

Пабло Бенейтоне (Pablo Beneitone)

Director
International Tuning Academy
University of Deusto
Av. De las Universidades 24
48007 Bilbao
Spain
Tel. +34 94 413 9467
Fax. +34 94 413 9433
e-mail: pablo.beneitone@deusto.es

Иван Дюкарев (Ivan Dyukarev)

Tuning Russia Coordinator
International Tuning Academy
University of Deusto
Avenida de las Universidades 24
48007 Bilbao
Spain
Tel. +34 94 413 9466
Fax. +34 94 413 9433
e-mail: ivan.dyukarev@deusto.es

Ко-Координатром проекта **Tuning Russia** в России является Ассоциация классических университетов России:

Евгения Караваяева

Исполнительный Директор
Ассоциация классических университетов России
119991, ГСП-1, Москва, Воробьевы горы,
МГУ, Главный корпус, А-1006
Тел. +7 495 939 25 05
Факс +7 495 939 16 24
e-mail: karavaeva@rector.msu.ru

Для более подробной информации посетите сайты:

<http://tuningrussia.org/>

<http://www.unideusto.org/tuningeu/>

<http://www.rug.nl/let/tuningeu>



Tempus

 **Deusto**
University of Deusto

 
university of
 groningen