

## **ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В РОССИИ**

(статья опубликована: **Панов В.В. Проблемы подготовки кадров для гостиничного бизнеса в России.** // Профессионализация в условиях современной системы инновационного образования. Материалы международной научно-практической конференции. ИСЭПиМ, 25 марта 2011 г. Под ред. В.П. Делия.– Балашиха, Изд-во «Де-По», 2011. – С.247 -251).

В тексте федерального государственного образовательного стандарта ВПО по направлениям 100400 «Туризм» и 100100 «Сервис» заложен интегративно-развивающий подход, основная функция которого заключается в том, чтобы процесс обучения, с одной стороны, формировал готовность к постоянному саморазвитию студента и, с другой стороны, способствовал самореализации личности в профессиональной деятельности. Суть интегративно-развивающего компонента при формировании профессиональной компетентности будущих бакалавров и магистров туризма заключается в интеграционной связи специальной, психологической и культурологической основ деятельности будущего выпускника, учете фундаментального и прикладного характера профессиональных знаний и умений при формировании профессиональной компетентности студентов, разработке интегративной формы самоуправления субъектов учебно-воспитательного процесса.

Однако эта прекрасная декларация не достаточно корректна, на наш взгляд. Все дело в том, что де-юре специальности «сервис» и «туризм» отнесены к экономическим. Сделано это было еще в советское время, по остаточному принципу, т.к. ни к тяжелому, ни к легкому машиностроению «прицепить» их было невозможно. И, соответственно, сетка учебных программ должна отводить на изучение теоретических дисциплин не менее 70% времени. Среди множества изучаемых дисциплин очень мало тех, которые относятся непосредственно к операционной деятельности отеля. Но специфика отрасли такова, что от выпускников требуется реальный опыт практической работы. В результате пришедшему устраиваться на работу дипломированному выпускнику сплошь и рядом предлагают должности максимум портье или старшей горничной. В свою очередь, выпускники, окончившие вуз по данной специальности, не всегда согласны работать на стартовых позициях, а на руководящие их не берут в связи с отсутствием опыта работы. Конечно, в любой сфере вчерашнему студенту работодатель вряд ли преподнесет позицию топ-менеджера (если речь не идет о сыне министра или зяте прокурора), но и не предложит должность, для которой высшее образование вообще не требуется. Неопытному врачу не порекомендуют временно поработать нянечкой, а инженеру-строителю – маляром-штукатуром.

В большинстве своем вчерашние выпускники – это специалисты-теоретики, а не практики. Они довольно слабо себе представляют, что такое отель на самом деле и как он работает (тем более в российской действительности). На работу приходят выпускники с дипломом о высшем образовании, которые знают теорию

менеджмента, немного экономики – и больше ничего. У студентов полностью отсутствуют практические компетенции. Например, знание компьютерных программ "Фиделио", "Фронт-офис", "Амадеус", стандартов сервировки столов, уборки номерного фонда. Работодатель в итоге должен сам научить их работать, а на это уходит как минимум два года. При этом им нужно платить достойную заработную плату. Это ли не парадокс?

Теоретик с дипломом о высшем образовании для гостиницы не подходит – слишком велика цена ошибки, поскольку при непрерывном 24-часовом цикле обслуживания даже небольшой сбой может привести к потере клиента.

Помимо сетки учебных занятий есть и другая проблема: вузам не хватает знаний современных гостиничных технологий. И дело не только в косности преподавателей: стандарты сетей не разглашаются, поскольку они являются коммерческой тайной, учебных пособий с конкретными принципами, технологиями, требованиями у учебных заведений нет. Это замкнутый круг и для самих гостиниц. Приглашать же читать лекции практикующих специалистов не получается: зарплата топ-менеджеров несопоставима даже с профессорской ставкой.

Другая проблема – производственная практика. Студенты, не получающие за свой труд ни гроша (или немного грошей), относятся к практике как к обязательке и принудилровке, что ведет к массовым нарушениям дисциплины и конфликтам с администрацией. При этом «прикрепленные специалисты» в лучшем случае игнорируют студентов, а в худшем пытаются свалить на них тяжелую и грязную работу. А некоторые тверские и краснодарские вузы до сих пор гордятся тем, что студенты специальности «туризм» на практике бегают с рюкзаками и ставят палатки.

Российская система образования всегда отличалась высоким уровнем преподавания фундаментальных наук и недостаточным вниманием к развитию прикладных умений и навыков. Этот недостаток наших программ особенно очевиден при подготовке кадров для индустрии гостеприимства. Зарубежные школы гостиничного и туристического бизнеса отводят порядка 40% от общей нагрузки практическим занятиям. Все они располагают современной тренинговой базой. Как правило, это гостиница и ресторан при институте, в которых работают в основном только студенты. Наши институты на данный момент не имеют возможности организовать обучение практическим навыкам на своей территории и опыт профессиональной деятельности они приобретают только во время практики. В связи с этим мы полагаем, что необходимо организовать процесс обучения таким образом, чтобы студенты имели возможность получить практические навыки, необходимые для их повседневной работы в будущем. Спасение утопающих – дело рук самих утопающих. Студентам надо самостоятельно как можно раньше приходить на младшие позиции в реальные отели. В идеале – уже после 1-2 курса. Но при этом согласовывать рабочий график с учебным планом. И вуз должен идти навстречу в данном вопросе. Например, за счет уплотнения сетки часов в другие дни, освобождать день в неделю именно для работы по специальности, засчитывая его в счет производственной практики. И в остальные дни максимум времени и сил отдавать именно практическим навыкам и прикладным знаниям.

Работа на младших позициях студентов поможет решить проблему низкоквалифицированного линейного персонала.

В советскую эпоху работать в хорошей гостинице было, во-первых, престижно, а во-вторых, выгодно. Поэтому большая часть обслуживающего персонала гостиниц верхнего сегмента имела высшее образование, владела иностранными языками. Отели выбирали кандидатов по личностным характеристикам, а технология приобреталась и нарабатывалась уже на месте. Но с течением времени престиж работы в гостинице на обслуживающих позициях стал падать. Сами гостиницы зачастую предпочитают набирать неквалифицированный персонал и учить его самостоятельно или, что еще хуже, просто мирятся с низким уровнем квалификации своих сотрудников. Среди линейного персонала очень высока текучесть кадров. Причины разные – это и жесткие требования к персоналу и качеству обслуживания, и неумение или нежелание понимать, что такое гостеприимство, отсутствие доброжелательности, относительно невысокие (по сравнению с другими отраслями) оклады. И особенно ярко это выражено на московском рынке. Все хотят непыльную работу, хорошую должность и приличный оклад. И вот результат – линейные позиции оказались заняты гастарбайтерами или просто низкообразованными, низкокультурными людьми. Привлечение на эти позиции студентов может быть выгодно обеим сторонам. Отели приобретают молодых перспективных сотрудников, а студенты – возможность получить бесценный опыт.

И все-таки образование в сфере гостиничного сервиса можно назвать очень и очень перспективным. Не будем забывать про те гостиницы, которые планируется построить в Сочи к Олимпиаде. Итак, в планах строительства объектов Олимпиады в Сочи декларируется, по определенным источникам, строительство и введение в эксплуатацию, в рамках ФЦП, порядка 26 000 гостиничных номеров.

Для сравнения, в Москве на сегодняшний день, порядка 36 000 гостиничных номеров, из которых: класс «люкс» (5 звезд) – 2853, бизнес-класс (4 звезды) – 6791, средний класс (3 звезды) – 15375, экономический класс (1-2 звезды) – 9466, мини-отели (менее 50 номеров) – 1880. Для справки: в Лондоне – порядка 70 000 гостиничных номеров. В нашем Олимпийском Сочи планируется ввести пятизвездочных отелей на 2 тысячи мест, четырехзвездочных – на 10 тысяч и трехзвездочных – на 14 тысяч.

Итак, что можно посоветовать тем молодым людям, которые в 2011 году заканчивают школу? Какую стратегию и тактику выбрать, чтобы сделать успешную карьеру? Для начала пойти в колледж. Думаю, многие из тех, кто обучается, например, на факультете СПО ИСЭПиМ, правильно подходят к построению карьеры в гостиничном бизнесе и рассматривают работу на линейных позициях после окончания такого учебного заведения как начальную ступень для дальнейшей карьеры. Приобретение опыта и дальнейшее получение высшего образования – один из верных путей к вершинам гостиничного бизнеса. Что касается менеджмента в индустрии гостеприимства, особенно в отелях международного уровня (а их кадровая политика отточена вековой практикой), то здесь на управляющих позициях в большинстве своем работают специалисты, которые некоторое время назад пришли в отель на линейную позицию. Позднее, в силу личностных качеств и проявленного профессионализма, они достигли должностей супервайзера, заместителя менеджера, потом менеджера одного из подразделений и, наконец, топ-менеджера!

Литература:

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 г. N 489 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 ТУРИЗМ».
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 декабря 2009 г. N 796 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 СЕРВИС».
3. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. – СПб: Вершина, 2006.
4. Бизюкова И.В. Кадры. Подбор и оценка. – М.: Московский рабочий, 2003.
5. Кирьянов Е.Н. Кадровая политика предприятия и роль психологии в ее проведении // Управление персоналом. – 2006. № 9.