

DOI: 10.12731/2218-7405-2013-9-20

УДК 339.13

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК ОСНОВА БЕНЧМАРКИНГ-ПРОЕКТА

Масюк Н.Н., Петрищев П.В.

Интеграция вузов в международное образовательное пространство предполагает не только обычное привлечение иностранных студентов, но и взаимодействие с лучшими университетами мира в соответствующей области знаний с целью заключения совместных соглашений различного рода. Для этого на предварительном этапе реализуется бенчмаркинг-проект для изучения опыта лучших практик.

Цель: Изучить мировой опыт подготовки кадров в индустрии гостеприимства

Метод или методология проведения работы: Проведение кабинетных исследований.

Результаты: Перечень лучших мировых школ индустрии гостеприимства и примеров эффективного сотрудничества вузов с ними.

Область применения результатов: Менеджмент, маркетинг.

Ключевые слова: бенчмаркинг, эталонное сопоставление, опыт лучших практик.

INTERNATIONAL EXPERIENCE OF HOSPITALITY INDUSTRY TRAINING AS A BASE-BENCHMARKING PROJECT

Masyuk N.N., Petrichev P.V.

Integration of universities in the international educational space includes not only the usual attraction of foreign students, but also the interaction with the best universities in the world in the field of knowledge with a view to the mutual agreement of all kinds. To do this, at the preliminary stage is implemented benchmarking project to study the experience of best practices.

Objective: To study the international experience of training in the hospitality industry.

Method or the methodology of the work: desk research.

Results: The list of the world's best schools of the hospitality industry and examples of effective cooperation.

The area of application of the results: Management, Marketing.

Keywords: benchmarking, reference comparison, the experience of best practices.

В настоящее время в России действует более 200 высших учебных учреждений, готовящих специалистов в области гостиничного и ресторанного дела. Однако то, что подготовка кадров для индустрии гостеприимства в России оставляет желать лучшего, ни для кого не секрет. Следует сказать, что современные российские вузы ощущают мощный посыл бизнес-среды, относящийся к требованиям, которым должны отвечать выпускники вузов. Сегодняшние выпускники часто становятся молодыми кадрами с дипломами без возможности трудоустройства и востребованности в реальной индустрии гостеприимства. Для того, чтобы высшее образование давало возможность молодому человеку успешно трудоустроиться, процесс обучения должен

обеспечить не только знание, но и умения, навыки и компетенции в конкретной профессии. Соответственно, приобретение студентами подобных компетенций требует от российского образования большего разнообразия образовательных программ и внедрения новых образовательных технологий, направленных на подготовку кадров, отвечающих требованиям современного рынка.

Для анализа лучшего опыта в любой области обычно реализуется бенчмаркинг-проект, являющийся наиболее популярным инструментом маркетинговых исследований, в частности, бенчмаркинга. В современной литературе существует множество определений бенчмаркинга. В данном контексте под бенчмаркингом будем понимать инновационный метод управления конкурентоспособностью организаций на основе эталонных сравнений и анализа превосходства лучших организаций аналогичного профиля независимо от их территориального расположения

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

- анализ бизнес-процессов других компаний;
- сравнение результатов своих процессов с результатами анализируемых компаний;
- разработка программы организационных изменений, необходимых для внедрения чужого опыта;
- внедрение опыта лучших практик;
- мониторинг результатов внедренных инноваций.

Основным результатом реализации любого бенчмаркинг-проекта является разработка некоего эталона, на который хочется равняться для достижения конкурентных преимуществ с последующим внедрением инноваций с целью приближения к эталону.

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.

Гостиничное хозяйство и туризм в мире являются самыми быстро развивающимися и растущими отраслями, и в 21 веке эти отрасли по темпам роста занимают ведущие места. Причина такого роста в том, что мировая экономика не стоит на месте, и уровень жизни людей поднимается, соответственно увеличиваются возможности для разнообразного отдыха и путешествий. Люди рассчитывают на первоклассный сервис за деньги, которые они готовы потратить, отправляясь отдыхать. В связи с этим, индустрия сегодня гостеприимства остро нуждается и в ближайшее время будет нуждаться в хороших специалистах, которые могут поднять уровень сервиса и держать его на мировом уровне. 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. Подобный 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.

Общепризнанным мировым центром по обучению и подготовке высококвалифицированных специалистов в области гостиничного бизнеса является Швейцария. 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 чаще всего становятся руководителями высшего звена в отелях и гостиницах по всему миру. 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 крупнейших 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, кампусы Cezar Ritz имеются в Австрии и Новой Зеландии.

Стажировка за рубежом — неотъемлемая часть образовательного процесса в этом вузе; в особенности это касается таких специальностей, как отельный и туристический бизнес. Студенты Cezar Ritz получают замечательную возможность подыскать себе наиболее подходящее место для прохождения практики на ежегодной ярмарке вакансий, где присутствуют представители лучших предприятий отрасли. Во время прохождения стажировки студенты получают ежемесячную заработную плату в размере 2050 CHF.

До недавнего времени Швейцария была чуть ли не единственной страной в мире, в которой подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства находилась на высоком профессиональном уровне. И только в последние 15-20 лет школы гостиничного менеджмента стали появляться 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 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. За время обучения студенты укрепляют навыки межкультурной коммуникации и управления, а также налаживают полезные контакты по всему миру.

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. Небольшие группы позволяют каждому студенту сконцентрироваться на изучаемом предмете, а преподавателю уделить достаточное внимание каждому студенту в группе. За время обучения студенты укрепляют навыки межкультурной коммуникации и управления, а также налаживают полезные контакты по всему миру.

Своей целью CHN University ставит подготовку менеджеров высокой квалификации, способных работать в сложном многонациональном мире и быстро изменяющихся условиях рынка. Небольшие группы позволяют каждому студенту сконцентрироваться на изучаемом предмете, а преподавателю уделить достаточное внимание каждому студенту в группе.

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. 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.

Для конструирования эталонных сопоставлений в бенчмаркинг-проекте были выбраны 12 наиболее известных школ гостиничного менеджмента, расположенных по всему миру, проанализированы основные элементы их образовательных технологий и выбраны наиболее уникальные. В результате у

ВГУЭС появился набор показателей для улучшения, к числу которых были отнесены инновационность и качество 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, а также в виду удобного географического расположения в Азиатско-Тихоокеанском регионе 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 х[1]. Первые 2 года обучение ведется на базе Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС), третий год – на базе PIHMS. В этой школе реализуется инновационная образовательная технология, в корне отличающаяся от традиционных российских технологий, сочетающая в себе методы операционно-технологического погружения и индустриальной адаптации. 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, что 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.

ВЫВОДЫ

1. На международном рынке подготовки кадров для индустрии гостеприимства лидирующее место занимают Швейцария, Италия . Австралия и Новая Зеландия, которые положительно зарекомендовали себя в данной сфере.

2. Вышеперечисленные школы могут и должны стать не только стратегическими партнерами российских вузов, но и основой бенчмаркинг-

проектов, реализуемых в российских вузах для эталонного сопоставления и изучения опыта лучших практик.

Список литературы

1. Масюк Н.Н. Международная интеграция образовательных программ ВГУЭС / Н.Н. Масюк, Л.Л. Шиловская, П.В. Петрищев // Университетское управление . 2012, №3. С. 80-86.

2. Масюк Н.Н., Петрищев П.В. Бенчмаркинг как инновационный способ повышения конкурентоспособности университета на международном рынке образовательных услуг // Современные проблемы науки и образования. 2012, №6.

References

1. Masyuk N.N., Shilovskaya L.L., Petrishchev P.V. Mezhdunarodnaya integratsiya obrazovatel'nykh programm VGUES [International integration of educational programs VSUES]. *Universitetskoe upravlenie* [University Management], no. 3 (2012): 80-86.

2. Masyuk N.N., Petrishchev P.V. Benchmarking kak innovatsionnyy sposob povysheniya konkurentosposobnosti universiteta na mezhdunarodnom rynke obrazovatel'nykh uslug [Benchmarking as an innovative way to enhance the competitiveness of the university on the international education market]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya* [Modern problems of education and science], no. 6 (2012).

ДАННЫЕ ОБ АВТОРАХ

Масюк Наталья Николаевна, доктор экономических наук, профессор, директор Института управления ВГУЭС

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, 690014, Россия

masyukn@yahoo.com

Петрищев Петр Владимирович, аспирант кафедры менеджмента

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, 690014, Россия

petrichev@hotmail.com

DATA ABOUT THE AUTHORS

Masyuk Natalya Nikolaevna, Doctor of Economic Sciences, professor, director of
the Institute of Management VSUES

Vladivostok State University of Economics and Service

41, Gogolya street, Vladivostok, 690014, Russia

masyukn@yahoo.com

Petrichev Petr Vladimirovich, graduate student of management

Vladivostok State University of Economics and Service

41, Gogolya street, Vladivostok, 690014, Russia

petrichev@hotmail.com

Рецензент:

Черная Ирина Петровна, доктор экономических наук, профессор, проректор
по учебной работе ВГУЭС