

ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

О.А. Балашова,

*г. Кемерово, Кемеровский институт (филиал) ГОУ ВПО «Российский государственный
торгово-экономический университет»*

Изменения, произошедшие за последние годы в российской экономике, очевидны. И они не могли не отразиться на сфере образования. За это время было создано множество филиалов центральных вузов в других регионах, открыты новые вузы, а в рамках успешно функционирующих университетов стали появляться новые, востребованные на рынке труда и услуг специальности.

Одним из наиболее перспективных направлений развития экономики для многих стран стал туризм. И Россия в этом отношении не исключение. С учетом протяженности территории страны и разнообразия ее природных и архитектурных ландшафтов перспективы внутреннего и въездного туризма в России практически неисчерпаемы. Можно, конечно, ссылаться на несовершенство и неразвитость нашей транспортной инфраструктуры как на фактор торможения развития отрасли, но первоначальные вложения в туризм во многих регионах России перспективны уже сейчас. На начальном этапе это могут быть объекты, предназначенные для использования жителями региона, а затем по мере развития и совершенствования соответствующих структур появятся возможности привлечения гостей из других регионов или из-за рубежа.

Существует определенная специфика и разница в организации гостиничного сервиса в России и за рубежом. В современных зарубежных отелях четко распределены обязанности и ответственность между различными подразделениями: отдел бронирования (Reservation Department) занимается приемом заявок от турагентств на размещение групп или индивидуальных туристов и прогнозированием заполняемости отеля; отдел приема и размещения (Reserption) решает вопросы регистрации прибывающих гостей, обмена номеров, взимания платы за дополнительные услуги; в обязанности отдела по работе с гостями (Guest Relations) входит обслуживание VIP-туристов во время пребывания в гостинице, отслеживание времени приезда-отъезда гостей и решение проблем, возникающих у туристов в течение пребывания в отеле; и другие службы. К тому же на сегодняшний день в мире существует большое разнообразие электронных систем, с которыми работают международные гостиницы: Fedelio, Opera, Comsys и т. д. На российских же предприятиях размещения зачастую вся ответственность возложена на менеджеров службы размещения, которые пользуются компьютерной программой, разработанной системным администратором этого

же отеля. Подобные электронные базы данных не учитывают всей специфики работы гостиницы и оказываемых ею услуг, а потому работникам приходится дублировать свою работу еще и на бумаге, что не соответствует современному уровню сервиса.

В связи со стремительным развитием туризма в нашей стране и в мире требования к профессиональной подготовке специалистов по сервису повышаются с каждым годом. Однако специфика развития туристической индустрии такова, что уровень обслуживания должен быть очень высоким с самого начала, иначе никакие капитальные вложения в отрасль себя не оправдают. Для решения поставленных задач необходимы специалисты высокой квалификации в области сервиса и туризма. Именно поэтому во многих вузах за последние годы были открыты новые направления подготовки специалистов в сфере гостиничного хозяйства, сервиса и туризма. И практически сразу же выявился резкий дефицит педагогических кадров в этой области, что сказывается на качестве подготовки выпускников. Преподаватели вузов, имеющие экономическое или даже инженерное образование и не знакомые со спецификой туристского бизнеса, преподают основы сервиса и туризма, и, с учетом отсутствия учебных пособий по менеджменту туристической индустрии, качество образования оказывается не соответствующим современному уровню.

Для повышения качества образования специалистов необходимо привлечение в вузы профессионалов туристического бизнеса, имеющих практический опыт работы: руководителей и ведущих специалистов турагентств, современных отелей и т. п. В век всеобщей компьютеризации и глобального изменения окружающего мира технологии сервиса меняются столь же стремительно. В курсе этих изменений может быть лишь специалист, непосредственно связанный с развитием этих технологий и имеющий возможность постоянного повышения своей квалификации. Безусловно, необходимо проведение семинаров и конференций работников этой отрасли с привлечением высококвалифицированных менеджеров из России и, возможно, из-за рубежа, как это делается в других областях экономики, что даст возможность специалистам быть в курсе современных требований, предъявляемых к предприятиям туристической индустрии. И если бы такие специалисты имели возможность делиться своими теоретическими и практическими знаниями со студентами профильных специальностей, это подняло бы развитие туристического бизнеса в Российской Федерации на новый качественный уровень.