

Программа профессиональной переподготовки «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства»: делимся опытом

*Заплаткина И. Е.,
начальник отдела
доп. образования
Афанасьева Л. М.,
зам. начальника отдела
доп. образования
ИТиГ (филиал РГУТиС)*

Статья посвящена анализу и критическому переосмыслению практического опыта профессиональной переподготовки специалистов по программе «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства». Авторы подчеркивают, что за пять лет своего существования программа превратилась в востребованный образовательный продукт, успешно дополняющий профессиональное туристское образование.

Как было заявлено в анонсе данного материала в предыдущем номере журнала¹, Институт туризма и гостеприимства уже несколько лет осуществляет подготовку специалистов в области менеджмента туризма и гостеприимства. Эта работа ведется с 1996 года, когда окон-

чательно проявилась острая нехватка управленческих кадров в сфере туризма и гостеприимства, т.к. быстрорастущий рынок туруслуг вовлекал в себя массу людей, вытесненных из привычной профессиональной среды (инженерно-технических работников, преподавателей, служащих бывших госструктур, военнослужащих-отставников), но имеющих желание добиться успеха карьерного и материального в новой, бурно развивающейся и внешне привлекательной отрасли. Обучение проводилось по программам второго высшего образования и краткосрочного повышения квалификации.

Открывая в ИТиГе пять лет назад новую программу профессиональной переподготовки — организаторы прогнозировали успех, рассматривая ее как оптимальную форму обучения, совмещающую в себе преимущества второго

¹ Зайцева Н. А. Дополнительное образование в туризме и гостиничном бизнесе: основные сложности и перспективы развития. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», №2, 2007.

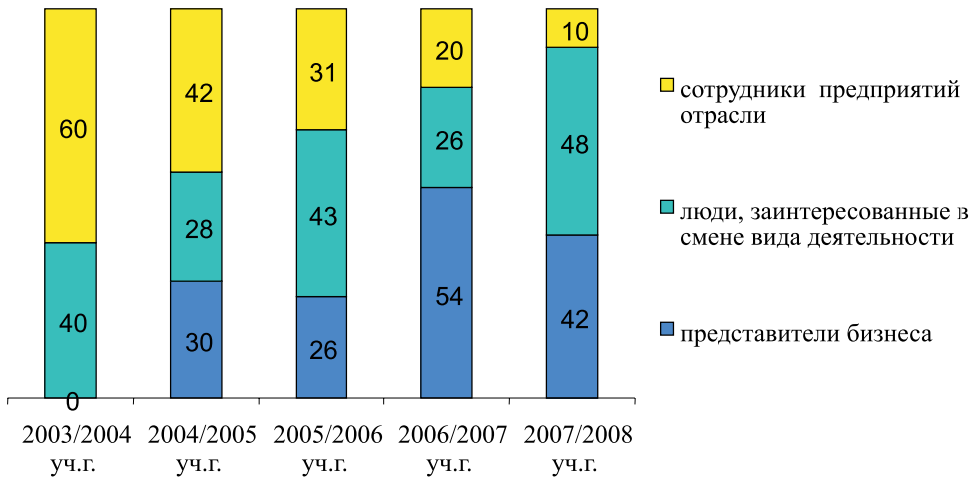


Рис. 1. Структура слушателей программы профессиональной переподготовки «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства» в ИТиГ за период с 2003–2007гг. (в %)

высшего образования — системность и фундаментальность подхода и краткосрочного повышения квалификации — получение за короткий срок знаний и навыков для работы в отрасли.

Данная программа выгодно отличалась как от второго высшего образования, которое длится несколько лет, значительно дороже и предусматривает изучение общеобразовательных дисциплин, так и от краткосрочного повышения квалификации, которое в силу физически ограниченного учебного времени не позволяло дать весь объем необходимых знаний и навыков.

Однако уже при первом наборе слушателей (и все последующие наборы в той или иной степени подтвердили это) организаторы выявили **некоторые особенности данной программы**, первой из которых можно считать сам процесс набора слушателей.

В нашей стране наиболее приоритетным среди всех образовательных программ считается высшее образование и, соответственно, диплом о высшем (втором, третьем...) образовании рассматривается как самое мощное средство в борьбе за быстрый карьерный успех на новом поприще. Поэтому при формировании очередной группы слушателей от

организаторов программы потребовался не только высокий уровень профессионализма и компетентности в сфере образования, но и владение определенными психологическими приемами и навыками в общении с потенциальными слушателями, которых необходимо убедить в том, что у предлагаемой им программы есть некоторые преимущества перед вторым высшим образованием, к которым можно отнести и более короткие сроки обучения, и высокий уровень профессорско-преподавательского состава, привлекаемого к преподаванию по этой программе, и перечень дисциплин, и четкую ориентацию в процессе обучения на практические аспекты.

Вторая особенность связана со структурой сформированного контингента слушателей, которую можно условно разбить на три основных категории:

- сотрудники гостиничных и туристических предприятий, заинтересованные в карьерном росте в данной сфере деятельности;
- так называемые «career changers» — люди, заинтересованные в смене профиля своей деятельности;
- представители бизнеса, имеющие стартовые возможности для создания собственного предприятия.

Структура слушателей на протяжении всех пяти лет обучения по данной программе приведена на рис. 1.

Как видно из представленного графика, структура слушателей за прошедшие пять лет существенно изменилась: если в первый год преобладали представители предприятий отрасли — 60% от общего количества слушателей, то в последнем наборе слушателей их доля составляет всего 10%. Вместе с тем последние два года стабильно высокой является доля слушателей, имеющих стартовый капитал или финансовую поддержку третьих лиц для открытия собственной турфирмы, а иногда и гостиницы.

Третья особенность связана с целями слушателей программы, большинство из которых хотят получить не только максимально возможный объем необходимых знаний, но и приобрести практические навыки по изучаемым дисциплинам. Вследствие этого повышаются как требования, предъявляемые профессиональным качествам преподавателей, привлекаемых к данной программе, уровню раздаточного материала, рабочих тетрадей и другого иллюстративного материала, используемого в процессе преподавания; так и требования, предъявляемые к организации учебного процесса, дисциплине преподавателей (состояние и техническое обеспечение учебных аудиторий, продолжительность учебных и практических занятий). Такие высокие требования объясняются не только целями слушателей, но и тем, что большая их часть, особенно в последние годы, самостоятельно оплачивает обучение, а процент тех, за обучение которых платит заинтересованная организация, наоборот, постоянно снижается.

Четвертой особенностью организации профессиональной переподготовки являются практические занятия, которые предусмотрены нормативными документами, регламентирующими программы профпереподготовки. С од-

ной стороны, слушатели, обучаясь без отрыва от работы, не имеют возможности пройти двух или трехнедельную практику на каком-либо предприятии отрасли, с другой стороны, сотрудники предприятий, на которых организуется практика, часто не имеют возможности в силу своей высокой загруженности достаточно много времени проводить с «практикантами». Поэтому был выбран другой путь организации практики: по субботам, в свое свободное от работы время, руководящие работники делятся со слушателями конкретными практическими знаниями по управлению деятельностью своих предприятий: московских гостиниц различных категорий, домов отдыха, загородными отелями, туристическими компаниями.

В результате анализа организации процесса обучения по данной программе и ее итогов каждая группа было сделано несколько выводов и реализовано практических мероприятий:

Во-первых, была доказана практическая целесообразность создания «почтового ящика» в сети Интернет, где преподаватели размещают не только раздаточные материалы, но и полезную для освоения дисциплины дополнительную информацию, а также отвечают на вопросы, задаваемые слушателями как во время, так и после изучения дисциплины.

Во-вторых, дополнительно к лекционному материалу по некоторым дисциплинам разработаны электронные учебно-методические пособия, содержащие конспекты лекций, дополнительные материалы, в т.ч. электронные книги, презентации отелей, турфирм, гостиничных и туристских продуктов и т.п., а также задания по написанию рефератов, перечень контрольных вопросов и другую информацию.

В третьих, в связи со сложностями по организации практических занятий слушателей программ в первые годы ее реализации, было принято решение о привлечении к сотрудничеству быв-

Таблица 1

*Модульная структура программы профессиональной переподготовки
«Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства» в ИТиГе*

Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3	Модуль 4	Модуль 5
1. Современные технологии обслуживания в гостиницах. 2. Организация питания. 3. Информационные технологии в гостиничном хозяйстве. 4. Управление качеством. 5. Организация службы безопасности в гостинице. 6. Психология делового общения. 7. Практические занятия на предприятиях гостиничного хозяйства	1. Организация деятельности предприятий индустрии туризма. 2. Информационные технологии в туризме. 3. Правовое регулирование в туризме. 4. Страхование и риски, безопасность в туризме. 5. Практические занятия на предприятиях туризма	1. Менеджмент индустрии туризма гостеприимства. 2. Управление персоналом в индустрии туризма и гостеприимства. 3. Маркетинг индустрии туризма гостеприимства. 4. Реклама в индустрии туризма и гостеприимства. PR. 5. Практические занятия на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства	1. Экономика в индустрии туризма и гостеприимства. 2. Финансовая деятельность предприятий туризма и гостеприимства. 3. Налогообложение в индустрии туризма и гостеприимства. 4. Бизнес-планирование в индустрии туризма и гостеприимства. 5. Практические занятия на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства	Профессиональная лексиканаанглийском языке
106 акад. часов	106 акад. часов	108 акад. час	108 акад. час	64 акад. час

ших слушателей данной программы, работающих в отрасли на руководящих должностях. Отучившись по программе профессиональной переподготовки и понимая уровень знаний и потребностей слушателей, они лучше знают, что и как надо показать, объяснить, какие навыки отработать на практических занятиях. Например, на этот учебный год уже достигнуты договоренности о практических занятиях в гостиницах: «Восход», апартаменты «Орехово», «Холлидей-Инн Виноградово», «Гелиопарк» и др.

В четвертых, постоянно изменяя требования к выпускной квалификационной работе, защитой которой заканчивается обучение по данной дисциплине, в последний год было принято решение о подготовке небольшой квалификационной работы по управлению проектами на предприятиях отрасли, представляющей собой пояснительную записку в объеме 15–20 печатных стра-

ниц и презентацию к докладу — около 10 слайдов, подготовленных с использованием программы Power Point. Еще одной особенностью стало то, что квалификационная работа готовится в группе, состоящей из 3–4 слушателей, между которыми самостоятельно или при помощи руководителя работы распределяются различные роли. Такой подход способствует формированию навыков работы в команде, проектной группе. За последние годы были самые разные темы квалификационных работ — от совершенствования организации деятельности какой-либо службы в гостинице, отделе турфирмы до строительства и реконструкции гостиниц, домов отдыха, различных турфирм.

В пятых, с целью выявления слабых мест в данной программе и для объективной оценки качества образовательного процесса сразу же после защиты квалификационной работы проводится итоговое анонимное анкетирование

слушателей. Также институтом проводятся ежегодные опросы выпускников программы, которые свидетельствуют о том, что всем слушателям программы данное дополнительное образование позволяет продвинуться по «карьерной лестнице», имея в виду как горизонтальную, так и вертикальную карьеру.

В шестых, неустанно заботясь о качестве данного образовательного продукта, осуществляется постоянный поиск путей повышения внешней привлекательности программы. Для этого в новом учебном году была предпринята попытка модульной организации обучения. В программе выделены пять модулей (табл. 1).

Каждый отдельный модуль программы — это самостоятельный курс повышения квалификации по конкретному направлению. В результате такого подхода у потенциального слушателя есть возможность выбора:

- изучить всю программу в течение одного учебного года и получить диплом о профессиональной переподготовке;
- изучить всю программу отдельными модулями в течение двух лет, получая по окончании каждого модуля удостоверение о повышении квалификации, а по завершении всех модулей дополнительно к удостоверениям получить диплом о профессиональной переподготовке;
- пройти отдельный модуль и получить удостоверение о повышении квалификации.

Считаем, что модульная форма обучения очень перспективна, т.к. не у всех есть материальная и временная возможность учиться целый год, а также зачастую сотрудникам турфирм или гостиниц необходимы только узкопрофильные знания и им достаточно пройти тот или иной модуль как курс повышения квалификации.

В седьмых, в связи со спросом на программы профессиональной переподготовки в регионах, в этом учебном году

начат проект по организации учебного процесса программы профессиональной переподготовки с использованием дистанционной формы обучения, на основе более широкого использования учебно-методических и раздаточных материалов на электронных носителях. Это способствует более глубокому усвоению дисциплины, позволяет слушателям экономить время на поиск учебной литературы, распечатку материалов и т.п. Как для слушателей программы в Москве, так и в регионах предоставлена возможность использования Учебного портала Института туризма и гостеприимства.

Таким образом, можно отметить, что программы профессиональной переподготовки имеют хорошие перспективы на рынке образовательных услуг в силу вышеуказанных достоинств таких программ, а также то, что их структура, содержание и организация постоянно совершенствуется.

А в заключении хотелось выделить еще одну интересную особенность, выявленную в результате опроса слушателей по прошествии некоторого времени после окончания программы профессиональной переподготовки. Оказалось, что людям, заинтересованным в смене профиля своей деятельности, диплом о профессиональной переподготовке дает неоспоримые преимущества при трудоустройстве, но только 60% из них идут работать в «отрасль». Остальные 40% — это слушатели, которые приходят учиться с представлением о работе в индустрии гостеприимства как о нетрудной и увлекательной. Ведь путешествуя и отдыхая, они видят только красивый «фасад», но какой труд стоит за этим «фасадом» понимают в процессе лекционных и практических занятий. По окончании они даже и не пытаются трудоустроиться в туристическую отрасль, т.к. начинают больше ценить свою первую профессию, что тоже нельзя не назвать положительным результатом.