

УШАКОВ Роман Николаевич

*Московский государственный институт физической культуры,
спорта и туризма им. Ю.А. Сенкевича (Москва, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; ushakov.roman.n@yandex.ru*

МАКАРОВА Анастасия Николаевна

*Московский государственный институт физической культуры,
спорта и туризма им. Ю.А. Сенкевича (Москва, РФ)
кандидат технических наук, доцент; e-mail: nasty0617@yandex.ru*

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРОВ И МАГИСТРОВ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО» С ПОЗИЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

В современных условиях, связанных с распространением коронавирусной инфекции и наложением в связи с этим ограничений и на работу вузов, и в первую очередь на работу гостиниц, приведя их к глубочайшему кризису, обнажились не только проблемы подготовки бакалавров и магистров по Гостиничному делу, но и обнаружились перспективы в изменении подготовки специалистов для гостиничной индустрии. В статье сделан акцент на специфику обучения в гостинице, элементы и последовательность этого обучения сотрудников, а также на сходства и различия в подготовке, который обучающийся получает в вузе и отеле. Также в связи с пандемией будут предложены новые возможности по сближению представителей гостиничного бизнеса и вузов. Несмотря на наступивший кризис в гостиничной отрасли, который безусловно станет фактором снижения количества желающих поступать в вуз на направление подготовки «Гостиничное дело», последствия пандемии будут иметь и положительный эффект. Они позволят более тесно взаимодействовать вузам и гостиницам, начиная от проведения занятий на территории отелей, загрузка в которых не позволяет им полноценно использовать весь свой потенциал и заканчивая переходом на систему распределения выпускников бакалавриата и магистратуры по окончании пандемии и восстановлении гостиничной индустрии. Во многом уже сейчас достижению этой цели может способствовать перенимание опыта школ гостиничного менеджмента в Швейцарии, которые и предлагают студентам более практикоориентированное обучение, и увеличили период прохождения практики во время обучения до полноценного семестра, и ввели обязательное прохождение языковых тестов IELTS и TOEFL с подтверждением определенного уровня знаний, а также способствовали и повышению престижности работы в гостинице, и обучения по направлению подготовки «Гостиничное дело». Также в статье использован опыт автора не только в качестве доцента, заведующего кафедрой и руководителя образовательной программы «Гостиничное дело», но также и опыт в качестве директора по обучению национальной сети отелей, состоящей из шести гостиниц с общим номерным фондом более 4500 номеров и штатом более 4000 сотрудников.

Ключевые слова: гостиничное предприятие, подготовка кадров, гостиничное дело, гостиничная индустрия, бакалавриат, магистратура.

Для цитирования: Ушаков Р.Н., Макарова А.Н. Проблемы и перспективы подготовки бакалавров и магистров по направлению подготовки «Гостиничное дело» с позиции гостиничной индустрии // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №4. С. 123-134. DOI: 10.24411/1995-042X-2020-10411.

Дата поступления в редакцию: 31 октября 2020 г.

Дата утверждения в печать: 21 ноября 2020 г.

Roman N. USHAKOV

*Moscow State Institute of Physical Culture, Sports and Tourism
named after Yu. A. Senkevich (Moscow, Russia)
PhD in Economics, Associate Professor; e-mail: ushakov.roman.n@yandex.ru*

Anastasiya N. MAKAROVA

*Moscow State Institute of Physical Culture, Sports and Tourism
named after Yu. A. Senkevich (Moscow, Russia)
PhD in Engineering, Associate Professor; e-mail: nasty0617@yandex.ru*

PROBLEMS AND PROSPECTS OF TRAINING BACHELORS AND MASTERS IN THE FIELD OF «HOSPITALITY» FROM THE HOTEL INDUSTRY SIDE

Abstract. *Modern conditions, associated with COVID-19 and the restrictions on the high school activity, and first of all on the operation of hotels, caused a deep crisis for them and discovered not only the problems but also prospects of training bachelors and masters in hotel business. This article is focused on the features of training in a hotel, its elements and sequence of steps for employees, as well as the similarities and differences in training that a student receives at a university and a learner has in a hotel. The pandemic will offer new opportunities to bring together the hotel business and universities interests. Despite the existing crisis in the hotel industry, which will undoubtedly cause a decrease in the number of applicants wishing to enter university in the field of preparation «Hospitality», the consequences of the pandemic will have a positive effect, allowing universities and hotels to cooperate more closely. This cooperation will start with having part of classes with students in the hotels, the occupancy in which does not allow them to use their full potential, and finishing with the developing distribution system for graduates after the end of the pandemic and the recovery of the hotel industry. Mainly, the achievement of this goal can already be facilitated by adopting the experience of hospitality management schools in Switzerland, offering students more practice-oriented training. They also have increased the period of internship during training to a full semester, and introduced mandatory language tests IELTS and TOEFL with confirmation of a certain level of knowledge, and also contributed to the increase in the prestige of working in a hotel industry and training in the field of preparation «Hospitality». Also it should be noted that the author of the article used his experience not only as an associate professor, head of the department and head of the educational program «Hospitality», but also as a director of training for a national hotel chain consisting of six hotels with more than 4,500 rooms in total and more than 4,000 employees.*

Keywords: *hotel company, personnel training, hotel business, hotel industry, bachelor's, master's.*

Citation: Ushakov, R. N., & Makarova, A. N. (2020). Problems and prospects of training bachelors and masters in the field of «Hospitality» from the hotel industry side. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 14(4), 123-134. doi: 10.24411/1995-042X-2020-10411.

Article History

Received 31 October 2020
Accepted 21 November 2020

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported
by the author(s).

© 2020 the Author(s)



This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).
To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Уровень подготовки специалистов для индустрии гостеприимства должен постоянно расти. Это связано с тем, что требования гостей в средствах размещения в условиях конкурентной борьбы между гостиницами международных гостиничных цепей становятся все более высокими. Помимо этого гость, приезжающий в отель, становится более юридически грамотным, зная основные нормативно-правовые акты, которые регулируют взаимодействие между исполнителем (гостиницей) и потребителем гостиничных услуг [1]. Так, например, знакомство с правилами проживания в отеле может являться помимо прочего одним из критериев выбора гостиницы. Кроме того, сами гостиничные цепи, а за ними и независимые отели, стремясь увеличить число возвращающихся гостей, постоянно совершенствуют систему подготовки персонала, как с позиции направлений обучения, так и с позиции методов обучения [3]. Так, например, ведущие гостиничные цепи, такие как Inter-Continental Hotels Group (IHG), Accor, Marriott привлекают наставничество, менторство в качестве 10-15% времени и объема всего обучения. Международными гостиничными сетями создаются образовательные платформы для своих сотрудников, позволяя последним находиться в процессе постоянного обучения, в том числе и в онлайн формате, исходя из разработанной заранее для каждой должности в гостинице программы обучения.

Вузы, в свою очередь, исходя из имеющихся в стране образовательных стандартов, создают учебные планы по направлению подготовки «Гостиничное дело» для бакалавров и магистров, всё более активно вовлекая в этот процесс представителей индустрии гостеприимства как главных и основных заказчиков выпускников этих вузов. Это процесс всё более тесного взаимодействия вузов и представителей гостиничной индустрии в области подготовки специалистов выливается в увеличение сроков учебной, производственной и преддипломной практики, введении выездных занятий в отеле, в увеличении в образо-

вательных стандартах требований к лабораториям и производственным помещениям на территории вуза, а также наличия соответствующего программного обеспечения [2]. Однако, учитывая специфику гостиничной индустрии с высоким процентом практикоориентированности в обучении, даже эти шаги не могут гарантировать вузам достаточных конкурентных преимуществ даже друг перед другом, не говоря уже о подготовке гостиничному делу в ведущих школах гостиничного менеджмента за границей [9]. А учитывая, что международные гостиничные сети сами создали внутренние академии по подготовке и линейных сотрудников, и руководителей подразделений, по сути, заменив этим вузовскую подготовку, проблемы подготовки бакалавров и магистров для гостиничной индустрии в вузе становятся еще более серьезными и требующими немедленного решения [7].

Пандемия, вызванная распространением COVID-19 и наложенными в связи с этим огромными ограничениями на гостиничную отрасль, привела к кризису не только на текущем этапе, но и в области прогнозирования развития рынка гостиничных услуг. Уже ставится под сомнение не только сроки восстановления гостиничной индустрии хотя бы до уровня 2019 года, но и вообще следование имеющимся на момент начала пандемии стандартам обслуживания. Большие ограничения во взаимодействии с гостем для контактных служб отеля, катастрофическое падение уровня загрузки отелей, которое может привести к закрытию до 50% номерного фонда при сохранении тяжелой ситуации и закрытия границ и локдаунов в ряде стран может стать не только причиной пересмотра самого процесса обслуживания в сторону автоматизации и ещё большего сокращения персонала, но и в отношении вузов – к постепенному (или резкому) снижению запроса отрасли на специалистов в индустрии гостеприимства. Или к значительным изменениям в их подготовке.

Прежде чем обозначить пути развития в области подготовки специалистов для гости-

ничной индустрии, в том числе с учётом ограничений и изменений, наложенных пандемией, необходимо проанализировать действующие системы обучения в вузе и гостинице и найти как проблемы, так и объединяющие факторы.

Система обучения сотрудников гостиниц

Обучение сотрудников в отеле имеет свою специфику. Основными особенностями внутренней системы обучения являются:

1. Обучение каждого сотрудника (при наличии таковой в отеле или сети гостиниц) проводится последовательно, исходя из разработанной для каждой должности программы обучения со своими задачами, сроками и аттестацией по окончании блоков обучения или всех курсов и тренингов.

2. Обязательно выделяются курсы и тренинги, которые проводятся в учебном классе и обучение на рабочем месте. Также, как было сказано выше, сюда в некоторых международных гостиничных цепочках добавляется наставничество или менторство.

3. Вводятся различные критерии оценки по каждому курсу (тесты или контрольные вопросы) или тренингу (упражнения и отслеживание применения полученных навыков в работе со стороны службы контроля качества).

4. Отдел обучения и учебный класс превращаются в ближайших помощников каждого сотрудника. В связи с этим появляются подробные требования к учебному классу и компетенциям сотрудников службы обучения.

5. Успешное обучение предоставляет сотруднику бонусы и преференции в работе, стимулируя его дальнейшее развитие через обучение.

Теперь рассмотрим эти особенности более подробно.

Первым и вводным курсом для каждого сотрудника является курс «Основы гостеприимства» или как он может называться в крупнейших международных гостиничных цепях Welcome-тренинг или Orientation [4]. Этот курс или тренинг обычно проводится в первые дни работы сотрудника и продолжается несколько

часов. Он включает в себя:

1. Знакомство с историей отеля или сети.
2. Проговаривание и проигрывание основных принципов гостеприимства в компании.
3. Выявление четкого ответа на вопрос Кто для нас Гость и как мы его обслуживаем.
4. Причины и элементы командной работы в гостинице.
5. Краткая информация о службах отеля и их функциях.
6. Краткая информация о стандарте внешнего вида.
7. Бережливое отношение к имуществу отеля или сети.
8. Начальные элементы корпоративной культуры отеля или сети.

В этом курсе обычно даются основы тех направлений обучения, которые более глубоко и подробно будут изучены в других курсах и на других тренингах, исходя из должности сотрудника и программы обучения для этой должности.

Вторым этапом обучения может быть стандарт внешнего вида и униформа. В нем дается наглядное (с помощью фото или рисунка) представление о том, как должен выглядеть сотрудник на работе, а также требования по уходу за телом, униформой и лицом. Каждый сотрудник, которого видит гость, должен быть узнаваем как сотрудник и быть лицом отеля, т.е. выглядеть безупречно.

Третьим обязательным для всех сотрудников видом обучения может быть направленный на знакомство с остальными сотрудниками и создания командного духа в отеле. Он проводится обычно в виде тренинга, т.е. выполнения упражнений, которые укрепляются взаимовыручку и поддержку друг друга [12]. Подкрепляющим элементом тут служит то, что одинаково важным для успеха отеля является сотрудник каждой службы, внедряется уважение к труду коллеги. По окончании блока обучения проводится аттестация, а каждый курс зачетом или тестом. Тренинг обычно проводится для закрепления коммуникативных навыков с гостем и/или сотрудником.

2. Далее обучение разделяется на тренинги и курсы в учебном классе и на рабочем месте. Плюсом к этим видам в сетевых отелях добавляется обучение в электронной среде с тестами как методом оценки знаний и прикрепление наставника и ментора с выполнением его заданий [8]. Обучение с помощью тренингов больше направлено на закрепление навыка, потому что подразумевает выполнение упражнений в паре или в команде. Курсы же больше подходят для закрепления знаний о каком-то процессе в течение рабочего дня. Например, отработка взаимодействия с гостем продажи услуг или бронирования номера, а также алгоритма работы с жалобами лучше проводить в виде тренинга, а процедуру уборки номера горничной – в виде курса, в индивидуальном порядке с четким и последовательным следованием алгоритму этого процесса.

Примерами обучающих мероприятий на рабочем месте могут быть:

- обучение работе с программой поселения гостиницы;
- обучение работе с контрольно-кассовой машиной;
- обучение работе с терминалом для банковских карт;
- обучение работе на шведской линии и др.

Примерами обучающих мероприятий в учебном классе могут быть:

- работа с жалобами и возражениями гостя;
- работа по продаже услуг отеля;
- обучение телефонному этикету;
- обучение этикету электронного письма и др.

3. На этапе разработке программы обучения для каждой должности в отеле определяется и система оценки знаний. Полученные на курсе знания обычно проверяются с помощью теста, а знания, полученные на тренинге, видны руководителю или сотруднику отдела по контролю качества во время взаимодействия сотрудника с гостем. Также предполага-

ется аттестация сотрудников для закрытия испытательного срока, предполагающая комплексную оценку знаний комиссией из нескольких руководителей подразделений отеля и периодическая аттестация всех сотрудников или оценка знаний по введенному стандарту обслуживания.

4. Большое внимание уделяется самому учебному классу и личным и профессиональным качеством тренинг-менеджера.

Учебный класс оформляется стендами с наличием базисной информации о принципах гостеприимства, лозунгах и девизах компании, также там могут быть стенды с отзывами гостей о работе сотрудников, для использования их в процессе обучения, и с отзывами сотрудников о проведенных тренингах – что они на них получили, какие испытали эмоции и т.д. Также это может быть стенд с расписанием обучающих мероприятий, пословицами связанными с трудом и обучением, а также стенд с информацией о сотрудниках службы обучения (если их несколько). В учебном классе может находиться библиотека трудов о гостеприимстве основателей гостиничных цепей, а также инвентарь для полноценного обучения горничных (заполненная тележка) и официантов (сервированный стол и меню).

Таким образом, сотрудник службы обучения для полноценного и качественного выполнения своих обязанностей направляется в течение недели на стажировку во все отделы, контактирующие с гостем – службу приема и размещения, службу питания и напитков, службу горничных, службу бронирования [11]. В противном случае он не сможет авторитетно выглядеть в глазах сотрудника, обладая только теоретическими знаниями.

5. В гостинице может быть создана система, поощряющая сотрудника, успешно прошедшего блоки обучения и применяющего их на практике [13]. Это может быть и материальное и нематериальное стимулирование. За каждое успешно пройденное обучение могут начисляться внутренние баллы, которые в итоге превратятся в ценные призы с символи-

кой отеля или получение бесплатных услуг отеля. Таким же стимулом может быть участие в корпоративных мероприятиях отеля или сети, где в том числе закрепляется и командное взаимодействие сотрудников разных подразделений гостиницы [5].

Что отличает обучение в отеле – это разработка системы подготовки руководителей внутри гостиничной сети [6]. Практически в каждой крупной международной гостиничной сети – Marriott, Hilton, IHG, Accor и национальной – такой, как Azimut, есть аналог введенной когда-то в компании Coca-Cola программы Management Trainee, которая позволяет в период от полугода по полутора лет готовить для себя руководителей подразделений внутри сети.

Система обучения в вузе (бакалавриат и магистратура)

Обучение в вузе подразумевает разработку учебного плана по направлению подготовки Гостиничное дело для бакалавриата и магистратуры, исходя из введенных образовательных стандартов (так называемых ФГОСов – федеральных государственных образовательных стандартов). Там для бакалавриата есть перечень обязательных дисциплин, общепрофессиональных дисциплин, специальных (профессиональных) дисциплин и дисциплин по выбору. С каждым новым поколением образовательных стандартов по «Гостиничному делу» все больше часов выделяется на практическую деятельность (учебную и производственную практику), и все больше свободы имеет вуз при определении перечня специальных дисциплин и дисциплин по выбору. Остаются только виды модулей – Организация деятельности, Проектирование, Технологии и Исследование и общее количество часов с разделением его по дисциплинам и семестрам обучения.

Так, например, к блоку «Организация деятельности» могут относиться следующие дисциплины:

1. Организация документооборота в гостиничной деятельности

2. Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах

3. Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах

4. Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах

5. Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций

К блоку «Проектирование» относятся следующие дисциплины:

1. Проектирование логистической деятельности гостиницы

2. Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства

3. Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания

4. Разработка системы продвижения гостиничных услуг

5. Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса

К блоку «Технологии» относятся следующие дисциплины:

1. Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей

2. Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве

3. Технологии оказания услуг кейтеринга

4. Технологии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства

5. Технологии продаж гостиничных услуг.

Также в задачи разработчика основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) является определение такого перечня дисциплин, которые покроют имеющиеся перед направлением подготовки компетенции со своими сформулированными пунктами «знать», «уметь», «владеть». При этом магистратура – более высокий уровень освоения компетенций по сравнению с бакалавриатом за более короткий срок. Каждая дисциплина заканчивается оценкой знаний с помощью фонда оценочных средств.

Используя метод сравнительного анали-

за можно увидеть, что уже тогда, до пандемии, в 2019 году (когда применялись описанные выше подходы в обучении в гостинице и в вузе) система обучения гостиничных цепей превосходила и была более перспективной, чем система обучения вуза по направлению подготовки Гостиничное дело. Даже больший чем ранее акцент на практику в вузе, даже обязательное вхождение работодателей в состав комиссии по защите выпускных квалификационных работ и в общем в процесс обучения (когда необходим определенный процент представителей гостиничной индустрии в штате вуза по образовательному стандарту) – всё это не позволило усредненному российскому вузу превзойти гостиничную цепь по эффективности подготовки специалистов для гостиничной индустрии. Только колледжи на уровне среднего профессионального образования выполняют эту функцию и готовят качественный состав представителей рабочих специальностей – линейного персонала гостиниц.

Основная причина, исходя из достаточно подробного комплексного анализа системы обучения в сети отелей, в том, что и преподаватель, и ректор вуза пока еще достаточно сильно оторван от специфики работы в самой гостинице. Если посмотреть на требования, предъявляемые к сотруднику отдела обучения в отеле, то они не совпадают с требованиями к преподавателю вуза по направлению подготовки Гостиничное дело. Даже наличие лабораторий (гостиничный номер, стойка размещения, ресторан, бар) и программного обеспечения для гостиниц и ресторанов в самом вузе (а несмотря на это жесткое требование стандарта на должном уровне это есть не во всех вузах, готовящих специалистов по Гостиничному делу), уровень подготовки преподавателей далеко не всегда позволяет эффективно использовать это оборудование лабораторий и программное обеспечение.

Часть вузов решает эту проблему через создание базовых кафедр на территории гостиниц с привлечением всех возможностей отеля, но усиленное развитие образователь-

ных платформ ведущих мировых гостиничных цепей говорит о том, что они не рассчитывают на систему подготовки специалистов для гостиничной индустрии на базе программ бакалавриата и магистратуры в российский специализированных на этом направлении подготовки вузах.

С другой стороны, руководство отелей все больше идет навстречу вузам, активно участвуя в обучении студентов и магистрантов, привлекая их на практику и вовлекая в свои обучающие программы.

Пандемия принесла нам не только значительное сокращение сотрудников в гостиничной индустрии, снизив, а то и сведя к нулю производственную практику студентов в связи с закрытием и приостановкой работы отелей, но и позволило вузам пересмотреть свое отношение к образовательному процессу и самой системе подготовке специалистов по гостиничному делу. Отрасль в ближайшее время не будет нуждаться в таком большом количестве выпускников вузов. Более того, сами учебные планы нужно будет пересматривать в связи с постепенным уменьшением числа возможных студентов по Гостиничному делу, связанному с кризисом гостиничной отрасли. Однако, эта ситуация может помочь найти те точки соприкосновения интересов гостиничной индустрии и вузов по подготовке специалистов по гостиничному делу, которые ранее не рассматривались, позволяя вузам и гостиничным предприятиям идти каждому своей дорогой.

В качестве решения безусловно нужно рассмотреть опыт швейцарских гостиничных школ по подготовке специалистов (и в первую очередь руководителей) для гостиничной индустрии, который позволяет им уже который год входить в число лучших в мире. Так по данным QS World University Rankings by Subject 2020: Hospitality & Leisure Management, в пятерке лучших hospitality-вузов представлено 4 швейцарских. Первое место заняла старейшая школа по подготовке специалистов для гостиничной индустрии – EHL (Ecole hôtelière

de Lausanne), которая была основана в 1893 г. как первая школа по гостиничному менеджменту в Швейцарии.

Les Roches второй год подряд заняла третью строчку мирового рейтинга школ гостеприимства. Однако в 2020 году вуз улучшил результаты и поднялся до второго места по репутации у работодателей.

Школа гостеприимства Glion разделила третью строчку с Ле Рош. В последние годы школа Glion вложила значительные средства в развитие: увеличили количество программ, улучшили учебное оснащение на кампусе и уделили внимание повышению квалификации преподавателей. Школа сохранила третью строчку рейтинга по репутации работодателей. Институт Glion ориентирован на карьерные успехи студентов, поэтому их трудоустройство – ключевой показатель его эффективности. В этом секрет успеха швейцарских школ – они ориентированы на трудоустройство и постоянное повышение квалификации преподавателей.

Если углубляться в детали работы швейцарских гостиничных школ, то они остались теми же, что и приносили им успех в последние десятилетия.

Таким образом, у школ гостиничного менеджмента в Швейцарии можно перенять следующее:

1. *Размещение вузов частично или полностью в помещения гостиниц.* Швейцарские гостиничные школы находятся в зданиях бывших отелей или имеют такое же оборудование. Swiss Hotel Management School (SHMS) занимает «Ко Палас» (Caux Palace), бывший первый пятизвездочный отель в Швейцарии, настоящий дворец, а Школа гостиничного менеджмента IHTTI в Невшателе базируется в действующем отеле Eurotel. Соответственно студенты обучаются гостеприимству в условиях, максимально приближенных к реальным. Готовить салаты их учат на настоящей кухне, сервировать напитки – в настоящем баре.

2. *Продолжительная и почти всегда оплачиваемая практика студентов.* Школа

Hotel Institute Montreux (HIM в Монтрё, Швейцария) включает в учебный план 5 месяцев практики ежегодно. В Институте «Ватель» (Vatel), Франция практика организуется учебным заведением по окончании каждого семестра, и на ней можно еще и заработать (300-350 евро в месяц), учитывая, что наниматель оплатит проживание и питание.

Проблема российских вузов осталась той же, что и ранее, когда автор статьи рассматривал эту тему – высшая школа не работает от заказа отрасли [10]. Есть предложения по прохождению практики, но нет гарантированного трудоустройства по окончании вуза, не говоря уже о распределении выпускников по конкретным гостиничным предприятиям. Все также, часть обучающихся не собирается работать по специальности, принимая данное решение в процессе обучения в вузе. Все чаще в последнее время на каналах в YouTube можно увидеть ролики молодых людей, которые пришли в вуз и вообще в отрасль с горящими глазами и разочаровались в гостиничной индустрии и в перспективах работы в этой отрасли после обучения в вузах с направлением подготовки «Гостиничное дело».

3. *Проведение Форумов по организации карьеры студентов и выпускников вузов.* В швейцарских школах гостиничного менеджмента регулярно проводятся Career Hospitality Forum, где студенты могут напрямую пообщаться с представителями ведущих мировых гостиничных цепей и продемонстрировать свои знания, умения и навыки. А российские учебные заведения в области подготовки бакалавров и магистров для гостиниц занимаются не поиском работодателей-партнеров для дальнейшего трудоустройства выпускников, да и в общем организацией самой практики, а в основном накоплением подтверждающих эту деятельность документов и организацией всевозможных декларативных мероприятий по сближению вуза и работодателя. Происходит это даже с учетом того, что в комиссии по защите выпускной квалификационной работы должны быть представители гостиничной ин-

дустрии – будущие работодатели выпускника. Что касается обучения магистров, то вместо формирования необходимых по мнению автора управленческих навыков, в магистерских программах акцент сделан на научную деятельность в гостиничном бизнесе – написание и публикация статей, изучение научных дисциплин и прочее.

4. *Языковая подготовка студентов швейцарских школ гостиничного менеджмента на очень высоком уровне.* Удивительно, но по-прежнему достаточно большой проблемой для российских вузов остается языковая подготовка студентов, и пандемия – это снова тот шанс, который дается нашим вузам, чтобы улучшить качество обучения. Закрытые границы убрали на время необходимость общаться на английском и других иностранных языках, но с открытием границ и возобновлением торговых связей это опять будет необходимо.

5. *Формирование престижности обучения в наших вузах из-за уникальности подготовки.* К примеру, сети школ Hotel consult Cesar Ritz Colleges, задает такие же стандарты обучения, что и стандарты качества обслуживания в знаменитых отелях Ritz, где обучение ведется на английском и французском языках. Продолжая тему престижности, школа HIM (Монтрё, Швейцария) позволяет получить два диплома: швейцарский и американский. Кроме того, выпускники школы автоматически, без дополнительных квалификационных экзаменов становятся членами британской Hotel Catering International Management Association (HCIMA).

Заполнить этот пробел российским вузам, специализирующимся на подготовке кадров для гостиничной отрасли, можно с помощью комплекса мер, состоящего из трех блоков: обеспечение практики во время обучения, эквивалентной времени теоретического обучения; глубокое изучение иностранных языков и повышение престижности учебного заведения.

6. *Лонгитюдный эксперимент, заклю-*

чающийся в том, что в процессе обучения шаг за шагом человеку внушается его уникальность и способность решать большие задачи, что расширяет его способности и делает возможным добиваться ранее не возможного с точки зрения создаваемых самим же человеком ограничений. Также в этом предложении – это подготовка специалиста на определенную позицию с первого года обучения, даже с момента поступления. В этом случае работодатели (в том числе и пятизвездочные гостиницы) готовы предоставить свои площадки для более глубоко вовлечения обучающихся в отрасль, причем с самых первых курсов обучения. Более того, гостиницы заинтересованы в том, чтобы если не все, то большинство прошедших в гостинице практику, остались в ней работать на постоянной основе еще в процессе обучения в вузе.

Подытоживая всё вышесказанное, нужно объединить все выявленные проблемы в подготовке бакалавров и магистров по направлению подготовки «Гостиничное дело» со стороны предприятий гостиничной индустрии и пути их решения в 4 следующих пункта:

1. Схожие черты в обучении гостеприимству в вузе и отеле. И в отеле, и в вузе при обучении формируется учебный план, позволяющий последовательно наделить обучающегося необходимыми знаниями, умениями и навыками. Также к схожим чертам относится обязательная оценка знаний по окончании курса в виде тестов, устного зачета и решения какой-то задачи или реализации проекта. Наконец, современный формат обучения предполагает наличие и в вузе, и в сети отелей электронной базы знаний, которая позволяет в онлайн режиме получать всю необходимую информацию о узнавать о результатах обучения.

2. Отличия обучения в вузе и отеле. В отеле, после вводных курсов и тренингов для всех сотрудников, обучение разделяется на то, которое проходит в учебном классе и то, которое возможно только на рабочем месте. Также вводятся курсы и тренинги только для

линейных сотрудников и только для руководителей. В вузе есть лекционные и практические занятия, но они проходят в аудитории, реже в лабораториях и не дают такого эффекта присутствия как в отеле. Выходом может быть организация и увеличение выездных занятий в отеле, а также привлечение большего числа практиков в преподавание дисциплин, чем требуемый по образовательному стандарту минимум. Опыт можно перенять и у колледжей, где эта вовлеченность в специфику работы отеля лучше выражена.

3. Изменения в подготовке бакалавров и магистров в условиях пандемии. Ситуация с наложением ограничений в том числе и на учебный процесс в вузе, дистанционный формат обучения, сокращение сотрудников в гостиницах и в первую очередь управляющих кадров привели к интересной ситуации – большое число представителей гостиничной индустрии обращается в вузы за получением работы, стремясь передать свой опыт будущим бакалаврам и магистрам. Более того, можно в условиях закрытия части отеля или полностью гостиницы использовать их для обучения студентов. А в дальнейшем, после снятия ограничений и восстановления темпов

роста гостиничной индустрии сохранение подобных инициатив позволит сделать обучение бакалавров и в первую очередь магистров более практикоориентированным.

4. Использование опыта швейцарских школ гостиничного менеджмента. Помимо проведения занятий в стенах гостиницы, можно добавить обязательное получение в процессе изучения английского и других иностранных языков подтверждение определенного уровня знаний через прохождение специальных тестов. Также необходимы изменения в образовательных стандартах (ФГОСах), которые ещё более увеличат количество практики в учебном плане, а это, в свою очередь, позволит вузам на такой уровень взаимодействия с гостиницами, что практика в отеле во время обучения может быть оплачиваемой. Наконец, обязательно нужны регулярные Форумы по организации карьеры в сфере гостеприимства.

Все это позволит значительно повысить уровень подготовки бакалавров и магистров по направлению подготовки «Гостиничное дело» и сделает выпускников вузов более востребованными на предприятиях гостиничной индустрии.

Список источников

1. **Арсений Р.М.** Подготовка специалистов индустрии гостеприимства как условие обеспечения качества услуг // Современное педагогическое образование. 2020. №11. С. 145-149.
2. **Глузман А.В., Тимиргалеева Р.Р., Гришин И.Ю., Переверзев М.В.** Подготовка будущих специалистов в сфере индустрии гостеприимства в контексте новых технологий открытого образования // Гуманитарные науки. 2020. № 3 (51). С. 32-41.
3. **Kiryanova L.G., Yakimova N.S., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Korsunova N.M., Yumatov K.V.** Problem-Based Learning Methods for Training Staff for Tourism and Hospitality Clusters // Eurasian Journal of Analytical Chemistry. 2017. Vol.12. № 5b. Pp. 803-812. DOI: 10.12973/ejac.2017.00212a.
4. **Mahafzah A.G., Esenyel I.** The effect of branding on orientation and coaching: the mediating role of hotel culture // African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure. 2019. Vol. 8. № 1. Pp. a24.
5. **Morozov M.A., Morozova N.S.** Innovative staff training strategies for the tourism and hospitality industry // In coll.: Advances in Economics, Business and Management Research: Proceedings of the 5th International Conference on Economics, Management, Law and Education (EMLE 2019). 2019. Pp. 393-396. DOI: 10.2991/assehr.k.200316.296.
6. **Птуха Л.Н.** Некоторые аспекты подготовки и переподготовки управленческих кадров в индустрии гостеприимства // Конференциум АСОУ: сб. науч. тр. и мат. науч.-практ. конф. 2019. № 4-1. С. 121-126.

7. **Romanyuk A.V., Gareev R.R.** Hospitality industry in Russia: key problems and solutions // Journal of Environmental Management and Tourism. 2019. Vol.10. № 4 (36). Pp. 788-800. DOI: 10.14505/jemt.v10.4(36).09.
8. **Сувалов О.С., Сувалова Т.В.** Актуальные технологии обучения персонала в гостиничном бизнесе // Вестник университета. 2020. №6. С. 83-87. DOI: 10.26425/1816-4277-2020-6-83-87.
9. **Скабеева Л.И., Духовная Л.Л.** Современные аспекты и тренды подготовки кадров для гостиничной отрасли // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т.13. №1(83). С. 84-99. DOI: 10.24411/1995-042X-2019-10107.
10. **Ushakov R.N., Kryukova E.M., Khetagurova V.S., Mukhomorova I.V., Zelenov V.V.** Efficiency of hotel management. Training of specialists in hotel industry field // Journal of Environmental Management and Tourism. 2020. Vol.11. №2(42). Pp. 388-395. DOI: 10.14505/jemt.11.2(42).17.
11. **Frolova E.V., Kabanova E.E., Rogach O.V., Vetrova E.A., Ryabova T.M.** A spotlight on Russian tourism and hospitality industry // International Transaction Journal of Engineering, Management and Applied Sciences and Technologies. 2020. Vol. 11. № 4. Pp. 11A04G.
12. **Чурсина Е.В.** Непрерывное обучение персонала как фактор успешной деятельности организаций в сфере гостеприимства // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2019. № 3 (76). С. 106-117. DOI: 10.21295/2223-5639-2019-3-106-117.
13. **Jawabreh O., Mahmoud R., Hamasha S.A., Masa'Deh R.** Factors influencing the employees service performances in hospitality industry case study AQBA five stars hotel // Geojournal of Tourism and Geosites. 2020. Vol. 29. № 2. Pp. 649-661. DOI: 10.30892/gtg.29221-496.

References

1. **Arseniy, R. M.** (2020). Podgotovka specialistov industrii gostepriimstva kak uslovie obespecheniya kachestva uslug [Training of specialists in the hospitality industry as a condition for ensuring the quality of services]. *Sovremennoe pedagogicheskoe obrazovanie [Modern teacher education]*, 11, 145-149. (In Russ.).
2. **Gluzman, A. V., Timirgaleeva, R. R., Grishin, I. Yu., & Pereverzev, M. V.** (2020). Podgotovka budushhih specialistov v sfere industrii gostepriimstva v kontekste novykh tekhnologiy otkrytogo obrazovaniya [Training of future specialists in the field of the hospitality industry in the context of new technologies of open education]. *Gumanitarnye nauki [Humanities]*, 3(51), 32-41. (In Russ.).
3. **Kiryanova, L. G., Yakimova, N., S., Zaitseva, N. A., Larionova, A. A., Korsunova, N. M., & Yumatov, K. V.** (2017). Problem-Based Learning Methods for Training Staff for Tourism and Hospitality Clusters. *Eurasian Journal of Analytical Chemistry*, 12(5b), 803-812. doi: 10.12973/ejac.2017.00212a.
4. **Mahafzah, A. G., & Esenyel, I.** (2019). The effect of branding on orientation and coaching: the mediating role of hotel culture. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), a24.
5. **Morozov, M. A., & Morozova, N. S.** (2019). Innovative staff training strategies for the tourism and hospitality industry. In: *Advances in Economics, Business and Management Research: Proceedings of the 5th International Conference on Economics, Management, Law and Education (EMLE 2019)*, 393-396. doi: 10.2991/assehr.k.200316.296.
6. **Ptuha, L. N.** (2019). Nekotorye aspekty podgotovki i perpodgotovki upravlencheskikh kadrov v industrii gostepriimstva. *Konferencium ASOU, 4-1*, 121-126. (In Russ.).
7. **Romanyuk, A. V., & Gareev, R. R.** (2019). Hospitality industry in Russia: key problems and solutions. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 10(4/36), 788-800. doi: 10.14505/jemt.v10.4(36).09.
8. **Suvalov, O. S., & Suvalova, T. V.** (2020). Aktual'nye tekhnologii obuchenija personala v gostinichnom biznese [Actual technologies of personnel training in the hotel business]. *Vestnik universiteta [University Bulletin]*, 6, 83-87. doi: 10.26425/1816-4277-2020-6-83-87. (In Russ.).

9. **Skabeeva, L. I., & Dukhovnaya, L. L.** (2019). Sovremennye aspekty i trendy podgotovki kadrov dlja gostinichnoj otrasli [Modern aspects and trends of personnel training for the hotel industry]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]*, 13(1/83), 84-99. doi: 10.24411/1995-042X-2019-10107. (In Russ.).
10. **Ushakov, R. N., Kryukova, E. M., Khetagurova, V. S., Mukhomorova, I. V., & Zelenov, V. V.** (2020). Efficiency of hotel management. Training of specialists in hotel industry field. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 11(2/42), 388-395. doi: 10.14505//jemt.11.2(42).17.
11. **Frolova, E. V., Kabanova, E. E., Rogach, O. V., Vetrova, E. A., & Ryabova, T. M.** (2020). A spotlight on Russian tourism and hospitality industry. *International Transaction Journal of Engineering, Management and Applied Sciences and Technologies*, 11(4), 11A04G.
12. **Chursina, E. V.** (2019). Nepreryvnoe obuchenie personala kak faktor uspeшной dejatel'nosti organizacij v sfere gostepriimstva [Continuous training of personnel as a factor in the success of organizations in the hospitality sector]. *Vestnik Belgorodskogo universiteta kooperacii, jekonomiki i prava [Bulletin of Belgorod University of Cooperation, Economics and Law]*, 3(76), 106-117. doi: 10.21295/2223-5639-2019-3-106-117. (In Russ.).
13. **Jawabreh, O., Mahmoud, R., Hamasha, S. A., & Masa'Deh, R.** (2020). Factors influencing the employees service performances in hospitality industry case study AQBA five stars hotel. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 29(2), 649-661. doi: 10.30892/gtg.29221-496.