

**Масюк Наталья Николаевна**

Masyuk Natalya Nikolaevna

ФБГОУ ВПО «Владивостокский государственный  
университет экономики и сервиса» (ВГУЭС)

FBGOU VPO "Vladivostok State University  
of Economics and Service" (VSUES)

Директор института права и управления

Director of the Institute of Law and Management

Доктор экономических наук

Профессор, академик РАЕН

E-Mail: masyukn@yahoo.com

**Петрищев Петр Владимирович**

Petrichev Petr Vladimirovich

ФБГОУ ВПО «Владивостокский государственный  
университет экономики и сервиса» (ВГУЭС)

FBGOU VPO "Vladivostok State University  
of Economics and Service" (VSUES)

Переводчик /Interpreter

Экономика, маркетинг

E-Mail: petrichev@hotmail.com

**Бенчмаркинг-проект по подготовке кадров индустрии гостеприимства:  
адаптация международного опыта**

Benchmarking project on the training of the hospitality industry: adapting  
international experience

**Аннотация:** В данной работе показаны результаты бенчмаркинг-проекта, реализованного на основе проведенного бенч-анализа использования опыта лучших практик ведущих европейских школ гостеприимства. Рассмотрен опыт Владивостокского государственного университета экономики и сервиса в создании Международной школы гостиничного менеджмента как совместного проекта с Тихоокеанской школой гостиничного менеджмента Новой Зеландии. Обоснован выбор стратегического партнера, предложившего одну из лучших практик подготовки кадров - инновационную образовательную технологию операционно-технологического погружения, подкрепленного индустриальной адаптацией – практической работой студентов в реальном секторе индустрии гостеприимства.

**The Abstract:** This paper shows the results of benchmarking project, implemented on the basis of bench-top analysis of the experiences of practices leading European schools of hospitality. The experience of the Vladivostok State University of Economics and Service in the creation of the International School of Hotel Management as a joint project with the Pacific School of Hotel Management New Zealand. The choice of a strategic partner, to offer one of the best practices of training - an innovative educational technology operational and technological immersion, supported by industrial adaptation - practical students' work in the real sector of the hospitality industry.

**Ключевые слова:** Бенмаркинг, гостеприимство, операционно-технологическое погружение, индустриальная адаптация, обучение.

**Keywords:** Benchmarking, hospitality, operational and technological immersion, industrial adaptation, training.

\*\*\*

Сегодня в нашей стране можно насчитать не один десяток вузов, готовящих кадры для индустрии гостеприимства. Причина этого в том, что современные российские вузы ощущают мощный посыл бизнес-среды, относящийся к требованиям, которым должны отвечать выпускники вузов. При этом главное требование сегодняшних выпускников – это востребованность на рынке труда и возможность построить успешную карьеру. Однако то, что подготовка кадров для этой сферы в России оставляет желать лучшего, ни для кого не секрет.

Для анализа лучшего опыта в любой области деятельности обычно реализуется бенчмаркинг-проект, являющийся наиболее популярным инструментом маркетинговых исследований [1].

Бенчмаркинг-проект – это комплекс мероприятий по анализу опыта лучших практик, выявлению возможных улучшений и внедрению этих улучшений в качестве нововведений в практику работы университета.

Основным результатом реализации любого бенчмаркинг-проекта является разработка некоего эталона, на который хочется равняться для достижения конкурентных преимуществ [2].

Остановимся подробнее на бенчмаркинг-проекте по совершенствованию процесса подготовки конкурентоспособных кадров мирового уровня для индустрии гостеприимства. Первое, что необходимо сделать для этого – это проанализировать мировой опыт в этой области.

Сегодня специалист в области гостиничного и туристического бизнеса - одна из наиболее высокооплачиваемых, престижных и интересных профессий, одинаково востребованных в разных странах мира. Индустрия гостеприимства стремительно развивается и испытывает потребность, прежде всего, в менеджерах среднего и высшего звена.

Для проведения бенчмаркинг-анализа проанализируем лучшие практики мировых лидеров в области подготовки кадров для индустрии гостеприимства [4].

Швейцария — общепризнанный мировой центр по обучению и подготовке высококвалифицированных специалистов в области гостиничного бизнеса. Именно здесь в 1893 году была открыта первая школа гостиничного дела **Ecole Hoteliere de Lausanne** («Школа гостиничного менеджмента Лозанны»), которая существует и успешно действует до сих пор и известна как первая школа гостиничного менеджмента в мире. Швейцария относит себя к родоначальникам отельного и туристического бизнеса. По статистике, именно выпускники швейцарских школ занимают руководящие должности в отелях всего мира.

Это связано с тем, что в Швейцарии существует уникальная система подготовки кадров для индустрии гостеприимства. Большинство школ гостиничного дела Швейцарии ориентируются на практическую подготовку: длительная стажировка является неотъемлемой частью учебного процесса. Учебная программа постоянно меняется, адаптируясь к современным условиям - это единственная возможность сохранить актуальность в столь стремительно развивающейся отрасли

Другим, не менее известным учебным заведением в Швейцарии является Школа гостиничного бизнеса **Swiss Hotel Management School (SHMS)**, которая входит в число круп-

нейших учебных заведений, специализирующихся на бизнес - образовании в области гостиничного дела. SHMS является членом ассоциации Swiss Education Group.

**Hotel Institute Montreux** — швейцарский институт, основанный в 1984 году. Программы Hotel Institute Montreux соответствуют высочайшим стандартам профессионального образования в области гостиничного бизнеса в Швейцарии. Стажировки проходят в швейцарских гостиницах и ресторанах и позволяют студенту заработать от двух до двух с половиной тысяч швейцарских франков в месяц (до вычета одной тысячи франков на оплату питания, проживания, налоги и страховку). Студентов, проходящих стажировку, курирует специально выделенный сотрудник отдела практики.

**Cezar Ritz** – еще один специализированный институт, вот уже почти тридцать лет подготавливающий высококлассных специалистов в области гостиничного бизнеса в Швейцарии. Кроме того, программы Cezar Ritz реализуются в Австрии и Новой Зеландии.

Однако, кроме Швейцарии существуют школы гостиничного менеджмента и в других странах, к примеру, в Голландии, Австралии, Новой Зеландии и др. В большинстве из них образовательный процесс также построен по швейцарской системе и представляет собой чередование семестров теоретического обучения с семестрами выездных стажировок для работы в реальном секторе индустрии гостеприимства. Приведем некоторые из них.

**CHN Institute of International Hospitality Management** – крупнейшее в Европе учебное заведение в области гостиничного менеджмента. Своей целью CHN University ставит подготовку менеджеров высокой квалификации, способных работать в сложном многонациональном мире и быстро изменяющихся условиях рынка.

**CHN University of Professional Education** является голландским университетом международного уровня, который находится в городе Леуварден на севере Нидерландов. Это крупнейшее в Европе учебное заведение в области гостиничного менеджмента. Своей целью CHN University ставит подготовку менеджеров высокой квалификации, способных работать в сложном многонациональном мире и быстро изменяющихся условиях рынка.

**William Blue Hotel Management School** представляет собой австралийскую элитную школу международного гостиничного администрирования. Она появилась в Сиднее в числе первых. Эта школа является современной элитной школой, имеет налаженные отношения с университетами США, Австралии, Швейцарии и Великобритании. Выпускники школы получают два диплома - австралийский диплом в сфере гостиничного бизнеса, а также диплом администрирования в области гостиничного бизнеса Американской Ассоциации Отелей.

Практические занятия проводятся в ресторане, который расположен прямо на территории школы, а практика в самых лучших гостиницах Австралии.

**Pacific International Hotel Management School (PIHMS)** (Новая Зеландия) по праву считается кузницей управленческих кадров для отельных сетей 4-5 звезд многих стран. Уникальные образовательные технологии PIHMS позволяют подготовить высококвалифицированных специалистов, востребованных на международном рынке труда. Во время учебы студентов ждет множество таких возможностей, как получение образования мирового уровня, оплачиваемые стажировки в гостиничных сетях 4-5 звезд и проживание во время учебы в постоянно действующей учебной гостинице.

Бенчмаркинг-проект по подготовке кадров для индустрии гостеприимства был реализован во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (далее – ВГУЭС), который успешно использует создание совместных образовательных программ с зарубежными вузами, что само по себе способствует увеличению популярности российского образования и улучшению его качества [3]. Для конструирования эталонных сопоставлений

были выбраны 12 наиболее известных школ гостиничного менеджмента, расположенных по всему миру, и проанализированы основные элементы образовательных технологий. В результате у ВГУЭС появился набор показателей для улучшения [5], к числу которых были отнесены инновационность учебного процесса, его практикоориентированность, адаптационная способность выпускников, их психологическая устойчивость, способность выстраивать отношения с клиентом и др. Для улучшения этих показателей практика продиктовала необходимость международного сотрудничества с одной из ведущих школ гостиничного менеджмента.

В результате анализа лучшего опыта в этой области был выбран стратегический партнер - **Pacific International Hotel Management School (PIHMS)** (Новая Зеландия), на основании соглашения с которым была открыта *Международная школа гостиничного менеджмента ВГУЭС-PIHMS* по подготовке бакалавров гостиничного менеджмента. Первые 2 года обучение ведется на базе ВГУЭС, третий год – на базе PIHMS. В этой школе реализуется инновационная образовательная технология, в корне отличающаяся от традиционных российских технологий [6]. Остановимся на ней более подробно.

Главное отличие образовательного процесса заключается в том, что студенты на протяжении всего периода обучения, как на территории России, так и на территории Новой Зеландии, должны проживать в учебной гостинице, которая по комфортности приближена к отелю класса четырех звезд. Это первое условие обучения.

Студенты должны питаться в учебном ресторане отеля на протяжении всего периода обучения. И это второе условие обучения.

На первый взгляд, все кажется довольно простым, однако при более пристальном рассмотрении оказывается, нетрадиционный подход к созданию условной изолированности от домашнего быта становится психологической проблемой для некоторых студентов.

Третьим условием обучения является то, что все студенты должны обучаться путем ежедневной работы в различных структурных единицах гостиничного хозяйства: готовить комнаты (номера) для гостей, заниматься приготовлением блюд, мыть посуду на кухне, обслуживать гостей ресторана за барной стойкой и в зале ресторана, заниматься расселением гостей, их выездом из отеля, бронированием номеров и билетов на транспорт, организовывать конференции и праздники, а также многое, многое другое. Несмотря на то, что обучающимся на данной образовательной программе по большей части никогда в дальнейшем не придется выполнять обязанности горничных, официантов, барменов, они должны в деталях знать работу, которой будут руководить и контролировать в будущем.

Четвертым условием обучения является процесс воспитания в каждом из студентов качеств, которые помогут им уверенно идти вверх по карьерной лестнице, занимая позиции топ-менеджеров отелей мирового класса – это желание угодить гостю, что ничего общего не имеет с унижением собственного достоинства, которое часто ассоциируется с обслуживающим персоналом.

Таким образом, на основе использования инструментария бенчмаркинг-анализа и реализации первого этапа бенчмаркинг-проекта у ВГУЭС появилась возможность достижения желаемых показателей в области подготовки кадров для индустрии гостеприимства мирового уровня, что позволит будущим выпускникам иметь конкурентное преимущество на рынке труда.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Белокоровин Э.А. Опыты с бенчмаркингом (как мы проводим эталонное сопоставление с японской компанией) // Маркетолог.- 2005.- №7.- С.5-8.
2. Масюк Н.Н. Бенчмаркинг конкурентоспособности санаторно-курортных организаций [Текст] /Н.Н. Масюк, С.Н. Суров – Иваново: ИГТА.- 2008.- 194 с.
3. Масюк Н.Н. Международная интеграция образовательных программ ВГУЭС / Н.Н.Масюк, Л.Л.Шиловская, П.В.Петрищев // Университетское управление . – 2012. - №3. – С. 80-86.
4. Масюк Н.Н. Адаптация методологии бенчмаркинга к санаторно-курортным организациям / Н.Н. Масюк, С.Н. Суров // Вестник ГУУ.- 2009.-№4. – С. 232-239.
5. Страчкова Н.В. Бенчмаркинг как инструмент повышения конкурентоспособности: содержание, виды, этапы развития / Н.В. Страчкова, М.В. Федорова // Теория и практика управления. – 2009.- №2-3. – С. 44-50.
6. John P. Moriarty, (2011) "A theory of benchmarking", Benchmarking: An International Journal, Vol. 18, Iss: 4.

**Рецензент:** Терентьева Татьяна Валерьевна, проректор по НИР ВГУЭС, доктор экономических наук