

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА**

**МЕЙМАНХАНАЛЫҚ-ҚОНАҚ ҮЙЛІК ІС ҮШІН КАДР ДАЙЫНДАУДАҒЫ ШЕТЕЛ
ТӘЖІРИБЕСІ**

**THE INTERNATIONAL EXPERIENCE OF STAFF TRAINING FOR HOTEL AND
CATERING BUSINESS**

Ж.М. МЕДЕУБАЕВА, У.С. ЕСАЙДАР, Г.Т. УВАКАСОВА, Г.Ж. ЕШМЕТОВА

ZH.M. MEDEUBAYEVA, U.S. YESSAIDAR, G.T. UVAKASSOVA, G.R. YESHMETOVA

(Алматинский технологический университет)

(Алматы технологиялық университеті)

(Almaty Technological University)

E-mail: zhan_medeu@mail.ru, urzada.esaidar@mail.ru, ugulschat@mail.ru

В представленной статье исследовательский материал посвящен анализу актуального состояния подготовки кадров в сфере гостеприимства и перспектив развития этого процесса. Главное внимание уделено исследованию зарубежного опыта подготовки специалистов для гостинично-ресторанной индустрии. Практическая значимость работы заключается в анализе зарубежного опыта по подготовке специалистов по гостеприимству, выработке на его основе рекомендаций по организации профессиональной подготовки специалистов по гостеприимству в РК.

Ұсынылған мақаладағы зерттеу материалы қонақжайлылық және осы үдерістің келешектегі дамуы саласында кадрларды дайындаудың өзекті жағдайын саралауға арналған. Мейманхана – мейрамханалық индустриясы үшін мамандарды дайындаудың шетелдік тәжірибелерін зерттеуге басты назар аударылған. Жұмыстың тәжірибелік маңыздылығы ҚР қонақжайлылығы, кәсіби мамандарды дайындау ұйымдары бойынша қонақжайлылық негізде ұсыныстарды көрсету, қонақжайлылық бойынша мамандарды дайындауда шет елдік тәжірибелерді талдау.

The research material in the presented article is devoted to the analysis of actual staff training state in the field of hospitality and development prospects of this process. The main attention was given to study of the international experience of staff training for hotel and catering industry. The practical significance of the work lies in the analysis of foreign experience of training in hospitality industry, working out recommendations on the basis of professional training in the hospitality industry of the Republic of Kazakhstan.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, гостинично-ресторанный бизнес, сфера Hotel Management & Tourism, школа гостиничного менеджмента, дуальный характер образования, практическая направленность.

Негізгі сөздер: қонақжайлылық индустриясы, мейманхана – мейрамханалық бизнес, Hotel Management & Tourism саласы, қонақжайлылық менеджмент мектебі, дуалды білім берудің сипаттамасы, тәжірибелік бағыттылық.

Key words: hospitality industry, hotel and restaurant business, the scope of Hotel Management & Tourism, school of hotel management, the dual nature of education, practical orientation.

Введение

Гостинично-ресторанный бизнес является основной составляющей туристской индустрии, поскольку обеспечивает первичные потребности человека в отдыхе, сне и еде. В настоящее время число туристских поездок на Земном шаре превысило 1 млрд. человек, туристы тратят на свои путешествия \$ 1,55 триллиона. По оценке Всемирной Туристской Ассоциации в 2014г. число занятых в этой отрасли составило 105 млн. чел. [1].

В развитых индустриальных странах индустрия гостеприимства выступает сегодня как самостоятельное и относительно обособленное звено экономической системы, привлекающая значительные материальные, финансовые и трудовые ресурсы. В этих условиях на первое место в гостинично-ресторанном бизнесе выступает высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала, его умение и готовность четко, быстро и культурно обслуживать гостя. В мире накоплен богатый опыт подготовки высококвалифицированных кадров для индустрии гостеприимства, лидером и начинателем в этой области традиционно является Швейцария и ряд других стран Европы, деятельность которых и будет рассмотрена в настоящей статье.

Объекты и методы исследований

В данной статье объектом исследования является зарубежный опыт профессиональной подготовки специалистов для гостинично-ресторанного бизнеса.

Для решения поставленных задач были использованы следующие методы исследования: теоретический анализ литературы; методы изучения и обобщения опыта подготовки специалистов для индустрии гостеприимства.

Результаты и их обсуждение

Эталоном в сфере Hotel Management & Tourism считается швейцарское образование. В

маленькой Швейцарии десятки школ гостиничного и туристского менеджмента. Все школы частные. Разрешение правительства на открытие школы не требуется. Для того, чтобы работать, не нужна специальная аккредитация. Владелец определяет программу, уровень и качество преподавания в школе. Для школы важно иметь признание и хорошую репутацию. Школа с традицией и историей имеет большой вес в профессиональном мире, хотя есть и высококотируемые школы. Таким школам жизненно необходимо, чтобы ее дипломы получили подтверждение солидных организаций, поэтому большинство из них проходят аккредитацию. Федеральная или кантональная государственная комиссия по образованию, а так же государственный или частный университет могут проверить и аккредитовать школу. Швейцарская или международная профессиональная организация (например, HCIMA/ Hotel and Catering International Management Association, EFAN/ European Foundation for the Accreditation of Hotel School Programmes) проверяют и аккредитуют школы [2].

Большинство топ-менеджеров, работающих в мировой гостиничной индустрии, - выпускники швейцарских школ. Следует отметить, что ведущие профессиональные школы за рубежом не выпускают менеджеров. Они дают профессию, а менеджер - это очень высокая должность. После окончания школы выпускник может претендовать на должность помощника менеджера в той или иной области индустрии гостеприимства. Помощник менеджера - также почетная и хорошо оплачиваемая должность, но менеджером он становится через несколько лет работы.

Общие теоретические обязательные для изучения дисциплины: маркетинг, бухгалтер, компьютер, туризм, экономика, менеджмент.

Обязательно изучается один или два иностранных языка. Поскольку официальным языком гостеприимства и туризма признан английский, то на нем ведется обучение почти во всех специализированных заведениях, где бы они не находились. Кроме английского, на котором ведется преподавание, Швейцария предоставляет уникальную возможность выучить все три государственных языка страны - немецкий, французский и итальянский. Эти языки преподаются во всех школах, дополнительно предоставляется возможность обучения другим иностранным языкам. В последнее время, в связи с тем, что японцы - самая путешествующая нация, в программу обучения включается японский язык.

Несмотря на то, что швейцарское образование и диплом в гостиничном бизнесе и туризме сами по себе высоко ценятся работодателями во всем мире, многие школы стараются дать своим студентам дополнительные возможности, например, получить степень бакалавра или магистра швейцарского или заграничного университета. Часто степень британского или американского университета можно получить, не покидая Швейцарию, хотя такая возможность предоставляется студентам. Многие швейцарские школы имеют договор с зарубежным университетом и учат по его программе у себя. Необходимо учиться три года, чтобы получить степень бакалавра и два диплома - швейцарский и заграничный.

Более ста лет назад в Швейцарии появилась первая школа гостиничного менеджмента. The Ecole hoteliere de Lausanne (EHL) считается одной из самых известных и признанных школ гостиничного менеджмента в мире.

Миссия школы - давать образование студентам, стремящимся к вершинам карьеры в международной индустрии туризма, особенно в ведущих отелях, ресторанах и гостиничных цепях [3].

Созданная в 1893 году школа в Лозанне остается лидером образования в области гостиничного хозяйства и в XXI веке. Школа

представляет собой некоммерческое учреждение, признанное во всем мире как превосходная модель профессиональной подготовки в сфере менеджмента гостеприимства. Профессиональные занятия имеют университетский уровень. Они разработаны и преподаются как на английском, так и на французском языках.

Школа в Лозанне была первым учебным заведением по гостиничному менеджменту и была основана, как отмечено выше, в 1893г. швейцарцем Jacques Tschumi, владельцем гостиницы, как ответ на необходимость иметь более профессионально управляемые отели для обслуживания туристов, потоком хлынувших в Швейцарию во все возрастающих количествах.

Jacques Tschumi интуитивно почувствовал то, во что школа верит и в настоящий момент - успех в бизнесе гостеприимства требует не только технических, управленческих и даже коммуникативных навыков, но также определенного типа личности, открытой и энергичной, дипломатичной и предпринимательской, непринужденно чувствующей себя в различной социальной обстановке. В то время, как технологиям управления, практическим навыкам и иностранным языкам можно научить, подобные качества нелегко привить личности в классе или по учебнику. Вот почему, составной частью традиции школы в Лозанне является развитие лидерских талантов личности, с одной стороны, и обучение слаженно работать с другими, как часть команды, с другой. Вдобавок ко всему, атмосфера Лозанны дает возможность студенту почувствовать остальные богатые традиции профессии: смесь культур и языков, способность ценить качество, внимание к мелочам и сильно развитое чувство того, что все "как надо". Выпускники школы славятся тем, что обладают всеми этими важными инстинктами, что позволило многим из них подняться на самую вершину отрасли.

Интересна система туристского образования в Германии, главным ее достоинством, на наш взгляд, является ее дуальный характер и практическая направленность.

В Германии система профессионального туристского образования делится на две ступени: среднее и высшее, на всех уровнях качество обучения является определяющим в процессе подготовки кадров. При этом оно носит непрерывный характер.

Анализ системы профессионального туристского образования в Германии позволил определить два главных направления. Первое – после окончания основной школы, можно поступить в среднее учебное заведение. Затем практическая деятельность, позволяющая получить определенные навыки и умения и высшее образование, в процессе которого практические навыки закрепляются и подтверждаются специализированным обучением. Второе - сразу после окончания

объединенной школы или гимназии можно продолжить образование в высшем учебном заведении. При этом система не является жесткой и позволяет при наличии хороших показателей осуществлять переход из среднего профессионального заведения или основной школы в старшие классы гимназии. В определенной мере это обеспечивает не только доступность образования, но и является гарантией его высокого качества.

Структурно модель системы подготовки кадров для индустрии гостеприимства в Германии можно представить следующим образом:

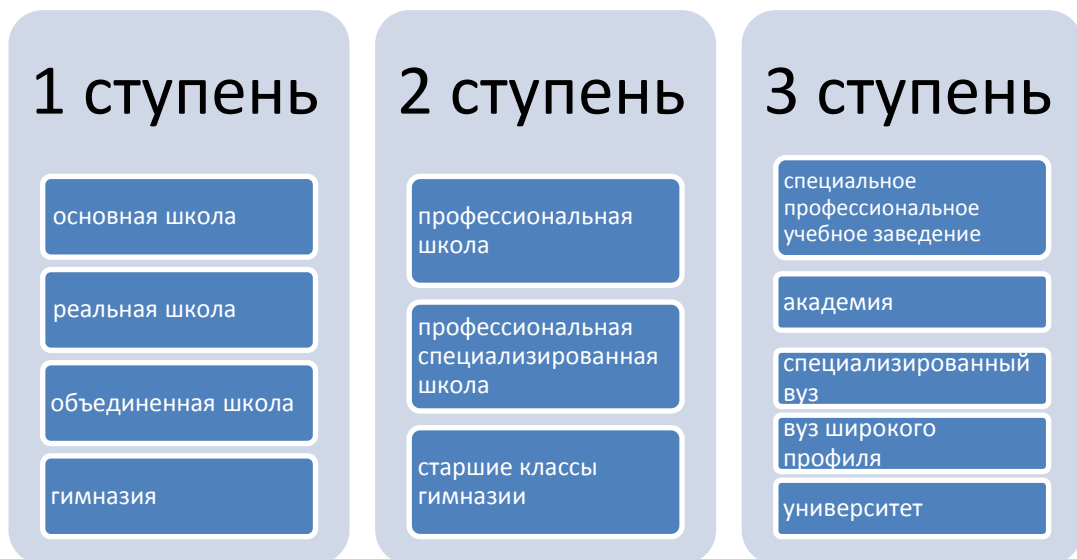


Рис. 1 – Модель структуры образования для индустрии гостеприимства в Германии

На первой ступени учащийся получает среднее образование, на основе которого он может перейти на вторую или сразу третью ступень обучения. Высшее профессиональное туристское образование в Германии можно получить в академии, специализированном или вузе широкого профиля, в университете. Содержание образования в каждом из этих высших учебных заведений обладает своей спецификой. Так, в академии выстроена иерархия, согласно которой профессиональные квалификации делятся по срокам обучения. На каждом этапе студент получает определенную квалификацию. Так, после второго семестра он получает профессиональную квалификацию государственного проверенного ассистента по экономике; после четвертого семестра – государственно аккредитованный международного уровня ассистент в сфере туризма /гостеприимства; после шестого семестра – академическую степень бакалавра гуманитарных наук в сфере международного бизнеса со специализацией менеджмент туризма/гостеприимства и после девятого семестра студенты получают степень магистра гуманитарных наук в сфере международного бизнеса со специализацией менеджмент туризма /гостеприимства.

В специализированном вузе, вузе широкого профиля и университете обучение происходит по таким специальностям, как менеджер по туризму по различным специализациям.

В образовательных учреждениях высшего типа можно пройти подготовку для сдачи экзамена на звание мастера. При этом претендент должен обладать профессиональным туристским образованием и стажем практической деятельности в сфере туризма не менее трёх лет.

Сдавший экзамен получает право не только организовать собственный турбизнес, но и в полной мере участвовать в дуальной системе обучения. Специалист такого уровня имеет право выступать в качестве партнера или же инструктора/наставника для профессионального туристского образовательного учреждений [4].

Высшее туристское образование в Германии по направлениям - индустрия туризма, гостиничное и ресторанное дело представлено тремя уровнями. На первом уровне осуществляется начальная подготовка, в ходе которой студенты получают теоретические знания по сферам туристской деятельности. На втором уровне происходит знакомство с теорией и практикой смежных видов деятельности и на третьем уровне осуществляется специализированная подготовка. После этого студенты сдают экзамен, на котором выявляется уровень их подготовки.

При этом различаются методы и принципы организации учебного процесса в университетах и профессионально ориентированных вузах туристского профиля. Так, в университетах больше внимания уделяется теоретической подготовке, знания даются более широкого круга вопросов, меньше специализации. Обучение проводится в больших по количеству студентов группах – иногда на лекционных занятиях присутствуют более тысячи учащихся. Большое значение придается самостоятельной работе студентов, организации практики и стажировок.

В ходе обучения студенты получают степень бакалавра и магистра. Срок обучения в бакалавриате 3 года, магистратуре - 1,5-2 года. Далее можно поступить в докторантуру на срок 2-3 года.

В профессиональных вузах акцент в обучении делается больше на практическое содержание и самостоятельную исследовательскую деятельность. К примеру, если в университетах изучаются 10 и более теоретических дисциплин, то в профессиональном вузе гораздо меньше, около 3-4-х. Группы в профессиональных вузах небольшие. Дуальность обучения предполагает три месяца учебы в вузе и три месяца – практика на образовательном предприятии. При недуальном обучении студент также получает степень бакалавра (3 года), магистра (1,5-2 года).

Обучение в университетах и профессиональных вузах построено на принципах

Болонской хартии, которая дает большие возможности для студентов в изучении иностранных языков, стажировок и перехода на обучение в вузы других стран Европы. Все это способствует мобильности студентов, быстрому обмену информацией, качественному наполнению профессионального образования.

В академиях Германии используются как дуальная, так и недуальная системы обучения. Дуальная система в академии представлена тремя типами: а, б и с. Тип а) характеризует следующая последовательность: одна неделя обучения в академии и три – на практике в образовательном предприятии. Тип б – две трети учебного дня в академии и столько же в образовательном предприятии. Тип с - 3 месяца студент обучается в академии, а 3 месяца проходит практику на предприятии.

Недуальная система обучения включает следующие ступени: 3 года – бакалавриат, после второго курса – стажировка, затем полтора-два года магистратуры. Эта система также в большой степени ориентирована на практику и стажировку в период обучения.

Заслуживает внимания опыт подготовки кадров в США, где на базе образовательных учреждений сформированы специализированные отделы (кадровые агентства), соединенные единой информационной системой с предприятиями индустрии туризма, которые занимаются регулярным мониторингом потребностей рынка труда, трудоустройством молодых специалистов и коррекцией набора абитуриентов по профильным специальностям. Соответственно, образовательные учреждения имеют возможность быстро реагировать на меняющиеся потребности отрасли в кадрах того или иного профиля и квалификационного уровня. Преимуществом американской модели также является: тесная интеграция с общественными профессиональными организациями; глубокое изучение общетеоретических положений в области управления; наличие большого количества

разнообразных курсов повышения квалификации и переподготовки и др.

Таковы в общих чертах характеристики зарубежного опыта подготовки кадров для индустрии гостеприимства, позволяющие ей предоставлять качественный продукт, гибко реагировать на любые изменения рынка, уметь им управлять и прогнозировать более эффективные сценарии развития. Применительно для Казахстана, как нам кажется, более предпочтительным является опыт Германии, в которой системность и широта подготовки тесно переплетается с практикой.

Заключение

Сегодня конкурентоспособность будущего специалиста для индустрии гостеприимства является основным показателем, от которого напрямую зависят успешность и самого специалиста и отрасли в целом. Конкурентоспособность такого специалиста определяется совокупностью профессиональных и общих знаний и умений, личностными качествами и уровнем исследовательской культуры.

Сегодня, когда Казахстан осуществляет переход от индустриально-инновационного развития к инновационному, чрезвычайно важно эффективно использовать наработанные в мире образовательные практики и умело применять их в наших условиях.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. В 2013 году продолжится активный рост международного туризма. Madrid. 28 Jan. 13 // . [Интернет ресурс]. Режим доступа: <http://www2.unwto.org> (дата обращения 16.03.2014)
2. Полевая М.В. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма: отечественный и зарубежный опыт. – М.: ООО «Технологии стратегического менеджмента», 2009. – 9 п.л.
3. Ковалева Н.И. Никольская Ю.И. Международный опыт подготовки кадров для индустрии туризма. // Профессиональное образование в сфере туризма как условие повышения качества туристских услуг. Темат. сб. мат. межд. научно-практ. конф. М., 2012, С.273-279.

4. Квартальнов В.А. Туризм: история и современность: Избр. произведения: В 4-х т. Т.1У.

Кн. седьмая: Система подготовки туристских кадров. М.: Финансы и статистика, 2002. - 400 с.