

Nelli SAVELEVA  
Southern Federal University  
savelevanelli@rambler.ru

# Model of Information Exchange of the Appraisal Center and Certification of Qualifications with Participants of a Control System of an Assessment and Certification of Qualifications of the Personnel of the Sphere of a Recreation and Sports Tourism

## ABSTRACT

In article the model of information exchange of the appraisal center and certification of qualifications with participants of system of an assessment and certification of qualifications of the sphere of a recreation and sports tourism is developed. Information exchange of the appraisal center and certification of qualifications with all interested parties is presented. The description of information model includes allocation of entering and proceeding information streams, formation of information chains at interaction with all participants of information exchange. Work is performed within the state contract 06.081.11.0049 of 7.11.2013. "Development and approbation of model of the center of certification of professional qualifications and the expert and methodical center in the field of a recreation and sports tourism".

**Key words:** *appraisal center and certifications of qualifications of the personnel, recreation, sports tourism, information model, information streams.*

Персонал организации сегодня выступает ключевым ресурсом предприятий сферы услуг (Vesnin, 2008). Особая роль принадлежит трудовым ресурсам в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. Высокий профессионализм кадров — ключевая составляющая конкурентоспособности предприятий отрасли (Carev, Kantarovich, & Chernysh, 2008), (Fathutdinov, 2008). В этой связи встает задача обеспечения предприятий отрасли конкурентоспособным персоналом, для решения которой требуется создание эффективной системы оценки квалификаций персонала отрасли, отражающей отраслевую специфику и опирающейся на базовые принципы формирования таких систем (Vetitnev, & Savel'eva).

В данной статье построена информационная модель взаимодействия центрального элемента системы оценки и сертификации квалификаций сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма — центра оценки и сертификации квалификаций, с остальными участниками этой системы и субъектами внешнего окружения.

На этапе предварительного теоретического анализа было установлено, что в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма на сегодняшний день нет действенной системы оценки и сертификации квалификаций персонала. Причем это относится не только к условиям функционирования отрасли в Российской Федерации, но и к зарубежной практике (Dmitrovic, Svelbar, Kolar, Brencic, Ograjensek, & Zabkar, 2009). По отдельным направлениям сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма вопросы оценки и сертификации квалификаций частично решаются в нашей стране на уровне профессиональных объединений предприятий. К примеру Ассоциацией профессионалов фитнеса осуществляется сертификация квалификаций специализированного персонала. Причем выданные сертификаты отвечают требованиям стандартов целого ряда европейских стран (*Associacija profesionalov fitnesa*). Туристско-спортивный союз России осуществляет подготовку и оценку квалификаций по отдельным категориям специализированного персонала (*Turistsko-sportivnyj sojuz Rossii*). За рубежом сертификацией охвачено гораздо большее направление видов профессиональной деятельности. Однако отраслевая система оценки и сертификации квалификаций персонала, отвечающая современным тенденциям развития отрасли, в зарубежной практике также не отмечается.

В целях повышения уровня конкурентоспособности сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма требуется создание эффективной отраслевой системы оценки и сертификации квалификаций персонала.

В Российской Федерации процесс создания отраслевых систем оценки и сертификации квалификаций персонала инициируется «сверху», что нашло отражение в Федеральной целевой программе развития образования на 2011-2015 гг., в рамках которой предусмотрено создание механизма оценки и сертификации квалификаций персонала на основе профессиональных стандартов.

На федеральном уровне система оценки и сертификации квалификаций представлена двумя субъектами: Общественно-государственным Советом и Автономной некоммерческой организацией «Национальное агентство развития квалифика-

ций», называемой базовой организацией (*Nacional'noe agentstvo razvitija kvalifikacij*).

Согласно нормативным документам в Российской Федерации на уровне отрасли в системе оценки и сертификации квалификаций персонала предусмотрено два участника — экспертно-методический центр и центр оценки и сертификации квалификаций (*Polozhenie ob ocenke i sertifikacii, 2009*), (*Polozhenie o formirovanii sistemy, 2009*). Причем первичной ячейкой данной системы, непосредственно взаимодействующей с клиентами системы (сертифицируемым персоналом) выступает центр оценки и сертификации квалификаций. В связи с этим в качестве объекта исследования нами рассматривается именно центр оценки и сертификации квалификаций.

Представленная в нормативных документах модель участников системы оценки и сертификации квалификаций персонала, на наш взгляд, не в полной мере отвечает потребностям всех отраслей экономики. В частности, она достаточно хорошо подходит для монопродуктовых отраслей или отраслей с небольшой номенклатурой отраслевого продукта. Для отраслей же с широкой дифференциацией отраслевого продукта требуется совершенствование модели участников системы оценки и сертификации квалификаций. В частности, для сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма в отраслевой системе оценки и сертификации квалификаций целесообразно предусмотреть отраслевую Базовую организацию, которая будет сосредоточена на учете отраслевой специфики и обеспечении эффективной координации между экспертно-методическими центрами и центрами оценки и сертификации квалификаций, специализирующимися по отдельным направлениям деятельности сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. В работе (Vetitnev & Savel'eva, 2014) отраслевую базовую организацию предложено создавать в форме автономной некоммерческой организации «Агентство развития квалификаций в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма».

Следовательно, на модельном уровне отраслевая система оценки и сертификации квалификаций в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма может быть представлена тремя участниками: отраслевой базовой организацией (БО), экспертно-методическим центром (ЭМЦ) и центром оценки и сертификации квалификаций (ЦОСК).

Поскольку именно на ЦОСК лежит решение основной задачи оценки и сертификации квалификаций персонала отрасли он был выбран нами в качестве объекта исследования в данной статье. В качестве предмета исследования определена модель информационного взаимодействия центра оценки и сертификации квалификаций с участниками отраслевой и федеральной системы оценки и сертификации квалификаций, а также с основными компонентами внешнего окружения: федеральными и региональными органами государственной исполнительной власти, профессиональными объединениями, компаниями отрасли, образовательными учреждениями, потребителями.

Центр оценки и сертификации квалификаций непосредственно взаимодействует с экспертно-методическим центром, с потребителями услуг оценки и сертификации квалификаций, экспертами в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма, образовательными учреждениями, региональными органами государственной исполнительной власти, по ряду вопросов осуществляется прямое взаимодействие с отраслевой базовой организацией.

С федеральными участниками системы оценки и сертификации квалификаций взаимодействие осуществляется через отраслевую базовую организацию.

С федеральными органами государственной исполнительной власти ЦОСК взаимодействует при посредничестве отраслевой базовой организации через федеральных представителей системы оценки и сертификации квалификаций: Общественно-государственный Совет и Автономную некоммерческую организацию «Национальное агентство развития квалификаций».

Рассмотрим информационную сторону взаимодействия ЦОСК с указанными выше участниками системы оценки и сертификации квалификаций и ее внешнего окружения на основе построения информационной модели, включающей входящие и исходящие информационные потоки от каждого участника информационного взаимодействия по отношению к ЦОСК.

Информационные потоки взаимодействия ЦОСК с **Общественно-государственным советом**:

входящие:

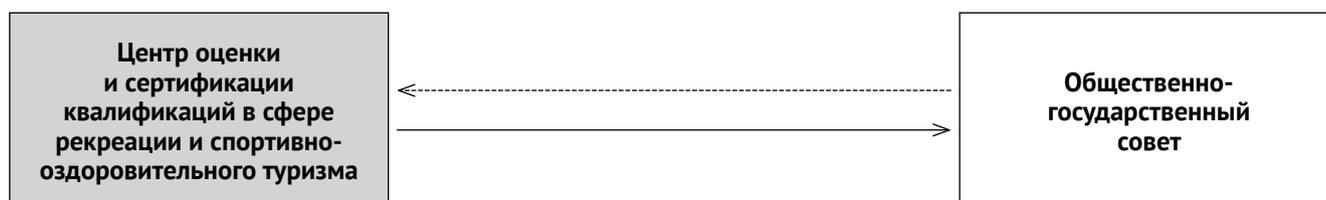
- получаемые ЭМЦ РСОТ консультации;

исходящие:

- запросы на консультации.

Схема информационных потоков между ЦОСК и Общественно-государственным советом представлена на рисунке 1.

**Рис. 1. Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и Общественно-государственным советом**



Информационные потоки взаимодействия ЦОСК с **Базовой организацией — АНО «Национальное агентство развития квалификаций» (НАРК)**:

входящие:

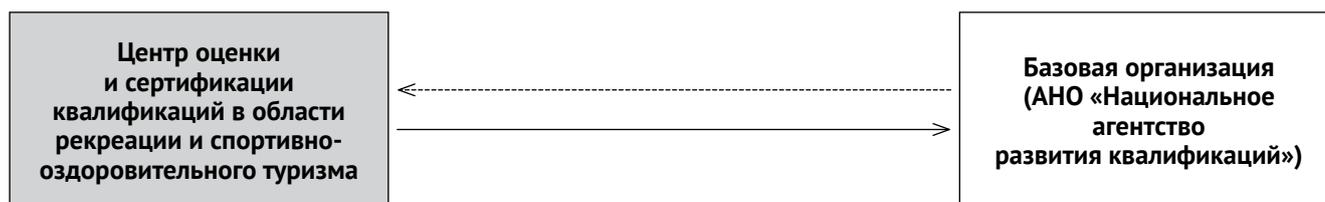
- получаемые ЦОСК консультации;

исходящие:

- запросы на консультации.

Схема информационных потоков между ЦОСК и Базовой организацией (НАРК) представлена на рисунке 2.

Рис. 2. Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и Базовой организацией (НАРК)



Информационные потоки взаимодействия ЦОСК с **отраслевой базовой организацией** — АНО «Агентство развития квалификаций в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма» (АРК РСОТ):

*входящие:*

- стратегия системы оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма;
- запросы для аудита;
- получаемые ЦОСК консультации;
- бланки сертификатов;
- организационно-методические материалы федеральной Системы оценки и сертификации квалификаций (стратегия развития Системы, процедуры оценки и сертификации, порядок расчета тарифов, требования к экспертам и др.), переработанные отраслевой Базовой организацией с учетом специфики сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма;
- требования к ЦОСК, обусловленные спецификой сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма;

*исходящие:*

- предложения по актуализации нормативно-правовой документации;
- реестр сертификатов;
- запросы на консультации;
- информация в регистр Системы оценки и сертификации квалификаций сферы рекреации и спортивно-оздоровительного туризма;
- материалы для аудита;
- документы для конкурсного отбора;
- отчетная документация.

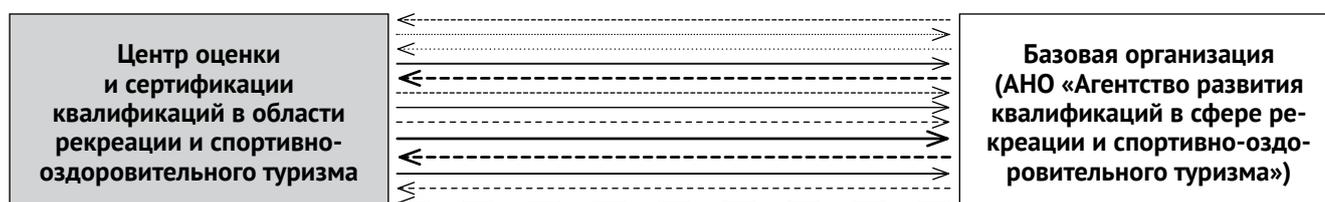
Схема информационных потоков между ЦОСК и отраслевой базовой организацией представлена на рисунке 3.

Информационные потоки взаимодействия ЦОСК с экспертно-методическим центром в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма:

*входящие:*

- получаемые ЦОСК консультации;
- запросы для экспертного участия ЭМЦ в аудите ЦОСК;
- контрольно-измерительные материалы и методическое обеспечение предоставляемые ЭМЦ;
- консультации, предоставляемые ЭМЦ;

Рис. 3. Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и отраслевой Базовой организацией (АРК РСОТ)



*исходящие:*

- предложения по актуализации нормативно-правовой документации;
- документы для конкурсного отбора ЦОСК, предоставляемые ЭМЦ, принимающему экспертное участие в отборе ЦОСК;
- материалы для аудита на основе экспертного участия ЭМЦ;
- запросы на консультации;
- отчетная документация.

Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и Экспертно-методическим центром представлена на рисунке 4.

Информационное взаимодействие ЦОСК с потребителями услуг:

*входящие:*

- запросы на консультации, предоставляемые ЦОСК;
- заявительные документы соискателей;

- поданные апелляции;
- предложения по доработке процедур оценки и сертификации квалификаций;

исходящие:

- решения по апелляциям;
- информация соискателям о процедуре оценки и сертификации;
- предоставляемые ЦОСК консультации;
- выданные сертификаты экспертов.

Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и потребителями представлена на рисунке 5.

**Рис. 4. Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и экспертно-методическим центром**



**Рис. 5. Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и потребителями**



Информационное взаимодействие ЦОСК с федеральными органами государственной исполнительной власти возникают следующие информационные потоки:

входящие:

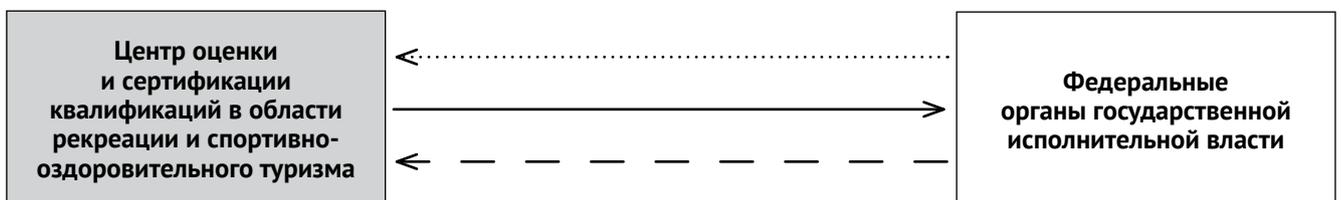
- запросы на консультации;
- предложения по актуализации нормативно-правовой и организационно-методической документации оценки и сертификации квалификаций;

исходящие:

- консультации.

Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и федеральными органами государственной исполнительной власти представлена на рисунке 6.

**Рис. 6. Схема информационных потоков между Центром оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма и федеральными органами государственной исполнительной власти**



Информационное взаимодействие ЦОСК с региональными органами государственной исполнительной власти, работодателями, отраслевыми профессиональными объединениями, образовательными учреждениями, прочими заинтересованными организациями аналогично его взаимодействию с федеральными органами исполнительной власти.

Таким образом, нами построена информационная модель взаимодействия центра оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма с участниками системы оценки и сертификации квалификаций и заинтересованными организациями на основе описания входящих и исходящих информационных потоков при взаимодействии с каждым из участников в отдельности. Представленная модель включает все укрупненные информационные потоки центра оценки и сертификации квалификаций и позволяет проследить основные информационные цепочки, возникающие при информационном взаимодействии между этим центром и другими субъектами системы оценки и сертификации квалификаций применительно к сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.

**References:**

1. Vesnin V.R. (2008). *Upravlenie personalom: teorija i praktika [Human Resource Management: Theory and Practice.]*. Moscow: TK Velbi.
2. Carev V.V., Kantarovich A.A., & Chernysh V.V. (2008). *Ocenka konkurentosposobnosti predpriyatij (organizacij). Teorija i metodologija [Assessment of the competitiveness of enterprises (organizations). Theory and Methodology]*. Moscow: JuNITI-DANA.
3. Fathutdinov R.A. (2008). *Upravlenie konkurentosposobnost'ju organizacii [Management of competitiveness of the organization]*. Moscow: Market DS.
4. Vetitnev A.M., & Savel'eva N.A. (2014). Osobennosti organizacii centrov ocenki i sertifikacii kvalifikacij v oblasti rekreacii i sportivno-ozdorovitel'nogo turizma [Features of the organization of assessment centers and certification of qualifications in the field of recreation and sports tourism]. *Izvestija Sochinskogo gosudarstvennogo universiteta*, 1 (29), 41-47.
5. Dmitrovic T., Cvelbar K.C., Kolar T., Brencic M.M., Ograjensek I., & Zabkar V. (2009). Conceptualizing tourist satisfaction at the destination level. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3 (2), 116-126.
6. Rodriguez-Diaz M. & Espino-Rodriguez T.F. (2008). A model of strategic evaluation of a tourism destination based on internal and relational capabilities. *Journal of Travel Research*, 46(4), 368-380. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/0047287507308324>
7. *Associacija professionalov fitnesa [Association of fitness professionals]*. Retrieved from: [www.fitness-pro.ru](http://www.fitness-pro.ru).
8. *Turistsko-sportivnyj sojuz Rossii [Tourist-Sports Union of Russia]*. Retrieved from: [www.tssr.ru](http://www.tssr.ru).
9. *Nacional'noe agentstvo razvitija kvalifikacij [The National Agency for Qualifications Development]*. Retrieved from: [www.nark-rspp.ru](http://www.nark-rspp.ru).
10. *Polozhenie ob ocenke i sertifikacii kvalifikacij vypusnikov obrazovatel'nyh uchrezhdenij professional'nogo obrazovanija, drugih kategorij grazhdan, proshedshih professional'noe obuchenie v razlichnyh formah [The position on the assessment and certification of qualifications of graduates of educational institutions of vocational education, other categories of citizens who received training in various forms]. (2009)*. Retrieved from: <http://media.rspp.ru/document/1/9/7/976ec795eca3da07d4dfbec60d3378d9.pdf>
11. *Polozhenie o formirovanii sistemy nezavisimoj ocenki kachestva professional'nogo obrazovanija [The position on the formation of an independent evaluation of the quality of vocational education]. (2009)*.
12. Zdanevich U.A., & Anopchenko T.Ju. (2010). Rostov-na-Donu: varianty razvitija goroda [Rostov-on-Don: options for the development of the city]. *Rossijskoe predprinimatel'stvo*, 2, 169-173.
13. Mihalkina E.V., Skachkova L.S., & Usatenko N.V. (2011). Kompetencii i kompetentnost': jevoljucija nacional'nyh koncepcij i sintez teoreticheskikh podhodov [Competence and expertise: the evolution of national concepts and synthesis of theoretical approaches]. *Terra Economicus*, 9(4-2), 12-17.
14. Anopchenko T.Ju., & Chernyshev M.A. (2015). Problemy i perspektivy vzaimodejstvija vuzov s potencial'nymi rabotodateljami (opyt Juzhnogo federal'nogo universiteta) [Problems and prospects of cooperation of universities with potential employers (the experience of the Southern Federal University)]. *Vestnik Universiteta (Gosudarstvennyj universitet upravlenija)*, 15, 238-242.