

**ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА В УЗБЕКИСТАНЕ: ТРАДИЦИОННЫЙ И
СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОДЫ**

**Features of training personnel in the field of tourism and hospitality in
Uzbekistan: traditional and modern approaches**

Ашурова Нозила Муроджон кизи

Ташкентский государственный

экономический университет,

старший преподаватель,

кафедра «Корпоративная экономика и менеджмент»

n.ashurova@tsue.uz

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы, связанные с существующей системой подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства. В связи с активным развитием этой сферы экономики возникла необходимость в четком взаимодействии системы профессионального образования и рынка труда. Рассмотрены проблемы традиционных и современных подходов к обучению персонала и пути их решения. В традиционном подходе к обучению были определены такие базовые методы обучения, как обучение на рабочем месте и вне рабочего места. При современном подходе к обучению персонала были рассмотрены методы аутсорсинга и аутстаффинга, а также компетентностный подход.

Ключевые слова: подготовка кадров, кадры, традиционный подход, современный подход, сфера, туризм, гостеприимство, специалисты

Abstract: The article discusses issues related to the existing system of training in the field of tourism and hospitality. In connection with the active development of this sector of the economy, the need arose for a clear interaction

between the vocational education system and the labor market. The problems of traditional and modern approaches to personnel training and ways of their solution are considered. In the traditional approach to training, basic training methods such as on-the-job and off-the-job training have been defined. With the modern approach to personnel training, the methods of outsourcing and out staffing, as well as the competence approach were considered.

Key words: personnel training, personnel, traditional approach, modern approach, sphere, tourism, hospitality, specialists

В современных условиях индустрия туризма и гостеприимства является одной из крупнейших и быстрорастущих отраслей экономики. Во всей туристической индустрии первое место отводится туризму и гостеприимству.

К элементам сферы туризма и гостеприимства относятся услуги, направленные на удовлетворение потребностей (комфортные, мотивационные, содержательные, привлекательные).

Сфера туризма и гостеприимства включает в себя различные отрасли и виды деятельности, относящиеся к материальному производству и непромышленной сфере. Как правило, выделяются такие составляющие сферы туризма и гостеприимства, как проживание, предоставление услуг, экскурсионные услуги, питание, лечение и оздоровление, досуг и развлечения.

Индустрия туризма-это межотраслевой экономический комплекс, основанный на создании туристского продукта, удовлетворяющего потребности населения.

Индустрия гостеприимства включает в себя множество различных сфер деятельности: ресторанный и гостиничный бизнес, туризм, научную или рекреационную деятельность, а также организацию международных мероприятий, таких как Олимпийские игры, международные футбольные

турниры и т. д. Сфера гостеприимства должна представлять собой хорошо функционирующую инфраструктуру, включающую в себя всевозможные организации и объекты, обеспечивающие обслуживание и прием туристов, а также их досуг.

Понятие "гостеприимство" шире, чем понятие "туризм". Эти направления деятельности основаны на тезисе "гостеприимство", то есть лояльность к группе, которую должен иметь персонал. Поэтому уровень подготовки кадров по этим двум направлениям играет важную роль в обслуживании населения.

Подготовка кадров в сфере туризма и специалистов-это систематическая и организованная подготовка квалифицированных / содержащих средства, объекты и средства отдыха, общественного питания, а также объекты делового, оздоровительного, спортивного, познавательного назначения [4].

За последние несколько лет удалось добиться конкурентоспособности во многих сферах экономики развитых стран мира. Чрезвычайно актуальной проблемой является подготовка кадров в сфере туризма и гостеприимства в Узбекистане.



Рисунок 1. Факторы, влияющие на подготовку кадров в сфере туризма и гостеприимства

В сфере туризма и гостеприимства персонал проходит обучение на разных уровнях - от носильщиков и официантов до руководителя и менеджера отеля. Поскольку это связано с обслуживанием клиентов, необходимо, чтобы весь персонал составлял единое целое и подчинялся одним и тем же стандартам обслуживания.

Основные элементы подготовки кадров формируются как адаптивная, динамичная социально-экономическая система, обеспечивающая непрерывное совершенствование образования. Можно выделить группы факторов, влияющих на процессы обучения и практики персонала (рис. 1, 2).

На этапе развития туризма и гостеприимства в Узбекистане принято различать два подхода к подготовке специалистов в этой сфере: традиционный и современный.

Традиционный подход к подготовке кадров определяется системой образования, которая включает обучение в рамках высшего профессионального образования, а также в системе среднего профессионального образования, специализированных курсов и практико-ориентированных тренингов [2].



Рисунок 2. Факторы, влияющие на элементы практики подготовки специалистов в сфере туризма и гостеприимства

Традиционными методами обучения в Республике Узбекистан являются лекции, семинары, наставничество, выделяют также методы обучения вне рабочего места и методы обучения на рабочем месте (рис. 3, 4).



Рисунок 3. Традиционные методы обучения на рабочем месте



Рисунок 4. Методы обучения вне рабочего места

Обучение на рабочем месте - это практическая направленность, непосредственная связь с производственными функциями персонала. Методы обучения вне рабочего места дают возможность отвлекаться от ситуации на рабочем месте. Данное обучение помогает формировать новые поведенческие и профессиональные компетенции. Эти два метода не исключают друг друга, обучение на рабочем месте может проводиться с отрывом или без отрыва от работы. Они дополняют друг друга, т.к. обучение в процессе работы в большинстве случаев совмещается с обучением в учебных заведениях или других организациях.

К современному подходу подготовки персонала для предприятий туристической и гостеприимства можно отнести аутсорсинг и аутстаффинг.

Аутсорсинг - передача на обслуживание не ключевых функций сторонней организации. Немногие современные руководители учитывают, какую выгоду можно получить, передав второстепенные для организации функции более профессиональному поставщику услуг. К примеру, передать на аутсорсинг кадровым агентствам оценку и подбор персонала. Сочетание самостоятельной работы и аутсорсинга - это интерсорсинг.

Аутстаффинг - это метод, содействующий оптимизации определенных профессиональных навыков, знаний и опыта, пользующихся спросом при выполнении как краткосрочных, так и долгосрочных проектов при необходимости увеличения гибкости процесса приема сотрудников на временные и сезонные проекты.

Сегодня услуги аутсорсинга и аутстаффинга становятся обычным делом. Многие владельцы организаций и предприятий сферы туризма и гостеприимства не принимают в штат сотрудников, а приглашают для работы специалистов компании-провайдера: используют услуги горничных, официантов, хаускиперов, поваров, предпочитая не оформлять их в штат.

Развитие туризма в современных условиях нуждается и в необходимости применять более эффективные подходы к подготовке специалистов. В настоящее время это компетентный подход.

Миссия компетентного подхода - привести образование в соотношение с потребностями рынка труда. Современность данного подхода заключается в культуре самоопределения, т.е. способности и готовности само реализовываться, самоопределяться и само развиваться.

Будущему специалисту необходимо развивать в себе умения, которые помогли бы ему быстро приспосабливаться к изменяющейся ситуации на рынке труда и новым требованиям. Отличие компетентного специалиста от квалифицированного состоит в том, что компетентный специалист владеет не только конкретными знаниями, навыками и умениями, но и может применять их в своей работе.

Использование компетентного подхода при обучении студентов заключается в сочетании традиционных форм (лекции, семинары) с современными активными методами обучения (кейс практики, деловые игры, мастер-классы, стажировки, презентации проектов). Именно такая подготовка и работа над проектами в группах способствуют применению методов моделирования и прогнозирования в профессиональной деятельности, разработке иных способов разрешения проблем и т.д. К примеру, в рамках изучения дисциплины «Управление персоналом организации» проводится практическое занятие по составлению должностных инструкций персонала.



Рисунок 6. Проблемы подготовки специалистов

Проблема недостатка квалифицированного персонала актуальна всегда для любых отраслей, а для быстро развивающейся сферы туризма и гостеприимства она является основной. И проблема эта сложнее, чем просто дефицит выпускников[1]. В настоящее время ситуация на рынке такова, что выпускники профильных учебных заведений не отвечают профессиональным требованиям, соответствующим международным стандартам. Сегодняшние специалисты имеют низкий профессиональный уровень, поэтому гостиницам и турфирмам, имеющим собственные программы подготовки специалистов, приходится заново обучать принятых на работу сотрудников. У молодых специалистов наблюдается недостаточная компетентность и отсутствие адаптационных навыков, которыми они должны обладать в развивающейся конкурентной среде [3].

По нашему мнению, учебным заведениям, выпускающих специалистов для отрасли туризма, требуется государственная поддержка, основное назначение которой - создать благоприятные условия для эффективного взаимодействия профильных учебных заведений.

Целью усовершенствования профессиональной подготовки персонала для предприятий туристической и гостеприимства является создание устойчивого развития системы профессиональной подготовки кадров, которая соответствовала бы запросам и развитию личности, государства и общества в целом, что позволило бы повысить качество профессиональной подготовки специалистов в области гостеприимства и туризма.

На государственном уровне в области научного и кадрового обеспечения туризма и гостеприимства, по мнению авторов, необходимо расширить подготовку кадров для предприятий индустрии гостеприимства в системе профильного высшего и среднего специального образования и разработать программы повышения квалификации и переподготовки кадров работников туризма на базе учебных заведений и курсов.

К сожалению, многие образовательные программы вузов по туризму и гостиничному хозяйству не всегда в полной мере адаптированы к современным потребностям индустрии. Слабой стороной отечественного гостиничного образования является недостаточная практическая подготовка выпускников. Столичным вузам организовать производственную практику проще, чем аналогичным учебным заведениям, расположенным в регионах, где нет соответствующей материальной базы и не развита гостиничная инфраструктура [5].

Данные рекомендации направлены на достижение высокого уровня подготовки специалистов для туристической и гостеприимства, отвечающих требованиям XXI века.

В заключение следует отметить, что сфера туризма и гостеприимства в Узбекистане является важной отраслью экономики и государство должно обращать больше внимания на его состояние и развитие. Специфика туристического образования заключается в его разносторонности, это сложный процесс, подверженный постоянной модернизации, что позволяет вводить

инновационные программы и активнее использовать передовой зарубежный опыт для подготовки туристских кадров. По нашему мнению, необходимо создавать материальные, правовые и организационные условия для обеспечения мобильности студентов и преподавательского состава и развивать программы «двух дипломов» на уровне бакалавриата и магистратуры с признанными зарубежными вузами.

Литература

1. Беляцкий Н.П. Управление персоналом: учебник. Минск: Современная школа, 2012.
2. Ашурова Н.М. Значение иноязычного образования в развитии экономике, 2022 в сборнике статей «ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ» Ташкент 2022.
3. Гончаров В.В. В поисках совершенства управления: руководство для высшего управленческого персонала. М.: МП «Сувенир», 2013.
4. Кибанов А.Я. Новая концепция подготовки кадров в области управления персоналом // Вестник университета. 2012. №12.
5. Полевая М.В. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма: отечественный и зарубежный опыт. М.: ООО «Технологии стратегического менеджмента», 2012.
6. Арифулин М.В., Морозова Л.С. Стратегия создания и развития транснациональных гостиничных цепей: монография. М.: Изд-во МГИИТ, 2012.