

Лучшие отели России

Просто
набери нас
в Яндексе

Это работает!

WWW.BESTLODGING.RU WWW.ЛУЧШИЕОТЕЛИРОССИИ.РФ

ОТДЕЛЪ

ЖУРНАЛ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

HOTEL

HOTEL AND HOSPITALITY
INDUSTRY MAGAZINE



Отдых в стиле AQUAMARINE: КОМПЛЕКТАЦИЯ МАКСИМАЛЬНАЯ

«Aquamarine Hotel&Spa» в городе Курск —
новый современный отель, предназначенный
для деловых людей и туристов, ценящих комфорт
и высокий уровень обслуживания

с. 44



с. 18

ОТЕЛЬ PARK INN BY RADISSON ОТКРЫЛСЯ В НОВОСИБИРСКЕ

Первый отель крупнейшего в России
международного гостиничного
бренда в сибирском регионе



с. 48

НЕДЕТСКИЙ ВОПРОС

Обзор самых интересных
предложений для отдыха с детьми



с. 65

ЧТО ВО ВЗГЛЯДЕ ТВОЕМ

С помощью технологий
отслеживания движения глаз
изучаем впечатления посетителей

Проблемы профильного образования: ПРАКТИКА И КАДРЫ

Отсутствие квалификации и нормального уровня профильного образования у выпускников — проблема, с которой столкнулась современная сфера туризма и гостеприимства. Особенно заметно это проявляется в последние годы, когда российские вузы ощутили последствие демографической ямы, вызванной низкой рождаемостью периода постсоветского развития. К тому же, общая система образования претерпевала ряд глобальных реформ, которые вносили в сферу образования преимущества и недостатки. Один только переход на систему централизованного государственного экзамена (ЕГЭ) кардинально изменил структуру российского образования — начиная с 2009 года, ЕГЭ стал единственной формой выпускных экзаменов в школе и основной формой вступительных экзаменов в вузы. Каким образом это сказалось на квалификации молодых специалистов, журналу «Отель» рассказали преподаватели, эксперты и действующие профессионалы сферы туризма и гостеприимства.

Практика студента на предприятии

«В отличие от работодателей я прекрасно понимаю, что за три года обучения специальности учебное заведение не может «подарить» высококвалифицированного работника, у которого нет опыта работы на предприятии, — рассказывает, Алтынай Баякаева, преподаватель факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма. — В образовательное учреждение студенты приходят еще не определившись по жизни, без достаточных ориентиров в своей профессиональной карьере. Поэтому важным звеном в образовательном процессе является практика студента на предприятии, которая дает возможность овладеть практическими навыками. Но, к сожалению, на практике бывает так, что студентам не уделяют должного внимания и не считаются с их мнением в процессе работы. Даже взрослому человеку сложно адаптироваться на новом месте работы в первые дни. Что можно говорить о 17-летнем подростке, который попадает в новую атмосферу большого и не всег-



да доброжелательного коллектива? Поэтому со стороны работодателей необходима определенная работа по адаптации студента-практиканта на предприятии, например закрепление за ним наставника, который в первое время будет помогать преобразовывать полученную теоретическую базу в практические навыки». По словам

Алтынай Биймагомедовны, практика у студентов ее заведения делится на производственную и преддипломную. За три года обучения на ее факультете студенты проходят восемь недель производственной практики и четыре недели преддипломной практики в гостиничных комплексах. За все время обучения студенты проводят на практике в гостинично-ресторанной сфере двенадцать недель. «На первом курсе общеобразовательных дисциплин практика отсутствует. Двенадцать недель практики приходится на второй и третий годы специализированного обучения. На мой взгляд, этого времени недостаточно. Об этом говорят многие специалисты сферы образования», — комментирует преподаватель.

Опыт с первого курса

«Гостиница — это механизм, который работает 24 часа в сутки, — рассказывает Наталья Обыденнова, генеральный директор бизнес-отеля «Охотник». — В гостинице задействованы такие специалисты, как бухгалтер, юристы, экономисты, специалисты по продажам, специалисты по закупкам. Поэтому гостиничное образование, по моему мнению, должно быть наполнено разными дисциплинами, но главное, не забывать о практике. Опыт работы на гостиничных предприятиях необходимо получать уже на первом курсе обучения». Сравнить подход к образованию в гостиничном деле с зарубежным опытом помогла Анега Коробкина, управляющий директор компании SEC Hospitality: «Практика у студентов в России длится месяц, два, максимум три. Практика в западных университетах, например в Швейцарии, где я училась, — шесть месяцев минимум. Говорят, что образование — это классно и дает многое для развития, но

практика очень важна для понимания того, что ты учишь и что ты делаешь. Поэтому, думаю, большая часть наших вузов упускает момент практики, который должен внедрить студента именно в работу».

Как минимум месяц

«Сейчас очень много вузов, которые набирают группы или профессионально занимаются обучением для индустрии гостеприимства. Даже те, кто, как нам кажется, не занимается, на самом деле имеют свои группы, либо чуть ли не целые факультеты для обучения и подготовки кадров, — говорит **Константин Горяинов, генеральный менеджер отеля «Марриотт Ройал Аврора»**, преподаватель московских вузов сферы гостеприимства. — Одна из проблем, которая больше касается даже не вузов, а министерства образования, — стандарты прохождения производственной практики. Если по другим дисциплинам практики хватает, то для индустрии гостеприимства ее недостаточно. Мы знаем, что зарубежные учебные заведения используют принцип 50 процентов теории, 50 процентов времени студенты работают в гостиницах или ресторанах. У нас, как и в любых других вузах и факультетах, отводится 2-3 недели на обязательную летнюю практику. Но за две недели мы не успеем даже униформу для сотрудника подобрать, не то, что чему-то его научить. То есть, пока у нас для профильных вузов, к



Константин Горяинов

сожалению, система не создана таким образом, чтобы студенты как минимум месяц после курса проходили практику. У гостиниц и предприятий было бы еще больше заинтересованности брать на практику ребят. За две недели обучить или даже показать, или познакомить студента с тем, что он будет делать после выпуска, невозможно».

Языковая подготовка

Очень важно отметить удручающий уровень знания иностранного языка у выпускников учебных заведений сферы гостеприимства. «Вузы, которые берутся за подготовку кадров для туристической, гостиничной и ресторанной сферы, должны понимать, что выпускники их групп, факультетов работают не в последнюю, а может быть, и в первую очередь на иностранном языке, — продолжает Константин Горяинов. — Если языковая подготовка слабая, то человек не может в дальнейшем профессионально расти: он не может работать с гостями-иностранцами так, как положено по стандартам». По словам Анеты Коробкиной, во многих колледжах, где она проводила мастер-классы, студенты не могли сказать и двух слов на английском языке. «Если люди хотят работать, учиться и развиваться в сфере гостеприимства и туризма, в HORECA сегменте, то английский язык для них обязателен. К тому же, это огромный плюс сам по себе», — отмечает Анета.

Спецпредметы

Возможно, проблемы квалификации сотрудников связаны с отсутствием современных спецпредметов, которые отвечают техническому прогрессу и соответствуют запросам отрасли. По словам Натальи Обыденновой, сейчас очень бурно развивается электронная коммерция, но, к сожалению, этому совсем не обучают в вузах. «У нас в вузах или в колледжах нет специальности «бухгалтера-калькулятора», а каждой гостинице и каждому кафе, такой специалист необходим. По-



Наталья Обыденнова

моему мнению, больше внимания необходимо уделять такой дисциплине, как «Управление персоналом», используя не только наш опыт, но и опыт зарубежных компаний».

Преподавательский состав

Одной из основных проблем в сфере образования гостинично-ресторанного бизнеса также является нехватка высококвалифицированных преподавателей-практиков, которые, опираясь на свой обширный опыт, могли бы готовить студентов к сложностям трудовой деятельности. «Общеобразовательные дисциплины у нас по-прежнему даются студентам на очень высоком уровне: философия, история, политэкономия — этого всего, к счастью, достаточно, — говорит Константин Горяинов. — Чего категорически не хватает — общения с представителями индустрии, с профессионалами, которые могут вести спецкурсы в рамках основных курсов или мастер-классы и знакомить студентов и преподавателей с теми трендами, которые существуют сейчас в гостиничной и ресторанной индустрии. Такие люди есть. Их мало и они, к сожалению, не очень мотивированы вузами. Я сейчас говорю даже не про материальное вознаграждение, а про выстраивание отношений между производством и образовательным учреждением так, чтобы этот контакт был не единовременным или случай-

ным, а поддерживался на постоянной основе. Но пока и представителей индустрии, которые тесно взаимодействуют с вузами, очень немного. Вот это, конечно, большая проблема».

Управление персоналом

Низкая квалификация административного состава среднего и высшего звена отмечается многими представителями HoReCa-сегмента. Владельцы гостиниц и ресторанов сходятся во мнении, что нанимаемые управленцы — выпускники профильных вузов, не обучены воспринимать выгоду предприятия выше, чем личную выгоду. А когда заходит вопрос о том, чтобы нести ответственность за экономические показатели или доносить до подчиненных распоряжения владельцев компаний, молодые администраторы занимают позицию отстраненного посредника между сотрудниками и главами компаний. «Это минус руководителю, — говорит Анета Коробкина. — Если я руководитель и понимаю, что мои сотрудники делают что-то не так, то мне не важно, что мое руководство говорит. Я буду реагировать лично от себя, поскольку я возложила на себя это право. А руководители, которые говорят, что «это стандарт руководства» или «сверху нам сказали» не должны так делать. Сотрудников или супервайзеров не



Анета Коробкина

волнует, что там «наверху», их волнует руководитель, который напрямую контактирует с ними. Поэтому такому руководителю я могу сказать: «Берите такую позицию, в которую верите именно вы, а не потому что вам сверху кто-то что-то сказал». Как объяснила Наталья Обыденнова, такое поведение молодых специалистов может являться следствием процесса привнесения иностранного стиля руководства в российский бизнес. «В основном западный стиль управления подразумевает под собой решение любого конфликта через посредника. То есть, например, если вы выступаете в роли инспектора качества в гостинице, а по основной деятельности вы финансист, вы при обнаружении какого-либо недостатка не имеете права сделать замечание горничной, а должны сделать замечание непосредственно руководителю данного подразделения, а уж он в свою очередь проведет беседу с горничной. Данная позиция — это наследие американской культуры. Об этом подробно рассказывает американский социолог Джон Смит. Но она не всегда хорошо приживается в нашем обществе. Поэтому, внедряя иностранные стандарты качества, очень важно их адаптировать, учитывая особенности нашего менталитета и нашей культуры». Как отмечают специалисты по подбору персонала, в последнее время все чаще приходится выявлять способность потенциального руководителя действовать с позиции человека, полностью принимающего на себя ответственность за заведение. «Все-таки изначально, когда человек становится руководителем, он берет на себя ответственность, он становится хозяином этого заведения, отвечает за все показатели, — говорит Екатерина Стародубцева, директор кадрового агентства «HURMA Recruitment» — Одна из компетенций, которые мы с рекрутерами проверяем, — это общение с собственниками: насколько человек гибкий и понимающий. Правильный руководитель всегда услышит собственника и будет напрямую транслировать его своим сотрудникам, выстроит свою работу так, чтобы и собственник был доволен, и результат был достигнут».



Екатерина Стародубцева

Демографическая яма

«Так как я являюсь председателем государственной аттестационной комиссии и лектором в РАНХиГС и РГУ-ТиС, у меня есть прямой контакт со студентами, — говорит Наталья Обыденнова. — Я достаточно часто спрашиваю, какие у них проблемы, что бы они хотели видеть в отрасли, кем они хотят там видеть себя. И многие из них хотят продолжать работать в отрасли и работают, но... Работодатели постоянно говорят о нехватке персонала на линейные позиции. В чем же причина? Эксперты говорят, что демографическая яма 90-х годов заставляет нас сейчас решать проблему кадров на линейную позицию. Молодежи просто нет! Два года назад проходной балл достаточно снизился даже в МГУ. И это порождает низкую квалифицированность. Когда есть конкуренция, то выживает сильнейший. Сейчас весомые вузы, которые имеют очень хороший престиж, принимали всех. Исследования рекрутинговых агентств показали, что значительно больше вакансий, чем резюме на такие позиции, как администратор на ресепшн, бармен, официант. Единственный выход из сложившейся ситуации — это плотное сотрудничество с отраслевыми вузами».

Михаил Сычев