

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ»

Выпускная квалификационная работа на тему:

**«Сравнительная характеристика
зарубежного и отечественного опыта
подготовки кадров для современной
индустрии гостеприимства»**

1

Защищает:
Глухов Егор Юрьевич

Научный руководитель:
Преподаватель Акопян Самвел Михаили

Актуальность темы исследования:

1.

Гостеприимство является одним из терминов современной цивилизации, в которой осуществляют свою деятельность миллионы профессионалов в своей области, которые создают лучший продукт и оказывают лучшие услуги для своего потребителя.

2.

Персонал гостиницы – одно из наиболее важных звеньев в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии гостиничного бизнеса

3.

Анализ тенденций развития современной российской системы подготовки кадров индустрии гостеприимства выявил необходимость исследования мировых тенденций в области подготовки кадров для индустрии гостеприимства.

Цель исследования:



**провести сравнительный
анализ мировых систем
подготовки кадров для
современной индустрии
гостеприимства**

**Объект
исследования:**

**зарубежная и
отечественная
система подготовки
кадров для
современной
индустрии
гостеприимства.**

**Предмет
исследования:**

зарубежный и
отечественный опыт
подготовки кадров для
современной
индустрии
гостеприимства

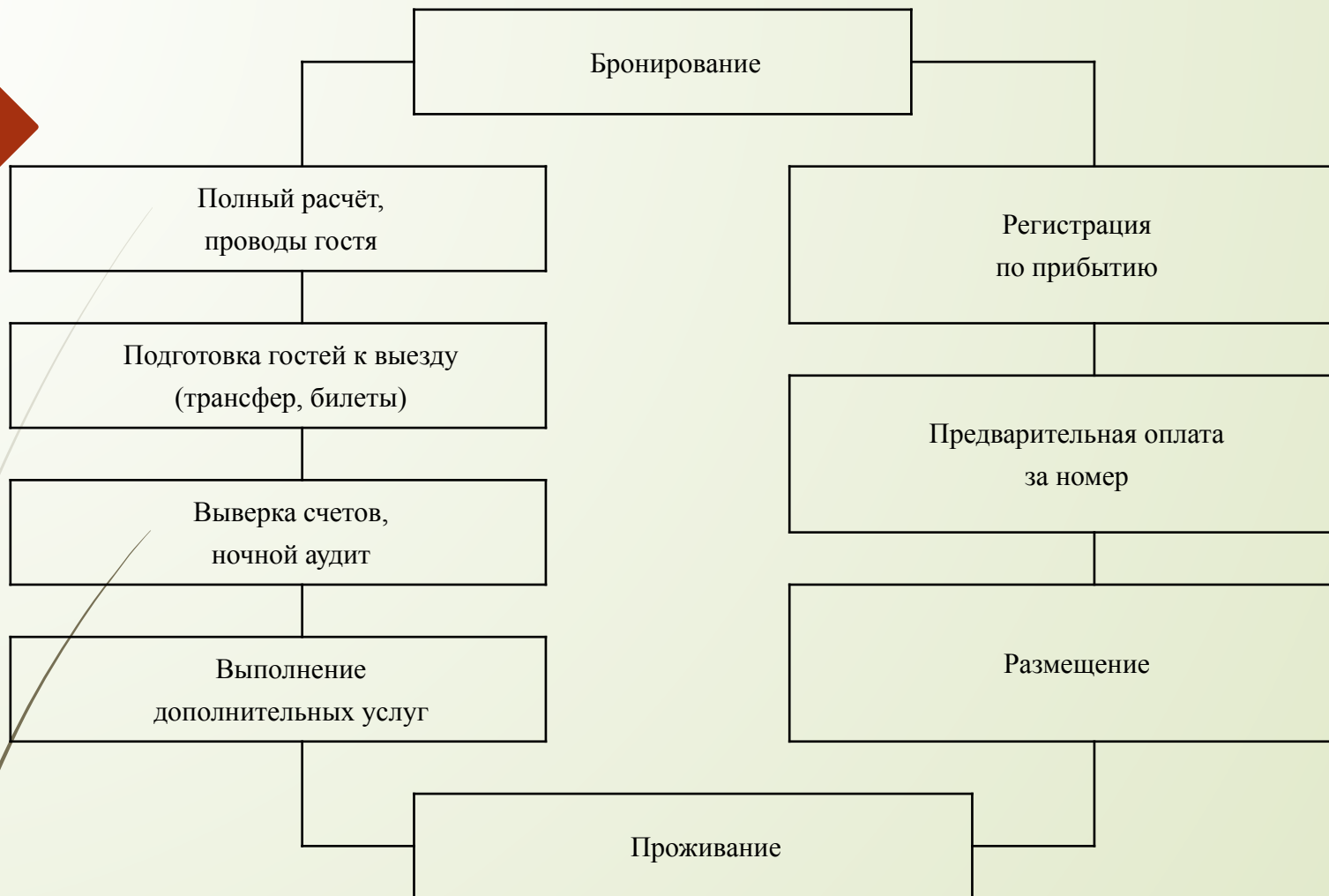


Рисунок 2 – Гостевой цикл

1 этап		Ознакомление с набором услуг
2 этап		Встреча гостей
3 этап		Бронирование средства размещения
4 этап		Реализация зарезервированной услуги
5 этап		Обслуживание гостей

Рисунок 3 – Этапы оказания основной услуги гостиничного предприятия

КЛИЕНТ

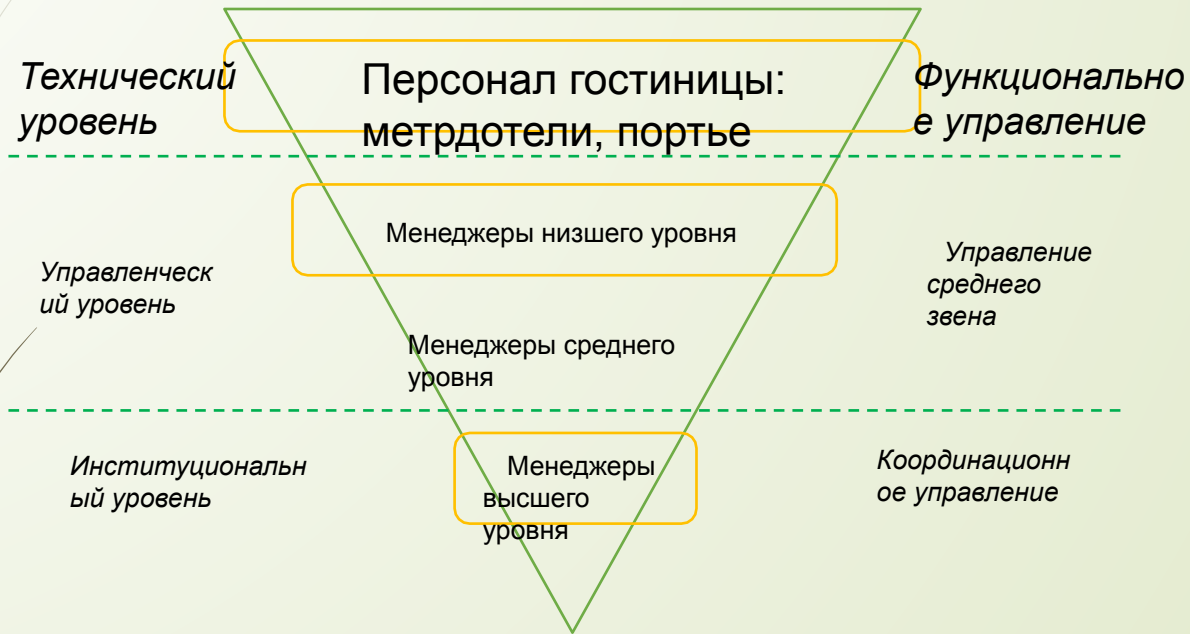



Рисунок 8 – Организационная структура гостиничного предприятия, ориентированного на клиента

Специфика европейской модели обучения персонала для индустрии гостеприимства заключается:

- в распределении учебного времени таким образом, чтобы значительная его часть предназначалась овладению студентами практических навыков профессиональной деятельности на семинарах, различных практических занятиях и тренингах в сфере гостеприимства и туризма;
- в формировании у студентов клиентоориентированной психологии обслуживания и взаимодействия с гостями;
- в высокой мобильности как студентов, так и преподавателей;
- в тесном сотрудничестве специализированных учебных заведений с индустрией гостеприимства.

Тенденции и их влияние на обучение персонала для индустрии гостеприимства

№	Характеристика
1	Нехватка специалистов в странах с развивающейся экономикой
2	Инновационные технологии и цифровые преимущества
3	Легкие путешествия
4	Переход от образования, доступного только элитным слоям общества к образованию, которое ориентируется на все слои населения
5	Процессы глобализации выводят образование на новый уровень доступности в любом вузе мира.
6	Возрастание роли гуманитарных технологий в образовании



Интегрированная система трехступенчатого высшего технического и двухступенчатой профессиональной, функционально-ориентированной системы инженерного образования

Интегрированная система непрерывного образования «школа – вуз» для ускоренного обучения одаренных учащихся

Интегрированная межвузовская система получения двойного профессионального образования

Рисунок 9 – Опыт реализации интегрированных систем в образовании

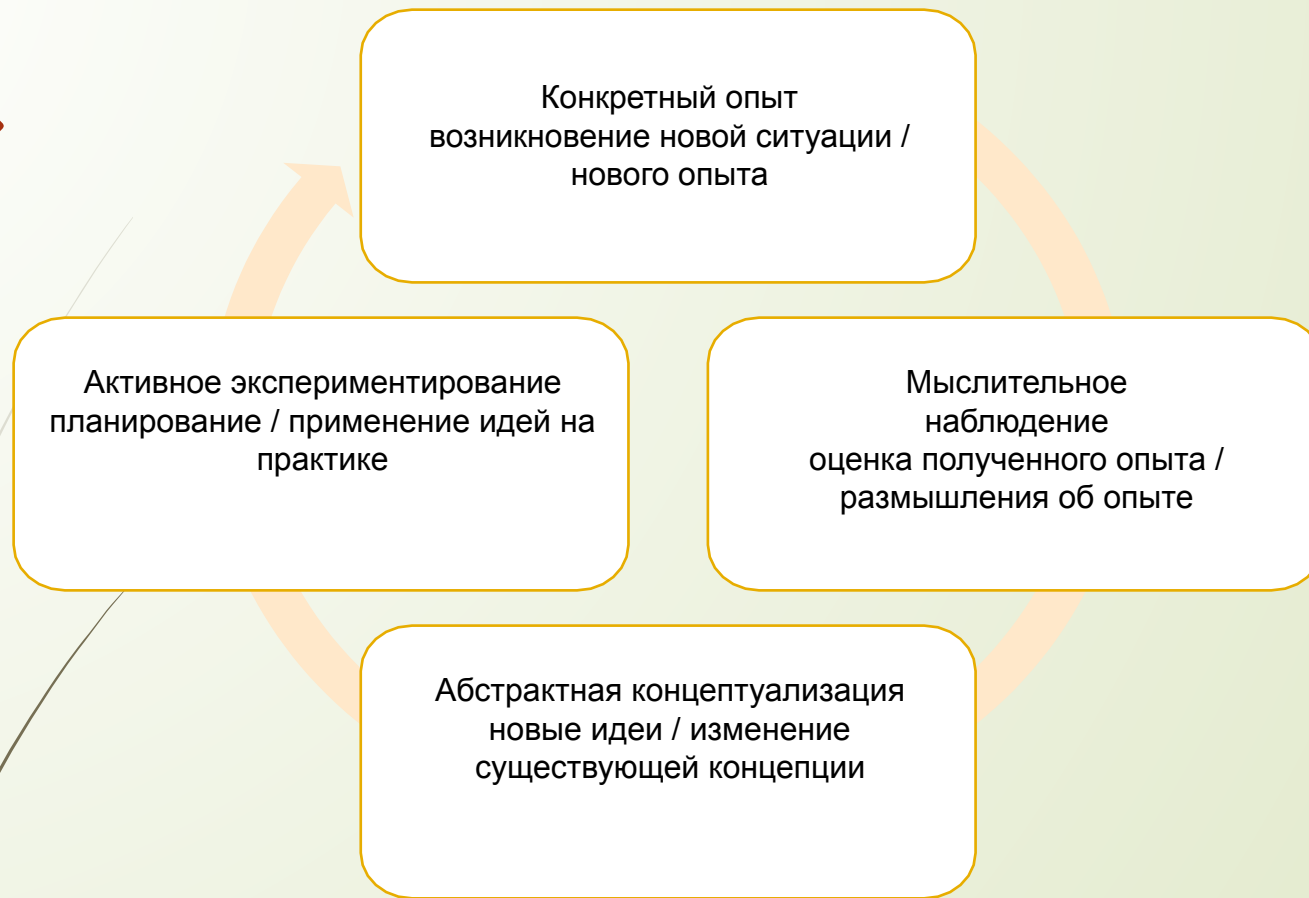


Рисунок 10 – Экспериментальный
цикл обучения Дэвида Колба

Сравнение систем подготовки кадров в России и за рубежом (часть 1)

№	Критерии сравнения	Россия	США	Австрия	Франция	Швейцария	Австралия	Китай
1	Степень и сроки обучения	Б (4 года) М (2 года)	С (2 года) Б (4 года) М (2 года)	Б (3 года) М (1-2 года)	Б (3 года) М (1-2 года)	Б (3-4 года) М (1-2 года)	Б (3 года) М (1-2 года)	Б (4-5 года) М (2-3 года)
2	Практика	не оплачивается	оплачивается	оплачивается	оплачивается	оплачивается	оплачивается	оплачивается
3	Виды образовательных организаций	университет, институт, академия	колледж, высшая школа, университет, институт	университет	университет, высшая школа	университет, технический колледж, вечерний колледж	университет, институт	колледж, профессион. высшая школа, профессион. институт и университет
4	Формы образования	очная, очно-заочная (вечерняя) заочная	очное, заочное дистанционное обучение	очная, очно-заочная (вечерняя) заочная	очное, заочное дистанционное	очное, заочное и дистанционное	очное, заочное дистанционное	очное, заочное дистанционное

Сравнение систем подготовки кадров в России и за рубежом (часть 2)

№	Критерии сравнения	Россия	США	Австрия	Франция	Швейцария	Австралия	Китай
5	Структура Учебного года	1-й семестр (сентябрь-декабрь); 2-й семестр (февраль-июнь)	1-й семестр (сентябрь-декабрь); 2-й семестр (февраль-июнь)	1-й семестр (октябрь-январь); 2-й семестр (март-Июнь)	1-й семестр (сентябрь-декабрь); 2-й семестр (февраль-июнь)	1-й семестр (октябрь-март); 2-й семестр (апрель-июль)	1-й семестр (февраль-июнь); 2-й семестр (июль-ноябрь)	1-й семестр (сентябрь-декабрь); 2-й семестр (март-июнь)
6	Условия поступления	ЕГЭ	ЕГЭ, оценки в школе	Вступит. экзамены	в университет – без отбора; в высш. школы - вступит. экзаменов	ЕГЭ, оценки в школе	оценки в школе	Единый специальный вступительный экзамен
7	Система оценок	система оценок, зачетов и кредитов	бальная система оценок, система кредитов	Система оценок, зачетов и кредитов	Бальная система оценок	система оценок	Буквенная Система оценки.	Система Оценок (буквенная и бальная)

Сравнение систем подготовки кадров в России и за рубежом (часть 3)

№	Критерии сравнения	Россия	США	Австрия	Франция	Швейцария	Австралия	Китай
8	Проведение экзаменов	в конце семестра	в течение семестра, итоговый экзамен в конце семестра	в конце каждого семестра	в конце каждого семестра	через год сдается экзамен по основному предмету («первый сертификат»), еще через год – 2 и основной экзамен («2 сертификат»).	в конце каждого семестра	в конце каждого семестра
9	Возраст поступления	Не важен	18 лет	18 лет	18 лет	18 лет	18 лет	18 лет
10	Язык обучения	русский	английский	английский / немецкий	английский/ французский	английский	английский	английский/ китайский
11	Взаимодействие с гостиницами		обучение проходит на базе бывших или действующих гостиниц					

Выводы (1):

1. Анализ современной отечественной системы подготовки кадров для индустрии гостеприимства позволил выявить следующие проблемы в процессе подготовки кадров:

- Острая нехватка персонала среднего и низшего уровня, имеющего специальную подготовку,
- Отсутствие достаточного количества подготовленных специалистов высшего звена, имеющих образование международного уровня и опыт заботы в зарубежных гостиницах.
- Отсутствие системы дополнительного профессионального образования, которая работала бы под заказ отрасли, практики трудоустройства выпускников по полученной профессии.
- Недостаточная вовлеченность бизнеса в процесс подготовки кадров.
- Отсутствие тренингов центров, которые были бы оснащены современным и постоянно обновляющимся оборудованием.

Выводы (2):

2. Преимуществами системы подготовки кадров за рубежом являются:

- чередование теоретических и практических занятий,
- взаимодействие с гостиничными предприятиями,
- сосредоточение при образовательном учреждении специализированных учебно-практических подразделений,
- взаимосвязь туристской индустрии с образовательными учреждениями,
- гибкостью и последовательностью обучения,
- введением инновационных образовательных программ и методов, непрерывное расширение и обновление преподаваемых дисциплин.

Предложения

Для совершенствования системы подготовки кадров для индустрии гостеприимства необходимо формирование целевого заказа на подготовку кадров, что необходимо для удовлетворения качественных и количественных нужд отрасли в соответствующих специалистах, создание отраслевой службы занятости.

**Спасибо за
внимание!**