

Copyright © 2018 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2018, 12(4): 385-392

www.vestnik.sutr.ru



UDC 378.1

Professional Training and Retraining of Staff for the MICE industry: Methodological Approaches and Solutions

Boris A. Ermakov ^{a,*}, Anastasiya I. Dulyas ^a

^a Sochi State University, Russian Federation

Abstract

Recently, in the niche of the tourist business, MICE tourism has begun to strengthen. Every year in the world over 100 million trips occur on business trips related to congresses, various corporate events and business meetings. Therefore, in the coming decades it is expected that business tourism will emerge as one of the most promising and profitable types of tourist activity. In addition, the exhibition and congress activities realize the competitive potential of the territories and the emerging high-tech clusters, expanding access to innovations, technologies, know-how, specialized services, joint cooperation projects. At the same time, there is an ever more acute shortage of professionally trained personnel possessing the competences necessary for the effective implementation of business tourism. In this article, in the context of the main directions of development of the MICE industry, the main directions for the development of a multilevel system of professional training, retraining and advanced training of personnel on the basis of the formed regional center for the formation of competencies in the field of MICE industry are proposed.

Keywords: MICE – industry, professional training and retraining of personnel, regional center of competence formation.

1. Введение

В настоящее время индустрия организации деловых мероприятий активно развивается и уже выделилась из туристской сферы в отдельное направление экономической деятельности. В ближайшие десятилетия ожидается, что деловой туризм выйдет на позиции одного из самых перспективных и прибыльных видов туризма. По данным World Travel & Tourism Council (WTTC) в 2015 году объём мирового рынка делового туризма превысил \$ 1,106 трлн. По итогам 2016 г. расходы на бизнес-поездки выросли до \$ 1,150 трлн., а в 2017 году увеличились еще на 3,7 %, достигнув \$ 1,192 трлн. К 2026 году глобальный рынок делового туризма будет оцениваться в \$1,658 трлн., а ежегодный прирост турпотока составит в среднем 3,7 % (Рисунок 1).

* Corresponding author

E-mail addresses: borisermakovsochi@gmail.com (B.A. Ermakov), nancyrubanova@gmail.com (A. Dulyas)

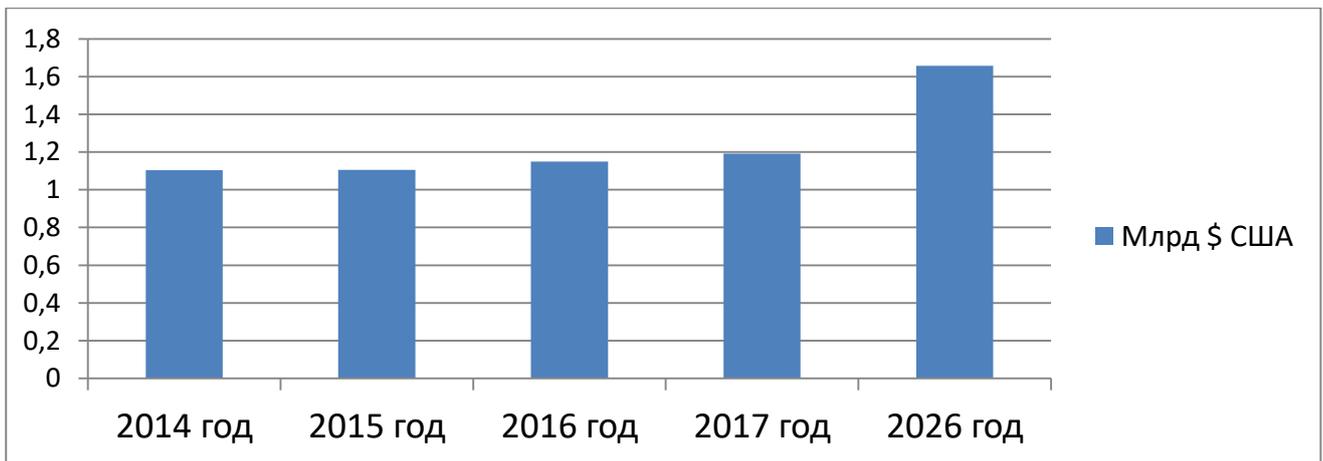


Рис. 1. Перспективы развития делового туризма в мире (источник [19])

В настоящее время и в России отмечается динамичное развитие данного сегмента туристской сферы. По оценкам экспертов объем рынка делового туризма в РФ уже превышает 1,5 млрд. долларов в год, а динамика роста составляет 30-40 % [10]. Не менее значима роль МICE-туризма и на местном уровне, так как проведение деловых мероприятий обеспечивает занятость местного населения и является источником дополнительных доходов для региона [11].

Вместе с тем, для дальнейшего эффективного развития данной сферы деятельности, необходимо решить целый комплекс вопросов. В их числе совершенствование нормативно-правового регулирования, приведение материально-технической базы к соответствию мировым стандартам, развитие современной инфраструктуры для МICE – туризма на региональном уровне, разработка и внедрение отраслевой системы статистического учета, подготовка квалифицированных кадров [8]. При этом, кадровая проблема представляется особо острой, так как МICE – индустрии уже сегодня крайне необходимы квалифицированные специалисты, способные удовлетворять запросы взыскательных потребителей деловых туристских услуг. В перспективе проблема будет только усугубляться, что делает задачу профессиональной подготовки и переподготовки кадров для сферы делового туризма актуальной [9]. Однако, как показал анализ, в настоящее время в РФ подготовка, переподготовка и повышение квалификации специалистов для МICE – индустрии непосредственно не связаны с деятельностью системы высшего профессионального образования, не считая отдельных программ и курсов в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге. В основном, это происходит непосредственно на рабочих местах, где из выпускников ВУЗов получивших базовое образование в области рекламы и PR, менеджмента, гостиничного, ресторанного и туристского бизнеса, без отрыва от производства готовят необходимых работников. Но, в силу высокой потребности работодателей в квалифицированных специалистах в сфере делового туризма, особо актуальной становится задача подготовки профильных кадров, обладающих необходимыми компетенциями в стенах высшей школы. В то же время следует заметить, что в системе высшего образования направления подготовки «Менеджмент в сфере МICE – туризма» и соответствующих ему образовательных программ не существует. Мало того, нет единого взгляда на данную проблему и у представителей высшей школы и бизнеса, что показали дискуссии на площадке Конгресса «MEET IN SOCHI», состоявшегося в период 19.11.– 21.11.2018 г.

2. Материалы и методы

На основе контент-анализа нормативных документов регламентирующих конгрессную и выставочную деятельность в РФ и официальных сайтов профессиональных ассоциаций делового туризма [2-7, 14-19] оценена актуальность формирования многоуровневой системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации профильных кадров и выявлены основные требования к уровню их профессиональных знаний, умений и личностных качеств. Методология исследования состояла из следующих этапов: анализ моделей повышения квалификации кадров для МICE – индустрии на основе параметров сравнения

исследуемых функций, интерпретация полученной информации с целью разработки предложений в данное направление деятельности, теоретическое обоснование предлагаемых новаций и их оценка. Результатом исследования явилось обоснование целесообразности создания на базе Сочинского государственного университета – опорного ВУЗа Краснодарского края регионального центра формирования компетенций в сфере МІСЕ – индустрии. Также разработаны методические основы формирования системы подготовки специалистов в области конгрессной деятельности, соответствующих современным тенденциям ее развития и предложена модель образовательной программы переподготовки и повышения квалификаций профильных специалистов.

3. Обсуждение

В развитии конгрессной деятельности, включая сопровождающие ее деловой и событийный туризм, начинают играть такие специализированные институты как конгрессные бюро (КБ) [7]. Под конгрессными бюро понимаются маркетинговые агентства, призванные продвигать возможности своего города или страны как центров делового и событийного туризма на региональном и международном рынках [5]. В мире функционирует более 1000 маркетинговых организаций по продвижению дестинаций. Около 300 из них – члены Международной ассоциация конгрессов и конференций (International Congress and Convention Association, ICCA), основанной в 1963 году группой турагентств, для обмена информацией о международных конгрессах и конференциях [18]. Одной из наиболее оптимальных форм функционирования для структур подобного рода признано некоммерческое партнерство (НП)[12]. КБ имеют возможность представить наиболее полную и беспристрастную информацию о конгрессном потенциале города/региона, об участниках рынка, обеспечивать ознакомительные визиты представителей клиента в места проведения планируемых мероприятий [13]. Кроме того, они выполняют ряд специальных функций:

- «Единое окно», медиатор между инициаторами деловых мероприятий и территорией;
- объективный и нейтральный консультант, не зависящий от чьих-то коммерческих интересов;
- эффективный инструмент развития туристской сферы и экономики территории.

Согласно «Концепции развития выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в РФ», одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2014 г. N 1273-р, конгрессная деятельность определена в качестве одного из основных инструментов реализации политики инновационного развития на региональном уровне, развивающих конкурентный потенциал территорий [3]. По пути формирования на своей территории КБ пошел и Сочи, где в 2002 году впервые в России было создано НП «Конгресс Визит Бюро Сочи», объединившее региональные компании ивент-индустрии и других предприятия сферы гостеприимства.

В числе основных задач, декларируемых НП «Конгресс Визит Бюро Сочи», прежде всего, хотелось бы выделить следующие:

- формирование в Сочи конгрессно – выставочной площадки мирового уровня;
- создание регионального центра развития компетенций и подготовки кадров для МІСЕ – индустрии;
- продвижение города Сочи как дестинации конгрессного типа на всех уровнях [14].

По оценкам выставочного научно-исследовательского центра (ВНИЦ) R&C – единственной в России компании, предоставляющей полный спектр маркетинговых и консалтинговых услуг в ивент-индустрии – Сочи уверенно занимает верхние строки в рейтинге событийного потенциала регионов РФ [16]. Безусловным стимулом к развитию города Сочи в целом и конгрессно-выставочной деятельности в частности стало проведение XXII Олимпийских и XI Паралимпийских Зимних игр 2014 года, матчей чемпионата мира по футболу 2018 г. и ряда других крупных международных мероприятий.

Сегодня Сочи обладает рядом несомненных преимуществ по развитию МІСЕ – индустрии:

- уникальная природно-климатическая зона;
- опыт проведения событийных мероприятий международного масштаба;
- широкие возможности для организаторов и делегатов;
- развитая материально-техническая база индустрии гостеприимства.

Вот почему в настоящее время назрела настоятельная необходимость осуществления профессиональной подготовки кадров для MICE – индустрии, что требует консолидации усилий делового туристского сообщества и образовательных учреждений. В данной связи полагаем целесообразным начать формирование в Сочи регионального центра развития компетенций и подготовки кадров в сфере MICE – индустрии (далее Центра). Оптимальной площадкой для формирования Центра представляется площадка СГУ, как опорного вуза Краснодарского края, в партнерстве с НП «Конгресс Визит Бюро Сочи». Деятельность Центра через выбор лучших практик в сфере MICE – индустрии и обучение им специалистов отрасли должна способствовать развитию Сочи в качестве центра делового туризма мирового уровня.

К числу основных направлений деятельности Центра по нашему мнению следует отнести разработку и реализацию образовательных программ нескольких уровней по направлению подготовки «Менеджмент в сфере MICE – туризма», построенных на основе передовых отраслевых стандартов качества предоставляемых услуг, выработать собственные методы и стиль работы, основанные на учете территориальной и региональной специфики. В контексте изложенного нами разработан перечень профессиональных компетенций которыми должен обладать специалист в сфере MICE – индустрии (Таблица 1).

Таблица 1. Профессиональные компетенции специалиста в сфере MICE – индустрии

Основные требования	Высшее образование;
	Навыки планирования, организации и проведения конгресс-мероприятий (выставки, конференции, корпоративные мероприятия)
	Навыки управления взаимоотношениями с заинтересованными органами государственной власти и местного самоуправления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, оценка эффективности сотрудничества с ними
	Умение правильно ставить цели и задачи, описывать их в технических заданиях
	Способность к разработке и реализации концепций, идей и сценариев мероприятий, соответствующих поставленным целям
	Способность к разработке и реализации концепций, идей и сценариев мероприятий, соответствующих поставленным целям
	Контроль и оценка эффективности мероприятий, поиск путей их совершенствования
	Формирование и контроль бюджета мероприятий
	Обеспечение визовой поддержки участников при организации международных мероприятий
	Специальные навыки и умения
Обеспечение соответствия ивент-мероприятий требованиям нормативных правовых актов в сфере безопасности жизнедеятельности, экологии и здравоохранения	
Навыки ведение документооборота мероприятия	
Подготовка отчетов о ходе реализации различных этапов организации;	
Маркетинговый анализ, направленный на выявление возможностей эффективного развития проекта	
Постоянный мониторинг происходящих в ивент-индустрии изменений, отраслевых трендов и инноваций	
Презентационные навыки и умения (способность эффективно и убедительно доносить информацию);	
Знание проектного менеджмента и опыт управления проектами;	
Умение грамотно формировать отчетность и бюджетировать проекты	
Знание особенностей рынка конгрессной деятельности, в том числе технического оснащения и исполнения, новинок в данной сфере	

	Умение вести деловые переговоры с заказчиками, партнерами и клиентами
	Знание юридических и финансовых аспектов, относящихся ко всем видам спонсируемых мероприятий и спонсорских проектов
	Навыки работы с конференц-оборудованием (световые и звуковые системы, мультимедийные устройства)
	Развитые коммуникативные способности
	«Многозадачность» – умение работать над несколькими проектами одновременно
	Опыт координации работы участников проекта
	Свободное владение английским языком
	Владение компьютером, знание программ MS Office Power Point, Excel, MS Project и др.
Личностные качества	Целеустремленность
	Открытость новым идеям
	Проактивность, быстрая реакция, стрессоустойчивость
	Хорошая память и внимание к деталям
	Стремление к достижению наилучших результатов
	Неравнодушие к успеху команды
	Эмпатия по отношению к клиентам
	Умение работать в команде и самостоятельно, в том числе в режиме ограниченного времени и в условиях стресса
	Умение работать с людьми, гибкость в общении, требовательность, тактичность
	Умение быстро реагировать и находить решения в нестандартных ситуациях
	Высокая самоорганизация
Креативное мышление, творческий подход к делу	

(разработано авторами)

Как видно из [Таблицы 1](#), специалисты в области MICE – индустрии должны быть «универсалами» и помимо знания в конкретной области профессиональной деятельности должны обладать широким спектром специальных навыков и особыми личностными качествами.

4. Результаты

С учетом представленных в [Таблице 1](#) профессиональных компетенций и используя в качестве бенчмарка международный стандарт Meeting and Business Event Competency Standards Curriculum Guide, (MBECS) [7], нами разработана модель программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации для специалистов в сфере MICE – индустрии для реализации на площадке Центра. Модель программы представляет собой совокупность тематических модулей и кейсов, направленных на формирование у обучающихся знаний и умений в сфере MICE – индустрии. Структура модели программы представлена в [Таблице 2](#).

Таблица 2. Структура модели программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации для специалистов в сфере MICE – индустрии

№	Наименование дисциплины
1.	Основные технологии планирования и организации деловых мероприятий (выставки, конференции, семинары, корпоративные мероприятия и др.)
2.	Формирование программы делового мероприятия, механизмы привлечения докладчиков
3.	Логистика деловых мероприятий, сопутствующие мероприятия
4.	Организация работы со спонсорами
5.	Организация визового обеспечения участников мероприятия. Работа с

	консульствами
6.	Управление коммуникациями в МІСЕ – индустрии
7.	Этика делового общения
8.	Конгрессный менеджмент
9.	Маркетинговое продвижение проекта делового мероприятия
10.	Управление финансами делового мероприятия: бизнес-план проекта, формирование и контроль бюджета мероприятия
11.	Управление бизнес-процессами конгрессных мероприятий
12.	Инновационные технологии и дизайн в сфере конгрессной деятельности
13.	Юридические аспекты проведения деловых мероприятий
14.	Стресс менеджмент: управление проектами деловых мероприятий в нестандартных ситуациях
15.	Техника ведения деловых переговоров
16.	Организация и управление командой в проекте делового мероприятия

(разработано авторами)

Модель программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации для специалистов в сфере МІСЕ – индустрии рассчитана на 256 часов и включает в себя 16 модулей, в которые входят блоки теоретических и практических занятий. Основными слушателями программы будут являться руководители и сотрудники компаний, отвечающие за планирование и организацию корпоративных мероприятий (в т. ч. отделы по связям с общественностью, внутренние коммуникации, организации культуры, маркетинг, реклама, административная служба). В конце прохождения каждого модуля предусматривается итоговый контроль, позволяющий оценить качество усвоения знаний и навыков. Теоретические занятия проводятся на базе Сочинского государственного университета в форме лекций и семинаров, а практические занятия на базе НП «Конгресс Визит Бюро Сочи». Для проведения занятий предусматривается приглашение специалистов в сфере конгрессных технологий и других областей профессиональных знаний. С целью определения соответствия полученных знаний, умений, навыков программе обучения и требованиям квалификационной характеристики специалиста в сфере МІСЕ – индустрии проводятся зачеты и экзамены по теории и практике.

5. Заключение

Таким образом, предложенный нами подход к обеспечению профессиональной переподготовки специалистов в сфере МІСЕ – индустрии, реализуемый на площадке регионального центра развития компетенций и подготовки кадров, позволит в достаточно сжатые сроки снизить остроту проблемы кадрового обеспечения конгрессной и выставочной деятельности в регионе.

Литература

1. Приказ Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 01.07.2013 N 499.
2. Приказ Минтруда России «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок» от 09.11.2016 N 612н
3. «Концепция развития выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в Российской Федерации», одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2014 г. N 1273–р.
4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 года N 941–р.1.
5. Национальный стандарт Российской Федерации «Конгрессная деятельность. Термины и определения». ГОСТ Р 53524–2009 от 01.01.2011.
6. Национальный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 09.11.2016, N 612 Н

7. Meeting and Business Event Competency Standards Curriculum Guide, (MBECS), Boston, 2012
8. Бутова О. Место конгрессной индустрии в экономическом развитии России // *CongressTime*. 2018. №7. С. 4-11.
9. Дуляс А.И., Ермаков Б.А. Формирование системы подготовки кадров для ивент-индустрии на региональном уровне // *Сборник: «Актуальные проблемы образовательного туризма: Материалы Всерос. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых, г. Сочи, 16-19 октября 2017 г.»* [Электронное издание]. Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2017. С. 87-93.
10. Коваленко А. Развитие рынка конгрессной деятельности в России // *Современная конкуренция. Отраслевая конкуренция*. № 2(20). 2010. С. 62-71.
11. Romanova G.M., Vidishcheva E.V., Vorobei E.K. The Congress Services Market Analysis of Sochi and Krasnodar Krai: Vector of Development // *Sochi Journal of Economy*. 2018. № 12(2). pp. 226-233.
12. Трофимова-Ниденталь О.В., Андея М.А. Как выбрать форму создания Конгрессного бюро? // *CongressTime*. 2015. № 2, С. 52-56.
13. Краткий словарь терминов и ключевых понятий ивент-индустрии. Индустрия встреч. Библиотека выставочного научно-исследовательского центра. Редакционный совет: Д.А. Островская, А.А. Стуглев, А.Н. Чуваев, Е.В. Четыркина, И.А. Макушенко, А.Н. Смирнова, А.С. Юркова. Санкт-Петербург, 2018. 148 с.
14. Официальный сайт НП «Конгресс Визит Бюро Сочи». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cvb.ru/places>
15. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.russiatourism.ru/content/8/>
16. Рейтинг событийного потенциала регионов России 2017. ВНИЦ R&C. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rnc-consult.ru>
17. Официальный веб-сайт ВНИЦ R&C. [Электронный ресурс]. URL: <http://rnc-consult.ru/>
18. Официальный веб-сайт ICCA. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.iccaworld.org/>
19. Официальный веб-сайт WTTC. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.wttc.org/>

References

1. Приказ Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 01.07.2013 N 499.
2. Приказ Минтруда России «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок» от 09.11.2016 N 612н
3. «Концепция развития выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в Российской Федерации», одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2014 г. N 1273-р.
4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 года №941-р.1.
5. Национальный стандарт Российской Федерации «Конгрессная деятельность. Термины и определения». GOST R 53524-2009 от 01.01.2011.
6. Национальный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержден приказом Минтруда и соотв. РФ от 09.11.2016, № 612 N
7. Meeting and Business Event Competency Standards Curriculum Guide, (MBECS), Boston, 2012
8. Butova O. Mesto kongressnoi industrii v ekonomicheskom razvitii Rossii. *CongressTime*. 2018. №7. pp. 4-11.
9. Dulyas A.I., Ermakov B.A. Formirovanie sistemy podgotovki kadrov dlya ivent-industrii na regional'nom urovne. *Sbornik: «Aktual'nye problemy obrazovatel'nogo turizma: Materialy Vseros. nauch.-prakt. konf. studentov, aspirantov i molodykh uchennykh, g. Sochi, 16-19 oktyabrya 2017 g.»* [Elektronnoe izdanie]. Sochi: RITs FGBOU VO «SGU», 2017. pp. 87-93.
10. Kovalenko A. Razvitie rynka kongressnoi deyatelnosti v Rossii. *Sovremennaya konkurentsija. Otrasleyaya konkurentsija*. № 2(20). 2010. pp. 62-71.

11. Romanova G.M., Vidishcheva E.V., Vorobei E.K. The Congress Services Market Analysis of Sochi and Krasnodar Krai: Vector of Development. *Sochi Journal of Economy*. 2018. № 12(2). pp. 226-233.
12. Trofimova-Nidental' O.V., Andeya M.A. Kak vybrat' formu sozdaniya Kongressnogo byuro? *CongressTime*. 2015. № 2, pp. 52-56.
13. Kratkii slovar' terminov i klyuchevykh ponyatii ivent-industrii. Industriya vstrech. Biblioteka vystavochnogo nauchno-issledovatel'skogo tsentra. Redaktsionnyi sovet: D.A. Ostrovskaya, A.A. Stuglev, A.N. Chuvaev, E.V. Chetyrkina, I.A. Makushenko, A.N. Smirnova, A.S. Yurkova. Sankt-Peterburg, 2018. 148 p.
14. Ofitsial'nyi sait NP «Kongress Vizit Byuro Sochi». [Elektronnyi resurs]. URL: <http://www.cvb.ru/places>
15. Ofitsial'nyi sait Federal'nogo agentstva po turizmu. [Elektronnyi resurs]. URL: <https://www.russiatourism.ru/content/8/>
16. Reiting sobytiinogo potentsiala regionov Rossii 2017. VNITs R&C. [Elektronnyi resurs]. URL: <https://www.rnc-consult.ru>
17. Ofitsial'nyi veb-sait VNITs R&C. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://rnc-consult.ru/>
18. Ofitsial'nyi veb-sait ICCA. [Elektronnyi resurs]. URL: <https://www.iccaworld.org/>
19. Ofitsial'nyi veb-sait WTTC. [Elektronnyi resurs]. URL: <https://www.wttc.org/>

УДК 378.1

Профессиональная подготовка и переподготовка кадров для MICE – индустрии: методические подходы и пути решения

Борис Анатольевич Ермаков ^{а,*}, Анастасия Игоревна Дуляс ^а

^аСочинский государственный университет», Российская Федерация

Аннотация. В последнее время в нише туристического бизнеса всё прочнее начал укрепляться MICE-туризм. Ежегодно в мире свыше 100 млн. поездок приходится на командировки бизнесменов, связанные с конгрессами, различными корпоративными мероприятиями и деловыми встречами. Потому в ближайшие десятилетия ожидается, что деловой туризм выйдет на позиции одного из самых перспективных и прибыльных видов туристской деятельности. Кроме того, выставочно-ярмарочная и конгрессная деятельность реализуют конкурентный потенциал территорий и формирующихся высокотехнологичных кластеров, расширяя доступ к инновациям, технологиям, ноу-хау, специализированным услугам, совместным кооперационным проектам.

Вместе с тем, все острее ощущается дефицит профессионально подготовленных кадров, обладающих необходимыми для эффективного осуществления делового туризма компетенциями. В данной статье в контексте основных направлений развития MICE – индустрии предложены основные направления развития многоуровневой системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров на базе формируемого регионального центра формирования компетенций в сфере конгресс – индустрии.

Ключевые слова: MICE – индустрия, профессиональная подготовка и переподготовка кадров, региональный центр формирования компетенций.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: borisermakovsochi@gmail.com (Б.А. Ермаков), nancyrubanova@gmail.com (А.И. Дуляс)