

**Система менеджмента качества в формировании компетентностной модели подготовки специалистов туриндустрии в высшем учебном заведении**

*Метелина А.А. канд. психол. наук,  
зам руководителя Центра менеджмента качества  
Московского государственного института  
индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича  
г. Москва*

*Шкабура Е.А. канд. пед. наук, доцент,  
руководитель Центра менеджмента качества  
Московского государственного института  
индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича  
г. Москва*

**Аннотация.** В статье рассматриваются принципы работы системы менеджмента качества в высшем учебном заведении, раскрывается значение компетентностного подхода обучения в подготовке бакалавров туриндустрии, обосновывается необходимость внедрения данной системы в формировании компетентностной модели при подготовке бакалавров туриндустрии и улучшения качества образовательного процесса.

**Ключевые слова:** качество образования, система менеджмента качества, компетенции, компетентность, компетентностный подход.

## **The quality management system in the formation of competency based model of training tourist industry experts in universities**

*Metelina A.A. PhD of Psychological  
Deputy Head of Center for of Quality Management  
Moskow state institute of tourism industry n.a. Yu.A.Sienkiewicz  
Moskow*

*Shkabura E.A. PhD of Pedagogical  
Head of Center for of Quality Management  
Moskow state institute of tourism industry n.a. Yu.A.Sienkiewicz  
Moskow*

**Annotation.** This article discusses the principles of functioning of quality management system in university, reveals the value of the competency based approach in educating of bachelors of tourism industry, gives the ground to the necessity of implementation of this system in the formation of competency based model in the educating of bachelors of tourism industry and improving of the quality of the educational process.

**Keywords:** quality of education, quality management system, scope of competence, competency, competency based approach.

*«Качество... начинается и заканчивается обучением»  
Эдвард Деминг*

В современных педагогических словарях под качеством образования понимается определенный уровень знаний и умений, умственного, нравственного и физического развития, которого достигают обучаемые на определенном этапе в соответствии с планируемыми целями; степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг [1, с.56]. Качество образования, прежде всего, измеряется его соответствием образовательному стандарту, зависит от уровня престижности образования в

общественном сознании и системе государственных приоритетов, финансирования и материально-технической оснащенности образовательных учреждений, современной технологии управления ими.

Образовательная организация (высшее учебное заведение) является критически важным элементом в процессе системы менеджмента качества. Главная задача современного вуза – раскрытие способностей каждого обучающегося, воспитание порядочного и патриотически настроенного гражданина, развитие личности готовой к жизни в мире с высокими технологиями и жесткой конкуренцией. Поэтому выпускники в процессе обучения в вузе должны сформировать набор компетенций, позволяющий самостоятельно участвовать в разработке, принятии и достижении решений в определенной профессиональной сфере, действуя конструктивно в изменяющихся социальных условиях.

Система менеджмента качества является важной составляющей в системе управления высшим учебным заведением. Преследуя цели, установленные образовательной организацией с точки зрения качества предоставляемых услуг, система менеджмента качества выстраивает соответствия между предоставляемыми услугами и требованиями потребителей.

Внедрение, развитие и совершенствование системы менеджмента качества помогает вузу повысить качество предоставляемых образовательных услуг, а заказчикам, получающим в вузе образовательные услуги, дает возможность делать вывод о правильности выбора. Система менеджмента качества строится по принципу: планируй – выполняй – проверяй – корректируй на всех этапах деятельности с четкой постановкой цели в количественном и качественном выражении для всех структур образовательной организации без исключения с привлечением высшего руководства, что способствует ее улучшению (Рис.1).

Основная цель системы менеджмента качества – обеспечение условий необходимых для перевода механизма управления научно-образовательной системой вуза в состояние адекватное по своим результатам современным

требованиям к качеству подготовки специалистов туриндустрии, обеспечивающее стабильное повышение качества образования и способствующее формированию у потребителей доверия к профессиональным качествам выпускников в сочетании с устойчивым повышением их конкурентоспособности на рынке труда.



Рис. 1. Принцип построения системы менеджмента качества

В настоящее время в высшей школе России возникла широкая дискуссия относительно необходимости реализации высшего образования в сферах индустрии туризма. Социально-экономическое развитие государства требует повышения конкурентоспособности российских туристских комплексов как на международном, так и на отечественном рынках. Одним из ключевых факторов роста конкурентоспособности становится подготовка профессиональных кадров, востребованных на рынке труда и способных обеспечить высокое качество обслуживания во всех секторах туристской индустрии.

На данном этапе модернизации высшего образования наиболее актуальным принципом подготовки бакалавров является принцип постоянного совершенствования результативности образовательного процесса.

Своеобразным «ключом» к успешному выполнению этого принципа становится внедрение компетентного подхода, позволяющего моделировать требования к профессиональной подготовке специалиста как нормы качества обучения. Основаниями для конструирования компетентностной модели являются запросы рыночной экономики и реальные запросы работодателей – будь то бизнес, сфера торговли и услуг или сектор государственного управления.

Термины *компетенция* и *компетентность*, употребляемые в сфере образования, обычно трактуются в психолого-педагогическом контексте, поскольку обретаемые знания, умения и овладение навыками деятельности являются средством развития личности обучающегося. Согласно мнению Л.В.Заниной и Н.П.Меньшиковой:

- «компетенция – совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов и необходимых для качественной продуктивной деятельности по отношению к ним;
- компетентность – владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включающей его личностное отношение к ней и предмету деятельности» [2, с.100-110];
- профессиональная компетентность – интегральное качество специалиста, способного успешно реализовать весь свой потенциал в профессиональную деятельность, опираясь на систему присвоенных в определенной профессиональной области знаний, умений и навыков деятельности.

Структурирование компетентностной модели будущего специалиста туриндустрии предполагает приведение ряда компетенций как результатов образования. Совокупность требований вуза при реализации образовательных программ высшего образования соответствуют и определяются Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования и другими законодательными актами РФ. В стандарте представлены область

профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, объекты их профессиональной деятельности, виды профессиональной деятельности к которым готовятся бакалавры и соответствующие каждому виду компетенции. Опираясь на существующие образовательные и профессиональные стандарты, вузы должны обеспечить высокое качество подготовки своих выпускников.

Предполагается, что качество подготовки выпускников в высшем учебном заведении обеспечивается двумя основными составляющими – качеством содержания образования (включая содержание образовательных программ) и качеством менеджмента в вузе, которое обеспечивается специально сформированным подразделением – системой менеджмента качества.

Благодаря разработанной системе внутренних механизмов гарантии качества в вузе разрабатываются и внедряются процедуры аттестации и самоаттестации его подразделений, программы саморазвития системы менеджмента качества образовательных услуг, подготовки специалистов по принципу непрерывного самосовершенствования, основанные, в том числе, на требованиях международного стандарта ISO 9001-2011.

Система менеджмента качества регулирует деятельность организации, включая взаимоотношения подразделений, и ставит своей основной задачей формирование, поддержание и постоянное повышение уровня качества всего образовательного процесса. Основным гарантом качества образования в вузе является формируемый системой менеджмента качества компетентностный подход, как совокупность общих принципов определения целей образования, отбора содержания образования, организации образовательного процесса и оценки образовательных результатов.

Компетентностный подход позволяет решить важную задачу: актуализировать у обучающихся спрос на образование и обеспечить высокое качество подготовки специалистов в системе высшего образования.

В компетентностной модели подготовки специалиста туристической индустрии цели образования связаны с объектами и предметами труда, соответствуют

выполнению конкретных функций, заложенных в профессиональных стандартах и отвечают междисциплинарным интегрированным требованиям к результату образовательного процесса.

Например, реализация компетентного подхода при разработке образовательных программ для направлений подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» предполагает тесную связь между освоенными компетенциями и требованиями будущих работодателей на предприятиях туризма. Общественная значимость по реализуемым в МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича направлениям подготовки подтверждается запросами потенциальных работодателей из сферы туризма и гостеприимства, выражающих заинтересованность в квалифицированных специалистах: ЗАО «Аэротур», ООО «Дельфин – Вояж», ОАО «Аэрофлот», ООО «Аэроклуб», ООО «Агентство путешествий Трэвел», «MarriottMoscowRoyalAurora», ООО «Эксперт Хоспиталити Групп», ООО «Высотка» (гостиница «РэдиссонРойал, Москва») и др.

Поэтому, согласно запросу работодателей, программы бакалавриата, реализуемые в вузе, ориентированы на повышение эффективности организационно-управленческой и производственно-технологической деятельности. Кроме этого, гарантии качества преподавания обеспечены привлечением научных кадров и специалистов-практиков из числа действующих руководителей и работников профильных организаций, предприятий и учреждений и пр.

Использование системы менеджмента качества в формировании компетентной модели подготовки бакалавров в области туристической индустрии является приоритетной задачей для высших учебных заведений. Качество – управляемый процесс. Система менеджмента качества обладает механизмом достижения стратегических целей управления качеством, являясь универсальной моделью сбора, обработки и оценки информации. Деятельность системы позволяет контролировать результаты образовательного процесса на всех уровнях с целью повышения качества продукции структурных

подразделений вуза. При этом данная система найдет свое воплощение в жизнь только при условии вовлеченности руководства, сотрудников всех подразделений и студентов в реализацию стратегических целей системы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов в области туристической индустрии.

*«Важно не количество знаний, а качество их.  
Можно знать очень многое, не зная самого нужного»  
Лев Николаевич Толстой*