

**РАЗДЕЛ III. ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ И САМОРЕАЛИЗАЦИЯ
СУБЪЕКТА ТРУДА И ЖИЗНЕННОЙ СТРАТЕГИИ**

**SECTION III. EFFECTIVE DEVELOPMENT AND SELF-REALIZATION
OF THE SUBJECT OF LABOR AND LIFE STRATEGY**

УДК: 378.1

DOI: 10.25629/НС.2022.12.29

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СТАНОВЛЕНИЕ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ
ПОДГОТОВКИ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Мантрова А.В.¹, Федотенко И.Л.²

¹Российский университет транспорта

²Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого

Аннотация. Гостиничные предприятия в мире и в нашей стране имеют многовековую историю. Но профессионально готовить персонал для отрасли стали лишь в конце XIX века, когда за рубежом стали открываться школы гостеприимства, впоследствии переросшие в университеты. Содержание образовательных программ было нацелено на изучение управления гостиничным бизнесом, наличие стажировок и тесную взаимосвязь с представителями отрасли.

В нашей стране профессиональная подготовка специалистов гостиничной индустрии стала осуществляться только в прошлом столетии, при этом подходы и формы подготовки к концу XX века претерпевают значительные изменения, возникшие по причине смены экономического и политического устройства страны. В основу современной профессиональной подготовки положен компетентностный подход, нацеленный на приобретение и развитие у студентов необходимых для работы в гостинице знаний, умений и навыков. Обучение в вузе является одним из ключевых этапов профессионального становления личности специалиста, поэтому руководству и педагогическому составу необходимо уделять особое внимание «вхождению» студентов в профессиональную среду.

Ключевые слова: подготовка, обучение, профессиональное становление личности, гостиница, студент.

Введение

Целью современного молодого человека выступает построение карьеры, получение желаемой должности и необходимого уровня достатка, впоследствии достижение необходимого уровня мастерства и профессионализма. Достичь данной цели можно несколькими путями: приобретение необходимых навыков на производстве или получение профессионального образования, позволяющего занять желаемую должность. Каждый из этих путей имеет свои особенные черты: временные, финансовые затраты.

Для работодателя важно сегодня получить максимально подготовленного для трудовой деятельности специалиста. Особо ярко это можно проследить в запросах работодателей сферы обслуживания, к которым относятся гостиничные предприятия. Поэтому перед многими вузами остро стоят вопросы: как готовить специалистов, отвечающих запросам гостиничных предприятий? Каким образом повлиять на становление специалиста в процессе его обучения в вузе?

Ответы на эти вопросы мы постараемся осветить в рамках данного исследования.

Основная часть

История развития предприятий индустрии гостеприимства насчитывает не одну сотню лет. Люди с древних времен отправлялись в путешествия в незнакомые земли. Местом размещения для них в разные времена служили каталоги, пандокеи, инсулы, стабулы, постоялые двory, караван-сарай, таверны и монастыри. Здесь путешественники могли получить ночлег, питание и возможность сменить лошадей. Специальной подготовки персонала для таких предприятий не требовалось.

Идея создания отелей как предприятий, специализирующихся на оказании услуг размещения, возникла в Европе лишь в XVIII веке. Активное развитие гостиничной индустрии наблюдалось в XIX веке: появляются шикарные отели, создается общество отельеров, возникает идея организации профессиональной подготовки персонала – открытие специализированных учебных заведений. Готовить специалистов для отрасли гостеприимства стали с 1893 года, когда в Лозанне открылась первая в мире школа управления гостиничным бизнесом *Ecole Hôtelière de Lausanne* (EHL). Её основателем стал Жак Чуми управляющий *Lausanne Beau Rivage Palace* и влиятельный член Общества швейцарских отельеров. Первые занятия проходили в одном из помещений отеля *d'Angleterre*, здесь студенты изучали арифметику, бухгалтерский учет, географию и языки, а также основы гостеприимства. Полученные знания студенты могли прожить в этом же отеле, получая тем самым практический опыт. В начале XX века в школу стали принимать женщин и иностранцев. В 1926 году в школе была создана Ассоциация выпускников, насчитывающая порядка 500 человек, часть из них директора многих престижных отелей в Швейцарии и за рубежом. В 60-е гг. XX века к обучению стали привлекать высококвалифицированных преподавателей и представителей отрасли, что положительно сказалось на качестве подготовки будущих специалистов. В это же время в школе была разработана система студенческих стажировок, что позволяло обучающимся получать практические навыки, а гостиничным предприятиям закрывать свободные вакансии. В 1989 году подготовка кадров в школе подверглась кардинальным изменениям, основное внимание при подготовке специалистов стали уделять менеджменту и новым методам обучения, что впоследствии позволило открыть новую программу бакалавриата по международному гостиничному менеджменту, а в 2014 году в школе стали реализовывать программы подготовки магистров в области международного гостиничного бизнеса [1].

Помимо EHL, на территории Швейцарии были открыты Международная школа гостиничного менеджмента *Les Roches*, Институт высшего образования *Glion*, Швейцарская школа гостиничного менеджмента в Монтрё, колледжи *César Ritz*, *Ecole Hôtelière de Geneve*, Институт управления туризмом, гостеприимством и Международная школа гостиничного менеджмента *IMI Luzern*. Эти учебные заведения и сегодня готовят специалистов для гостиничных предприятий не только Швейцарии, но и других стран мира.

В США первые учебные заведения по подготовке кадров индустрии гостеприимства возникли в начале XX века. Одной из первых стала Корнельская школа гостиничного администрирования, созданная по инициативе гостиничных магнатов и Американской гостиничной ассоциации. Значительный вклад в развитие школы привнес Элсуорт Милтон Статлер, основатель крупнейшей гостиничной сети США. Хотя изначально он считал, что подготовка специалиста будет намного эффективнее непосредственно на рабочем месте, чем в учебных аудиториях. Но со временем его взгляды изменились. Фонд Статлера на протяжении многих лет финансово поддерживал учебное заведение, благодаря чему там появились специально оборудованные классы, лаборатории, гостиницы и конференц-залы, которые обеспечивают всесторонний процесс обучения студентов. Практическое обучение студентов проходит в одном из крупнейших учебных отелей *Statler*. Программы обучения в колледже включают в себя дисциплины, изучающие основы гостеприимства, менеджмент, финансы, архитектуру и недвижимость. Новаторство данного колледжа – междисциплинарный подход в подготовке специалиста [2].

Многие международные корпорации в вопросах подготовки кадров для своих предприятий отдают предпочтение созданию корпоративных университетов или учебных центров, где на

ряду с теоретическими знаниями, практическими умениями, будущим сотрудникам прививают ценности компании. Ярким примером в гостиничной индустрии выступает Колледж глобального лидерства в сфере гостеприимства Конрада Н. Хилтона, основанный в 1969 году. Колледж реализует программы бакалавриата, магистратуры и докторантуры в области глобального лидерства в сфере гостеприимства, управления гостиничным бизнесом, глобального гостиничного бизнеса и администрирования гостиничного бизнеса, а также дополнительные программы в области управления напитками и маркетинга. Практические занятия студентов проходят в учебном отеле Hilton University of Houston, современной лаборатории дегустации вин и оценки продуктов питания, лаборатории-кухне и в собственной кофейне Cougar Grounds. Для получения степени бакалавра в области глобального лидерства в сфере гостеприимства студенту необходимо не только изучить бизнес-курсы по бухгалтерскому учету, экономике и праву, гостиничный маркетинг, управление человеческими ресурсами и коммуникациями, но получить практический опыт в объеме не менее 1000 часов [3].

Большая часть учебных заведений, расположенных в западных странах, в процессе подготовки будущих специалистов индустрии гостеприимства ориентируются на практическое обучение, с этой целью открывают учебные отели, рестораны, кофейни; в качестве преподавателей привлекаются действующие практики (владельцы и управляющие гостиниц, предприятий питания); значительное внимание уделяется материально-технической базе, например создание и оснащение лабораторий дегустации вин. Стоит отметить заинтересованность бизнеса в подготовке будущих специалистов, выражающуюся в финансировании различных проектов, проведении исследований, организации стажировок, предоставлении мест прохождения практики. Таким образом, учебное заведение реализует свою деятельность по трем направлениям: организация учебного процесса, проведение занятий; извлечение прибыли через деятельность учебных отелей, где размещаются гости; оказание услуг предприятиям отрасли посредством проведения исследований, подбора необходимого персонала.

Гостиничные предприятия в нашей стране появились достаточно давно, одни из первых предназначались для размещения проезжих купцов и торговцев. В XV веке появляются «ямы» – почтовые станции, где можно было остановиться на ночлег и сменить лошадей. Позже появились постоянные дворы, трактиры, приюты, ночлежные дома. Активное развитие гостиничной индустрии наблюдается в XIX веке. В крупных городах России строятся и открываются гостиницы «Боярский двор», «Славянский базар» в Москве, отель «Лондон», «Англетер» в Санкт-Петербурге, «Большая Московская» в Екатеринбурге.

До XX века в гостиницах работали исключительно мужчины. Обучение и подготовка кадров проводилась непосредственно в гостиницах под руководством более опытных сотрудников. Такое обучение требовало значительных временных затрат, до 10 лет до того момента, когда сотрудник мог самостоятельно выполнять работу. Карьера в гостиничных предприятиях начиналась с должности полового, прообраза современной горничной, спустя время при успешном выполнении обязанностей юноша становился коридорным, а затем и старшим коридорным.

В советский период подготовку кадров для отрасли осуществляли профессиональные училища и техникумы, курсы ВАО (ПОЛНОСТЬЮ) «Интурист», а руководителей и высококвалифицированный персонал готовила Высшая школа промысловой кооперации, ныне Российский государственный университет туризма и сервиса [4].

Кардинальные изменения в системе подготовки кадров для индустрии гостеприимства происходят в 90-е гг. XX века. На российском рынке появляются первые представители международных цепей с новыми стандартами обслуживания, технологиями, требующими от персонала иных знаний и навыков. В крупных городах страны открываются специализированные университеты и институты, нацеленные на подготовку менеджеров для гостиничных предприятий.

В 2003 году наша страна от специалитета переходит к двухуровневой системе высшего образования. В вузах начинают реализовывать программы бакалавриата и магистратуры. Для ин-

дустрии гостеприимства специалистов стали выпускать по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». В каждом отдельном вузе существовали свои профили в рамках данного направления: гостиничная деятельность, экономика и управление гостиничным предприятием, проектирование обслуживания в индустрии гостеприимства.

В настоящее время обучение по направлению «Гостиничное дело» пользуется популярностью среди выпускников школ. Что связано с активным развитием туризма в России, строительством и открытием гостиничных предприятий. Согласно данным Росстата, число гостиничных предприятий, начиная с 2010 года увеличилось в несколько раз и в данный момент составляет 21575 гостиниц [5]. Средняя численность работников гостиничных предприятий на 2021 год составила 266 тысяч человек [6]. Большая часть персонала гостиничного предприятия относится к линейной категории, ее подготовку осуществляют средние профессиональные образовательные учреждения – колледжи. Менеджеров для гостиничных предприятий готовят в 77 вузах на территории нашей страны.

Подготовка управленцев среднего звена осуществляется по программам бакалавриата. Программа подготовки включает в себя три блока: изучаемые дисциплины, практика, итоговая аттестация. Блок «дисциплины» включает в себя перечень обязательных дисциплин, формирующих общепрофессиональные компетенции, и дисциплины вариативной части, направленные на формирование универсальных компетенций. Общепрофессиональные компетенции включают такие области, как маркетинг, экономика, право, управление, качество, безопасность обслуживания, технологии и информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности. Универсальные компетенции нацелены на формирование способностей в таких категориях, как системное и критическое мышление, разработка и реализация проектов, экономическая культура и финансовая грамотность, работа в команде, проявление лидерства, самоорганизация и саморазвитие, выстраивание деловой коммуникации, межкультурное взаимодействие, безопасность жизнедеятельности и гражданская позиция, выражающаяся в формировании «нетерпимого отношения к коррупционному поведению». Профессиональные компетенции определяются исходя из требований профессиональных стандартов: 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395) и 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510) [7].

Процесс подготовки неразрывно связан с профессиональным становлением личности специалиста. Для любого вуза достаточно важно подготовить выпускника, обладающего не только хорошими и глубокими знаниями, но и способного адекватно реагировать на производственные задания, включаться в производственные процессы. Особенно это важно для выпускников направления «Гостиничное дело», так как в своей работе им необходимо иметь и постоянно развивать социальные и дипломатические навыки, уверенность в себе, учиться подстраиваться под запросы и потребности различных гостей.

Профессиональное становление личности представляет собой «непрерывный процесс целенаправленного прогрессивного изменения личности под влиянием социальных воздействий и активности в самосовершенствовании и самоосуществлении» [8, с.400].

Изучению профессионального становления личности посвящено значительное число работ отечественных и зарубежных авторов: Н.А. Рыбников, Б.Г. Ананьев, Н.В. Кузьмина, А.А. Деркач, Э.Ф. Зеер, Ф. Парсонс, Д. Сьюпер, Дж. Холланд.

Согласно теории развития карьеры Дональда Сьюпера профессиональное развитие и становление величины не статические, а динамические. Сьюпер утверждал, что со временем у человека меняются взгляды, обогащается жизненный опыт, который оказывает непосредствен-

ное влияние на его профессиональную деятельность [11, с. 185]. В теории Д. Сьюпера профессиональная жизнь человека проходит через пять стадий: пробуждение, исследование, консолидация, сохранение и снижение, для каждой из которых характерно выполнение определенных задач. Для студентов вуза характерна вторая стадия – «исследование». Эту стадию можно представить в виде двух этапов: предварительного и пробного, где осуществляется выбор будущей профессии с учетом своих потребностей и интересов, оценка способностей, приобретение первого опыта в рамках подработки или стажировки с дальнейшим соотношением своих ожиданий и реальных представлений о работе.

В работах отечественных авторов можно также наблюдать периодизацию профессионального становления личности. Так советский и российский психолог, академик Е.А. Климов выделял фазы опантанта (человек различного возраста, стоящий перед выбором профессии), адепта (человек уже осваивающий свою профессию, как правило, это студенты колледжей и вузов), адаптанта (молодой специалист, проходящий через адаптацию к работе, трудовым функциям и режиму), интернала (опытный работник, способный самостоятельно выполнять свои обязанности), мастера (работник-универсал, готовый решать трудовые задачи различной сложности), авторитета (профессионал, достаточно известный в своем кругу, с богатым опытом, легко решающий профессионально-производственные задачи), наставничества (работник – мастер своего дела, способный поделиться накопленным профессиональным опытом) [10, с. 248].

Периодизация профессионального становления личности в онтогенезе согласно Э.Ф. Зееру представлена периодами дошкольного детства (дети с момента рождения и до 6 лет, представления о мироустройстве складываются через общение и игру с родителями, родными и близкими), школьного возраста (включающего младший школьный возраст, подростничество, раннюю юность с процессом формирования профессионального самоопределения, начиная с познавательной деятельности), ранней взрослости, взрослости и старости [9, с.84].

Основываясь на дифференциации становления личности Э.Ф. Зеера при обучении в вузе студенты проходят стадию «юность». На этой стадии проявляются следующие запросы обучающихся «социальное и профессиональное самоопределение, социально-психологическая поддержка и защита, потребность в достижениях» [9, с.128]. Данную стадию необходимо подразделить на некоторые этапы. Студенты первых годов обучения значительно отличаются от своих коллег старших курсов. Зачастую студенты первого курса имеют лишь поверхностное представление о будущей профессии. Если говорить о направлении «Гостиничное дело», то видение профессионального будущего у абитуриентов складывается исходя из личного опыта размещения в гостинице, мнения родителей или друзей, к тому же это представление может быть ложным. Так, гостиница может восприниматься как место проведения отпуска, работа в зарубежном отеле – возможность собственных путешествий, а не как место работы, возможности профессионального роста. До 20-30% студентов переводятся на другое направление или оставляют обучение после первой сессии. В половине случаев причиной выступает «разочарование в профессии», а точнее в содержании обучения, в рамках которого студенты в основном изучают базовые дисциплины такие, как математика, история. К концу первого курса ситуация меняется, в процессе обучения появляются профессиональные дисциплины, происходит первое «погружение» в профессию, знакомство с терминологией, понятийным аппаратом и др.

На становление будущего специалиста положительно влияют посещение профессиональных выставок (ПИР Экспо, Отдых, Интурмаркет и др.), здесь студенты знакомятся с яркими представителями гостиничной индустрии, имеют возможность посетить мастер-классы, услышать о личных примерах построения карьеры профессионалов отрасли.

Большое значение в процессе профессионального становления имеет приобретение практического опыта и навыков у студентов. Практика проходит в гостиничных предприятиях, где в зависимости от курса ребята могут выполнять как линейные, так и управленческие функции. В процессе прохождения практики студенты знакомятся с внутренним устройством гостиничного предприятия, его организационной культурой, кадровой политикой, появляется опыт работы в отрасли, который положительно сказывается на социальных и дипломатических навыках.

К преподаванию и итоговой оценке выпускников привлекаются представители отрасли. По сравнению с западной системой подготовки специалистов для индустрии гостеприимства, отечественное образование несколько уступает в вопросах организации практического обучения. В виду большой загруженности на производстве представители отрасли не всегда могут интегрировать в учебный процесс вуза, им достаточно сложно проводить занятия у студентов на протяжении всего семестра, в идеальном варианте удастся реализовать два-три мастер-класса или встречи. При реализации практики гостиничные предприятия стараются прежде всего решить свои оперативные проблемы, «закрывая» практикантами дефицит линейного персонала в период повышенной загрузки. Зачастую гостиницы не предусматривают систему ротации позиций для практиканта, а из года в год предлагают студенту выполнение функций по размещению гостей или предоставлению услуг питания в качестве официанта. Такой подход способствует возникновению кризиса профессионального выбора, когда у обучающегося возникает чувство сомнения в правильности выбора будущей профессии, отсутствие профессиональных горизонтов и траекторий развития. При корректной помощи со стороны педагога студенты успешно преодолевают возникший кризис и продолжают профессиональное становление личности.

Еще одним инструментом, применяемым в процессе профессионального становления личности является проектная деятельность. Проектная деятельность в вузе предполагает не только создание жизнеспособных проектов, но и формирование команд, состоящих из ответственных, мотивированных студентов, не боящихся продуцировать и продвигать свои идеи. Использование проектной деятельности в процессе обучения предполагает развитие лидерских качеств, формирование способности быстро и логически мыслить, видеть практическое применение идей. Применение данного метода в дальнейшем может положительно сказаться на профессиональном становлении будущего специалиста, при этом его реализация требует значительных усилий и от преподавателей, и от студентов.

Заключение

Персонал в гостиничных предприятиях выступает основой успешного ведения бизнеса, поэтому при отборе кандидатов работодатели в нашей стране обращают внимание не только на имеющиеся у выпускника знания, но и на необходимые для выполнения трудовых обязанностей качества. Реагируя на запросы бизнеса, система образования осуществляет подготовку специалистов по программам среднего и высшего профессионального образования. Программы среднего профессионального образования нацелены на подготовку специалистов среднего звена, например, администраторов службы приема и размещения, официантов. Значительную долю в таких программах составляют дисциплины профессионального цикла, а также практики с отработкой необходимых навыков. Программы высшего профессионального образования ориентированы на подготовку руководителей среднего и высшего уровней. Учебные планы таких программ насыщены дисциплинами, связанными с управлением, планированием и проектированием гостиничной деятельности.

В процессе обучения значение имеют и мероприятия, направленные на профессиональное становление личности будущего специалиста гостиничной индустрии. К ним можно отнести посещение профессиональных мероприятий, общение с представителями отрасли, внедрение проектной деятельности, проведение стажировок и практик в гостиничных предприятиях.

Библиография

1. The World's First Hospitality Management School. - Текст электронный // Бизнес-школа гостиничного бизнеса EHL : официальный сайт. - 2022. – URL: <https://www.ehl.edu/en/about-ehl/our-history> (дата обращения: 19.07.2022).
2. About the Cornell Nolan School. - Текст электронный // Школа гостиничного администрирования Нолана при бизнес-колледже SC Johnson : официальный сайт. - 2022. – URL: <https://sha.cornell.edu/about/> (дата обращения: 19.07.2022).
3. Conrad N. Hilton College of Global Hospitality Leadership - Текст электронный // Колледж глобального лидерства в сфере гостеприимства Конрада Н. Хилтона : официальный сайт. - 2022. – URL: <https://uh.edu/hilton-college/> (дата обращения: 19.07.2022).

4. Переверзев Марк Владимирович Подготовка кадров для гостиничного и туристического бизнеса в Российской Федерации: системный подход // Гуманитарные науки . 2020. №1 (49). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/podgotovka-kadrov-dlya-gostinichnogo-i-turisticheskogo-biznesa-v-rossiyskoy-federatsii-sistemnyu-podhod> (дата обращения: 21.07.2022).

5. Розничная торговля, туризм. Коллективные средства размещения. – Текст : электронный // Федеральная служба государственной статистики : официальный сайт. – 2022. – URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/23457> (дата обращения: 19.07.2022).

6. Федеральное агентство по туризму : официальный сайт. – Москва. – URL: <https://tourism.gov.ru/> (дата обращения: 19.07.2022). – Текст : электронный.

7. Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 515 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело" (с изменениями и дополнениями) - Текст : электронный // ЭПС "Система ГАРАНТ" : [сайт]. – 2022. – URL: <https://base.garant.ru/71708704/> (дата обращения: 19.07.2022).

8. Профессионально-педагогические понятия: Слов. / Сост. Г. М. Романцев, В. А. Федоров, И. В. Осипова, О. В. Тарасюк; Под ред. Г. М. Романцева. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2005 – 456 с.

9. Зеер, Э. Ф. Психология профессионального образования : учебник для вузов / Э. Ф. Зеер. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 395 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-10225-3. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/494621> (дата обращения: 22.07.2022)

10. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 304 с.

11. Super, D. (1953). A theory of vocational development // American Psychologist, 8, 185-190.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF STUDENTS OF THE TRAINING DIRECTION "HOTELS"

Mantrova A.V.¹, Fedotenko I.L.²

¹Russian University of Transport

²Tula State Pedagogical University. L.N. Tolstoy

Abstract. Hotel enterprises in the world and in our country have a long history. But they began to professionally train personnel for the industry only at the end of the 19th century, when hospitality schools began to open abroad, which later grew into universities. The content of the educational programs was aimed at studying the management of the hotel business, the availability of internships and a close relationship with industry representatives.

In our country, the professional training of hotel industry specialists began to be carried out only in the last century, while the approaches and forms of training by the end of the 20th century are undergoing significant changes that have arisen due to a change in the economic and political structure of the country. The basis of modern vocational training is a competency-based approach aimed at acquiring and developing students' knowledge, skills and abilities necessary for working in a hotel. Studying at a university is one of the key stages in the professional development of a specialist's personality, so the management and teaching staff need to pay special attention to the "entry" of students into the professional environment.

Key words: training, education, professional development of personality, hotel, student.