

## Управление подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма

Оксана Николаевна Уткина

Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, Санкт-Петербург, Россия,  
fsete@yandex.ru

### Аннотация

**Цель.** На основе анализа современных тенденций развития сферы услуг молодежного образовательного туризма выявить условия эффективного управления подготовкой кадров для нее с максимальным привлечением молодежи.

**Задачи.** Охарактеризовать современные тенденции развития сферы услуг молодежного образовательного туризма; рассмотреть модель управления подготовкой кадров для данной сферы и обосновать условия ее эффективного применения.

**Методология.** С помощью общих методов научного познания рассмотрены тенденции развития сферы услуг молодежного образовательного туризма, модель управления подготовкой кадров для этой сферы и условия ее эффективного применения.

**Результаты.** Наблюдаются следующие тенденции развития сферы услуг молодежного образовательного туризма: возрастание значимости молодежного образовательного туризма как инструмента удовлетворения потребности молодежи в непрерывном саморазвитии и повышении уровня образования и профессионализма; недостаток профессиональных кадров для исследуемой сферы услуг; возрастание роли программ дополнительного профессионального образования и профессионального обучения, при реализации которых обязательно наличие практической составляющей на предприятиях партнеров-работодателей; усиление роли волонтерских сообществ, в том числе с привлечением профессиональной молодежи.

**Выводы.** В процессе исследования выявлено, что к условиям эффективного управления подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма относятся системный характер подготовки кадров, в том числе в молодежных образовательных туристских центрах, функционирующих при образовательных организациях; развитие волонтерского движения при этих центрах как современного инструмента взаимодействия с потребителем, контроль эффективности подготовки кадров в центрах на основе критериальных оценок, управление факторами рисков как залога безопасности потребителей.

**Ключевые слова:** молодежный образовательный туризм, центры молодежного образовательного туризма, управление подготовкой кадров, волонтерство молодежи

**Для цитирования:** Уткина О. Н. Управление подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма // *Экономика и управление*. 2022. Т. 28. № 4. С. 377–387. <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2022-4-377-387>

## Management of training personnel for the service sector of youth educational tourism

Oksana N. Utkina

St. Petersburg University of Management Technologies and Economics, St. Petersburg, Russia, [fisete@yandex.ru](mailto:fisete@yandex.ru)

### Abstract

**Aim.** The work aimed, based on the analysis of current trends in the development of the service sector of youth educational tourism, to identify the conditions for effective management of personnel training for it with the maximum involvement of young people.

**Tasks.** The work was performed to characterize the current trends in the development of the service sector of youth educational tourism; consider the personnel training management model for this area, and justify the conditions for its effective application.

**Methods.** The trends in the development of the service sector of youth educational tourism, the personnel training management model for this area and the conditions for its effective application were considered using general methods of scientific cognition.

**Results.** Certain trends in the development of the service sector of youth educational tourism are registered, namely the increasing importance of youth educational tourism as a tool to meet the needs of young people in continuous self-development and raising the level of education and professionalism; lack of professional staff for the service sector under study; an increase in the role of programs of additional professional education and vocational training, the implementation of which requires the presence of a practical component at the enterprises of partner-employers; strengthening the role of volunteer communities, including with the involvement of professional young specialists.

**Conclusion.** The study revealed that the conditions for effective management of personnel training for the service sector of youth educational tourism include the systemic nature of personnel training, including in youth educational tourist centers operating under educational organizations; development of the volunteer movement at these centers as a contemporary tool for interacting with the consumer, monitoring the effectiveness of personnel training in the centers based on criteria-based assessments, managing risk factors as a guarantee of consumer safety.

**Keywords:** *youth educational tourism, youth educational tourism centers, personnel training management, youth volunteering*

**For citation:** Utkina O.N. Management of training personnel for the service sector of youth educational tourism. *Ekonomika i upravlenie = Economics and Management*. 2022;28(4):377-387 (In Russ.). <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2022-4-377-387>

### Введение

В нашей стране большое внимание уделено организации внутреннего молодежного туризма. Летом 2021 г. в Российской Федерации (РФ) стартовала Программа студенческого туризма с хештегом #СТУДТУ-РИЗМ2021, цель которой — формирование единого пространства для культурного, профессионального и личностного развития молодежи. Всё это — составные части сферы образовательного туризма для молодежи. Несмотря на наличие большого числа образовательных организаций, занимающихся подготовкой кадров для индустрии туризма, проведенный анализ предоставления туристских услуг за прошедший год, результатов проведения Программы показал,

что профессиональных кадров в индустрии туризма недостаточно, а уровень их профессионализма низок.

Возникает ряд вопросов. Каким образом организовать подготовку кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма с максимальным привлечением молодежи? Что должно быть положено в основу образовательной составляющей при подготовке кадров для данной сферы услуг, и в чем состоят особенности реализации соответствующих программ? Каким образом контролировать эффективность подготовки кадров? Какие риски могут возникать и как ими управлять? Решение этих задач позволит определить условия эффективного управления подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма.

## Значимость молодежного образовательного туризма

Меры государственной поддержки туристского бизнеса в России начали принимать с 2020 г. Правительством РФ предложено свыше десяти мер государственной поддержки. Министерство экономического развития РФ на 2021–2024 гг. разработало меры по поддержке проектов внутреннего туризма в рамках реализации национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» [1]. Направления комплексного развития туристской отрасли в стране изложены в Национальном проекте «Туризм и индустрия гостеприимства», который содержит три федеральных проекта: «Развитие туристской инфраструктуры», «Повышение доступности туристских услуг», «Совершенствование управления в сфере туризма» [2].

В апреле 2021 г. Президент России В. В. Путин в Послании Федеральному собранию обратил внимание на то, что «нужно сформировать дополнительные возможности для студенческого туризма» [3]. В рамках Программы с хештегом #СТУДТУРИЗМ2021 студенты могут находиться в университетских кампусах и общежитиях, посещать интересные туристические маршруты. По данным сайта Министерства науки и высшего образования РФ, «Программа уникальна тем, что она делается для студентов и преимущественно студентами» [4]. Как подчеркнул заместитель председателя Правительства России Д. Чернышенко, «туризму нужны активные и инициативные специалисты, со свежим взглядом и новыми идеями. Мы должны стимулировать студентов получать качественное профильное образование, давать возможность уже сейчас вносить ощутимый вклад в реализацию программ нацпроекта» [5]. В Программе молодежного и студенческого туризма выделено три трека: научно-популярный — доступ к научной инфраструктуре, участие в научных мероприятиях и научных исследованиях; профориентационный — погружение в интересующие специальности, освоение новых или дополнительных профессий, навыков и компетенций; культурно-познавательный — путешествие с целью культурного и личностного развития, а также в личных целях.

Анализ вакансий информационных сервисов для поиска сотрудников говорит о на-

личии в нашей стране потребности в квалифицированных кадрах для индустрии туризма. На рост дефицита таких кадров указывает министр науки и высшего образования В. Фальков. По его мнению, «университетам в разных регионах уже сегодня стоит задуматься о более качественной и масштабной подготовке кадров для сферы туризма и индустрии гостеприимства... Университеты на территориях не справляются с запросами на профессиональные кадры в туристической индустрии... Сегодня с такой мобильностью, которая есть, конечно, сопредельные субъекты должны тоже начать готовить кадры» [6].

Глава Ростуризма З. Догузова сообщила, что «туристы жалуются на качество услуг в различных объектах размещения на черноморских курортах, в том числе и на санатории» [7]. Низкое качество обслуживания на туристских объектах, слабая профессиональная подготовка линейного персонала характерны и для регионов РФ. Процесс решения проблемы подготовки кадров осуществляется на всех уровнях. Руководитель проектного офиса по туризму Аналитического центра Е. Мейтес утверждает, что популярность внутреннего туризма в нашей стране растет, однако в ряде регионов уровень оказываемых туристических услуг далек от идеального, а стоимость отдыха не соответствует уровню сервиса. Он предлагает следующее: «Необходимо увеличивать количество учебных заведений и мест по соответствующим образовательным программам в приоритетных туристических регионах, а также повышать качество самого образовательного процесса» [8].

Понятие «образовательный туризм» или «образовательный молодежный туризм» в официальных документах не обнаружено. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) поездки с целью «Образование и профессиональная подготовка» связывает с основными видами деятельности: посещением краткосрочных курсов, прохождением определенных программ обучения (формальных или неформальных) или приобретением определенных навыков с помощью формальных курсов [9]. Результаты изучения теории образовательного туризма представлены в работах отечественных ученых А. Ю. Александровой, И. В. Зорина, А. Р. Лебедева, Э. А. Лунина, В. Л. Погодиной, В. А. Квартальнова, Ю. М. Чеботарь и др. [10; 11; 12; 13; 14; 15].

Импонирует нам подход к определению «образовательного туризма», представленный в работах В. Л. Погодиной, в которых интегративный феномен образовательного туризма описан как объединение и взаимопроникновение образовательной и туристской деятельности [14]. В. Л. Погодина пишет, что туристская образовательная деятельность «объединяет в себе учебную туристско-образовательную деятельность обучающихся и организационную, учебно-методическую деятельность организатора» [14]. Иными словами, применительно к «образовательному туризму» молодежи глобально происходит взаимодействие двух субъектов: обучающегося-туриста и организатора образовательной туристской программы.

Обобщая изложенные в литературе научные подходы и мнения, уточним определения ряда понятий:

– молодежный образовательный туризм — это организованная система отношений, обусловленная производством и потреблением туристских услуг при удовлетворении потребностей молодежи в получении новых знаний, развитии или приобретении новых профессиональных компетенций при сохранении культурно-патриотических ценностей;

– сфера услуг молодежного образовательного туризма — область экономической деятельности по производству и потреблению туристских услуг при удовлетворении потребностей молодежи в получении новых знаний, развитии или приобретении новых профессиональных компетенций при сохранении культурно-патриотических ценностей;

– образовательные туристские услуги (ОТУ) для молодежи — услуги по удовлетворению туристских потребностей молодых людей при получении ими новых знаний, развитии или приобретении новых профессиональных компетенций в условиях сохранения культурно-патриотических ценностей.

### **Модель управления подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма и условия ее эффективного применения**

Организовать подготовку кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма с максимальным привлечением молодежи целесообразно при образовательных ор-

ганизациях высшего образования и среднего профессионального образования, реализующих направления подготовки для туризма под руководством специального отдела или центра, например, молодежного образовательного туристского центра. Миссия последнего будет заключаться в удовлетворении потребностей молодежи в получении компетенций и квалификаций кадров для соответствующей сферы услуг при устойчивом развитии указанного центра за счет высокого качества предоставляемых ОТУ для молодежи.

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ», турист — это «лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания»<sup>1</sup>. С учетом этого, согласно п. 2 ст. 10 Федерального закона «Об образовании в РФ», для молодежи будут доступны дополнительное образование и профессиональное обучение, «обеспечивающие возможность реализации права на образование в течение всей жизни (непрерывное образование)»<sup>2</sup>.

К направлениям молодежного образовательного туризма относится организация сетевой формы реализации ряда учебных дисциплин при обучении по программам высшего образования и среднего профессионального образования. С учетом результатов научных исследований, структурно ОТУ для молодежи мы рассматриваем как интеграцию практико-ориентированной программы, по окончании которой выдают соответствующий документ, и сопутствующей туристской услуги для молодежи. Она реализуется как программа дополнительного образования (курсы повышения квалификации, профессиональная переподготовка, дополнительные общеразвивающие программы); профессионального обучения

<sup>1</sup> Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 02.07.2021 № 343-ФЗ).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 02.07.2021 № 351-ФЗ).



Рис. 1. Варианты реализации практико-ориентированной программы

Fig. 1. Options for implementing a practice-oriented program

по профессиям рабочих и должностям служащих с обязательным привлечением представителей профессионального сообщества индустрии туризма.

Практико-ориентированная программа (ПОП), помимо теоретической подготовки (Т.), должна содержать практическую (Пр.), реализуемую на предприятиях индустрии туризма. Учитывая потребности регионов нашего государства в профессиональных кадрах для индустрии туризма, необходимость сохранения культурно-патриотических ценностей наследия и традиций многонационального народа РФ, целесообразно практическую часть практико-ориентированной программы реализовывать в регионах. Например, возможны следующие варианты реализации ПОП в рамках ОТУ для молодежи, отраженные на рисунке 1:

1) теоретическая подготовка в образовательной организации, а практическая подготовка — в регионах РФ;

2) теоретическая подготовка и часть практической подготовки в образовательной организации, оставшаяся практическая подготовка — в регионах РФ;

3) часть теоретической и практической подготовки в образовательной организации, оставшаяся часть — в регионах РФ.

С учетом основных подсистем системы туристских потребностей рассмотрим функции молодежного образовательного туристского центра, представленные в таблице 1.

Молодежь выступает не только в качестве потребителя услуг образовательного туризма. Она может и должна быть активным участником процесса подготовки кадров для сферы таких услуг. Вовлечение молодежи представляется возможным через добровольческую (волонтерскую) деятельность. Среди центральных задач этого вовлечения — содействие рациональному использованию потенциала студентов образовательных организаций, при которых созданы молодежные образовательные туристские центры, за счет привлечения студентов в качестве волонтеров к практическому закреплению знаний и умений в процессе работы в данных центрах.

Подготовка добровольных (волонтерских) кадров должна осуществляться в соответствии с главными задачами волонтерского менеджмента, в том числе определением структуры волонтерской организации; технологией привлечения, набора и отбора волонтеров; регистрацией и учетом деятельности; системой поощрения; системой взаимодействий в рамках реализации волонтерских (добровольческих) программ и проектов. Функции студентов-волонтеров, принимающих участие в работе молодежного образовательного туристского центра, приведены в таблице 2.

Исходя из перечисленных функций, можно утверждать, что в качестве волонтеров целесообразно привлекать студентов, ко-

## Функции молодежного образовательного туристского центра

Table 1. Functions of the youth educational tourist center

№	Функции молодежного образовательного туристского центра для подсистемы «Формирование туристских потребностей»	Деятельность молодежного образовательного туристского центра
1	<i>Формирование туристских потребностей</i>	
1.1	Взаимодействие с регионами РФ с целью выявления потребностей регионов, определения возможностей включения национально-культурных особенностей региона в ОТУ для молодежи	Социально ориентируемая
1.2	Исследование рынка в сфере услуг молодежного образовательного туризма, в том числе изучение потребностей предприятий индустрии туризма в кадрах, кадров как таковых в повышении / приобретении профессиональных компетенций, молодежи в ОТУ	Социально ориентируемая
1.3	Помощь в выборе ОТУ для молодежи как первичной потребности, помощь в планировании и организации ее получения как удовлетворение вторичных потребностей	Информационно-аналитическая
1.4	Ведение Базы клиентов как резерва кадров для индустрии туризма, получивших ОТУ для молодежи	Информационно-аналитическая
2	<i>Производство отдельных туристских услуг</i>	
2.1	Разработка ОТУ для молодежи на основе результатов исследования рынка сферы услуг молодежного образовательного туризма: – разработка практико-ориентированной программы; – взаимодействие с предприятиями индустрии туризма с целью разработки сопутствующего туристского продукта	Социально ориентируемая
2.2	Разработка методического и учебно-методического обеспечения ОТУ для молодежи	Образовательная
2.3	Формирование Базы образовательных туристских услуг для молодежи	Информационно-аналитическая
3	<i>Формирование и реализация туристского продукта</i>	
3.1	Формирование ОТУ для молодежи	Социально ориентируемая
3.2	Реализация ОТУ для молодежи	Образовательная
3.3	Маркетинговое сопровождение реализации ОТУ для молодежи	Информационно-аналитическая
3.4	Управление рисками при формировании и реализации ОТУ для молодежи	Социально ориентируемая
3.5	Информационное сопровождение реализации ОТУ для молодежи	Информационно-аналитическая
4	<i>Потребление туристского продукта</i>	
4.1	Учет, классификация, формирование Базы клиентов как резерва кадров для индустрии туризма	Информационно-аналитическая
4.2	Организация деятельности кадров из Базы клиентов на предприятиях-партнерах молодежного образовательного туристского центра	Социально ориентируемая
4.3	Организация проведения оценки качества ОТУ для молодежи с привлечением профессионального сообщества и приобретателей услуг	Экспертно-консультационная
4.4	Организация проведения оценки подготовки кадров для предприятий индустрии туризма с привлечением профессионального сообщества	Экспертно-консультационная

торые обладают и/или обучаются соответствующим компетенциям. Следует рассматривать не только направление подготовки группы 43.03.00.

Среди профессиональных компетенций можно выделить следующие:

– *направление 43.03.02 «Туризм»*: способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;

способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов;

– *направление 43.03.01 «Сервис»*: способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; способность выделять и учитывать основные психологические особенности потре-

**Структурно-функциональная деятельность студентов-волонтеров молодежного образовательного туристского центра**

Table 2. Structural and functional activities of student volunteers of the youth educational tourist center

Функция	Содержание функции студентов-волонтеров
Планирование	Исследование рынка в сфере услуг молодежного образовательного туризма
Информирование	Помощь потребителям в выборе ОТУ для молодежи; ведение Базы ОТУ для молодежи; ведение Базы клиентов
Сопровождение	Сопровождение приобретателей услуг в ходе реализации ОТУ для молодежи, помощь организационного и просветительского характера; маркетинговое сопровождение реализации ОТУ для молодежи; информационное сопровождение реализации ОТУ для молодежи
Координация взаимодействия с партнерами	Привлечение внешних ресурсов (молодежь), необходимых для сопровождения ОТУ для молодежи
Обеспечение эффективности	Устранение недостатков в работе студентов-волонтеров

бителя в процессе сервисной деятельности; готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

– *направление 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»*: готовность к использованию основных маркетинговых инструментов при планировании производства и (или) реализации коммуникационной стратегии в системе массовых коммуникаций, в том числе к применению современных технических средств и технологий цифровых коммуникаций; готовность при реализации коммуникационного продукта к использованию технологии медиарилейшнз и медиапланирования в коммуникационной среде онлайн, в том числе способность к организации и координированию работы по наполнению контента;

– *направление 45.03.02 «Лингвистика»*: владение этикой устного перевода; владение международным этикетом и правилами поведения переводчика в различных ситуациях устного перевода (сопровождение туристической группы, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций);

– *направление 37.03.01 «Психология»*: способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам; способность к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образователь-

ной деятельности, функционированию людей с ограниченными возможностями.

Для осуществления контроля деятельности молодежного образовательного туристского центра, в контексте подготовки кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма, необходимо ввести систему оценки эффективности деятельности: критерии и показатели, как видно из таблицы 3.

При реализации ОТУ для молодежи необходимо предусмотреть возможные риски и разработать мероприятия по их минимизации. Рассмотрим риски при приобретении услуг, указанные в таблице 4.

Приведем результаты экспертного оценивания факторов риска. В качестве экспертов нами приглашены специалисты, которые не работали в конкурирующих организациях, знают рынок и имеют представление об антикризисном стратегическом менеджменте, с опытом работы не менее пяти лет на руководящих должностях в системе образования и индустрии туризма. К экспертизе нами привлечены пять экспертов. Результаты ранжирования представлены в таблице 5. Ранг 7 получает риск, устранить который необходимо в первую очередь, далее — по убыванию.

Определим оценку по каждому фактору. Коэффициент согласованности мнений экспертов вычислим по формуле коэффициента конкордации:

$$W = \frac{12S}{m^2(n^3 - n)}, \quad (1)$$

где  $m$  — количество экспертов;

$n$  — количество факторов.

**Система оценки эффективности деятельности молодежного образовательного туристского центра**

Table 3. System for evaluating the effectiveness of the youth educational tourist center activity

Критерии оценки	Показатели	Ответственный за оценку
Спрос на ОТУ для молодежи (по каждой услуге отдельно)	Доля туристов, получивших конкретную ОТУ для молодежи, от общего числа туристов, получивших такого рода услуги в центре	Сотрудник центра
Качество содержания ОТУ для молодежи	Оценка соответствия содержания ОТУ для молодежи целям услуги	Профессиональное сообщество индустрии туризма
Качество методического и учебно-методического обеспечения ОТУ для молодежи	Оценка соответствия методического и учебно-методического обеспечения целям услуги	Профессиональное педагогическое сообщество
	Оценка соответствия учебно-методического обеспечения целям услуги	Профессиональное сообщество индустрии туризма
	Оценка полезности учебно-методического обеспечения	Приобретатели услуг
Удовлетворенность качеством обслуживания	Оценка оказанной помощи в выборе ОТУ для молодежи; оценка сопровождения приобретателей услуг в ходе реализации ОТУ для молодежи; оценка времени получения обратной связи; динамика поступивших жалоб на работу центра	Приобретатели услуг
Объем продаж ОТУ для молодежи	Динамика прибыли от продаж по каждой услуге отдельно и в целом	Сотрудник центра
Эффективность PR-сопровождения ОТУ для молодежи	Динамика количества приобретателей услуг, обратившихся за услугой; количество подписчиков в социальных сетях, просмотров предлагаемых услуг на сайте	Сотрудник центра
	Актуальность информации на сайте; доступность содержания информации на сайте	Приобретатели услуг
Качество выполненных работ (оказанных услуг) в качестве субподрядчика	Оценка выполненных работ (оказанных услуг)	Профессиональное сообщество индустрии туризма
Востребованность кадров из Базы клиентов для индустрии туризма	Доля кадров из Базы клиентов, запрошенных для выполнения профессиональной работы, от общего числа кадров в Базе клиентов; динамика числа невостребованных кадров из Базы клиентов	Сотрудник центра
Общественный контроль за ОТУ для молодежи	Прохождение профессионально-общественной аккредитации	Профессионально-общественная организация

Коэффициент согласованности равен 0,903, что свидетельствует о сильной согласованности мнений экспертов. Проведем сортировку факторов с учетом коэффициентов компетентности экспертов. В таблице 6 указаны коэффициенты компетентности экспертов.

Взвешенные экспертные оценки по каждому риску представлены в таблице 7.

Таким образом, в процессе экспертизы на основе ранжирования факторов риска по степени опасности в качестве наиболее существенного фактора риска выделен финансовый. Наименее вызывает опасения социальный риск. Все выделенные риски управляемы и могут быть минимизированы.

### Заключение

Выделенные условия эффективного управления подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма позволяют организовать системную подготовку профессиональных кадров для данной сферы услуг из числа молодежи, в том числе волонтерское молодежное движение как инструмент взаимодействия с потребителем. К перспективным направлениям развития молодежного образовательного туристского центра можно отнести увеличение числа партнеров из системы образования (для реализации практико-ориентированной программы) и предприятий индустрии туризма;

## Риски при приобретении образовательных туристских услуг для молодежи

Table 3. System for evaluating the effectiveness of the youth educational tourist center activity

Виды покупательских рисков	Действия по устранению/минимизации рисков
Контактный риск (риск обслуживания заказчика)	
При выдаче заказа: плохое качество оказываемой услуги	Оперативно произвести замену участников оказания услуги: молодежный образовательный туристский центр, образовательные организации и предприятия индустрии туризма
Ориентация на потребителя: при разработке и предоставлении услуг не учитываются потребности получателей услуг	Необходимо перманентное маркетинговое сопровождение реализации ОТУ для молодежи
Риски, связанные с реализацией услуг	
Потеря качества товара в момент оказания услуги: риск получения некачественных услуг	Наличие других образовательных организаций и предприятий индустрии туризма, которые могли бы по замене оказать услуги
Физический риск: риск получения вреда здоровью	Предлагаемые ОТУ для молодежи, организованные участниками сферы услуг молодежного образовательного туризма, должны соответствовать требованиям безопасности
Финансовый риск: нехватка средств у молодежного образовательного туристского центра для реализации услуг	Поддержание минимального запаса денежных средств
Социальный риск: полученные услуги не соответствуют требованиям/ потребностям общества	Необходимость прохождения независимой оценки качества с привлечением профессионального сообщества и приобретателей услуг
Потеря времени: неоправданные затраты времени на получение услуг	Партнеры, с которыми сотрудничает молодежный образовательный туристский центр, должны обладать развитой инфраструктурой и достаточными ресурсами. При оказании услуг должны соблюдаться стандарты обслуживания

Таблица 5

## Результаты экспертного оценивания

Table 5. Expert evaluation results

Фактор ( $n = 7$ )	Ранги от экспертов ( $m = 5$ )					Сумма рангов	Отклонение от среднего	Квадрат отклонения
	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5			
При выдаче заказа: плохое качество оказанной услуги	6	5	5	5	4	25	5,00	25,00
Ориентация на потребителя: новые формы обслуживания	4	3	3	3	3	16	-4,00	16,00
Потеря качества товара в момент оказания услуги	5	6	7	6	5	29	9,00	81,00
Физический риск	3	4	4	4	6	21	1,00	1,00
Финансовый риск	7	7	6	7	7	34	14,00	196,00
Социальный риск	2	1	1	2	1	7	-13,00	169,00
Потеря времени	1	2	2	1	2	8	-12,00	144,00
Сумма	28	28	28	28	28	20	0	632,00

Таблица 6

## Коэффициенты компетентности экспертов

Table 6. Expert competence coefficients

Эксперт	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3	Эксперт 4	Эксперт 5
Коэффициент компетентности	0,189	0,207	0,202	0,191	0,210

разработку медиаконтента, блогов, цифровых аудио- и видеогидов; разработку методическо-

го, учебно-методического обеспечения реализации практико-ориентированной программы.

**Взвешенные экспертные оценки**  
Table 7. Weighted expert assessments

Фактор (n = 7)	Взвешенные оценки					Взвешенная оценка
	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5	
При выдаче заказа: плохое качество оказанной услуги	1,1330	1,0372	1,0106	0,9574	0,8404	5
Ориентация на потребителя: новые формы обслуживания	0,7553	0,6223	0,6064	0,5745	0,6303	3
Потеря качества товара в момент оказания услуги	0,9441	1,2447	1,4149	1,1489	1,0505	6
Физический риск	0,5665	0,8298	0,8085	0,7660	1,2606	4
Финансовый риск	1,3218	1,4521	1,2128	1,3404	1,4707	7
Социальный риск	0,3777	0,2074	0,2021	0,3830	0,2101	1
Потеря времени	0,1888	0,4149	0,4043	0,1915	0,4202	2

### Список источников

1. Поддержка проектов внутреннего туризма МЭР РФ в 2021–2024 годах будет осуществляться среди следующих регионов // Верное решение. URL: <https://xn----dtbhaacat8bfloi8h.xn--p1ai/support-turizm-mer-2021> (дата обращения: 20.03.2022).
2. В Москве состоялась презентация национального проекта «туризм и индустрия гостеприимства» // Федеральное агентство по туризму. 2021. 30 апреля. URL: <https://tourism.gov.ru/news/17319/> (дата обращения: 20.03.2022).
3. Дополнительные возможности для студенческого туризма планируют создать в РФ // РИАМО. 2021. 21 апреля. URL: <https://riamo.ru/article/489262/dopolnitelnye-vozmozhnosti-dlya-studencheskogo-turizma-planiruyut-sozdat-v-rf.xl> (дата обращения: 20.03.2022).
4. Программа студенческого туризма вызвала большой интерес // Министерство науки и высшего образования РФ. 2021. 22 июля. URL: [https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT\\_ID=37078](https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT_ID=37078) (дата обращения: 20.03.2022).
5. В октябре пройдет первый в России международный студенческий туристический конгресс // Министерство науки и высшего образования РФ. 2021. 29 сентября. URL: [https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT\\_ID=40585](https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT_ID=40585) (дата обращения: 20.03.2022).
6. Бухарова О., Никитина И. Валерий Фальков: «В России растет дефицит кадров для сферы туризма» // Rg.ru. 2021. 24 июня. URL: <https://rg.ru/2021/06/24/valerij-falkov-v-rossii-rastet-deficit-kadrov-dlia-sfery-turizma.html> (дата обращения: 20.03.2022).
7. Кадровая проблема: на курортах РФ ощущается нехватка персонала в объеме не менее 20 % // Welcome Times. 2021. 20 октября. URL: <https://welcometimes.ru/news/kadrovaya-problema-na-kurortah-rf-oshchushchaetsya-nehvatka-personala-v-obeme-ne-menee-20> (дата обращения: 20.03.2022).
8. Нужно изменить подход к подготовке кадров для туристической индустрии // Аналитический центр при Правительстве РФ. 2021. 3 ноября. URL: <https://ac.gov.ru/news/page/nuzno-izmenit-podhod-k-podgotovke-kadrov-dla-turindustrii-27082> (дата обращения: 23.03.2022).
9. Международные рекомендации по статистике туризма, 2008 г. // Организация Объединенных Наций. 2010. 179 с. URL: [https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM\\_83rev1r.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1r.pdf) (дата обращения: 23.03.2022).
10. Александрова А. Ю. Структура туристского рынка. М.: Пресс-Соло, 2002. 382 с.
11. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 2000. 364 с.
12. Лебедев А. Р. Образовательный туризм как экономическая категория // Современная экономика: проблемы, тенденции, перспективы. 2012. № 6. С. 1–6.
13. Лунин Э. А. Совершенствование управления образовательным туризмом в РФ: автореф. дис. ... канд. экон. наук. СПб., 2009. 23 с.
14. Погодина В. Л. Образовательный туризм и его роль в формировании профессиональной компетентности учителей географии: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. СПб., 2009. 43 с.
15. Чеботарь М. Ю. Образовательный туризм: практ. пособие для турфирм и их клиентов. М.: Мир деловой книги, 1997. 68 с.

### References

1. Support for domestic tourism projects of the Ministry of Economic Development of the Russian Federation in 2021-2024 will be carried out among the following regions. Vernoe reshenie. URL: <https://xn----dtbhaacat8bfloi8h.xn--p1ai/support-turizm-mer-2021> (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).

2. Presentation of the national project “Tourism and hospitality industry” took place in Moscow. Federal Agency for Tourism. Apr. 30, 2021. URL: <https://tourism.gov.ru/news/17319/> (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
3. Additional opportunities for student tourism are planned to be created in the Russian Federation. RIAMO. Apr. 21, 2021. URL: <https://riamo.ru/article/489262/dopolnitelnye-vozmozhnosti-dlya-studencheskogo-turizma-planiruyut-sozdat-v-rf.xl> (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
4. The student tourism program aroused great interest. Ministry of Science and Higher Education of the Russian Federation. July 22, 2021. URL: [https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT\\_ID=37078](https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT_ID=37078) (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
5. The first international student tourism congress in Russia will be held in October. Ministry of Science and Higher Education of the Russian Federation. Sept. 29, 2021. URL: [https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT\\_ID=40585](https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/?ELEMENT_ID=40585) (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
6. Bukharova O., Nikitina I. Valery Falkov: “In Russia, there is a growing shortage of personnel for the tourism sector”. Rg.ru. June 24, 2021. URL: <https://rg.ru/2021/06/24/valerij-falkov-v-rossii-rastet-deficit-kadrov-dlia-sfery-turizma.html> (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
7. Personnel problem: at the resorts of the Russian Federation there is a shortage of personnel in the amount of at least 20%. Welcome Times. Oct. 20, 2021. URL: <https://welcometimes.ru/news/kadrovaya-problema-na-kurortah-rf-oshchushchaetsya-nehvatka-personala-v-obeme-menee-20> (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
8. It is necessary to change the approach to training personnel for the tourism industry. Analytical Center for the Government of the Russian Federation. Nov. 03, 2021. URL: <https://ac.gov.ru/news/page/nuzno-izmenit-podhod-k-podgotovke-kadrov-dla-turindustrii-27082> (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
9. International Recommendations for Tourism Statistics, 2008. Madrid, New York: United Nations; 2010. 179 p. URL: [https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM\\_83rev1r.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1r.pdf) (accessed on 20.03.2022). (In Russ.).
10. Aleksandrova A.Yu. Structure of the tourist market. Moscow: Press-Solo; 2002. 382 p. (In Russ.).
11. Zorin I.V., Kvartal'nov V.A. Encyclopedia of tourism: Reference book. Moscow: Finansy i statistika; 2000. 364 p. (In Russ.).
12. Lebedev A.R. Educational tourism as an economic category. *Sovremennaya ekonomika: problemy, tendentsii, perspektivy = Modern Economics: Problems, Trends, Prospects*. 2012;(6):5. (In Russ.).
13. Lunin E.A. Improving the management of educational tourism in the Russian Federation. Cand. econ. sci. diss. Synopsis. St. Petersburg: St. Petersburg State University; 2009. 23 p. (In Russ.).
14. Pogodina V.L. Educational tourism and its role in the formation of professional competence of geography teachers. Doct. pedag. sci. diss. Synopsis. St. Petersburg: Herzen State Pedagogical University of Russia; 2009. 43 p. (In Russ.).
15. Chebotar' M.Yu. Educational tourism: A practical guide for travel companies and their clients. Moscow: Mir delovoi knigi; 1997. 68 p. (In Russ.).

## Сведения об авторе

### Оксана Николаевна Уткина

кандидат педагогических наук, доцент, директор  
института гуманитарных и социальных наук

Санкт-Петербургский университет технологий  
управления и экономики

190103, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр.,  
д. 44а

Поступила в редакцию 12.04.2022  
Прошла рецензирование 20.04.2022  
Подписана в печать 22.04.2022

## Information about Author

### Oksana N. Utkina

PhD in Pedagogy, Associate Professor, Director  
of the Institute of Humanities and Social Sciences

St. Petersburg University of Management  
Technologies and Economics

44A Lermontovskiy Ave., St. Petersburg 190103,  
Russia

Received 12.04.2022  
Revised 20.04.2022  
Accepted 22.04.2022

**Конфликт интересов:** авторы декларируют отсутствие конфликта интересов,  
связанных с публикацией данной статьи.

**Conflict of interest:** the authors declare no conflict of interest related to the publication  
of this article.