

**М. И. Чекалёв,  
С. М. Дудко,  
Т. М. Белова,  
(Санкт-Петербург)**

## **ИЗУЧЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ И ОСОБЕННОСТЕЙ ТРУДА СПЕЦИАЛИСТА – ОСНОВА СИСТЕМЫ ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

*В статье показана важность изучения содержания и особенностей труда менеджеров туристских компаний для повышения качества их подготовки. Исследовательская составляющая деятельности вузов рассматривается как основа системы гарантий качества образовательных услуг.*

Образовательная услуга – вид товара, удовлетворяющего индивидуальные, корпоративные и общественные потребности, связанные с приобретением знаний, навыков и умений.

Люди готовы тратить не только время, но и деньги на образование, поскольку приобретают перспективу служебного продвижения и возможность больше зарабатывать.

Представители бизнеса готовы платить за обучение своих работников и рассматривают затраты на подготовку кадров как долгосрочные инвестиции в воспроизводство квалифицированной рабочей силы, способствующие повышению эффективности деятельности предприятий.

Государство инвестирует средства в человеческий капитал, поскольку считает, что хорошо образованное население поможет ускорить развитие страны.

Обеспечение высокого качества профессионального образования требует, чтобы высшая школа выпускала специалистов, готовых в короткие сроки реализовать свои знания и умения на практике, способных адаптироваться в меняющихся жизненных ситуациях.

В свою очередь это предъявляет свои требования к системе гарантий качества образовательных услуг.

Система гарантий качества образования охватывает различные направления, формы и сферы деятельности вузов, включая научно-исследовательскую составляющую.

Прежде всего, необходимо изучать содержание и особенности труда менеджеров и специалистов на предприятиях отрасли,

определяющие требования к компетентности работников.

Особенности управленческого труда в туризме заключаются:

– в самом рабочем процессе, который выполняется менеджером сферы туризма, как в любом другом рабочем процессе, в определенной комбинации действуют сам труд, предмет и средства труда. При этом преследуется цель – создание продукта (услуги).

Но деятельность менеджера туризма по всем составляющим отличается тем, что предметом управленческого труда в туризме является информация, орудиями и средствами труда руководителя (специалиста) являются организационная и вычислительная техника.

Специфичен и результат управленческого труда в туризме, который не создает непосредственных материальных технологий, но активно участвует в их создании [1, с. 12].

Кроме того, в управлении выделяют непосредственный и конечный результаты. Непосредственным результатом деятельности хозяйственных руководителей считают принятые ими управленческие решения. Специалисты предприятия участвуют в подготовке решений. Конечным результатом деятельности менеджеров сферы туризма и специалистов следует признать организованность трудового коллектива, которая характеризуется желанием и возможностью каждого работника работать с полной отдачей;

– в сезонности туризма;

– в особенностях турпродукта – услуге, которая производится и потребляется одновременно в процессе обслуживания.

Исходя из особенностей туристского продукта выявляется прямая зависимость между его качеством и качеством управленческого труда в туризме, который направлен не только на формальное комплектование тура, но и на формирование культуры обслуживания туристов по всей программе такового. Реализация этой задачи обеспечивается коллективными трудовыми усилиями персонала [2, с. 33].

Вывод о том, что характер и содержание управленческого труда в туризме имеет свою специфику, при подготовке менеджеров для сферы сервиса и туризма, в частности, требует следующего:

- сосредотачивать усилия на преподавании не только традиционных экономических и управленческих дисциплин, но и таких дополнительно, как: самоорганизация и организация рабочего места; развитие культуры речи и ведения переговоров; привитие культуры ведения документации; этнопсихология и история мировой культуры; психологический анализ и проведение тренингов; методы стратегического контроля; риторика; иностранный язык; правила ведения переписки с иностранными партнёрами; этика и этикет;

- основополагающая роль человеческого фактора в любой сфере человеческой деятельности понятна каждому специалисту, но в индустрии туризма эту роль трудно переоценить. В туризме трудно, а чаще всего и невозможно заменить человека самой современной компьютерной техникой;

- основой успеха в туризме были и остаются высокий уровень профессионализма, реализация принципа «фирма – одна семья», приветливость, доброжелательность персонала при его контактах с клиентами, культура обслуживания, развитое чувство ответственности за общее дело;

- менеджмент и персонал сервисных служб определяют в конечном итоге имидж и успех туристского предприятия, персонал должен постоянно изучать передовые методы повышения корпоративной культуры, способы адаптации к факторам постоянно меняющейся внешней среды, принимать непосредственное участие в маркетинговой деятельности фирмы.

Важной составляющей компетентности менеджера является умение планировать рабочее время и правильно организовывать свой труд.

Экономические рычаги, материальная заинтересованность должны создавать благоприятные условия для развития конкуренции и распространения всего передового и прогрессивного.

По мнению многих авторов, специфика современного труда управленческих кадров туристской отрасли заключается ещё и в том, что конкуренция должна входить в систему хозяйственного механизма, выступать как специфический метод управления трудовыми процессами. То есть конкуренция становится составным элементом организационно-экономического механизма. Это придаёт экономическим отношениям действенность и стабильность, расширяет сферу возможностей организации. То есть современный менеджер туристской организации должен уметь чётко организовывать внутренние прогрессивные конфликты, направленные на достижение целей организации, а равно гасить деструктивные конфликтные ситуации.

Единые цели в работе, общность интересов порождают сотрудничество и взаимопомощь, что, казалось бы, опровергает выше обозначенное утверждение, однако это не исключает на самом деле внутреннюю конкуренцию, предполагающую свободный выбор, самоопределение и самоутверждение личности.

Одной из основных особенностей менеджмента в туризме являются повышенные требования к культуре управленческого труда.

Термин «управленческая культура» употребляется для характеристики организационно-технических условий и традиций управления, профессионального и нравственного развития менеджера, то есть как служебная этика руководителя. Её можно представить как совокупность типичных для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения.

Личная культура – это сочетание квалификации с воспитанием, внешним видом и личной гигиеной, стилем обращения к подчинённым, руководителям, клиентам и тому подобное.

Чёткая организация труда в сочетании с культурой содержания рабочего места формируют культуру работы.

Кроме того, менеджер должен планировать и своё свободное время.



Рис. 1. Содержание, особенности труда менеджера туристской компании и требования к его компетентности.

Изображен фрагмент модели менеджера, составленный по четырём характеристикам труда управленца. Модель представлена как усеченная пирамида, вид сверху. В центре содержание труда менеджера, в основании пирамиды (внешний периметр) – компетентности, внутренний периметр – особенности труда менеджера.

В туризме особенно важна культура проведения совещаний, переговоров и бесед, которая заключается в умении своевременно и точно определить стратегию деловой беседы, хорошо подготовить для неё аргументацию и нормативную базу.

Соблюдение правил и требований законодательства РФ при приёме работников по личным и по служебным вопросам формирует культуру работы с персоналом. В случаях, когда менеджер отсутствует, его должен заменять человек, наделённый соответствующими полномочиями.

Умение грамотно говорить, логично рассуждать, соблюдая выдержку и терпение, является важной составной частью культуры труда менеджера, а особенно менеджера в туристском сервисе. При этом желательно не иметь дефектов речи. Подобное сочетание

требований можно назвать культурой речи руководителя.

Степень владения менеджером теорией управления, методами организаторской работы, его личный опыт, навыки и умения осуществлять разнообразные организационные процедуры определяются как организационная культура руководителя.

К организационным процедурам относятся подбор и расстановка кадров, разработка нормативных документов и планов личной работы, постановка задач и доведение их до исполнителей, распорядительство, контроль исполнения и другое.

На рис. 1 показаны содержание, особенности труда менеджера туристского предприятия и соответствующие им требования к его деловым качествам (компетентности).

Модель современного менеджера сферы сервиса и туризма, в частности, возможно представить в виде блок-схемы, отражающей требования к личным психофизиологическим, нравственным и деловым качествам менеджера. При этом авторы уверены, что современный менеджер не состоится, если ему не будет присущ интерес к управленческой работе (рис. 1).

Поставив перед собой задачу стать специалистом в области управления, 71% студентов (данные нашего исследования 2007–2011 годов) не задумывались над тем, чем они готовы пожертвовать ради деловой карьеры. Между тем эта работа настолько трудоёмка и ответственна, что далеко не каждый способен к ней вообще. Поэтому при реализации задачи построения модели современного менеджера сферы туризма (рис. 2) следует особо выделить интерес к управленческой работе.

Авторитетный «Курс для высшего управленческого персонала» прямо ориентирует своих читателей: «Подумайте, сколько времени вы хотели бы иметь для личной жизни? Если хотите иметь свободные вечера и уик-энды, ставьте перед собой задачи, которые вы можете решить, учитывая свои способности, в течение 40-часовой рабочей недели. Отдельные люди блестяще справляются с обязанностями руководителя, посвящая работе всего лишь 40 часов в неделю. Но это прирожденные руководители, которых насчитывают единицы среди миллионов и которые являются исключением. Они вне конкуренции. Если вы не можете причислить себя к таким людям и хотите еженедельно тратить на работу не более 40 часов вашего времени, будьте осторожны, чтобы не поставить перед собой цель, которая окажется для вас недостижимой» [3].

Анализируя подбор и подготовку управленческих кадров с точки зрения интереса будущих специалистов к своей работе, нельзя не обратить внимание на профессиональную ориентацию, значение которой возрастает в связи с появлением жёсткого конкурентного рынка труда.

Профессиональную ориентацию нередко определяют как важную составляющую найма, заключающуюся в оказании помощи работнику в выборе профессии [4].

Согласно другому определению, профессиональная ориентация – это комплекс взаимосвязанных экономических, социальных,

медицинских, психологических и педагогических мероприятий, направленных на формирование профессионального призвания, выявление способностей, интереса, пригодности и других факторов, влияющих на выбор профессии или на смену рода деятельности [5].

На наш взгляд, такое понимание профориентации недостаточно выражает ее направленность прежде всего на школьников и абитуриентов (в первом варианте), либо слишком расширительно (второе определение) и включает ряд задач, составляющих содержание профессионального отбора, то есть специального изучения кандидата с целью определения его пригодности к данной работе.

Организаторские способности, бизнес-ресурс, как известно, не приобретаются... Только многократное предварительное тестирование на профессиональную пригодность способно дать ответ на вопрос: «А способен ли кандидат к руководящей работе?». Этот же метод может дать молодым людям представление об их реальных возможностях и, как следствие, является первым шагом в работе по созданию системы гарантий качества образования.

Так, в вузах Министерства обороны РФ тестирование на профессиональную пригодность ведётся ещё с прошлого века. Причём, отрицательный тест однозначно закрывает двери вуза даже при отличных интеллектуальных и физических данных кандидата [6].

Особое значение профессиональная ориентация имеет для девушек, выбирающих профессию менеджера. Все руководящие должности требуют полного «погружения» в дела, а у женщин, воспитывающих детей и занятых домашним хозяйством, времени для «дела» остается мало [7].

Думается, что содержание профессиональной ориентации наиболее точно выражается в терминах: «профессиональное просвещение (пропаганда)», формирование интереса к профессии и «профессиональная информация», ознакомление учащихся и ищущих работу с ситуацией в области спроса и предложения на рынке труда.

Профессиональная модель менеджера туристской сферы и в этом случае может явиться подспорьем тем, кто ищет свое предназначение в жизни. С ее помощью каждый претендент может полнее представить круг проблем и сравнить свою внутреннюю

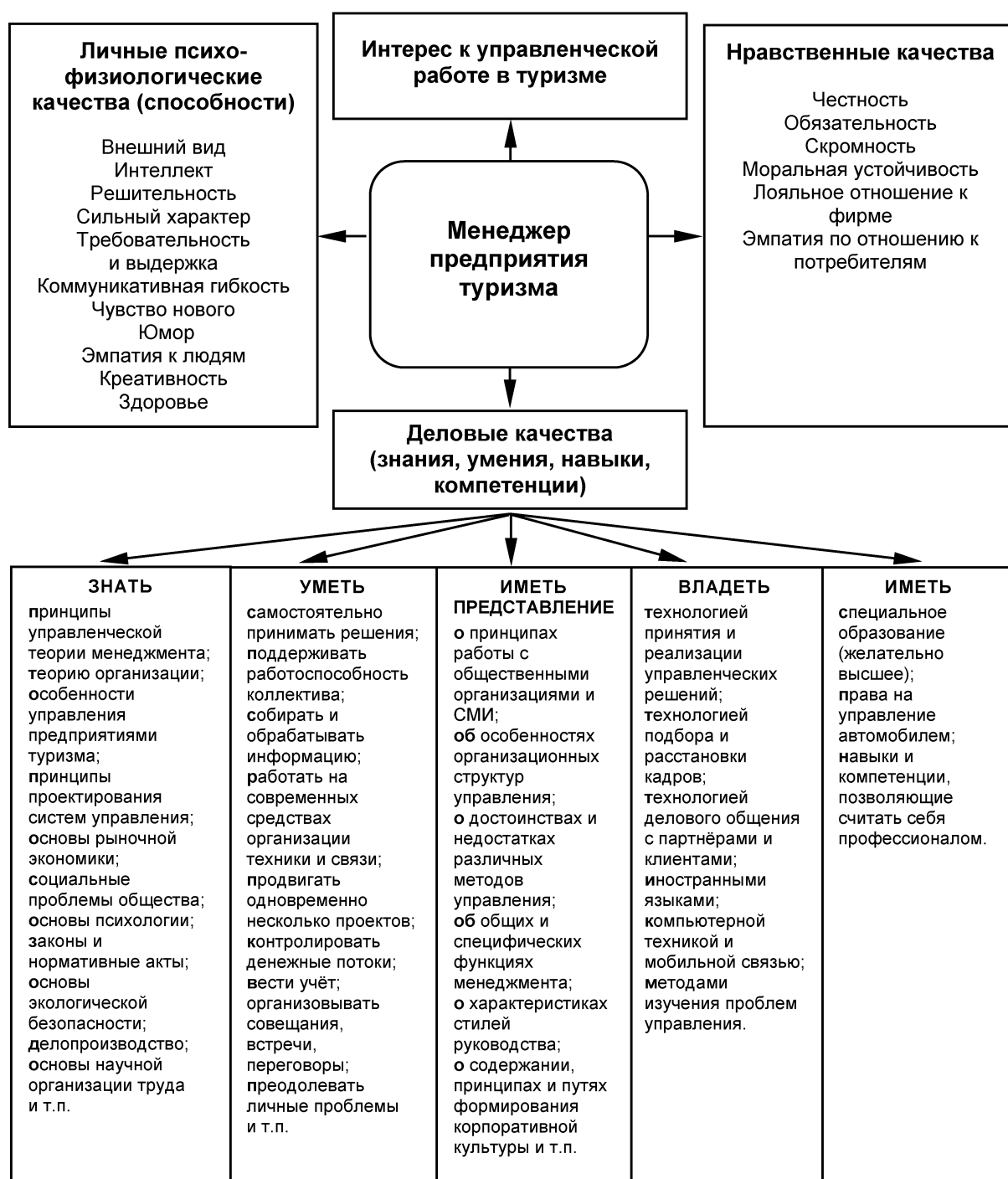


Рис 2. Модель современного менеджера предприятия туризма.

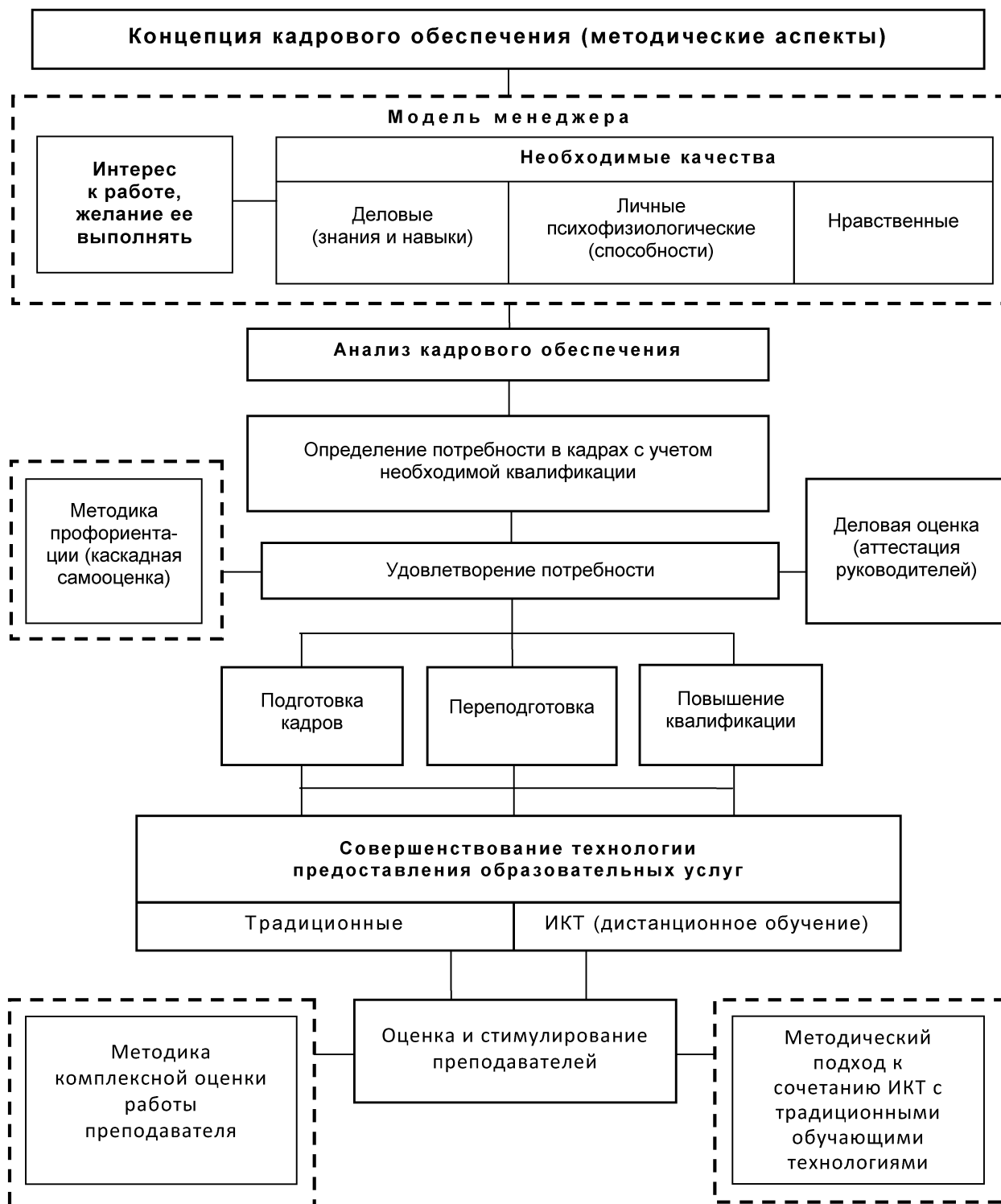


Рис. 3. Методическое обеспечение механизма улучшения подготовки кадров управления для туристских предприятий.

Примечание. Пунктирным контуром обозначены разработанные авторами статьи методические инструменты.

готовность к управленческой работе с требованиями работодателей.

Разработка и использование модели создаёт предпосылки для повышения эффективности работы с кадрами, делает возмож-

ной связь новых методов отбора и подбора кадров с современными технологиями и приводит в действие механизм кадрового обеспечения (рис. 3).

### **Л и т е р а т у р а**

1. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Менеджмент туризма : учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002.
2. Чекалёв М. И. Кадровое обеспечение реформы / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2000. – 114 с.
3. Курс для высшего управленческого персонала. – Ростов-н/Д.: Феникс, 2007. – 42 с.
4. Мартынов С. Д. Профессионалы в управлении. – СПб.: Питер, 2009. – 142 с.
5. Управление персоналом / под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 512 с.
6. Дудко С. М. Стратегия комплексного взаимодействия работодатель – вуз – студент – работодатель : материалы международного форума. – СПб., 2009. – С. 71.
7. Чему и как хочет учиться турбизнес // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2003. – № 4.