

Управление развитием человеческих ресурсов в туристской дестинации при подготовке к международным масштабным мероприятиям с помощью системы ДПО (на примере подготовки г. Сочи к XXII Олимпийским зимним и XI Паралимпийским зимним играм)

¹ Галина Максимовна Романова

² Сергей Александрович Банников

³ Евгений Семенович Угрюмов

¹ Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Доктор наук, профессор

² Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат наук, доцент

³ Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат наук, доцент

Аннотация. В статье рассматриваются проблемы развития и дополнительного профессионального обучения персонала туристской дестинации. Исследуются этапы подготовки и проведения дополнительного профессионального обучения персонала, занятого обслуживанием олимпийских объектов, спортсменов, организаторов Олимпийских игр и гостей зимней Олимпиады. Анализируются содержание и структура учебных программ, требования к результатам их освоения с целью возможной последующей коррекции.

Ключевые слова: система ДПО; мониторинг; персонал сферы обслуживания; сетевой план мероприятий по обучению персонала; учебная программа; учебный модуль; Олимпийские игры.

Введение. В условиях социально-экономических преобразований и перехода к инновационной модели развития экономики в Российской Федерации роль системы дополнительного профессионального образования существенно возрастает. Заинтересованность крупных предприятий и государства в целом в эффективной системе дополнительного профессионального образования предопределяет ее роль и место в государственной политике в области развития человеческих ресурсов с учетом реально складывающейся ситуации на рынке труда, возрастающей потребности реального сектора экономики, производства, непромышленной сферы в квалифицированных кадрах руководителей, специалистов, рабочих.

В период подготовки и проведения Олимпийских и Паралимпийских зимних игр важная роль принадлежит персоналу – сотрудникам Оргкомитета Игр, сотрудникам подрядных организаций, волонтерам, сотрудникам предприятий сервиса. Особое внимание уделяется персоналу последней сферы. Знания, умения, навыки этой категории работников должны постоянно отвечать самым современным требованиям, определенным международными стандартами качества подготовки персонала.

Материалы и методы. В статье использованы материалы прикладной научно-исследовательской работы, выполненной в рамках государственного задания, а именно: формирование базы данных персонала, прошедшего дополнительное профессиональное обучение по программам подготовки и организации проведения XXII зимних Олимпийских игр в г. Сочи 2014. Научный отчет выполнен на 330 страницах.

В работе использованы общенаучные методы познания, в том числе анализ и синтез, индукция и дедукция, а также специальные методы познания, такие как методы сбора первичной информации (наблюдение, изучение мнений, анализ документов, интервьюирование, анкетирование, эксперимент, сбор статистических данных и др.) и

методы первичной обработки конкретных данных об управлении (относительных и средних величин, группировок и т.д.).

Обсуждение. Тема исследования находила отражение в ряде предшествующих научных публикаций Г.М.Романовой, С.А. Банникова [1], В.И.Шаповалова [2], Ю.И.Вербина [3], Л.М.Романовой [4] и др.

Результаты. Масштабы системы ДПО в Российской Федерации значительны и характеризуются следующими данными: она насчитывает около 1000 образовательных учреждений и структурных подразделений ДПО 24 видов [5]. Структура системы ДПО представлена на рис. 1.



Рис. 1. Общая схема ДПО

В настоящее время в среднем в год повышают квалификацию более одного миллиона человек и проходят профессиональную переподготовку около 50 тыс. человек, тогда как в ближайшие годы необходимо переподготовить и повысить квалификацию более чем 20 миллионам руководителей и специалистов.

Медленная реакция системы образования на изменение социально-экономических условий неизменно ведет к дальнейшему снижению профессионального потенциала страны, к снижению конкурентоспособности российских специалистов на мировом рынке труда. Отмечается крайне низкая степень использования инструментальных средств мониторинга системы ДПО. Недостаточно четко регламентирована сама процедура мониторинга и ее этапы. Нет системности в проведении мониторинга и подведении результатов для планирования дальнейшего развития ДПО на определенной территории и в стране в целом.

Федеральной программой развития образования в качестве основной задачи была поставлена необходимость развития системы мониторинга качества ДПО [6].

Несмотря на это, в сфере образования мониторинг как процесс пока развит недостаточно. В настоящее время проводится мониторинг состояния экономики образования, а также наиболее значимый мониторинг хода и результатов проведения единого государственного экзамена. Однако, как видим, основной упор делается на мониторинг высшего образования, в какой-то мере охватывается школьное образование, но совсем не учитывается дополнительное образование.

Следует отметить, что на сегодняшний день мониторинг результатов деятельности образовательных учреждений системы ДПО ведется на основе годовой формы федерального государственного статистического наблюдения № 1-ПК «Сведения о повышении

квалификации и профессиональной переподготовке специалистов», утвержденной 8 июля 2002 г. за № 152 и не носит оперативный характер.

Это объясняется следующими обстоятельствами:

- отсутствием системного объединения в единое информационное пространство данных о состоянии рынка образовательных услуг дополнительного профессионального образования в виде электронной карты, открытой для всех участников этого рынка;
- недостаточной полнотой, детализацией, достоверностью, оперативностью информации, характеризующей деятельность образовательных учреждений ДПО;
- недостаточной эффективностью взаимодействия субъектов рынка образовательных услуг;
- отсутствием информационной поддержки нерегламентированных запросов показателей системы ДПО, привязанных к территориальному размещению;
- низкой степенью использования инструментальных методов в мониторинге системы ДПО.

Таким образом, проблема совершенствования мониторинга системы дополнительного профессионального образования стала особенно острой и социально значимой в современных рыночных условиях.

В период подготовки и проведения Олимпийских и Паралимпийских зимних игр особое внимание отведено персоналу обслуживающих предприятий и организаций.

Обучение этого персонала для работы в период подготовки и проведения будущих Игр в Сочи началось с выхода поручения правительства РФ от 9 ноября 2011 года.

Это персонал «контактной зоны» 950 предприятий сферы обслуживания, расположенных или работающих на территории города Сочи. В том числе 118 предприятий гостиничного сектора, где обучение прошли 4241 чел.-век, 24 предприятия связи, где обучалось 1654 человека, 42 предприятия транспорта, в которых обучаться должны 11 170 человек, 544 предприятия торговли. Приказом Минобрнауки России от 26.10.2012 года № 870 был утверждён состав вузов, которым поручена подготовка персонала Игр. При этом в приказе ответственность за организационно-техническое сопровождение «олимпийского» обучения была возложена на ФГБОУ ВПО «Сочинский Государственный Университет», за программно-методическое, учебно-методическое и информационное сопровождение - на ФГБОУ ВПО «Кубанский Государственный Университет».

Следующим важным этапом стал круглый стол с участием вузов под руководством заместителя директора Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и дополнительного профессионального образования Министерства образования и науки РФ Т.М. Алимовой, на котором был принят Сетевой план по обучению «олимпийского» персонала.

В соответствии с данным Сетевым планом «Сочинский Государственный Университет» разработал формы необходимых документов, ФГБОУ ВПО «Кубанский Государственный Университет» выполнил учебно-методическую работу, включая анализ обучающих программ других вузов, участвующих в проекте, разработал единые требования к их адаптации и модернизации, а также принципы их корректировки для приведения в соответствие с требованиями дополнительного профессионального образования в контексте требований «олимпийской» подготовки кадров.

На заседании Управляющего комитета, специально созданного в городе Сочи органа для реализации данного обучающего проекта, в состав которого в настоящее время входят сотрудники городской мэрии, представители Министерства образования и науки РФ, Автономной Некоммерческой Организации «Оргкомитет «Сочи 2014», представители обучающих вузов, были согласованы скорректированные программы подготовки персонала и унифицированные дидактические материалы, утверждена единая форма итогового документа, подтверждающего обучение слушателей, а также формы соглашения о сетевом взаимодействии вузов-участников и договоры на обучение персонала.

Процесс обучения 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.

В состав вузов, участвующих в подготовке персонала вошли:

1. Кубанский государственный технологический университет (ФГБОУ ВПО «КубГТУ»),
2. Кубанский государственный университет (ФГБОУ ВПО «КубГУ»),

3. Российский государственный торгово-экономический университет (ФГБОУ ВПО «РГТЭУ»),
4. Российский университет дружбы народов (ФГБОУ ВПО «РУДН»),
5. Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики (ФГБОУ ВПО «СПбГУСЭ»);
6. Сочинский государственный университет (ФГБОУ ВПО «СГУ»).

Обучение предусмотрено силами преподавательского состава головных вузов, их филиалов на территории города Сочи, а также путём привлечения специалистов для обучения по отдельным программам (табл. 1).

Таблица 1

Схема закрепления вузов по районам города Сочи в разрезе категорий обучаемого персонала						
Район города Сочи	Общественное питание	Торговля	Бытовые услуги	Гостиничная сфера	Транспортные услуги	Услуги связи
Центральный	РУДН	РГТЭУ	СПбГУСЭ	СГУ	КубГТУ	СПбГУСЭ
Адлерский	РУДН	РУДН	СПбГУСЭ	СПбГУСЭ	КубГТУ	СПбГУСЭ
Адлерский	КубГТУ	РГТЭУ	СПбГУСЭ	СГУ	КубГТУ	СПбГУСЭ
Лазаревский	РУДН	РУДН	СПбГУСЭ	КубГУ	КубГТУ	СПбГУСЭ

Преподаватели Сочинского государственного университета реализуют программы подготовки персонала предприятий средств размещения и экскурсионных предприятий в Центральном и Адлерском районе города Сочи. Обучение проводится на территории самих предприятий с использованием их материально-технического обеспечения и учебных площадей.

Предлагаемые программы обучения разработаны в соответствии с «Требованиями к содержанию дополнительных профессиональных образовательных программ» и направлены на совершенствование уже имеющихся профессиональных компетенций слушателей и приобретение ими знаний и умений, необходимых для выполнения должностных обязанностей в условиях подготовки и проведения Олимпийских и Паралимпийских зимних игр.

По всем направлениям подготовки программы имеют единое название:

Совершенствование личностных, профессиональных и языковых компетенций персонала, необходимого для подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи». По каждому направлению подготовки по усмотрению профильных вузов имеется от одной до трех программ. Вариативные части программ для каждой категории персонала имеются внутри укрупненной категории.

Руководители предприятий и их заместители обучаются по одной программе, поскольку цель обучения заключается не в том, чтобы научить их разграничивать свои полномочия, а в том, чтобы сформировать профессиональные компетенции, позволяющие обеспечить эффективную деятельность предприятий в условиях подготовки и проведения

Олимпийских и Паралимпийских игр.

В соответствии с Планом мероприятий по обучению персонала, необходимого для подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи, утвержденным поручением Правительства Российской Федерации от 9 ноября 2011 года № ДК-П12-7838, необходимо обучить всего 22639 человек, в том числе 12883 человек - ответственность администрации города Сочи (табл. 2).

Таблица 2

График и объёмы подготовки кадров для Олимпийских и Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи												
Наименование объекта	Общее кол-во	Ответственность администрации города Сочи	2011 год	2012 год					2013 год			
			4 кв	1 кв	2 кв	3 кв	4 кв	1 кв	2 кв	3 кв	4 кв	
Торговля и питание	4823	4823	0	195	473	411	2675	1012	27	0	30	
Бытовое обслуживание	749	749	0	294	56	373	15	6	5	0	0	
Связь	1654	179	0	0	147		32	0	0	0	0	
Транспорт	11170	2932	0	0	0	0	0	507	754	881	790	
Гостиничное хозяйство	4241	4241	0	50	222	109	440					
ИТОГ	22637	12924	0	539	898	893	3162	1525	786	881	820	

По видам услуг обучение должны пройти следующие категории персонала:
 - Гостиничные, санаторно-курортные и экскурсионные услуги – 4190 человек;
 - Услуги пассажирского транспорта – 2942 человека;
 - Услуги связи – 179 человек;
 - Услуги торговли и общественного питания – 4823 человек;
 - Услуги бытового обслуживания – 749 человек.

По состоянию на 26 сентября 2013 года обучилось 9433 человека.

Соотношение плана и факта выполнения графика обучения персонала представлено в табл. 3.

Таблица 3

Количество слушателей дополнительного профессионального обучения, прошедших подготовку на курсах повышения квалификации по состоянию на 26.09.2013 г.

Наименование объектов	ПЛАН	ФАКТ		Осталось обучить
		обучено	% от плана	
Торговля и питание	4823	4926	102	0
Бытовое обслуживание	749	749	100	0
Связь	179	179	100	0
Транспорт	2942	1283	44	1659
Гостиничное хозяйство	4190	2296	55	1894
ИТОГО	12883	9433	73	3553

Обучение персонала потребительской сферы в соответствии с Правительственным поручением, во 2 квартале 2013 года было завершено. Персонал, оказывающий услуги бытового обслуживания, был обучен на 100 %. Персонал, работающий в сфере торговли и общественного питания, обучен на 102 %. Ведется работа по обучению персонала транспортной и гостиничной сфер.

Учебная программа в сфере «Гостиничные услуги» имеют следующую структуру (рис.2):

- введение, в котором описаны область применения полученных профессиональных компетенций, приобретенных знаний и умений, характеристика подготовки по программе, требования к результатам освоения программы;
- учебный план, который состоит из 3 модулей с указанием количества часов по каждому из них и видом учебных занятий;
- учебно-тематический план, который включает описание изучаемых тем, виды учебных занятий, количество часов по различным видам занятий и формы контроля;
- учебная программа по каждому модулю, которая представляет собой аннотированное описание изучаемых тем или разделов модулей в заданной последовательности, тематика практических занятий, используемые образовательные технологии, перечень рекомендуемой литературы и интернет-ресурсов;
- требования к оценке качества освоения программы и форма итоговой аттестации.

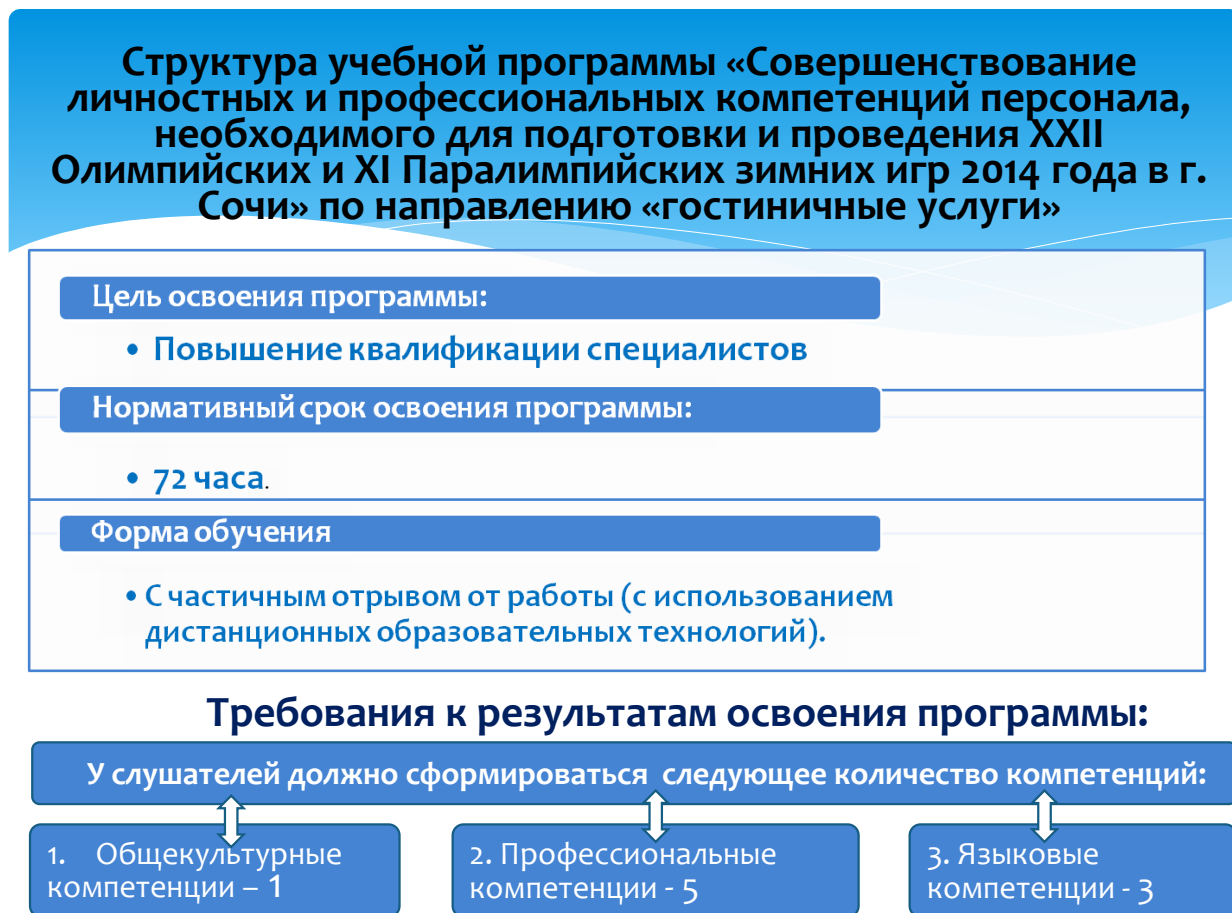


Рис. 2. Учебная программа в сфере «Гостиничные услуги»

В целом программы разработаны применительно к условиям интенсивного краткосрочного обучения, специфике контингента обучающихся и модернизации процесса обучения на основе современных образовательных технологий.

Все программы обучения рассчитаны на 72 часа и состоят из трех учебных модулей:
 - первый модуль – «Введение в Олимпизм и Паралимпизм, Олимпийское

- гостеприимство» (название прописано в поручении Правительства РФ);
- второй модуль – «Совершенствование профессиональных компетенций»;
- третий модуль – «Основы языковой и межкультурной коммуникации» (рис.3).



Содержательные доминанты каждого модуля имеют свою конкретную специфику, свои определенные цели и задачи, нацелены на формирования у слушателей своей группы компетенций, но при этом дополняют друг друга в процессе подготовки персонала.

Первый модуль (его объём - 6 часов) состоит из 4-х изучаемых тем, первые три из которых являются общими и одинаковыми для всех программ, их содержательные компоненты предложены Оргкомитетом «Сочи 2014» и направлены на ознакомление с историей Олимпийского и Паралимпийского движения, особенностями подготовки и проведения Игр 2014 года в г. Сочи в условиях многонациональных традиций гостеприимства народов России и Кубани, развитие гражданско-патриотических чувств и социальной ответственности персонала.

Четвертая тема этого модуля по своему содержанию является вариативной и формируется вузом, занятым в образовательной программе конкретной отрасли, самостоятельно. В сфере «Гостиничные услуги» эта тема - звучит как «Роль персонала в общей деятельности по подготовке и проведению Игр».

Темы первого модуля нацелены на формирование у слушателей общекультурной компетенции, содержание которой представлено на рис. 4.

Рис. 4 Общекультурные компетенции для менеджеров служб гостиничных предприятий

ОК 1

Осуществлять профессиональную деятельность в период XXII Олимпийских и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи на основе принципов и ценностей Олимпийского и Паралимпийского движения.

Промежуточная форма контроля –
Контрольные вопросы в дистанционном режиме.

Итоговая форма контроля –
Итоговое дистанционное тестирование.

Второй модуль включает 46 часов и обеспечивает совершенствование профессиональных компетенций слушателей.

В профессиональном модуле в процессе изучения акцентируется внимание на эффективных технологиях обслуживания клиентов, выделяя маркетинговую (клиенториентированность и конкурентоспособность) и социально-психологическую (учет индивидуальных особенностей клиента и эффективное общение) составляющие, раскрывая проблемные аспекты профессиональной деятельности персонала и современные прикладные технологии их решения на основе формирования навыков эффективной межличностной коммуникации.

В профессиональном модуле всегда имеются темы, раскрывающие специфику клиентских групп Олимпийских игр и Паралимпийских игр. Таким образом, во второй модуль всех программ обучения, независимо от направления подготовки персонала, включены 3 раздела:

- раздел 1 – «Основные профессиональные компетенции» (включает вариативную часть для конкретной категории персонала);
- раздел 2 – «Особенности профессиональной деятельности в условиях подготовки и проведения Олимпийских и Паралимпийских игр» (в том числе темы показывающие социально-культурные нормы взаимоотношения людей с разным уровнем здоровья; особенности взаимодействия с участниками и гостями Паралимпийских игр);
- раздел 3 – «Психология эффективного межличностного и межкультурного общения в сфере профессиональной коммуникации» (темы, включенные в представленные программы, в том числе содержат разделы, связанные с получением навыков диагностики эмоционального состояния партнера; перечнем видов ошибок и барьеров в коммуникации, умением выстроить эффективное поведение в конфликтных ситуациях).

Профессиональные компетенции по направлению подготовки «Гостиничные услуги» представлены на рис. 5.

Профессиональные компетенции для менеджеров служб гостиничных предприятий

пк 1

Организовывать и координировать производственно - технологическую деятельность службы гостиницы с учетом особенностей проведения Олимпийских и Паралимпийских игр.

пк 2

Разрабатывать, представлять, продвигать и продавать гостиничный продукт в соответствии с потребностями клиентов с учетом их этнических, национальных, расовых, конфессиональных различий, а также культуры и обычаев их стран и народов.

пк 3

Применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с иностранными гостями

пк 4

Контролировать и соблюдать выполнение организационных и технологических процессов в гостиничной деятельности с учетом национальных и международных требований к качеству гостиничных услуг

пк 5

Информировать гостей, оказывать им помощь и решать проблемные ситуации в общении с гостями, проявляя дружелюбие и гостеприимство.

Промежуточная форма контроля –

Тестовые задания в дистанционном режиме.

Итоговая форма контроля –

Итоговое дистанционное тестирование.

Третий модуль по объёму составляет 20 часов. Его цель - обеспечить формирование у слушателей минимально достаточных навыков коммуникации на английском языке в сфере их профессиональной деятельности.

В структуре языкового модуля имеются два раздела:

- первый – «Основы этикета в процессе коммуникации на английском языке», направленный на формирование элементарных навыков диалога соци-ального общения;

- второй – «Основы общения в сфере профессиональной коммуникации», который направлен на овладение профессиональной лексикой по учебным сценариям профессиональной коммуникации, приближенным к реальной ситуации общения (рис. 6).

Второй раздел включает вариативную часть в соответствии с разнородными категориями персонала одной и той же сферы деятельности.

Рис.1.15 Языковые компетенции для менеджеров служб гостиничных предприятий

ЯК 1

Понимать и употреблять в речи на английском языке элементарный набор знакомых фраз и выражений, необходимых для выполнения задач создания благоприятной языковой среды для гостей в период XXII Олимпийских и XI Паралимпийских зимних игр.

ЯК 2

Уметь представляться и представить других на английском языке, задавать вопросы и отвечать на вопросы о местонахождении и поиске информации.

ЯК3

Уметь поддерживать элементарный диалог на английском языке.

Промежуточная форма контроля –
Тестовые задания в дистанционном
режиме

Итоговая форма контроля –
Ролевая игра

Заключение. В условиях подготовки к проведению Олимпийских и Паралимпийских игр персонал готовится к обслуживанию гостей олимпийской столицы на высоком международном уровне. На это направлено дополнительное профессиональное обучение, проводимое в туристской дестинации, специализированными образовательными учреждениями, осуществляющими подготовку кадров в области сервиса и туризма. В этих условиях очень важно обеспечить качество обучения, подготовить кадры в соответствии с требуемым объемом знаний и соответствующим уровнем компетентности будущих работников, занятых в обслуживании и сопровождении крупных событийных мероприятий, проводимых в туристской дестинации.

Примечания:

1. Романова Г.М., Банников С.А. Организация процесса подготовки кадров для сферы гостеприимства с помощью сетевого взаимодействия вузов в целях проведения крупных массовых мероприятий (на примере Олимпийских игр 2014 года в г. Сочи). // Туризм: право и экономика, 2012. № 4.
2. Шаповалов В.И. Компетентностные характеристики конкурентоспособности руководителя. // Известия Сочинского государственного университета, 2012. № 1.
3. Вербин Ю.И. Влияние качества услуг на формирование потребительского спроса на санаторно-курортный продукт. // Европейский исследователь. 2011. № 1.
4. Романова Л.М., Романов М.С. Подготовка кадров как фактор продвижения туристских дестинаций в условиях подготовки к Олимпийским играм. // Вестник СГУТиКД. 2011. № 4 (18).
5. Итоги эксперимента в области дистанционного обучения и перспективы развития дистанционных образовательных технологий // Министерство образования Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.informika.ru>.
6. Тюников Ю.С. Сценарное моделирование программы дополнительного профессионального образования // Известия Сочинского государственного университета. 2012. № 3 (21).

UDC 33

Management of the Development of Human Resources in Travel Destination during Preparation of International Large-scale Events with the Help of the Complementary Vocational Training System (Using the Example of the Preparation of Sochi XXII Olympic and XI Paralympic Winter Games)

¹ Galina M. Romanova

² Sergey A. Bannikov

³ Eugene S. Ugriumov

¹ Sochi State University, Russian Federation
354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.
Doctor of Economics, Professor

² Sochi State University, Russian Federation
354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.
PhD, Associate Professor

³ Sochi State University, Russian Federation
354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.
PhD, Associate Professor

Abstract. The article examines problems related to staff development and complementary vocational training in a tourism destination. The author explores the phases of the preparation and conduct of the complementary vocational training of staff involved in the operation of the Olympic venues, athletes, the organisers of the Olympics and visitors to the Winter Olympic Games. An analysis is provided of the content and structure of the training programmes and the requirements to the outcome of their implementation with the view to their further adjustment.

Keywords: complementary vocational training system; monitoring; personnel in the services sector; network plan of staff training activities; training programme; training module; Olympic Games.