Щука Г.П. Проблемы разработки профессиональных стандартов в сфере гостиничного бизнеса / Г.П. Щука, Е.Е. Кашинская // Курорты. Сервис. Туризм : материалы Международной науч.-практич. конф. «Интеграция науки и практики в турбизнесе и сервисной деятельности». – Краснодар :   [НЧОУ ВПО «Кубанский социально-экономический институт»,](http://elibrary.ru/publisher_titles.asp?publishid=10844) 2015. − №1 (26). − С. 80 – 85

<http://ksei.ru/netcat_files/userfiles/NAUKA/jounals/kst/XT-126_2015.pdf>

РІНЦ

Г.П. ЩУКА, Е.Е. КАШИНСКАЯ

Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко,

г. Старобельск

ПРОБЛЕМЫ РАЗРАБОТКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Аннотация. В статье освещаются проблемы, возникающие при разработке профессиональных стандартов в сфере гостиничного бизнеса. Из них вытекают задачи, которые необходимо постепенно решать. Предстоит большая серьезная работа по формированию системы квалификаций в гостиничном хозяйстве, основой которой являются профессиональные стандарты, и если многие отрасли будут совершенствовать уже существующую систему квалификаций, то сфере гостиничного бизнеса ее нужно впервые сформировать. Кроме того, необходимо системе образования разработать совместно с работодателями концепцию формирования системы квалификации в сфере, в основу которой ляжет отраслевая рамка квалификаций и профессиональные стандарты.

Annotation. The article highlights the problems encountered in the development of professional standards in the hospitality industry. Of these, follow the tasks that need to be solved gradually. There is much serious work to create a system of qualifications in the hotel industry, which is based professional standards, and if many of the industry will improve the existing system of qualifications, the hotel business it must first form. In addition, it is necessary to develop the education system in conjunction with employers concept formation system qualification in an area which will form the basis of sectoral qualifications framework and professional standards

Ключевые слова: профессиональные стандарты, гостиничный бизнес, клиент, персонал, компетенция, компетентность, специалист, квалификационные требования, классификатор.

Key words: professional standards, hospitality, customer, staff, expertise, competence, specialist qualifications, a classifier.

Важнейшим фактором, влияющим на качество гостиничных услуг, определяющим доверие клиентов к гостиничному продукту является персонал предприятий гостиничного хозяйства. Несмотря на то, что со стороны системы профессионального образования, работодателей и государственных органов управления предпринимаются попытки выхода из сложившейся ситуации, проблема качественного разрыва между предлагаемыми образовательными услугами и запросом рынка труда в компетентных специалистах все же остается.

Представителями гостиничного бизнеса подчеркивается, что кадровое обеспечение гостиничного хозяйства является недостаточным как в количественном, так и качественном отношении с точки зрения компетентности работников, в том числе отмечается недостаточная подготовленность и работников высшего звена к деятельности в условиях новой информационной среды, что не позволяет создавать гостиничный продукт высокого качества.

При таких условиях большое значение приобретает выяснение сущности и значения профессиональных стандартов для сферы гостиничного бизнеса, которые устанавливают требования к содержанию и условиям труда, квалификации и компетенциям специалистов данной отрасли, а также выявление проблем, которые сдерживают разработку и внедрение профессиональных стандартов для гостиничного хозяйства.

В последнее время раскрытию сущности и значения профессиональных стандартов, обоснованию конкретных рекомендаций по их разработке посвящены работы Л.И. Коротковой, Л.Б. Лукьяновой, Т.М. Десятова, М.И. Пальчук, Н.П. Паршиной и др. Между тем, много существенных вопросов относительно профессиональных стандартов для гостиничного бизнеса остаются до сих пор нерешенными.

Современному гостиничному хозяйству необходимы специалисты, которые имеют глубокие знания, умения и практические навыки по основам экономики, организации производства, управления, социально-трудовых отношений, социологии, психологии и трудового законодательства. Они должны иметь полное или базовое высшее образование соответствующего направления подготовки (магистр, специалист или бакалавр).

Подготовка специалистов с высшим образованием должна осуществляться в соответствии с требованиями стандартов высшего образования. В законе Украины «О высшем образовании» сказано, что в основе системы стандартов высшего образования лежат государственный стандарт высшего образования, отраслевые стандарты высшего образования и стандарты высшего образования высших учебных заведений [1].

Важными, с точки зрения требований к персоналу гостиничного бизнеса, являются отраслевые стандарты высшего образования, которые содержат следующие составляющие:

* образовательно-квалификационные характеристики выпускников высших учебных заведений;
* образовательно-профессиональные программы подготовки студентов;
* средства диагностики качества высшего образования.

Квалификационные характеристики являются основой для разработки профессиональных стандартов для сферы гостиничного бизнеса, которые более полно раскрывают минимально необходимые требования к профессиональному уровню работников с учетом обеспечения качества и производительности выполняемых работ, включает в себя (наряду с другими позициями): наименование должностей и соответствующие им квалификационные уровни; перечень конкретных должностных обязанностей, рассматриваемых с точки зрения знаний, умений и навыков, выполнение которых позволит работнику реализовать трудовые функции в рамках его компетенции [2].

Согласно Закону Украины «Об организациях работодателей, их объединение, права и гарантии их деятельности», профессиональный стандарт - это утвержденные в установленном порядке требования к знаниям, умениям и навыкам выпускников высших учебных заведений, определяются работодателями и служат основой для формирования квалификаций [3, с. 11]. Данный закон существенно повысил роль работодателей в сфере высшего образования и предусмотрел введение такого понятия, как «профессиональный стандарт». В связи с этим были внесены изменения в ст. 13 Закона Украины «О высшем образовании». По новой редакции указанной статьи профессиональный стандарт определяет компетентность выпускника ВУЗа, систему производственных функций и типовых задач деятельности, знания, умения и навыки, необходимые для их реализации.

Сегодня как таковых профессиональных стандартов для сферы гостиничного бизнеса не существует. Совсем иная ситуация в других странах мира, где признана главная роль профессиональных стандартов и важность разработки таких стандартов, которые отвечали бы запросам работодателей.

Так, например, в России, с этой целью было создано Национальное агентство развития квалификаций, отвечающее за оказание методической помощи работодателям в разработке профессиональных стандартов, их утверждении и регистрации уже разработанных.

В свою очередь, в Украине этот процесс фактически находится на начальной стадии и разработку профессиональных стандартов сдерживает ряд проблем.

Первая проблема связана с отсутствием до недавнего времени в Национальном классификаторе Украины профессий гостиничного бизнеса. В классификаторе профессий (КП) размещено 30 профессий сферы гостиничного хозяйства. Большая часть этих профессий (73,7%) перешла из классификационной сферы советского времени, остальные – новые (менеджер (управитель) гостиничного хозяйства, специалист по организации досуга, специалист по конференц-сервису, консьерж гостиничного комплекса и т.д.).

Следует отметить, что для большинства профессий сферы гостиничного бизнеса, перешедших из прошлых времён, квалификационные характеристики разработаны и размещены в от дельных отечественных отраслевых выпусках СКХП («Жилищное и коммунальное хозяйство населенных пунктов», «Водный транспорт» (раздел «Речной транспорт») и т.д.). Вместе с тем, следует иметь в виду, что в большинстве случаев разработанные квалификационные характеристики сориентированы на работников гостиниц традиционного «советского, постсоветского» уровня. На 10 новых профессий соответствующего направления квалификационные характеристики отсутствуют вообще [4, 5]. Таким образом, перед руководителями гостиничного бизнеса во всей своей полноте постает проблема приведения (разработки) профильных отечественных профессиональных стандартов к европейскому уровню квалификационных требований, задач, обязанностей и компетенций, выдвигаемых работникам.

Вторая проблема – отсутствие рамки квалификаций в сфере гостиничного хозяйства. Наличие отраслевой рамки квалификаций необходимо, поскольку в ней отражается отраслевая специфика путем введения дополнительных показателей и подуровней квалификации. Отраслевая рамка квалификаций позволяет и работодателям и образовательным учреждениям описывать с единых позиций требования к квалификации работников гостиничного хозяйства и выпускников учебных заведений, включаемые в профессиональные и образовательные стандарты. Немаловажная роль принадлежит отраслевой рамке квалификаций и в формировании об щей стратегии развития рынка труда и образования, в том числе в планировании различных траекторий образования, ведущих к получению конкретной квалификации, повышению квалификационного уровня и карьерному росту [6, с. 2].

Третья проблема – несогласованность профессионального и образовательного стандартов. По мнению С.И. Родзина, «наиболее подходящим в широком смысле будет понимание профессионального и образовательного стандартов как общественного договора с системой взаимных обязательств всех участников» [7, с. 87]. В Украине исторически сложилась традиция, отдающая предпочтение образовательным стандартам, в которых закладывались, прежде всего, интересы ВУЗов через систему учебных дисциплин. В результате знаниево-умениевый подход в профессиональном образовании сформировал систему образовательных стандартов, оторванную от реальной ситуации в отрасли. Следовательно, на практике возникает потребность в разработке образовательных стандартов в сфере гостиничного бизнеса на основе компетентностного подхода. Что, в свою очередь, подтверждает необходимость модернизации системы профессиональной подготовки кадров с учётом реалий и перспектив отрасли.

Четвертая проблема – отсутствие инициативы от гостиничных организаций и профессиональных сообществ по разработке профессиональных стандартов, поскольку от лица государства предложено именно работодателям выступать с такой инициативой [3, с.11]. Проблема понятна – для разработки стандартов требуется значительные временные и трудовые затраты, наличие подготовленных специалистов, профессиональной деятельностью которых уже станет не бизнес, а разработка стандартов. В то же время эта проблема, решается за счет привлечения к разработке специалистов как из бизнеса, так из системы образования.

Таким образом, все перечисленные проблемы, и вытекающие из них задачи, стоящие перед сферой гостиничного бизнеса необходимо постепенно решать. Предстоит большая серьезная работа по формированию системы квалификаций в гостиничном хозяйстве, основой которой являются профессиональные стандарты, и если многие отрасли будут совершенствовать уже существующую систему квалификаций, то сфере гостиничного бизнеса ее нужно впервые сформировать. Кроме того, необходимо системе образования разработать совместно с работодателями концепцию формирования системы квалификации в сфере, в основу которой ляжет отраслевая рамка квалификаций и профессиональные стандарты.

**Список использованных источников:**

1. Закон України «Про вищу освіту»: портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // http: // zakon2. rada.gov.ua/laws/ show/ 2 984-14.

2. Лушников А., Лушникова М. Право на профессиональное образование и обучение / А. Лушников, М. Лушникова // Управление персоналом. - 2007. - № 7 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://hr- portal.ru/article/pravo-na- professionalnoe-obrazovanie-i- obuchenie.

1. Закон України «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності» // Урядовий кур'єр, 2012. №151. − С. 9-11.
2. Мельник С.В. Разработка стандартов для сферы гостиничного и ресторанного бизнеса / С.В. Мельник [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2009/08/>.
3. Бардаш С. Гостинець гостинності: круглий стіл на тему "Проблеми підготовки кадрів для готельного господарства" [Електронний ресурс] / Сергій Бардаш // Дзеркало тижня / людина. 2005. №18 (546). С. 1. – Режим доступу до вид. <http://gazeta.dt.ua/SOCIETY/gostinets> \_gostinnosti\_krugliy\_stil\_na\_temu\_pro blemi\_pidgotovki\_kadriv\_dlya\_gotelno go\_go spodarstva\_u\_.html.
4. Национальная рамка квалификаций Российской Федерации: Рекомендации / О.Ф. Батрова, В.И. Блинов, И.А. Волошина [и др.]. М. : Федеральный институт развития образования, 2008. − 14 с.
5. Родзин, С.И. К вопросу об инновационном образовании: инженерные программы и образовательные стандарты / С.И. Родзин // Инженерное образование. 2006. №10. − С. 84-95.