

Обучение менеджеров гостиничных предприятий

Богачик Е.В. (Россия, Сочи)

Гостиничная индустрия в России активно развивается. Количество гостиниц за пять лет удвоилось, - от 3872 до более 6 тысяч за период 2002-2007 г. [1]. Спрос на квалифицированные кадры, соответственно, растет. Только для вновь созданных 7 туристско-рекреационных зон требуется примерно 47 тысяч новых работников, из них 13% - с высшим профессиональным образованием. В Краснодарском крае до 2016 г. прогнозируется спрос на 10 -11 тысяч работников гостиничных предприятий [2]. Нехватка управленческого персонала ощущается практически в любой гостинице, хотя менеджеров для сферы туризма выпускают 282 отечественных вуза и 36 средних специальных заведений [3].

На рынке труда существует дисбаланс. Работодатели утверждают, что «индустрия гостеприимства буквально задыхается от дефицита ...специалистов среднего звена» [4]. При этом, по мнению зам. руководителя Федерального агентства по туризму Н. Шенгелия, «существует страшный перебор кадров по специальности «менеджер туристского и гостиничного бизнеса». Вузы готовят руководителей, а в результате этот «специалист» вряд ли готов быть секретарем» [5]. В результате всего 20% выпускников трудоустраиваются по специальности, в гостиничной отрасли; и 65-70% молодых специалистов увольняются в первые два года работы [6].

Проблема качества обучения менеджеров гостиничных предприятий – причина дисбаланса между спросом и предложением на рынке труда. Отечественные учебные заведения, готовящие кадры для отрасли, на 80% являются непрофильными [3]. А потому для них характерна слабая профессиональная практическая подготовка. Например, у выпускников отсутствуют знания законодательных актов и стандартов по вопросам обслуживания и безопасности гостя [6]. «Не секрет, что большинство молодых специалистов приходится доучивать и переучивать, - отмечено в докладе Российского союза туристической индустрии. - Наиболее типичными недостатками подготовки кадров является низкий уровень практических знаний выпускников, слабое знание языков и современных информационных технологий» [4].

В целях улучшения системы подготовки и повышения квалификации кадров при Федеральном агентстве по туризму был создан Межведомственный экспертный Совет по подготовке кадров. Необходима разработка стратегии обучения кадров в отрасли, новые образовательные стандарты, новые специальности и специализации. Необходимо создание тренинговых гостиниц на базе вузов по западному образцу, где студенты работают и учатся одновременно [5]. Необходимо повышение квалификации преподавательского состава российских вузов, в партнерстве с ведущими отелями или международными учебными заведениями, по единым программам Всемирной Туристской Организации ООН [7].

В настоящее время гостиницы решают проблему путем повышения квалификации менеджеров на рабочих местах, например, через программы наставничества. Так, в сети гостиниц Azimut Hotels Company [8] были разработаны и введены новые программы наставничества и максимально увеличено использование ИТ – технологий и конференций.

Практически все международные гостиничные сети имеют собственные стандарты обслуживания, на базе которых разработаны обучающие программы. Гостиничные сети имеют свои учебные центры, которые используются для обучения менеджеров нижнего и среднего звена, а для подготовки менеджеров высшего уровня приглашаются либо специалисты со стороны, либо они отправляются на обучение за рубеж, так как до сих пор мировыми лидерами обучения в гостиничной индустрии является Европа и США. Также целесообразно в штате гостиничной сети иметь внутреннего тренера, как например в InterContinental Hotels Group [9].

С нашей точки зрения, при обучении менеджеров должны обязательно проводиться следующие виды тренингов: вводный или адаптационный тренинг; кросс – тренинги; тренинг по работе с клиентами; тренинг по командообразованию; психологические тренинги на стрессоустойчивость; мини-тренинги по иностранному языку.

В настоящее время гостиницы должны стать самообучающимися организациями. Это сводится к тому, что менеджер может и должен сам уметь обучать своих подчиненных до достижения какого-то определенного уровня. Поэтому менеджер должен сам учиться и уметь выполнить все то что, делают его подчиненные.

Таким образом, необходимо постоянное непрерывное развитие и обучение менеджеров гостиничных предприятий с учетом быстро изменяющейся окружающей среды бизнеса, - только такой подход к подготовке дает конкурентоспособность на долгосрочную перспективу. Способность учиться на протяжении всего срока работы превращается в ключевой, определяющий фактор конкурентоспособности индивидуума и организаций.

Литература:

1. Россия в цифрах. 2007. – М.: Росстат, 2007, с.152.
2. Туристско-рекреационным зонам России требуются кадры. - <http://www.travel.ru/news/2009/03/25/168179.html>
3. Сирый В., Ярков С., Сокирянский Ф. Состояние системы подготовки кадров для индустрии гостеприимства // Гостиничное дело, 2008, № 4, с. 65 – 68.
4. Отчетный доклад президента Российского союза туриндустрии XI съезду РСТ. - <http://www.ratanews.ru/svod.doc>
5. Тренажёрные гостиницы выведут российских специалистов на мировой уровень.- <http://www.moshotel.ru/index.php?act=article&id=575>
6. Жукова Т. Обманутые ожидания директора по персоналу.// Отель, 2009, № 1, с. 22 – 25
7. About the UNWTO Education, Training and Knowledge Management Department (UNWTO.EKM) - <http://ekm.unwto.org/english/index.php>
8. Жукова Т. Антикризисный менеджмент гостиничных сетей. // Отель, 2009, № 4, с.58-61.
9. Климентова О. Опыты на людях. // Отель, 2009, № 2, с. 19 - 25