

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА РАБОЧЕЙ СИЛЫ И ОПТИМИЗАЦИИ ЗАНЯТОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ СЕКТОРЕ ЭКОНОМИКИ

Е. И. Макринова

Белгородский университет кооперации, экономики и права, г. Белгород

makrinova@buket.ru

В начале XXI в. происходят коренные изменения в обществе, его идеологии, экономике, в том числе в сфере труда и занятости населения. Одним из знаковых явлений новой эпохи выступает сокращение численности работающих в сфере материального производства, его перемещение из крупных развитых стран в развивающиеся, где более дешевые рабочая сила и сырье. Значимость происходящих в современной экономике структурных сдвигов подтверждается анализом соотношения трех ее крупных секторов: первичного (добывающее производство и сельское хозяйство), вторичного (обрабатывающая промышленность) и третичного (сфера услуг). Начавшийся переход к новому постиндустриальному обществу сопровождается перемещением большого количества трудовых ресурсов из производственного сектора в сферу услуг.

Сфера услуг весьма интенсивно развивается и в России, приток занятых в которую происходит из аграрного и индустриального секторов экономики. В современной экономике важной составляющей сферы услуг является туристская отрасль, которая включает и сферу гостеприимства. Стремительные темпы развития мирового туризма за последнее десятилетие приводят в течение каждых пяти лет к увеличению примерно в два раза количества персонала, занятого в сфере мирового туризма, и в полтора раза – расходов населения на туристские поездки в мире. Соответствующими темпами развивается индустрия гостеприимства, которая, помимо гостиничных услуг, также включает и услуги предприятий общественного питания, игровых комплексов и т. п.

К началу 2014 г. в России насчитывалось 9855 гостиниц общей площадью номерного фонда более 11,52 млн. кв. м. Больше всего гостиниц находится в Центральном федеральном округе (1861), Южном – 1690,

Приволжском – 1607, Сибирском – 1564, Северо-Западном – 1133, Уральском – 939, Дальневосточном – 777, Северо-Кавказском – 283.

По итогам 2013 г. в отелях страны останавливалось свыше 42,5 млрд. чел. Финансовый объем платных услуг российских гостиниц превысил 162 млрд. руб. (примерно 30% приходится на Московский регион, 15% – Краснодарский край, 9% – г. Санкт-Петербург) [11].

За 2009–2012 гг. количество гостиниц и аналогичных средств размещения в Белгородской области возросло с 42 до 88 единиц, число размещенных в них гостей – со 169,9 до 196,1 тыс. чел., а объем оказанных платных услуг – с 502,9 до 700 млн. руб. (рис.).

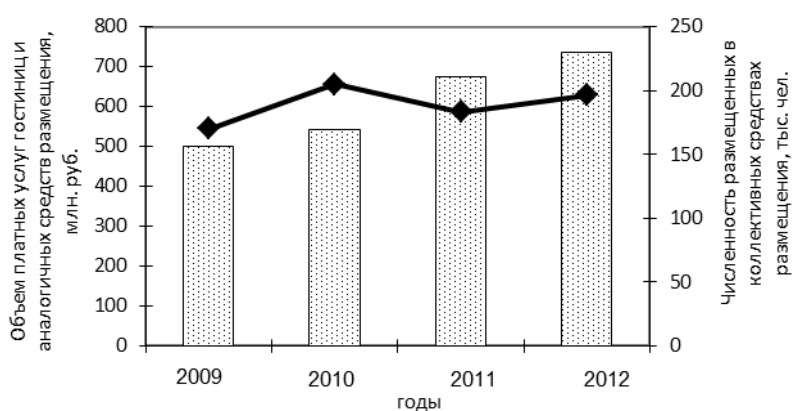


Рис. Тенденции развития гостиничного сектора экономики Белгородской области в 2009–2012 гг.

В соответствии с функциональным назначением коллективных средств размещения услугами специализированных средств размещения посетители пользуются в основном для досуга, рекреации, отдыха и лечения; услугами гостиниц и аналогичных мест проживания – в деловых и профессиональных целях. Из числа проживающих 56,6 тыс. чел. 33,3% имели своей целью досуг, рекреацию и отдых. Наряду с российскими гражданами в коллективных средствах размещения проживали граждане государств-участников СНГ – 4,2 тыс. чел. и стран вне СНГ – 3,7 тыс. чел. [11].

Приведенные данные свидетельствуют о возрастающей степени прямой занятости населения области в гостиничном хозяйстве.

Однако помимо количественной оценки воздействия туристско-гостиничного сектора на занятость, важное значение имеет качествен-

ный анализ, позволяющий учитывать природу занятости, особенности ее характера и структуры [3]:

- сезонные колебания объема занятости и трудовой нагрузки персонала;
- высокая доля низкооплачиваемых, частично занятых и временных работников по сравнению с другими секторами экономики;
- тенденция к нерегулярному рабочему времени, недостатку работы и надежности доходов и, как следствие, высокая текучесть кадров;
- высокая эластичность рабочего времени, что позволяет работникам сочетать карьеру с достижением других жизненных целей, в частности, с получением либо продолжением образования;
- значительный удельный вес неквалифицированных работников, низкая эффективность труда;
- преобладание женского труда, доля которого в мире превышает 50%, а в российском гостиничном и ресторанном бизнесе колеблется от 60 до 85% и др.

В условиях, когда качество гостиничных услуг непосредственно зависит от профессионализма персонала, а развитие современных технологий требует от специалистов, занятых в этой отрасли, новых умений и знаний, а также создает новые, ранее не существовавшие рабочие позиции, важным фактором эффективности функционирования гостиничного сектора экономики является наличие профессионально подготовленных работников. В связи с этим сегодня на первый план выходят необходимость учитывать особенности и новые тенденции функционирования сферы гостеприимства при определении набора профессиональных компетенций специалистов и формирование целостных программ их подготовки в учебных заведениях.

В Белгородском университете кооперации, экономики и права реализуется концепция многоуровневой непрерывной подготовки кадров для гостиничного бизнеса. В 2010 г. состоялся первый выпуск специалистов по сервису и туризму, а также бакалавров туризма по профилю «Технологии и организация гостиничных услуг». С 2009 г. ведется подготовка по специальности среднего профессионального образования «Гостиничный сервис». В процессе обучения специалистам со средним профессиональным образованием присваиваются рабочие профессии администратор гостиницы, горничная. С 2011 г. осуществляется подготовка бакалавров и магистров по направлению подготовки «Гостиничное дело» (табл.).

Становление высококвалифицированного специалиста в современных динамичных условиях требует активного привлечения всей системы профессиональной подготовки, использования инновационных технологий обучения, позволяющих развивать профессиональные компетенции будущих специалистов, ориентированные на индивидуальное развитие, активизацию творческого мышления студентов. Сегодняшний работодатель на первый план выдвигает требования подготовленности выпускников к решению конкретных практических задач. В связи с этим возрастает необходимость усиления профессиональной составляющей сервисного образования. В этих целях необходимо использовать инновационные подходы – проведение выездных занятий на базе объектов индустрии гостеприимства, мастер-классы, привлечение практических работников к чтению специальных дисциплин.

Таблица

Система непрерывного профессионального образования в сфере гостиничного дела в Белгородском университете кооперации, экономики и права

Уровень подготовки	Направление подготовки	Срок обучения	Квалификация
Среднее профессиональное образование	Специальность «Гостиничный сервис»	1 г. 10 мес.	Менеджер
Высшее профессиональное образование	Направление подготовки «Гостиничное дело» Профили подготовки: «Гостиничная деятельность», «Ресторанная деятельность»	4 года	Бакалавр
		2 года	Магистр
Последипломное профессиональное образование	Аспирантура и докторантура по специальности «Экономика и управление народным хозяйством» (сфера услуг; туризм и рекреация)	3 года	Кандидат (доктор) экономических наук
Дополнительное профессиональное образование	Администратор гостиницы Горничная	2 мес. 1 мес.	Рабочая профессия
	Организация и управление гостиничным комплексом Клиент-ориентированные технологии в индустрии гостеприимства	1,5 мес. 1,5 мес.	Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации
	Технологии и организация туризма и гостиничного дела	9 мес.	Диплом о профессиональной переподготовке, удостоверяющий право ведения профессиональной деятельности

В условиях избыточного предложения рабочей силы актуализируется развитие связей профессиональных учебных заведений с организациями гостиничного сектора в целях содействия организации практики студентов с возможностью их последующего трудоустройства. С учетом специфики данной профессиональной сферы актуально налаживание контактов с зарубежными профессиональными учебными заведениями, хозяйствующими субъектами по вопросам международного сотрудничества, стажировок, профессиональной и академической мобильности. Стажировка будущих специалистов, при необходимости преподавателей специальных предметов как новая технология реализуется на базе специально разработанных практико-ориентированных программ выездных практических занятий, организация которых сопряжена с выполнением конкретных трудовых функций будущей профессиональной деятельности студентов в структуре профессионально-практической подготовки в реально действующем учебном процессе.

Важным направлением совершенствования кадрового обеспечения современного гостиничного бизнеса выступает дополнительное профессиональное образование [7]. Причинами, требующими организации или активизации обучения персонала отеля, выступают желание повысить эффективность деятельности компании на рынке; значительное число молодых специалистов; недостаточная квалификация (например, языковая, компьютерная и т. д.); замещение уходящих работников, заполнение новых должностей, в том числе должностей новых руководителей; улучшение мотивации и приверженности работников своей компании.

Коллективом Белгородского университета кооперации, экономики и права разработан и успешно реализуется ряд программ повышения и переподготовки кадров: «Организация и управление туристским бизнесом», «Клиентоориентированные технологии в индустрии гостеприимства», «Технологии и организация туризма и гостиничного дела» и др.

С точки зрения содержания процесса обучения его можно разделить на четыре основных блока [2].

1. Обучение стандартам гостиницы – это базовый блок системы обучения. На нем строятся все дальнейшие программы. Он включает адаптацию персонала, знакомство и обучение общим положениям, обучение технологии выполнения работы.

2.Обучение культуре обслуживания. Поскольку обслуживание или сервис является ключевым показателем, по которому оценивают работу отеля, то программы обучения, целью которых является повышение уровня обслуживания и формирование постоянства качества сервиса, являются основными.

3.Обучение, направленное на развитие навыков и личностных качеств. В процессе работы сотрудники могут чувствовать нехватку каких-либо навыков для организации более эффективной работы или продвижения по карьерной лестнице [6]. Организация тренингов способствует формированию новых для сотрудников способностей и развитию личности в целом.

4.Профессиональное обучение. Индустрия гостеприимства динамично развивается и каждый год появляются новые продукты для обеспечения деятельности отеля, инновации в сфере технологических процессов, новые управленческие методы и т. д. Поэтому очень важно, чтобы сотрудники отеля обладали новейшими знаниями и методами работы, которые бы потом применяли на практике.

Методы обучения следует выбирать исходя из содержания учебного материала и того, в каком виде он будет более понятен слушателям и наиболее полно усвоен. С точки зрения используемой технологии методы обучения можно разделить на традиционные, активные и методы профессионального обучения.

Таким образом, успех и процветание гостиничного бизнеса во многом определяются интеллектуальным потенциалом предприятия, качественным составом сотрудников, что, как правило, связано не только с их квалификацией, но и с тем энтузиазмом, самоотдачей, творческим подходом, с которым они выполняют свои обязанности.

Для того чтобы отель сегодня был конкурентоспособным, ему требуются не только хорошо вышколенные служащие службы приема, горничные и повара, но и грамотные управляющие, финансовые аналитики, специалисты по денежным потокам и инспекторы качества. Кроме того, потенциал для продвижения по карьерной лестнице на предприятиях индустрии гостеприимства выше, чем на других. Перспективы карьерного роста для менеджеров гостиниц выглядят весьма многообещающе. В связи с этим возникает потребность в новых кадрах на управленческие должности разного уровня.

Список литературы

1. Глаз В. Н., Глаз Ю. А. Формирование стратегии управления трудовыми ресурсами организации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2013. № 3 (47). С. 65–74.

2. Макринова Е. И., Трунова С. Е. Обучающаяся организация как современная концепция развития персонала гостиницы // Современные проблемы науки и образования. 2012. № 6. С. 410–415.

3. Макринова Е. И. Профессионализация управления персоналом как фактор развития организаций потребительской кооперации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2007. № 2. С. 155–264.

4. Макринова Е. И. Терминологическая систематизация базовых дефиниций управления трудом в контексте развития теории социально-трудовых отношений // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2013. № 4 (48). С. 120–127.

5. Макринова Е. И. Формирование и регулирование рынка труда специалистов потребительской кооперации: Дис. ... канд. экон. наук. Белгород, 1999.

6. Макринова Е. И., Васильев А. Г., Васильева А. С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: Учеб. пособие. СПб.: Троицкий мост, 2013. 208 с.

7. Макринова Е. И., Мухина М. Г. Взаимосвязь рынка профессионального образования и качества человеческих ресурсов в сфере обслуживания // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2014. № 1 (49). С. 67–72.

8. Прокушев Е. Ф., Гринева Н. А. Трудовые ресурсы как источник конкурентных преимуществ регионов Центрального Черноземья // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2013. № 2 (46). С. 74–83.

9. Роздольская И. В., Яковлева Л. Р. Совершенствование менеджмент-образования на основе компетентностного подхода: проблемы и пути решения // Международный журнал экспериментального образования. 2014. № 3–2. С. 181–182.

10. Снитко Л. Т. Методические подходы к оценке компетенций работников организации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2014. № 2 (50). С. 41–47.

11. Статистическая информация по субъектам Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <http://www.russiatourism.ru/rubriki/-1124140723/>