

0. 765653

На правах рукописи



ШПЫРНЯ ОЛЕГ ВАЛЕНТИНОВИЧ

**ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В
ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОЦЕССЕ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ**

13.00.08 – Теория и методика профессионального образования

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой
степени кандидата педагогических наук

Майкоп – 2007

Диссертация выполнена в Кубанском государственном университете
физической культуры, спорта и туризма

Научный руководитель: доктор педагогических наук, доктор
биологических наук, профессор **Чермит Казбек
Довлетмизович**

Научный консультант: кандидат биологических наук,
профессор **Лысенко Вадим Васильевич**

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор
Тюников Юрий Станиславович
кандидат педагогических наук, доцент
Романкова Марина Владимировна

Ведущая организация: Волгоградская государственная академия
физической культуры

Защита состоится 26 октября 2007 г. в 10 часов на заседании
диссертационного совета ДМ 212. 001. 04 в конференц-зале Адыгейского
государственного университета, по адресу: 385000, Республика Адыгея, г.
Майкоп, ул. Университетская 208.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке
Адыгейского государственного университета.

Автореферат разослан «21» сентября 2007 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
доктор педагогических
наук, профессор

Кудаев



М.П. Кудаев

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность. Качество результата профессиональной подготовки специалиста понимается как соответствие профессиональной подготовленности обучающегося современным требованиям рынка. В последнее время в российском обществе наблюдается изменение образовательной парадигмы, предполагающей использование в профессиональном образовании компетентного подхода (СВЕ - Competence based education), направленного на достижение качества образования через формирование у обучающегося совокупности различного вида компетенций.

В настоящее время в педагогике идет научная дискуссия, направленная на исследование категорий «компетентность» и «компетенция» в современной образовательной парадигме, проблемы обучения компетентного работника, компетентности как свойства личности, формирование компетенций специалиста. В исследованиях Э.Ф. Зеера и А.В. Хуторского рассмотрена сущность компетентного подхода в образовании и взаимосвязь ведущих конструктов данного подхода. А.А. Вербицкий исследует проблемы внедрения компетентного подхода в российскую систему образования и обосновывает эффективность теории контекстного обучения. В работах А.К. Марковой и Ю.Г. Татура рассмотрены пути повышения профессиональной компетентности и профессионализма специалистов. Профессор И.А. Зимняя исследовала процесс формирования ключевых компетенций в рамках новой парадигмы результата образования. Н.Л. Гончарова рассматривает различные интерпретации и функционирование педагогических концептов «компетентность» и «компетенция». М.А. Денисова в своей диссертационной работе рассмотрела проблему формирования профессиональной компетентности будущих специалистов туристского бизнеса.

При рассмотрении проблем модернизации российской системы образования широко применяется термин «профессиональная компетентность». В современных исследованиях (В.А. Болотов, В.В. Сериков, А.А. Вербицкий, В.А. Демин, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя) формирование профессиональной компетентности специалистов представляется как процесс целостного развития личности – субъекта профессиональной деятельности. Профессионально-личностное развитие специалиста заключается в достижении новых смысловых уровней. Результативная сторона состоит в достижении определенного уровня квалификации, самостоятельности в процессе выполнения профессиональной деятельности, инициативности, субъективности и саморазвития. К.В. Шапошников понимает категорию «профессиональная компетентность» как готовность и способность специалиста принимать эффективные решения при осуществлении профессиональной деятельности. Профессиональная компетентность «в целом характеризуется совокупностью интегрированных знаний, умений и опыта, а также личностных качеств,

позволяющих человеку эффективно проектировать и осуществлять профессиональную деятельность во взаимодействии с окружающим миром». К.В. Шапошников также считает, что в основу показателей субъектной профессиональной компетентности могут быть положены характеристики актуальной и потенциальной деятельности специалиста.

В последнее время требования к уровню профессиональной компетентности специалистов туристического бизнеса существенно изменились, что связано с приведением отрасли к соответствию мировым стандартам ведения туристического бизнеса.

Менеджеры среднего звена в туристических компаниях в силу выполнения своих ежедневных функций становятся обладателями большого количества информации, которую они трансформируют в технологии, создающие конкурентные преимущества. Поэтому, для обеспечения устойчивого положения туристского предприятия на рынке, они обязаны в должной мере владеть современными информационными технологиями.

По мнению Н.И. Плотниковой и Г.В. Широковой, дальнейшее развитие туризма в РФ невозможно без внедрения компьютерных технологий во все основные бизнес-процессы внутри туристической компании, начиная от поиска и привлечения клиентов и заканчивая формированием туристического продукта. Однако уровень информационно – технологической компетентности менеджеров туристических агентств находится на низком уровне. Это приводит к потере части клиентов, которые остаются недовольны скоростью и качеством обслуживания.

Данные факты показывают необходимость формирования профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий. В мировой практике данная проблема решается посредством организации системы повышения квалификации и переподготовки туристских кадров. Однако на российском рынке образовательных услуг наблюдается дефицит соответствующих программ. Основное внимание в современных отечественных программах повышения квалификации уделяется таким направлениям, как маркетинг, менеджмент, транспортное обеспечение, реклама, public relations и т.д. Педагогические исследования в сфере туризма также не уделяют достаточного внимания указанной проблеме. Основной упор делается на изучение процесса формирования профессиональных компетенций выпускников туристских вузов, в то время как это актуально и для уже работающих специалистов.

Таким образом, наблюдается противоречие между потребностью в формировании высокого уровня информационно – технологической компетентности специалистов индустрии туризма и отсутствием разработанных программ повышения квалификации в сфере туристических информационных технологий.

Необходимость разрешения данного противоречия определяет актуальность работы.

Объект исследования – процесс повышения квалификации специалистов туристической индустрии в соответствии с требованиями современного туристского рынка.

Предмет исследования – содержание процесса формирования профессиональной компетентности в сфере информационных технологий в структуре повышения квалификации специалистов туристического бизнеса.

Цель исследования – теоретически разработать и экспериментально апробировать содержание повышения квалификации специалистов туристического бизнеса, направленного на формирование профессиональной компетентности в области информационных технологий.

Гипотеза. Содержание процесса повышения квалификации специалистов туристического бизнеса, построенное на основе изучения преимуществ внедрения информационных технологий в практическую деятельность туристского агентства и формирования у менеджеров среднего звена знаний, умений и навыков по работе с основными и специализированными офисными программами, глобальной компьютерной сетью Internet, туристическими информационно-поисковыми системами, применению методов электронной коммерции, обеспечит формирование профессиональной компетентности в области информационных технологий.

Задачи исследования:

- Определить структуру и уровень профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий.
- Дать определение понятию информационно–технологическая компетентность специалиста туристической индустрии. Определить состав компетенций, входящих в информационно – технологическую компетентность специалиста туристической индустрии.
- Осуществить отбор, разработку и систематизацию содержания процесса формирования профессиональной компетентности в области информационных технологий в ходе повышения квалификации специалистов туристической индустрии.
- Разработать и экспериментально обосновать эффективность программы формирования профессиональной компетентности в области информационных технологий в процессе повышения квалификации специалистов туристической индустрии.

Методологическую основу исследования составляют современные научные представления:

- о целостности и всеобщей связи явлений окружающего мира, его материальности, системности;
- об общественно-исторической обусловленности и ведущей роли деятельности в становлении человека как личности;
- о взаимодействии общего и частного, общероссийского и регионального в образовании.

Теоретическую основу работы составляют научные идеи туристики (В.А. Квартальнов, В.Г. Гуляев, И.В. Зорин, В.С. Сенин, А.Д. Чудновский);

концепция компетентностного подхода в образовании (В.А. Болотов, А.А. Вербицкий, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторской, В.Д. Шадриков); комплекс научных идей о закономерностях и принципах построения общепедагогической подготовки специалистов туристической индустрии (И.В. Зорин, Т.В. Кудрявцева, В.А. Квартальнов Ю.М. Лагусев, Ю.С. Путрик, А.И. Сеселкин); о методологических основах педагогики (В.П. Беспалько, В.В. Краевский, Б.Т. Лихачев) концепция информатизации туризма (М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Н.И. Плотнокова).

Научная новизна работы заключается в том, что:

- Определена структура профессиональной компетентности специалиста туристической индустрии в области информационных технологий.
- Разработано и апробировано содержание повышения квалификации специалистов туристической индустрии в области информационных технологий.
- Экспериментально доказана эффективность разработанной программы повышения квалификации по формированию профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Структура профессиональной компетентности специалиста туристической индустрии в области информационных технологий включает в себя:
 - базовые компетенции, необходимые для работы в любой отрасли, то есть способность специалиста решать элементарные профессиональные задачи (набор текста, его редактирование и вывод на печать, простейшие расчеты и т.д.);
 - ключевые компетенции, то есть способность специалиста решать стандартные профессиональные задачи посредством использования информационных технологий (работа в локальной сети, создание заявки, расчет стоимости пакета туристических услуг, использование систем управления базами данных, поиск предложений в Internet, создание презентаций, работа с электронной почтой и т.д.);
 - специальные компетенции, а именно способность специалиста решать сложные и нестандартные профессиональные задачи с помощью информационных технологий (использование специализированного программного обеспечения для автоматизации всех бизнес-процессов компании, разработка рекламных кампаний в Internet, способность создания и управления web-сайтом и т.д.).
2. Содержание процесса формирования профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий составляют:
 - основы работы с офисными и специализированными офисными программами, глобальной компьютерной сетью Internet,

туристическими информационно-поисковыми системами, применение методов электронной коммерции;

- решение обучающих профессиональных задач из изучаемой предметной области для преобразования теоретических знаний в конкретные практические умения.

3. Реализация программы повышения квалификации, в основе которой лежит изучение методики работы с основными и специализированными офисными программами, глобальной компьютерной сетью Internet, туристическими информационно-поисковыми системами, применение методов электронной коммерции в профессиональной деятельности, а также решение обучающих задач из изучаемой предметной области, позволяет сформировать высокий уровень ключевых и специальных профессиональных компетенций у специалистов туристической индустрии в сфере информационных технологий.

Теоретическая значимость данной работы состоит в том, что определено содержание формирования профессиональной компетентности специалиста туристической индустрии в сфере информационных технологий, выявлена ее структура, дано определение понятию «информационно-технологическая компетентность специалиста по туризму», а также изучены компетенции, являющиеся составными частями информационно-технологической компетентности.

Практическая значимость. Разработанная программа повышения квалификации работников туристической индустрии в сфере информационных технологий позволяет:

- сформировать у менеджеров среднего звена умения и навыки использования современных компьютерных программ;
- обеспечить способность специалистов автоматизировать свой рабочий процесс и минимизировать временные издержки при работе с бумажной документацией и поиске необходимой информации;
- выработать у специалистов умения и навыки использования в своей профессиональной деятельности современных Internet - технологий.

Достоверность и научная обоснованность полученных результатов обеспечиваются исходными методологическими позициями; комплексом методов педагогических исследований, адекватных его объекту, цели, задачам и логике; статистической достоверностью приведенных опытных данных; преемственностью и взаимосвязанностью результатов, полученных на разных этапах исследования.

Апробация и внедрение результатов исследования проводились в Департаменте комплексного развития курортов и туризма Администрации Краснодарского края, в туристических агентствах «Кубаньтурист», «ЭОС», «СТАРТравел». Основные положения диссертации и результаты исследования докладывались и обсуждались на всероссийских (Пенза, 2007) и международных (Пенза, 2007) научно-практических конференциях.

Практическое внедрение результатов исследования подтверждается 4 актами внедрения.

Для решения поставленных задач были применены следующие методы научного исследования:

1. Анализ и обобщение данных научно-методической литературы.
2. Контент – анализ.
3. Анализ законодательных актов и нормативных документов.
4. Педагогический эксперимент.
5. Анкетирование.
6. Методы математической статистики.

Личный вклад соискателя определяется разработкой концепции исследования, проектированием и апробацией эксперимента, разработкой программы повышения квалификации специалистов туристической индустрии в сфере информационных технологий, руководством и непосредственным участием в экспериментальной работе, теоретическим осмыслением и интерпретации полученных эмпирических данных.

Этапы исследования:

I этап (ноябрь 2004 г. - март 2005 г.). На данном этапе была выбрана тема работы, определена цель, сформулированы задачи и рабочая гипотеза.

II этап (март 2005 – сентябрь 2005 г.). За этот период был проведен анализ научно-методической литературы. Было просмотрено 178 отечественных и зарубежных источников, 146 из которых включены в библиографический указатель. Также был проведен анализ законодательных актов и нормативных документов по теме работы.

III этап (сентябрь 2005 – январь 2006 г.). Было проведено исследование потребности в повышении уровня информационной и технологической компетентности специалистов туристической индустрии г. Краснодара и Краснодарского края. На этом этапе была сделана обработка анкет на персональном компьютере и анализ полученных результатов.

IV этап (январь 2006 – май 2006 г.). На данном этапе были составлена программа повышения квалификации в области информационных технологий для специалистов туристической индустрии.

V этап (май 2006 – декабрь 2006). Внедрение в практику программы повышения квалификации в области информационных технологий для менеджеров туристических агентств г. Краснодара. Педагогический эксперимент. Статистическая обработка результатов педагогического эксперимента.

VI этап (декабрь 2006 – март 2007). Завершение статистической обработки результатов педагогического эксперимента. Обобщение полученных данных и оформление их в соответствующие документы. Проверка решения поставленных задач исследования и правильности рабочей гипотезы.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы; раскрываются цель, объект, предмет, гипотеза, задачи, научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования; содержатся сведения об апробации результатов работы; излагаются положения, выносимые на защиту.

В первой главе – «Формирование профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий как педагогическая и научная проблема» рассматриваются современные стратегии подготовки и переподготовки кадров в индустрии туризма РФ, проблемы определения содержания процесса повышения квалификации в сфере туризма проводится анализ понятий «компетентность» и «компетенция» специалиста туристической индустрии, изучаются тенденции применения информационных технологий в туризме, описываются методы организация исследования.

Формирование содержания профессионального туристского образования, по мнению А.И. Сеселкина, зависит, главным образом, от требований государственных образовательных стандартов и запросов рынка труда, отраженных в профессионально-квалификационной структуре в виде квалификационных требований к кадрам специалистов данного квалификационного уровня, данной специальности и туристской специализации в частности.

И.В. Зорин считает, что формирование содержания профессионального туристского образования опирается на субъектно-ориентированные принципы: аксиологический, рекреационный, антропозологический, рекреационного проектирования, социализации, индивидуальной мотивации и объектно-ориентированные принципы: отраслево-экономический, деятельностно-ориентированный, рыночной ориентации, структурно-функциональной параметризации, технологический, феноменологический.

Гносеологический и аксиологический подход к формированию содержания профессионального туристского образования позволяют дифференцировать его образовательное пространство относительно субъекта и объекта туристской деятельности.

В исследовательском плане профессиональное туристское образование рассматривается И.В. Зориным и В.А. Квартальновым как область взаимодействия трех пространств: образовательного, которое определяет принципы и условия образования; туристского, раскрывающего антиномию его формирования; профессионального, выделяющего систему образовательных стандартов профессионального туристского образования.

Традиции образования в России формировались в течение продолжительного времени. В основе высшей школы, как отмечает М.Г. Воронцова, всегда находилось академическое образование, которое позволяло идти в ногу со временем, осуществлять новые открытия во многих

отраслях науки и практики. Никто не может заранее предсказать, каков будет круг обязанностей у выпускника образовательного учреждения, принятого на работу в конкретную организацию. Поэтому, будущему специалисту дается самый широкий набор теоретических знаний. В то же время, дать студенту такой же широкий объем практических навыков ни одно образовательное учреждение не в состоянии. Таким образом, по мнению А.А. Вербицкого, содержанием традиционного обучения является информация – искусственная, знаковая система, составляющая теоретические основы профессии и правила, алгоритмы, руководствуясь которыми студент может сформировать у себя определенный комплекс практических умений и навыков. Однако объем теории существенно больше объема практикума в большинстве туристских вузов. В результате, полученная информация, не имея практического применения постепенно забывается. Как отмечает А.А. Вербицкий, выходом в подобной ситуации может служить внедрение компетентностного подхода, который не только меняет результативно-целевую основу образования, соотносясь с которой можно задавать его цели, критерии и процедуры диагностики уровня их реального достижения, но и сам тип обучения с иными, адекватными этим целям, критериям и процедурам содержанием, формами, методами, средствами, организацией соответствующей образовательной среды и деятельности в ней обучающихся и обучающихся. При этом подчеркивается, что в понятии компетентностного подхода заложена идеология интерпретации содержания образования, формируемого «от результата» («стандарт на выходе»). Цель компетентностного подхода – обеспечение качества образования.

А.В. Хуторской отмечает, что введение понятия «компетенция» в практику обучения позволит решить типичную проблему, когда обучающиеся, овладев набором теоретических знаний, испытывают значительные трудности в их реализации при решении конкретных задач или проблемных ситуаций.

Базовыми категориями компетентностного подхода являются понятия компетентность и компетенция. Н.Л. Гончарова отмечает, что в отечественной и зарубежной педагогической науке в настоящее время ведутся дискуссии по интерпретации этих педагогических концептов.

Э.Ф. Зеер дает следующие определения данных понятий:

Компетентности – это содержательные обобщения теоретических и эмпирических знаний, представленных в форме понятий, принципов, смыслообразующих положений. Компетентности теоретического уровня обобщения отражают внутренние связи и отношения предметов и явлений действительности, их конкретизация выражается в понятиях, законах, принципах.

Компетенции – это обобщенные способы действий, обеспечивающих продуктивное выполнение профессиональной деятельности. Это способности человека реализовывать на практике свою компетентность. Ядром компетенции являются деятельностные способности – совокупность способов действий. Операционально-технологический компонент определяет

сущность компетенций. Поскольку реализация компетенций происходит в процессе выполнения разнообразных видов деятельности для решения теоретических и практических задач, то в структуру компетенций помимо деятельностных (процедурных) знаний, умений и навыков, входят также мотивационная и эмоционально-волевая сферы. Важным компонентом компетенций является опыт – интеграция в единое целое усвоенных человеком отдельных действий, способов и приемов решения задач.

И.А. Зимняя определяет компетентность как основывающийся на знаниях интеллектуально и личностно-обусловленный опыт социально-профессиональной жизнедеятельности человека; компетенцию – внутренние, потенциальные, психологические образования, представляющие программы (алгоритмы) действий, систем ценностей и отношений.

Западные специалисты считают, что компетентность это способность, необходимая для получения необходимых результатов работы, а компетенция – способность, отражающая необходимые стандарты поведения.

По мнению В.А. Болотова и В.В. Серикова, природа компетентности такова, что она, будучи продуктом обучения, не прямо вытекает из него, а является следствием саморазвития индивида, его не столько технологического, сколько личностного роста, следствием самоорганизации и обобщения деятельностного и личностного опыта. Компетентность – это способ существования знаний, умений, образованности, способствующий личностной самореализации, нахождению обучающимся своего места в мире, вследствие чего образование предстает как высокомотивированное и в подлинном смысле личностно ориентированное, обеспечивающее востребованность личностного потенциала, признание личности окружающими и осознание ею самой собственной значимости.

Туристский бизнес, являясь одной из самых динамичных сфер экономики, представляет собой высоко насыщенную информационную область. Сбор, хранение, обработка и передача актуальной информации являются важнейшим и необходимым условием успешного функционирования любого туристского предприятия. Успех бизнеса некоторых отраслей экономики напрямую зависит от скорости передачи и обмена информацией, от ее актуальности, своевременности получения, адекватности и полноты. В связи с этим успешное развитие туристского бизнеса предполагает широкое использование новейших информационных технологий как в области создания турпродукта, так и его продвижения на рынок услуг.

Современные компьютерные технологии в наши дни активно внедряются в сферу туристского бизнеса, и их применение, по мнению С. Аримова, становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности любого туристского предприятия.

Таким образом, на основе проведенного анализа применения информационных технологий в туризме, можно определить информационно-технологическую компетентность специалиста туристической индустрии, как

его способность и готовность посредством использования современных информационных технологий принимать эффективные управленческие решения, минимизирующие временные и финансовые издержки в сложных и нестандартных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности.

Анализируя направления применения информационных технологий в туризме, можно выделить следующие компетенции, входящие в информационно – технологическую компетентность специалиста туристической индустрии:

1. Готовность к использованию всего многообразия средств и методов автоматизации в профессиональной деятельности.
2. Способность и готовность к оптимизации рабочего процесса, посредством использования программно – аппаратного обеспечения и коммуникационных средств.
3. Способность в максимально короткий срок найти необходимую информацию, обработать ее, и принять на основе этого эффективное управленческое решение.
4. Способность к структурированию и преобразованию информации в соответствии с запросами клиентов.
5. Умение алгоритмизировать рабочий процесс.

Во второй главе – «Уровень компетентности специалистов туристических агентств в области информационных технологий» анализируются профессиональные компетентности специалистов по туризму; рассматриваются факторы, определяющие уровень компетентности менеджера по туризму в сфере информационных технологий; оценивается информационная и технологическая компетентность специалистов туристической индустрии; определяется потребность в повышении квалификации в сфере информационных технологий на туристическом рынке Краснодарского края; исследуются направления формирования профессиональной компетентности менеджера по туризму в сфере информационных технологий; приводится учебная программа повышения квалификации работников туристической индустрии в сфере информационных технологий.

Результаты исследований позволили определить структуру компетентности специалиста туристической индустрии в сфере информационных технологий. На наш взгляд она может быть схематично отражена в виде треугольника (рис. 1), в основании которого находятся базовые компетенции, необходимые для работы в любой отрасли, то есть способность специалиста решать элементарные профессиональные задачи (набор текста, его редактирование и вывод на печать, простейшие расчеты и т.д.). Обладание базовыми компетенциями создает предпосылки для формирования ключевых компетенций, то есть способности специалиста решать стандартные профессиональные задачи посредством использования информационных технологий (работа в локальной сети, создание заявки, расчет стоимости пакета туристических услуг, использование систем

управления базами данных, поиск предложений в Internet, создание презентаций, работа с электронной почтой и т.д.). На вершине пирамиды находятся специальные компетенции, а именно способность специалиста решать сложные и нестандартные профессиональные задачи с помощью информационных технологий (использование специализированного программного обеспечения для автоматизации всех бизнес-процессов компании, разработка рекламных кампаний в Internet, способность создания и управления web-сайтом и т.д.).

Таким образом, можно проследить взаимосвязь всех трех уровней компетенций специалиста туристической индустрии в сфере информационных технологий. Каждый предыдущий уровень является основой для формирования следующих, более узкоспециализированных умений и навыков, то есть невозможно обладать специальными компетенциями без наличия базовых знаний по применению информационных технологий в туризме.



Рис. 1. Структура компетентности в области информационных технологий

Проведенные исследования показали, что степень владения современными информационными технологиями у большинства менеджеров по туризму агентств Краснодара и Краснодарского края находится на невысоком, не соответствующем требованиям современного туристского рынка, уровне. Это доказывают следующие факты:

- 84,2 % опрошенных специалистов обладают лишь базовыми знаниями по использованию программного обеспечения (Word, Excel) и работе с глобальной компьютерной сетью Internet;
- слабое использование Internet в рекламных кампаниях, что лишает организацию возможности использования самого эффективного на сегодня по соотношению «цена – качество» канала распространения информации о фирме;

- низкий уровень использования возможностей современных офисных программ (в нашем случае Microsoft Office), что приводит к дополнительным финансовым и временным издержкам компании;
- наличие проблем при обработке больших объемов документальной информации в условиях временного прессинга;
- затруднения при поиске информации в Internet;
- низкий уровень использования специализированного программного обеспечения;
- отсутствие у большого количества специалистов туристического высшего образования;
- несоответствие заявленной руководителями степени владения информационными технологиями с реальным положением дел;
- наличие большого интереса у руководителей туристских агентств к программе повышения квалификации их сотрудников в сфере информационных технологий.

Анализ учебных программ повышения квалификации для специалистов туристической индустрии показал дефицит конкретных программ, направленных на изучение именно информационных технологий в сфере туризма. На основании этого можно сделать вывод, что разработка и внедрение программы повышения квалификации менеджеров краснодарских туристских агентств в сфере информационных технологий позволит решить перечисленные выше проблемы. Это согласуется с тем, что одним из основных факторов, влияющих на компетентность в сфере информационных технологий, является совершенствование знаний в этой области.

Проведенные исследования показали высокую степень заинтересованности руководства краснодарских туристских агентств в подобной процедуре. На основании вышеизложенных фактов авторами была разработана и внедрена программа повышения квалификации туристских работников в сфере информационных технологий (табл. 1).

Целью данной программы является повышение профессиональной подготовленности и компетенции специалистов туристической индустрии в области применения информационных технологий.

Задачи программы:

- 1) Ознакомление специалистов с перспективами внедрения информационных технологий в практику работы туристского агентства.
- 2) Способствовать формированию у менеджеров среднего звена умений и навыков в применении современных компьютерных технологий в своей практической деятельности.
- 3) Ознакомление специалистов с основными направлениями развития средств автоматизации рабочего процесса.
- 4) Способствовать формированию у специалистов умений и навыков работы в глобальной компьютерной сети Internet.
- 5) Ознакомление специалистов с основами электронной коммерции в туризме.

**Содержание программы повышения квалификации работников туристской
индустрии в сфере информационных технологий**

№ п/п	Тема	Количество часов	
		Лекция	Практические занятия
1.	Техническое оснащение туристического офиса	2	2
2.	Программное обеспечение туристического офиса	2	2
3.	Системы управления базами данных (СУБД)	2	4
4.	Использование EXCEL в работе турфирмы	2	4
5.	Расширенные возможности Ms Office 2003	2	4
6.	Автоматизация работы туристического агентства	2	2
7.	Программный комплекс «САМО – Турагент»	2	8
8.	Использование Internet в туризме	2	6
9.	Туристические информационно-поисковые системы	2	4
10.	Электронная коммерция в туризме	2	4

В третьей главе – «Формирование профессиональной компетентности специалистов туристических агентств в сфере информационных технологий» оцениваются теоретические знания и практические умения менеджеров туристических агентств по использованию информационных технологий в профессиональной деятельности; определяется изменение уровня профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в сфере информационных технологий в результате проведенного эксперимента.

В эксперименте по оценке теоретических знаний и практических умений менеджеров туристических агентств по использованию информационных технологий участвовало 50 менеджеров туристических агентств. Они были разделены на две, равные по составу, группы – экспериментальную и контрольную. В эксперименте принимали участие работники с одинаковым уровнем подготовки в сфере информационных технологий и обладающие базовыми компетенциями по использованию персонального компьютера в профессиональной деятельности (работа с текстовыми редакторами (Microsoft Word), электронными таблицами (Microsoft Excel), блокнотом, калькулятором).

Для исследования и оценки теоретической подготовки менеджеров туристических агентств в сфере информационных технологий им было предложено ответить на 34 вопроса, в которых были учтены все основные тенденции развития современного туристического бизнеса. После обработки анкет высчитывался средний показатель правильных ответов на поставленные вопросы (табл. 2). Результаты ответов на поставленные вопросы оценивались пятью экспертами – преподавателями кафедр биомеханики и информатики и социально – культурного сервиса и туризма Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма, обладающими высокой степенью компетентности в области туристических информационных технологий.

Анализ данных, отраженных в таблице 2, показывает, что уровень теоретической подготовки менеджеров туристических агентств в сфере информационных технологий совпадает ($P > 0,05$) и находится, по мнению экспертов, на низком уровне – среднее количество правильных ответов в экспериментальной и контрольной группах составило соответственно 32 % и 33 %.

Таблица 2

Общий уровень теоретических знаний участников эксперимента в области информационных технологий на начальном этапе

Группы (среднее количество правильных ответов)		Достоверность различий	
Контрольная	Экспериментальная	t	P
0,33 ± 0,03	0,32 ± 0,03	0,19	> 0,05

Для оценки уровня практических умений по использованию информационных технологий в своей деятельности, менеджерам туристических агентств было предложено выполнить ряд заданий, охватывающих весь спектр работы менеджера по туризму.

Уровень владения информационными технологиями и умением применить их в практической деятельности в экспериментальной и контрольной группах определялся по скорости выполнения трех заданий (измерения проводились в минутах) (табл. 3). Подобный критерий обусловлен тем, что в условиях обостряющейся конкуренции и усложнения туристского продукта менеджеру турагентства необходимо минимизировать временные издержки при обслуживании клиентов для обеспечения существования предприятия на рынке.

Таблица 3

Уровень практических умений в применении информационных технологий менеджерами экспериментальной и контрольной групп
(до эксперимента)

№ задания	Группы		Достоверность различий	
	Контрольная (мин.)	Экспериментальная (мин.)	t	P
1	88,48 ± 0,88	88,56 ± 0,79	0,07	> 0,05
2	38,56 ± 0,58	38,72 ± 0,49	0,21	> 0,05
3	93,64 ± 0,62	93,44 ± 0,62	0,23	> 0,05

Анализ данных, показанных в таблице 3, показывает, что уровень практических умений и навыков по использованию информационных технологий в профессиональной деятельности в экспериментальной и контрольной группах достоверно совпадает (по всем заданиям $P > 0,05$). По мнению экспертов, отраженная информация свидетельствует о слабой подготовленности менеджеров туристических агентств г. Краснодара в сфере информационных технологий. Это в свою очередь предполагает низкую скорость обслуживания клиентов и временные, а, следовательно, и финансовые издержки предприятия.

После первоначального определения уровня теоретических знаний и практических умений менеджеров туристических агентств в сфере информационных технологий, не определившим достоверных различий в степени их подготовленности (во всех случаях $P > 0,05$), участникам экспериментальной группы было предложено пройти обучение по программе повышения квалификации в сфере информационных технологий. Менеджеры из контрольной группы продолжали работать в своих фирмах в обычном режиме, согласно штатного расписания предприятия.

Первоначально испытуемым из экспериментальной группы был прочитан лекционный курс, состоящий из десяти занятий – 20 часов. Далее было проведено 20 практических занятий, направленных на детальное

изучение всего спектра используемых сегодня информационных технологий в туристическом бизнесе. Особое внимание было уделено вопросам, касающимся офисного и специализированного программного обеспечения, а также Internet – технологиям. Параллельно с лекционным и практическим курсами менеджерам, для закрепления полученных теоретических знаний и практических навыков, давались задания для самостоятельной работы.

Лекции проводились три раза в неделю по 2 академических часа на каждую тему. На одну лекцию приходилось от одного до четырех практических занятий. Подобный подход в практике был обусловлен сложностью в изучении работы отдельных компьютерных программ – первая половина занятия отводилась на объяснение и показ, а вторая – на закрепление навыков работы с соответствующей программой.

После прохождения менеджерами экспериментальной группы программы повышения квалификации в сфере информационных технологий, им было предложено еще раз выполнить теоретические задания для сравнения и анализа уровня их подготовки до и после эксперимента. Подобную процедуру выполнили и участники контрольной группы. Затем было проведено сравнение уровня теоретической подготовки в области информационных технологий в экспериментальной и контрольной группа до и после эксперимента. Результаты отражены на таблице 4.

Анализ данных, отраженных в таблице 4, показывает, что в экспериментальной группе уровень теоретических знаний в области информационных технологий до эксперимента достоверно отличается от степени подготовленности до эксперимента ($P < 0,01$). Это позволяет сделать вывод о положительной динамике изменения уровня теоретической подготовки менеджеров экспериментальной группы в сфере информационных технологий. В контрольной группе достоверных различий не обнаружено ($P > 0,05$), то есть здесь степень теоретической подготовки в области информационных технологий осталась на прежнем уровне.

Таблица 4

Изменение уровня теоретической подготовки в области информационных технологий в экспериментальной и контрольной группах до и после эксперимента

Группа	Этап эксперимента	Среднее количество правильных ответов	Достоверность различий	
			t	P
Экспериментальная	До эксперимента	0,32 ± 0,03	17,5	< 0,01
	После эксперимента	0,67 ± 0,02		
Контрольная	До эксперимента	0,33 ± 0,03	1,34	> 0,05
	После эксперимента	0,33 ± 0,03		

Ранее полученные результаты не доказывают конкурентного преимущества менеджеров экспериментальной группы над менеджерами контрольной, так как теоретическая подготовка не является приоритетной в туристическом бизнесе. Здесь важны именно практические умения, основанные на знаниях. Работа менеджера по туризму предполагает постоянное общение с клиентами, и от того, насколько быстро и качественно он их обслуживает, судят об его уровне мастерства и профессионализме.

Соответственно, для того, чтобы подтвердить эффективность разработанной программы повышения квалификации работников туристической индустрии в сфере информационных технологий необходимо было доказать, что уровень практических умений участников экспериментальной группы стал достоверно выше чем у менеджеров контрольной группы после прохождения вышеуказанной программы.

Для этого участникам обеих групп было предложено повторить, ранее выполненные, три практические задания.

После проведения вышеуказанных заданий было рассчитано среднее время их выполнения в каждой из групп (табл. 5).

Таблица 5

Среднее время выполнения практических заданий по использованию информационных технологий в туризме (после эксперимента)

№ задания	Группы		Достоверность различий	
	Контрольная	Экспериментальная	t	P
1	88,28 ± 0,85	75,16 ± 0,63	13,8	< 0,01
2	38,28 ± 0,62	24,6 ± 0,51	19,04	< 0,01
3	93,64 ± 0,61	63,68 ± 0,62	15,3	< 0,01

Результаты, отраженные в таблице 5, показывают достоверное различие в уровне практических умений по применению информационных технологий в профессиональной деятельности между менеджерами экспериментальной и контрольной групп (по всем трем заданиям $P < 0,01$).

На следующем этапе был проведен сравнительный анализ изменения уровня практических умений по использованию информационных технологий в профессиональной деятельности в экспериментальной и контрольной группах (табл. 6). Результаты, отраженные в таблице 5, показывают достоверное различие в уровне практических умений по применению информационных технологий в профессиональной деятельности участников экспериментальной группы до и после прохождения обучения по программе повышения квалификации ($P < 0,01$ во всех трех заданиях). В контрольной группе подобного достоверного различия не обнаружено ($P > 0,05$ во всех трех заданиях).

Данный факт позволяет сделать вывод о том, что в результате обучения по программе повышения квалификации работников туристической

индустрии в сфере информационных технологий, менеджеры экспериментальной группы существенно повысили свой уровень информационно – технологической компетентности.

Таблица 6

Изменение уровня практических умений в области информационных технологий в экспериментальной и контрольной группах до и после эксперимента

Группа	№ Задания	Этап эксперимента	Скорость выполнения задания (мин)	Достоверность различий	
				t	P
Экспериментальная	1	До эксперимента	88,56 ± 0,79	11,2	< 0,01
		После эксперимента	75,16 ± 0,63		
	2	До эксперимента	38,72 ± 0,42	17,1	< 0,01
		После эксперимента	24,6 ± 0,51		
	3	До эксперимента	93,44 ± 0,62	29,36	< 0,01
		После эксперимента	63,68 ± 0,62		
Контрольная	1	До эксперимента	88,48 ± 0,88	2	> 0,05
		После эксперимента	88,28 ± 0,85		
	2	До эксперимента	38,56 ± 0,58	1,89	> 0,05
		После эксперимента	38,28 ± 0,62		
	3	До эксперимента	93,64 ± 0,62	2	> 0,05
		После эксперимента	93,44 ± 0,61		

Проведенный педагогический эксперимент показал эффективность разработанной программы повышения квалификации работников туристической индустрии по формированию профессиональной компетентности в сфере информационных технологий. При этом следует отметить, что в результате обучения по вышеуказанной программе у участников экспериментальной группы улучшились как ключевые компетенции, так и специальные.

Полученные в ходе исследования результаты позволили сделать следующие **выводы**:

1. Уровень профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий не соответствует требованиям современного рынка, так как менеджеры туристских агентств не способны минимизировать временные издержки при обслуживании клиента за счет использования компьютерных технологий.
2. На рынке образовательных услуг отсутствуют разработанные программы повышения квалификации работников туристической индустрии, формирующих профессиональную компетентность в сфере информационных технологий.
3. В структуру профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий входят базовые (набор текста, его редактирование и вывод на печать, простейшие расчеты и т.д.), ключевые (работа в локальной сети, создание заявки, расчет стоимости пакета туристических услуг, использование систем управления базами данных, поиск предложений в Internet, создание презентаций, работа с электронной почтой и т.д.) и специальные (использование специализированного программного обеспечения для автоматизации всех бизнес-процессов компании, разработка рекламных кампаний в Internet, способность создания и управления web-сайтом и т.д.) компетенции.
4. Информационно – технологическая компетентность специалиста туристической индустрии представляет собой его способность и готовность посредством использования современных информационных технологий принимать эффективные управленческие решения, минимизирующие временные и финансовые издержки в сложных и нестандартных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности.
5. В состав информационно – технологической компетентности специалиста туристической индустрии входят следующие компетенции:
 - Готовность к использованию всего многообразия средств и методов автоматизации в профессиональной деятельности.
 - Способность и готовность к оптимизации рабочего процесса, посредством использования программно – аппаратного обеспечения и коммуникационных средств.
 - Способность в максимально короткий срок найти необходимую информацию, обработать ее, и принять на основе этого эффективное управленческое решение.
 - Способность к структурированию и преобразованию информации в соответствии с запросами клиентов.
 - Умение алгоритмизировать рабочий процесс.

6. Содержание процесса обучения должно включать в себя следующие направления формирования профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий:
 - Изучение аппаратного и программного обеспечения туристического офиса.
 - Формирование навыков по автоматизации работы туристического агентства (документооборот, взаимоотношения с клиентами и туроператорами, бухгалтерия, статистика).
 - Изучение методики и стратегии рекламной деятельности в Internet.
 - Формирование навыков по организации туристического бизнеса в Internet.
 - Изучение методики работы с информационно – поисковыми системами.
7. Содержание процесса формирования профессиональной компетентности в области информационных технологий необходимо планировать, учитывая взаимосвязь теоретического и практического курсов, а также самостоятельной работы.
8. Одной из фундаментальных основ процесса формирования профессиональной компетентности специалистов туристической индустрии в области информационных технологий является организация самостоятельной работы, направленной на закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков по следующей тематике:
 - Общемировые тенденции аппаратного обеспечения современного туристического офиса.
 - Перспективы внедрения сетевых технологий в практику работы туристской фирмы.
 - Сравнительная характеристика отечественных и мировых специализированных программных комплексов.
 - Методика принятия стратегических решений на основе обработки информации.
 - Методика создания сайта турагентства.
 - Проблемы и перспективы создания единого информационного пространства в области туризма на территории РФ.
 - Логическое и физическое проектирование баз данных.
9. Разработанная программа повышения квалификации специалистов туристической индустрии позволяет повысить уровень ключевых и специальных компетенций, а именно сформировать умения и навыки решения сложных и нестандартных профессиональных задач на базе теоретических знаний. В результате уровень теоретических знаний в области информационных технологий в экспериментальной группе достоверно увеличился с 32 % до 67 % ($P > 0,01$). Уровень

практических навыков и умений по применению информационных технологий в профессиональной деятельности по результатам выполнения трех заданий в экспериментальной группе достоверно увеличился по следующим направлениям:

- Снижение времени расчета стоимости туристического пакета с 88,56 минут до 75,16 минут ($P > 0,01$).
- Снижение времени обработки заявки клиента с 38,72 минут до 24,6 минут ($P > 0,01$).
- Снижение времени поиска и обработки необходимой информации в Internet с 93,44 минут до 63,68 минут ($P > 0,01$).

В контрольной группе достоверных различий не обнаружено. Уровень теоретических знаний в области информационных технологий не изменился – 33 % ($P > 0,05$). Уровень практических навыков и умений по применению информационных технологий в профессиональной деятельности по результатам выполнения трех заданий также не изменился:

- Расчет стоимости туристического пакета 88,48 минут до эксперимента и 88,28 минут после эксперимента ($P > 0,05$).
- Время обработки заявки клиента 38,56 минут до эксперимента и 38,28 минут после эксперимента ($P > 0,05$).
- Время поиска и обработки необходимой информации в Internet 93,64 минут до эксперимента и 93,44 после эксперимента ($P > 0,05$).

Основное содержание работы отражено в следующих публикациях:

1. Шпырня О.В., Лысенко В.В., Евтушенко С.Ф. Рекламно-информационная поддержка санаторно-курортной отрасли Краснодарского края // Сборник научных трудов НИИ проблем физической культуры и спорта КГУФКСТ 2005 года / Под ред. В.А. Якобашвили и А.И. Погребного. – Краснодар.: КГУФКСТ, 2005. – С. 137-140.
2. Шпырня О.В., Лысенко В.В., Евтушенко С.Ф. Современные аспекты процесса повышения квалификации в сфере туризма // Сборник научных трудов НИИ проблем физической культуры и спорта КГУФКСТ 2005 года / Под ред. В.А. Якобашвили и А.И. Погребного. – Краснодар.: КГУФКСТ, 2007. – С.210-216.
3. Шпырня О.В. Повышение квалификации специалистов туристической индустрии в сфере информационных технологий // Современные технологии в российской системе образования: Материалы V Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза.: МНИЦ, 2007. – С. 149-150.
4. Шпырня О.В., Евтушенко С.Ф. Современные тенденции в системе подготовки и переподготовки кадров туристической индустрии // Современные технологии в российской системе образования: Материалы V

Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза.: МНИЦ, 2007. – С. 150-152.

5. Шпырня О.В. Использование глобальной компьютерной сети Internet в российской индустрии туризма // Информационно-вычислительные технологии и их приложения: Материалы V Международной научно-практической конференции. – Пенза.: МНИЦ, 2007. – С. 188-189.

6. Шпырня О.В., Лысенко В.В. Использование информационных технологий в туристской деятельности // Информационно-вычислительные технологии и их приложения: Материалы V Международной научно-практической конференции. – Пенза.: МНИЦ, 2007. – С. 189-190.

7. Шпырня О.В., Чермят К.Д., Лысенко В.В., Евтушенко С.Ф. Анализ информационно – технологической компетентности специалистов туристской индустрии // Культурная жизнь юга России. – 2007. - № 3 (22). – С. 35-39.

Сдано в печать 19.09.2007
Формат А5
Гарнитура шрифта Times
Печать офсетная
Тираж 110 экз.
Заказ № 2090

Кубанский государственный университет
физической культуры, спорта и туризма
350015, г. Краснодар, ул. Буденного, 161

