
Инвестиции в человеческий капитал – путь развития профессионального образования в сфере сервиса и туризма

*Федулин А.А.,
д.и.н., профессор,
ректор РГУТиС*

В настоящее время Россия как крупная держава должна опираться на интеллектуальный потенциал своего общества, так как только высокое качество человеческого капитала позволит ей сохранить достойное место в ряду государств, способных активно реально влиять на мировые процессы. Говоря о современной ситуации в российской экономике, следует иметь в виду, что природно-ресурсный потенциал России в 2 раза превосходит потенциал США, в 6–8 раз – Германии, в 18–20 раз – Японии [1].

Однако реальная практика показывает, что огромные ресурсы, которыми располагает наша страна, используются недостаточно эффективно. Поэтому сегодня важно соединить возможности природно-ресурсного потенциала с резервами, связанными с человеческими ресурсами.

В этой связи образование может и должно помочь России ответить на все вызовы, стоящие перед ней в социальной, политической и экономической сферах. Для этого необходимо определить приоритеты развития, выявить новые тенденции и связанные с ними проблемы. Совершенно очевидно, что именно кадровый потенциал российских организаций и предприятий является важнейшим стра-

тегическим фактором, определяющим успех всех проводимых реформ. От качественных и количественных показателей этого потенциала во многом зависит результативность структурной перестройки и оживление всех отраслей экономики. Жизнь все чаще и чаще показывает, что высокий профессионализм и компетентность персонала на производстве являются основой его экономической стабильности.

Нельзя не учесть тот факт, что наука оказывает все большее воздействие на хозяйственную практику. Сегодняшнему промышленному производству и сфере услуг недостаточно просто предложить продукт, обладающий потребительской ценностью; необходимо, чтобы он был дополнен сервисной составляющей отвечающей ожиданиям потребителей. А, как известно, сфера услуг – самая трудоемкая из сфер деятельности, и, следовательно, человеческие ресурсы составляют в ней основу уникальных преимуществ в конкурентной борьбе. Именно люди, их стремление к развитию творческих способностей и профессионализму становятся главным условием развития современной организации. Совершенно очевидно, что возрастание роли человеческого фактора непосредственно связано с вопроса-

ми подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров. Следует особо подчеркнуть, что сама рыночная конъюнктура предъявляет все более высокие требования и к профессионализму современных руководителей и специалистов всех сфер деятельности, к их компетентности, уровню управленческой культуры, психологической устойчивости. Сегодня человеческие ресурсы — это не просто кадровые ресурсы для трудоемких участков деятельности. Это весомый капитал, в значительной степени определяющий успех производства, а значит, он должен формироваться на основе достижений современной науки с использованием самых передовых педагогических технологий.

Учитывая это, следует понимать, что научно обоснованный «социальный заказ» общества и государства в области кадрового обеспечения потребностей страны будет направлять развитие всей системы образования России в XXI веке. Сегодня профессиональное образование, как и все ведущие общественные институты страны, находится в стадии модернизации, неотъемлемым условием которой является формирование новых интеграционных моделей подготовки кадров, позволяющих людям осваивать новые социальные навыки и профессиональные роли. Долгосрочные интересы Российской Федерации в настоящее время состоят в создании современной экономики инновационного типа, гармонично интегрированной в мировое экономическое пространство. Особая роль в этом процессе принадлежит сервису и туризму как динамично развивающимся отраслям, формирующим ядро будущего инновационного развития страны. Необходимо понимать, что модернизация страны опирается на модернизацию образования, на его содержательное и структурное обновление. Необходимо сделать максимум возможного для ресурсной обеспеченности образовательной сферы. Однако ресурсы должны направляться не на консервацию уже сложившейся системы, а на ее эффективное обновление [2].

Консервировать даже то, что когда-то было лучшим в мире — значит, заведомо гарантиро-

вать отставание и жить в режиме «догоняющего развития». Российская система образования должна перейти из режима выживания в режим развития, а российское общество должно перейти от режима бюджетного содержания своей системы профессионального образования к режиму инвестирования в нее.

Для этого необходимо изменить само видение развития профессионального образования, что предполагает смену вектора инвестиционных потоков от государства и граждан к бизнес-сообществу, представленному крупными производственными и инвестиционными компаниями, союзами, ассоциациями производителей и пр.

В качестве важнейших условий формирования инновационной экономики следует отметить:

1. Подготовка высокопрофессиональных кадров для инновационной сферы, в том числе специалистов, вооруженных современным инструментарием для успешной работы по продвижению инноваций в производство.

2. Создание центров передовых исследований различных форм собственности на базе существующих образовательных и научных организаций, либо путем объединения наиболее продуктивных научных групп.

3. Построение целостной инфраструктуры инновационной системы путем создания корпоративных вертикально и горизонтально интегрированных структур (кластеров) в научно-технической и производственно-технологической сферах, в том числе на базе научных и образовательных организаций.

Настоящее время характеризуется бурным развитием высоких технологий и возрастающей информатизацией общества, что, несомненно, постоянно повышает требования к профессиональному образованию, как к его качеству, так и к содержанию. Постоянно усложняются производственные процессы, что неизбежно ведет к сокращению персонала в одних производствах и переходу этих людей на новые участки работы, требующие освоения новых профессий, овладения новыми знаниями и навыками. Подобные процессы не проходят спонтанно и требуют умелого

управления.

В настоящее время каждая крупная компания должна формировать подразделения (центры), которые будут отвечать за развитие персонала на производстве. Особенно нуждаются в таких подразделениях компании, предоставляющие услуги массовому потребителю, в частности, туристские, транспортные, торговые и пр.

Непосредственная задача такого подразделения (департамента или центра) – организация комплексной системы непрерывного обучения и повышения квалификации своих сотрудников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей. Как представитель крупнейшей научно-практической школы подготовки кадров в сфере туризма и сервиса, я хочу особый акцент сделать на развитие сектора дополнительного образования, организованного, в том числе и непосредственно на производстве. Конечно, для экономики страны и развития человеческого потенциала важны все уровни подготовки: от начального профессионального до высшего, но нужно понимать, что сегодня обучение проходит «через всю жизнь» каждого человека. Постоянное пополнение багажа профессиональных знаний, умений и навыков – залог его личного успеха. Вместе с тем нельзя обойти вниманием и тот факт, что «единой линией» подготовки кадров, проходящей через всю профессиональную карьеру человека, не существует. Фактически нет реальной связи между двумя важнейшими ветвями профессиональной подготовки кадров – академической, которой занимаются учебные заведения, и корпоративной, которую проводят на предприятиях и в организациях. В этой связи предлагается один из вариантов создания единой линии профессиональной подготовки кадров в сфере сервиса и туризма, основанный на взаимовыгодном партнерстве академической науки и образования с сервизоориентированными отраслями и сферами деятельности.

Суть данного предложения заключается в том, что РГУТиС, как партнер, предлагает крупным сервизоориентированными компа-

ниям методики и технологии обучения персонала. Широкое продвижение таких программ позволит по-новому раскрыть личностный потенциал каждого сотрудника компании, изменить критерии оценки эффекта всей производственной деятельности. Конечно, такие программы особенно важны для сферы туризма и сервиса, а также смежных с ними отраслей, где отмечаются особенно высокие темпы роста и растущая занятость (примерно 10,6% от общей численности занятых). Основная цель передовых образовательных методик в сервизоориентированных секторах производства – сделать так, чтобы повседневная рутина обслуживания обрела новый смысл для сотрудников, предоставляющих услуги, а каждый клиент воспринимался как Почетный гость. Важность подобных навыков, транслируемых через специальные программы искусства гостеприимства, подтверждается участвовавшими случаями форс-мажорных обстоятельств, возникающих в процессе турпоездки, на транспорте, на крупных форумах или спортивных состязаниях, когда знаний и навыков обслуживания в штатном режиме недостаточно и нужно обучать практически весь персонал дополнительным тонкостям обслуживания.

Такое обучение решает не только коммерческие или иные эгоистические задачи компании, ставящие во главу угла лояльность клиентов. Зачастую широкое овладение персоналом сервисными технологиями позволяет сохранять психическое и физическое здоровье обслуживаемых людей. Подобная проблема резко обнажилась в ходе массовых задержек рейсов крупных авиакомпаний, входящих в альянс AiRUnion, когда большое количество пассажиров стали заложниками кризиса неплатежей, а персонал авиакомпаний, отвечающий за обслуживание пассажиров, в том числе и в подобных ситуациях, был к этому не готов.

Методика программы «Искусство гостеприимства» вытекает из ее концепции, которая сформирована в рамках Experience Economy (экономики, основанной на опыте).

Программа обучает персонал предугады-

вать, чувствовать запросы и ожидания клиента и позволяет овладеть всеми тонкостями подхода к обслуживанию клиента (гостя). Главным достоинством программы является то, что персонал овладевает искусством выполнять свои профессиональные обязанности так, что любое пожелание клиента воспринимается не как скучная обязанность, а как способ создать особую атмосферу для клиента, наполненную позитивным жизненным опытом и оставило только положительные впечатления. Кроме того, образовательные технологии в сервисе должны быть массовыми, а это снижает затраты и позволяет охватить обучением большое количество людей в основном за счет сопутствующих программ Train the Trainers, предполагающих обучение обучающихся.

Предлагаемая методика, обучающая искусству гостеприимства, универсальна, т.е. вполне применима к любому сектору индустрии услуг. Суть ее в том, что лояльность и удовлетворенность клиентов достигается не только качественным техническим обслуживанием, а в значительной мере благодаря тем положительным эмоциям и позитивному опыту, которые являются результатом пребывания клиента в том или ином месте обслуживания. Совершенно очевидно, что данные методики открывают новые возможности для развития сервисной экономики, в системе которой формируется новый тип экономики — экономика опыта.

Следует отметить, что модель предлагаемой методики достаточно гибка и применима к существующим обстоятельствам и обстановке, ее ключевыми составляющими являются:

- Детальный анализ состояния сервиса на конкретном объекте (предприятии), позволяющий определить пути повышения доходности предприятия на основе обучения персонала;
- Обучение в форме тренингов, программа которых корректируется исходя из результатов предшествующего анализа;

Литература

1. Калашникова Л.М. Человеческий фактор и формирование трудовых отношений на современном этапе развития России // Трудовое право — 2002 — № 3.

- Подведение итогов усвоения программ искусства гостеприимства, позволяющих проверить достижение поставленных целей.

Модель «Искусства гостеприимства» базируется на 4-х принципах:

1. Определение и понимание потребительских ожиданий.
2. Раскрытие собственного потенциала работника.
3. Закрепление корпоративных ценностей (ценностей компании).
4. Совершенствование практических навыков обслуживания.

Вместе с тем сами тренинговые программы представляют собой трехступенчатую структуру и охватывают все уровни обслуживания клиентов. Этим во многом подчеркивается демократизм программ, охватывающих разные уровни линейного, контактирующего с гостями персонала:

Первый уровень — посыльный, швейцар, багажист и пр.

Второй уровень — портье, стюард, гид, и пр.

Третий уровень — консьерж, дворецкий, супервайзер и пр.

Все группы персонала обучаются в рамках единого алгоритма, но с учетом их профессиональных обязанностей и специфики производственной позиции, что позволяет всему коллективу работать слаженно «как единый механизм». Следует отметить, что программы реализуются тремя циклами с 2-4-х месячными перерывами, что позволяет закрепить навыки и создать необходимые условия для их приращения.

Подводя итог, хочется подчеркнуть, что массовые технологии обучения персонала, гармонично встроенные в ткань корпоративной культуры компании, дают очень высокий эффект, который заключается не только в повышении доходности бизнеса, но и в творческом развитии персонала, а он и является тем человеческим капиталом, о котором мы говорим на сегодняшнем Форуме.

2. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации. Министерство экономического развития РФ. Москва, август 2008.