

ПОДГОТОВКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫХ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

D.D. Makarova

TRAINING UP COMPETITIVE PERSONNEL FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY

Гостиничная индустрия в России начала развиваться около 20 лет назад. До 1990 годов российских гостиничных цепей не существовало, а за функционирование гостиничного хозяйства отвечали четыре ведомства: Госкоминтурист, ВЦСПС, муниципальные службы и молодежные организации. Сегодняшняя российская гостиничная индустрия формируется за счет российских сетей (Azimut Hotels [1], Amaks Hotels&Resorts [2], Heliopark Hotels&Resorts [3]) и зарубежных гостиничных сетей, таких, как Marriott Hotels&Resorts, Hilton Hotels&Resorts, Novotel Hotels&Resorts, Swissotel Hotels&Resorts и др.

В российской гостиничной индустрии преобладают международные гостиничные корпорации: “Accor Hotels”; “InterContinental Hotels Group”; “Marriott International”; “The Carlson Rezidor Hotel Group”. Лидером гостиничного рынка является французская компания “Accor Hotels”, которой принадлежат 27 гостиниц с общим номерным фондом в 5116 номеров. До 2021 года “Accor Hotels” планирует управлять 74 гостиничными объектами в России, и номерной фонд компании достигнет 13 860 номеров. Гостиничные предприятия категории 5* международных корпораций планируются для открытия в 16 российских городах, это: Архангельск, Владивосток, Владимир, Хабаровск и многие другие города Российской Федерации [4].

Развитие российской гостиничной индустрии происходит за счет брендованных отелей международных гостиничных корпораций. По данным компании JLL, в 2015 году рынок брендованных отелей в России увеличился на 3,3 тыс. номеров вместо 5,2 тыс. номеров.

¹ Аспирант, заведующая лабораторией практического маркетинга и туризма, старший преподаватель АНО ВО «Российский новый университет».

В 2016 году в России и странах СНГ международные гостиничные операторы планируют открыть гостиничные предприятия совокупным номерным фондом около 7,4 тыс. номеров, из них 4,7 тыс. номеров (64%) – в России (рис. 1).

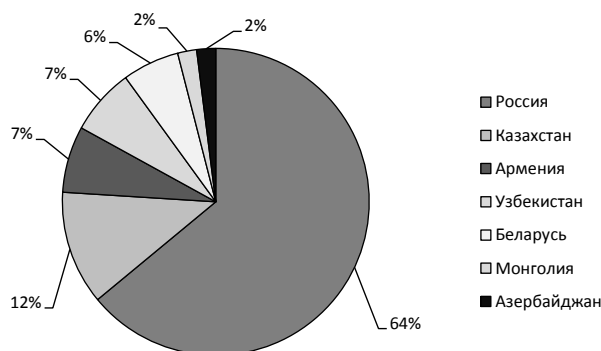


Рис. 1. Открытие брендованных гостиниц в 2016 году

Интерес, связанный с инвестированием в российское гостиничное хозяйство, можно обосновать проведением чемпионата мира по футболу в 2018 году. Развитие гостиничного бизнеса в России позволяет констатировать, что спрос на сотрудников и выпускников гостиничной индустрии будет увеличиваться, а конкуренция среди сотрудников индустрии гостеприимства будет повышаться. Несмотря на востребованность сотрудников гостиничного хозяйства, остаются проблемы, связанные с их подготовкой. Проблемы в подготовке кадров связаны с недостаточным получением первичного профессионального опыта работы в период обучения в высших учебных заведениях.

На сегодняшний день в высших учебных заведениях внедряются новые подходы к обучению студентов, инициированные Министерством образования и науки Российской Федерации.

Список дисциплин для студентов 1 курса

№ п/п	Название дисциплины	Часы	Заменяемые дисциплины
1.	Иностранный язык	108+108	
2.	История	144	Всемирная история
3.	Русский язык и культура речи	108	
4.	Философия	144	
5.	Математика	108+180	
6.	Информатика	108+108	
7.	Культурология	72	Создание и продвижение брендов
8.	Психология	108	
9.	Профессиональная этика и этикет	144	Профессиональная этика и этикет + + Международный протокол
10.	География	108	
11.	Имидж гостиничного предприятия	144	
12.	Прикладная физическая культура (элективный модуль)	46+46	
13.	Всемирная история	144	Геополитика
14.	Валеология	144	
15.	Введение в профессию	36	
16.	Обычаи и традиции народов мира	72	
17.	Индустрия гостеприимства и мировое гостиничное хозяйство	72	
ИТОГО:		2252	

Один из обозначенных подходов заключается в разработке и внедрении образовательных стандартов третьего поколения для высших учебных заведений. Внедрение новых требований связано с реализацией внедрения профессиональных стандартов, предъявляемых к персоналу. В профессиональных стандартах сотрудников обозначены профессиональные компетенции, которые должны быть сформированы у студентов учебными заведениями [5].

В соответствии с профессиональным стандартом, ориентированным на сотрудников гостиничного бизнеса, можно оценить несоответствие учебных планов по специальностям и требования, предъявляемые к сотруднику. Опыт работы у сотрудника, обслуживающего гостей, закончившего бакалавриат по профилю подготовки «Гостиничное дело», должен быть не менее 2 лет, а руководящие должности могут занимать только те, кто имеет диплом специалиста или магистра [6].

Данный подход в образовании студентов используется в зарубежных странах. Зарубежные

учебные заведения в сфере гостиничного хозяйства обучают теоретическим основам организации гостиничного дела и предоставляют возможность в соответствии с учебными планами в период учебного года студентам получать практические профессиональные навыки.

«В гостиничном бизнесе самое главное – это взаимоотношения сотрудников с гостями. Гости часто не общаются с менеджерами гостиничного предприятия, они контактируют с линейным персоналом гостиничного предприятия, принимающим добровольно ответственность за работу с гостем. Линейный персонал лучше всего знает запросы гостей, умеет быстро реагировать на его просьбы. От квалифицированного и заинтересованного персонала гостиничного предприятия зависит конечный результат гостиничных услуг» [7].

Второй подход в подготовке квалифицированных кадров для индустрии гостеприимства – это создание базовых кафедр между учебными заведениями и специализированными предприятиями. В рамках существующих базовых

Список дисциплин для студентов 2 курса

№	Название дисциплины	Часы	Заменяемые дисциплины	Практика (часы)
1.	Иностранный язык	144+108		На втором курсе может быть выделено минимум 252 часа на практическую деятельность на предприятиях + + 108 часов практики по получению первичных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности. ИТОГО: 360 часов
2.	Основы социального государства	72	Организация и проведение мероприятий	
3.	Экология	108	Практика на предприятиях	
4.	Сервисная деятельность	108		
5.	Технологии гостиничной деятельности	108		
6.	Организация гостиничного дела	128		
7.	Экономика гостиничного предприятия	144		
8.	Гостиничный менеджмент	108		
9.	Маркетинг гостиничного предприятия	180		
10.	Иностранный язык второй	108+108		
11.	Физическая культура	18+18	Практика на предприятиях	
12.	Социология	72		
13.	Методы научных исследований	108		
14.	География	108		
15.	Речевая коммуникация	72		
16.	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	144		
17.	Прикладная физическая культура (элективный модуль)	36+56	Практика на предприятиях	
18.	Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия	72		
ИТОГО:		1892		360

вых кафедр происходит формирование профессиональных компетенций параллельно с получением теоретических знаний. Перед высшими учебными заведениями стоит задача в передаче теоретических знаний и формировании практических навыков [8].

Базовые кафедры имеют Samsung, Mail.ru, Касперский. Заинтересованность представителей бизнеса в создании базовых кафедр заключается в экономии на поиске и переобучении сотрудников [9]. В сфере гостиничного бизнеса имеется аналогичный опыт подготовки кадров для гостиничной корпорации InterContinental Hotels Group при участии Московского государственного института индустрии и туризма им. Сенкевича.

Важным элементом в подготовке профессиональных кадров являются учебные планы высших учебных заведений, отображающие современные требования и тенденции развития сферы. В результате социологических исследований были выявлены навыки сотрудников, необходимые на сегодняшний день: критическое и творческое мышление, умение общаться и работать в коллективе, любознательность, инициативность и настойчивость, способность адаптироваться и проявлять лидерские качества, социальная и культурная осведомленность [10].

Автором статьи был предложен вариант учебного плана для студентов, обучающихся по профилю «Гостиничное дело» (бакалавриат), отображенный в табл. 1–4.

Список дисциплин для студентов 3 курса

№	Название дисциплины	Часы	Изменения дисциплин	Практика (часы)
1.	Безопасность жизнедеятельности	144	Практика на предприятиях	Практическая деятельность – 434 часа +216 часов практика. ИТОГО: 650 часов
2.	Технологии гостиничной деятельности	72+108	+Иновации в гостиничном деле	
3.	Гостиничный менеджмент	72	+Лидерские навыки для бизнеса	
4.	Иностранный язык второй	72+108		
5.	Политология	72	Антикризисное управление в гостиничном деле	
6.	Мировая культура и искусство	72	Практика на предприятиях	
7.	Концепции современного естествознания	108	Практика на предприятиях	
8.	Реклама в гостиничном деле	144		
9.	Управление персоналом в гостиничном деле	108		
10.	Бухгалтерский учет и анализ хозяйственной деятельности в гостиничном деле	144		
11.	Организация службы приема и размещения гостей	94		
12.	Организация коммерческой службы гостиницы	108		
13.	Прикладная физическая культура	48+48	Практика на предприятиях	
14.	Деловой иностранный язык	144		
15.	Экологический туризм	144		
16.	Математические методы в сервисе и туризме	144	Межкультурные коммуникации и корпоративная культура	
17.	Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства	72		
18.	Антикризисное управление в гостиничном деле (Дисциплина по выбору)	72		
ИТОГО:		1588		650

Список дисциплин для студентов 4 курса

№ п/п	Название дисциплины	Часы	Изменения дисциплин	Практика (часы)
1.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг	144	+ Управление качеством в гостиничном деле	Итого: практическая деятельность 568 часа + преддипломная практика 216 часов + НИР 216 часов = 1000 часов
2.	Психология делового общения	108	+Конфликтология	
3.	Проектирование гостиничной деятельности	144	+Дизайн интерьеров + Страхование и риски в гостиничном деле	
4.	Иностранный язык второй	108		
5.	Физическая культура	36	Практика на предприятиях	
6.	Документационное обеспечение в гостиничном деле	72		
7.	Профессиональные системы в гостиничном деле	128		
8.	Организация инженерно-технической службы гостиницы	144	Практика на предприятиях	
9.	Системы безопасности в гостиничном бизнесе	144	+ Инженерно-техническая служба	
10.	Организация вспомогательных служб гостиницы	72	Организация услуг питания	
11.	Прикладная физическая культура (элективный модуль)	48	Практика на предприятиях	
12.	Конфликтология	108	Практика на предприятиях	
13.	Инновации в гостиничном деле	72	Связи с общественностью	
14.	Управление качеством в гостиничном деле	72	Практика на предприятиях	
15.	Страхование и риски в гостиничном деле	72	Практика на предприятиях	
16.	Международный протокол	72	Практика на предприятиях	
ИТОГО:		992		1000

Таблица 5

Свод учебного графика студентов

Учебный курс	Учеба (часов)	Практика (часов)	Количество недель	Количество месяцев
1 курс	2252	0	0	0
2 курс	1892	360	9 недель	2 месяца 1 неделя: последняя неделя мая – июль
3 курс	1588	650	16 недель	4 месяца: апрель – июль
4 курс	992	1000	25 недель	6 месяцев 1 неделя: декабрь – май

Представленный вариант учебного плана для студентов, обучающихся по профилю «Гостиничное дело», позволяет совместить теоретические основы организации гостиничного хозяйства и формирование практических навыков по будущей профессии. В таблице 5 представлен свод учебного графика студентов.

Разработанный учебный график для студентов, обучающихся по специальности «Гостиничное дело», даются выделить больше времени на получение практических навыков. Для сравнения по сегодняшним учебным планам студентам обозначено 2 недели – после 2 курса, 4 недели – после 3 курса и 8 недель после 4 курса.

С увеличением периода на практику студент со второго курса начинает получать первый профессиональный опыт. Практика на втором курсе может быть организована без денежных выплат за работу. С третьего и четвертого курсов студент уже может заменять штатную единицу в гостинице, тем самым повышая мотивацию у студентов, а гостиничное предприятие получает обученного сотрудника.

Литература

1. Azimut Hotels. Официальный сайт Azimut Hotels. О нас. – URL: <http://azimuthotels.com/corporate/history> (дата обращения: 12.04.2016).

2. Amaks Hotels&Resorts. Официальный сайт Amaks Hotels&Resorts. – URL: <http://www.amaks-hotels.ru/about/> (дата обращения: 12.04.2016).

3. Heliopark Hotels&Resorts. Официальный

сайт Heliopark Hotels&Resorts. – URL: <http://www.heliopark.ru/hotels> (дата обращения: 12.04.2016).

4. На гостиничном рынке России преобладают иностранные компании. Портал про гостиничный бизнес. – URL: <http://prohotel.ru/review-218706/0> (дата обращения: 12.04.2016).

5. Реестр профессиональных стандартов. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. – URL: <http://profstandart.rosmintrud.ru/reestr-professionalnyh-standartov> (дата обращения: 13.02.2016).

6. Руководитель – управляющий гостиничного комплекса – сети гостиниц. Профессиональные стандарты. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. – URL: <http://profstandart.rosmintrud.ru/web/ps1405654> (дата обращения: 19.04.16).

7. Шарп Изадор. Философия гостеприимства Four Seasons: качество, сервис, культура и бренд / Изадор Шарп при участии Алана Филлипса; пер. с англ. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – С. 134.

8. Макарова Д.Д. Современные инновационные подходы в подготовке кадров для сферы туризма / Д.Д. Макарова // Цивилизация знаний: проблемы и смыслы образования : в 2 ч. : труды Четырнадцатой Международной научной конференции, г. Москва, 26–27 апреля 2013 г. – М. : РосНОУ. – 2013. – Ч. I. – С. 220.

9. Абрамова Виолетта. В кризис охота за студенческими головами усилится // Справочник карьериста 2015–2016. – С. 16.

10. The Boston consulting group // Справочник карьериста 2015–2016. – С. 55.