

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ В СФЕРЕ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

В статье рассматриваются проблемы, связанные с подготовкой конкурентоспособных специалистов для сферы туризма и гостиничного сервиса. Проанализированы перспективы сотрудничества предприятий отрасли и профильных учебных заведений

В современном мире увеличивается значение образования как важнейшего фактора формирования нового качества не только экономики, но и общества в целом. Его роль постоянно растет вместе с ростом влияния человеческого капитала. Важнейшим фактором развития любой страны становится образовательная инфраструктура. С этих позиций образование является национальным ресурсом развития государства, приращения его социально-экономического и интеллектуального потенциала, роста качества жизни населения.

В 90-е годы XX века произошла резкая и быстрая трансформация общественно-государственного строя России. Коренным образом изменились условия хозяйствования. Многоукладность экономики, множественность форм собственности, становление рыночных отношений, негарантированная занятость формируют новый образ жизни общества, в связи с чем повышается значение образования. В широком плане оно является мощным фактором социально-экономических и научно-технических преобразований. В личностном плане образование и уровень профессионализма становятся не только характеристиками того или иного человека, но и гарантией социального благополучия, условием конкурентоспособности на рынке труда.

В последние годы туризм стал одним из самых прибыльных видов бизнеса в мире. Туризм как межотраслевой комплекс социально-бытовой инфраструктуры играет одну из главных ролей в мировой экономике, обеспечивая десятую часть мирового валового национального продукта. Международный туризм оказывает мощное воздействие на занятость населения. В настоящее время каждый 15-й работник в мире занят в сфере турист-

ского или гостиничного бизнеса. На долю туризма приходится около 7% мирового капитала, 5% всех мировых налоговых поступлений, 11% мировых потребительских расходов. Число туристских поездок во всем мире составляет около миллиарда в год [3].

Индустрия туризма – трудоемкий процесс, занимающий важное место в экономике большинства стран. Туризм является активным источником поступлений иностранной валюты и оказывает воздействие на платежный баланс страны, на социальную и культурную среду.

Доходы от туристского бизнеса нередко определяют экономику регионов и целых государств. В России эта отрасль также постепенно набирает обороты. При этом кадровое обеспечение предприятий гостиничного хозяйства является одной из самых актуальных проблем на сегодняшний день.

Гостиница может обладать целым рядом достоинств: удобным расположением, отличным дизайном, шикарным номерным фондом, великолепным рестораном, но если гость хотя бы однажды столкнется с равнодушием администратора или хамством официанта, в этот отель или ресторан он больше не вернется. Именно качество подготовки персонала нередко становится тем камнем преткновения, о который разбиваются любые попытки руководства вывести предприятие на желаемый уровень [4].

Одна из основных причин сложившейся ситуации связана с уровнем подготовки молодых специалистов. Вузы, готовящие персонал для индустрии гостеприимства, не всегда обладают возможностью обеспечить студентам практику в отеле или ресторане, имеющем корпоративную систему ценностей, а также персонал, у которого можно научиться правильному пониманию особенностей вы-

бранной профессии. Не все учебные заведения обращают достаточное внимание на задачи персонала, связанного с гостиничным, туристическим или ресторанным бизнесом.

В результате выпускники, устраивающиеся на работу, отличаются недостаточным уровнем практической подготовки и, что самое главное, отсутствием понимания назначения своей профессии, в частности и этого сегмента бизнеса в целом. Речь идет о том, что издавна является основной проблемой российских предприятий, относящихся к сфере обслуживания, – об отсутствии ориентированности на клиента [1].

Положение с кадрами во всех сегментах туристской отрасли тяжелое. В вузах не хватает квалифицированных преподавателей, учебные программы отстают от жизни, притом что количество вузов, имеющих право готовить специалистов в туристской отрасли, более чем достаточно.

Управляющими отелей неоднократно отмечалась высокая актуальность взаимодействия предприятий индустрии гостеприимства и профильных учебных заведений. Тем не менее, взаимовыгодное сотрудничество бизнеса и учебных центров, которое уже стало привычным делом на Западе, пока не получило широкого распространения в российской действительности. В настоящее время сотрудничество гостиниц и учебных заведений, осуществляющих подготовку кадров для гостиничной отрасли, сводится в лучшем случае к прохождению студентами учебной и преддипломной практик на базе российских гостиниц [2].

Существует ряд объективных причин, которые препятствуют более широкому сотрудничеству. Постараемся взглянуть на ситуацию глазами представителей гостиничного бизнеса, сопоставив их точку зрения с мнением представителей учебных заведений, осуществляющих подготовку кадров для гостиничной отрасли.

В первую очередь, менеджеры по персоналу отмечают слабую практическую подготовку выпускников специализированных вузов. Обладая неплохой теоретической базой, дипломированные специалисты совершенно не ориентируются в специфике работы действующего гостиничного предприятия, не имеют даже общего представления о внутренних бизнес-процессах, протекающих в гостинице. Дальнейшая подготовка молодых специали-

стов полностью ложится на плечи сотрудников службы персонала отелей, а также руководителей служб и подразделений гостиниц. Дорогостоящие тренинговые программы, которые могут себе позволить отели, входящие в международные гостиничные цепи, недоступны частным гостиницам, поэтому обучение молодых специалистов чаще всего происходит без отрыва от производства, что создает дополнительные неудобства в работе линейного персонала гостиницы. В то же время потраченные на подготовку молодых специалистов время и деньги не гарантируют того, что они проработают более года в своей должности, а не оставят ее в поисках более высокооплачиваемой работы в другой гостинице или даже в иной сфере бизнеса [5].

Существует еще несколько проблем, связанных с профессиональной адаптацией выпускников. Во-первых, это завышенные ожидания выпускников профильных учебных заведений, которые приходят устраиваться на работу с полной уверенностью, что они сразу могут претендовать на занятие управленческих позиций в гостинице. Во-вторых, слабая языковая подготовка специалистов, выпускаемых профильными учебными заведениями, вынуждает гостиничные предприятия отдавать предпочтение выпускникам ведущих экономических и лингвистических вузов. Это особенно характерно для отелей, входящих в международные гостиничные цепи, где свободное владение как минимум одним иностранным языком является обязательным стандартом качественного обслуживания.

Если же сравнивать уровень подготовки специалистов в области гостиничного бизнеса зарубежных и отечественных вузов, то здесь следует с сожалением признать низкую конкурентоспособность последних. Причиной тому, по всей видимости, служит отсутствие у российского высшего образования достаточного опыта подготовки кадров для данной сферы и, наоборот, уже сложившаяся за много лет культура и технология подготовки высококвалифицированных специалистов в признанных учебных центрах за рубежом.

Теперь необходимо рассмотреть сложившуюся проблему с позиции учебных заведений. Руководство профильных учебных заведений, а также научные сотрудники, отвечающие за качество учебного процесса, в своих публичных выступлениях отмечают слабую заинтересованность представителей гос-

тиничного бизнеса в совместной разработке стандартов в области подготовки квалифицированных специалистов для гостиничной отрасли. Гостиницы больше заинтересованы в трудоустройстве уже подготовленных специалистов, нежели в участии в процессе их подготовки. Тем не менее, сложившаяся система подготовки кадров имеет ряд существенных недостатков, которые могут быть устранены лишь в случае заинтересованности в этом предприятий гостиничного бизнеса. Среди имеющихся в учебном процессе недостатков наиболее очевидные следующие. Существующие учебные планы ориентированы в основном на теоретическую подготовку специалистов для гостиничной отрасли.

По причине ограниченности финансирования учебными заведениями не осуществляются регулярная переподготовка и повышение квалификации преподавательского состава. Отсюда явная нехватка специалистов-практиков, способных вести занятия со студентами на высоком профессиональном уровне. Кроме того, только ограниченное число учебных заведений обладает собственной материальной базой, на которой можно осуществлять подготовку будущих специалистов различных гостиничных служб в условиях, максимально приближенных к реальным.

Некоторые учебные заведения налаживают сотрудничество в области организации стажировок для студентов с зарубежными отелями. Однако интерес зарубежных партнеров ограничивается лишь временным трудоустройством отечественных специалистов на нижние линейные позиции во время сезонных повышений спроса на гостиничные услуги либо в период летних отпусков.

Кардинальное решение возникающих проблем вряд ли возможно без создания системы государственной поддержки учебных заведений, специализирующихся на подготовке кадров для гостиничной отрасли. Следует сразу отметить, что эта поддержка не должна заключаться в прямом финансировании новых учебных проектов и программ. Органам государственной власти должна принадлежать решающая роль при создании условий для более эффективного взаимодействия профильных учебных заведений и гостиничного бизнеса.

Разработка подобной системы требует формирования авторитетной рабочей группы, состоящей из представителей профессио-

нальных участников гостиничной отрасли, действующих и строящихся отелей, организаторов систем обучения, специалистов вузов, осуществляющих подготовку персонала для гостиничной отрасли.

Деятельность рабочей группы целесообразно разделить на три направления:

1. Взаимодействие с гостиничными предприятиями. В рамках данного направления требуется повышение роли самих гостиниц. Как неотъемлемая часть работы, должно быть спланировано:

- определение численной потребности гостиничной отрасли в трудовых ресурсах, выявление наиболее востребованных специализаций;

- создание единой базы данных работников гостиничной отрасли, доступной для работодателей;

- формирование кадрового резерва и систематический мониторинг профессионального роста наиболее перспективных сотрудников, которые после специального обучения смогут занять управленческие позиции в гостиничной отрасли;

- организация полномасштабного набора и обучения персонала для вновь открывающихся отелей;

- оказание услуг кадрового консалтинга действующим гостиничным предприятиям;

2. Взаимодействие с профильными учебными заведениями. В рамках данного направления, наряду с уже упомянутыми задачами, следует решить следующие:

- реализация программы переподготовки и повышения квалификации преподавательского состава профильных учебных заведений с целью адаптации их учебных курсов под реалии современного гостиничного бизнеса;

- разработка и внедрение системы дистанционного обучения с использованием современных компьютерных и телекоммуникационных технологий;

- содействие в организации зарубежных стажировок для студентов и преподавателей профильных вузов в целях обмена профессиональным опытом между отечественными и зарубежными специалистами;

- содействие в организации практики студентов профильных вузов на базе действующих российских гостиничных предприятий с возможностью их последующего трудоустройства;

3. Информационно-координационная деятельность. Кроме работы с гостиничными предприятиями и учебными заведениями необходимо осуществлять общую информационно-координационную деятельность:

- разработку отраслевого предложения по аттестации работников гостиничного хозяйства;

- регулярное взаимное информирование путем проведения круглых столов, семинаров, встреч с участием преподавательского состава профильных учебных заведений и высшего управленческого звена российских отелей [6].

Результатом взаимодействия представителей гостиничного бизнеса и профильных учебных заведений может стать саморегулирующееся объединение профессиональных участников гостиничной отрасли России. Подобное профессиональное объединение может работать по следующим направлениям:

- формирование рабочей группы из представителей профессиональных участников гостиничной отрасли, действующих и строящихся отелей, организаторов систем обучения, представителей вузов, осуществляющих подготовку специалистов для гостиничной отрасли, в целях подготовки комплексных предложений по развитию кадрового потенциала туристской отрасли;

- создание механизма целевого направления средств инвесторов и коммерческих структур, участвующих в создании (новом строительстве, реконструкции с расширением номерного фонда) предприятий гостиничной отрасли, на подготовку и переподготовку специалистов и персонала в соответствующих учебных центрах, а также развитие указанных центров;

- создание при содействии рабочей группы системы информирования участников гостиничного рынка, гостиничного строительства, подготовки и переподготовки специалистов и персонала для гостиниц по указанным вопросам на общедоступных сайтах в сети Интернет и в печатных информационных изданиях;

- формирование во взаимодействии с кадровыми агентствами и службами по набору персонала электронных баз данных специалистов гостиничной отрасли и вакансий во вновь открывающихся и действующих отелях для последующего предоставления доступа к данной базе работодателям, центрам подго-

товки и переподготовки специалистов и персонала с целью совершенствования системы набора и обучения работников гостиниц;

- проведение маркетинговых исследований и формирование прогноза потребности в специалистах и персонале на предприятиях гостиничной отрасли на среднесрочную перспективу с учетом ввода новых предприятий, необходимости повышения уровня сервиса в отелях, выбытия определенной части работающего контингента по возрасту и другим факторам;

- выработка рабочей группой механизма, стимулирующего и обеспечивающего разработку совместно специалистами гостиничной отрасли и учебными центрами сводных требований и стандартов подготовки специалистов и персонала по специальностям гостиничной отрасли;

- создание системы сертификации программ повышения квалификации;

- обеспечение подготовки и издание практических пособий по актуальным вопросам в области подготовки кадров и работы с персоналом в гостиничной отрасли, разработанных совместно учебными центрами и специалистами гостиничной отрасли.

В качестве первоочередных практических мер предполагается следующее.

- увеличить в центрах подготовки персонала и специалистов долю практических занятий за счет активного привлечения к проведению семинарских занятий специалистов гостинично-туристской отрасли;

- провести анкетирование студентов и учащихся старших курсов с целью определения их профессиональных и карьерных приоритетов и включения в единую базу кадрового резерва отрасли;

- специалистам гостиниц принять инициативное участие в открытых лекциях, семинарах и мастер-классах для студентов старших курсов профильных учебных заведений с целью освещения практических аспектов гостинично-туристского бизнеса, представления возможностей профессии и повышения престижа отрасли [7].

Кадры – это национальное богатство страны. Исторический опыт свидетельствует, что из всех ресурсов государства – материальных, природных, финансовых – кадровый ресурс, т.е. человеческий, является самым значимым. Кадровый потенциал общества рассматривается в качестве ключевого фактора не только

социально-экономического развития, но и фактора, определяющего эффективность государственного управления в стране. Только

от людей с их профессионализмом, квалификацией, опытом зависит успех в любой сфере жизнедеятельности.

Л и т е р а т у р а

1. *Балашова Е. А.* Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: Вершина, 2007. – 176 с.
2. *Пфлегер А.* Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд / пер. с нем. О. В. Барышевой. – М.: Центрполиграф, 2008. – 239 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие. – М.: МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2009. – 352 с.
4. *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство : учеб. пособие : пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 607 с.
5. Управление персоналом : учеб. для вузов / под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 560 с.
6. *Волкова Р. М.* Еще раз о подготовке кадров // Парад отелей. – 2010. – № 4. – С. 73–84.
7. *Мусакин А.* Как контролировать качество сервиса в отеле // Современный отель. – 2010. – №7–8 – С. 16–20.

