

**РАЗДЕЛ II. КОМПЛЕКСНОЕ ПОЗНАНИЕ СОВРЕМЕННОГО  
ЧЕЛОВЕКА И ОБЩЕСТВА**

**SECTION II. COMPLEX COGNITION OF THE MODERN  
PERSON AND SOCIETY**

УДК: 378.4:338.48:004

DOI: 10.25629/НС.2022.08.08

**ПОДГОТОВКА ТУРИСТСКИХ КАДРОВ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ  
ТРАНСФОРМАЦИИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

**Брель О.А.**

Кемеровский государственный университет

**Аннотация.** В статье рассматривается актуальная проблема подготовки кадров для индустрии туризма в условиях цифровизации. Автором подчеркивается, что активное применение цифровых технологий способствует трансформации всей индустрии туризма, требующей, в свою очередь, соответствующих изменений в подготовке туристских кадров. Проанализирован опыт российских и зарубежных авторов по данному направлению. Приводятся результаты опроса студентов и работников турфирм, направленного на выявление цифровых компетенций, необходимых специалисту сферы туризма в современных условиях. Подчеркивается необходимость модернизации основных профессиональных образовательных программ, учебных планов, рабочих программ дисциплин и практик с учетом требований цифровой экономики. В статье делается акцент на широкие возможности, которые предоставляют цифровые технологии как преподавателям в разработке и реализации дисциплин, так и студентам при освоении основной образовательной программы. Отмечается необходимость формирования цифровых компетенций у будущих специалистов сферы туризма в процессе их обучения в вузе в условиях цифровой трансформации индустрии туризма.

**Ключевые слова:** туристские кадры, индустрия туризма, цифровизация, цифровые технологии, цифровая трансформация, цифровые компетенции.

**Введение**

Цифровизация становится ключевым трендом развития современного общества, благодаря применению цифровых технологий оптимизируются процессы, связанные с оказанием услуг в различных сферах жизни человека. Не является исключением и сфера туризма. Более того, в туризме цифровые технологии применяются особенно активно, что облегчает человеку самостоятельную организацию отдыха, уже не говоря о глобальной цифровой трансформации всей индустрии туризма (от элементарных онлайн-сервисов до использования искусственного интеллекта, роботизации и технологий виртуальной и дополненной реальности).

В Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года подчеркивается, что внедрение цифровых технологий в туризме – один из важнейших инструментов модернизации этой сферы, и делается акцент на достижение мирового лидерства в развитии цифровой инфраструктуры и сервисов, цифровых платформ продвижения туристских продуктов и брендов, цифровых средств навигации и формирования туристского продукта, внедрение

и развитие технологий больших данных и т.д. [1]. Делается акцент и на то, что активное применение цифровых технологий будет способствовать повышению качества туристского продукта, развитию и модернизации туристской инфраструктуры, разработке новых подходов к маркетингу в туризме, а соответственно и активизации системы продвижения туристского продукта для привлечения российских и иностранных туристов.

Цифровая трансформация в сфере туризма требует соответствующих изменений и в подготовке туристских кадров, способных ориентироваться в цифровом пространстве и свободно владеющих цифровыми технологиями. В настоящее время в большинстве туристских организаций и компаний уже востребованы туристские кадры, быстро адаптирующиеся к меняющейся реальности и активно использующие прорывные цифровые технологии. Потому что успех компаний на туристском рынке зависит не только от полного преобразования их организационной структуры, изменения стратегий развития и продвижения туристских продуктов и услуг, но прежде всего от соответствующей современным цифровым трендам кадровой политики. Актуальность обозначенной проблемы объясняется и тем, что сфера туризма в современных реалиях тесно связана с цифровой экономикой.

### **Обзор литературы**

В настоящее время одной из главных проблем, выступающей барьером при переходе Российской Федерации к цифровой экономике, является имеющийся разрыв между количеством подготовленных специалистов в той или иной сфере и реальной потребностью в них. Данное противоречие обусловлено тем, что в условиях Индустрии 4.0 требуется значительное увеличение количества квалифицированных специалистов, которые свободно владеют цифровыми технологиями и обладают высоким уровнем ИТ-потенциала. А это возможно достичь только путем приведения в соответствие системы образования реалиям времени и запросам работодателей [2, 3].

В связи с этим, при подготовке туристских кадров, разработке образовательных программ необходимо учитывать инновационные перспективы развития сферы туризма и гостеприимства и широко внедрение цифровых технологий. Подготовка кадров и формирование у них цифровых компетенций должны идти с учетом того, что в условиях цифровизации важнейшим ресурсом в сфере производства, продвижения, продажи турпродукта является цифровая информация и методы управления этой информацией [4]. Кроме того, необходимо учитывать, что помимо цифровой трансформации внутри туристских компаний, организаций и предприятий происходит трансформация поведенческих характеристик потребителей, практик и моделей потребления турпродукта. Современный турист уже не тот, его не удивить традиционными туристскими продуктами, привычными «бумажными» путеводителями, устаревшими маркетинговыми инструментами. У него совершенно другое потребительское поведение, другой уровень самостоятельности при выборе средств размещения, маршрута, способа путешествия, другой взгляд на организацию отдыха. И современному специалисту сферы туризма необходимо, как минимум, на шаг опережать своих потенциальных клиентов в плане владения современными технологиями в туристской деятельности, и обладать соответствующими умениями и навыками.

Компетентностный подход к подготовке специалистов для сферы туризма требует наличия у них целого ряда цифровых компетенций, направленных на решение разнообразных задач в области использования информационно-коммуникационных технологий в туризме и гостеприимстве, с учетом стремительных изменений, происходящих в этой сфере, и переходом целого ряда процессов в цифровое пространство. В частности, к необходимым компетенциям можно отнести: способность к использованию и созданию контента при помощи цифровых технологий, к реализации турпродукта с использованием возможностей глобальной сети, к созданию проектов в медиаполе; способность к поиску и обмену необходимой информацией, взаимодействию с коллегами и партнерами, с потребителями турпродукта в медиапространстве, социальных сетях, блогах и т.д.; способность к принятию решений в условиях неопределенности, к организации сетевого взаимодействия и т.д. Развитие у студентов необходимых

цифровых умений, навыков, способов действия, компетенций в процессе обучения, в целом ведет к формированию цифровой (IT) компетентности специалиста сферы туризма.

Так, Евдокимова В.Е. выделяет следующие компоненты сформированности IT-компетентности:

- базовый (приобретение общепользовательских компетенций, умений и навыков компьютерной грамотности, работы со стандартными программными продуктами, опыта создания простых турпродуктов с использованием ИКТ и т.д.);
- квазипрофессиональный (формирование умений и навыков использования возможностей специализированных программных комплексов для создания разнообразных турпродуктов);
- профессионально-ориентированный (приобретение опыта деятельности в сложных организационных ситуациях неопределенности при разработке и реализации туристских программных продуктов на производственной практике, а в дальнейшем и в профессиональной деятельности) [5].

Как показывает практика, работа менеджеров туристских услуг выполняется посредством постоянного использования компьютерных технологий и автоматизированных систем зачастую в ситуациях неопределенности и форс-мажора. Соответственно, высококлассный специалист должен обладать всеми перечисленными компонентами сформированности профессиональной компетентности.

Новый формат профессиональной подготовки кадров в условиях автоматизации и информатизации туристской деятельности связан, прежде всего, с формированием новых компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности специалиста в меняющейся цифровой среде. Актуальность обозначенной проблемы подтверждается целым рядом исследований российских (Анискин В. Н., Бусыгина А.Л., Замара Е.В. [6], Евдокимова В. Е. [5], Лозицкий В.Л. [7], М. А. Морозов, Н. С. Морозова [4] и др.) и зарубежных авторов (Arango-Morales A. J., Delgado-Cruz A., Tamayo-Salcedo A. L. [8], Balula A. et al [9]). по данному направлению.

### Материалы и методы

Автором проведено исследование среди обучающихся направления 43.03.02 Туризм (1-3 курс) и программы дополнительного профессионального образования (профессиональная переподготовка) «Рекреационная география и туризм» (студенты-географы 4 курса бакалавриата, получающие дополнительное образование) Кемеровского государственного университета на выявление цифровых компетенций, которые, по мнению респондентов, в первую очередь необходимы специалистам, работающим в сфере туризма. Выборка среди обучающихся производилась с учетом того, чтобы никто из опрошенных не имел опыта работы в туристских компаниях. Вторая группа респондентов, среди которых проводился опрос, была представлена молодыми специалистами, работающими после окончания образовательных организаций высшего образования в турфирмах и других туристских организациях. Всего в опросе приняли участие 102 человека (64 студента и 38 работников турфирм) (таблица).

Таблица – Цифровые компетенции, необходимые специалисту сферы туризма (по мнению студентов и работников турфирм)

№	Компетенции	Студенты (%)	Работники турфирм (%)
1	ИКТ-грамотность (свободное владение компьютером)	90,6	15,8
2	Критическое мышление при работе с информацией	0	78,9
3	Умение работать с мессенджерами и программами для видеосвязи	87,5	21
4	Умение работать с онлайн-сервисами	<b>64</b>	<b>73,6</b>
5	Навыки работы с туристскими сайтами	60,9	18,4
6	Умение работать с графическими редакторами	<b>57,8</b>	<b>55,2</b>
7	Умение создавать презентации в PowerPoint	78,1	0

8	Умение разрабатывать цифровой контент	8,2	84,2
9	Способность обеспечивать цифровую безопасность данных	0	89,5
10	Умение вести и продвигать социальные сети	<b>100</b>	<b>94,7</b>
11	Способность к саморазвитию в цифровой среде	<b>70,3</b>	<b>78,9</b>
12	Умение применять ГИС-технологии в разработке туристских маршрутов	43,7	5,2

### Результаты и обсуждение

Опрос показал, что студенты считают необходимым наличие у специалистов сферы туризма, прежде всего, ИКТ-грамотности (свободное владение компьютером), умений работать с мессенджерами и программами для видеосвязи (Skype, Zoom и др.), навыков работы с сайтами, специализирующимися на туризме, умения применять ГИС-технологии в разработке туристских маршрутов, умений создавать презентации в PowerPoint, чтобы наглядно показать клиенту, как будет выглядеть тур.

Большинство из этих компетенций практически не приводились работниками туристских компаний. Так, например, умение создавать презентации – не назвал никто из респондентов этой группы, и это не означает, что они не обладают данной компетенцией, вероятнее всего, не считают ее значимой, либо не относят к цифровым. А такую компетенцию как ИКТ-грамотность многие из них не поставили в перечень, скорее всего, полагая это базовым умением для любого современного специалиста с высшим образованием, а не только для сферы туризма. Опрос работников показал, что они ставят в приоритет: умение разрабатывать цифровой контент, способность обеспечить цифровую безопасность данных, критическое мышление при работе с информацией. Среди студентов данные компетенции практически не приводились.

Такие компетенции как: умение работать с онлайн-сервисами, навыки работы с графическими редакторами для создания рекламных буклетов и оформления профилей в социальных сетях, способность к саморазвитию в цифровой среде – посчитали необходимыми для работы в сфере туризма и большинство студентов, и работников туристских компаний. А умение вести и продвигать соцсети для общения с клиентами, в целях маркетинга и т.д. (социальные сети: чаты в What'sApp, Telegram, ВКонтакте), посчитали необходимой компетенцией 100% студентов и почти 95% работников турфирм.

Кроме того, необходимо отметить, что в повседневной профессиональной деятельности специалистов по туризму применяются цифровые ГИС-технологии, в полной мере способствующие постоянному развитию географо-экологических и пространственно-экологических компетентностей, которые дополняют друг друга и служат одним из залогов успешности работы сотрудников туристских компаний, позволяя им продуктивно оперировать необходимыми информационными ресурсами и данными о геоэкологических и социально-экономических процессах и факторах, влияющих на развитие туризма, а также базами знаний о принципах рационального природопользования, законах, регулирующих решение экологических проблем, профессиональных экологических требований к условиям отдыха и гостиничному сервису, особенностях организации туризма в особо охраняемых природных территориях и т.д. [6, 10].

В связи с формированием новых направлений обслуживания в туризме, новых подходов к анимационной деятельности, изменением динамики запросов туристов, необходимоостью визуализации новых мест и впечатлений, происходит актуализация технологий виртуальной и дополненной реальности (VR/AR), что, в свою очередь, повышает качество и скорость обслуживания [11, 12]. Виртуальная реальность уже является неотъемлемой частью жизни человека, имеющего доступ к определенным техническим возможностям, и туризм не является исключением [13]. Все это влечет за собой необходимость формирования соответствующих компетенций у специалистов сферы туризма (разработка виртуальных туров, экскурсий и т.д.), чтобы они могли соответствовать потребителю будущего.

Но, необходимо понимать, что в туристской индустрии распространяются не компьютеры, не смартфоны, не видеотерминалы сами по себе – здесь функционирует комплекс взаимосвязанных современных цифровых технологий. Соответственно, будущие специалисты, которых готовят образовательные организации, должны не только теоретически, а главное практически освоить и профессионально владеть этими технологиями [14].

В связи с этим, в образовательных организациях, осуществляющих подготовку туристских кадров, активно происходит модернизация основных профессиональных образовательных программ, учебных планов, содержания рабочих программ дисциплин и практик, не только в связи с переходом на новые федеральные государственные образовательные стандарты, но и в силу необходимости введения новых «цифровых» дисциплин.

Если еще два-три года назад в учебных планах туристских направлений вузов в основном встречались привычные названия дисциплин, связанных с применением информационных технологий («Информатика», «Информационные технологии в туристской индустрии», «Компьютерные технологии в науке», «Информационные технологии в профессиональной деятельности» и др.), то сейчас в свете реализации федерального проекта «Цифровая образовательная среда» 2019-2024», направленного на обеспечение реализации цифровой трансформации системы образования, в учебных планах все чаще можно увидеть такие дисциплины как: «Цифровые технологии в индустрии гостеприимства и туризме», «Цифровая культура», «ГИС-технологии в туризме», «Основы цифровой экономики», «Системы искусственного интеллекта» и др. Либо в целом ряде дисциплин появляются разделы, связанные с цифровизацией в туризме и смежных отраслях, посвященные цифровой грамотности, цифровой безопасности, применению технологий дополненной и виртуальной реальностью в туризме, ГИС-технологий и т.д.

Исследование показало, что объем каждой дисциплины в учебных планах образовательных организаций составляет разное количество зачетных единиц, но не менее трех, кроме того, анализ фондов оценочных средств показал большое разнообразие практико-ориентированных заданий с использованием ИКТ, которые способствуют формированию практических цифровых навыков у обучающихся. Все это подчеркивает значимость цифровых технологий в подготовке специалистов сферы туризма [14].

Кроме того, при эффективно функционирующей цифровой среде вуза цифровые технологии направлены и на то, чтобы минимизировать трудозатраты преподавателей и предоставить достаточный спектр ресурсов для повышения их профессионального уровня. Цифровые технологии открывают преподавателям широкие возможности для разработки и проведения всех видов занятий (лекционных, практических, семинарских, лабораторных и т.д.); применения широкого спектра современных средств обучения; реализации гипертекстовой и гипермедийной форм представления учебного материала, позволяющей значительно увеличить его объем; расширению видов учебной деятельности и форматов информационного взаимодействия между субъектами образовательного процесса и т.д. [15].

Как показывает опыт преподавательской деятельности, можно в режиме реального времени при проведении занятия посредством интернета и различных онлайн-сервисов, онлайн-платформ продемонстрировать оригинальные онлайн-маркетинговые решения в сфере туризма, показать популярные туристские направления, отели, маршруты, провести контрольное тестирование по пройденным темам и сразу проверить и оценить знания обучающихся с использованием мобильных приложений (например, Kahoot), провести квиз в приложении Quizizz, разработать туристский маршрут на карте с применением ГИС-технологий (QGIS, ArcGIS и т.д.) и многое другое.

Использование на занятиях «умных» мобильных технологий (мобильные онлайн-приложения для путешественников, приложение для определения QR-кода, поиска отелей, туров и т.д.) позволяет сделать процесс освоения учебного материала более удобным, адаптированным для современной студенческой аудитории и вырабатывает практические навыки применения этих технологий в повседневной жизни и будущей профессиональной деятельности. Так же на практических занятиях, при выполнении студентами практико-ориентированных заданий по

поиску туров, активно применяются сайты туроператоров и популярные туристские сайты. Работа с сайтами позволяет выработать у студентов практические навыки поиска, подбора тура для конкретной целевой группы потребителей турпродукта, бронирования отеля, авиабилетов, выбора экскурсионной программы, дает возможность изучить отзывы реальных туристов, оценить сам сайт и т.д. [14]. Применение цифровых технологий позволяет не только пользоваться готовыми туристскими сайтами, но и предоставляет обучающимся возможности для получения навыков самостоятельного создания сайтов туристских объектов, территорий, организаций, разработки уникального контента и т.д., что, несомненно, пригодится в их будущей профессиональной деятельности.

Необходимо отметить, что помимо использования цифровых технологий в очном обучении, цифровизация открывает широкие возможности для дистанционного образования. Прежде всего, это востребовано в сфере профессиональной переподготовки и повышения квалификации кадров для индустрии туризма.

### **Заключение**

Высокая технологичность всех процессов цифровизации и перманентное совершенствование цифровых технологий влечет за собой необходимость постоянного профессионального совершенствования на всех этапах получения образования, повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов индустрии туризма [4]. В связи с этим востребовано, так называемое, «life long learning» – непрерывное обучение в течение всей жизни, а на современном этапе – с опорой на цифровые технологии. Устаревание знаний происходит стремительными темпами. Как показывают исследования, в туриндустрии ориентировочно через десятилетие прогнозируется постепенное исчезновение таких профессий как турагент, гид-переводчик и экскурсовод в их традиционном виде. В меняющихся цифровых условиях востребованными будут: аналитик Big-Data в сфере туризма, оператор БПЛА в туризме, оператор виртуального пространства, инновационный менеджер (в туризме и гостиничном бизнесе), иммерсивный дизайнер дополненной реальности территорий, разработчик навигаторов туристских маршрутов, разработчик интеллектуальных туристских платформ и другие профессии, основанные на цифровых технологиях. Это означает, что сам процесс образования должен претерпеть кардинальные изменения и переориентироваться на подготовку специалистов, соответствующих запросам современного рынка труда и требованиям цифровой экономики, и это неизбежно. Таким образом, исследования показали, что цифровая трансформация оказывает детерминирующее влияние на сферу туризма и подготовку будущих кадров для этой сферы.

### **Библиография**

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. №2129-р «Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [https://www.economy.gov.ru/material/file/fb8a4b084460e064e787d6f199dba82e/strategiya\\_razvitiya\\_turizma.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/fb8a4b084460e064e787d6f199dba82e/strategiya_razvitiya_turizma.pdf) (дата обращения: 19.04.2022).
2. Константинова, Д. С. Цифровые компетенции как основа трансформации профессионального образования / Д. С. Константинова, М. М. Кудяева // Экономика труда. – 2020. – Т. 7. – № 11. – С. 1055-1072.
3. Роберт, И. В. Стратегические направления развития информатизации отечественного образования в условиях цифровой трансформации / И. В. Роберт // Человеческий капитал. – 2021. – № S5-3(149). – С. 16-40.
4. Морозов, М. А. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства в условиях перехода к цифровой экономике / М. А. Морозов, Н. С. Морозова // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. – 2019. – № 4(4). – С. 3-14.
5. Евдокимова, В. Е. Формирование информационно-технологической компетентности будущих бакалавров туристической сферы в процессе обучения информатике / В. Е. Евдокимова. – Шадринск: Шадринский государственный педагогический университет, 2016. – 156 с.

6. Аниськин, В. Н. Оптимизация процесса подготовки специалистов по туризму в условиях цифровой экономики / В.Н. Аниськин, А.Л. Бусыгина, Е.В. Замара // АНИ: педагогика и психология. 2019. №1 (26) – С.29-32.

7. Лоцицкий, В. Л. Эволюция компетентностной составляющей в профессиональной подготовке специалистов в сфере туризма и гостеприимства в аспекте процессов цифровизации / В. Л. Лоцицкий // Туризм и гостеприимство. – 2019. – № 2. – С. 34-40.

8. Arango-Morales, A. J. Digital competence of tourism students: Explanatory power of professional training/ A. J. Arango-Morales, A. Delgado-Cruz, A. L. Tamayo-Salcedo //European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education. – 2019. – Т. 10. – №. 1. – С. 310-326.

9. Balula, A. et al. Digital transformation in tourism education / A. Balula et al. //Tourism in South East Europe... – 2019. – Т. 5. – С. 61-72.

10. Комиссарова, Т. С. Профессиональная востребованность пространственно-экологической грамотности специалистов по туризму / Т.С. Комиссарова, Т.А. Нечаева // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2014. № 1. С. 4-11.

11. Бродецкий, А. Искусственный интеллект, виртуальная реальность и история создания Facebook – главное из интервью Марка Цукерберга Die Welt / А. Бродецкий [Электронный ресурс] // Электронный журнал Apparat. Режим доступа: <http://apparat.cc/network/zuckerberg-die-welt-interview/> (дата обращения: 08.05.2022).

12. Оборин, М. С. Перспективные направления внедрения цифровых технологий в сферу туризма и гостеприимства / М. С. Оборин // Вестник Московского университета. Серия 6: Экономика. – 2019. – № 6. – С. 111-125.

13. Стрельникова, М. А. Технологии виртуальной реальности и практика их использования в туризме / М. А. Стрельникова, Д. А. Газин // Бизнес и дизайн ревю. 2021. № 4 (24). С. 7.

14. Брель, О. А. Развитие региональной многоуровневой системы профессионального туристского образования: специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : диссертация на соискание ученой степени доктора педагогических наук / О. А. Брель. – Кемерово, 2016. – 355 с.

15. Роберт, И. В. Цифровая трансформация образования: ценностные ориентиры, перспективы развития / И. В. Роберт // Россия: тенденции и перспективы развития: ежегодник: материалы XX Национальной научной конференции с международным участием, Москва, 14–15 декабря 2020 года. – Москва: Институт научной информации по общественным наукам РАН, 2021. – С. 868-876.

## TOURIST PERSONNEL TRAINING IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TOURISM INDUSTRY TRANSFORMATION

**Brel O.A.**

Kemerovo State University

**Abstract.** The article deals with the actual problem of personnel training for the tourism industry in the conditions of digitalization. The author emphasizes that the active use of digital technologies contributes to the transformation of the entire tourism industry, which, in turn, requires appropriate changes in the training of tourist personnel. The experience of Russian and foreign authors in this area is analyzed. The results of a survey of students and employees of travel agencies aimed at identifying digital competencies necessary for a specialist in the field of tourism in modern conditions are presented. The necessity of modernization of the main professional educational programs, curricula, work programs of disciplines and practices taking into account the requirements of the digital economy is emphasized. The article focuses on the broad opportunities that digital technologies provide

both to teachers in the development and implementation of disciplines, and to students in the development of the basic educational program. It is noted that it is necessary to form digital competencies of future specialists in the field of tourism in the process of their studies at the university in the conditions of digital transformation of the tourism industry.

**Keywords:** tourism personnel, tourism industry, digitalization, digital technologies, digital transformation, digital competencies.