

ЭЛЕКТРОННОЕ ОБУЧЕНИЕ В ДЕЛОВОМ ТУРИЗМЕ

Т.А. Шабарина
SCHER Consulting Group (SCG), г. Москва

Рассматриваются методические решения для информатизации процесса обучения в деловом туризме за счет использования готовых и разработки собственных электронных обучающих курсов.

Ключевые слова: информатизация процесса обучения, деловой туризм, электронные курсы, электронное обучение, корпоративные клиенты.

E-LEARNING IN BUSINESS TOURISM

T.A. Shabarina
SCHER Consulting Group (SCG), Moscow

The article deals with methodological solutions for the information of the learning process in business travel due to use and ready to develop their own e-learning courses.

Keywords: informatization process of learning, business tourism, e-courses, e-learning, corporate clients.

Информатизация процесса обучения в деловом туризме обусловлена двумя основными причинами: необходимостью массовой подготовки специалистов отрасли и отсутствием в туристических высших учебных заведениях соответствующих образовательных программ. «Нет специалистов» – в один голос твердят лучшие туристические вузы, отраслевые ассоциации и агентства делового туризма [1]. В преддверии крупнейших международных событий в нашей стране, в том числе Универсиады 2013 и Олимпиады 2014, фундаментом подготовки кадров для сферы делового туризма может стать быстроразвивающаяся область современного образования – электронное обучение.

В 2004 г. Ассоциация Бизнес-туризма привлекла внимание бизнес-сообщества к деловому туризму как самостоятельной отрасли, впервые разделив понятия «туризм» и «деловой туризм» [2]. Юридически деловой туризм отмечен в законе «О туризме» в общем перечне целей, с которыми совершаются временные выезды за границу [3]. Фактически деловой туризм имеет существенные отличия. Первое – заказчиками являются юридические, а не физические лица. Второе – агентства делового туризма обеспечивают комплексное обслуживание клиентов. Третье – услуги предоставляются как корпоративным группам, так и сотрудникам предприятий. Отметим также, что агентства делового туризма занимаются и внутренним, и международным туризмом.

В 2006 г. Академия делового туризма (СТА) начала подготовку универсальных туристических агентов по обслуживанию деловых поездок

и организации корпоративных встреч [4]. Акцент в программе подготовки агентов был сделан на профессиональном обучении и понимании особенностей обслуживания заказчиков – юридических лиц. Юридические лица как профессиональные покупатели предъявляют высокие требования к качеству сервиса, ожидают выгодных предложений и предпочитают получать различные туристические услуги в рамках одного корпоративного договора.

Комплексное обслуживание влечет за собой повышенные требования к квалификации сотрудников агентства. Кроме знания нескольких систем бронирования авиабилетов, гостиничной базы регионов России и зарубежных стран, особенностей оформления виз, навыков проведения маркетинговых исследований, понимания основ бухгалтерского учета, специалисты по деловому туризму должны постоянно актуализировать свои профессиональные знания и приобретать новые в краткие сроки.

В настоящее время подготовка специалистов отрасли рассчитана, в основном, на очное обучение на курсах в Москве в течение нескольких месяцев. Очевидно, что таким образом решить проблему массовой подготовки кадров невозможно. Здесь на помощь туристическому бизнесу и должны прийти современные технологии. Доступность и удобство обучения с помощью электронных курсов в краткие сроки создадут условия для повсеместного распространения уникального опыта и высоких стандартов обслуживания в сфере делового туризма, накопленных в крупных городах страны.

В данной статье рассматриваются два методических решения по информатизации процесса обучения в деловом туризме:

1. Использование готовых дистанционных обучающих курсов.

2. Разработка собственных электронных курсов.

Дистанционное обучение в контексте данной статьи – это совокупность технологий, обеспечивающих получение знаний посредством доступа к изучаемому материалу и интерактивное взаимодействие обучаемого и обучающего через Интернет [5]. Электронный курс отличается от дистанционного обучения тем, что доступ к материалу может быть организован как через Интернет, так и без него: через сервер компании или персональный компьютер пользователя с сохранением большинства атрибутов интерактивного общения. Например, всплывающие подсказки, перемешивающиеся вопросы, автоматические оценки.

Сегодня для реализации первого решения – использования готовых дистанционных обучающих курсов – рынок образования предлагает две программы по теме «Деловой туризм». Одна из них – «специалист в области делового туризма» – за 4 месяца интернет-обучения предлагает изучить 8 курсов, освещающих тематику делового и корпоративного туризма [6]. По этой программе готовят новичков для работы в отрасли. Другая программа – «MICE: концепция, условия и практика организации деловых мероприятий в России и за рубежом» – ориентируется, в первую очередь, на корпоративный рынок заказчиков мероприятий: руководителей отделов протоколов, маркетологов, HR-специалистов [7]. За 18 занятий обучающиеся получают теоретические знания и практические навыки по организации встреч на высшем уровне, конференций, инсентив- и ивент-мероприятий. Соответственно, выбирая готовые онлайн-курсы, агентство принимает во внимание аудиторию: в одном случае целесообразно предложить программу обучения для агентов, в другом – для сотрудников корпораций.

Обе программы идентичны с точки зрения технологии дистанционного обучения и включают материал для самостоятельного изучения, контрольные задания, проверочные тесты и итоговый экзамен. Программное обеспечение для

выкладки электронных курсов в Интернете, как правило, имеет стандартный набор функций для интерактивного взаимодействия с обучающимся посредством сдачи тестов, получения оценок, возможности проверки ответов и повтора тем, по которым при выполнении тестов были даны неправильные ответы.

С точки зрения стратегии развития бизнеса внедрение второго решения – разработки собственных электронных курсов – более верно. Агентства делового туризма часто имеют уникальный опыт по выполнению нестандартных корпоративных заказов во многих странах мира. Но без сохранения этот опыт не накапливается, т.е. в долгосрочной перспективе не становится источником знаний для других сотрудников [8]. При выборе данного варианта информатизации агентству будет необходимо учесть несколько аспектов: выбор программного обеспечения, подготовка разработчика курсов, контроль руководства за составлением и применением электронных курсов в повседневной практике компании.

С выбором программного обеспечения трудностей нет – по запросу в Интернете поисковик выдает названия продуктов по разработке электронных курсов, ключевыми словами в описании преимуществ которых являются слова «просто» и «быстро». Просто и быстро запускается на одном компьютере или сервере. Просто и быстро осваивается пользователем-непрограммистом. Просто и быстро наполняется учебный контент, создаются тесты, формируется оценка результатов обучения. Наличие в программном обеспечении функционала по разграничению доступа и защите данных от изменения или удаления позволяет контролировать процесс обучения и использования информации.

Для подготовки разработчика курсов, возможно, потребуются привлечение внешнего консультанта, который познакомит специалиста с методологией создания электронных курсов, ведь сам по себе контент – еще не структурированный материал для изучения. По словам руководителя проекта дистанционного обучения РУСАЛа, доктора наук, доцента И.А. Скальского, учебный курс тогда становится технологией обучения, когда при его составлении выполняется формула «Ч–В–П–О»: читаю–выполняю–проверяю–оцениваю [9].

Учтем, что разработчик курса одновременно выступает координатором сбора информации, т.к. вклад в создание электронной базы данных вносит каждый сотрудник агентства на основании своего личного практического опыта, знаний, умений и навыков [10]. Участие в построении такой базы данных может стать нетиповой задачей, а значит, привлекательной мотивацией для ключевого сотрудника компании. Парадокс: для разработки курсов требуется менеджер с лидерскими и аналитическими навыками, хорошей профессиональной и управленческой подготовкой, проблемно-ориентированным и инновационным мышлением. При этом во время подготовки электронных курсов у разработчика вырабатываются требуемые качества лидера, исследователя, аналитика и управленца с особым типом мышления [11].

Контроль руководства за разработкой и применением электронных курсов потребует, прежде всего, на этапе внедрения информатизации процесса обучения. Заменить руководителя может внешний консультант – эксперт по деловому туризму и электронному обучению. Собственная база данных пополнится более оперативно, если её составление начнется с краткого описания реализованных проектов с отзывами клиентов. Неважно, проходило мероприятие в Сочи или Хьюстоне, важно, чтобы компания сохранила информацию о проекте, замечаниях и пожеланиях клиентов. На основе таких примеров разрабатываются электронные курсы по конкретной тематике. В дальнейшем, используя собственные разработки агентства, новички будут самостоятельно получать новые знания, их готовность к работе – оцениваться по результатам тестов, а карьерный рост – напрямую зависеть от участия в наполнении базы данных новыми курсами. Таким образом, руководство сместит вектор усилий с поддержки определенного уровня опыта и знаний отдельных сотрудников на постоянное развитие и приумножение опыта и знаний агентства [12].

В заключение отметим, что эффективность информатизации процесса обучения повышается, если готовые и собственные электронные

курсы используются совместно. Применение готовых электронных курсов помогает просто и быстро запустить процесс подготовки и повышения квалификации сотрудников, а разработка собственных электронных курсов – сохранить, воспроизвести и приумножить ноу-хау компании. Информатизация процесса обучения – это не разовая акция, а система методических решений, в запуске которых напрямую заинтересованы владельцы и топ-менеджеры агентств делового туризма.

ЛИТЕРАТУРА

1. Федюлин А.А. Пресс-конференция 17 февраля 2010 года. Казань 2013, Сочи 2014: кадры – сервис – туризм. Мраморный зал Центрального Дома журналиста. – М., 2010. – 17 февр.
2. Ассоциация бизнес-туризма. Главная страница. ВТАА [Online] [Cited: Февраль 1, 2011]. – <http://www.btaa.ru>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России. Законодательство. <http://russiatourism.ru/rubriki/-1124140405/> [Online] [Cited: Февраль 10, 2011]. – <http://russiatourism.ru>
4. Академия делового туризма (СТА). Главная страница. <http://www.travelcareer.ru/main/> [Online] [Cited: Февраль 2, 2011]. – <http://www.travelcareer.ru>
5. Щенников С.А., Теслинов А.Г., Чернявская А.Г. и др. Основы деятельности тьютора в системе дистанционного образования: Специализированный учебный курс. – 2-е изд., испр. – М.: Дрофа, 2006. – 591 с. (Информационные технологии в образовании).
6. BTU niversity. Главная страница [Online] [Cited: Февраль 15, 2011]. – <http://www.btuuniversity.ru/>
7. SCHER School of Business Travel. О школе [Online] [Cited: Февраль 13, 2011]. – <http://www.scherschool.ru/>
8. Гаврилова Т.А., Муромцев Д.И. Интеллектуальные технологии в менеджменте: инструменты и системы: Учеб. пособие. – 2-е изд. – СПб.: Высшая школа менеджмента; Изд. дом СПб. гос. ун-та, 2008. – 488 с.
9. Учиться, учиться и еще раз учиться. Чем СДО РУСАЛа отличается от других систем обучения и где найти на нее время / А.А. Ефимова. – М.: «Алгоритм успеха»: Ежеквартальное приложение к корпоративной газете «Вестник РУСАЛа». – 2010. – № 1.
10. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования. От деятельности к личности: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 3-е изд., стер. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 400 с.
11. Научно-практическая конференция «Роль бизнес-образования в системе управления знаниями» / Междунар. высшая школа Бизнеса «МИРБИС». – М.: МИРБИС, 2010.
12. Эффективный метод создания самообучающейся организации в малом бизнесе / Т.А. Шабарина. – М.: Журнал «Корпоративные университеты». – 2010. – № 26.