

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА В РОССИИ

Николай Николаевич Пономарев, канд. экон. наук, доцент, Сибирский университет потребительской кооперации, г. Новосибирск, ponomarevnn2010@mail.ru

***Аннотация.** В статье рассмотрены актуальные проблемы профессиональной подготовки специалистов гостиничного бизнеса в профильном вузе, выявлен ряд особенностей обеспечения кадрами организаций индустрии гостеприимства и туризма, проанализированы основные достоинства и недостатки профильных программ обучения, предложены рекомендации по совершенствованию профессиональной подготовки специалистов для гостиничного бизнеса.*

***Ключевые слова:** профессиональное обучение, требования к подготовке, индустрия туризма и гостеприимства, международный опыт, рекомендации, совершенствование подготовки, стандарты подготовки*

Исследование практики функционирования большинства отраслей и экономик различных стран в целом позволяет выделить ряд факторов, способствующих повышению эффективности деятельности отдельных предприятий. Среди этих факторов можно выделить следующие: уровень подготовки кадрового состава, способность быстрой адаптации персонала к постоянно возникающим вызовам внешней среды, глубина интеграции системы образования и бизнеса.

Последнее десятилетие развития экономики в России характеризовалось бурным ростом некоторых отраслей сферы услуг, к которым с большим основанием можно отнести общественное питание, а также деятельность в сфере туризма и гостеприимства. Вместе с тем потребность в кадрах для названных отраслей в этот период системой образования не удовлетворялась в достаточной мере ни в количественном, ни в качественном отношении.

Цель статьи – поиск и выявление важнейших тенденций в сфере подготовки кадров для отраслей туризма и гостеприимства; изучение международного опыта профильной образовательной деятельности и адаптация его к российским условиям, а также определение возможности интеграции отечественного образования в мировое образовательное пространство.

Гостиничное и туристическое предпринимательство отличается от многих других видов бизнеса тем, что персонал предприятий этой сферы, по своей сути, неразрывно связан с самим продвигаемым продуктом. Для того чтобы у гостя возникло желание вновь и вновь возвращаться на проживание в одну и ту же гостиницу, недостаточно удобного местоположения гостиницы, красивых

интерьеров и богатой оснащённости номеров. Достижению этой важнейшей цели во многом способствует атмосфера душевного комфорта, которая может быть создана только хорошо подготовленным персоналом гостиничных предприятий.

Появление в России филиалов международных гостиничных цепей, а также проведение масштабных международных спортивных мероприятий, таких как зимняя олимпиада 2014 года в г. Сочи и Чемпионат мира по футболу 2018 года в различных городах России, со всей очевидностью обозначили острую нехватку специалистов сферы туризма и гостеприимства высочайшего уровня, соответствующих международным стандартам.

Глобальная интеграция требует интернационализации системы образования, поиска путей более тесного сотрудничества предприятий сферы туризма и гостеприимства и образовательных учреждений в вопросах подготовки кадров, разработки образовательных стандартов и определения критериев оценки качества подготовки специалистов для отрасли.

Для качественной подготовки специалистов российского гостиничного сервиса, соответствующих высоким стандартам международного уровня, требуется внимательное изучение зарубежного опыта и внедрение его в образовательные программы отечественных вузов.

Одним из флагманов европейского образования в сфере гостеприимства представляется швейцарская Школа Отельного Менеджмента г. Лозанны, основанная в 1893 году и являющаяся первым университетом, включившим в свою программу специальность «Индустрия гостеприимства». Помимо подготовки высокопрофессиональных специалистов этого направления, основной целью её учебных программ является культивирование у студентов нового поколения здоровых амбиций и лидерских качеств, без наличия которых невозможно обеспечить успешное функционирование предприятий индустрии гостеприимства.

К несомненным достоинствам зарубежных образовательных систем в сфере услуг следует отнести:

- сбалансированные программы подготовки высококвалифицированных кадров, включающие прохождение практики в отелях авторитетных международных представителей гостиничного бизнеса;
- признаваемые в большинстве стран мира дипломы об образовании, гарантирующие трудоустройство в лучшие отели;
- наличие многоступенчатой системы обучения, дающей право студенту самому выбирать тот или иной курс, а также продолжительность обучения;

– богатый практический опыт, полученный в процессе прохождения оплачиваемых практик, на которые приходится не менее половины всего срока обучения.

В это учебное заведение принимают не всех желающих, поскольку необходимо пройти жесткое сито отбора. После того, как абитуриент предоставил все требуемые документы и сдал экзамены по общеобразовательным дисциплинам, ему предстоит пройти не менее сложные и ответственные испытания:

- тест на наличие аналитических способностей;
- тестирование на пригодность к работе в сфере гостеприимства;
- выполнить упражнения, участвовать в деловых играх;
- продемонстрировать наличие интереса к деятельности в сфере гостеприимства и желания связать свою профессиональную деятельность с этой отраслью;
- тестирование на способность работать в команде, а также на наличие лидерских качеств у абитуриентов;
- демонстрация творческих способностей, находчивости и т.д.;
- персональное интервьюирование.

Успешное прохождение подобного рода испытаний во многом является свидетельством того, что будущий специалист изначально сочетает в себе столь необходимые для работы в сфере гостеприимства и туризма качества.

Вдумчивый и тщательный отбор абитуриентов является одним из важнейших условий, помогающих исключить ошибки в подборе и подготовке кадров для рынка гостиничных услуг. Неслучайно концепция Школы Отельного Менеджмента г. Лозанны гласит: «в сфере туристическо-гостиничных услуг может работать лишь тот человек, который испытывает потребность в оказании услуг другому человеку и от этого в высшей степени получает удовлетворение» [3].

Помимо наличия профессиональных навыков персонал гостиничных предприятий должен обладать и некоторыми особыми качествами, воспитание которых не всегда возможно в рамках учебных программ. Умение выслушать и услышать гостя, проявить терпение и стрессоустойчивость в критических ситуациях, проявить доброжелательность и участие при разрешении проблем гостя – вот далеко не полный перечень качеств, присущих для тех, кто работает в сфере туризма и гостеприимства «по призванию». Особо хотелось бы отметить и еще одно, совершенно необходимое для этой сферы деятельности качество, которое, по сути, является врожденным и выражается в искренней радости от встречи с гостями и готовности радушно принять их в своей гостинице в любое время [2].

Опросы учащихся колледжа и студентов Сибирского университета потребительской кооперации, проведенные на начальных курсах обучения показывают, что выбор специальности «Гостиничный сервис», направлений «Туризм» и «Гостиничное дело» в половине случаев был сделан под влиянием родителей или, что еще более печально, случайным образом.

Еще одной существенной проблемой подготовки высококлассных специалистов для гостиничной отрасли является недостаточная языковая подготовка абитуриентов, которую практически невозможно подтянуть за время обучения в колледже и университете.

Обращаясь к зарубежному опыту подготовки кадров для сферы гостеприимства и туризма, следует уделить пристальное внимание организации обучения и практической подготовке в некоторых ведущих по этому направлению странах – Швейцарии, США, Великобритании, Японии, Китае.

Швейцарская система обучения специалистов для индустрии гостеприимства и туризма отличается от сформированных в других странах рядом преимуществ, к числу которых можно отнести высокий международный авторитет, практическую направленность обучения, многоступенчатость образования и тщательный отбор абитуриентов, расположенных к этому роду деятельности.

Более глубокой концентрацией и специализацией на вопросах подготовки персонала для отдельных отраслей сферы туризма, и в первую очередь событийного туризма, отличается Британская школа подготовки специалистов для сферы туризма и гостеприимства. Следует отметить, что британские учебные заведения, обучающие будущих специалистов этого направления, в общем рейтинге вузов не занимают высоких позиций.

Особое место в образовательном пространстве сферы туризма и гостеприимства занимают вузы США, которые являются ведущими вузами как по количеству, так и по качеству подготовки студентов не только в своей стране, но и в мире. Данное положение объясняется лидерством в сфере всех видов туризма, в том числе внутреннего, среди всех стран мира.

Учебные планы зарубежных вузов, разумеется, дифференцированы с учетом особенностей национальных образовательных систем, уровней обучения, кадрового потенциала и компетенции образовательных учреждений. Если же говорить о наиболее характерных особенностях мировой системы подготовки кадров сферы туризма и гостеприимства, то можно выделить следующие:

- прикладной характер подготовки будущих работников гостиничной сферы;

- наличие большого числа элективных дисциплин, которые дают возможность студентам расширять свой кругозор и осваивать смежные сферы деятельности;

- существенная доля в учебных планах практик, стажировок и подобных форм;

- активное участие большинства студентов в международных образовательных обменах;

- очень высокий уровень владения информационными технологиями вне зависимости от сферы деятельности в индустрии гостеприимства и туризма;

- углубленное изучение двух и более иностранных языков [1].

Определяющим при формировании образовательных программ и учебных курсов в зарубежных вузах являются запросы рынка услуг туризма и гостеприимства. Аналогичный подход может и должен быть использован и при составлении образовательных программ российских университетов, обучающих студентов для работы в сфере гостеприимства, с учетом, разумеется, специфики российского образовательного пространства и реалий отечественной индустрии услуг.

Поскольку в российских вузах используется Болонская система высшего образования, проблемы подготовки кадров для индустрии гостеприимства следует дифференцировать применительно к бакалавриату и магистратуре. Программа подготовки бакалавров по этому направлению в российских вузах является вполне отработанной и эффективной. Однако ее существенным недостатком, по мнению автора, представляется резкое сокращение количества практик и времени на их прохождение по сравнению, например, с подготовкой специалистов уровня среднего профессионального образования. Все это, безусловно, сказывается на квалификации выпускников бакалавриата, которые в большинстве своем могут претендовать лишь на должности функциональных менеджеров среднего звена.

В то же время вузы России очень слабо восполняют потребности рынка труда в менеджерах высшего звена для крупных сервисных компаний, а также аналитиках, обладающих специфическими знаниями в области туризма и гостеприимства и способных поднять этот сектор экономики до мирового уровня.

Для решения этой проблемы необходимо значительные усилия педагогического и научного сообществ вузов направить на формирование плеяды специалистов, обладающих академическими знаниями в области текущего и стратегического управления организациями сферы туризма и гостеприимства на всех уровнях.

Еще одной проблемой, сказывающейся на подготовке кадров, является незначительный срок функционирования современной туристско-гостиничной сферы (в сравнении с зарубежными рынками), что неизбежно определяет ограниченность как использования практического опыта в управлении, так и преемственности при преподавании сервисных дисциплин, поскольку серьезные научные и учебные школы в данной области знаний только еще формируются. Проблемой является и наличие узкоспециализированных вузовских сервисных учебных курсов, которые, как правило, ориентированы на развитие операционных навыков, но не позволяют выпускникам развивать стратегическое управленческое мышление.

Характеризуя систему подготовки кадров высшей квалификации для отрасли туризма и гостеприимства нельзя не отметить и недостаточно тесную связь научных, образовательных программ с практикой деятельности в гостиничной и туристской сферах. Подготовка высококвалифицированных кадров, и в первую очередь выпускников магистерских программ, не может протекать без глубоких фундаментальных и прикладных научных исследований. Однако зачастую российские представители гостиничного и туристского бизнеса крайне неохотно делятся с учебными структурами данными о своей деятельности, что является серьезным препятствием для проведения научных исследований в данной области.

В заключение хотелось бы отметить, что из внушительного списка проблем российского образования и подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства в работе затронуты лишь некоторые. Подготовка стратегически мыслящих специалистов для туристского и гостиничного бизнеса в России может и должна строиться на использовании богатого опыта ведущих зарубежных вузов. Адаптация устоявшихся и зарекомендовавших себя в глобальном бизнес-пространстве форм обучения и наполнение учебных программ информационно-исследовательским компонентом практической подготовки позволят сформировать у отечественных специалистов компетенции, призванные содействовать выводу российской индустрии гостеприимства и туризма на новый уровень, соответствующий мировым стандартам.

Список литературы

1. Балаева О.Н., Гордин В.Э., Предводителева М.Д. Индустрия гостеприимства и туризма: проблемы и задачи магистерской подготовки кадров // Университетское управление: практика и анализ. 2021. № 1. С. 41–45.
2. Купцова В.Н. Современные проблемы формирования кадрового потенциала в сфере гостеприимства // Наука и туризм: стратегия взаимодействия. 2016. № 5. С. 60–63.
3. Ecolehoteliere de Lausanne [Электронный ресурс]. URL: [http:// www.ehl.edu/eng](http://www.ehl.edu/eng) (дата обращения: 30.03.2021).

TOPICAL PROBLEMS OF TRAINING FOR THE HOSPITALITY AND TOURISM INDUSTRY IN RUSSIA

Nikolay N. Ponomarev, Cand. Sci.(Economics), Associate Professor, Siberian University of Consumer Cooperation, Novosibirsk, ponomarevnn2010@mail.ru

***Abstract.** The article discusses the current problems of professional training of hotel business specialists in a specialized university, identifies a number of features of staffing organizations in the hospitality and tourism industry, analyzes the main advantages and disadvantages of specialized training programs, offers recommendations for improving the professional training of specialists for the hotel business.*

***Key words:** vocational training, training requirements, tourism and hospitality industry, international experience, recommendations, training improvement, training standards*