

УДК 11.00.02.

Ткаченко Т.И.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ КАК ФАКТОР УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА

Формирование конкурентоспособного персонала для предприятий отраслей сферы услуг национальной экономики является важным жизнеобеспечивающим фактором эффективного их функционирования на отечественном и международном рынках.

Решение кадрового обеспечения организаций для сферы туризма и индустрии гостеприимства является актуальным по множеству причин:

- отсутствием или недостаточной развитостью системы подготовки кадров в высшей школе в большинстве стран СНГ - бывших республиках СССР;
- трансформацией экономик стран СНГ из административно-командных в рыночные, развитием предпринимательства;
- глобальными тенденциями высоких темпов развития туризма в последней четверти XX столетия;
- возросшей ролью и местом туризма в национальных экономиках, социально-экономическом развитии отдельных регионов;
- глубокой диверсификацией, специализацией и кооперированием на рынке туристических и сопутствующих им услуг (услуги секторов инфраструктуры туризма - гостиничного хозяйства, ресторанного хозяйства, сферы развлечений, транспорта, прочее);
- интеграционными процессами стран СНГ в Европейский Союз, другие европейские и всемирные институциональные образования.

Эти причины стали объективной предпосылкой формирования в независимой Украине высшей профессиональной школы в области туризма и индустрии гостеприимства в направлении "Менеджмент" на основе современного понимания содержания бизнес-образования в экономически развитых странах мира, и, прежде всего, США и странах Евросоюза, международных стандартов качества услуг серии ISO 9000.

Индустрия гостеприимства - понятие, которое вошло в отечественную науку и практику с рыночными реформами в Украине в начале 90-х годов. Не определенное в отечественных законодательных и нормативных документах, оно имеет довольно четкое трактование в специальной литературе зарубежных авторов. "Индустрия гостеприимства, - пишет американский ученый Браймер Р.А., - является обобщенным понятием для многочисленных и разнообразных форм предпринимательства, которые специализируются на рынке услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей" [1].

В индустрии гостеприимства выделяют основные сегменты: ресторанное хозяйство, гостиничное хозяйство (средства размещения), туризм и учреждения отдыха

(рекреации), пассажирский транспорт [2]. Как свидетельствует зарубежный опыт в структуре доходов от реализации платных услуг гостеприимства наибольший удельный вес занимают услуги размещения и питания - 58,3% и 34,3%, соответственно.

Сфера индустрии гостеприимства и туризма как совокупность видов экономической деятельности является перспективным, высокорентабельным и социально эффективным сектором мировой экономики.

По свидетельству специалистов, по уровню доходности она занимает второе место после компьютерной и электронной, конкурируя с автомобилестроительной и нефтеперерабатывающей промышленностью [3]. По данным XXXI конгресса Международной гостиничной ассоциации (1993 г.) расходы на путешествия в потребительском бюджете европейской семьи занимают 12-19%, и занимают третье место после расходов на пищу (14-27%) и жилье (19-24%). По мнению экспертов, расходы на путешествия возрастут в 2005 году до 7,2 трлн. долл. США, что более чем в 2 раза больше по сравнению с 1995 годом [4]. Ежегодно гостиничный номерной фонд возрастает на 3-5%, товарооборот ресторанного хозяйства на 8%.

Развитие отраслей индустрии гостеприимства способствует созданию новых рабочих мест, уменьшению социального напряжения в отдельных регионах. По данным Международной организации труда (МОТ) примерно 100 млн. человек в мире сегодня заняты в сфере туризма, при чем половина из них работает в гостиничном хозяйстве. эксперты МОТ прогнозируют, что в 2005 году индустрия туризма прямо или косвенно окажет воздействие на создание дополнительно 144 млн. рабочих мест. В Европе почти 10% работающих заняты в сфере туризма [5]. По темпам роста численности занятых эта область экономики опережает другие, поскольку затраты на создание одного рабочего места в ней в 20 раз меньше, чем в промышленности.

В Украине сегодня в гостиничном хозяйстве занято около 30 тыс.чел., в ресторанном хозяйстве около 100 тыс.чел., в туризме - 37,9 тыс.чел., в санаторно-курортных (оздоровительных) учреждениях - 122,9 тыс.чел. Не учитывая сферу развлечений, которая развивается быстрыми темпами, численность занятых в основных составных индустрии гостеприимства Украины составляет лишь 1,4% общей численности трудоспособного населения (в Европейских странах - 10%!).

Качественный состав персонала гостиничных предприятий не в полной мере отвечает современным требованиям. Как свидетельствует зарубежный опыт, только работникам, которые занимают должности "мойщица посуды", "подсобный рабочий кухни", "телефонистка", "подносчик багажа", "шофер" - не требуется специальное образование в сфере гостеприимства. Все остальные работники отелей должны иметь полное высшее специальное или базовое (3 года) высшее специальное образование по специальности "Менеджмент гостиничного и ресторанного хозяйства". Выборочный анализ гостиниц г. Киева свидетельствует, что их административно-управленческий персонал представлен работниками, 33% которых имеют высшее образование, в том числе 3% - специальное высшее образование. В составе обслуживающего персонала лишь 37% работников имеют специальное образование в сфере деятельности. Это, в свою очередь, влияет на качество обслуживания гостей - одну из главных причин низкой

конкурентоспособности отечественных предприятий на международном рынке услуг гостеприимства.

В системе подготовки высококвалифицированных кадров для отдельных сегментов современной индустрии гостеприимства минимальное наследство Украина получила в области гостиничного хозяйства и туризма.

Во времена Советской власти подготовка специалистов для предприятий гостиничного хозяйства по государственному заказу осуществлялась ограниченно, поскольку имела такой же остаточный принцип финансирования, как и развитие самой отрасли. Последнюю частично рассматривали в составе коммунальных хозяйств местных органов власти, частично - как составную системы "Интурист", частично в - составе разных министерств и ведомств. Всего два специализированных техникума на территории Украины - Киевский техникум гостиничного хозяйства и Харьковский техникум жилищно-коммунального хозяйства готовили персонал для обслуживания иностранных туристов в отелях системы "Интурист", на круизных судах Черноморского и Владивостокского пароходства, а также для отечественных туристов и путешествующих во всех других средствах размещения. Выпускники техникумов получали специальность "Гостиничное хозяйство" по квалификации "техник-организатор" для работы на первичных должностях в основном рабочих профессий "горничная", "дежурный по этажу", "консьерж", "портъе", а также низового управленческого уровня - "администратор", "заведующий этажом гостиницы", "заведующий хозяйством".

Специализированных учреждений высшего образования для подготовки специалистов в области туризма в Украине не существовало. Они были сосредоточены в России. Единственное учреждение - Украинский институт туризма (сейчас Институт туризма Федерации профсоюзов Украины) осуществлял переподготовку и повышение квалификации работников с разным базовым образованием в сфере туризма.

Подготовка специалистов среднего и высшего уровней управления высшими учебными заведениями (ВУЗами) для предприятий туристической индустрии и индустрии гостеприимства в Украине не осуществлялась.

Интеграция в мировое (европейское) сообщество способствовало формированию и внедрению в начале 90-х годов нового для рынка образовательных услуг в Украине, но характерного для развитых стран с рыночной экономикой, направления подготовки специалистов с высшим образованием - "Менеджмент". Согласно приказу Министерства образования Украины от 19.10.1994 г. № 294 "О соответствии специальностей подготовки специалистов квалификационного уровня специалиста", в связи с введением Постановлением Кабинета министров Украины от 18 мая 1994 года состоялась настрификация специальности "Экономика и управление (в отраслях)" на специальности "Менеджмент в производственной сфере" и "Менеджмент в непроизводственной сфере", а в дальнейшем - на специальность "Менеджмент организаций".

Мониторинг отечественного и результаты исследований рынка труда в странах ЕС и США - стали весомым аргументом в обосновании необходимости подготовки специалистов по менеджменту для предприятий сферы индустрии гостеприимства в

Украине. По инициативе Киевского национального торгово-экономического университета (КНТЭУ) в перечень специальностей направления "Менеджмент" в начале 90-х годов введена специальность "Менеджмент гостиничного хозяйства и туризма", трансформированная в дальнейшем в специальность "Менеджмент организаций", специализации "Менеджмент туристической индустрии", "Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса". Впервые в Украине среди ВУЗов III-IV уровней аккредитации по государственному заказу осуществлен набор и начата подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства и туризма с полным (5 лет) и, экспериментально, с сокращенным сроком обучения (3г. 6 месяцев) на базе среднего специального образования (после техникумов гостиничного хозяйства и общественного питания).

Современный опыт подготовки кадров с высшим образованием для индустрии гостеприимства и туризма в России также свидетельствует, что она осуществляется в направлении "Менеджмент" по специальности "Менеджмент организаций" [6].

Закон Украины "О туризме" от 25.09.1995 года подтвердил, что кадровое обеспечение индустрии гостеприимства является важным направлением государственной политики в Украине. Указ Президента Украины от 10.08.1999 года № 973/99 "Об основных направлениях развития туризма в Украине до 2010 года" и Государственная программа развития туризма в Украине на 2002 - 2010 годы", Постановление КМУ № 583 от 29.04.2002 года

убеждают, что этот вопрос есть и будет актуальный на ближайшую перспективу.

Десятилетие - небольшое мгновение в истории развития независимой Украины. Но период 90-х годов и начало 21 столетия, без сомнений, необходимо отметить как судьбоносный с точки зрения осмысления, научного обоснования и методического обеспечения подготовки специалистов в данном сегменте сферы услуг:

- осуществляется реформирование содержания высшего образования, вводится его поэтапность (ступенчатость) по образовательно-квалификационным уровням "младший специалист" → "бакалавр" → "специалист, магистр";
- вводится механизм лицензирования образовательной деятельности, аккредитации направлений, специальностей и Высших учебных заведений разных форм собственности и организационно-правовых форм хозяйствования;
- формируется унифицированная специальность по направлению "Менеджмент" – "Менеджмент организаций";
- в пределах специальности "Менеджмент организаций" развиваются специализации, по которым осуществляется подготовка специалистов для отдельных сегментов индустрии гостеприимства и туризма – "Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса", "Менеджмент общественного питания", "Менеджмент туристической индустрии", "Менеджмент гостиничного, курортного и туристического сервиса", "Менеджмент на рынке товаров и услуг", "Менеджмент в гостиничном хозяйстве", - утвержденные приказом Министерства образования и науки Украины от 31.08.1999 г. № 1/9 – 333;

- создается и эффективно работает на базе КНТЕУ Научно-методическая комиссия Украины по Менеджменту под руководством первого проректора, профессора Ушаковой Н.Н.;

- в составе НМК Украины по менеджменту работают подсекции: “Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса и туризма”, “Менеджмент в непроизводственной сфере”, “Менеджмент в производственной сфере”, “Транспортный менеджмент” и другие.

Основными этапами работы НМК по менеджменту стали:

- утверждение отраслевой компоненты государственного стандарта высшего образования по направлению “Менеджмент” по образовательно-квалификационным уровням “бакалавр”, “специалист”, “магистр”;

- разработка и издание программ по нормативным дисциплинам стандартов высшего образования направления “Менеджмент” по образовательно-квалификационным уровням “бакалавр”, “специалист”, “магистр”;

- разработка стандарта “Средства государственной диагностики образовательно-профессиональной подготовки специалистов” по уровням “бакалавр”, “специалист”; формирование базы данных средств государственной диагностики (тесты и задачи);

- проведение 6 Всеукраинских семинаров по внедрению стандартов высшего образования по направлению “Менеджмент”; 3 Всеукраинских семинаров по гуманитарной составляющей стандартов высшего образования по направлению “Менеджмент”; 2 Всеукраинских семинара по иностранным языкам как составляющего стандартов высшего образования по направлению “Менеджмент”;

- разработка 15 квалификационных характеристик специалистов-менеджеров для дополнения I раздела Государственного классификатора профессий 003-95, в который приказом Госстандарта Украины № 230 от 15.04.2002 г. введены профессиональные названия работ, которые производны от термина “менеджмент”. Приказом Министерства труда и социальной политики Украины Государственный классификатор профессий дополнен подразделом 14. Менеджеры, куда введено 12 профессиональных названий работ. Постановлением Кабинета министров Украины дополнен I-ый и III-тий разделы Государственного классификатора профессий ДК 003-95 менеджерскими профессиями;

- утверждения термина “менеджер” и его применение в отечественных стандартах Терминологической комиссией при Госстандарте Украины (решением от 29.01.2002 года);

- проведение 2-х Всеукраинских конкурсов дипломных работ с определением в Положении критериев качества, обменом опытом научной работы со студентами.

На современном этапе в Украине выданы лицензии на осуществление образовательной деятельности по направлению “Менеджмент” специальности “Менеджмент организаций” специализациям подготовки специалистов для сферы индустрии гостеприимства около 100 высшим учебным заведениям разных уровней аккредитации с правом подготовки специалистов по образовательно-квалификационным уровням “младший специалист”, “бакалавр”, “специалист, магистр”. Основная часть ВУЗов сосредоточена в г. Киеве и Киевской области (≈

20%), в Автономной Республике Крым ($\approx 18\%$), в Прикарпатье и Закарпатье ($\approx 25\%$).

Законодательной основой подготовки специалистов с высшим образованием для индустрии гостеприимства является Закон Украины "О высшем образовании" и "О туризме"; нормативной – отраслевая составляющая стандартов высшего образования по менеджменту, утвержденная приказом МОН Украины от 25.05.2001 года № 404; научно-методической – вариативная компонента отраслевой составляющей стандартов высшего образования по направлению "Менеджмент" по заявленным ВУЗам специализациям разрабатываемая ВУЗами самостоятельно.

Содержание образования по отдельным специализациям специальности "Менеджмент организаций" определяют, прежде всего, нормативные документы - образовательно-квалификационная характеристика (ОКХ) и образовательно-профессиональная программа (ОПП).

Разработка этих документов осуществлялась на протяжении четырех лет рабочей группой в составе известных ученых и научно-педагогических кадров ВУЗов Украины. Рабочую группу возглавил ректор КНТЭУ, д-р эк. наук, профессор Мазараки А.А.. Стандарт позволил обобщить требования к содержанию образования и обучения со стороны государства, мирового сообщества и потребителей-выпускников; обеспечить единство содержания образования на каждом из образовательно-квалификационных уровней "бакалавр", "специалист", магистр" по направлению подготовки "Менеджмент" с профессиональным направлением "Менеджмент организаций"; предоставить равные права и свободу любому ВУЗу определять специфику подготовки специалистов в разных сферах экономической деятельности, отраслях экономики, в том числе в секторах индустрии гостеприимства.

На современном этапе совокупность разработанных образовательных нормативных документов четко регламентируют:

- обобщенный объект деятельности будущих специалистов в сфере гостиничной и туристической индустрии по видам экономической деятельности, которые указаны в Классификаторе видов экономической деятельности ДК 009-96: "Гостиницы и рестораны", "Общественное питание", "Туризм";

- профессиональные названия работ, указанные в дополненном Классификаторе профессий ДК 003-95: "менеджер (управляющий) в гостиничном хозяйстве", "менеджер (управляющий) ресторана", "менеджер (управляющий) кафе (бара, столовой)", "менеджер (управляющий) предприятия по приготовлению и снабжению готовых блюд", "менеджер туризма".

Основными производственными функциями специалиста-менеджера в образовательном стандарте определены: плановая, организационная, мотивационная, контрольная и координационная. Раскрыты типовые задачи деятельности и умение, которыми должен владеть выпускник ВУЗа, получив квалификацию на определенном образовательном уровне (неполное, базовое, полное высшее образование).

Стандартами предполагается присвоение квалификации будущему специалисту. На уровне "бакалавр" квалификация одна – "бакалавр по

менеджменту”, на уровне “специалист” стандартами предусмотрены две альтернативные квалификации – “менеджер в области деятельности” и “менеджер-экономист”. Это также предоставляет ВУЗу определенную свободу в формировании содержания образования в конкретной области деятельности, отдавая преимущество в вариативной части содержания образования блоку организационно-технологических профессионально-ориентированных дисциплин либо блоку дисциплин по предоставлению специальных экономических знаний в области деятельности. Таким образом, вариативные составляющие ОКХ и ОПП позволяют использовать опыт и достижения научных школ ВУЗов, реализовать региональные потребности в специалистах, в том числе, по заказу потребителей.

Методологической основой обеспечения унификации содержания образования по специальности “Менеджмент организаций” является наличие в ОПП перечня нормативных дисциплин с четко обусловленным минимальным объемом учебных часов их изучения, перечня обязательных видов практической подготовки. Нормативная часть ОПП состоит из трех циклов дисциплин на образовательно-квалификационном уровне “бакалавр” :

1. Цикл гуманитарной подготовки (дисциплины: философия, логика, религиоведение, этика и эстетика, культурология, основы психологии и педагогики, политология, социология, украинский язык профессионального общения, правоведение, иностранный язык профессионального общения, физическая культура, безопасность жизнедеятельности, история Украины);

2. Цикл природно-научной и общеэкономической подготовки (дисциплины: высшая математика: математическое программирование, теория вероятностей и математическая статистика; исследование операций; эконометрия; экономическая теория: основы экономической теории, макроэкономика, микроэкономика; статистика; теория экономического анализа; информатика и компьютерная техника: информатика и компьютерная техника, компьютерные сети и телекоммуникации; системы технологий; основы экологии);

3. Цикл профессионально-ориентированной подготовки (дисциплины: экономика предприятия; финансы: деньги и кредит, финансы, финансы предприятия; бухгалтерский учет, аудит, международные экономические отношения, предпринимательское право, маркетинг, логистика, контролинг, менеджмент: основы менеджмента, операционный менеджмент, управление персоналом, информационные системы в менеджменте, организация работы менеджера; основы внешнеэкономической деятельности, трудовое право, основы охраны труда).

На образовательно-квалификационном уровне “Специалист, магистр” ОПП представлен двумя циклами дисциплин:

1. Цикл гуманитарной подготовки (дисциплины: психология управления, конфликтология);

2. Цикл природно-научной, общеэкономической и профессиональной подготовки (дисциплины: стратегический менеджмент, инвестиционный менеджмент, инновационный менеджмент, АРМ менеджера, менеджмент организаций).

Образовательно-профессиональная программа подготовки специалистов декларирует, что наряду с нормативными имеется выборочная составляющая, которая определяет содержание образования в конкретной области деятельности указанной специализации. Выборочная часть ОПШ формируется самостоятельно каждым высшим учебным заведением и состоит из двух частей – "Дисциплин по выбору ВУЗа" (они обязательны к изучению всеми студентами специализации) и "Дисциплин по выбору студентов" (перечень альтернативных дисциплин, одну из которых должен выбрать и изучить студент). Соотношение объема часов между нормативной и вариативной частью на уровне "бакалавр" – 70% и 30%; на уровне "специалист-магистр" – 50% и 50%, соответственно. Это позволяет сформировать теоретические знания и практические навыки в каждой конкретной области деятельности, в частности в туризме, гостиничном хозяйстве, ресторанном бизнесе, курортному делу и т.п..

Главной задачей подсекции НМК "Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса и туризма" стало усовершенствование организационного и научно-методического обеспечения учебно-воспитательного процесса подготовки специалистов в сфере гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса. Подсекция объединила наилучших специалистов, которым не безразлично качество подготовки высококвалифицированных кадров по управлению коллективами и производственными процессами в области индустрии гостеприимства и туризма в Украине. В состав подсекции по приказу МОН Украины № 220 от 26.03.2002 года вошли профессора и доценты ведущих ВУЗов Украины в данном направлении деятельности (Институт туризма ФПУ, КУТЭП, КНТЭУ, Харьковский национальный университет технологий и организации питания), ведущие специалисты-практики (представители Государственной Туристической Администрации Украины, Туристической ассоциации Украины, руководители туристических фирм и гостиничных комплексов).

Всего за один год работы подсекцией "Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса и туризма" сформирована база данных ВУЗов, в которых осуществляется подготовка специалистов по направлению "менеджмент" для предприятий сферы гостинично-ресторанного и туристического бизнеса; постоянно осуществляется квалифицированная экспертиза пакетов документов вариативной составляющей государственного стандарта высшего образования (ОКХ, ОПШ, учебные планы) ВУЗов Украины по образовательно-квалификационным уровням "младший специалист", "бакалавр", "специалист, магистр"; разработаны квалификационные характеристики специалистов "менеджер туризма", "менеджер по направлению туризма", "менеджер в гостиничном хозяйстве" с обоснованием их введения в Государственный классификатор профессий ДК 003-95; проведено 2 Всеукраинских конкурса дипломных работ по номинациям подсекции по образовательно-квалификационным уровням "бакалавр", "специалист", "магистр"; обобщен и рекомендован перечень дисциплин (с аннотациями) вариативной составляющей государственных стандартов высшего образования по образовательно-квалификационным уровням "бакалавр", "специалист" по специализациям подсекций: "Менеджмент туристической индустрии", "Менеджмент гостинично-

ресторанного бизнеса”, “Менеджмент общественного питания”; определен перечень дисциплин на государственную диагностику качества знаний студентов; обсуждена рекомендованная тематика курсовых работ по дисциплинам вариативной составляющей подготовки специалистов по специализациям “Менеджмент туристической индустрии”, “Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса”; обсуждена рекомендованная тематика дипломных работ по специальности “Менеджмент организаций”, специализациям подсекции; обсуждена концепция и содержание сквозной практической подготовки специалистов по отдельным специализациям подсекции.

Разработанные документы являются результатом общей работы всех ВУЗов Украины, их сотрудничества с зарубежными партнерами, в том числе с Высшей школой гостиничного хозяйства Университета Еразмус и Свободным Брюссельским университетом (Бельгия) по Договору о сотрудничестве между Департаментом образования Министерства Фламандского Сообщества Королевства Бельгии и Министерством образования и науки Украины. Они учитывают также профессиональные стандарты в туристической индустрии – “Квалификационные требования к основным должностям работников индустрии туризма”, разработанные в рамках проекта ЕС/ТАСИС “Укрепление учебной базы для индустрии туризма”, которые утверждены Министерством труда России в 1999 году и предназначены для работников гостиничного и туристического бизнеса”. Они рекомендованы Государственным комитетом молодежной политики, спорта и туризма Украины (2001г.), Ассоциацией гостиничных объединений и гостиниц городов Украины (1993 г.) к внедрению в учебный процесс.

Современная внешняя среда, которая быстро изменяется, требует постоянного мониторинга рынка труда, рынка гостиничных, туристских и ресторанных услуг, инициирование интенсификации форм и методов обучения. Поэтому процесс усовершенствования содержания и методического обеспечения высшего образования особенно в сфере индустрии гостеприимства и туризма должен быть постоянным и обоснованным, построен на научных основах сущности понятий “направление подготовки”, “специальность”, “специализация”, указанных в нормативных документах Министерства образования и науки Украины (приказ МОН Украины № 285 от 31.07.98 г.).

Список литературы

1. Браймер Р.А. "Основы управления в индустрии гостеприимства"/ Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1995, с. 13
2. Браймер Р.А. "Основы управления в индустрии гостеприимства"/ Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1995, с. 254
3. Цибух В.І. Проблемы и задания развития туризма в Украине в XXI веке. // Туристический феномен: экономические, социальные, экологические и культурно-исторические предпосылки и последствия: Материалы IV Международной научно-практической конференции (Святогорск, 14-16 мая 2002 г.)/ Донецкий институт туристического бизнеса. - Донецк, 2002. - с. 1.
4. Сокол Т.Г. Основы туризмознавства. Навчальний посібник. - К.: с. 22.
5. Качанов В.С. Квалификационные требования к работникам гостиниц за рубежом. М., 1992, с 2.
6. http://www.dvgu/umu/MO_RF/umo/umo_gum/htm.