

ПРОБЛЕМЫ ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ, ПОДГОТОВКИ КАДРОВ И ПОВЫШЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА*

Аннотация. Новые социально-экономические отношения обуславливают новые подходы к развитию туристской сферы, что, в свою очередь, приводит к повышению требований к квалификации специалистов, занятых в ней. Квалифицированные кадры в туристском бизнесе выступают одним из ключевых факторов успеха предприятия. Представленное исследование является особенно актуальным на сегодняшний момент, т.к. требования к качеству гостиничного продукта, развитие технологий обслуживания требуют постоянного развития персонала на туристских предприятиях.

Ключевые слова: сфера туризма и гостеприимства, подготовка кадров.

Система профессионального образования сегодня не полностью соответствует структуре потребностей туристского рынка и рынка труда; не получила должного развития система непрерывного профессионального туристского образования, что сдерживает обновление экономики, не позволяет эффективно модернизировать социальную сферу туристских услуг и вывести на передовые позиции в мире туристскую отрасль России.

Социально-экономические условия изменяются столь быстрыми темпами, что система действующего профессионального туристского образования в рамках учебных заведений разного уровня не успевает адекватно отражать особенности отдельных специальностей в туризме и гостеприимстве в решении проблем профессиональной подготовки. На мировом рынке труда конкурентоспособность работника поддерживается профессиональной компетентностью, широким кругозором, гибкостью поведения и высоким уровнем индивидуальной активности, серьезными научными знаниями, высокой заинтересованностью в работе. Медленная реакция системы образования на проблему развития человеческого потенциала в современных условиях приводит к снижению профессионализма специалистов, а следовательно, и потерь в экономике и даже политике. Недостаточный квалификационный уровень специалиста является одной из основных причин слабой конкурентоспособности производимых

услуг. Это обстоятельство, в свою очередь, отражается на прибылях предприятия, что ограничивает их финансовые возможности для повышения квалификации персонала. В условиях динамично развивающегося рынка туристской индустрии создаваемые в различных вузах программы повышения квалификации не способны успеть за новыми тенденциями.

Несмотря на разнообразие форм и развитое организационно-методическое обеспечение процессов повышения квалификации в сфере туризма и гостеприимства, по своим качественным результатам система подготовки и развития кадров не в полной степени удовлетворяет потребности современной индустрии туризма и гостеприимства.

Современными проблемами системы повышения квалификации в сфере туризма и гостеприимства являются: недостаточно высокий уровень организации и методики учебного процесса; слабое методическое и программное дифференцирование в обучении руководителей и специалистов; копирование вузовского материала и недостаточное число проблем реального производства; недостаточное применение современных методов обучения, в частности, социально-тренирующих и с использованием вычислительной техники; отсутствие учебников и учебных пособий по проблемам предприятия и специально ориентированных на обучение в системе повышения квалификации, отсутствие интереса со стороны работников предприятий к собственному развитию и повышению квалификации из-за отсутствия мотивации и неправильной самооценки, отсутствие профессионально подготовленных кадров для проведения внутрифирменных курсов повышения квалификации в сфере гостеприимства.

В настоящее время вузовская система по многим причинам не может в массовом масштабе выпускать специалистов сферы туризма и гостеприимства с необходимым для работы уровнем компетентности и адаптации к практической деятельности. Имеющиеся многочисленные предложения в педагогических исследованиях по профессиональному туристскому образованию по многим причинам либо мало эффективны, либо трудно реализуемы. Поэтому в большей или меньшей степени выпускник туристского вуза

* © Егорычев Д.Е.

нуждается в последипломном дополнительном профессиональном образовании, которое в принципе может получать на курсах повышения квалификации, организуемых вузами на собственной базе или непосредственно на крупной турфирме. В то же время анализ показал небольшую продуктивность такой системы и такого подхода даже при наличии многих предложений по совершенствованию системы. В обоих случаях и логическим, и практическим исходом для крупных, в первую очередь многопрофильных туристских предприятий является создание и развитие собственной внутрифирменной (корпоративной) системы подготовки кадров, которая решала бы не только сиюминутные задачи профессиональной адаптации молодых специалистов и повышения уровня компетентности опытных работников, но и перспективные задачи сохранения наработанного за годы человеческого капитала и его обновления за счёт постоянного мониторинга качества человеческого корпоративного ресурса, уровня компетентности, профессионализма, конкурентоспособности каждого ответственного работника корпорации. Можно констатировать, что система непрерывного профессионального образования, подготовки специалистов во всем мире имеет общие тенденции, и отечественное профессиональное образование находится в русле этих тенденций.

Анализ зарубежного опыта показал, что основной акцент делается именно на внутрифирменное повышение квалификации, а также постоянную оценку уровня квалификации обслуживающего персонала.

Исходными причинами, обусловившими потребность в создании внутрифирменной системы подготовки кадров, повышения квалификации персонала в туристско-гостиничном бизнесе кроме отмеченных выше существенных недостатков в подготовке туристских кадров, в повышении квалификации, присущих традиционной высшей школе, являются: обострение конкуренции на туристском и гостиничном рынке, обуславливающее необходимость творческого и более профессионального подхода как к созданию туристского продукта, обладающего эксклюзивными, фирменными свойствами, ориентированного на конкретный сегмент рынка, так и повышению качества реализации этого продукта потребителю, туристу; накопление за последние 15 лет международного опыта потребителя туристских услуг, обуславливающее повышение требований потребителей к качеству обслуживания, постоянное изменение требований, что с учётом относительности восприятия качества обслуживания каждым туристом, гостем приводит к необходимости ситуационного подхода к формированию содержания повышения квалификации персонала; быстрая

смена и обновление гостинично-туристских технологий обслуживания, связанных с быстрым развитием информационных систем, интенсивным совершенствованием гостинично-ресторанного оборудования, также вызванных острейшей международной конкуренцией производителей.

Известные исследования по данной тематике и реализованные уже в турфирмах и гостиничных предприятиях проекты свидетельствуют о том, что на пути создания ВСПК имеется множество препятствий и нерешенных проблем (педагогических в том числе), а имеющиеся проекты позволяют решать лишь сиюминутные кадровые задачи. Эти причины и обстоятельства настоятельно диктуют крупным туристским многопрофильным предприятиям (холдингам) для обеспечения устойчивого положения на рынке повышение качественного уровня человеческого профессионального потенциала создание таких ВСПК, которые бы отвечали современным и даже опережающим требованиям: оперативность корректировки содержания и методики повышения квалификации работников в зависимости от изменения условий внутренней и внешней среды предприятия; постоянное повышение квалификации, уровня профессионализма и компетентности всем коллективом из-за дискретности производства и целостности потребления туристских, гостинично-ресторанных услуг; непрерывность процесса формирования и совершенствования содержания внутрифирменной системы подготовки кадров; индивидуализация подхода к повышению квалификации, уровня компетентности и профессионализма каждого сотрудника в формировании дидактической основы курсов; подход с системных позиций к организации профессиональной подготовки с обязательным анализом системообразующих факторов как необходимые условия формирования профессиональной подготовки кадров; постоянный учёт (мониторинг) общей проблематики, стратегических и тактических установок деятельности туристского предприятия в проявлениях социально-экономических тенденций, развития туристского рынка как необходимых составляющих формирования содержания профессиональной подготовки кадров; повышение значимости и влияния внутрифирменной мотивации сотрудников, корпоративной культуры на эффективность применения методики подготовки кадров и повышения квалификации.

Факторами, влияющими на формирование содержания внутрифирменного повышения квалификации работников туризма, являются: развитие новых технологий, применение которых необходимо для осуществления качественного обслуживания туристов; изменение внешних условий функционирования туристско-гостинич-

ного предприятия: конкурентной среды, потребительских характеристик, взаимоотношений и требований контактных аудиторий; развитие новых образовательных технологий в зарубежной и отечественной системе подготовки кадров и повышения квалификации работников; изменение качественного состава работников; изменение модели производства туристско-гостиничных услуг.

Методическая база ВСПК должна строиться на достижениях современной педагогической науки в сфере непрерывного профессионального образования на основании следующих принципов и выделенных особенностей: принципов непрерывного образования; особенностей обучения взрослых (андрагогики); большей значимости гуманитарной перед технократической составляющей процесса обслуживания; высокой дискретности производства и целостности потребления услуг предприятий туризма и гостеприимства, интеграции, междисциплинарности содержания обучения.

Исторический анализ развития элементов структуры внутрифирменной подготовки кадров в крупном туристском холдинге «Спутник» показал, что люди, работавшие в молодежном туризме, стали главным достоянием и капиталом «Спутника». Система подбора, обучения и повышения квалификации кадров предприятий «Спутника» выстраивалась за 50 исторических лет, из года в год, шаг за шагом, последовательно и целенаправленно. Иметь длительную перспективу успешного развития «Спутнику» удалось только за счёт того, что удалось создать и долгие годы поддерживать достаточно эффективную систему работы с кадрами. И, если это сохранить в современных условиях,

органично соединить с современными достижениями педагогической науки в сфере непрерывного профессионального образования и внутрифирменной подготовки кадров, новыми методами ведения бизнеса, то воплощением этого единения будет динамично и результативно развивающаяся корпорация, объединяющая под замечательным брэндом успешный разнопрофильный туристский бизнес.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Ламбен Жан-Жак. Менеджмент, ориентированный на рынок /Перевод с англ. Под ред. В.Б.Колчанова. – СПб: Питер, 2006. – 800 с.
2. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основы маркетинга. – 3-е изд. – М.; СПб; К.; Изд. дом «Вильямс», 2006. – 944 с.
3. Васильев Г.А. Поведение потребителей: Учебн. пособие. – М.: Вузовский учебник, 2005. 218 с.

D. Egorychev

PROBLEMS OF INTRAFIRM TRAINING, A PROFESSIONAL TRAINING AND INCREASE OF PROFESSIONAL QUALIFICATION OF EXPERTS OF SPHERE OF TOURISM AND HOSPITALITY

Abstract. New social and economic relations stipulate new approaches to development of tourist sphere that, in turn, leads to increase of skill requirements of the experts taken in it. Qualified personnel in tourist business acts as one of key factors of the enterprise success. The present research is especially actual for today, since quality requirements of a hotel product and development of service technologies require constant improvement of staff at the tourist enterprises.

Key words: tourism and hospitality sphere, a professional training.

УДК 377.8 + 378.096

Куницына С.М.

ФОРМИРОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ У СТУДЕНТОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВУЗА*

Аннотация. В статье рассматриваются проблемы формирования ответственности у студентов педагогических вузов. Представлено авторское понимание ответственности и её классификация, предлагается алгоритм деятельности педагога по формированию ответственности у студентов при организации учебно-воспитательного процесса педагогического вуза. Сформулированы принципы и педагогические условия формирования от-

ветственности у будущих учителей.

Ключевые слова: ответственность, виды ответственности, профессиональная ответственность, функции ответственности, компоненты ответственности, принципы формирования ответственности, педагогические условия формирования ответственности.

Современное образование предъявляет серьезные требования к личности обучающихся,

* © Куницына С.М.