

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

© 2014 Е.Ю. Никольская*

Ключевые слова: подготовка кадров, индустрия гостеприимства, учебные заведения, образовательные стандарты, практика, взаимодействие, качество обучения.

Рассматриваются проблемы профессиональной подготовки специалистов индустрии гостеприимства и туризма, а также вопросы модернизации туристского образования. Даны рекомендации по повышению качества профессионального обучения специалистов индустрии гостеприимства, определены основные направления взаимодействия гостиничных предприятий и профильных учебных заведений по вопросам профессиональной подготовки кадров, организации производственной и преддипломной практики студентов.

В настоящее время существующие учебные планы профильных учебных заведений ориентированы в основном на теоретическую подготовку специалистов для гостиничной отрасли, поэтому выпускники не обладают достаточными практическими знаниями по блоку специальных профессиональных дисциплин и недостаточно знакомы с организацией и технологией работы различных служб гостиниц, ресторанов. Существенным недостатком является то, что на блок профессиональных дисциплин в федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования отводится примерно такой же объем, как на гуманитарный, социальный, экономический цикл и математический, естественно-научный цикл (110 ЗЕТ). Таким образом, состав и содержание вариативных дисциплин профессионального цикла требуют пересмотра и увязки с потребностями рынка труда и работодателей.

По государственному образовательному стандарту 2-го поколения была объединена в одной специальности "Туризм" подготовка кадров для турфирм, гостиниц, ресторанов (специализации "Технологии и организация гостиничных услуг", "Технологии и организация услуг питания", "Технологии и организация операторских и агентских услуг"). Это привело к тому, что дисциплины специализации в учебных планах вузов относились больше к туристскому профилю. Услуги, предоставляемые гостиницами по размещению туристов, и услуги предприятий обществен-

ного питания рассматривались только как составная часть туристского продукта, что привело к явному перекосу в подготовке специалистов с туристским профилем.

При переходе на ФГОС-3 разработаны отдельные стандарты по направлениям подготовки бакалавров "Туризм" и "Гостиничное дело", в том числе профили "Гостиничная деятельность" и "Ресторанная деятельность". Причем на вариативные профессиональные дисциплины при подготовке бакалавров в ресторанной деятельности отводится всего 50-60 ЗЕТ.

По причине ограниченности финансирования учебными заведениями не осуществляются регулярная переподготовка и повышение квалификации преподавательского состава. Отсюда явная нехватка специалистов-практиков, способных вести занятия со студентами на высоком профессиональном уровне¹.

Можно предложить следующие основные направления и формы участия специалистов-практиков гостиничного сообщества в образовательном процессе:

- ♦ участие сотрудников гостиницы в государственных экзаменационных комиссиях;
- ♦ оказание практической помощи студентам в подготовке материалов для научных работ, для выступления на студенческих и межвузовских научно-практических конференциях;
- ♦ помощь преподавателям в разработке авторского спецкурса по проблемам современной индустрии гостеприимства для чтения лекций в вузе;

* Никольская Елена Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, г. Москва. E-mail: nik_elen@mail.ru.

- ◆ организация встреч руководства вуза с администрацией и сотрудниками гостиницы;
- ◆ проведение презентаций профессий в гостинице;
- ◆ информирование преподавательского состава о прохождении практики студентами вуза;
- ◆ совместная работа с преподавательским составом по подготовке выпускных квалификационных работ студентами-дипломниками;
- ◆ совместное издание методических пособий;
- ◆ участие руководства гостиниц в работе диссертационных советов вузов во время защиты диссертаций по вопросам индустрии гостеприимства.

Говоря о практике в гостиничном бизнесе, следует отметить, что среди форм обучения применяются следующие:

- ◆ активный диалог со студентами сотрудников гостиницы, проводящих практическое занятие;
- ◆ прикладное обучение при разборе конкретных ситуаций;
- ◆ демонстрация теоретических постулатов на конкретных ситуациях;
- ◆ командная работа студентов;
- ◆ консультации студентов специалистами гостиницы;
- ◆ постановка перед студентами-практикантами конкретных актуальных проблем гостиничного предприятия, поиск и обсуждение путей их решений;
- ◆ постоянный анализ действий студентов во время практических занятий, разбор типовых ошибок.

Налаживание контактов между учебными заведениями и предприятиями индустрии гостеприимства крайне важно и может осуществляться такими способами:

- ◆ привлечение специалистов-практиков к разработке основных образовательных программ и рабочих учебных программ;
- ◆ привлечение специалистов-практиков к составлению методических пособий и современных учебно-методических комплексов, включающих в себя аудио- и видеозаписи эталона выполнения рабочих функций, а также примеры нестандартных и конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства;

- ◆ участие специалистов-практиков в днях открытых дверей профильных учебных заведений;

◆ совместное участие работодателей, преподавателей и студентов в отраслевых конференциях и научных конференциях, проводимых профильными вузами;

◆ проведение гостевых лекций, практических занятий и круглых столов со специалистами-практиками;

◆ организация с помощью специалистов практиков ознакомительных экскурсий в гостиницы;

◆ разработка бланков отчета студентов о прохождении практики совместно с работодателем с учетом современных требований отрасли к квалификации сотрудников и квалификационных стандартов;

◆ разработка программы содействия трудоустройства студентов совместно с работодателем;

◆ участие представителей вуза и работодателей в “Ярмарке вакансий” индустрии гостеприимства;

◆ выполнение научно-исследовательской и методической работы вузом по заказу работодателя.

В российской практике не существует разработанной схемы взаимодействия специалистов-практиков гостиничного сообщества по составлению современных кейсов, ролевых игр и заданий.

На основе изучения опыта зарубежных вузов можно сделать вывод, что разработкой подобных заданий занимаются методические отделы в сотрудничестве с представителями гостиничной отрасли. Обычно к этой работе привлекаются члены национальной гостиничной ассоциации, в которую входит профильное образовательное учреждение. В настоящее время ряд вузов туризма и гостеприимства в России привлекает специалистов-практиков гостиничного сообщества к составлению заданий и кейсов.

К примеру, кафедра гостиничного и туристического бизнеса Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова совместно с представителями гостиниц “Холлидей Инн” и “Марриотт” разработала ряд модулей для студентов 3 и 4 курсов, обучающихся по специальности “Экономика и управление на предприятии. Гостиничное, ресторанное и туристическое хозяйство”.

Модуль “Организация размещения и обслуживания корпоративных групп клиентов в гостинице”. Методика обучения по данному модулю заключается в следующем:

- ◆ изучение теоретического материала студентами ведется по методическому пособию, разработанному профессорско-преподавательским составом кафедры, в котором обосновано огромное значение МICE-индустрии в современном туризме, раскрываются особенности предоставления услуг для больших корпоративных групп клиентов;

- ◆ обсуждение теоретического и статистического материала на практическом занятии ведется на английском языке;

- ◆ распределение ролей в группе между всеми студентами;

- ◆ проведение переговоров по телефону для уточнения пожеланий клиентов;

- ◆ подготовка документов для подписания контракта на размещение и обслуживание туристов.

Предложенная организация выполнения практического задания является наиболее плодотворной, так как студенты:

- ◆ при подготовке пользуются конкретными данными предлагаемых отелем номеров, конференц-услуг, меню и т.д.

- ◆ изучают работу и коммуникации между различными отделами отеля;

- ◆ учатся работать в команде;

- ◆ работают в реальных временных рамках, иногда в стрессовых условиях нехватки времени согласно графику, выданному преподавателем;

- ◆ изучают документацию на русском и английском языках;

- ◆ совершенствуют навыки аудирования на английском языке;

- ◆ развивают навыки ведения переговоров;

- ◆ имеют мотивацию быть оцененным менеджером отеля.

Модуль “Организация размещения и обслуживания корпоративных групп клиентов в гостинице” был разработан преподавателями вузов на основе современных материалов внутрифирменных тренингов известных гостиничных сетей, а также теоретических материалов и практических разработок зарубежных школ гостиничного бизнеса. Образцы документов и упражнения на закрепление профессиональной лексики де-

лового английского были составлены преподавателями английского языка кафедры иностранных языков делового общения, аудиоматериалы с образцами переговоров по телефону между гостиницей и клиентами составлены на основе аутентичных источников. В ходе разработки модуля были удачно использованы межкафедральные связи. В составлении методических материалов участвовали преподаватели трех кафедр института: “Кафедры иностранных языков делового общения”, “Кафедры гостиничного, туристического и ресторанного бизнеса” и “Кафедры технологии общественного питания”. Менеджеры ряда московских отелей были привлечены к отбору раздаточного материала и составлению симуляционных заданий для студентов и сотрудников отеля в рамках внутрифирменного повышения квалификации.

Можно выделить пять основных типов профессионального обучения по гостиничным специальностям: ученичество, деловая игра, квалификационная профессиональная программа, без отрыва от производства и с отрывом от производства².

Ученичество - процедура приобщения новичка к профессии. Обычно оно начинается с обучения основным приемам выполнения определенных рабочих заданий. За этим следует подкрепление теории практическим показом, что и как делается в разных ситуациях.

Деловая игра моделирует различные ситуации, типичные для производственного процесса. Например, будущие специалисты по бронированию, прежде чем быть допущенными до работы, по специальной методике проигрывают все возможные диалоги с клиентом.

Квалификационная профессиональная программа дает новичкам возможность получить официальный сертификат, свидетельствующий о том, что обучаемый прошел тестирование по теории и практике выполняемой им работы и набрал соответствующее количество баллов. Эти тесты обычно составляются специально для каждого вида работ и являются стимулом для профессионального роста служащих. В качестве примера можно сослаться на квалификационные программы, разработанные Американской федерацией кулинаров, Национальной ассоциацией

ресторанов и Американской ассоциацией отелей и мотелей.

Мастер-класс - одна из форм эффективного профессионального обучения. В отличие от семинара, во время мастер-класса ведущий специалист рассказывает и, что еще более важно, показывает, как применять на практике новую технологию или метод. Тематика мастер-классов включает в себя как обзор актуальных проблем и технологий, так и различные аспекты и приемы использования технологий, а также авторские методы применения технологий на практике и др.

Задачами мастер-класса являются:

- ♦ передача учителем-мастером своего опыта путем прямого и комментированного показа последовательности действий, методов, приемов и форм педагогической деятельности;

- ♦ совместная отработка методических подходов учителя-мастера и приемов решения поставленной в программе мастер-класса проблемы;

- ♦ рефлексия собственного профессионального мастерства участниками мастер-класса;

- ♦ оказание помощи участникам мастер-класса в определении задач саморазвития, формирование индивидуальной программы самообразования и самосовершенствования.

В ходе мастер-класса участники изучают разработки по теме мастер-класса; участвуют в обсуждении полученных результатов; задают вопросы, получают консультации; предлагают для обсуждения собственные проблемы, вопросы, разработки; высказывают свои предложения по решению обсуждаемых проблем.

Рассмотрим этапы проведения мастер-класса.

1. Презентация педагогического опыта учителем-мастером: кратко характеризуются основные идеи технологии; описываются достижения в работе; доказываются результативность деятельности учащихся, свидетельствующая об эффективности технологии; определяются проблемы и перспективы в работе учителя-мастера.

2. Представление системы учебных занятий: описывается система учебных занятий в режиме презентуемой технологии; определяются основные приемы работы, которые мастер будет демонстрировать слушателям.

3. Проведение имитационной игры, когда преподаватель проводит учебное занятие со слушателями, демонстрируя приемы эффективной работы с учащимися, а слушатели одновременно играют две роли: учащихся экспериментального класса и экспертов, присутствующих на открытом занятии.

4. Моделирование:

- ♦ ученики выполняют самостоятельную работу по конструированию собственной модели учебного занятия в режиме технологии учителя-мастера;

- ♦ мастер исполняет роль консультанта, организует самостоятельную работу слушателей и управляет ею;

- ♦ мастер совместно со слушателями проводит обсуждение авторских моделей учебного занятия.

5. Рефлексия: проводится дискуссия по результатам совместной деятельности мастера и слушателей.

Поскольку учебные заведения не ведут постоянного мониторинга изменений конъюнктуры рынка труда и требований работодателей, они не могут правильно оценить, какие направления подготовки нужно развивать и какие профессиональные компетенции необходимо формировать у выпускников.

Практика оценки учебных программ профильных учебных заведений показывает, что работодатели влияют на качество образования, участвуя в реализации образовательных программ как на стадии разработки учебных курсов, так и в процессах формирования предметных компетенций (чтение лекций, проведение мастер-классов и семинаров, практик и др.), во внутренней оценке фактических результатов обучения выпускников и предоставляемых гарантий качества образования.

Участие специалистов-практиков гостиничного сообщества в реализации образовательных программ заключается: в экспертизе и актуализации учебных курсов, в формировании компетенций студентов и выпускников, в помощи в прохождении государственной аккредитации программ и учебных заведений; в независимой внешней оценке программ и учебных заведений в качестве экспертов; в аккредитации образовательных программ работодателями или профессиональными сообществами; в работе коллегиальных органов агентства по внешней оценке качества обра-

зования; в оценке и сертификации квалификации выпускников.

Усиление взаимодействия работодателей и вузов позволяет студентам и выпускникам оцениваемых вузов³ выполнять дипломные работы и курсовые проекты на основе реальных заданий предприятий и организаций индустрии гостеприимства; участвовать в обеспечении технологических процессов реального производства; участвовать в проведении исследовательских работ (совместно со специалистами предприятий) и во внедрении результатов курсовых работ, а также формировать необходимые навыки (умение работать в команде, быть лидером, вести переговоры, проводить презентации и т.д.) в связи с тем, что вузы по предложению работодателей ввели учебные курсы по вопросам коммуникации, управления карьерой и обучения на рабочем месте.

Кроме того, появляются новые формы взаимодействия бизнес-сообществ и университетов, среди которых следует указать участие работодателей: в оценке качества отдельных учебных курсов, реализуемых вузами; в формировании и оценке предметных компетенций студентов и выпускников; в оценке результатов производственных практик и стажировок студентов; привлечение специалистов-практиков и работодателей к оценке учебных курсов и образовательных программ с точки зрения требований производства и рынка труда; формирование механизмов, позволяющих отслеживать изменения конъюнктуры рынка труда и требований работодателей; приглашение специалистов-практиков для чтения спецкурсов и проведения семинаров; стремление к большей практической направленности научно-исследовательских работ преподавателей, студентов и выпускников.

Многие вузы уже начинают широко использовать европейские стандарты и рекомендации по гарантии качества высшего профессионального образования (EGS) при формировании механизма взаимодействия с работодателями.

Таким образом, успешное развитие взаимных отношений позволило вузам и работодателям: заметно увеличивать число учебных курсов и программ, оцениваемых работодателями и специалистами-практиками; учитывать потребности и нужды предприятий и

организаций при введении новых специализаций и открытии новых образовательных программ; регулярно привлекать работодателей и специалистов-практиков как к разработке новых образовательных программ, так и к разработке и обсуждению предполагаемых результатов обучения, к оценке фактических результатов обучения студентов и выпускников, к пересмотру и актуализации содержания программ производственных практик, к формированию тем дипломных работ и магистерских диссертаций; более эффективно использовать в учебном процессе инновационные образовательные технологии; проводить совместные научно-практические конференции; создавать совместные инновационные центры и «корпоративные» кафедры; осуществлять переподготовку и целевую подготовку специалистов для предприятий и организаций работодателей-партнеров; включать работодателей в попечительские и координационные советы вузов; привлекать представителей международных компаний для чтения лекций, проведения семинаров и разработки учебных курсов.

Учебным заведениям необходимо расширять практику привлечения работодателей к внутренним проверкам фактических результатов обучения студентов и предоставляемых гарантий качества образования. Как правило, вузы привлекают к внутренним оценкам работодателей и специалистов-практиков, обладающих известностью в конкретных сферах деятельности, значительным опытом работы и пользующихся авторитетом в профессиональных сообществах и академических кругах.

Кандидаты в эксперты от гостиничных предприятий должны удовлетворять специальным требованиям: иметь опыт взаимодействия с учебными заведениями в сферах разработки и актуализации программ или отдельных дисциплин, формирования профессиональных компетенций студентов и выпускников профильных вузов, а также обладать персональной известностью в профессиональном сообществе или в индустрии гостеприимства.

К оценке качества образования, несомненно, должны привлекаться представители гостиниц, активно трудоустраивающие выпускников и действительно заинтересованные в хорошо подготовленных специалистах. Такие

работодатели могут объективно оценить, в какой мере молодой специалист ориентируется в современных технологиях гостеприимства, знаком ли он с последними достижениями в сфере своей профессиональной деятельности, повысит ли его деятельность конкурентоспособность предприятия. К замечаниям, которые наиболее часто делают работодатели, следует отнести недостаточную эффективность механизмов их привлечения: к регулярному участию в оценке соответствия учебных курсов и программ требованиям индустрии гостеприимства; к разработке учебно-методических материалов и тематики курсовых и дипломных работ; к чтению лекций, проведению мастер-классов, руководству курсовыми и дипломными работами; к участию в заседаниях кафедр с правом совещательного голоса или в качестве наблюдателей.

Таким образом, участие специалистов-практиков гостиничного сообщества в образовательном процессе профильных учебных заведений видится в качестве важнейшего звена совершенствования высшего профессионального образования по гостиничным специальностям.

¹ *Никольская Е.Ю.* Концептуальные вопросы туристского образования // Изв. Соч. гос. ун-та. Сочи, 2010. № 3. С. 82-85.

² *Никольская Е.Ю., Лайко М.Ю.* Стратегии развития человеческих ресурсов на предприятиях индустрии гостеприимства // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2008. № 3. С. 72-85.

³ *Никольская Е.Ю., Белавина Я.А.* Маркетинговые концепции в кадровой политике предприятия индустрии гостеприимства // Вестник Самарского государственного экономического университета. Самара, 2014. № 111. С. 50-53.

Поступила в редакцию 05.06.2014 г.