

УДК 338.48

<http://doi.org/10.35854/1998-1627-2022-5-479-490>

Особенности управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма

Оксана Николаевна Уткина

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

Аннотация

Цель. На основе анализа современных тенденций развития сферы услуг молодежного образовательного туризма выявить особенности управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма.

Задачи. Выявить современные тенденции управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма; рассмотреть модель управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма на уровне Санкт-Петербурга и обосновать условия ее эффективного применения.

Методология. С помощью общих методов научного познания рассмотрены тенденции управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма, модель управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма на уровне Санкт-Петербурга и условия ее эффективного применения.

Результаты. Наблюдаются следующие тенденции управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма: возрастание значимости молодежного образовательного туризма как ключевого фактора устойчивого развития внутреннего туризма в стране; оперативное повышение квалификации кадров предприятий индустрии туризма и целевая подготовка по запросу предприятий, в том числе получение нового профессионального образования нетрудоустроенной молодежью; создание высокой узнаваемости продукции сферы услуг молодежного образовательного туризма; усиление роли волонтерских сообществ, в том числе с привлечением профессиональной молодежи.

Выводы. В процессе исследования выявлено, что к особенностям управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма на уровне Санкт-Петербурга относятся система сопровождения профессионального развития молодых кадров индустрии туризма, строящаяся в диалоге с регионами нашей страны; наличие координационно-контролирующего органа как центра по определению стратегии развития сферы услуг молодежного образовательного туризма; контроль эффективности функционирования системы на основе критериальных оценок, управление факторами рисков как залога безопасности потребителей.

Ключевые слова: молодежный образовательный туризм, опорный профессиональный центр, управление подготовкой кадров, волонтерство молодежи

Для цитирования: Уткина О. Н. Особенности управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма // Экономика и управление. 2022. Т. 28. № 5. С. 479–490. <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2022-5-479-490>

© Уткина О. Н., 2022

Specific aspects of managing the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry

Oksana N. Utkina

St. Petersburg University of Management Technologies and Economics, St. Petersburg, Russia, fisete@yandex.ru

Abstract

Aim. By analyzing current trends in the development of youth educational tourism services, the presented study aims to identify the specific aspects of managing the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry.

Tasks. The authors identify current trends in managing the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry; consider a management model for the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry at the level of St. Petersburg; substantiate the conditions for its effective application.

Methods. This study uses general scientific methods of cognition to investigate trends in managing the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry and to examine a management model for the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry at the level of St. Petersburg and the conditions for its effective application.

Results. The following trends in managing the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry are observed: increasing the importance of youth educational tourism as a key factor in the sustainable development of domestic tourism; dynamic professional development of tourism industry staff and targeted training at the request of enterprises, including new vocational education for the unemployed youth; boosting the recognizability of the products of youth educational tourism services; strengthening the role of volunteer communities, including the involvement of the professional youth.

Conclusions. The study establishes that the specific aspects of managing the development of youth educational tourism services at the level of St. Petersburg include: a support system for the professional development of young staff in the tourism industry, which is being developed in collaboration with Russian regions; a coordinating and controlling body acting as a center for determining the strategy for the development of youth educational tourism services; monitoring of the system's performance based on criterion scores; management of risk factors to guarantee consumer safety.

Keywords: youth educational tourism, supporting professional center, staff training management, youth volunteering

For citation: Utkina O.N. Specific aspects of managing the development of youth educational tourism services in the context of training staff for the tourism industry. *Ekonomika i upravlenie = Economics and Management*. 2022;28(5):479-490. (In Russ.). <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2022-5-479-490>

Введение

Задача развития внутреннего туризма в Российской Федерации (РФ) поставлена на уровне государства. Также определены приоритеты в ее решении. В Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г. в качестве основных направлений, способствующих росту конкурентоспособности и раскрытию потенциала туристского продукта, обозначены следующие: «...увеличение инвестиционной привлекательности туристской отрасли... увеличение уровня загрузки и снижение влияния фактора се-

зонности в использовании туристской инфраструктуры; повышение уровня сервиса и кадрового обеспечения развития туризма... активное вовлечение бизнеса в формирование образовательных программ для туристской отрасли» [1].

Проведенный анализ показал недостаточность профессиональных кадров в индустрии туризма [2]. Так, глава Ростуризма З. Догузова сообщила, что «туристы жалуются на качество услуг в различных объектах размещения на черноморских курортах, в том числе и на санатории» [3]. Руководитель проектного офиса по туризму Ана-

литического центра Е. Мейтес предлагает увеличить «количество учебных заведений и мест по соответствующим образовательным программам в приоритетных туристических регионах, а также повышать качество самого образовательного процесса» [4]. Министр науки и высшего образования В. Фальков также отмечает рост дефицита кадров для сферы туризма: «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... Сегодня с такой мобильностью, которая есть, конечно, сопредельные субъекты должны тоже начать готовить кадры» [5].

Туристская привлекательность Санкт-Петербурга не вызывает сомнений: город не раз признавался лучшим туристским направлением России и Европы. В Законе Санкт-Петербурга «О Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года» в качестве основных факторов, сдерживающих развитие туризма в Санкт-Петербурге, указаны следующие: отсутствие системы управления качеством предоставления туристских услуг; недостаточно развитая туристская инфраструктура; высокий уровень влияния сезонности на туристическую активность.

Возникает ряд вопросов-задач. Каким образом можно минимизировать обозначенные негативные факторы? Каким образом управлять взаимодействием профессионального сообщества и образовательных организаций индустрии туризма с целью повышения качества предоставляемых услуг? Каким образом управлять возникающими рисками? Настоящее исследование позволяет получить ответы на эти вопросы.

Молодежный образовательный туризм с позиции научного подхода

Всемирная туристская организация (ЮНВТО) поездки с целью «образования и профессиональной подготовки» связывает с такими основными видами деятельности, как «посещение краткосрочных курсов... прохождение конкретных программ обучения (формальных или неформальных) или приобретение конкретных навыков с помощью формальных курсов» [6, с. 31–32].

Результаты изучения теории образовательного туризма представлены в работах А. Ю. Александровой, И. В. Зорина, А. Р. Лебедева, В. Л. Погодиной, В. А. Квартальнова, Э. А. Лунина, Ю. М. Чеботарь, В. В. Чернышова, R. Brent, C. Cooper, N. Carr и др. [7; 8; 9; 10; 11; 12]. Обобщая наработки в данной области, выделяют следующие группы подходов:

- потребностно-ориентированный: «...туристские поездки, экскурсии с целью образования, удовлетворения любознательности и других познавательных интересов» (И. В. Зорин, В. А. Квартальнов) [8, с. 35];

- комбинированный: «...поездки на определенный период... для получения образования (общего, специального, дополнительного), для повышения квалификации — в форме курсов, стажировок, без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания» (Э. А. Лунин) [9, с. 13];

- педагогический: «...познавательные туры, совершаемые с целью выполнения задач, определенных учебными программами образовательных учреждений» (В. П. Соломин, В. Л. Погодина) [13, с. 97];

- управленческий: «...деятельность ночеующих посетителей и экскурсантов, для которых образование и обучение — основная или второстепенная цель поездки» [14, с. 11].

Разделяя позицию В. Л. Погодиной [15, с. 22], считаем, что образовательный туризм молодежи допустимо рассматривать как взаимодействие двух субъектов: обучающегося-туриста и организатора образовательной туристской программы. Иными словами, «образовательный туризм» для молодежи, во-первых, объединяет образовательную и туристскую деятельность, т. е. предоставление и потребление молодежью образовательной программы и сопутствующей туристской услуги; во-вторых, так же как и туризм в целом, его допустимо рассматривать как отрасль экономики непродуцированной сферы по удовлетворению потребностей обучающихся-туристов из числа молодежи в материальных и нематериальных услугах.

Принимая во внимание характеристики понятия «турист» (см. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ») и положения п. 2 ст. 10 Федерального закона «Об образовании РФ», считаем, что для молодежи будут доступны дополни-

тельное образование и профессиональное обучение, «обеспечивающие возможность реализации права на образование в течение всей жизни (непрерывное образование)». Отдельным направлением образовательного туризма будет организация сетевой формы реализации некоторых учебных дисциплин при обучении по программам высшего образования (бакалавриата, магистратуры, аспирантуры и т. д.) и среднего профессионального образования.

В докладе «Образовательный туризм в Санкт-Петербурге. Вклад в развитие образовательного кластера и туристской сферы города» (далее — Доклад «Образовательный туризм в Санкт-Петербурге») [16] авторы апеллируют к такой дефиниции образовательного туризма, как «путешествия, главной мотивацией которых является получение новых знаний, профессиональное развитие и саморазвитие» [16, с. 9]. Однако с целью управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма, позиционирования Санкт-Петербурга как центра молодежного образовательного туризма, считаем, что образовательный туризм для молодежи целесообразно рассматривать как системную экономическую категорию. При таком подходе именно «туризм», в отличие от «путешествий», представляет интерес как сфера услуг — «совокупность отраслей экономики, предоставляющих услуги населению» [17].

В целом туризм с позиций системного экономического подхода трактуется как «категория экономическая, отражающая совокупность экономических отношений, общественного производства. Эти отношения обусловлены производством и потреблением туристского продукта» (В. П. Кекушев, В. П. Сергеев, В. Б. Степаницкий) [18]; «циклическая модель с непрерывной чередой актов производства и потребления туристских продуктов» (А. Ю. Александрова) [19] и др. Туристский продукт, в свою очередь, — это «комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта» (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»).

Итак, образовательный туризм для молодежи с позиции нормативно-правовой базы не имеет точного определения. Понятие «образовательный туризм» вводится в области

научных исследований как интеграция образовательной программы и сопутствующей туристской услуги. Образовательный туризм должен быть связан с получением новых знаний, развитием и/или приобретением новых умений, в том числе профессиональных, поддержанием и повышением мотивации к получению образования в течение всей жизни. Принимая во внимание характеристики понятия «турист», для молодежи доступны курсы повышения квалификации, профессиональная переподготовка, дополнительные общеразвивающие программы, профессиональное обучение по профессиям рабочих и должностям служащих, а также изучение учебных дисциплин высшего и среднего профессионального образования в сетевой форме.

Модель управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма на уровне Санкт-Петербурга и условия ее эффективного применения

Управление подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма при образовательных организациях, включающее волонтерское молодежное движение как современный инструмент взаимодействия с потребителями, было описано ранее [2]. Модель управления развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров на уровне Санкт-Петербурга может быть реализована, по мнению автора, на основе единого координационно-контролирующего органа как центра по определению стратегии развития сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма. Назовем его условно «Опорный профессиональный центр по подготовке кадров для индустрии туризма» (далее — опорный профессиональный центр).

Миссия опорного профессионального центра: способствовать развитию цивилизованного рынка молодежного образовательного туризма в России и продвижению Санкт-Петербурга как ведущего центра по подготовке соответствующих российским и международным стандартам кадров индустрии туризма.

Цели:

- стратегические — развитие сферы услуг молодежного образовательного туризма

как ключевого фактора устойчивого развития Санкт-Петербурга; признание системы сопровождения профессионального развития кадров для индустрии туризма регионами РФ;

- тактические — разработка и реализация уникальной бизнес-модели подготовки кадров для индустрии туризма посредством реализации молодежного образовательного туризма; расширение банка кадров для предприятий индустрии туризма;
- качественные — повышение конкурентоспособности и востребованности молодежи, получившей образовательные туристские услуги для молодежи в Санкт-Петербурге, на профессиональном рынке кадров для предприятий индустрии туризма, в том числе в регионах РФ; формирование положительного имиджа образовательных организаций и предприятий индустрии туризма Санкт-Петербурга, участников сферы услуг молодежного образовательного туризма;
- количественные — получение прибыли.

В Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2019–2025 годы)» [20], Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г. [1], Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга до 2035 г. [21] выделены перспективные туристские направления, «привлекающие туристов и обладающие высоким потенциалом расширения туристского предложения по конкретным приоритетным видам туризма» [20, с. 11].

Согласно статистике, представленной на сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризма) [22], зарегистрировано 293 образовательные организации высшего образования, осуществляющие подготовку кадров для индустрии туризма в 126 городах РФ. Не менее 152 организаций готовят кадры индустрии туризма на уровне среднего профессионального образования.

Проведенный анализ сети организаций дополнительного профессионального образования на территории РФ показал, что их достаточно большое количество. При этом для ряда программ профессиональной переподготовки был выявлен, на наш взгляд, отрицательный фактор: отсутствие часов на практику. Заметим, что для таких программ по направлениям подготовки в области индустрии туризма в качестве формата обучения заявляется «электронный», или

«заочный с применением дистанционных технологий», или просто «дистанционный». Очевидно, что если на программу переподготовки принимаются лица с высшим образованием, имеющие опыт работы в туризме от одного года, то здесь особенно больших проблем не будет. Однако если человек обучается по направлению впервые, то встает вопрос о качестве подготовки.

Совокупность ресурсов образовательных организаций Санкт-Петербурга определяет внутреннюю структуру опорного профессионального центра. В Санкт-Петербурге успешно функционируют все участники сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров: предприятия индустрии туризма и образовательные организации. Приведем выводы, полученные на основе анализа пяти конкурентных сил М. Портера с целью определения способов формирования конкурентного преимущества и долгосрочной прибыльности услуг: целесообразно следовать стратегии лидерства в определенном сегменте рынка; основные усилия направить на создание высокой узнаваемости продукта и осведомленности о его уникальных характеристиках; перманентно изучать предложения других организаций, предлагающих образовательные туристские услуги для молодежи; акционную активность сконцентрировать на построении длительных отношений с потребителем, в том числе нужны программы для VIP-аудитории и эконом-программы для потребителей, чувствительных к стоимости.

С учетом того, что уровень конкуренции в индустрии туризма в настоящее время достаточно сильный, наиболее подходящими считаем следующие стратегии: конкурентную как стремление занять лидирующую позицию; диверсификационную как выход образовательных организаций и предприятий индустрии туризма на относительно новый рынок; концентрации и дифференциации — предложения клиентам индивидуальных программ лояльностей, дополнительных услуг, которые могут быть ими оценены и за которые они готовы платить.

Функции опорного профессионального центра, по нашему мнению, — планирование: постановка целей и выбор способов их достижения; организация: определение организационной структуры; мотивация: деятельность по активизации людей для выполнения запланированных целей; координация: обеспечение согласованности

Функции опорного профессионального центра
Table 1. Functions of a supporting professional center

№ п/п	Функции для подсистемы «Формирование туристских потребностей»	Функции управления
1	<i>Формирование туристских потребностей</i>	
1.1	Взаимодействие в первую очередь с органами власти регионов, предприятиями индустрии туризма с целью формирования целевого заказа на подготовку кадров для индустрии туризма	Планирование
1.2	Поиск новых партнеров в регионах РФ с целью формирования новых каналов сбыта образовательных туристских услуг для молодежи	Планирование
1.3	Помощь молодежным образовательным туристским центрам в установлении партнерских отношений с предприятиями индустрии туризма Санкт-Петербурга, регионов РФ для реализации образовательных туристских услуг для молодежи	Организация
1.4	Помощь потребителям в выборе молодежных образовательных туристских центров для получения конкретной образовательной туристской услуги для молодежи	Мотивация
1.5	Взаимодействие с потребителями из Банка потребителей с целью оказания помощи в выборе образовательных туристских услуг для молодежи и молодежных образовательных туристских центров	Мотивация
2	<i>Производство отдельных туристских услуг</i>	
2.1	Формирование заказа на разработку новой образовательной туристской услуги для молодежи по результатам взаимодействия с потребителями из Банка потребителей и передача заказа в соответствующий молодежный образовательный туристский центр	Организация
2.2	Организация сетевого взаимодействия всех участников из Санкт-Петербурга сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров	Организация
2.3	Организация консультационных услуг представителями профессионального сообщества по заказу потребителей	Организация
3	<i>Формирование и реализация туристского продукта</i>	
3.1	Маркетинговое сопровождение реализации образовательных туристских услуг для молодежи	Планирование, организация, контроль
3.2	Информационно-консультационное сопровождение реализации образовательных туристских услуг для молодежи	Координация, контроль
3.3	Управление рисками в процессе формирования и реализации образовательных туристских услуг для молодежи	Координация, контроль
4	<i>Потребление туристского продукта</i>	
4.1	Организация привлечения кадров из Банка кадров к профессиональной деятельности на территории Санкт-Петербурга и в регионах РФ	Организация, координация
4.2	Продвижение в регионы РФ услуг из Банка образовательных туристских услуг	Организация, координация
4.3	Взаимодействие с предприятиями индустрии туризма, обратившимися в опорный профессиональный центр с запросом по кадрам	Координация
4.4	Организация проведения оценки качества образовательных туристских услуг для молодежи с привлечением профессионального сообщества	Контроль
4.5	Организация проведения оценки подготовки кадров для предприятий индустрии туризма с привлечением профессионального сообщества	Контроль

всех действий за счет установления рациональных связей; контроль: оценка и учет результатов работы. Рассмотрим функции опорного профессионального центра с учетом основных подсистем системы туристских потребностей (табл. 1).

Осуществление контроля деятельности опорного профессионального центра пред-

лагаем вести на основе системы оценки эффективности деятельности (табл. 2).

Также рассмотрим некоторые значимые в рамках настоящей работы риски при приобретении услуги (табл. 3).

Для оценки этих рисков использован экспертный подход. К экспертизе мы привлекли 7 экспертов. В качестве экспер-

Система оценки эффективности деятельности опорного профессионального центра

Table 2. System for assessing the performance of a supporting professional center

Критерии оценки	Показатели	Ответственный за оценку
Расширение каналов сбыта	Доля партнеров в регионах РФ от числа всех потенциальных партнеров в регионах РФ	Сотрудник центра
Координация работы опорного профессионального центра	Доля положительных решений по обращению за помощью в опорный профессиональный центр к числу всех обращений в опорный профессиональный центр	Сотрудник центра
Спрос на образовательную туристскую услугу для молодежи	Доля туристов, получивших конкретную образовательную туристскую услугу для молодежи, к общему числу туристов, получивших образовательную туристскую услугу для молодежи во всех центрах	Сотрудник центра
Удовлетворенность качеством обслуживания	- Оценка оказанной помощи при выборе образовательной туристской услуги для молодежи и молодежного образовательного туристского центра. - Оценка времени получения обратной связи	Приобретатели услуг
	Динамика количества поступивших жалоб на работу опорного профессионального центра	Сотрудник центра
Сетевое взаимодействие всех участников из Санкт-Петербурга сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров	Динамика привлеченных образовательных организаций и предприятий индустрии туризма, в том числе из регионов, к взаимодействию по реализации образовательных туристских услуг для молодежи	Сотрудник центра
	Оценка рациональности использования потенциала участников сетевого взаимодействия	Профессиональное сообщество индустрии туризма
Маркетинговое сопровождение	- Динамика количества приобретателей услуг, обратившихся в опорный профессиональный центр и в молодежные образовательные туристские центры. - Количество проведенных PR-мероприятий в год. - Качество мероприятий — уровень приглашенных участников. - Востребованность сайта: количество посещений, регистраций, лайков и пр.	Сотрудник центра, туристы
	Востребованность сайта: актуальность информации, скорость ответа в онлайн-консультанте и пр.	Приобретатели услуг
Управление рисками	Доля купленных, но не завершенных услуг опорного профессионального центра к количеству всех купленных услуг опорного профессионального центра	Сотрудник центра
Объем продаж образовательных туристских услуг для молодежи	Динамика прибыли от продаж в каждом молодежном образовательном туристском центре отдельно и в целом по всем	Сотрудник центра
Востребованность клиентов из Банка кадров	- Доля клиентов из Банка кадров, запрошенных предприятиями индустрии туризма для выполнения профессиональной работы, от общего количества клиентов в Банке кадров. - Динамика числа невостребованных клиентов из Банка кадров	Сотрудник центра
Общественный контроль образовательных туристских услуг из Банка образовательных туристских услуг	Прохождение профессионально-общественной аккредитации	Профессионально-общественная организация

Риски при приобретении образовательных туристских услуг

Table 3. Risks when purchasing educational tourist services

Виды покупательских рисков	Гарантии покупателю на предоставляемые услуги
Риск плохого качества оказанной услуги	Санкт-Петербург — это мегаполис, обладающий: • большим количеством предприятий индустрии туризма, реализующих качественные туристские услуги; • большим количеством образовательных организаций, реализующих качественные практико-ориентированные программы для подготовки кадров сферы услуг индустрии туризма; • развитой инфраструктурой индустрии туризма
Риск отсутствия учета потребностей получателей услуг	Перманентное маркетинговое сопровождение реализации образовательных туристских услуг
Риск получения некачественных услуг	Образовательные организации и предприятия индустрии туризма, в том числе на территории Санкт-Петербурга, способны оказать услугу без потери качества; в случае возникновения «угрозы потери качества» — оперативно произвести замену
Риск получения вреда здоровью	Предлагаемые образовательные туристские услуги, организованные участниками сферы услуг молодежного образовательного туризма от Санкт-Петербурга, гарантируют безопасность
Риск нехватки средств центров для реализации услуг	Поддержание минимального запаса денежных средств. Образовательные организации и предприятия индустрии туризма Санкт-Петербурга зарекомендовали себя на соответствующих рынках
Риск получения услуги, не соответствующей потребностям профессионального общества	Получение потребителями образовательных туристских услуг, организованных участниками сферы услуг молодежного образовательного туризма от Санкт-Петербурга, будет способствовать повышению имиджа покупателя в глазах окружающих
Риск неоправданных затрат времени на получение услуг	Санкт-Петербург и регионы, с которыми сотрудничает опорный профессиональный центр при реализации образовательных туристских услуг, обладают развитой инфраструктурой и достаточными ресурсами. При оказании услуг соблюдаются стандарты обслуживания. Перманентное изучение конъюнктуры рынка (спрос, предложения, конкуренция)

Таблица 4

Коэффициенты компетентности экспертов

Table 4. Expert competence coefficients

	Коэффициент	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3	Эксперт 4	Эксперт 5	Эксперт 6	Эксперт 7
Уровень образования		0,5	1	1	0,3	1	1	0,3
Среднее специальное 0,5	0,5	0,5						
Высшее профильное 1	1		1	1				
Высшее не профильное 0,3	0,3				0,3			0,3
Дополнительное высшее профильное 1	1					1	1	
Производственный трудовой стаж		0,3	1	0,7	0,7	0,7	0,5	0,7
3 года 0,3	0,3	0,3						
3–10 лет 0,5	0,5						0,5	
11–15 лет 0,7	0,7			0,7	0,7	0,7		0,7
более 15 лет 1	1		1					
Количество переаттестаций		0	1	0,7	0,5	0,7	0,5	0,5
1 0,3	0,3							
2–3 0,5	0,5				0,5		0,5	0,5
4–5 0,7	0,7			0,7		0,7		
более 5 1	1		1					
Опыт работы в сфере образования, лет		0,3	0,5	0,3	0,3	0	0,3	1
до 1 года	0,3	0,3		0,3	0,3		0,3	
от 1 года до 5 лет	0,5		0,5					
свыше 5 лет	1							1
Общий коэффициент	5,4	0,4	1,2	0,9	0,6	0,8	0,8	0,8
Приведенный коэффициент	0,8	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2

Результаты экспертного оценивания

Table 5. Expert assessment results

Факторы ($n = 6$)	Ранги от экспертов ($m = 7$)							Сумма рангов	Средняя оценка
	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5	Э6	Э7		
Риск плохого качества оказанной услуги	4	4	4	5	3	3	4	27	3,86
Риск отсутствия учета потребностей получателей услуг	3	2	2	1	2	2	2	14	2,00
Риск получения некачественных услуг	6	5	6	6	6	6	5	40	5,71
Риск получения вреда здоровью	2	3	3	3	4	4	3	22	3,14
Риск нехватки средств предприятий для реализации предоставляемых услуг	5	6	5	4	5	5	6	36	5,14
Риск получения услуги, не соответствующей потребностям профессионального общества	1	1	1	2	1	1	1	8	1,14
Сумма	21	21	21	21	21	21	21	24,50	21

Таблица 6

Взвешенные экспертные оценки

Table 6. Weighted expert assessments

Факторы ($n = 6$)	Средняя оценка	Отклонение от среднего	Квадрат отклонения	Взвешенные оценки							Взвешенная оценка
				Э1	Э2	Э3	Э4	Э5	Э6	Э7	
Риск плохого качества оказанной услуги	3,9	2,5	6,3	0,3	0,9	0,7	0,6	0,4	0,4	0,6	4
Риск отсутствия учета потребностей получателей услуг	2,0	-10,5	110,3	0,2	0,4	0,3	0,1	0,3	0,3	0,3	2
Риск получения некачественных услуг	5,7	15,5	240,3	0,4	1,1	1,0	0,7	0,9	0,8	0,8	6
Риск получения вреда здоровью	3,1	-2,5	6,3	0,1	0,6	0,5	0,3	0,6	0,6	0,5	3
Риск нехватки средств предприятий для реализации предоставляемых услуг	5,1	11,5	132,3	0,3	1,3	0,8	0,4	0,7	0,7	0,9	5
Риск получения услуги, не соответствующей потребностям профессионального общества	1,1	-16,5	272,3	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	1
Сумма	21,0	0,0	767,5								21

тов приглашали специалистов, которые не работали на конкурирующие организации; знают рынок и имеют представление об антикризисном стратегическом менеджменте; имеют опыт работы не менее 5 лет на руководящих должностях в системе образования и индустрии туризма. Коэффициенты компетентности экспертов приведены в таблице 4. Результаты оценивания представлены в таблице 5. При оценивании использовали следующую методику: оценку «6» получает риск, устранить который необходимо в первую очередь, далее — по убыванию.

Взвешенные экспертные оценки по каждому риску представлены в таблице 6. Коэффициент согласованности мнений экспертов (коэффициент конкордации) равен 0,89, что свидетельствует о сильной согласованности мнений.

Итак, при проведении экспертизы на основе ранжирования факторов риска по степени опасности наиболее серьезным фактором риска выделен финансовый. Наименее вызывающим опасения назван социальный риск, что свидетельствует о надежности Санкт-Петербурга в качестве центра молодежного образовательного туризма. Все

выделенные риски управляемы и могут быть устранены или, по крайней мере, минимизированы.

Заключение

Результаты проведенного исследования позволяют управлять развитием сферы услуг молодежного образовательного туризма в области подготовки кадров для индустрии туризма в диалоге с регионами РФ. Необходимо формировать систему сопровожде-

ния профессионального развития молодых кадров индустрии туризма, строящуюся в диалоге с регионами нашей страны; обеспечивать повышение привлекательности туристской отрасли для молодежи; осуществлять управление факторами рисков как залога безопасности потребителей. К перспективным направлениям развития в рассмотренной сфере можно отнести развитие молодежного образовательного туризма в регионах РФ, в том числе въездных туристов из стран СНГ.

Список источников

1. Стратегия развития туризма в РФ на период до 2035 года: утверждена распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р // Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <https://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda> (дата обращения: 13.04.2022).
2. Уткина О. Н. Управление подготовкой кадров для сферы услуг молодежного образовательного туризма // Экономика и управление. 2022. Т. 28. № 4. С. 377–387. DOI: 10.35854/1998-1627-2022-4-377-387
3. 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: 13.04.2022).
4. Мейтес Е. Нужно изменить подход к подготовке кадров для туристической индустрии // Официальный сайт Аналитического центра при Правительстве РФ. 2021. 3 ноября. URL: <https://ac.gov.ru/news/page/nuzno-izmenit-podhod-k-podgotovke-kadrov-dla-turindustrii-27082> (дата обращения: 13.04.2022).
5. Бухарова О., Никитина И. Валерий Фальков: в России растёт дефицит кадров для сферы туризма // Российская газета. 2021. 24 июня. URL: <https://rg.ru/2021/06/24/valerij-falkov-v-rossii-rastet-deficit-kadrov-dlia-sfery-turizma.html> (дата обращения: 13.04.2022).
6. Международные рекомендации по статистике туризма, 2008 год / пер. с англ.; Мадрид, Нью-Йорк: ООН, 2010. 179 с. URL: https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/SeriesM_83rev1r.pdf (дата обращения: 13.04.2022).
7. Александрова А. Ю. Структура туристского рынка. М.: Пресс-Соло, 2002. 382 с.
8. Зорин И. В., Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 2003. 368 с.
9. Лебедев А. Р. Образовательный туризм как экономическая категория // Современная экономика: проблемы, тенденции, перспективы. 2012. № 6. С. 5.
10. Лунин Э. А. Совершенствование управления образовательным туризмом в РФ: дис. ... канд. экон. наук. СПб.: С.-Петербург. гос. ун-т, 2009. 156 с.
11. Чеботарь Ю. М. Туристический бизнес: практ. пособие для турфирм и их клиентов. М.: Мир деловой книги, 1997. 80 с.
12. Чернышова В. В. Образовательный туризм как вид туризма, его сущность и основные направления // Актуальные исследования. 2020. № 23-2 (26). С. 22–25. URL: <https://apni.ru/article/1576-obrazovatelnij-turizm-kak-vid-turizma> (дата обращения: 13.04.2022).
13. Соломин В. П., Погодина В. Л. Современное состояние и перспективы развития образовательного туризма в России // Известия Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена. 2007. Т. 8. № 30. С. 96–112. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-sostoyanie-i-perspektivy-razvitiya-obrazovatel'nogo-turizma-v-rossii> (дата обращения: 13.04.2022).
14. Ritchie B. W. Managing Educational Tourism. Clevedon, Buffalo, NY: Channel View Publications, 2003. 304 p. (Aspects of Tourism Series).
15. Погодина В. Л. Образовательный туризм и его роль в формировании профессиональной компетентности учителей географии: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. СПб.: Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена, 2009. 43 с.
16. Образовательный туризм в Санкт-Петербурге. Вклад в развитие образовательного кластера и туристской сферы города: экспертно-аналитический доклад. Вып. 2. Экспертно-аналитические доклады о развитии современного города. Санкт-Петербург / ред. В. Н. Княгинин и др. СПб.: Политех-пресс, 2021. 54 с.

17. Экономический словарь терминов // Gufo.me. URL: https://gufo.me/dict/economics_terms/%D0%A1%D0%A4%D0%95%D0%A0%D0%90_%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93 (дата обращения: 13.04.2022).
18. Кекушев В. П., Сергеев В. П., Степаницкий В. Б. Основы менеджмента экологического туризма: учеб. пособие // Tourlib.net. URL: https://tourlib.net/books_green/kekushev1.htm (дата обращения: 13.04.2022).
19. Александрова А. Ю. Международный туризм: учебник // Tourlib.net. URL: https://tourlib.net/books_tourism/aleks11.htm (дата обращения: 13.04.2022).
20. Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2019–2025 годы): концепция федер. целевой программы от 5 мая 2018 г. № 872-р // Правительство Российской Федерации. URL: <http://static.government.ru/media/files/FoFftF1dhGs4GZzEBPQtLCFVtBl2hHQD.pdf> (дата обращения: 13.04.2022).
21. Стратегия социально-экономического развития Санкт-Петербурга до 2035 года: утверждена Законом Санкт-Петербурга от 19.12.2018 № 771-164 // Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга. URL: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_econom/strategiya-ser-2035/ (дата обращения: 02.04.2022).
22. Высшее и среднее профессиональное образование: перечень образовательных заведений, готовящих кадры для сферы туризма // Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: https://tourism.gov.ru/contents/Subyektam_turindustrii/vysshee-i-srednee-professionalnoe-obrazovanie (дата обращения: 13.04.2022).

References

1. Strategy for the development of tourism in the Russian Federation for the period up to 2035. Approved by order of the Government of the Russian Federation of September 20, 2019 No. 2129-r. Official website of the Federal Agency for Tourism. URL: <https://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
2. 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.). DOI: 10.35854/1998-1627-2022-4-377-387
3. Personnel problem: In 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-ne-menee-20> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
4. Meytes E. It is necessary to change the approach to training personnel for the tourism industry. Official website of the Analytical Center for the Government of the Russian Federation. Nov. 3, 2021. URL: <https://ac.gov.ru/news/page/nuzno-izmenit-podhod-k-podgotovke-kadrov-dla-turindustrii-27082> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
5. Bukharova O., Nikitina I. Valery Falkov: The shortage of personnel for the tourism sector is growing in Russia. Rossiiskaya gazeta. June 24, 2021. URL: <https://rg.ru/2021/06/24/valerij-falkov-v-rossii-rastet-deficit-kadrov-dlia-sfery-turizma.html> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
6. International recommendations for tourism statistics 2008. New York: United Nations; 2010. 145 p. URL: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1e.pdf (accessed on 13.04.2022).
7. Aleksandrova A.Yu. Structure of the tourist market. Moscow: Press-Solo; 2002. 382 p. (In Russ.).
8. Zorin I.V., Kvartal'nov V.A. Encyclopedia of tourism: A reference book. Moscow: Finansy i statistika; 2003. 368 p. (In Russ.).
9. Lebedev A.R. Educational tourism as an economic category. *Sovremennaya ekonomika: problemy, tendentsii, perspektivy = Modern Economics: Problems, Trends, Prospects*. 2012;(6):5. (In Russ.).
10. Lunin E.A. Improving the management of educational tourism in the Russian Federation. Cand econ. sci. diss. St. Petersburg: St. Petersburg State University; 2009. 156 p. (In Russ.).
11. Chebotar' M.Yu. Tourism business: pract. guide for travel agencies and their clients. Moscow: Mir delovoy knigi; 1997. 80 p. (In Russ.).
12. Chernyshova V.V. Educational tourism as a type of tourism, its essence and main directions. *Aktual'nye issledovaniya*. 2020;(23-2):22-25. URL: <https://apni.ru/article/1576-obrazovatelnyj-turizm-kak-vid-turizma> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
13. Solomin V.P., Pogodina V.L. The current state and prospects for development of educational tourism in Russia. *Izvestiya Rossiiskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A.I. Gertsena = Izvestia: Herzen University Journal of Humanities & Sciences*. 2007;8(30):96-112. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-sostoyanie-i-perspektivy-razvitiya-obrazovatel'nogo-turizma-v-rossii> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).

14. Ritche B.W. Managing educational tourism. Clevedon, Buffalo, NY: Channel View Publications; 2003. 304 p. (Aspects of Tourism Series).
15. 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 University; 2009. 43 p. (In Russ.).
16. Knyagin V.N. et al., eds. Educational tourism in St. Petersburg. Contribution to the development of the educational cluster and the tourism sector of the city: an expert-analytical report. Iss. 2: Expert-analytical reports on the development of a modern city. St. Petersburg: Politekh-press; 2021. 54 p. (In Russ.).
17. Economic dictionary of terms. Gufo.me. URL: https://gufo.me/dict/economics_terms/%D0%A1%D0%A4%D0%95%D0%A0%D0%90_%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93 (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
18. Kekushev V.P., Sergeev B.P., Stepanitskii V.B. Fundamentals of management of ecological tourism. Tourlib.net. URL: https://tourlib.net/books_green/kekushev1.htm (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
19. Aleksandrova A.Yu. International tourism. Tourlib.net. URL: https://tourlib.net/books_tourism/aleks11.htm (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
20. Development of domestic and inbound tourism in the Russian Federation (2019-2025). The concept of the federal target program dated May 5, 2018 No. 872-r. Government of the Russian Federation. URL: <http://static.government.ru/media/files/FoFftF1dhGs4GZzEBPQtLCFVtBl2hHQD.pdf> (accessed on 13.04.2022). (In Russ.).
21. Strategy for the socio-economic development of St. Petersburg up to 2035. Approved by the Law of St. Petersburg dated December 19, 2018 No. 771-164. Official website of the Administration of St. Petersburg. URL: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_econom/strategiya-ser-2035/ (accessed on 02.04.2022). (In Russ.).
22. Higher and secondary vocational education. A list of educational institutions that train personnel for the tourism sector. Official website of the Federal Agency for Tourism. URL: https://tourism.gov.ru/contents/Subyektam_turindustrii/vysshee-i-srednee-professionalnoe-obrazovanie (accessed on 13.04.2022). (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 24.04.2022
Прошла рецензирование 19.05.2022
Подписана в печать 08.06.2022

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 24.04.2022
Revised 19.05.2022
Accepted 08.06.2022

Конфликт интересов: автор декларирует отсутствие конфликта интересов,
связанных с публикацией данной статьи.

Conflict of interest: the author declares no conflict of interest related to the publication
of this article.