



УДК 378.046.4

Н. А. Зайцева

**ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ
ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В РАМКАХ
ТРАНСГРАНИЧНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА**

116

Рассмотрена система подготовки кадров для предприятий сферы услуг с учетом реализации программ трансграничного сотрудничества, обоснована необходимость расширения использования практико-ориентированного подхода в обучении студентов в институтах и колледжах, выявлены основные требования к компетенциям выпускников со стороны работодателей.

This article considers the system of staff training for service industry in view of the implemented cross-border cooperation programs, emphasizes the need for a broader use of the practical approach in training students at institutes and colleges, and identifies key competences of graduates required by employers.

Ключевые слова: подготовка кадров, сфера услуг, компетенции.

Key words: training, service, competence.

В условиях реформирования системы образования большое внимание уделяется вопросам эффективности функционирования вузов и других образовательных учреждений. С этой целью Минобрнауки России с 15 августа по 15 сентября 2012 г. было проведено исследование деятельности 502 государственных вузов и 930 филиалов [5].

В качестве критериев оценки для данного мониторинга были выбраны 50 параметров, объединенных в пять групп для вузов, и еще три группы было определено для филиалов вузов.

В частности, были установлены следующие группы показателей:

Показатели для оценки эффективности деятельности вузов:

I. Образовательная деятельность: средний балл ЕГЭ студентов, принятых по результатам ЕГЭ на обучение по очной форме по программам подготовки бакалавров и специалистов за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации или с оплатой стоимости затрат на обучение физическими и юридическими лицами (средневзвешенное значение).

II. Научно-исследовательская деятельность: объем НИОКР в расчете на одного НПП.



III. Международная деятельность: удельный вес численности иностранных студентов, завершивших освоение ООП ВПО, в общем выпуске студентов (приведенный контингент).

IV. Финансово-экономическая деятельность: доходы вуза из всех источников в расчете на одного НПП.

V. Инфраструктура: общая площадь учебно-лабораторных зданий в расчете на одного студента (приведенного контингента), имеющихся у вуза на праве собственности и закрепленных за вузом на праве оперативного управления.

Показатели для оценки эффективности деятельности филиалов вузов:

VI. Приведенный контингент.

VII. Доля кандидатов и докторов наук в численности работников ППС (без совместителей и работающих по договорам гражданско-правового характера).

VIII. Доля работников ППС (без совместителей и работающих по договорам гражданско-правового характера) в общей численности ППС.

По результатам мониторинга деятельности государственных вузов, предоставившим данные в Минобрнауки, были определены группы вузов с разной степенью эффективности.

Итоги исследования и последовавшие за ними организационные выводы, такие как слияние и присоединение вузов, назначения новых ректоров в недостаточно эффективные вузы; вызвали множество дискуссий в российском обществе.

Рассмотрим эти данные с точки зрения подготовки кадров в соответствии с требованиями бизнеса в конкретных регионах. Ведь среди важнейших целей мониторинга деятельности вузов указывалась «полномасштабная диагностика качества высшего образования».

Кроме того, объективно оценить качество высшего и других видов образования может только работодатель, как конечный пользователь того продукта, который поступает на рынок труда конкретного региона [6].

Неоднократные изыскания в этой области показывают, что работодателя гораздо больше интересует то, насколько подготовлен студент к деятельности в определенном бизнесе и конкретном регионе.

Например, Российским государственным университетом туризма и сервиса в 2010 г. в нескольких российских регионах было проведено изучение мнения работодателей из сферы услуг о том, какие профессиональные и личностные характеристики для них имеют наибольшее значение при приеме выпускников профильных вузов на работу.

Для исследования позиции работодателей о качественных критериях отбора персонала было проанализировано 320 предприятий ту-



ризма и гостиничного бизнеса в трех регионах РФ, в том числе 102 предприятия в Волгограде и Волгоградской области (далее Волгограде), 101 предприятие в Самаре и Самарской области (далее Самара) и 117 предприятий в Смоленске и Смоленской области (далее Смоленск). Общая численность персонала всех анализируемых предприятий – 5 946 человек.

Для оценки качественных критериев персонала турфирм и гостиниц были определены следующие параметры (профессиональные и личностные).

1. Профессиональные критерии:

- теоретическая подготовка в профессиональной сфере;
- практические навыки работы в профессиональной сфере;
- знание иностранных языков;
- навыки работы со специализированными компьютерными программами;
- навыки речевой коммуникации, ведения переговоров;
- навыки управления конфликтами;
- знания и практические навыки в области маркетинга и продаж;
- знания и практические навыки в области менеджмента и самоорганизации;
- знание законодательных актов, касающихся профессиональной сферы деятельности.

2. Личностные критерии:

- ориентация на потребности клиента;
- коммуникабельность;
- нацеленность на конечный результат деятельности;
- умение изменять свое поведение в зависимости от ситуации;
- постоянное рационализаторство (стремление улучшить бизнес-процессы в компании);
- стремление к саморазвитию, профессиональному росту;
- личная ответственность за результаты деятельности;
- стрессоустойчивость;
- умение работать в команде;
- другое.

По результатам данного исследования были сделаны выводы о том, что наивысшие оценки были выставлены всеми предприятиями по критерию «практические навыки работы в профессиональной сфере». Почти единодушны были респонденты в высокой оценке значения «навыков речевой коммуникации, ведения переговоров» и «знаний иностранных языков». Данное обстоятельство объясняется важностью речевых коммуникаций в сфере услуг.



По группе «личностные критерии» наибольшую оценку работодатели выставили «коммуникабельности», трижды в выборке встречается максимальный балл по нему. Также высоко отмечена «ориентация на потребности клиента».

Однако, рассматривая итоги изучения применительно к оценке качества подготовки кадров для сферы услуг, следует учитывать, что если первая группа критериев — профессиональные характеристики — полностью зависит от уровня подготовки специалистов и рабочих кадров, то вторая — личностные свойства — в большей степени — от самого сотрудника [8]. Тем не менее участие специализированных учебных заведений в этом процессе все же возможно, например, в приобретении навыков командной работы, управления и преодоления стрессов и т. д.

В структурах государственного управления развитием системы профессионального и высшего образования есть понимание того, что обучение кадров должно быть практико-ориентированным и иметь свою специфику в разных регионах [4; 6].

В создаваемой сейчас программе «Развитие образования», рассчитанной на 2013—2020 гг., планируется, что все учебные заведения станут профильными, чтобы выпускники заранее определялись с выбором профессии и целенаправленно готовились к ней (ранее В. В. Путин выступал с прогнозом о том, что к 2018 г. доля прикладных бакалавров должна составить не менее 30—40 % выпуска наших вузов) [2].

Вместе с тем анализ рабочих учебных планов различных вузов, занятых подготовкой кадров для сферы услуг и расположенных в регионах, граничащих с зарубежными государствами (Санкт-Петербург, Калининград, Смоленск, Южно-Сахалинск), показывает, что они далеко не всегда используют имеющиеся у них возможности в части разработки такого учебного плана, который максимально полно учитывал бы особенности региона, в том числе и реализуемые в них программы трансграничного сотрудничества.

В настоящее время высшие учебные заведения при подготовке учебных планов могут включать те дисциплины, которые действительно необходимы для формирования компетенций, позволяющих выпускникам быть конкурентоспособными на рынке труда конкретного региона, с учетом стратегии развития данных территорий.

Стандарты третьего поколения основаны на компетентностном подходе, и в них возрастает роль работодателей. Так, представители работодателей обязательно должны быть среди тех, кто утверждает основную образовательную программу по направлению. И этому сейчас уделяется особое внимание при прохождении вузами аккредитации и различных внеплановых проверок.



В условиях реализации программ трансграничного сотрудничества прежде всего приобретают большое значение такие компетенции, как знание иностранного языка (основной язык стран-соседей), клиенто-ориентированность и коммуникабельность, а также знание основ кросс-культурного менеджмента и межкультурных коммуникаций [1].

К сожалению, не только в нашей стране, но и во многих других европейских странах, сфера услуг не является достаточно престижной. В России данное обстоятельство отягощается топливно-энергетической направленностью экономики страны. По статистике в российских компаниях, относящихся к сфере услуг, трудится не более 10–12% так называемых «сервисных» сотрудников, то есть тех, кто не просто умеет работать в этой области, но и получает удовольствие (работать там и тогда, когда другие отдыхают) [3; 8].

Большинство же выпускников вузов приходят на указанные предприятия по разным причинам, иногда рассматривая такую работу, как временную. Все это негативно отражается на качестве предложений и уровне обслуживания клиентов, в том числе из стран-соседей.

Исследование работ и практического опыта сервисных компаний показывает, что в условиях исполнения программ трансграничного сотрудничества в части подготовки кадров для своей сферы приоритетными являются два основных направления:

- разработка рабочих учебных планов с учетом региональных особенностей, требований бизнеса и стратегии развития территории как приграничной на основе реального, а не формального привлечения профессиональных ассоциаций работодателей;
- использование активных форм обучения студентов, ориентированных на формирование компетенций, необходимых для работы в конкретном регионе, в том числе в программах трансграничного сотрудничества.

Реализация данных направлений позволит повысить конкурентоспособность выпускников вузов и в конечном счете поднять рейтинг самого вуза в регионе, что особенно важно в условиях продолжающихся последствий демографического спада конца 90-х гг.

Кроме того, такой подход позволит удовлетворить потребности работодателей в кадрах, способных оказывать услуги на соответствующем уровне, привычном для жителей стран-соседей, и на родном языке для туристов, приезжающих из этих стран.

Список литературы

1. Кобьелл К. Искренний сервис. М., 2009. С. 65–68.
2. Надо вернуть престиж российского высшего образования. 13.02.2012 г. Национальный образовательный проект: умная школа. URL: <http://умная->



школа.рф/news/v_putin_nado_vernut_prestij_rossiiskogo_visshego_obrazovaniya (дата обращения 20.07.2012).

3. *Новикова Н.Г.* Организация научно-исследовательской работы студентов вузов, занимающихся подготовкой кадров для сервиса и туризма: практический опыт – проблемы и пути их преодоления // *Современные проблемы сервиса и туризма*. 2012. №1. С. 109–116.

4. *Панфилова А.П.* Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала. М., 2003. С. 112–120.

5. *Результаты мониторинга деятельности госвузов будут проанализированы в субъектах Российской Федерации.* Официальный портал Минобрнауки. URL: <http://минобрнауки.рф/2774> (дата обращения: 01.11.2012).

6. *Турик Л.И.* Дебаты. Игровая, развивающая, образовательная технология. Ростов н/Д, 2012. С. 34–41.

7. *Buckingham M.* Leader strength. *Leadership Excellence*. 2008. Vol. 25, № 8. P. 16–17.

8. *Polzer J.* Making diverse teams. *Harvard Business Review*, 2008. P. 20–21.

Об авторе

Наталья Александровна Зайцева – д-р экон. наук, проф., Институт туризма и гостеприимства, Москва.

E-mail: zaitseva-itig@mail.ru

About the author

Prof. Nataliya Zaitseva, Russian State University of Tourism and Service, Moscow.

E-mail: zaitseva-itig@mail.ru