

сфере туризма, в Санкт-Петербурге в 1998 г. создан Международный институт СНГ (его учредителем выступила МПА СНГ).

За истекшие годы Институтом подготовлен и утвержден решением Постоянной комиссии по культуре, информатизации, спорту и туризму МПА (протокол № 8 от 19.09. 1999 г.) “Образовательный стандарт высшего профессионального образования по специальности “Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства”, являющийся основной нормативной базой для формирования национальной системы подготовки кадров высшей квалификации в государствах СНГ.

По данному стандарту осуществляется подготовка специалистов в Российской Федерации и Республике Казахстан. Идет подготовка к его использованию в образовательном процессе в республиках Таджикистан и Узбекистан.

В рамках данного стандарта, начиная с 2001 г., вводится система подготовки специалистов по непрерывной модели образования. Первые четыре учебных семестра образовательный процесс осуществляется в международном институте туризма СНГ. С пятого по восьмой учебные семестры занятия на английском языке проводятся в Академии туризма Королевства Дании. По их завершении учащимся, успешно защитившим дипломный проект, присваивается степень “бакалавра туризма и гостиничного хозяйства”. Девятый и десятый семестры — учебный процесс проводится в Международном институте туризма СНГ и завершается защитой выпускной квалификационной работы. Студент получает диплом о высшем профессиональном образовании по специальности “Экономика и менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве” и ему присваивается квалификация “экономист-менеджер”.

Таким образом, за пять лет студент может получить международный диплом бакалавра, действующий во всех государствах Европы и диплом специалиста, признаваемый во всех государствах СНГ, причем подготовка специалистов в Дании бесплатна, за исключением питания и проживания. Данный проект рассчитан на подготовку специалистов для всех без исключения государств — участников СНГ.

<http://edoc.bseu.by>

*А.С. Богослова
Университет им. проф. д-ра А. Златарова (Бургас, Болгария)*

СПЕЦИФИКА ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКАМ ПРИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ В ТУРИЗМЕ

Не надо доказывать пользу владения иностранными языками в сфере туризма для стран, как Болгария, так как болгарский язык находит применение только в сфере внутреннего хозяйственного туризма и почти не находит применения при предложении туристических услуг иностранным туристам.

В докладе рассматривается специфика обучения чешскому языку в профессиональной подготовке кадров для туризма. Преимуществом в этом обучении является то, что оно начинается для всех студентов с самого начала, так как этот язык, с небольшим исключением, не изучается в средних школах. Это является предпосылкой того, чтобы критерии и требования к студентам были одинаковыми, не учитывая разную степень предварительной подготовки. Другим преимуществом является то, что после политических и экономических перемен, произошедших в последнем десятилетии, число туристов из Чехии и Словакии непрерывно растет, и у этой тенденции наблюдается прочный характер. Значителен и тот факт, что речь идет об изучении славянского языка, близкого в лексическом отношении к болгарскому, но в ряде случаев это преимущество скрывает непредвиденные опасности, с которыми студенты сталкиваются еще с первых занятий.

Рассматриваются и моменты, которые затрудняют процесс усвоения языка. Их много и они являются существенными. Студенты поступают в Колледж по туризму после вступительного экзамена по одному из западных языков, а впоследствии как второй они изучают чешский (польский) язык. Установка студентов на изучение английского, немецкого или иных западных языков заставляет их относиться с пренебрежением к обучению чешскому языку.

В последние годы в Колледж по туризму поступают студенты, которые не изучали в средних школах русский язык, что не позволяет им иметь базу для сравнения с остальными славянскими языками системы склонения. Не на последнем месте находится и установка, что с западным языком они могут найти себе профессиональную реализацию не только в области туризма, но и в других сферах жизни. Если добавить

ко всему этому и традиционное отсутствие учебных пособий, недостаточное количество часов для языкового обучения, мы получаем более полное представление о предвзвешенной установке среди обучающихся.

В докладе рассматриваются также и цели, которые преподаватели ставят перед собой при разработке учебной программы для работы. Основные вопросы каждого преподавателя — это что и сколько должны усвоить обучающиеся, каким должен быть объем знаний, в какой степени должны быть закреплены умения студентов, как превратить их знания и умения в убеждения и образ поведения.

Указаны способы проверки и оценки знаний студентов. Они имеют форму контрольных упражнений, опроса или в последнее время широко применяемых языковых тестов. Последние могут быть столь разнообразными, как и сами методы опроса тестами. Удобство контроля тестами сводится к тому, что преподаватель может проверить знания студентов в отдельном разделе или области языка, указывая вариантами на ответы, получить более объективную оценку, как и степень владения языком, так и пробелы в профессиональном обучении. Тест для проверки знаний по грамматике может дать ответ, на какую грамматическую категорию и часть речи нужно обратить больше внимания, так как степень трудности при склонении существительных и прилагательных имен, спряжении глаголов, правильном употреблении числительных или предлогов разная. Иной тест может дать точный ответ, что в фактологии материала не усвоено и над какими видами текстов нужно больше заниматься.

В докладе обращается внимание на роль комбинированных занятий. В старых учебных планах комбинированное обучение по специальным дисциплинам и языку находило более удачное место, а это давало положительный результат в профессиональном обучении студентов.

А также делается вывод о необходимости сотрудничества между преподавателями-филологами и преподавателями специальных дисциплин с той целью, чтобы профессионально подготовленные кадры, владеющие хорошо языком, могли предлагать качественный туристический продукт.

Г.А. Бондаренко

Белорусский государственный экономический университет (Минск)

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ КАК ВАЖНЕЙШИЙ ЭЛЕМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

В решении вопросов управления качеством услуг гостиничного хозяйства огромная роль отведена разработке национальной системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта. В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному. Именно это обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государств, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц. Несмотря на имеющиеся различия, во всех распространенных системах классификации в настоящее время, как правило, оцениваются следующие параметры:

— состояние номерного фонда: площадь номеров, доля одноместных (многокомнатных) номеров, номеров-апартаментов, наличие индивидуальных санитарных удобств и т. д.;

— наличие и состояние предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т. д.;

— состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения;

— состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;

— информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, телефаксной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т. д.;

— обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг с учетом назначения гостиничного предприятия.

Кроме указанных параметров, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке: образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.