

## О НЕОБХОДИМОСТИ СОЗДАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ПРОГРАММ МАГИСТЕРСКОЙ ПОДГОТОВКИ ДЛЯ НУЖД ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Воронцова Г.Г.

*«Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Санкт-Петербург, Россия (191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21), gruppanirs@rambler.ru*

В статье рассмотрены факторы, влияющие на изменение определенных образовательных традиций в индустрии гостеприимства. Выявлены новые тенденции по развитию новых гостиничных, туристских, курортных и ресторанных форматов. Дан обзор существующих образовательных программ в российской магистратуре в сфере индустрии гостеприимства по направлению «Туризм» и «Гостиничный бизнес». Исследованы магистерские программы по аналогичным направлениям в зарубежных вузах и выявлены значительные отличия по предлагаемым программам специализаций за рубежом и в российских вузах. В статье обосновывается необходимость разработки специализированных программ магистратуры для подготовки персонала в сфере индустрии гостеприимства на основе дифференциации, диверсификации, децентрализации отдельных курсов дисциплин. Автор акцентирует внимание, что уход от унификации в магистерских программах данного направления будет способствовать возникновению многочисленных и разнообразных специализаций, новых магистерских программ и элективных курсов обучения.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, подготовка кадров, образование в магистратуре, специализация в магистратуре

## ABOUT NECESSITY OF CREATION SPECIALIZED MASTER'S PROGRAMS TRAINING FOR THE NEEDS OF THE DOMESTIC INDUSTRY HOSPITALITY

Vorontsova G.G.

*Saint Petersburg State University of Economics, St. Petersburg, Russia (191023, St. Petersburg, ul. Sadovaya, 21), gruppanirs@rambler.ru*

The article describes the factors influencing the change of certain educational traditions in the hospitality industry. Found new trends for the development of new hotels, tourist, resort and restaurant concepts. The article gives an overview of existing educational programs in the Russian magistracy in the hospitality industry in the direction of «Tourism» and «Hotel Business». Investigated master's programs in similar directions in foreign universities, and found significant differences on the proposed Specialization Program abroad and in Russian universities. The article substantiates necessity of creation specialized master programs for training in the hospitality industry on the basis of differentiation, diversification, decentralization selected courses disciplines. The author emphasizes that the retreat from the unification of master's programs in this area will promote the occurrence of a large number of different specializations, new master's degree programs and elective courses.

Keywords: hospitality industry, personnel training, education in magistracy, specialization in magistracy

Социально-экономические изменения потребления туристских и гостиничных услуг стимулируют внимание профессионального сообщества к системе образования в индустрии гостеприимства. В новых условиях развития туристских рынков меняются запросы потребителей, что приводит к переоценке прежних образовательных традиций в индустрии гостеприимства, приемов, технологий сервиса и к попыткам создания новых форматов потребления.

В современной системе подготовки кадров в магистратуре по гостиничному бизнесу, как правило, выделяются следующие базовые модели высшего образования:

- *классическая (традиционная) модель*, ориентированная на передачу определенного

объема глубоких специальных знаний, основанная на консервативно-просветительской парадигме;

- *проектная модель*, предполагающая практико-ориентированное образование, с выстраиванием индивидуальных траекторий посредством проектирования и создания идеального или материального продукта обучающимся, обладающего объективной или субъективной новизной [3];
- *сетевая (поисковая) модель*, основанная на творческо-диалоговой, личностно-ориентированной парадигме, которая использует модульные технологии построения сетевой образовательной программы, представляющей собой интеграцию базовых модулей и индивидуальных образовательных маршрутов по вариативной части дисциплин, которые характеризуются открытостью и доступностью благодаря информационным дистанционным технологиям. Сетевая модель строится на основе сотрудничества с вузами-партнерами и работодателями [7].

Международная индустрия гостеприимства, особенно менеджерский уровень, ориентирована на кадры, которые намного превосходят показатели образования большинства российских выпускников не только колледжей, но и первой ступени образования в высшей школе — бакалавров. Это связано с тем, что очень серьезно изменяется конъюнктура рынка услуг гостеприимства, изменяется спрос, трансформируются концепции предприятий туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса.

Например, сегодня появилось множество разновидностей («концепций») развития ресторанов, которые различаются спецификой ведения бизнеса, технологиями обслуживания и приготовления продукции, определенной кухней, различными классами и типами. Одной из самых острых проблем ресторанного бизнеса на сегодняшний день является проблема обеспечения предприятий квалифицированными кадрами, способными вести новаторский бизнес, адаптировать его к изменяющимся условиям рынка, создавать самостоятельно креативные формы и идеи, диверсифицировать деятельность ресторанов и т.п.

Представители исследовательских и консалтинговых компаний отмечают, что учебные организации ежегодно выпускают порядка тысячи специалистов в сфере экономики и управления ресторанным бизнесом, но только половина из них попадает в конечном счете в реальный ресторанный сектор. Другая половина выпускников специализированных учебных организаций меняет сферу деятельности [1].

Не менее серьезные изменения за последние несколько лет произошли в гостиничном бизнесе. Сформировалась целая сеть отелей, концептуально представляющих собой так называемые дизайн-отели, или отели от дизайнеров, которых насчитывается уже более 100 по

всему миру. Каждый такой отель создан дизайнером «с именем», среди них нет ни одного безликого или похожего на другой. Секрет такого успеха в том, что отели, помимо привычных удобств и комфорта, дают гостям удивительную атмосферу разных эпох, исторических событий, архитектурных стилей, культурных традиций: полусумрак романов Ремарка или Достоевского, созерцательную тишину Хемингуэя, японский лаконизм или роскошь экзотических восточных дворцов и т.п. Надо отметить, что этот тренд не просто прихоть дизайнеров, а уже реальный запрос гостиничного рынка услуг [5].

Современный гость сложен, противоречив, многолик, но его пожелания задают новый стандарт гостиничного обслуживания, заставляют индустрию гостеприимства работать в новом и иногда не вполне привычном формате. Поэтому работодатели желают получить кадры, готовые к быстрой генерации новых идей и к быстрой адаптации новых форматов ведения гостиничного бизнеса в изменяющихся рыночных условиях. Выработка креативной идеи развития гостиницы зависит не только от эстетической культуры разработчиков и исполнителей проекта, но также и от организаторов гостиничного бизнеса, которые тоже должны быть знатоками культуры и искусства, понимать, насколько удачно будет вписываться гостиница в культурный ландшафт территории дестинации и удачно дополнять ее. Поэтому кадрам для работы в гостиничной индустрии необходимы компетенции по поиску новых креативных архитектурных идей, новаторского дизайна, безупречного вкуса в подборе литературных, исторических, других художественных концепций.

Безусловно, применение стандартных подходов — удобная позиция для организаторов гостиничного бизнеса, и именно по этой причине с удивительным постоянством появляются по всему миру новые отели, сверкающие мрамором, фальшивой позолотой, неоновыми вывесками. Такие гостиницы становятся «дорогими ошибками» своих разработчиков, так как уже на этапе замысла проекта преобладало желание побыстрее вернуть вложенные в строительство гостиницы средства.

Поэтому сегодня в индустрии гостеприимства в первую очередь высоко ценятся новые идеи и смелые решения, ценность интеллектуального капитала намного выше материальных вещей, потребитель хочет получить персонифицированный сервис [4]. А такой гостиничный сервис может быть построен только на авторской идее и творческом замысле его организаторов.

Следует обратить внимание на такой сегмент рынка индустрии гостеприимства, как СПА, велнесс и оздоровительный отдых. 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 велнесс. 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. [9]. Однако до сих пор в России не осуществляется подготовка специалистов (бакалавров и магистров), имеющих фундаментальную менеджериальную подготовку для отечественной СПА-индустрии [8].

Во всем мире признана экономическая и интеркультурная важность индустрии гостеприимства. Высокий уровень развития этой сферы в Европе, США и других странах формирует такое понятие, как «феномен образования в индустрии гостеприимства», которое насчитывает более 25 профилей и более 85 специализаций [6]. Спрос на профессионалов, способных занять рабочие места в этой сфере, растет с каждым годом.

Нами были проанализированы профессиональные программы магистерского обучения в сфере индустрии гостеприимства в некоторых странах мира, которые характеризуются высоким уровнем развития отрасли и большой численностью профессиональных кадров в этой индустрии: Техасский институт менеджмента (США), Университет Богазичи (Турция), Национальный Университет (Мадрид, Испания), Университет в Квебеке (Монреаль, Канада), Школа гостиничного хозяйства (Нидерланды), Институт туристского менеджмента при Всемирной туристской организации (Испания).

Так, например, по магистерской программе *Магистр управления предприятиями туризма* нами были выявлены следующие специализированные программы.

*Специализация «Культура и социология туризма»* – программа посвящена анализу культурных и социокультурных аспектов, которые определяют внешний и внутренний характер туристского спроса: это характеристика населения, демография, культурные обычаи и традиции, уровень жизни и т.д. Практическая составляющая программы включает также темы: подбор персонала, уровень обслуживания и компетентности персонала, система коммуникаций и др.

*Специализация «Структура туристских рынков»* — это анализ главных аспектов такого феномена, как туризм: концепция, история, политика, потоки туристов и т.д. Изучение спроса и предложения в области туризма со специальными акцентами на структуру рынка туризма, его компоненты и формы посредничества.

*Специализация «Досуг и туризм»* — изучает специальную сферу обслуживания, анализируются техника управления досугом и тематические предложения в туристском секторе. Специализация способствует формированию навыков по разработке программ для

проведения досуга туристов (свободного времени, времяпрепровождения, развлечений), которого в обществе с каждым днем все больше.

*Специализация «Территориальные культурные туристские ресурсы»* — программа нацелена на реализацию туристической деятельности и досуга через территориальные компоненты и компоненты окружающей среды, изучаются факторы развития туризма и его региональное развитие.

*Специализация «Территориальные туристские ресурсы»* – программа связана с анализом самых важных компонентов развития туризма: географических, ландшафтных, природных, рекреационных факторов и процессов развития туризма, регионального распределение спроса и предложения, планированием туристских центров отдыха.

*Специализация «Агротуризм и развитие природных ресурсов в сельской местности»* связана с последующей реализацией профессиональной карьеры в агротуристском бизнесе. Изучаются концепции и методы взаимодействия с агропредприятиями, анализируются различные экосистемы природных ресурсов, предлагаются инструменты оценки воздействия агротуризма на природные ресурсы, рассматриваются механизмы создания дополнительного дохода за счет развития агротуризма в сельской местности.

*Специализация «Управление рекреацией в парках»* — программа акцентирует свое внимание на управлении естественными и культурными ресурсами, связанными с развитием сферы развлечений в парках (природных, сельскохозяйственных, этнографических, тематических, индустриальных и других ландшафтно-рекреационных парках).

По магистерской программе *Магистр управления гостиничной отраслью* предлагаются следующие специализированные программы.

*Специализация «Организация детского досуга в гостинице»* — изучает специальную детскую сферу обслуживания. В этом курсе дисциплин анализируются техника управления досугом детей различных возрастов и тематические предложения для городских, курортных и специальных семейных клубных отелей.

*Специализация «Культурное и историческое наследие»* — это изучение историко-художественных и культурных ценностей. Анализ культурного наследия туристских ресурсов, с точки зрения исследования, защиты, управления, сохранения, реставрации, распределения и создания новых форматов гостиничного бизнеса – исторических отелей, бутик-отелей, дизайн-отелей, арт-отелей.

*Специализация «Ресторанный сервис в отеле»* — курс дисциплин рассматривает сферу питания как автономную часть гостиницы; изучаются основные принципы производства и подачи блюд для гостей отеля; исследуются ключевые концепции развития ресторанного бизнеса в гостиничной индустрии.

*Специализация «СПА-отель»* — это проектирование, планирование, строительство СПА- и велнесс-отелей. Курс включает основные финансовые аспекты, формы контроля и управления применительно к этой группе специализированных средств размещения.

*Специализация «Нетрадиционные источники создания средств размещения»* — программа посвящена исследованию социально-экономических, исторических и культурных характеристик дестинаций. Изучается культурная антропология, анализируются имеющиеся лучшие и необычные практики создания нетрадиционных средств размещения, нетрадиционные источники развития средств размещения и обслуживания.

Для сравнения нами были использованы экспертные данные исследований по анализу магистерских программ по всем вузам России похожей тематики, проведенных ранее в рамках специализированного российского портала Магистратура.су [8]. По результатам исследования было выявлено, что реализуемых магистерских программ (МП) по направлению 43.04.02 – Туризм – 27 программ. Среди них: 21 МП «Туризм» без специализаций (профилей) и 6 специализированных: «Управление туристской индустрией»; «Экономика фирмы и отраслевых (туристских) рынков»; «Региональная политика в сфере туризма и рекреации», «Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг»; «Инновационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе»; «Планирование и развитие туризма». Анализ показал, что значительной разницы между специализированными программами и типовыми МП по направлению «Туризм» не выявлено, так как МП включают, как правило, значительный объем информационно-аналитических, управленческих, рекреационно-географических и технологических дисциплин, отражающих наиболее общие отраслевые аспекты туристского бизнеса.

Реализуемых магистерских программ (МП) по направлению: 43.04.03 — Гостиничное дело – 4 программы. Как специализированные представлены МП «Инновационные технологии в гостиничном бизнесе» и «Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства» [8].

Однако все МП, в том числе и специализированные, довольно сходны по набору дисциплин, нацелены на изучение аспектов сетевого гостиничного бизнеса. Программы используют значительный объем технологических дисциплин, отражающих наиболее общие отраслевые аспекты развития гостиничного бизнеса.

В силу того, что индустрия гостеприимства развивается в условиях открытого, межкультурного многофакторного взаимодействия туристов, организаторов бизнеса в индустрии гостеприимства, образовательные программы должны иметь и базовое содержание, но и новое современное содержание, которое отвечает разным запросам туристов (культурным, религиозным, этническим, бытовым и др.). Все это, естественно, должно находить отражение в специализированных программах обучения путем

дифференциации, диверсификации, децентрализации отдельных курсов. Особенно следует отметить, что при реализации образовательных программ в индустрии гостеприимства следует уходить от унификации в обучении. Именно это будет способствовать возникновению многочисленных и разнообразных специализаций, новых магистерских программ и элективных курсов обучения.

Таким образом, можно отметить, что в российском магистерском образовании пока только начинается процесс создания специализированных программ магистерской подготовки для нужд отечественной индустрии гостеприимства, в то время как в развитых странах с высоким уровнем развития туристской отрасли и большой численностью профессиональных кадров разработка новых образовательных программ является своеобразным ответом профессиональной системы образования на запросы потребителей, глобализационные процессы, новые традиции для обеспечения хорошо подготовленных специалистов, имеющих необходимые компетенции, международный кругозор и в то же время являющихся региональной рабочей силой в индустрии гостеприимства.

### Список литературы

1. Агамирова Е.В. Развитие практических навыков в процессе обучения специалистов для ресторанной индустрии / Туризм: подготовка кадров, проблемы и перспективы развития: Сборник материалов Международной научно-практической конференции (Москва, 23–24 марта 2006 г.). – М.: Прометей, 2006. С. 26–29.
2. Воронцова Г.Г. Интерактивные методы обучения в подготовке специалистов в индустрии гостеприимства и сервисе / Ученые записки Международного банковского института. 2015. № 11-1. С. 43–46.
3. Воронцова Г.Г. Некоторые факторы, влияющие на развитие туризма и гостиничной индустрии в Санкт-Петербурге / Пути улучшения качества подготовки кадров сферы гостиничного и туристического бизнеса / Материалы IX Международной научно-практической конференции факультета туризма и гостиничного хозяйства / Под ред. М.А. Морозова и др. 2013. С. 255–264.
4. Воронцова Г.Г. Основы организации и технологии обслуживания в индустрии туризма / Г.Г. Воронцова, А.В. Воронцова. СПб.: ФГБОУВПО «СПбГУТД», 2012. — 209 с.
5. Джанджугазова Е.А. Философия отелей, или новые концептуальные решения в гостиничном бизнесе / Туризм: подготовка кадров, проблемы и перспективы развития: Сборник материалов Международной научно-практической конференции (Москва, 23–24 марта 2006 г.). – М.: Прометей, 2006. С. 51–55.

6. Никитина О.А. Конкурентоспособность специалистов и диверсификация современного туристского образования / Профессиональное образование: теория, методика, практика. Сборник материалов международного научного е-симпозиума, Россия, 27–30 июня 2013 г., Киров, 2013. С. 39–46.
7. Никитина О.А. Перспективы разработки дистанционных курсов в обучении магистрантов / Ученые записки Международного банковского института. 2015. № 11-1. С. 76–79.
8. Никитина О.А. Проблемы подготовки кадров для СПА-индустрии / Современные проблемы науки и образования, 2015. № 1. С. 546.
9. Никитина О.А., Воронцова Г.Г. Диверсификация санаторно-курортной деятельности и особенности развития СПА-сегмента в индустрии гостеприимства. Фундаментальные исследования, 2014. № 8 (часть 3). С. 693–696.

**Рецензенты:**

Архипова О.В., д.ф.н., доцент, зам. декана факультета гостинично-ресторанного бизнеса Санкт-Петербургского государственного экономического университета, г. Санкт-Петербург;  
Никитина О.А., д.э.н., профессор кафедры организации и управления санаторно-курортной деятельностью Санкт-Петербургского государственного экономического университета, г. Санкт-Петербург.