

ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА ДЛЯ ОЛИМПИАДЫ В Г. СОЧИ КАК ШКОЛА ПОДГОТОВКИ ДЛЯ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Давыденко Т.В.¹, Савченко В.О.¹

¹НАН ЧОУ ВПО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий», Краснодар, Россия (350010, г. Краснодар, ул. Зиповская, 5), e-mail: nfo-imsit@mail.ru

Рассматривается ход подготовки различных категорий персонала для Олимпиады в г. Сочи. Особое внимание авторы сосредотачивают на подготовке работников сферы гостеприимства, подготовке волонтеров и языковой подготовке всего персонала, обслуживающего Олимпиаду. Накоплен ценный опыт подготовки таких сотрудников, он будет откорректирован практикой проведения Олимпиады. Подчеркнуто, что опыт подготовки, особенно подготовки работников гостиниц предприятий общественного питания, парковок, водителей и других сфер обслуживания, позволит поднять уровень этой деятельности. Внедрение опыта позволит повысить конкурентоспособность Сочи как города-курорта. Предлагается распространение опыта. Рекомендуются некоторые методы распространения опыта, такие как каскадное и дистанционное обучение. Это очень важно для развития всего Краснодарского края, поскольку способствует конкурентоспособности его курортных зон.

Ключевые слова: подготовка персонала, конкурентоспособность, Олимпиада.

STAFF TRAINING FOR THE OLYMPIC GAMES IN SOCHI AS A TRAINING SCHOOL FOR THE HOSPITALITY INDUSTRY

Davydenko T.V.¹, Savchenko V.O.¹

Academy of marketing and social - information technologies, Krasnodar, Russia (350010. Krasnodar, street. Zipovskaya, 5), e-mail: nfo-imsit@mail.ru

Describes the status of preparation of the various categories of staff for the Olympic Games in Sochi. Special attention is concentrate on the training of employees in the hospitality, volunteer training and language training for all personnel serving Olympics. Has accumulated valuable experience in the preparation of such staff it will be corrected by the practice of the Olympic Games. It is emphasized that the experience of training, especially the training of hotel, catering, parking lots, drivers and other service areas, will raise the level of professionalism. Implementation experience will enhance the competitiveness of Sochi as a resort city. It is proposed distribution of experience. Recommended some methods of distribution experience, such as a cascade, and distance learning. It is very important for the development of the Krasnodar region, as it contributes to the competitiveness of the resort areas.

Keywords: preparation of the personnel, competitiveness, Olympiad.

Эффективная работа персонала является ключевым фактором успеха подготовки и проведения Игр. Персонал Игр состоит из 3-х категорий:

- 1) постоянный и временный штатный персонал Оргкомитета,
- 2) волонтеры Оргкомитета,
- 3) персонал поставщиков и подрядчиков.

Общая прогнозная численность персонала Игр составляет около 60 000 человек, из них: штатные сотрудники отдела кадров - 2500; штатные временные сотрудники - 1000-5000; волонтеры Оргкомитета отдела кадров - 25 000; поставщики и подрядчики - около 35 000 [2]. К особой категории персонала можно отнести так называемых городских волонтеров - жителей города Сочи, занятых на работе с гостями Игр непосредственно в городе - в информационных киосках, при организации культурных мероприятий, в качестве

волонтеров, оказывающих помощь на городских объектах. Их общее число определяет город, но, по прогнозам, необходимо привлечь не менее 3 тысяч жителей к этой деятельности.

Масштабный проект Олимпиады в Сочи предполагает масштабную подготовку персонала. Подготовка персонала имеет несколько составляющих.

1. Подготовка (набор) строителей для осуществления проектов застройки олимпийских объектов.
2. Подготовка персонала сферы гостеприимства (персонал гостиниц предприятий общественного питания и торговли).
3. Подготовка волонтеров.
4. Языковая подготовка персонала.

Работа с персоналом строительных организаций является предметом самостоятельного рассмотрения и в данной статье не затрагивается

Подготовка Игр 2014 года выдвигает специальные требования к знаниям и компетенциям персонала Оргкомитета. Для развития необходимых компетенций Оргкомитетом Сочи 2014 реализуется Программа обучения, внутреннего информирования и взаимодействия сотрудников АНО «Оргкомитет «Сочи 2014», одобренная Наблюдательным советом АНО «Оргкомитет «Сочи 2014» 15 декабря 2009 г. Программа базируется на ключевых ценностях и организационных компетенциях, разработанных Оргкомитетом для задачи развития кадрового потенциала.

Четыре ключевые ценности Оргкомитета (Достигай результата, Действуй эффективно, Сотрудничай и Проявляй уважение) созвучны олимпийским ценностям - Friendship (Дружба), Excellence (Совершенство), Respect (Уважение) - и создают ориентиры для привлечения, оценки и развития сотрудников, а 7 организационных компетенций (Нацелен на достижения, Стремится к развитию, Организует работу, Принимает ответственность, Действует командно, Выстраивает отношения, Уважает себя и других) конкретизируют ценности для решения задач отбора, оценки и развития персонала.

Программа состоит из трех ключевых элементов: обучение персонала, адаптация, внутреннее информирование и взаимодействие работников. Обучение персонала проводится по следующим приоритетным направлениям.

1. Знания и опыт в области организации и проведения международных мероприятий и спортивных соревнований, особенно Олимпийских и Паралимпийских игр.
2. Организация масштабных мероприятий и управление крупными проектами.
3. Знание экономической специфики некоммерческих организаций и спортивной индустрии.

4. Клиентоориентированность и умение работать с различными группами клиентов Олимпийских игр.

5. Знание олимпийской специфики и терминологии иностранного языка [2].

Для проведения Олимпийских игр необходимо привлечение зарубежных специалистов и консультантов, имеющих опыт подготовки и проведения Игр. В России практически отсутствует современная экспертиза по организации Олимпийских игр. Поэтому существует потребность в привлечении высокопрофессиональных иностранных специалистов, способных в ходе совместной деятельности эффективно передать российским коллегам имеющийся опыт. Оргкомитет привлекает к работе ведущих мировых экспертов, кандидатуры которых согласованы с МОК.

Зарубежному опыту обучаются на проводимых Олимпиадах в Ванкувере (Олимпиада 2010) и Инсбруке (Олимпиада 2012). Перед поездкой в Ванкувер с помощью международных экспертов Оргкомитетом были сформулированы и предварительно обсуждены более 7000 вопросов, на которые необходимо было найти ответ в рамках программы. Всего в программе «Обозреватель» на Олимпийских играх в Ванкувере приняли участие 114 сотрудников Оргкомитета, в общей сложности они приняли участие в 120 централизованных мероприятиях. Кроме сотрудников Оргкомитета, в программе приняли участие представители администраций Краснодарского края и города Сочи, ГК «Олимпистрой», АНО «ТДОИ», инвесторы и партнеры Игр [5].

В подготовке персонала участвуют многие учебные заведения. Это Кубанский государственный технологический университет (ФГБОУ ВПО «КубГТУ»), Кубанский государственный университет (ФГБОУ ВПО «КубГУ»), Российский государственный торгово-экономический университет (ФГБОУ ВПО «РГТЭУ»), Российский университет дружбы народов (ФГБОУ ВПО «РУДН»), Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики (ФГБОУ ВПО «СПбГУСЭ»), Сочинский государственный университет (ФГБОУ ВПО «СГУ») [6]. Определено, что при подготовке широко используются сетевые технологии. Был принят Сетевой план по обучению персонала, необходимого для подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи. Процесс обучения «олимпийских» кадров в Сочи постоянно контролируют в Правительстве Российской Федерации. Администрация города Сочи ежеквартально направляет отчет в адрес АНО «Оргкомитет «Сочи 2014» и Министерства образования и науки РФ по исполнению графика обучения персонала [6].

В августе 2013 года начат набор персонала для сочинской олимпиады. Перечень вакансий содержит почти 8 000 различных специальностей. Договоры с работниками будут

закключаться на полгода с сентября по апрель 2014 года. Контракт с работником будет заключаться после прохождения им собеседования, анкетирования и выполнения ряда обязательных формальностей. Заработные платы для персонала для обслуживания предстоящей Олимпиады в Сочи будут на порядок выше традиционных зарплат в России. Помимо этого, Оргкомитет «Сочи 2014» предоставит своим работникам бесплатное обучение, спецодежду и обувь, страховые полисы. Кроме того, иногородние работники будут обеспечены жильем. В перечне специалистов с высшим образованием больше всего переводчиков, менеджеров по логистике, кадровых администраторов, IT-администраторов, корреспондентов, дикторов и менеджеров по обслуживанию мероприятий. Свободно около 5 000 вакансий по рабочим специальностям, это – водители, кладовщики, работники парковок, грузчики [3].

Особо важной является подготовка работников сферы гостеприимства. Программы подготовки затрагивают широкий круг проблем. Это – Олимпийское гостеприимство как философская, психологическая, культурная категория; особенности русского гостеприимства; гостеприимство в индустрии сервиса и туризма; инфраструктура гостеприимства в индустрии сервиса и туризма; организация и технология обслуживания гостей на предприятиях сервиса; требования к персоналу предприятий олимпийского гостеприимства; деловой и служебный этикет и многие другие.

Определенное внимание будет направлено на подготовку персонала среднего звена, так как он занят работой, связанной с технологическим процессом обслуживания объектов инфраструктуры. Это также касается гостиничных, туристических комплексов, для которых важна подготовка горничных, официантов, швейцаров, техников, инженеров и других специалистов по обслуживанию гостиничных комплексов. Персоналу необходимо владеть знаниями и навыками работы с современными машинами, обеспечивающими жизнедеятельность, комфортность и безопасность работы всех систем инфраструктуры гостиничных и туристических комплексов. Такие же требования к качеству и структуре подготовки предъявлены к обслуживающему персоналу других объектов инфраструктуры в городе Сочи, таких как автомобильные дороги, автотранспортные парковки, придорожные сервисы, железнодорожные вокзалы, объекты питания, бытового и медицинского обслуживания.

Важной задачей является подготовка волонтеров. Современное волонтерское движение формировалось в 80-е годы прошлого века. В России оно не очень развито, однако есть полезный опыт проведения XXVII Всемирной летней Универсиады в городе Казани. Там волонтеры-студенты были объединены в студенческие отряды и существенно помогли и в строительстве и обслуживании Универсиады. В обучении волонтеров для Игр в городе

Сочи задействованы несколько организаций. В частности, компания EХЕСТ Business Training приступила к обучению 25 тысяч волонтеров в 26 волонтерских центрах в 17 городах нашей страны к Играм 2014 года в Сочи. Двухлетний проект компании EХЕСТ Business Training по обучению волонтеров и персонала Игр 2014 года в Сочи стартовал в январе 2012 года. Проект имеет следующие составляющие: анализ мировой практики и разработка комплексной программы подготовки персонала для работы на Играх, которая включает курс подготовки тренеров и программу для волонтеров, обучение тренеров, основной этап – обучение волонтеров [4]. Каждого из 25 тысяч волонтеров ждет как минимум 36 часов интенсивного обучения по единому высокому стандарту с использованием самых инновационных интерактивных и игровых методик - вовлекающие командообразующие активности, обучающие карты и квесты, вебинары. Также программу обучения поддержит и усилит дистанционный портал – зайдя на него, волонтеры смогут найти много дополнительной интересной информации об Играх. В волонтерской подготовке участвуют и другие фирмы. В октябре 2013 г. в Сочинском государственном университете прошла 1-я сессия обучения добровольцев Центра подготовки волонтеров Forward по курсу «Моя работа». Около 100 волонтеров в эти дни изучали специфику работы Олимпийской деревни: объекты деревни, особенности работы и миссия Олимпийской и Паралимпийской деревни, основные направления деятельности волонтеров. В центре подготовки волонтеров «Синергия» прошла седьмая волна обучения волонтеров. Программа обучения включала три обучающих дня, в течение которых волонтеры стали участниками различных тренингов. По окончании трех дней волонтеры приобрели важные знания и навыки, необходимые для работы на Играх в Сочи в 2014 году. За дни тренинга волонтеры узнали об истории Олимпийского и Паралимпийского движения, олимпийских спортивных объектах, а также с помощью различных кейсов и игр научились принимать правильные решения в разных ситуациях. До 2014 года в Центре подготовки волонтеров «Сочи 2014» МФПУ «Синергия» должны пройти обучение 1200 волонтеров [1].

Важнейшей составляющей подготовки персонала является языковая подготовка. Волонтеры и персонал зимних Игр-2014 в Сочи обучаются иностранному языку с большим вдохновением с приближением соревнований. Главный разработчик языковых систем официального партнера оргкомитета «Сочи 2014» - компании Education First /EF/.

Соглашение о сотрудничестве EF и «Сочи 2014» подписали в 2011 году. Осенью 2012 года к обучению приступили специалисты Оргкомитета, в нынешнем марте стартовала образовательная программа для волонтеров - Winter Games English. В июне текущего года компания предоставила сертификат на обучение 700 спортсменов-кандидатов на попадание в олимпийскую сборную России. К зимним Играм в Сочи компания готовит 70 тысяч человек,

25 тысяч из которых волонтеры. Персонал, работающий на соревнованиях, должен знать название инвентаря, правила вида спорта, понимать, как помочь зрителям найти свои места на арене, решить самые различные вопросы. В рамках подготовки к Играм создан специальный сайт, доступный для всех, чтобы помочь не только персоналу, но и всем желающим понять, что такое Олимпиада, пройти онлайн-уроки английского, получить новую информацию. Компания EF несколько лет назад уже получила подобный опыт подготовки персонала к Олимпиаде, работая с оргкомитетом пекинских Игр-2008. Работа по подготовке Игр в Сочи – работа уже на третьей Олимпиаде [4].

Большое внимание уделяется экологической подготовке персонала Олимпиады. В программу вводного курса для новых штатных сотрудников Оргкомитета и волонтеров входит презентационный материал функций «Устойчивое развитие» и «Окружающая среда». Первые тренинги по объектам для волонтеров Игр и сотрудников Оргкомитета, а также для представителей подрядных организаций и поставщиков были организованы в рамках проведения тестовых мероприятий осенне-зимнего сезона 2012–2013 гг. Обучение по разделам «Устойчивое развитие и охрана окружающей среды» было апробировано на двух объектах: экстрим-парк «Роза Хутор» и горнолыжный центр «Роза Хутор». Курсы обучения прошли около 1000 волонтеров, а также порядка 200 представителей Оргкомитета и подрядных организаций. С марта 2012 года проводится тренинг по устойчивому развитию *Be sustainable*. Иностранные эксперты подтвердили, что для Олимпийского движения в целом данный тренинг является инновацией [5].

По оценкам Российского союза туристической индустрии, на данный момент трудовой потенциал жителей Сочи составляет 120 тысяч человек. Численность приезжих выросла до 50-70 тысяч человек. Это приведет к тому, что количество приезжих рабочих достигнет числа предполагаемых участников и гостей Олимпиады [3].

Понадобятся десятки тысяч волонтеров для работы в городе Сочи. Но привлечение добровольного труда решает проблему лишь на время проведения Олимпийских игр, после проведения Олимпиады сочинцы столкнутся с проблемой нехватки кадров, особо это коснется гостиничных комплексов категории четыре, пять звезд. Это потребует расширения подготовки кадров и улучшения качества подготовки.

В процессе подготовки к Олимпиаде накоплен обширный опыт подготовки персонала, он должен быть использован при совершенствовании персонала во всей сфере гостеприимства в городе Сочи и в других курортных городах Краснодарского края. При распространении опыта могут быть использованы каскадный метод обучения, дистанционное обучение.

Преимущества системы каскадного обучения в том, что при его использовании достигается экономия денежных средств фирм сферы гостеприимства и достигается широкий охват сотрудников, заинтересованных в получении необходимых навыков. Это происходит за счет того, что фирма направляет на обучение в специализированную организацию на семинар или тренинг одного или двух сотрудников. Прошедшие обучение сотрудники готовят семинар и рассказывают о пройденном на открытом тренинге материале и полученных навыках всем заинтересованным сотрудникам внутри фирмы. Раздаточные материалы открытых тренингов помещаются во внутреннюю библиотеку фирмы и находятся в свободном доступе для всех заинтересованных сотрудников. Сотрудники, проводящие обучение своих коллег, укрепляют свои знания, получают навыки проведения занятий, могут проводить их и далее.

Дистанционная система обучения, опробованная на персонале Олимпиады, может быть использована далее для подготовки персонала городов-курортов. Конечно, у нее есть недостатки. Она требует самодисциплины у персонала, обучающегося с помощью дистанционных систем. Однако руководству фирм достаточно прибегнуть к мотивации персонала и разработать систему контроля, чтобы повысить эффективность дистанционного обучения. У нее есть и преимущества – обучение можно получить без отрыва от производства и потери заработка, с минимальными непроизводительными потерями времени. Эта система позволяет экономить средства фирмы.

Использование опыта подготовки кадров для Олимпиады повысит уровень конкурентоспособности региона.

Список литературы

1. Волонтерские центры России. - URL: sochi-volunteers.ru/ (дата обращения: 7.10.2013).
2. О мерах по обеспечению проведения Культурной Олимпиады, внедрения Олимпийского образования и подготовки кадров в рамках подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи : Доклад АНО «Оргкомитет «Сочи 2014». - URL http://www.sportsovet.ru/docs/DokladSochi2014___ (дата обращения: 12.10.2013).
3. Начат набор временного персонала для Олимпиады в Сочи 25-08-2013 // Официальный сайт г. Сочи. - URL:<http://sochinews.net> (дата обращения: 4.10.2013).
4. Омае Э. Приближение Олимпиады в Сочи все больше вдохновляет персонал и волонтеров учить английский язык // Итар-Тасс 13.09.2013. - URL: <http://www.itar-tass.com/c20/875880.htm> (дата обращения: 7.10.2013).

5. Отчет о деятельности в области устойчивого развития (2011–2012). Оргкомитет «Сочи 2014». - URL: <http://sochi2014.blob.core.windows.net/storage/games/strategy/report/Sochi%202014> (дата обращения: 7.10.2013).
6. Подготовка персонала XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи. - URL: <http://games-person.kubsu.ru> (дата обращения: 2.10.2013).
7. Об обучении персонала, необходимого для подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних Игр и XI Паралимпийских зимних Игр 2014 года в г. Сочи : Приказ Минобрнауки России от 26.10.2012 года № 870. - URL: www.edu.ru/db-mon/mo/Data/d_12/ (дата обращения: 27.09.2013).
8. TRENING. RU. - URL: [/http://www.trainings.ru/events/news/?id=15301](http://www.trainings.ru/events/news/?id=15301)(дата обращения: 7.10.2013).

Рецензенты:

Дармилова Ж.Д., д.э.н., профессор кафедры мировой экономики и менеджмента ГОУ ВПО «Кубанский государственный университет», г. Краснодар.

Сиднина В.Л., д.э.н., профессор, профессор кафедры экономики и управления персоналом НОУ ВПО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий», г. Краснодар.