

Подготовка менеджеров для сферы образовательного туризма

Сергеева Юлия Ивановна
Белорусский государственный
педагогический университет
им. М. Танка
altabas@tut.by

Образовательный туризм представляет собой быстро развивающийся сектор экономики туризма, завоевывающий признание во всем мире. Еще несколько лет назад образовательный туризм был востребован только среди социальной элиты, а сейчас перешел в категорию продукта для среднего класса, где пользуется устойчивым спросом. В этой связи данный рынок в настоящее время переживает бурное развитие, в процессе которого выявляется целый ряд проблем, требующих оперативного решения. Одна из таких проблем – фактическое отсутствие менеджеров образовательного туризма. Сложная многофакторная структура понятия потребительского восприятия качества основных и дополнительных услуг туристского продукта, реализуемого на рынке международного образовательного туризма, требует особого подхода к подготовке кадров. Для того чтобы это направление функционировало эффективно, необходимы высококвалифицированные специалисты, способные оказать качественные услуги по его организации. Однако, опытных и грамотных специалистов этой области сегодня очень мало.

Образовательный туризм - это очень узкая сфера, требующая от специалиста специфических знаний и навыков. При этом, высшее туристическое образование в обязательном порядке не требуется. Приветствуются высшее лингвистическое, педагогическое, филологическое образование, опыт работы в школе и хорошее знание нескольких иностранных языков. Важны для этой профессии умение систематизировать и анализировать большие объемы информации. К профессиональным качествам менеджера образовательных программ предъявляется ряд требований: он должен разбираться в особенностях систем образования разных стран; процедурах поступления в школы и университеты; процедурах признания дипломов разных стран и школ; отличать условия проживания одной школы от другой и т.д.

В служебные обязанности менеджера входит формирование и размещение на сайте агентства предложений по обучению, консультирование клиентов, продажа и оформление обучающего тура и документов на поездку, бронирование билетов, гостиниц, трансферов, страховки, заключение договоров, выставление счетов и отслеживание платежей в школы. Менеджер по образовательным программам должен уметь проконсультировать по одному или нескольким ведущим направлениям компании, а также по рейтингу и репутации выбранной школы. Помимо этого, менеджер обязан быть постоянно в курсе всех изменений и тенденций в сфере образования: отслеживать рейтинги школы или вуза; обновлять существующие и разрабатывать новые программы; рассчитывать стоимость программ; принимать участие в организации рекламных мероприятий для турагентов. По сути, менеджер отвечает за качество туристического продукта компании, за которое она, в свою очередь, несет законодательную ответственность.

Специфика работы консультанта при отправке детских групп для обучения за рубеж заключается в умении работать с родителями: грамотно объяснить условия проживания и обучения ребенка, которыми интересуются все члены его семьи по очереди. Опираясь на цели, которые ставят перед собой родители, отправляя ребенка за рубеж, специалист должен сделать вывод о том, какую программу следует предложить клиенту: языковые школы или курортный отдых с небольшим количеством занятий. Курирование клиента продолжается и после отправки ребенка, молодого человека или специалиста за рубеж. Это значит, что менеджер круглосуточно должен быть на связи с клиентами и

круглосуточно решать возникающие вопросы. Проблемными точками профессии считают большую ответственность за каждый проект и необходимость постоянно разрешать стрессовые ситуации, а иногда и просто следовать капризам клиентов в течение всего процесса сотрудничества.

Обращаясь к справочникам по образованию, а также к академической категории источников, мы рассчитывали ответить на вопрос: готовятся ли в системе высшего либо в системе дополнительного образования Республики Беларусь специалисты в области международного образовательного туризма, учитывая бурное развитие этого туристического направления в последнее время. Несмотря на то, что в Республике Беларусь подготовкой специалистов туристического профиля занимаются 18 учреждений образования, в учебных заведениях нашей страны в области туризма не существует специального курса по международному образовательному туризму. Таким образом, можно сделать вывод, что в Беларуси это направление туристического бизнеса пока не получило развитие. Интересно, что топ-менеджеры ведущих образовательных компаний России также считают, что подготовка консультантов по международному образованию в системе высшей школы нецелесообразна, потому что студенты факультетов туризма и гостиничного хозяйства университетов, как правило, очень далеки от образовательной проблематики, и большинству из них это не интересно. Однако возможность спецкурса по международному образовательному туризму они не исключают.

Необходимость разработки спецкурса по международному образовательному туризму была вызвана существующим противоречием между активной практической деятельностью в этой сфере на международном и, в частности, на европейском уровне и его недостаточное развитие в нашей стране. Спецкурс «Международный образовательный туризм» задумывался как интегративный. Его задачей является ознакомление специалистов сферы образования и туризма с основными направлениями и особенностями развития современного международного образовательного туризма, а также с деятельностью крупнейших международных туристических центров. В результате изучения материала спецкурса значительно расширится педагогический кругозор специалистов; будут заложены предпосылки для формирования практических навыков деятельности; произойдет ориентация на современные направления развития туристической и образовательной отрасли. Материал спецкурса включает изучение таких тем как: международный образовательный туризм как направление современного бизнеса; исторические традиции образовательных поездок; современные особенности организации международных образовательных программ; международные стандарты и организации в области образовательного туризма; ведущие мировые центры образовательного туризма; особенности организации международного образовательного туризма в странах СНГ; специфика работы туристических агентств в области международного образовательного туризма и другие.

В развитии международного образовательного туризма ведущая роль принадлежит высококвалифицированным специалистам, способным оказать качественные услуги по его организации. Однако, в настоящее время у нас в стране не налажена целевая подготовка специалистов этого направления. Краткосрочные бизнес курсы могут решить проблему подготовки менеджеров для сферы образовательного туризма.