

Белова Светлана Константиновна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства

и государственной службы при Президенте РФ»

г. Москва

**РАЗВИТИЕ МНОГОУРОВНЕВОЙ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ
ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ
В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Аннотация: в результате рассмотрения основных тенденций развития индустрии гостеприимства и туризма как ответа на геополитические и экономические вызовы стране в работе выявлена приоритетная роль многоуровневой системы образования и предложены направления ее развития, сформулированы задачи органов государственной власти, бизнеса, гражданина для их реализации. На основе проведенного анкетирования абитуриентов, студентов, а также изучения вопросов «трудоустроиваемости» выпускников последних 3 лет отмечается необходимость осознанного выбора человеком вектора образования и готовности нести ответственность за полученные знания и компетенции перед представителями бизнес-сообщества.

Ключевые слова: образование, человек, общество, конкурентоспособность, гостеприимство, профессиональное сообщество, регион, государство.

Геополитические и социально-экономические проблемы и вызовы нашей стране ставят новые задачи перед высшим образованием в воспитании высоко – нравственных личностей и конкурентоспособных специалистов для всемерного развития экономики и укрепления позиций нашей страны, признавая человеческий потенциал доминирующим ресурсом повышения ее конкурентоспособности.

Особо остро стоят задачи образования перед современной сферой сервиса в связи с особенностями подготовки качественно новых менеджеров индустрии гостеприимства и туризма для экономики XXI века. Рассмотрению проблемных

вопросов подготовки этих специалистов отрасли, непосредственно контактирующих с российскими и иностранными гражданами – гостями страны, ее регионов и т. д. посвящена эта работа.

Актуальность статьи состоит в рассмотрении вопросов сотрудничества системы образования и профессионального сообщества при поддержке государства и общества с целью подготовки и развития человеческих ресурсов для индустрии гостеприимства и туризма – важной части сферы услуг и экономики России.

Индустрія гостеприимства и туризма оказывает влияние на повышение образования и культуры населения страны, внешнюю политику государства, социально-экономическое развитие регионов, а также формирует имидж гостеприимной державы в глазах мировой общественности.

Среди основных тенденций отечественной индустрии гостеприимства и туризма, в частности, отмечаются:

- влияние геополитики на изменение условий деятельности в связи с экономическими санкциями; направленность вектора развития на внутренний туризм, развитие территорий, а также на расширение приема иностранных гостей в Россию; всенародная подготовка инфраструктуры приема спортсменов и гостей Чемпионата мира по футболу- 2018; других мероприятий национальной и мировой значимости;

- глобализация: выход на российский рынок международных гостиничных брендов, которые привнесли мировой опыт организации производственных процессов и процессов обслуживания для конкурентоспособного развития, широкое внедрение в деятельность новых знаний, компетенций, информационных технологий;

- повышение роли информированности потребителя о качестве и возможностях рынка услуг;

- возрастание роли менеджмента в принятии управленческих решений на операционном, тактическом и стратегическом уровнях;

- недостаточный уровень подготовленности специалистов в

многочисленных непрофильных учебных заведениях;

– необходимость подтверждения качества полученных знаний и оснований получения квалификации выпускников перед представителями профессионального сообщества.

Современной и устремленной в будущее России необходимы качественно новые человеческие ресурсы. Поэтому проблемы профессиональной подготовки и направления развития человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства необходимо рассматривать на системной основе с учётом требований общества, бизнес-среды, профессиональных образовательных стандартов, личностных качеств, запросов студентов и их родителей.

Нашей кафедрой в тесном взаимодействии с Федерацией рестораторов и отельеров (ФРИО) под руководством ее Президента И.О. Бухарова ведется разработка и реализация программ подготовки менеджеров, профессиональной переподготовки и повышения квалификации, формирующих работников индустрии гостеприимства нового типа, повышающих их творческий потенциал, позволяющих легче приспособиться к переменам, обусловленным стратегией развития каждого предприятия.

Общеизвестно, что система образования является одной из важнейших подсистем социально-экономической жизни общества и, по мнению ряда отечественных и зарубежных специалистов, «уже в ближайшее время конкурентоспособность стран на мировой арене будет в первую очередь определяться конкурентоспособностью их систем образования».

Современные требования государственных документов в сфере образования, включая отраслевые профессиональные стандарты, ставят задачи формирования конкурентоспособности выпускников, работников сферы услуг, способных к самосовершенствованию в течение трудовой деятельности.

В этих целях следует использовать конкурентные преимущества различных учебных заведений и гостиниц/ресторанов как баз практики и трудоустройства, а также инструмента сетевого сотрудничества, способствуя созданию особой

атмосферы вуза для проявления индивидуальности обучающихся, раскрытия талантов и способностей студентов.

Работа в индустрии гостеприимства требует от персонала личностных и профессиональных качеств: самоотдачи и терпимости в общении, знаний традиций народов мира, основ коммуникации и стойкости в убеждениях, наличия твердой морально-нравственной позиции каждого человека для защиты интересов государства, общества.

Подчеркнем, что наряду с профессиональными качествами необходимо:

- воспитание на основе идеалов служения людям;
- понимание человеком меры ответственности за себя и других;
- отказ от личных дурных привычек, следование необходимым факторам здорового образа жизни;
- терпимость к людям различных стран, культур; уважение к старшим, людям с ограниченными физическими возможностями.

Руководство кафедры вместе с руководителями предприятий гостиничной сферы стремится помочь студенту познать свою уникальность, раскрыться как личности и творческой единице. По нашему мнению, для студента в период учебы и производственной практики важно:

- начинать «пробовать себя» в разных сферах деятельности;
- участвовать в благотворительных и волонтерских миссиях, проектных группах, конкурсах, формируя свое мировоззрение, опыт в выбранной сфере деятельности, что позволит подтвердить свое предназначение в деле служения людям;
- стремиться к формированию общей культуры, знаниям традиций отечественной и зарубежной культуры питания и гостеприимства, проявления уважения к людям, которых предстоит обслуживать в выбранной сфере деятельности.

Истинное гостеприимство учитывает малейшие нюансы, связанные с пребыванием гостя, оправдывая и даже несколько превосходя его ожидания.

Молодым специалистам – менеджерам сферы гостеприимства, необходимо учиться проявлять профессиональное и человеческое внимание к нуждам и заботам всех людей, независимо от их материальных и физических возможностей.

Важная роль учебных заведений, формирующих человеческий потенциал индустрии гостеприимства, заключается в:

- профориентации на основе психологических аспектов личности, мотивов, пропуск на пробные занятия в учебных заведениях, позволяющих избежать не-нужных затрат и отсеивания неуспевающих студентов;
- мобильной перестройке учебных программ различных уровней подготовки (переподготовки) под нужды рынка, работодателей, всего профессионального сообщества и общества в целом и обеспечения современных требований к качеству обучения, подтвержденных в ходе профессионально-общественной аттестации;
- создание базы подготовленных специалистов разных форм обучения, мониторинг «трудоустранимости» выпускников за счет осуществления обратной связи. Эти методы и формы используются в работе нашей кафедры в составе Института Отраслевого Менеджмента в сотрудничестве с ФРИО.

Анкетирование 200 студентов последних 3 лет обучения. позволило определить их желание работать в ресторане и гостинице, как 40 к 60%. Однако по окончании вуза лишь 60% выпускников сферы сервиса (по оценке ФРИО) и 70% выпускников РАНХ и ГС, по нашим оценкам, остается работать в индустрии гостеприимства.

Современный мир – это мир глобальных коммуникаций, без которых невозможен ни один вид человеческой деятельности (экономической, политической, духовной и т. д.). Поэтому нашим выпускникам так важно широкое владение иностранными языками как коммуникационными инструментами эффективного участия в процессах глобализации, включая способность к свободному бытовому, деловому и профессиональному общению на английском (других языках); применение информационных технологий.

В период обучения мы используем методы проектного обучения, развития предпринимательских и коммуникативных качеств студентов при выполнении учебных проектов и проектов практической направленности в части создания концепций гостиниц и ресторанов, приветствуя участие в конкурсах и мероприятиях, таких как, «Студенческая наука», международных студенческих конференциях и т. д.

Проведенный анализ тенденций индустрии гостеприимства с учетом существующих геополитических вызовов позволил сформулировать двуединую задачу:

1. Для современного вузовского образования – повышение роли образовательных учреждений в качестве подготовки кадров.
2. Для профессионального сообщества (предприятий и организаций отрасли) – в создании условий для адаптации и развития конкурентного потенциала специалистов, т.е. формирование профессионально-образовательной системы в индустрии гостеприимства.

Необходимо отметить роль органов власти, министерств и ведомств, поддержки общественных и профессиональных сообществ; а также необходимость осознанного отношения каждого человека к выбору жизненного пути, получению образования и готовности профессионально совершенствоваться в течение жизни.

Возможные направления политики профессионально-образовательной системы индустрии гостеприимства и туризма, задачи власти, общества, гражданина по перспективным направлениям развития важнейшей сферы российской экономики могут быть представлены таким образом.

1. Роль органов власти страны, региона, руководители отраслей, ведомств можно определить как:

– создание условий для здоровой конкуренции – выравнивания возможностей для большого, среднего, малого и микро- бизнеса в части фиксирования ставки для долговременных инвестиций; страхования рисков, предоставление режима административного и налогового благоприятствования в рамках

программ поддержки, кредитования, лизинга, франчайзинга, научно-производственных грандов и программ обучения молодых ученых, предпринимателей и т. п.;

- предоставление особых финансовых условий для развития социально-значимых проектов для приема и оказания помощи родителям с детьми;
- способствование развитию сервисных услуг на транспорте: авиа, железнодорожном, водном, автомобильном для комплексного развития регионов в рамках выполнения программы развития въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации до 2018 года и ближайшую перспективу;
- создания туристических кластеров в качестве драйверов социально-экономического развития регионов страны; поддержание развития гастрономических брендов, включая продукты и блюда национальных кухонь для развития территорий, въездного и внутреннего туризма;
- обеспечение реальной поддержки российским производителям сельскохозяйственной продукции для организации питания в предприятиях сервиса, создание биржи поставщиков социально-значимых товаров в регионах

2. Роль общественных институтов, СМИ:

- формирование отношения к образованию как к ценности для человека, профессионального сообщества, индустрии гостеприимства, страны;
- повышение престижа и значения профессий сферы услуг в целом и индустрии гостеприимства и туризма, в частности;
- формирование общества равных возможностей и безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; уважения и приятия традиций и обычаяев культуры, питания, общения народов мира, проявления профессионализма и доброжелательности сервисного персонала в нестандартных и чрезвычайных ситуациях;
- создание возможности для каждого человека приобщиться к знаниям культуры, традиций страны и мира при проведении гастрономических форумов и фестивалей, обучения основам здорового образа жизни, культуры питания и здоровья разных стран и народов СНГ, Европы, мира.

3. Значение условий профессиональной среды индустрии гостеприимства:

- формирование модели современного специалиста и неуклонное воплощение ее при реализации программ обучения, практики, стажировок, соблюдения профессиональных стандартов обучения, режима открытости образования и обучения для всех категорий работников и т. д.;
- проведение независимой оценки качества учебных программ вузов подготовки бакалавров для индустрии гостеприимства, аттестации выпускников и работников предприятий индустрии гостеприимства;
- формирование и ведение реестра специалистов отрасли;
- подготовка и переподготовка человеческих ресурсов для предприятий сферы гостеприимства и туризма, создание новых рабочих мест для высвобождающихся в связи с кризисными явлениями кадров отрасли; создание условий для применения знаний и опыта сотрудников возрастных категорий за 50 лет;
- ответственность выпускника наряду с образовательной организацией за качество образования; а работника и руководителя предприятия – за профессиональное соответствие занимаемой должности.

4. При рассмотрении образовательной среды как части профессионально-предпринимательской системы считаем важным учет факторов:

- значение профориентации и ответственного целенаправленного обучения современных менеджеров в рамках диалога преподавателя/ практического работника отрасли и студента как будущего работника сферы гостеприимства и туризма;
- максимальное использование возможностей сетевого сотрудничества в образовании (ресурсов, инфраструктуры, создания новых конкурентных преимуществ обучения: колледжей, вузовского, дополнительного);
- создание интеллектуальной среды для проектной, коммуникационной деятельности студента, приобретения и использования на практике навыков делового общения на иностранных языках;
- использование консалтинга, профессиональных мастер-классов, форумов, выставок, конференций в организации международного общения и реализации

передового опыта, достижений научно-технического прогресса, межкультурного делового общения людей разных национальностей в развитии индустрии гостеприимства.

5. Усилия «преподавательско-практического корпуса» при реализации программ подготовки в РАНХ и ГС при Президенте РФ направлены на формирование компетентного и высоко эрудированного человека – конкурентоспособного выпускника всех форм обучения для индустрии гостеприимства, а в процессе обучения:

- осознание студентом значения и роли услуг в современном обществе как будущей сферы деятельности;
- стремление к осознанному выбору профессии, самооценке личных качеств и соответствия личностной, профессиональной, языковой подготовки, коммуникативных навыков для работы в сфере гостеприимства;
- выбор вектора образования и личной траектории обучения; готовность нести ответственность за полученные знания и компетенции перед представителями бизнес- сообщества;
- формирование ценностного отношения к своему здоровью, а также ответственного отношения к питанию как фактору сохранения здоровья и трудового долголетия;
- готовность к непрерывному образованию, постоянному совершенствованию, переобучению и самообучению, профессиональной мобильности; готовность к работе в высоко конкурентной среде.

Всем заинтересованным сторонам необходимо участвовать в создании и воплощении модели подготовки конкурентоспособного выпускника системы образования XXI века для индустрии гостеприимства, последовательного прохождения этапов от начальной к высшей школе, адаптации молодых специалистов на предприятии, реализации системного дополнительного образования под нужды города, региона, общества, страны в реализации программ развития внутреннего и въездного туризма, укрепления позиций России как гостеприимной державы.

Список литературы

1. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2011 – 2018 годы)», утв. Президиумом Правительства РФ от 02.08.2011г. с изменениями и дополнениями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/55171986/#text>
2. Базовые принципы профессиональной общественной аттестации профессиональных образовательных программ в рамках деятельности Национального совета при Президенте РФ по профессиональным квалификациям от 20.04.15 г.
3. Гончарова И.В. Организация практико-ориентированной подготовки студентов для повышения их конкурентоспособности на рынке труда индустрии гостеприимства / И.В. Гончарова, С.К. Белова, О.Р. Байбурова // Сервис в России и за рубежом. – 2016. – Вып. 2. – С. 3–24 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://globalf5.com/Zhurnaly/Socialno-gumanitarnye-nauki/Servis-v-Rossii-i-za-rubejom/vypusk-2016-3>
4. Коняшина Г.В., Белова С.К. Образовательно-предпринимательская система подготовки кадров в индустрии гостеприимства: ключевые аспекты [Текст] // Экономические и социальные науки: прошлое, настоящее и будущее. Материалы V Международной научно-практ. конф. – М.: АНО Академии менеджмента и бизнес-администрирования, 2016. – С. 59–66.
5. Макарова Е.О. Человеческий капитал как определяющий фактор повышения конкурентоспособности предприятия в современных условиях: Автореф. дис. ... канд. экон. наук [Текст] / Е.О. Макарова. – Чебоксары, 2008.
6. Уровни квалификаций в целях подготовки профессиональных стандартов (Утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 12.04. 2013 г. №148н) [Электронный ресурс]. – Код доступа: <http://profstandart.rosmintrud.ru/> http://profstandart.rosmintrud.ru/biblioteka-normativno-reglamentnoy-informacii?_20_folderId=11844&_20_displayStyle=icon&_20_viewEntries=1&_20_viewFolders=false&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_entryE

nd=75&_20_folderEnd=20&_20_entryStart=0&_20_folderStart=0&p_p_id=20&p_p_lifecycle=0