

## СТРУКТУРА ГОТОВНОСТИ МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ К ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**С. Мэн**

**Хэбэйский профессиональный институт иностранных языков (КНР)**

Рассмотрены две структуры готовности к инновационной деятельности, основанные на разных научных предпосылках, не входящих в противоречие. Согласно первой, готовность к инновационной деятельности включает взаимосвязанные психологическую, когнитивную, интеллектуальную, конативную составляющие. Вторая структура представляет собой аспект профессиональной квалификации и включает соответствующие ей элементы: компетентность, нравственность, инициативность, процессуальную состоятельность. Для содержательного наполнения составляющих и элементов готовности использованы результаты изучения нормативных документов, научной литературы и собственных эмпирических исследований автора. Разработанные структуры могут использоваться как основания проектирования образовательного процесса в высшей школе, направленного на развитие готовности будущих менеджеров к инновационной деятельности.

*Ключевые слова: готовность, структура, профессиональная квалификация, психологическая составляющая, когнитивная составляющая, интеллектуальная составляющая, конативная составляющая, компетентность, нравственность, инициативность, процессуальная состоятельность.*

Используя различные, не противоречащие друг другу аспекты профессиональной деятельности, можно по-разному структурировать готовность к инновационной деятельности менеджера по туризму. Преимущество использования разных оснований состоит в том, что они позволяют рассмотреть готовность с разных точек зрения, акцентируя внимание на тех или иных ее признаках. Это обусловлено многозначностью понимания готовности в теории педагогики и документах, использующих этот термин [1, 2, 9, 11, 14, 15]. Опираясь на позиции компетентного подхода, на понятие и структуру профессиональной квалификации [8–10], готовность к выполнению каких-либо аспектов профессиональной деятельности связывается, во-первых, с владением соответствующими этой деятельности компетенциями и, с другой стороны, рассматривается как определенный аспект квалификации, связанный с решением определенного круга профессиональных задач, соотносимым с данным аспектом деятельности. Мы встаем на позицию тех исследователей, которые трактуют готовность к деятельности не как временное и преходящее состояние, а как интегральное образование, качество (свойство) человека [1, 10]. В этом смысле оно может включать когнитивную, психоло-

гическую, интеллектуальную, конативную (поведенческую) и, в тех случаях, когда это представляет особую значимость, – физиологическую составляющие. Мы рассматриваем следующие составляющие готовности к инновационной деятельности:

- когнитивную, поскольку деятельность базируется на знаниях о ее предмете;
- психологическую, так как осуществление деятельности невозможно без соответствующей направленности личности, ее ценностных ориентаций на предмет деятельности;
- интеллектуальную, позволяющую мысленно проектировать предстоящую деятельность, осуществлять рефлекссию и управлять ее осуществлением;
- конативную, поскольку готовность предполагает переход от намерения к осуществлению собственно самой деятельности.

Данные компоненты структурированы, как показано на рис. 1, при этом между ними реализуются следующие связи. Психологическая составляющая лежит в основе когнитивных и конативных процессов, определяя их успешность и содержательность. При этом когнитивные процессы происходят в единстве с развитием интеллектуальной сферы. Кроме того, конативные процессы определяются наличием теоретических знаний о предмете

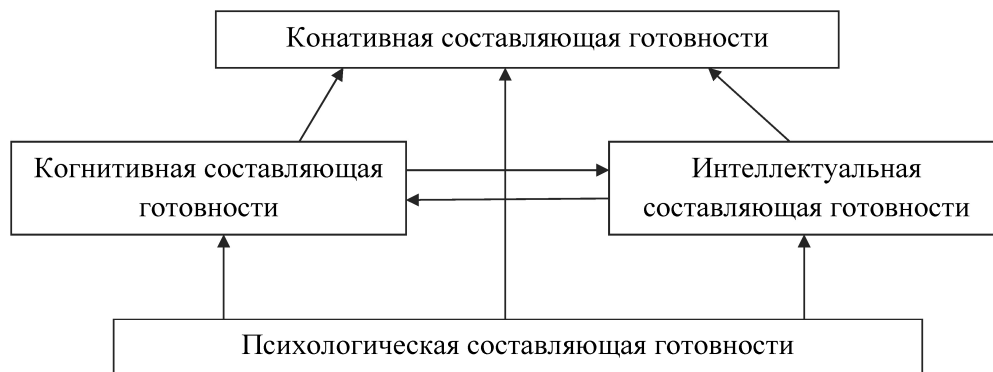


Рис. 1. Структура готовности к (инновационной) деятельности

инновационной деятельности. Конативная составляющая при этом является тем критерием, по которому можно судить об уровне готовности в целом, поэтому она представляет собой высшую точку развития готовности.

Изучая должностные инструкции менеджеров туризма Китая, России, Европы и других западных стран (Великобритания, США, Канада) мы выделили личностные и квалификационные требования менеджера по туризму, которые соотнесем с вышеобозначенной структурой.

Изучив личностные качества менеджера по туризму, выявили следующие компетенции, характеризующие психологическую и интеллектуальную составляющие:

- аналитические способности, гибкость мышления, а также способность к концептуализации;
- организаторские способности, инициативность, склонность к творчеству, интерес к нововведениям, а также способности руководить, контролировать, работать с финансами;
- способность в условиях развития науки и изменяющейся социальной среды к переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей и умение приобретать новые знания, используя современные информационные образовательные технологии;
- умение находить нестандартные решения типовых задач.

В когнитивную составляющую мы включили:

- знание индустрии путешествий, туризма и гостеприимства, географических районов, туристских регионов и центров, специализированных технологий, методик и правовых актов, рынка туристского продукта, местных и национальных экономических тенденций, а также осведомленность в политике;

- знание методов управления, основ педагогической деятельности и психологии личности, умение организовать работу исполнителей, находить и принимать управленческие решения в условиях противоречивых требований, а также готовность к кооперации с коллегами по работе;

- знание правил профессиональной этики и закона о защите прав потребителей в целях сохранения их здоровья, имущества, багажа, окружающей среды.

В конативную составляющую вошли:

- коммуникабельность, вежливость, любезность, профессиональная внешность;
- обладание навыками коммуникации (устной и письменной), ведения переговоров, заключения договоров, принятия решений в области маркетинга и продаж;
- умение на научной основе организовать свой труд, владение компьютерными методами сбора, хранения и обработки информации, применяемыми в сфере туристской деятельности;
- повышение качества обслуживания туристов на основе стандартизации и сертификации туристской продукции;
- внедрение инновационных способов обслуживания клиентов;
- использование прогрессивных информационных технологий;
- участие в решении эколого-рекреационных проблем современного туризма;
- гуманитарно-экологическое влияние на развитие общества.

Мы видим, что к специалистам в области туризма предъявляются довольно высокие требования с широкой программой знаний. Эти требования, как правило, закладываются в их должностные обязанности.

Исходя из обязанностей менеджера туриз-

## Теория и методика профессионального образования

ма в странах мира [3, 6, 7, 11–18], мы предлагаем отдельно выделить группу компетенций, составляющих готовность менеджеров к инновационной деятельности и характеризующих конативную составляющую готовности:

- принятие инновационных решений в создании новых методов работы в туристической компании;
- умение и готовность использования инновационных технологий в рекламе туристских продуктов, их продвижение на международный рынок;
- создание и использование инновационных методов в стимулировании реализации туристских продуктов;
- непрерывное создание инноваций в сфере туристских услуг на внутреннем и международном туристическом рынке;
- применение инновационного опыта международных туристических организаций, сотрудничество с зарубежными компаниями и обмен опытом в сфере туристического менеджмента;
- проведение курсов повышения квалификации с привлечением педагогов-новаторов в области туризма и менеджмента;
- применение инновационных методик в подготовке кадров для перспективного развития туризма;
- подготовка кадров для туристических компаний со знанием иностранных языков.

Готовность к инновационной деятельности как многосторонний феномен может быть рассмотрена в качестве аспекта профессиональной квалификации специалиста и в этом случае она охватывает компоненты: компетентность, нравственность, инициативность и процессуальная состоятельность [4, 5, 8–10] (рис. 2).

Круг знаний, необходимых менеджерам по туризму для осуществления инновационной деятельности, образует его **компетентность** в аспекте инновации. В состав компетентности менеджера по туризму в области инновации входят:

- знания об инновациях, признаках инноваций;
- представления о составных частях инновации;
- представления о функциях специалиста в условиях инновации;
- представления о готовности к осуществлению инновации, понимание ее соотношений с профессиональной квалификацией;
- сведения о щадящих технологиях осуществления инновационных процессов;
- знания в области менеджмента и маркетинга в туризме, экономики и права, психологии, частной методики, теории управления;
- сведения о возможностях современных автоматизированных и неавтоматизированных информационных систем и технологий;
- умения определить эффективную стратегию развития предприятия;
- опыт осуществления отдельных видов инновационной деятельности.

Профессиональная компетентность менеджера складывается из уровня его волевого развития, его мотивационной готовности к эффективной инновационной деятельности; нацеленности на инициативное, творческое и ответственное отношение к выполнению долга перед организацией и коллективом. Отметим, что важным условием достижения менеджером компетентности является оптимальное протекание интеллектуально-познавательных,

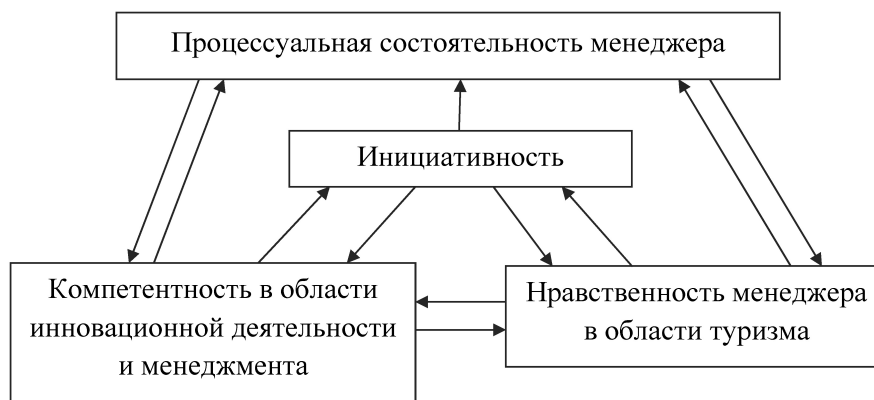


Рис. 2. Готовность менеджера по туризму к инновационной деятельности как аспект профессиональной квалификации

эмоционально-чувственных и психомоторных процессов.

Для участия в инновационной деятельности необходимы специфические личностные качества. Прежде всего, это достаточная **инициативность** менеджера, которая означает, что он активно включается в инновационную деятельность, выражает желание участвовать в инновациях. Таким образом, активность в созидании, освоении, апробации либо внедрении инноваций является характерным признаком инициативности человека.

Инициативность работника туризма находит следующие проявления:

- направленность личности специалиста на поиск и постановку проблем в области управления туристической деятельностью;
- потребность совершенствовать процессы;
- обязательность в выполнении инновационной деятельности, завершении начатого;
- наличие организационно-управленческих способностей; способностей спроектировать и организовать выполнение собственной инновационной деятельности.

**Нравственные качества менеджера по туризму** проявляются в его отношениях к другим субъектам инновационных процессов, к результатам своего и их труда.

Прежде всего, нравственным видится бережное и грамотное отношение субъекта инновации с субъектами туристической деятельности.

Введение в туристскую деятельность нововведений, их реализация предполагает целенаправленные изменения, производимые на разных уровнях индустрии туризма. Основные усилия по развитию инноваций в туризме направлены на повышение конкурентоспособности предприятий, на значительное улучшение туристского сервиса. Инновационный процесс представляет собой поэтапное принятие нововведений в туризме. Меняются привычные стереотипы, по-новому строятся отношения между людьми. Само новшество психологически трудно воспринимается отдельными работниками в сфере туризма. Вся инновационная деятельность вызывает дополнительные нагрузки на субъектов этой сферы. Многие виды инноваций предполагают и повышение нагрузок на специалистов. Это может быть сопряжено, во-первых, с сутью самой новации, если она предполагает увеличение объемов работы, интенсификацию деятельности менеджеров. Во-вторых, во время

апробации новации неизбежно проведение определенных исследований, которые относятся к числу дополнительных физических, эмоциональных, интеллектуальных нагрузок. Для предотвращения возможных перегрузок во время протекания инновационных процессов необходимо проектировать более щадящие технологии и условия осуществления инноваций. Это во многом зависит от профессионализма, подготовленности менеджера к реализации нововведений в туристскую деятельность.

Поскольку менеджер достигает результата своего труда, воздействуя на других субъектов туристской деятельности, то необходимы знания определенных требований, таких как соблюдение норм, прежде всего деловой этики. Применительно к туризму речь идет о следующем:

- максимализация прибыли не должна достигаться за счет разрушения окружающей среды;
- в конкурентной борьбе следует использовать лишь «дозволенные» приемы;
- справедливое распределение благ;
- дисциплинированности и моральной устойчивости.

**Процессуальная состоятельность** специалиста характеризуется, как минимум, опытом осуществления инновационной деятельности. На уровне процессуальной состоятельности она проявляется в сформированности умений и навыков, имеет следствием высокую результативность и качество образовательной и особенно инновационной деятельности.

К числу главных характеристик процессуальной состоятельности менеджера туризма относятся: наличие опыта ведения инновационной деятельности; способность выбирать и грамотно применять наиболее эффективные, адекватные, экономичные методы внедрения нововведений в туристскую деятельность; умения проектирования, осуществления исследования и обработки его результатов.

Готовность менеджера туризма организовать и осуществить какой-либо аспект инновационной деятельности от начального до завершающего периода характеризует высокий уровень его процессуальной состоятельности.

Готовность специалиста к инновационной деятельности рассматривается наряду с готовностью к повышению квалификации и го-

товностью к управлению инновационной деятельностью.

Готовность к инновационной деятельности возрастает в процессе повышения квалификации менеджеров туризма в соответствующем направлении. Существует и обратная связь готовности к повышению квалификации и готовности к осуществлению инновационной деятельности. Потребность повысить свою квалификацию в условиях инновации усиливается. Высокая готовность к инновационной деятельности стимулирует и повышение квалификации, и рост готовности к этому процессу.

Это влияет и на структуру готовности к инновационной деятельности. Компетентность и нравственность составляют основу готовности, в совокупности с высокой инициативностью они обеспечивают возможность самореализации в инновации, выражающейся в процессуальной состоятельности. С другой же стороны, процессуальная состоятельность сама является основой для развития всех составляющих готовности. Усиление любого элемента способствует развитию остальных.

Управление инновационной деятельностью входит как часть в готовность к инновационной деятельности. С другой стороны, управление включает в себя аспект самоуправления, которое также входит в состав ранее названных видов готовности. В то же время, для готовности к управлению инновациями характерны отличительные признаки, которые относятся к каждой ее составляющей. Мотивами управления инновационной деятельностью со стороны руководителей туристских организаций или внешних субъектов управления могут быть потребности развития туристской сферы, конкретного предприятия, осознанная необходимость повышения качества туристских продуктов в нем.

Передовой опыт ведущих фирм мира, которые успешно осуществляют инновационную деятельность, дают возможность сформировать достаточно общий круг управленческих заданий инновационного менеджера. Это: создание и стимулирование инновационного климата на предприятии; развитие творческого мышления, творческой активности разработчиков инноваций; создание гибких организационных структур; подготовка выбранных сегментов рынка к инновационному продукту; обеспечение эффективности и экономичности инновационных процессов; под-

готовка производства и продвижение на рынки инновационного продукта; организация обменом информацией между соответствующими подразделениями туристской фирмы для более тесных контактов и взаимопонимания во время разработки инноваций.

Названные аспекты готовности менеджера в сфере туризма являются внутренним условием и внутренней предпосылкой активного его включения в инновацию с целью развития туризма, а также своих личных ресурсов и ресурсов фирмы.

### Литература

1. Алексеева, Т.В. *Формирование готовности будущих менеджеров образования к управленческой деятельности: дис. ... канд. пед. наук / Т.В. Алексеева. – Челябинск: УралГУФК, 2008. – 201 с.*
2. Дьяченко, М.И. *Психологические проблемы готовности к деятельности / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. – Минск: Изд-во БГУ, 1976. – 176 с.*
3. Егоров, В.Е. *Проблемы профессиональной подготовки специалистов в сфере туризма: инновационный подход к их решению / В.Е. Егоров // Туризм: право и экономика. – 2008. – № 1 (24). – С. 16–19.*
4. Котлярова, И.О. *Непрерывная подготовка студентов технических направлений к инновационной деятельности / И.О. Котлярова // Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование. Педагогические науки. – 2012. – Вып. 17. – № 26 (285). – С. 15–19.*
5. Котлярова, И.О. *Инновационные системы повышения квалификации / И.О. Котлярова. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2008. – 320 с.*
6. Лапин, Н.И. *Актуальные проблемы исследования нововведений / Н.И. Лапин // Социальные факторы нововведений в организационных системах. – М.: ВНИИСИ, 1980. – С. 6–10.*
7. Сахарчук, Е.С. *Профессионализация в туризме: к вопросу о занятости и формировании компетенций / Е.С. Сахарчук // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2011. – № 3. – С. 91–96.*
8. Сериков, Г.Н. *Образование: аспекты системного отражения / Г.Н. Сериков. – Курган: Зауралье, 1997. – 464 с.*
9. Сериков, Г.Н. *Образование и развитие человека: моногр. / Г.Н. Сериков. – М.: Мнемозина, 2002. – 416 с.*
10. Сериков, Г.Н. *Педагогика. Кн. 1:*

Объект исследований / Г.Н. Сериков. – М.: ВЛАДОС, 2005. – 440 с.

11. Смирнов, С.В. Развитие психологической готовности молодых специалистов к инновационной деятельности / С.В. Смирнов, О.С. Раздина // Психология обучения. – 2011. – № 1. – С. 99–103.

12. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

13. Третьякова, Т.Н. Инновации в туризме: учеб. пособие / Т.Н. Третьякова. – Челябинск, 2009. – 180 с.

14. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 «Туризм» [квалификация (степень) бакалавр]: утв. приказом М-ва образования и науки РФ № 489 от 28.10.2009.

15. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200 «Менеджмент» [квалификация (степень) бакалавр]: утв. приказом М-ва образования и науки РФ № 544 от 20.05.2010.

16. Черняева, Д.В. Должностные инструкции: зарубежная практика / Д.В. Черняева. – <http://www.kadrovik.ru/modules.php?file=article&name=News&op=modload&sid=7901>.

17. Шаронова, С.А. Компетентностный подход и стандарты в образовании / С.А. Шаронова // Социологические исследования. – 2008. – № 1. – С. 138–145.

18. From London to Bergen / Report European Commission “Education and Culture”. – <http://ec.europa.eu/education/policies/educ/bologna/report06.pdf>.

Мэн Сянлин, доцент, декан факультета западных языков, Хэбэйский профессиональный институт иностранных языков (КНР).

## STRUCTURE OF TOURIST MANAGER READINESS TO INNOVATION ACTIVITY

**Syanlin Men**

**Hebei Professional Institute of Foreign Languages (China)**

Two structures of tourist manager readiness to innovation activity based on different scientific approaches, which do not contradict to each other, are considered. The first structure of readiness to innovation activity includes the interconnected psychological, cognitive, intellectual and connotative components. The second structure represents the aspect of the professional qualification and includes the corresponding components: competence, morality, initiative, practical skills. The content of the readiness is the result of the analysis of norms, regulations and scientific literature as well as the practical studies of the author. The developed structures can be used as the basis for the educational process directed to the development of the future manager readiness to innovation activity.

*Key words: readiness, structure, professional qualification, psychological component, cognitive component, intellectual component, connotative component, competence, morality, initiative, practical skills.*

**Men Syanlin**, assistant professor, dean of the Faculty of Western languages, Hebei Professional Institute of Foreign Languages (China).

*Поступила в редакцию 19 февраля 2013 г.*