

чества побуждает специалистов «владеть ситуацией», видеть разницу между ролью «поддержки и заботы» и ролью «регулирующая и контроля», выбирая направление приложения собственных усилий и определяя линию своего поведения. Проведенное исследование (2006-2012 гг.) подтвердило, что специалисты социальных учреждений недостаточно подготовлены к реализации на практике посреднической деятельности и испытывают различные затруднения при ее планировании и организации. Решение данной задачи связывается с проектированием и реализацией специалистами социальных учреждений индивидуальной образовательной траектории в системе дополнительного профессионального образования как одним из условий, способствующим готовности их к посреднической деятельности, а также ее совершенствованию.

#### **INDIVIDUAL LEARNING PATHS DESIGN OF MEDIATION ACTIVITY IMPROVEMENT BY SPECIALISTS OF SOCIAL ESTABLISHMENTS**

**Logunova O.V.**

Siberian State Technological University, Krasnoyarsk, Russia  
(660049, street Lenin, 69), e-mail: odpn\_2009@mail.ru

Modern features of mediation activity organization by specialists of social establishments are placing new demands on their preparedness for such an activity. The position encourages mediation specialists «to control the situation», see the difference between the role of «support and care» and the role of «regulation and control», choosing the direction of the application's own efforts and determining the line of conduct. As the study (2006-2012 years) shows, the experts of social establishments are not adequately trained to implement their mediation at the proper level. The solution to this problem is associated with the design and implementation specialists of social institutions of individual learning paths in the system of additional vocational training as one of the conditions that contribute to the training of their brokering activities, as well as its improvement.

#### **МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОГРАММ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА ТРЕБОВАНИЙ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Лойко О.Т., Родионова Е.В., Агранович В.Б.**

ГОУ ВПО «Национальный исследовательский Томский политехнический университет»,  
Институт социально-гуманитарных технологий, кафедра культурологии и социальной коммуникации,  
Томск, Россия (634050, г. Томск, пр.Ленина, 30), e-mail:eva@tpu.ru

Модернизация программ дополнительного профессионального образования (ДПО) в сфере туризма должна проходить на основе систематизации требований потенциальных потребителей к содержанию компетенций современных кадров туристской индустрии. Проведено исследование на тему «Восприятие качества услуг в сфере туризма». В ходе данного исследования было опрошено 146 человек, пользовавшихся услугами туристских организаций в течение последних двух лет (2011-2012 годы). Результаты исследования показали, что в целом уровень удовлетворенности туристов высокий. В перечень основных факторов, влияющих на восприятие качества оказываемых услуг, входит компетентность персонала. Также выявлено, что не наблюдается потребительской лояльности к какой-либо одной туристической организации. Это свидетельствует о том, что такие организации должны иметь в своей структуре сотрудников, которые будут находить стратегии индивидуального взаимодействия с потребителями, а этот опыт можно получить, только приобретая умения и навыки в системе ДПО.

#### **MODERNIZATION OF PROGRAMS OF CONTINUING PROFESSIONAL EDUCATION IN TOURISM BASED ON THE MONITORING OF REQUIREMENTS OF POTENTIAL CUSTOMERS**

**Loyko O.T., Rodionova E.V., Agranovich V.B.**

Federal State- Funded Educational Institution of Higher Vocational Education “National Research Tomsk polytechnic university”, Tomsk, Russia (634050, Tomsk, Lenin avenue,30), e-mail:eva@tpu.ru

Modernization of continuing professional education (CPE) in the tourism sector should be based on the systematization of requirements of potential customers to the content of competencies of modern personnel in tourist industry. During a study on «Perceptions of the quality of tourist services» 146 interviews were conducted with people who made use of tourist organizations in the last two years (2011-2012years). The results showed that the overall level of satisfaction of tourists is high. Among the key factors influencing the perception of service quality there is the competence of the staff. It is also found that there is no consumer loyalty to a single tourist organization. This suggests that travel organizations should have the employees who are able to use strategies of individual interaction with consumers, and this experience can only be obtained by taking continuing professional education (CPE).