
Практические аспекты функционирования и развития центра повышения квалификации кадров для сферы туризма

Дусенко С.В.

Федеральным государственным образовательным учреждением высшего профессионального образования «Российский государственный университет туризма и сервиса» в мае текущего года в городе Сочи было проведено повышение квалификации кадров для индустрии туризма на тему «Технология и организация гостиничных услуг».

Программа охватила спектр очень важных проблем индустрии гостеприимства:

1. Эффективность гостиничного предприятия. Управление продажами в новых реалиях рынка индустрии гостеприимства. Тренер Е.Г. Калевская — консультант компании Hospitality In.comm — Гостеприимство, приносящее доход!
2. Современные технологии в организации обслуживания гостей в средствах размещения. Тренер Е.И. Дремова — исполнительный директор Московской Гостиничной Ассоциации.
3. Безопасность в средствах размещения — обязательное условие и основа успешного бизнеса. Дополнительные и сопутствующие услуги в средствах размещения. Тренер В.А. Ковалевская — главный эксперт Всероссийского НИИ сертификации.
4. Основные нормативно-правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Тренер Л.Г. Сапожникова — исполнительный директор

Ассоциации «ОТЕЛЬ ЭКСПЕРТ», эксперт по классификации гостиниц и других средств размещения.

О будущей деятельности вновь образованного при ФГОУВПО «РГУТиС» Ресурсного центра подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии туризма и сервиса подробно рассказала С.В. Дусенко — начальник Ресурсного центра подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии туризма и сервиса ГОУВПО «РГУТиС».

Создание Ресурсного центра подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии туризма и сервиса является важнейшей частью целого комплекса мероприятий, предусмотренных в рамках Комплексной программы подготовки кадров для сферы туризма и сервиса, главной целью которой является формирование постоянно действующей национальной системы подготовки кадров для сферы туризма и сервиса.

Разрабатываемая национальная система подготовки кадров для сферы туризма должна быть интегрирована с высшим профессиональным образованием и разнонаправленными областями научных исследований для гибкого реагирования на запросы развивающейся инновационной экономики страны. Следует отметить, что создаваемая система должна обеспечить и постоянную генерацию кадрового потенциала с учетом заданных параметров: численности, квалификационного состава, качества трудовых

навыков и пр. При этом она должна быть многофункциональной, что предполагает использование ее возможностей для обучения и переподготовки кадров в трудоизбыточных регионах, а также при перепрофилировании крупных промышленных производств и предприятий, имеющих градостроительное значение в моногородах.

Успешное функционирование национальной системы подготовки кадров для сферы туризма будет способствовать сбалансированному пространственному развитию и укреплению социально-экономической стабильности в регионах РФ через создание региональных центров, роста кадрового потенциала, к которым, прежде всего, будут отнесены ресурсные центры подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии туризма и сервиса.

Итоги проведенного семинара подвели слушатели, которые приняли самое активное участие в его работе, среди них:

1. Биткулова Лилия Ильдаровна — эксперт по сертификации и классификации гостиниц, руководитель АНО «ТЕСТ-С.-Петербург».
2. Малышева Татьяна Николаевна — Руководитель органа по сертификации ООО «Алтайский центр сертификации».
3. Стусь Ольга Петровна — эксперт по сертификации услуг средств размещения ООО «Новосибирский ЦСМ».
4. Раннинен Ирина Анатольевна — Советник министра Минспорт Омской области.
5. Семенчук Наталья Борисовна — Руководитель органа по сертификации услуг, эксперт ООО Калининградский Центр «Качество».

Предлагаем основное содержание состоявшейся беседы.

— Уважаемые коллеги, оцените, пожалуйста, семинар. Это первый опыт, и ваше мнение поможет организаторам мероприятия в дальнейшем.

Семенчук Наталья Борисовна:

— Организация мероприятия стала при-

ятным сюрпризом для нас — участников семинара, и это очень важно, так как люди прибывают из разных регионов и вопросы организации встреч, проводов, доставки в гостиницу, размещения сразу определяют настрой на будущую работу. Мы почувствовали истинную заботу и внимание, что, несомненно, повысило престиж РГУТиС как организатора этого мероприятия.

— **Какие регионы Вы представляете?**

(вопрос ко всем участникам беседы)

— Омск, Новосибирск, Алтай, Санкт-Петербург, Калининград.

— **Знали ли Вы раньше о существовании Российского государственного университета туризма и сервиса?**

Биткулова Лилия Ильдаровна:

— Да, мы много слышали, но столкнулись впервые. Я рада, что появился такой вуз, который боится душой за развитие туристского образования и желает что-то изменить и улучшить. Кроме того, пришло время более глубоко и подробно рассматривать проблемы гостиничного бизнеса, как бы «повернуться к ним лицом». В настоящее время в него пришло много новых людей, чаще всего это очень состоятельные люди, которые хотят строить и развивать новые отели, но они, как правило, не специалисты гостиничного дела и не в полной мере осознают необходимость профессиональной подготовки кадров, что сказывается на качестве сервиса. Кроме того, сейчас активно развиваются и другие средства размеще-



Сочи. 19 мая 2010 г.

ния, в частности, санатории и пансионаты, о чем упомянула в своем выступлении С.В. Дусенко, и этот сектор также требует грамотных и хорошо обученных кадров. В этой связи очень важно, что за последние 20 лет появилась структура, способная организовать эту сложную работу.

— Назовите основную, на Ваш взгляд, проблему, характерную для многих российских средств размещения.

Стусь Ольга Петровна:

— Это, прежде всего, персонал. От его работы зависит качество предоставляемых услуг размещения. Имеющиеся стандарты качества обслуживания, как правило, внутренние. Вместе с тем, некоторые гостиницы работают, опираясь только на должностные инструкции, и что такое стандарты обслуживания, представляют плохо, а это влечет за собой низкое качество сервиса. Следовательно, руководители гостиничных предприятий должны постоянно повышать профессиональный уровень своих сотрудников, начав при этом с себя. Кроме того, на мой взгляд, должна быть создана эффективная система мотивации персонала к повышению своего образовательного и профессионального уровня. Такая система должна быть сформирована на государственном уровне.

Малышева Татьяна Николаевна:

— Я очень рада, что участвую в работе этого семинара, на котором представляю такой интересный и развивающийся туристский регион, как Алтай. На семинаре я пообщалась с коллегами, профессионалами гостиничного бизнеса, что расширило мой профессиональный кругозор и в определенной степени способствовало систематизации знаний. К сожалению, в нашем регионе уровень подготовки специалистов гостиничного бизнеса невысокий, и это зависит, прежде всего, от преподавательского состава. Многие преподаватели, читающие специальные дисциплины, не знают гостиничного дела и даже плохо представляют, что такое современная гостиница. Вместе с тем, туризм — это важная и весьма престижная для региона отрасль, темпы развития которой опережают темпы развития профессионального туристского образования. Число учеб-

ных заведений растет, а уровень подготовки по-прежнему низкий. Особенно остро эта проблема стоит в области подготовки обслуживающего персонала гостиниц, санаториев и пансионатов региона, в частности, для решения этой проблемы на Алтае образована ассоциация «Алтайское гостеприимство». Я с большим удовольствием передам ваш пакет предложений представителям этого профессионального сообщества, и мы совместно выстроим эффективную систему взаимоотношений, позволяющую развивать кадровый потенциал гостеприимства в нашем регионе.

Раннинен Ирина Анатольевна:

— Я приехала на этот семинар, о котором уже получила информацию из выступления ректора РГУТиС А.А. Федулина. Он выступил 18 мая с интересным сообщением в рамках работы круглого стола, рассматривающего проблемы туристского образования в Минспорттуризме. Мне очень близка идея — «обучение обучающихся», о которой говорил А.А. Федулин, так как этот метод кажется мне наиболее эффективным. Он дает возможность поэтапно проводить обучение, начиная с небольшой группы слушателей. Начало такого обучения организовано в филиале университета в г. Сочи, которое, по моему мнению, прошло вполне удачно, и было полезным для слушателей. В дальнейшем хотелось бы поучаствовать в психологических тренингах хороших западных тренеров, ради этого мы готовы сесть за парты и постичь основы профессионального мастерства, начиная с самых низких позиций.

Думаю, что эти семинары будут очень полезны для отрасли, но идея должна постоянно развиваться а, следовательно, необходима государственная поддержка и в том числе через бюджетное финансирование. Ведь Россия — это не только Москва или Сочи, большинство регионов РФ нуждается в подобных программах, и здесь очень важно транслировать передовой опыт, в том числе через такие мероприятия. Кроме того, важно учитывать целевую аудиторию проводимых семинаров, что позволит удовлетворять потребности разных профессиональных групп.

— Задача нашего семинара — апробация созданного прототипа системы «обучение обучающихся», целью которой является подготовка кадров для гостиничной индустрии. Мы хотим показать возможности и готовность нашего университета работать в этом направлении с российскими регионами. Как Вы думаете, справились ли мы с поставленной задачей?

Биткулова Лилия Ильдаровна:

— Совершенно согласна с коллегами в том, что аудитория подобрана правильно, а Вы как организаторы мероприятия представили нам новый образовательный продукт, за которым будущее. Сегодняшний семинар позволил, в том числе, и нам, экспертам, оценить возможности вашего Ресурсного центра повышения квалификации кадров для сферы гостеприимства. Я представляю Санкт-Петербург и, несмотря на достаточно высокий уровень развития гостиниц, у нас в Петербурге тоже есть определенные проблемы, которые нужно решать сообща с коллегами из Москвы и других регионов. Особенно важна для нас проблема развития мини-отелей, сети которых успешно развивается в разных

регионах РФ, и здесь мы можем все успешно контактировать, в том числе в рамках таких мероприятий.

Мальшева Татьяна Николаевна:

— Уважаемые коллеги, считаю, что такая форма сотрудничества очень полезна, так как через Ваш Ресурсный центр можно донести ценную информацию в разные и в том числе отдаленные регионы. Такая информация станет предметом профессиональной дискуссии и даст дополнительные возможности профессионального роста.

Раннинен Ирина Анатольевна:

— С моей точки зрения, семинары полезны тем, что на них можно обсуждать и проблемы подготовки кадров в рамках среднего профессионального образования, так как гостиничный бизнес нуждается, прежде всего, в специалистах среднего звена.

Уважаемые коллеги! Благодарим Вас за участие в беседе, посвященной подведению итогов повышения квалификации кадров по теме: «Технология и организация гостиничных услуг».

Беседу провела С.В. Дусенко