
Проектирование содержания основных образовательных программ с учетом профессионально-квалификационной структуры кадров туристской отрасли

Субботина Е.В.

В статье показано влияние профессионально-квалификационной структуры сферы туризма на технологию проектирования содержания основных образовательных программ подготовки кадров для сферы ресторанного бизнеса. Охарактеризована существующая система подготовки кадров разного уровня и квалификации для этой сферы деятельности, особое внимание уделено возможностям дополнительного образования.

Ключевые слова: *ресторанный бизнес, профессионально-квалификационная структура, проектирование основных образовательных программ, дополнительное образование.*

The article introduces the influence of the tourism industry professional and qualification structure on the technology of developing the basic curricula for training personnel for restaurant business. The author describes the current system of training personnel of various levels and qualifications for this type of business and lays particular stress on the potential of the further training system.

Key words: *restaurant business, professional and qualification structure, developing basic curricula, further vocational training.*

Тенденции формирования содержания профессионального туристского образования

в современных социально-экономических условиях определяются условиями реформы образования, в ходе которой, в частности, происходит смена поколений государственных образовательных стандартов. Третье поколение образовательных стандартов (ФГОС) предоставляет больше возможностей образовательным учреждениям в разработке содержания основных образовательных программ вуза, особенно в части вариативного компонента, составляющего 50% от общего объема трудоемкости образовательной программы. Такая тенденция, как формирование разнообразных основных образовательных программ вуза, является прогрессивной, так как в результате профессиональное образование становится более гибким, отвечающим потребностям рынка труда и интересам личности.

Следующей сформировавшейся тенденцией является совершенствование целей и задач образования: ими становятся не только усвоение минимально необходимых профессиональных знаний и умений, но и выработка навыков самостоятельного поиска информации, решения нестандартных задач, приемов возможного переучивания на другую профессию и квалификацию, т.е. приобретение компетенций и обладание компетентностью [4].

Технология проектирования основной образовательной программы вуза включает:

- формирование социального заказа на квалифицированного специалиста, который базируется на изучении состояния и тенденций развития туристской отрасли;
- определение требований к объектам и видам деятельности работников, их деловым и личностным качествам, спектр возможных для работника должностей (конкретные виды компетентностной деятельности отражаются в требованиях к специалистам данного профиля);
- определение содержания обучения, обеспечивающего формирование конкретных личностных и профессиональных качеств в соответствии с профессиональными и образовательными стандартами;
- закрепление выделенного содержания обучения по основным образовательным программам в соответствии со спецификой подготовки конкретного специалиста и с учетом уровней, профилей и ступеней подготовки;
- формирование интегрированного набора учебных дисциплин, реализуемых в учебных планах, с учетом уровня сложности на каждом этапе обучения;
- перестройка всех основных компонентов учебно-воспитательного процесса в целях ориентации на конечные результаты подготовки специалистов — компетенции и компетентность [3].

Проектирование содержания основной образовательной программы профессиональной подготовки специалистов должно учитывать профессионально-квалификационную структуру туристской отрасли. Закрепленность различных групп работников за определенными видами труда служит основой различия социального и экономического эффекта в деятельности специалистов туристской отрасли. Социально-экономическая неоднородность труда выражается в его разделении на физический и умственный, сложный и простой, творческий и стереотипный. Это обуславливает необходимость выде-

ления основных социально-профессиональных групп работников туристской отрасли: руководителей, специалистов, исполнителей с учетом специфики деятельности туроператорских и турагентских компаний, гостиниц, ресторанов, что особенно важно при определении содержания профессионального образования.

Специфика каждой из групп кадрового состава туристской индустрии служит основанием для постановки и решения соответствующих задач профилированного туристского образования, в том числе и дополнительного.

Современные экономические отношения повлияли на процессы, протекающие в туристской отрасли, обострили проблемы подготовки специалистов, в частности, для деятельности в сфере ресторанного бизнеса.

В настоящее время услуги питания, предоставляемые иностранным и российским гражданам, как правило, уступают мировым стандартам. Это неизбежно снижает уровень привлекательности поездок в Россию и конкурентоспособность отечественной туристской отрасли. В то же время, по прогнозам Всемирной туристской организации, в ближайшие годы ожидается увеличение потока туристов в Россию, что обостряет проблему повышения качества подготовки специалистов для всей многоотраслевой структуры туристской индустрии, в том числе и для предприятий ресторанного бизнеса.

В условиях становления российского туристского рынка профессионалу ресторанного бизнеса уже недостаточно быть только специалистом в вопросах производства и технологии. Сегодня успех предприятия питания все более определяется его способностью адекватно реагировать на самые разные запросы потребителей. В решении проблем развития ресторанного бизнеса эффективное применение специалистами новых приемов маркетинга, работы с клиентом и т.д. являются первостепенными.

По оценкам специалистов, за последние годы на российском рынке ресторанных услуг появилось достаточное количество предприятий, деятельность которых основана на современных технологиях производства и обслуживания

ния, адекватных требованиям мирового уровня. Однако профессиональные образовательные учреждения, осуществляющие подготовку специалистов для туристской отрасли и, в частности, для ресторанного бизнеса, в силу объективных причин не могут динамично перестраивать учебный процесс в соответствии с развивающимися технологиями производства, обслуживания, продвижения товаров и услуг, поэтому их выпускники при поступлении на работу нуждаются в «доучивании». Кроме того, изменяющиеся технологии ресторанного бизнеса вызывают необходимость повышения квалификации сотрудников, уже имеющих стаж работы.

В нашей стране подготовка кадров для сферы ресторанного бизнеса осуществляется в рамках специальностей высшего, среднего специального и начального профессионального образования. Специалистов с высшим образованием готовят по специальностям «Менеджмент организации (гостиничный и ресторанный бизнес)», «Экономика и управление на предприятии (в сфере туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса)», «Социально-культурный сервис и туризм (Ресторанный сервис)», «Технология продуктов общественного питания» и т.д. Специалистов со средним специальным образованием — по специальностям «Технология и организация общественного питания», «Организация обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе» и т.д. Также готовят кадры для рабочих профессий этой сферы деятельности — поваров, официантов, барменов и т.д.

Система начального и среднего профессионального образования для сферы ресторанного бизнеса переживает в настоящее время глубокий кризис. В этом мнении сходятся практически все специалисты ресторанного рынка. Основные образовательные программы, предлагаемые государственными образовательными учреждениями, устарели, а навыки выпускников не соответствуют минимальным требованиям работодателей, требует обновления и материально-техническая база учебных заведений. Данные Федерации рестораторов

и отельеров свидетельствуют о реальном положении дел в сфере подготовки специалистов для ресторанного бизнеса: до 40 процентов выпускников начального профильного образования вскоре после трудоустройства увольняются из-за несоответствия требованиям работодателей, то есть вследствие профессиональной некомпетентности.

По мнению рестораторов, особенно заметно снижение уровня подготовки современных официантов и администраторов: они слабо знают иностранные языки, не владеют навыками современных технологий обслуживания. Прошедших обучение официантов и барменов приходится переучивать на месте, так как им не привиты даже элементарные навыки и знания основ профессии. При этом, продолжительность начального образования составляет от двух (без получения среднего образования) до трех (с получением полного среднего образования) лет.

Схожая картина с качеством подготовки специалистов наблюдается и в системе среднего профессионального образования, где срок обучения составляет от двух до четырех лет. В колледжах чаще всего дают общее представление о предприятии ресторанного бизнеса, обучают навыкам классических технологий и приемам обслуживания. Доля увольняющихся из-за профессиональной некомпетентности молодых специалистов со средним специальным образованием составляет, по данным Федерации рестораторов и отельеров, около 30%, а по профессии «повар» — более 45%.

Не менее сложное положение и в системе высшего образования. Многие, в том числе и непрофильные вузы, на сегодняшний день занимаются подготовкой персонала для ресторанов. Вероятно, из-за этого и профессионализм молодых специалистов ресторанного бизнеса оставляет желать лучшего. Достаточно сказать, что, по данным все той же Федерации, менеджеры ресторанного бизнеса, например, не готовят ни одно высшее учебное заведение, в то время как ежегодная потребность отрасли в этих специалистах составляет около 10 тысяч человек.

В итоге, принимая на работу менеджеров из других отраслей, рестораторы уже в течение первого года работы увольняют более 30% из них. Причина все та же — профессиональная некомпетентность.

Таким образом, необходимая квалификация, к сожалению, зачастую не может быть гарантирована базовым образованием специалиста. Наиболее эффективными с точки зрения совмещения теоретического и практического обучения являются программы дополнительного образования. Они, как правило, предусматривают приобретение слушателями углубленных знаний и навыков в области экономики и менеджмента и развитие способностей их эффективного применения в практической деятельности: мастер-классы практиков ресторанного бизнеса, практические кейсы и выпускную работу по интересующей актуальной теме.

По результатам опроса, проводившегося среди рестораторов в 2007 году Национальной ресторанной ассоциацией США, и в этой стране более 30% респондентов основной проблемой также считают дефицит квалифицированных кадров. В этой связи, основной задачей в области подготовки и повышения квалификации кадров для ресторанного бизнеса на Западе является организация внутрифирменного обучения сотрудников. Уровень затрат на него занимает в развитых странах второе место после расходов на заработную плату. По подсчетам зарубежных экономистов, 1 доллар, вложенный в обучение персонала, приносит от 3 до 8 долларов дохода.

Ресторанный рынок является развивающимся, с постоянно повышающейся потребностью в грамотных специалистах. Предприятиям не хватает профессиональных кадров, поэтому и в России крупные ресторанные сети стали активно развивать собственные учебные центры, организующие повышение квалификации персонала в соответствии с высокими корпоративными стандартами. Будучи коммерческими предприятиями, такие центры не могут позволить себе тратить столь много времени на подготовку специалистов, как класси-

ческие образовательные заведения, но качество подготовки в них неизмеримо выше. Следует отметить, что, по мнению представителей специализированных кадровых агентств, среди обращающихся к их услугам рестораторов нередко встречается пожелание видеть кандидатов, прошедших подготовку в учебных центрах при компании «Ростик Групп», Ресторанного дома Андрея Делоса или учебного центра «Академия ресторанного бизнеса» Романа Рожниковского. Сегодня, например, одной из востребованных профессий является сомелье.

Сомелье — это человек, ответственный за подачу напитков, дающий советы по выбору вин и напитков, сервирующий их или следящий за их подачей клиенту в ресторане. Подготовка кадров по этой профессии в основном предлагают Ассоциации ресторанного бизнеса и ведущие рестораны Москвы («Арпиком», Группа компаний Аркадия Новикова, Ресторанный дом Андрея Делоса) и других крупных городов [2].

Предприятия ресторанного бизнеса, имеющие современную систему подготовки и повышения квалификации кадров, лидируют в условиях конкуренции. Они способны в кратчайшие сроки ответить на любые «вызовы» внешней среды повышением собственной продуктивности. Для предприятия ресторанного бизнеса более выгодно повышение отдачи от уже работающих сотрудников на основе их непрерывного обучения, чем привлечение новых работников. Однако система дополнительного образования может быть успешной только в том случае, если будет проанализировано существующее положение, оценена перспектива и сформирован образ желаемого будущего специалиста, спрогнозированы изменения, определены сроки и затраты на подготовку. В качестве одного фактора, который оказывает существенное влияние на ожидания слушателей по отношению к процессу обучения, выступают прошлый опыт и сложившийся при этом индивидуальный стиль овладения знаниями.

Следовательно, в системе дополнительного образования должны быть созданы соответствующие условия для реализации вышеназванно-

го, прежде всего, для развития положительного отношения к повышению профессиональной компетентности в сфере ресторанного бизнеса, к себе, что тесно взаимосвязано с личностным ростом в профессии, формированием квалифицированного работника, способного вносить реальный вклад в развитие предприятия ресторанного бизнеса. В характеристику специалиста сферы ресторанного бизнеса входит: общая направленность его личности (социальная зрелость и гражданская ответственность, профессиональные идеалы, интеллектуальная активность, гибкость, оригинальность и критичность мышления, способность к нестандартным решениям, интуиция, объективность и беспристрастность, бережное и внимательное отношение к опыту старших коллег, потребность в постоянном обновлении и обогащении знаний), а также некоторые специфические качества личности — организаторские (организованность, инициативность, требовательность, самокритичность), коммуникативные (справедливость, внимательность, приветливость, открытость, добро-

желательность, тактичность), экспрессивные (оптимизм, эмоциональная восприимчивость и отзывчивость, самообладание, толерантность, чувство юмора); профессиональная работоспособность; физическое и психическое здоровье.

Основные требования к профессиональной компетентности и личностным качествам специалиста в сфере ресторанного бизнеса должны быть учтены в процессе разработки основных образовательных программ в рамках ФГОС ВПО третьего поколения и наиболее востребованных программ дополнительного образования [1].

В целом же для подготовки действительно грамотных и востребованных отраслью специалистов любого квалификационного уровня для сферы ресторанного бизнеса необходимо объединение усилий представителей вузовского сообщества и работодателей. К совместной работе прежде всего должна быть привлечена Федерация рестораторов и отельеров, которая давно и успешно занимается разработкой и внедрением новых профессиональных стандартов для сферы ресторанного бизнеса.

Литература

1. Джанджугазова Е.А., Агамирова Е.В. Практикоориентированное обучение как ключевой фактор развития образования в сфере сервиса и туризма // Современные проблемы сервиса и туризма. 2010. №1.
2. Рожниковский А.Р. Внутрифирменное повышение квалификации специалистов сферы гостеприимства. Автореферат дисс. канд. пед. наук. М.: 2007.
3. Субботина Е.В. Проектирование основной образовательной программы на основе компетентно-ориентированного подхода к подготовке кадров по направлению «Гостиничное дело». Сборник материалов XI Международной научно-практической конференции «Туризм и сервис: подготовка кадров, проблемы и перспективы». М.: ФГОУВПО «РГУТиС», 2009.
4. Федулин А.А. Туристское образование: новые горизонты развития // Современные проблемы сервиса и туризма. 2008. №1.