
УДК 338.48
ББК 65.43
Л 17

С.В. Лазовская

Кандидат экономических наук, доцент, проректор, заведующая кафедрой гостиничного и туристического бизнеса Южного института менеджмента, г. Краснодар. Тел.: (861) 233 88 59 17, e-mail: pro-svm@mail.ru.

Н.Ю. Ермоленко

Аспирант кафедры экономики Южного института менеджмента, г. Краснодар. Тел.: (861) 233 88 59.

Ключевые компетенции человеческого фактора как ядро интеграционного механизма в сфере услуг

(Рецензирована)

Аннотация. В статье рассмотрены основные предпосылки создания центра формирования ключевых компетенций, целью которого является повышение качества предоставляемых услуг на основе интеграции образовательных и предоставляемых услуг.

Ключевые слова: сфера услуг, интеграция, центр, ключевые компетенции.

S.V. Lazovskaya

Candidate of Economics, Associate Professor, Vice-Rector, Head of Hotel and Tourist Business Department, Southern Institute of Management, Krasnodar. Ph.: (861) 233 88 59, e-mail: pro-svm@mail.ru

N.Yu. Ermolenko

Post-graduate student of Economy Department, Southern Institute of Management, Krasnodar. Ph.: (861) 233 88 59.

Key competences of human factor as a core of integration mechanism in the service sphere

Abstract. The paper examines the main preconditions of creating the centre of formation of key competences the purpose of which is increasing quality of services presented to consumer on the basis of integration of education and presented services.

Keywords: sphere of services, integration, centre, key competences.

На современном этапе определяющую роль в развитии сферы услуг играет ее человеческий фактор. Вместе с тем развитие данного фактора сферы услуг сопряжено с рядом проблем:

— нет достаточного количества квалифицированных преподавателей специальных дисциплин;

— программы обучения мало адаптированы к местным условиям;

— рост количества квалифицированных специалистов, играющих положительную роль в расширении рыночного предложения и повышении качества услуг, пока существенно не изменил ситуацию в целом.

Добавим к этому, что кадровая база формируется без учета потребностей в специалистах, так как рынок труда в сфере услуг плохо изучен, на нем не проводятся маркетинговые исследования. В высших учебных заведениях готовятся менеджеры-управленцы, тогда как этой отрасли необходимы в первую очередь менеджеры низшего и среднего звена, а также обслуживающий персонал. Не сформирована единая система непрерывной подготовки и переподготовки кадров для сферы услуг. Отрицательную роль играют такие факторы, как низкая средняя заработная плата персонала во многих секторах сферы услуг, недостаток

заинтересованности владельцев объектов сервиса, относящихся к категории ведомственных, к привлечению дипломированных специалистов [1].

На основании проведенного нами анализа трудового потенциала сферы туристско-рекреационных услуг Краснодарского края мы пришли к выводу о том, что одной из наиболее актуальных проблем формирования данного потенциала является его качественная составляющая, т.е. уровень подготовки и квалификация кадров. Существующая в крае система подготовки профессиональных кадров для сферы туристско-рекреационных услуг имеет ряд недостатков, а именно:

- отсутствие цельной системы профессиональной подготовки для сферы туристско-рекреационных услуг;

- отсутствие многоступенчатой системы обучения кадров сферы туристско-рекреационных услуг по программам нескольких уровней образования;

- отсутствие информации о потребностях в обучении и профессиональной подготовке сферы туристско-рекреационных услуг как на операциональном, так и на руководящем уровне;

- отсутствие скоординированной системы непрерывного образования в сфере туристско-рекреационных услуг;

- существенный разрыв в теории и практике образования в сфере туристско-рекреационных услуг;

- неготовность руководства предприятий сферы туристско-рекреационных услуг предоставлять места для проведения производственной практики в процессе профессиональной подготовки специалистов;

- недостаток оборудования и учебных пособий в учебных заведениях и медленное их приравнение к международным стандартам подготовки работников сферы туристско-рекреационных услуг;

- недостаток подготовки кадров, владеющих языками международного общения.

Выход из сложившейся ситуации представляется возможным: во-первых, путём создания в Краснодарском крае системы непрерывного образования ка-

дров сферы туристско-рекреационных услуг, во-вторых, организации Регионального центра содействия развитию туризма. Создание подобной структуры, в свою очередь, предполагает организацию исследований экономических проблем развития сферы туристско-рекреационных услуг края. Необходимость и целесообразность таких исследований обуславливается следующими моментами. Краснодарский край располагает колоссальными природными и историко-культурными ресурсами, развитой туристско-рекреационной инфраструктурой, достаточно большим материально-техническим потенциалом. Вместе с тем по количеству туристских посещений в России край занимает только пятое место после Москвы, Санкт-Петербурга и Золотого кольца [2].

Недостаточная эффективность деятельности организаций и предприятий сферы туристско-рекреационных услуг объясняется отсутствием четкой системы управления ресурсным потенциалом сферы туристско-рекреационных услуг, в том числе в области подготовки квалифицированных кадров. В настоящее время эти факторы в значительной мере обуславливают отставание развития сферы туристско-рекреационных услуг от мирового уровня. Такое отставание в частности выражается в несоответствии соотношения затрат на обслуживание и сервисом предоставляемых услуг, существенно отстающих от мировых стандартов [3].

В мировой практике данному вопросу также уделяется достаточное внимание. Генеральная ассамблея Всемирной туристской организации (ВТО), рассматривая вопрос о подготовке кадров для сферы туристско-рекреационных услуг, одобрила «Глобальный этический кодекс туризма», одно из положений которого гласит: «Предприниматели и наемные работники сферы туризма и смежных отраслей имеют право и обязаны проходить надлежащее начальное обучение и постоянно повышать свою подготовку и профессиональную квалификацию». Учитывая актуальность этой проблемы, ВТО создаёт и расширяет учебную базу для подготовки специалистов как в рамках

уже осуществляемой деятельности, так и в плане улучшения в масштабе потребностей различных стран в части подготовки кадров.

Весьма интересен опыт подготовки специалистов для туризма в Швейцарии (лозаннская школа), Англии (классическая методика подготовки кадров). Соответствие содержания обучения требованиям будущей профессиональной деятельности, связь обучения с производственной практикой, обучение на рабочем месте, взаимосвязь теоретических курсов с практическими предметами, длительная оплачиваемая практика на рабочем месте во время курса обучения — все это формирует в указанных школах основу подготовки квалифицированного специалиста. Кроме того, в зарубежном опыте имеет место многолетняя практика подготовки специалистов по многоуровневым циклам с ярко выраженными ступенями образования, в том числе ступенями: школа — лицей — колледж — высшее учебное заведение. Изучение этих программ, содержания и основных моделей обучения показали, что данная система может быть использована в разумных пределах, с учетом специфики сферы туристско-рекреационных услуг и применена в России в практике российских образовательных структур туристского профиля.

Для подготовки специалистов сферы туристско-рекреационных услуг в России уже разработана многоступенчатая система подготовки кадров, основу которой составляют специализированные и частично специализированные учебные заведения, среди них:

- профориентация и профессиональное ученичество (лицей);
- среднее специальное квалификационное обучение (колледж);
- высшее специальное квалификационное обучение (высшая школа).

Система непрерывного образования применяется при подготовке специалистов в Российской международной академии туризма (РМТА) (г. Сходня, Московская область). По нашему мнению, такая же система может быть успешно использована при подготовке специалистов сферы туристско-рекреационных

услуг в Краснодарском крае. В основе данной системы лежит принцип непрерывности профессионального образования, реализация которого предполагает обеспечение последовательности и системности. Системность предусматривает: обязательность и преемственность обучения всех уровней кадров и актива; последовательное прохождение ими всех стадий обучения, т.е. его регулярность; взаимосвязь с профессиональной ориентацией, повышением квалификации и целевой подготовкой, установлением форм итогового контроля. Последовательность и преемственность обучения предусматривает различный уровень и многообразие учебных планов и программ, разрабатываемых по определенному модулю и циклу [4].

Система непрерывного профессионального образования сферы туристско-рекреационных услуг предполагает три ступени обучения: первая — подготовка специалистов, вторая — послевузовское образование и третья ступень — дополнительное образование. Подготовка специалистов осуществляется в соответствии с государственными образовательными стандартами соответствующего уровня по направлениям: менеджмент, экономика, сервис и др. и предполагает получение начального, среднего и высшего профессионального образования в сфере туризма и рекреации. Следующей ступенью в получении непрерывного профессионального образования является послевузовское образование. Данный вид образования позволяет совершенствовать профессиональные навыки и проводить научные исследования в сфере туристско-рекреационных услуг как молодым специалистам, недавним выпускникам вузов, так и специалистам, имеющим большой практический опыт работы в данной сфере. Послевузовское образование осуществляется в соответствии с паспортом научных специальностей по экономике и управлению народным хозяйством, финансам, денежному обращению и др. в форме соискательства, а также обучения в аспирантуре и докторантуре. Дополнительное образование в сфере туристско-рекреационных услуг ведётся в соответствии с государствен-

ными и квалификационными требованиями к специалистам I, II, III уровней профессионального образования. Дополнительное образование предусматривает следующие направления работы: получение новой квалификации, специализация, переподготовка кадров для сферы туристско-рекреационных услуг. Помимо перечисленных форм образования для подготовки высококвалифицированного персонала на предприятиях сферы туристско-рекреационных услуг рекомендуется организовать соответствующий процесс обучения и профессиональных тренингов.

Предложенная система непрерывного профессионального образования в сфере туристско-рекреационных услуг охватывает различные типы и уровни учебных заведений: школы, лицеи, училища, колледжи, институты, академии и университеты. По своим организационно-правовым формам системы могут быть государственными, муниципальными или негосударственными (частными, принадлежащими общественным и религиозным организациям). Независимо от организационно-правовой формы на все образовательные учреждения на территории России распространяется действие законодательства в области образования.

Решение вопроса профессионального образования в сфере туристско-рекреационных услуг является проблемой достаточно сложной, т.к. прежние образовательные программы уже устарели, а разработка новых программ, как и любое новое начинание, требует достаточно много времени и четкого согласования теории и практики. В связи с этим необходимо обратить внимание на следующие аспекты:

- привлечение высококвалифицированных преподавательских кадров, имеющих практический опыт работы в сфере туристско-рекреационных услуг;

- приведение учебных планов и программ в соответствие с международными стандартами путем сотрудничества с зарубежными учебными заведениями;

- разработка единых образовательных стандартов и учебных программ по специальным дисциплинам для высшей и средней школы, а также

для дополнительного образования по переквалификации и повышению квалификации специалистов, работающих в сфере туристско-рекреационных услуг;

- обеспечение четкого взаимодействия между вузами, ведущими подготовку и переподготовку специалистов в данной области [5].

В настоящее время, наряду с разработкой и апробацией системы непрерывного профессионального образования, приоритетным направлением совершенствования в подготовке кадрового потенциала сферы туристско-рекреационных услуг в регионах может стать внедрение качественно новых структур на основе интеграции деятельности государственных и общественных организаций. В этом плане предлагается создать региональный центр содействия развитию туризма. Целью центра является содействие развитию туризма для получения Краснодарским краем статуса курортного региона мирового уровня. Для достижения этой цели одним из ключевых вопросов, наряду с совершенствованием материально-технического и развитием финансового потенциала сферы туристско-рекреационных услуг, является повышение качества предоставляемых услуг потребителю. В связи с этим в работе Регионального центра содействия развитию туризма можно обозначить решение следующих задач:

- содействие обеспечению предприятий сферы туристско-рекреационных услуг высококвалифицированными специалистами всех уровней;

- обеспечение партнерства в вопросах профессиональной подготовки специалистов на всех уровнях системы образования в регионе;

- координация системы непрерывного образования в сфере туристско-рекреационных услуг;

- определение потребности в подготовке специалистов всех уровней для сферы туристско-рекреационных услуг;

- координация деятельности предприятий сферы туристско-рекреационных услуг и учебных заведений туристского профиля по совершенствованию организации производственной практики и трудоустройству выпускников;

— обеспечение координации специализации туристского образования в высших и средних учебных заведениях согласно потребностям и направлениям развития сферы туризма;

— организация профессиональных тренингов для кадров, работающих в сфере туристско-рекреационных услуг;

— развитие методологической базы учебных заведений и приведение ее в соответствие с международными стандартами подготовки работников сферы туристско-рекреационных услуг;

— продвижение национального туристского продукта в системе образования сферы туристско-рекреационных услуг.

Центр содействия развитию услуг (ЦСРУ) может быть создан на основе некоммерческого партнерства, в структуре которого целесообразно усматривать три основных комплекса: образовательный, научный и производственный.

На основе представленной структуры правомерна естественная взаимосвязь трех основных комплексов центра содействия развитию туризма, координация

их деятельности. При реализации проекта предполагаются коммерческая основа, средства из бюджета на социальные программы, в будущем — также инвестиции и средства учреждений — ассоциативных членов центра [6].

Реализация данного подхода к обеспечению сферы туристско-рекреационных услуг квалифицированными кадрами позволит повысить качество и уровень профессиональной подготовки трудового потенциала и, как следствие, — конкурентоспособность туристско-рекреационных услуг, обуславливающих развитие сферы туристско-рекреационных услуг в регионе. Что в свою очередь создаст основу для эффективного использования трудового потенциала через создание новых рабочих мест, совершенствование системы занятости, повышение качественных характеристик трудовых ресурсов, в том числе и через повышение их профессионального уровня и квалификации. Предлагаемая структура центра содействия развитию туризма может быть использована и для других секторов сферы услуг.

Примечания:

1. Буйленко В.Ф. О необходимости создания регионального центра: к вопросу о комплексном развитии туризма на Северном Кавказе // Экономика Северо-Кавказского региона на пути к устойчивому развитию в рыночных условиях. Краснодар: Изд-во ИМСИТ, 2003.

2. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. М.: Финансы и статистика, 2000.

3. Квартальнов В.А. Педагогика и туризм. М.: Спорт, 2009.

4. Мнацаканян М.Р. Направления повышения эффективности деятельности в сфере услуг // Социально-экономические аспекты развития Северо-Кавказского федерального округа. Ставрополь: Издательско-информационный центр «Фабула», 2010.

5. Полякова Т.В. Организационно-экономическое обеспечение конкурентоспособности сферы образовательных услуг региона: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Тольятти, 2011.

6. Стратегия социально-экономического развития Краснодарского края до 2020 года. Краснодар: Статинформ, 2009.

References:

1. Buylenko V.F. About need of creation of the regional center: on complex development of tourism in the North Caucasus // Economy of the North Caucasian region on a way to a sustainable development in market conditions. Krasnodar: IMSIT Publishing House, 2003.

2. Zorin I.V., Kvartalnov V.A. Tourism encyclopedia. M.: Finance and Statistics, 2000.

3. Kvartalnov V.A. Pedagogics and tourism. M.: Sports, 2009.

4. Mnatsakanyan M.R. The directions of increasing efficiency of activity in a service sector // Social and economic aspects of development of the North Caucasian federal district. Stavropol: Fabula Publishing Information Center, 2010.

5. Polyakova T.V. Organizational and economic ensuring competitiveness in the sphere of educational services of the region: Author's summary of Dissertation for Candidate's degree. Tolyatti, 2011.

6. Strategy of social and economic development of Krasnodar Territory till 2020. Krasnodar: Statinform, 2009.