

ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СПА-ИНДУСТРИИ

Никитина О.А.

Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург, Россия (191023, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21) maol@rambler.ru

В статье рассмотрены проблемы отсутствия квалифицированного персонала для работы в сфере спа-индустрии, дан обзор существующих образовательных программ в этой сфере, обосновывается необходимость разработки специализированных программ бакалавриата и магистратуры для подготовки персонала в сфере спа-индустрии. Осуществление системной подготовки кадров для спа-индустрии позволит установить общие требования к профессиональным знаниям, компетенциям работников всех уровней, повысить качество оказания спа-услуг, разработать технологические регламенты для отрасли, ввести профессиональные стандарты, регламентирующие уровень квалификации персонала в индустрии спа, разработать программы сертификации персонала в спа-индустрии для подтверждения соответствия уровня подготовки установленным требованиям в стандарте профессии. Разработка и утверждение стандарта профессии позволит сделать специалистов спа легальной и официальной позицией на рынке труда в России.

Ключевые слова: спа-индустрия, спа-комплекс, обучение персонала в спа-индустрии, подготовка кадров в спа-индустрии

PROBLEMS OF TRAINING FOR THE SPA INDUSTRY

Nikitina O.A.

Saint Petersburg State University of Economics, St. Petersburg, Russia (191023, St. Petersburg, Sadovaya st., 21) maol@rambler.ru

The article deals with the problem of lack of qualified personnel to work in the spa industry, provides an overview of existing educational programs in this area, described the need to develop specialized programs for Bachelor and Master training in the spa industry in Russia. Implementation of the system of training for the spa industry will establish general requirements for professional knowledge, competencies of employees at all levels improve the quality of spa services, technological regulations for the industry introduce professional standards that regulate level of staff in the spa industry, to develop a certification program for staff in the spa industry to confirm that the level of training of the requirements in the standard of the profession. Development and approval of the professional standards will make legal specialists spa and official position on the labor market in Russia.

Keywords: spa industry, spa complex, training of staff in the spa industry, training in the spa industry

Несмотря на то, что спа-индустрия представляет собой динамично развивающуюся отрасль, на услуги которой спрос не падает даже в кризисный период, качество предоставляемых услуг на отечественных объектах спа-индустрии не оправдывает ожидания клиентов. Современные потребители спа-услуг требуют высокого качества технологии и безопасности как самой услуги, так и предоставляемого обслуживания. Однако в РФ до сих пор отсутствуют стандарты, регламентирующие большинство спа-процедур и технологий их проведения. В существующих стандартах не регламентированы санитарно-гигиенические нормы и требования к функциональным зонам и другим помещениям, в которых проводятся спа-процедуры. Единственный стандарт в системе ГОСТ Р, существующий в этой сфере деятельности, был принят только в 2012 г. – «Услуги населению. Спа-услуги. Общие требования», который устанавливает общие требования к спа-услугам, требования к

безопасности этих услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды и распространяется на организации и предприятия, независимо от их организационно-правовой формы, на индивидуальных предпринимателей, оказывающих спа-услуги в спа-салонах, спа-центрах в отелях, клубных спа, круизных спа [1]. Несмотря на то, что большинство технологий, оборудования и методов на службе современных спа представляют собой физиотерапевтические и курортологические методы лечения, их до сих пор относят к разделу «Услуги бытовые», что не требует проведения процедуры лицензирования таких услуг как медицинских. Сегодня в российской практике нет единой классификации объектов спа и веллнесс, нет технологических регламентов оказания этих услуг, что уже в ближайшем будущем затруднит проведение лицензирования и аккредитации этих объектов (с 1.01.2015 года вводится лицензирование этих видов деятельности).

Несмотря на хороший профессиональный уровень российского медицинского персонала, у большинства из «переквалифицировавшихся» медиков отсутствуют элементарные навыки сервиса. Например, в опубликованном «Атласе новых профессий», разработанном на 30-летнюю перспективу, со сменой технологий, использованием новых практик работы и новых запросов потребителей будут появляться новые профессии в этой сфере: молекулярный диетолог, проектант жизни медицинских учреждений, эксперт персонифицированной медицины, консультант по здоровой старости, сетевой врач [1]. Новые профессии будут появляться и в сегменте спа, как то: спа-консьерж, спа-координатор, спа-коуч, требующие дополнительных профессиональных знаний в области менеджмента и маркетинга по формированию сервис-пакетов, пакетов-хоспителити, а также значительных коммуникативных компетенций в сфере оздоровительной медицины, курортологии и гостеприимства. Взаимоотношения врача и пациента принципиально отличаются от принятого спа-этикета, т.к. спа – это индивидуальное обслуживание самого высокого уровня, а персонал, обученный предоставлять медицинские услуги в традиционном понимании, не готов к оказанию индивидуального сервиса и спа-этикета.

Большинство специалистов приходят в отечественную сферу спа из других, смежных, а иногда и весьма отдаленных областей. И все, что они знают и умеют, приобретено ими на краткосрочных тренингах, путем самообразования, или выстрадано на собственном опыте. До недавнего времени такое положение вещей всех и, в первую очередь, работодателей устраивало, т.к. и они сами не имеют профессионального образования в этой сфере. Формирование рынка спа-услуг, глобализация этого рынка требуют кардинального изменения такой ситуации в России.

Подготовка российских кадров для индустрии спа и веллнесс в российской высшей школе не ведется. Однако необходимо отметить, что с 2012 года в некоторых ВУЗах реализуется на уровне прикладного бакалавриата по профилю «Гостиничное дело» специализация: санаторно-курортная деятельность и спа-индустрия. Программы дисциплин этой специализации в основном направлены на подготовку линейного персонала и функциональных менеджеров среднего звена отелей, спа и веллнесс-отелей, санаториев, пансионатов и т.п.

Курсы и программы повышения квалификации по направлению «Спа и веллнесс», предлагаемые на постоянной основе, в первую очередь, предназначены для руководителей спа-салонов, кроме того, существует много различных краткосрочных курсов для косметологов, массажистов, парикмахеров [4, 5, 6, 8].

Достаточно популярны дистанционные курсы и вебинары в режиме on-line, которые представляют собой обучение специализированным навыкам управления салонами красоты, SPA-салонами, веллнесс-центрами, клубами. Данные программы интересны, в первую очередь, руководителям-практикам, т.к. обучение в большей степени напоминает обмен опытом, когда каждый слушатель вебинара делится собственным опытом с коллегами. Также на таких курсах можно найти наставника (тьютора), который может быть полезен новичкам салонного бизнеса [7].

Таким образом, существующие курсы специализаций, повышения квалификации, дистанционные курсы, в первую очередь, направлены на руководителей, уже имеющих собственный бизнес, или на управляющих менеджеров существующих предприятий по оказанию услуг в индустрии красоты, эстетической косметологии, спа и веллнесс и массажных салонов. Основным недостатком этих программ является преподавание узкоспециализированных курсов по отдельным направлениям деятельности без системного подхода к обучению в этой области.

В рамках специализированного российского портала Магистратура.су [3] нами был осуществлен анализ магистерских программ (МП) по подготовке кадров для спа-индустрии. Результаты поиска можно сформулировать следующим образом.

Среди основных направлений подготовки в магистратуре нами были выделены направления: «Туризм», «Гостиничное дело», «Экономика» и «Менеджмент». Именно по этим направлениям существуют специализированные магистерские программы подготовки для сферы туризма и рекреации. Магистерские программы по направлению «Туризм» включают, как правило, значительный объем информационно-аналитических, управленческих, рекреационно-географических и технологических дисциплин, отражающих различные отраслевые аспекты туристского бизнеса. МП по направлению «Гостиничное

дело» сбалансированы, учитывают международные аспекты сетевого гостиничного бизнеса, МП использует значительный объем технологических дисциплин, отражающих отраслевые аспекты развития гостиничного бизнеса.

МП по «Экономике» со специализацией в туризме и рекреации включают значительный объем экономических и управленческих дисциплин, а также дисциплины, отражающие отраслевые технологические аспекты туристского бизнеса.

В программах по направлению «Менеджмент» со специализацией в туризме и рекреации преобладающую роль играет блок специальных экономико-управленческих дисциплин, программы обеспечивают фундаментальную подготовку в области менеджмента, дисциплины отраслевой направленности, сфокусированы на технологиях ведения электронного бизнеса в туризме, гостиничном и ресторанном сегментах.

Исследованные нами программы являются функционально специализированными, обеспечивая рынок труда квалифицированными специалистами соответствующего профиля.

Однако ни одна магистерская программа не рассматривает специфику деятельности или какие-либо аспекты развития индустрии спа, веллнесс, оздоровительного отдыха или санаторно-курортной деятельности.

Таким образом, для отечественной индустрии спа, веллнесс и оздоровительного отдыха подготовка специалистов (бакалавров и магистров), имеющих фундаментальную управленческую подготовку, обладающих широкой междисциплинарной эрудицией в этой сфере и навыками аналитической и научной работы, является актуальной и архи необходимой.

Индустрия спа как мировая, так и отечественная в условиях колоссального прорыва медицинских технологий за последние годы обогатилась новыми тенденциями, концепциями и моделями ведения бизнеса. Во всем мире наблюдается устойчивый спрос на услуги спа и веллнесс. Эта деятельность обеспечивается внушительным числом компаний различного профиля, имеющих прямую или связанную сферу бизнеса – гостиничные, санаторно-курортные, медицинские, туристические, ресторанные, досуговые, косметологические компании, производители фитнес и медицинского оборудования и др.

Поэтому полагаем, что сегодня необходимо разработать специализированные программы бакалавриата и магистратуры для целенаправленной подготовки персонала для отечественной спа-индустрии, что позволит решить следующие задачи:

- введение профессиональных стандартов, регламентирующих уровень квалификации персонала в индустрии спа;
- утверждение стандарта профессии (позволит сделать класс специалистов спа легальной и официальной позицией на рынке труда в России);

- разработать программы сертификации персонала в спа-индустрии, для подтверждения соответствия уровня подготовки, профессиональных знаний, навыков и опыта специалистов установленным требованиям.

Список литературы

1. Атлас новых профессий. Агентство стратегических инициатив. Сколково. Первая редакция. Москва. 2014. 165 с.
2. ГОСТ Р 55321-2012. Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования.
3. Магистратура.су – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magistratura.su/>
4. Топтренинг (TopTrening.ru) – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.toptrening.ru/trainings/10238/>
5. ЦНТИ «Прогресс» г. Санкт-Петербург /– [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cntiprogress.ru/seminarsforcolumn/25260.aspx>
6. Эстетик Консалтинг – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: / <http://www.estetik-consulting.ru/training/course1/>
7. City Business School – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e-mba.ru/>
8. Universal Wellness Training (г. Москва) – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uwtc.ru/>

Рецензенты:

Степанова С.А., д.э.н., профессор, зав. кафедрой гостиничного бизнеса Санкт-Петербургского государственного экономического университета, г. Санкт-Петербург;
Архипова О.В., д.филос.н., доцент, зам. декана факультета гостинично-ресторанного бизнеса Санкт-Петербургского государственного экономического университета, г. Санкт-Петербург.