

Результаты анализа  
потребностей  
в умениях в сфере сервиса и  
потребительского рынка

Государственное образовательное учреждение  
начального профессионального образования  
Свердловской области  
Профессиональный лицей «Стиль»

Региональный ресурсный центр развития  
профессионального образования  
Отделение профессионального  
образования гостиничного сервиса и  
бытовых услуг

# Основной целью деятельности отделения является:

« Обеспечение совокупности  
информационных, организационных,  
научно-методических,  
исследовательских условий развития  
профессионального образования в  
Свердловской области по подготовке  
специалистов в сфере гостиничного  
сервиса и бытовых услуг»

# Основными задачами являются:

- Создание единого информационного поля профессионального образования Свердловской области в сфере гостиничного сервиса и бытовых услуг;
- Организация маркетинговых исследований рынка труда в сфере гостиничного сервиса и бытовых услуг;
- Организация процесса развития содержания профессионального образования на основе регионального (областного) компонента государственных образовательных стандартов начального и среднего профессионального образования по профессиям гостиничного сервиса и бытовых услуг;
- Создание организационных и информационных условий взаимодействия учреждений профессионального образования с объединениями (союзами, ассоциациями) работодателей в сфере гостиничного сервиса и бытовых услуг;
- Научно-методическое сопровождение введения Р(О)К ГОС НПО и СПО в профессиональные образовательные программы по подготовке специалистов в сфере гостиничного сервиса и бытовых услуг;
- Организация повышения уровня профессиональной квалификации (область специальных компетенций) в сфере гостиничного сервиса и бытовых услуг.

# Основные результаты деятельности :

- Организовано проведение ОУ маркетингового исследования требований работодателей «Анализ потребностей в умениях» (Опрос проведен на 217 предприятий потребительского рынка города и области).
- Проведена обработка результатов
- Проведена презентация профильного ресурсного центра
- Принято решение о создании Отраслевого совета по качеству профессионального образования сферы сервиса и потребительского рынка
- Разработано положение об отраслевом Совете, определен состав Совета
- Планируется создание отраслевых групп

# **ПРЦ в сфере сервиса и потребительского рынка и представители РГ ОУ в 2006-2007 году:**

Провели исследование по профессиям:

- Повар, кондитер
- Официант, бармен
  - Парикмахер
  - Администратор
- Менеджер (в сфере сервиса)
  - Оператор ЭВМ
- Социальный работник

# Образовательные учреждения города и области, осуществляющие подготовку специалистов для сферы сервиса и потребительского рынка

- Всего – 98 образовательных учреждений
- Из них НПО – 80
- СПО – 18

В проведении опроса участвовало 36 ОУ города и области

# Данные о рынке образовательных услуг в регионе

	Закройщик	Парикмахер	Повар, кондитер	Официант, бармен	Оператор ЭВМ	Продавец	Бухгалтер	Автомеханик	Художник	Гостиничный сервис
НПО	23 (3)	17 (4)	56 (4)	8 (2)	28 (5)	33 (3)	21 (2)	59 (7)	7 (1)	1* (1)
СПО*	2 (2)	1 (1)	1		6 (2)	-	13 (3)	4 (1)	1	6 (4)

\* - данные по подведомственным учреждениям

\*\* - профессии «Администратор»

# Маркетинговое исследование по анализу потребностей в умениях

- Объект исследования - профессиональная деятельность специалистов сферы сервиса и потребительского рынка
- Предмет исследования – требования работодателей

# Цель исследования

- Выявить и проанализировать требования работодателей к результату образования выпускников по профессиям сервиса и потребительского рынка

# Основания для анализа

- Опросные листы
- Электронная обработка опросных листов
- Аналитические отчеты ОУ
- Функциональные карты ОУ

## *Выбор предприятий осуществлялся с учетом:*

- 1) мнения представителей работодателей (ассоциаций, объединений, муниципальных органов управления)
- 2) мнения ОУ, осуществляющих взаимодействие с работодателем по каждой профессии/специальности

# *Критериями отбора предприятий для проведения опроса стали*

инновационность технологий, оборудования и/или уникальность производства на предприятиях

консолидированность предприятий

потенциальная заинтересованность предприятий во взаимодействии с ОУ

# Опрошено 217 предприятий сферы сервиса и потребительского рынка города и области

## ■ Типы предприятий

### ■ Общественное питание

рестораны; кафе; кофейни; бары; Школьно-базовые столовые, кондитерские цеха, хлебокомбинаты, предприятия быстрого питания, комбинаты питания

### ■ Парикмахерские, салоны

### ■ Отели, гостиницы, профилактории.

### ■ Предприятия социальной сферы по работе с детьми (Центр помощи семье и детям, детский дом, Реабилитационный Центр для детей с ограниченными возможностями и др.), предприятия по оказанию социальной помощи на дому взрослому нетрудоспособному населению, медицинские учреждения, отделения Российского общества «Красный Крест».

### ■ Предприятия торговли (магазины, склады, предприятия оптовой торговли)

### ■ Промышленные предприятия

### ■ 7. Предприятия, специализирующиеся на работе с информацией (компьютерные салоны, библиотеки, налоговые инспекции и др.)

# Данные о результатах опроса

	Закройщик	Парикмахер	Повар, кондитер	Официант, бармен	Оператор ЭВМ	Продавец	Бухгалтер	Автомеханик	Художник	Менеджмент
Должности	17	5	4	6	19	11	4	14	16	21
Количество предприятий	20 (30)	26 (36)	88 (102)	59 (102)	21 (21)	39 (80)	28 (43)	88 (103)	21 (21)	19 (19)
Количество отказов	2	4 (с)	8 (с)	7	4*	8	-	5	-	7

# Типизация предприятий



## Типизация выявила и серьезное противоречие между требованиями работодателей, представляющих различные группы

- В частности, опрос позволил выявить противоречия между требованиями различных групп работодателей по одному профилю.

Это происходит потому, что технологический процесс претерпевает значительные изменения на конкретном предприятии (разные материалы, разное оборудование, степень автоматизации, требования к качеству продукции, серийность).

- Удалось типизировать предприятия по каждому профилю в зависимости от особенностей (этапности) технологического процесса на разных предприятиях, характерных для Свердловской области.
- Умения, выделенные в качестве востребованных, одной группой, не востребованы работодателями других групп другими, так как отличаются технологические процессы на предприятиях различных групп.

# Опрос позволил определить тенденции модернизации на предприятиях

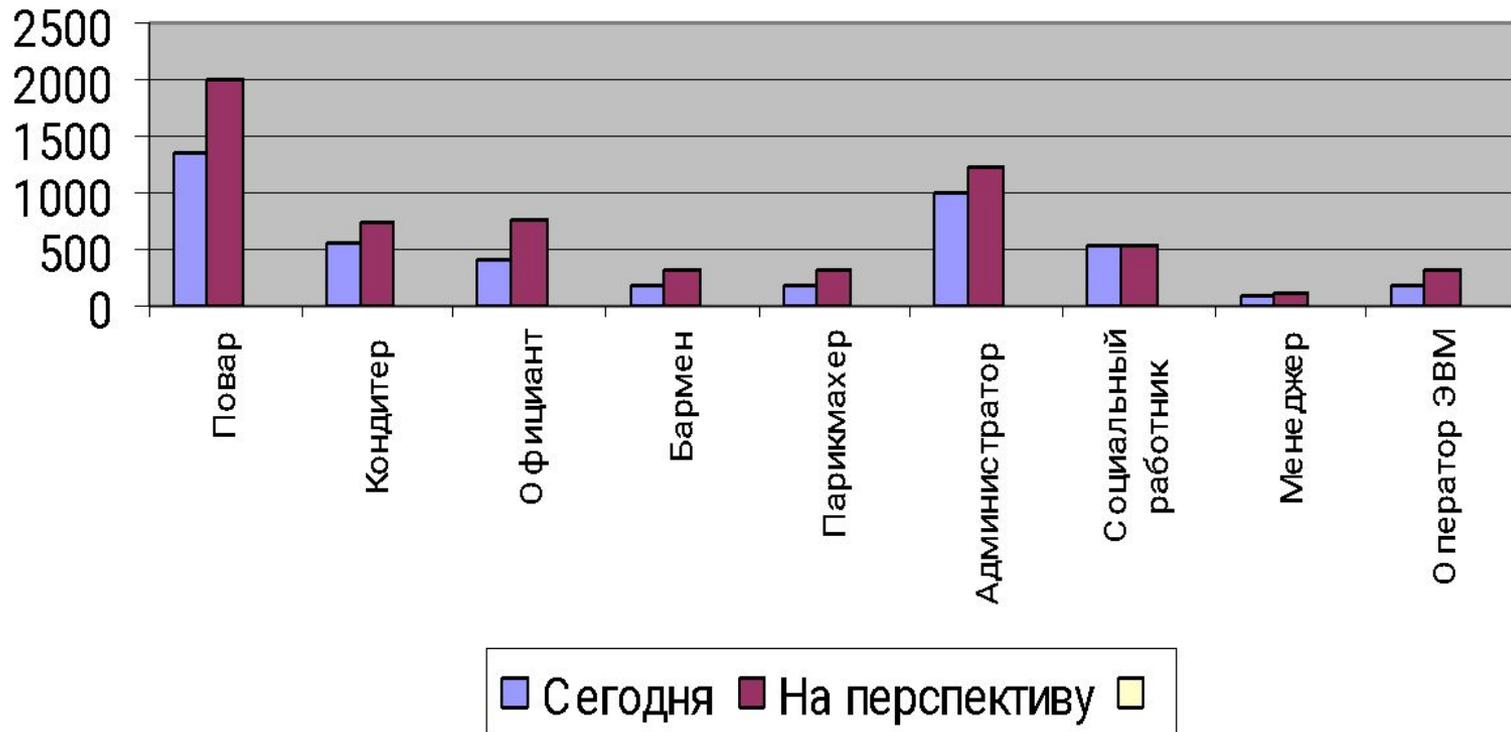
- Все анкетированные предприятия планируют дальнейшее развитие: увеличивают ассортимент продукции и оказываемых услуг, стремятся к расширению производства; наращиванию производственных мощностей, осуществляют выход на новые сегменты рынка.
- Технологический процесс претерпевает значительные изменения на конкретном предприятии (разные материалы, разное оборудование, степень автоматизации, требования к качеству продукции, серийность)

Это позволит определить, какие именно умения будут востребованы в ближайшее время на рынке труда.

*Особенности потребительского рынка таковы, что в основном на инновационный процесс ориентированы предприятия мегаполиса*

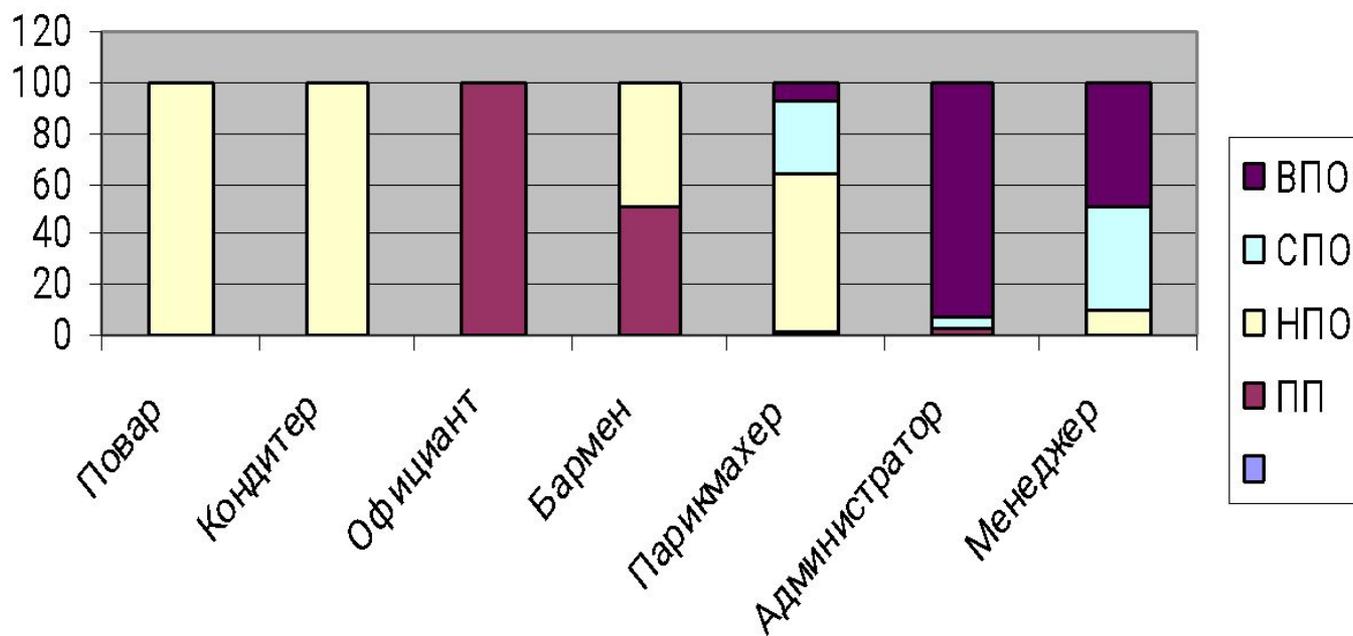
# Динамика потребности в кадрах

## Динамика численности работников сегодня и на перспективу



# Образовательный ценз

## Образовательный ценз



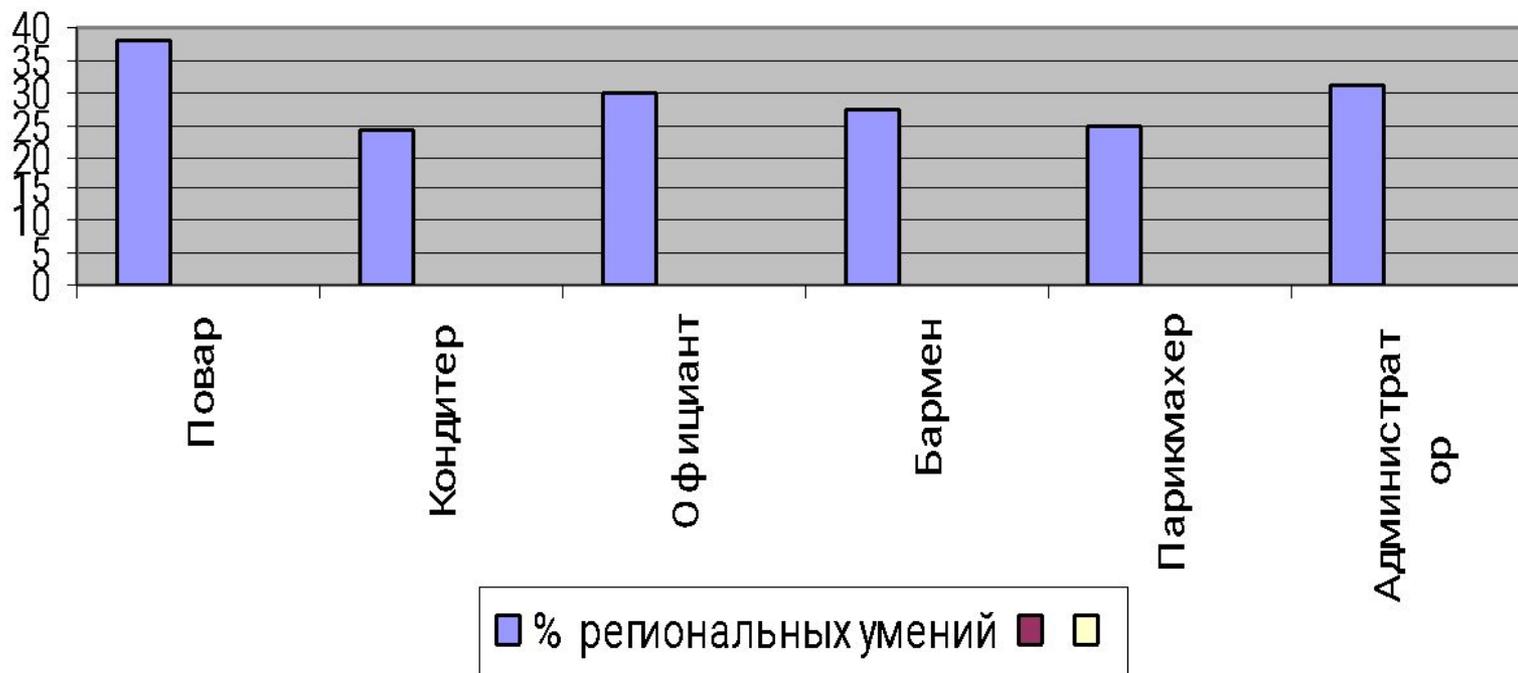
# Значимость ключевых компетенций

	Закройщик	Парикмахер	Повар, кондитер	Официант, бармен	Оператор ЭВМ	Продавец	Бухгалтер	Автомеханик	Художник	Менеджмент
Информация	3,50	4,20	2,33	3,90	4,20	3,90	4,80	3,65	3,62	4,00
Коммуникации	4,00	4,56	2,73	3,89	4,00	4,10	3,50	3,34	3,38	4,75
Решение проблем	4,50	4,30	2,25	3,90	4,20	3,90	4,00	3,62	3,67	4,00
Карьера	3,50	4,20	3,05	3,60	2,60	3,70	3,50	3,37	3,24	3,75
Саморазвитие	3,50	4,40	3,75	3,90	3,80	3,90	4,50	3,29	3,67	4,75

- Самая востребованная компетенция – способность к профессиональному саморазвитию, на втором месте – умение работать с профессиональной информацией
- Менее всего востребованы ключевые компетенции у работодателей поваров и автомехаников
- Противоречие между потребностями обучающихся (желание профессионального роста) и низкой оценкой этой компетенции работодателями

# Требования к умениям

## Процент региональных умений в общей структуре деятельности



# **Противоречия между образовательными потребностями, потребностями рынка труда и потребностями региона**

## **Парикмахер**

Потребность в получении образования по данной программе превышает количество рабочих мест. Потребность работодателей в выпускниках более высокой квалификации, новыми методиками и готовых к креативной деятельности. В частности для работы в салонах, количество которых растет.

Появление относительно новых профессий – визажист, стилист, предполагающих владение несколькими профессиями

# **Противоречия между образовательными потребностями, потребностями рынка труда и потребностями региона**

## **Повар, кондитер Официант, бармен**

Профессия востребована в основном в территориях, где достаточно успешно идет процесс набора на большое количество программ (52). Уровень востребованности в Екатеринбурге намного ниже, хотя потребность в кадрах в городе примерно такая же как по всей области.

Потребности работодателей – повара с высокими разрядами (не ниже 4, в большинстве случаев 5-6). Особо высокие требования в Екатеринбурге. Несоответствие требований выпускников к условиям труда и реальных условиях, в частности возможности профессионального роста. Появление новых профессий, которые отсутствуют в федеральном перечне и информация о которых отсутствует у абитуриентов – требуется разработка новых программ .

# Противоречия между образовательными потребностями, потребностями рынка труда и потребностями региона

## Менеджмент

Очень высокая востребованность у абитуриентов, достаточно широко представлена в учреждениях СПО, особенно федерального подчинения. Требования работодателей изучались на предприятиях разного профиля потребительского рынка (салоны, центры, комплексы, гостиницы и т.д.).

В условиях наблюдаемого укрупнения предприятий сервиса, возникновения сетей (ресторанные, торговые, гостиничные), увеличивается потребность в менеджерах младшего и среднего звена – не являющихся собственниками предприятий. Потребность в обучении кадров малого бизнеса и среднего звена управления растет. Однако, как показывают социологические исследования, работодатели не удовлетворены качеством подготовки этих специалистов. Субъектное мнение, высказываемое работодателями получило подтверждение в оценках качества подготовки

Более половины руководителей предприятий сервиса и потребительского рынка и малых предприятий считают, что менеджер среднего звена должен, прежде всего, сам уметь выполнять работы линейного персонала (должны владеть компетенциями линейного персонала: горничных, официантов), чтобы максимально эффективно руководить деятельностью 80% работников (линейного персонала) и обеспечить осуществление производственного процесса. Практика показывает, что руководители предприятий предпочитают продвигать вперед работников из линейного персонала, поднимая их по служебной лестнице, создавая одновременно систему мотивации карьерного роста, чем брать выпускников ВУЗов.

Оптимальным уровнем квалификации данной категории работников становится уровень СПО с обязательным владением рабочей профессией. Как показывают результаты исследования, в менеджмент – образовании возникли серьезные проблемы: при высоких объемах выпуска специалистов по программе менеджмент, имеющих как среднее, так и высшее образование, качество их подготовки не устраивает работодателей по двум аспектам:

- низкий уровень понимания протекающих технологических процессов на предприятии как следствие не владения рабочей профессией
- отсутствие специализации в собственно управленческой деятельности (менеджер по сбыту, по обучению кадров, по кадровой политике, рекламе и продвижению продукции, мастер участка, бригадир, администратор и т.д.)

# Противоречия между образовательными потребностями, потребностями рынка труда и потребностями региона

## Продавец, кассир-контролер

ОУ отмечают, что интерес у абитуриентов к данной профессии несколько снизился. Многие выпускники объясняют это наблюдаемой высокой текучестью кадров на предприятиях торговли. Растет потребность в специалистах интегрированной подготовки на специализированных предприятиях (в первую очередь, промышленных товаров) с уровнем образования не ниже СПО и владеющие как минимум двумя рабочими профессиями (продавец, консультант по тканям, радиоаппаратуре, автотранспорту, модной одежде, винам) – которые отсутствуют в федеральном перечне – требуется разработка новых программ.

## Бухгалтер

Потребность в области в бухгалтерях с уровнем НПО – отсутствует, с уровнем СПО – только в сельских территориях и малых городах, в бюджетных организациях, малых торговых предприятиях. Выпускники имеют неадекватное представление о состоянии рынка труда по данной специальности. Профессия до сих пор востребована у абитуриентов как базовая для продолжения обучения потом в ВУЗе или колледже.

## Оператор ЭВМ

Программа популярна у абитуриентов. Профессия до сих пор востребована как базовая для продолжения обучения потом в ВУЗе или колледже. Потребность на рынке труда в специалистах с уровнем образования не ниже СПО и владеющие специальными умениями (не ниже 4 разряда), востребованными на специализированных предприятиях (с конкретными специализированными программами) – торговых залах, логистика, салоны сотовой связи, секретарь-референт (перечень должностей широк) - требуется разработка новых вариативных программ. Выпускники в основном не трудоустраиваются по профессии, а почти все продолжают обучение на очной форме в ВУЗе и СПО.

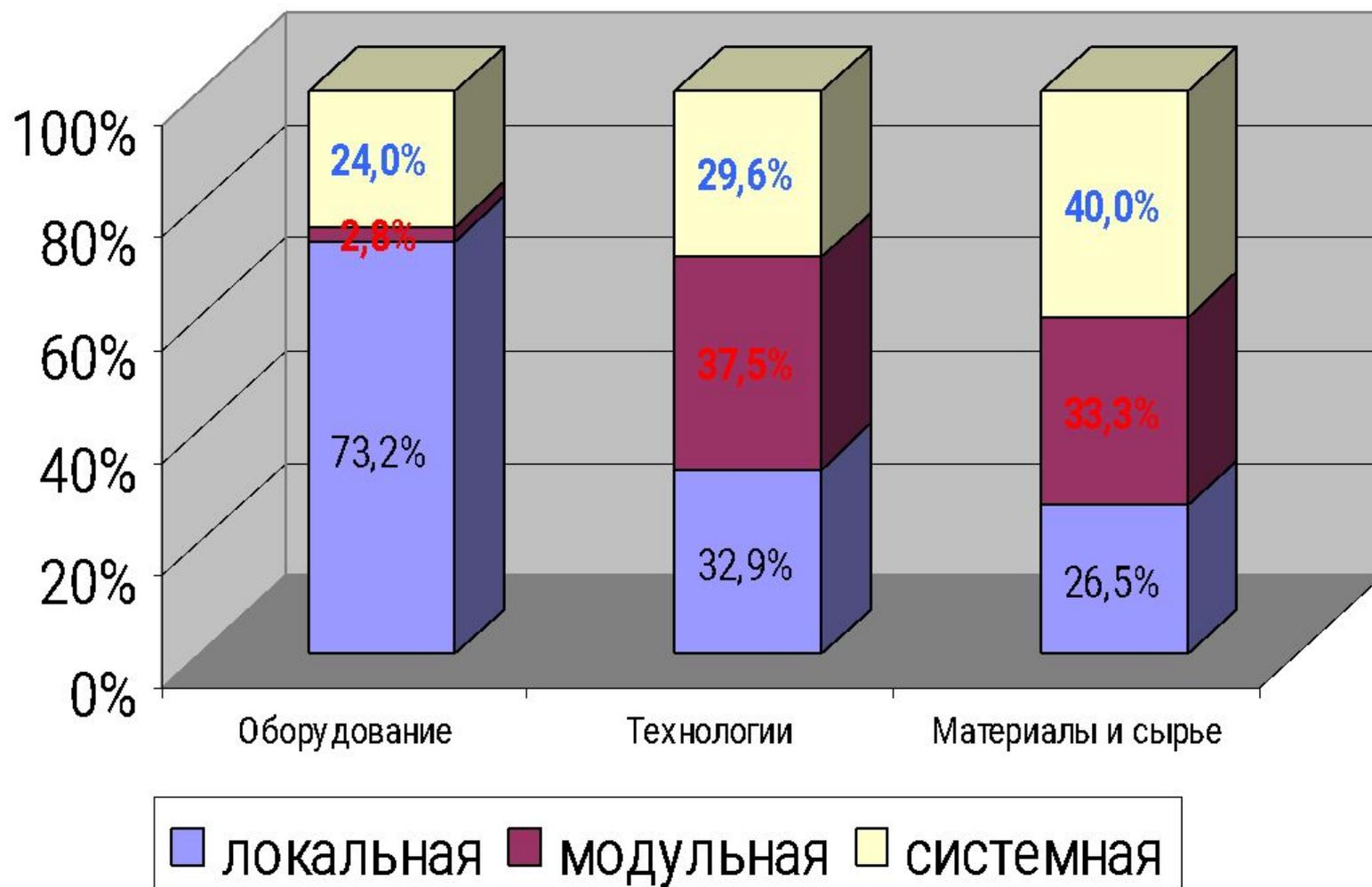
# Деятельность ПРЦ в настоящее время

- Разработка системы региональных требований в единстве ключевых, полипрофессиональных и специальных компетенций для профессий и специальностей сферы сервиса и потребительского рынка на основе результатов маркетингового исследования, с учетом требований работодателей к качеству подготовки выпускников.
- Согласование выявленных дополнительных требований к уровню подготовки выпускников со стороны консолидированного работодателя.
- Согласование функциональных карт

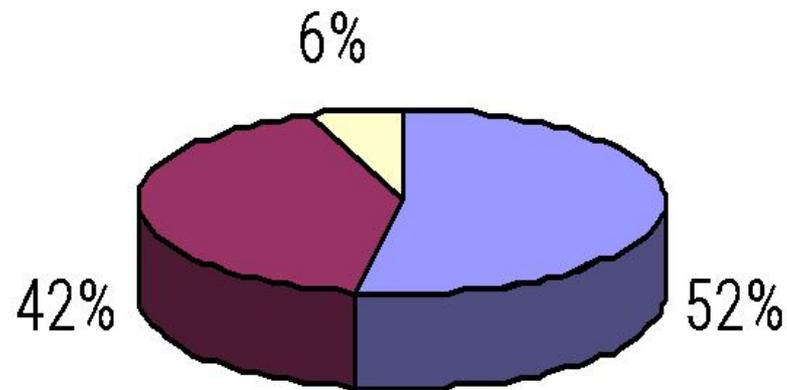
# В перспективе

- Развитие содержания профессионального образования, а именно, обновление как основных, так и дополнительных программ на основе разработанных функциональных карт и профессиональных спецификаций НПО, СПО, профессиональной подготовки (матричные (модульные) программы)
- Развития системы аттестации выпускников в ОУ НПО и СПО и независимой профессиональной сертификации дополнительных квалификаций.
- Организация стажировок педагогических работников на предприятиях города и области .

## Инновационность предприятий сферы парикмахерских услуг

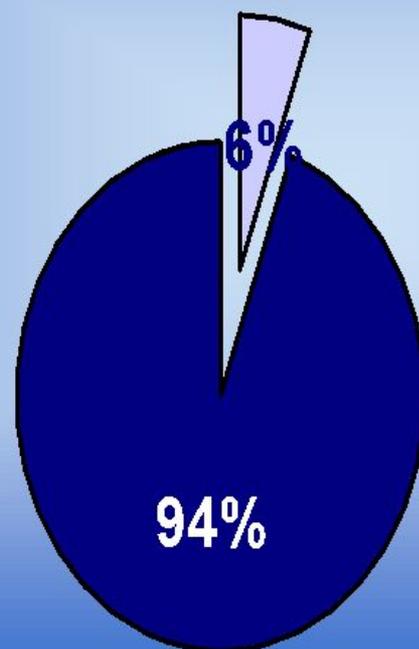


## Срок нахождения на рынке парикмахерских услуг

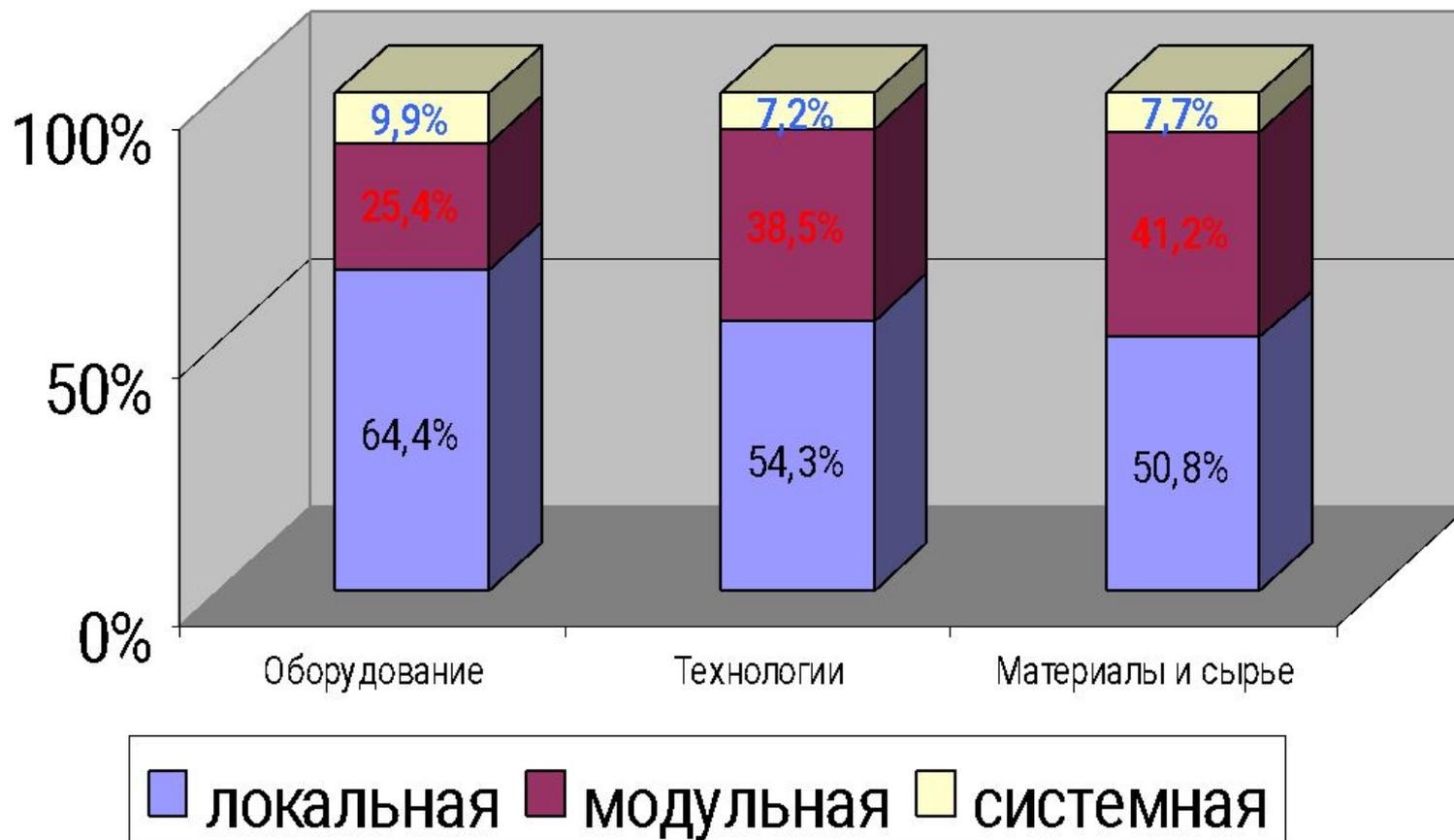


- - после 2000 г.
- - в период с 1990 по 2000 г.г.
- - ранее 1990 г.

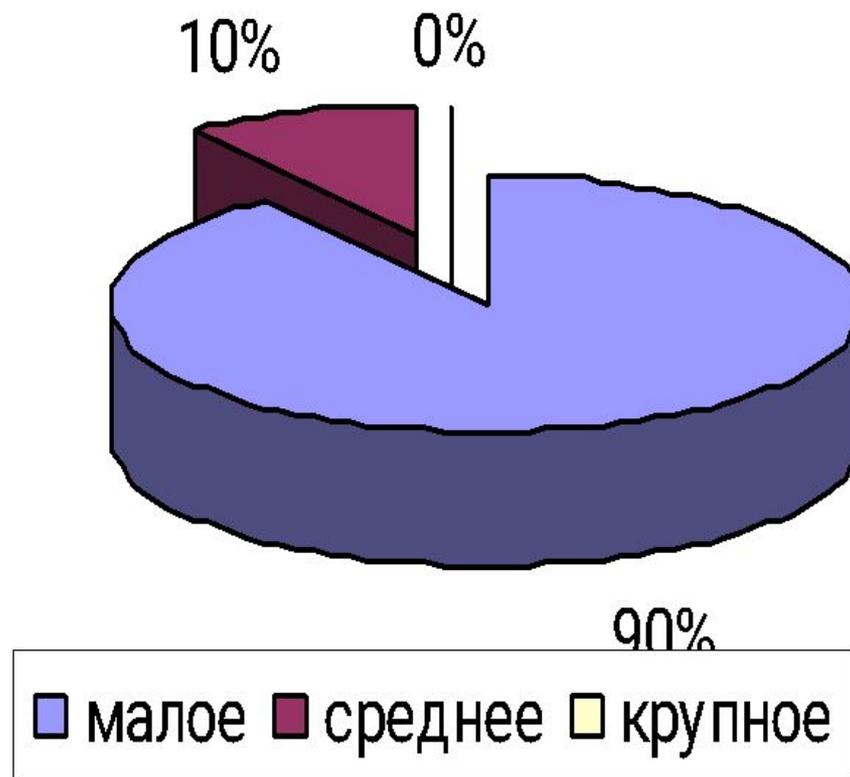
## Ассоциативность предприятий, оказывающих парикмахерские услуги



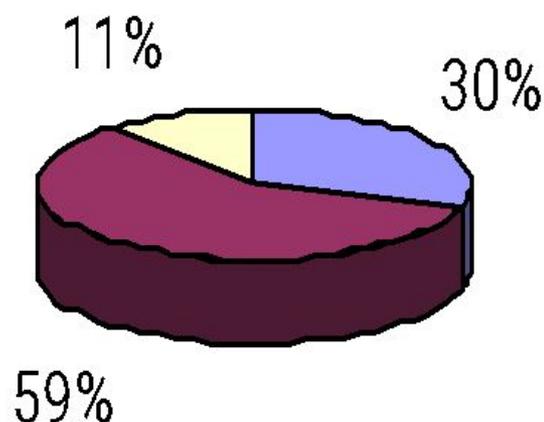
# Инновационность предприятий легкой промышленности



## Масштаб предприятий легкой промышленности

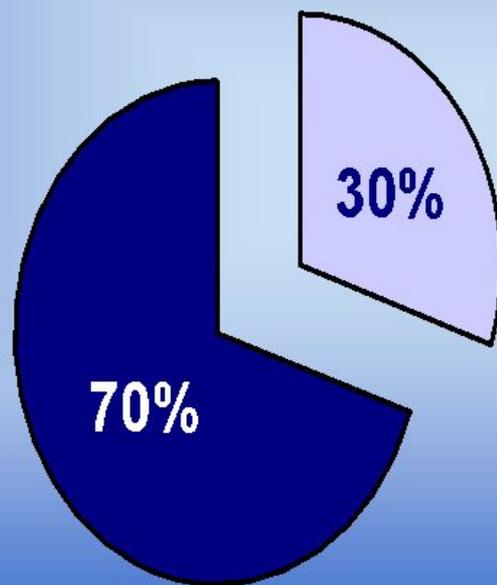


## Срок нахождения на рынке предприятий легкой промышленности



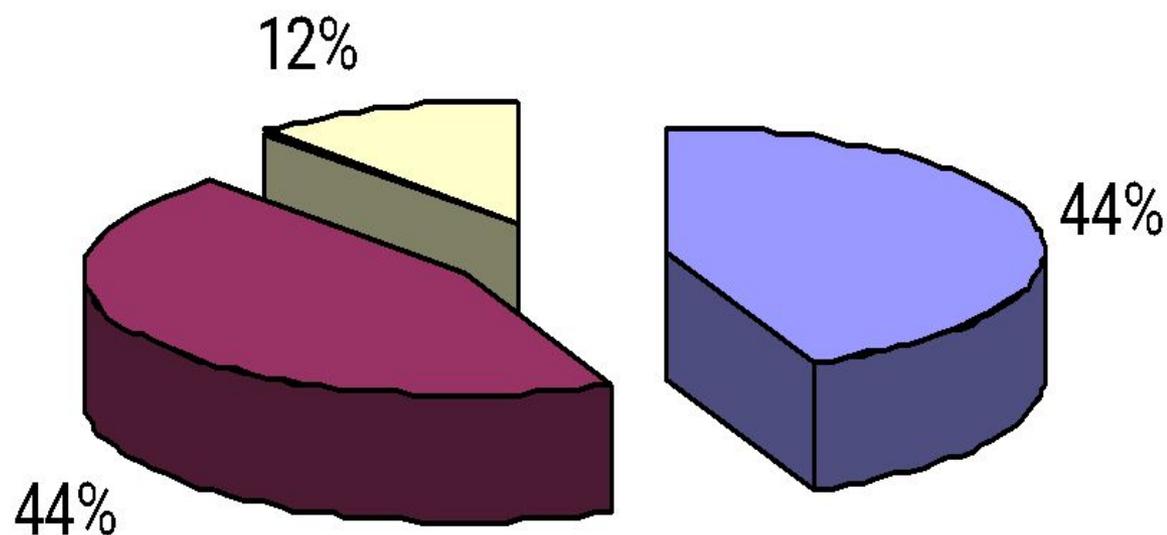
- - после 2000 г.
- в период с 1990 по 2000 г.г.
- - ранее 1990 г.

## Ассоциативность предприятий, оказывающих парикмахерские услуги



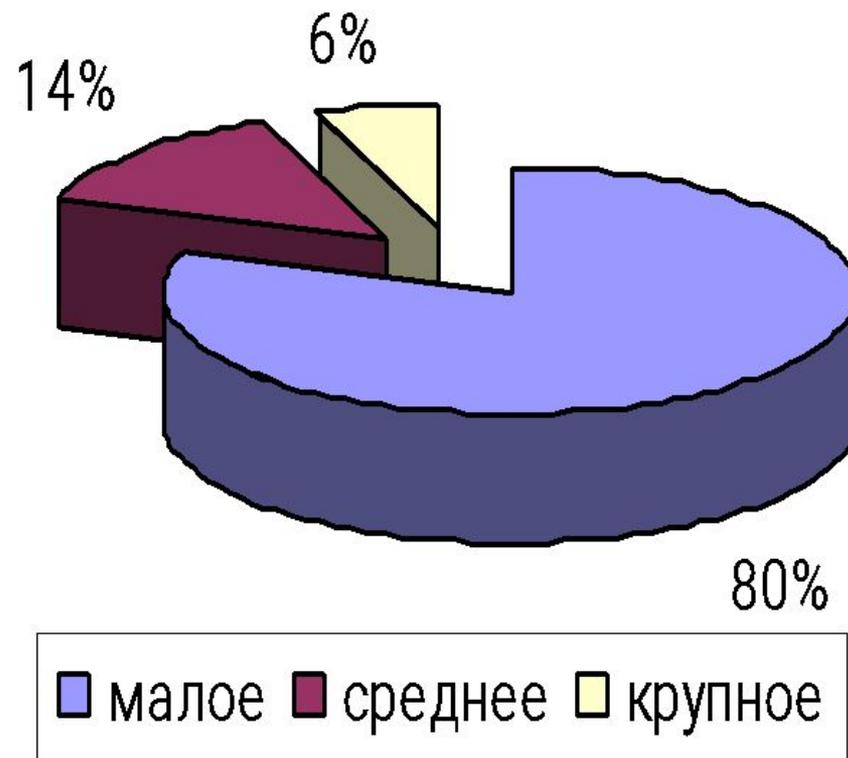
□ да  
■ нет

## Масштаб предприятий общественного питания

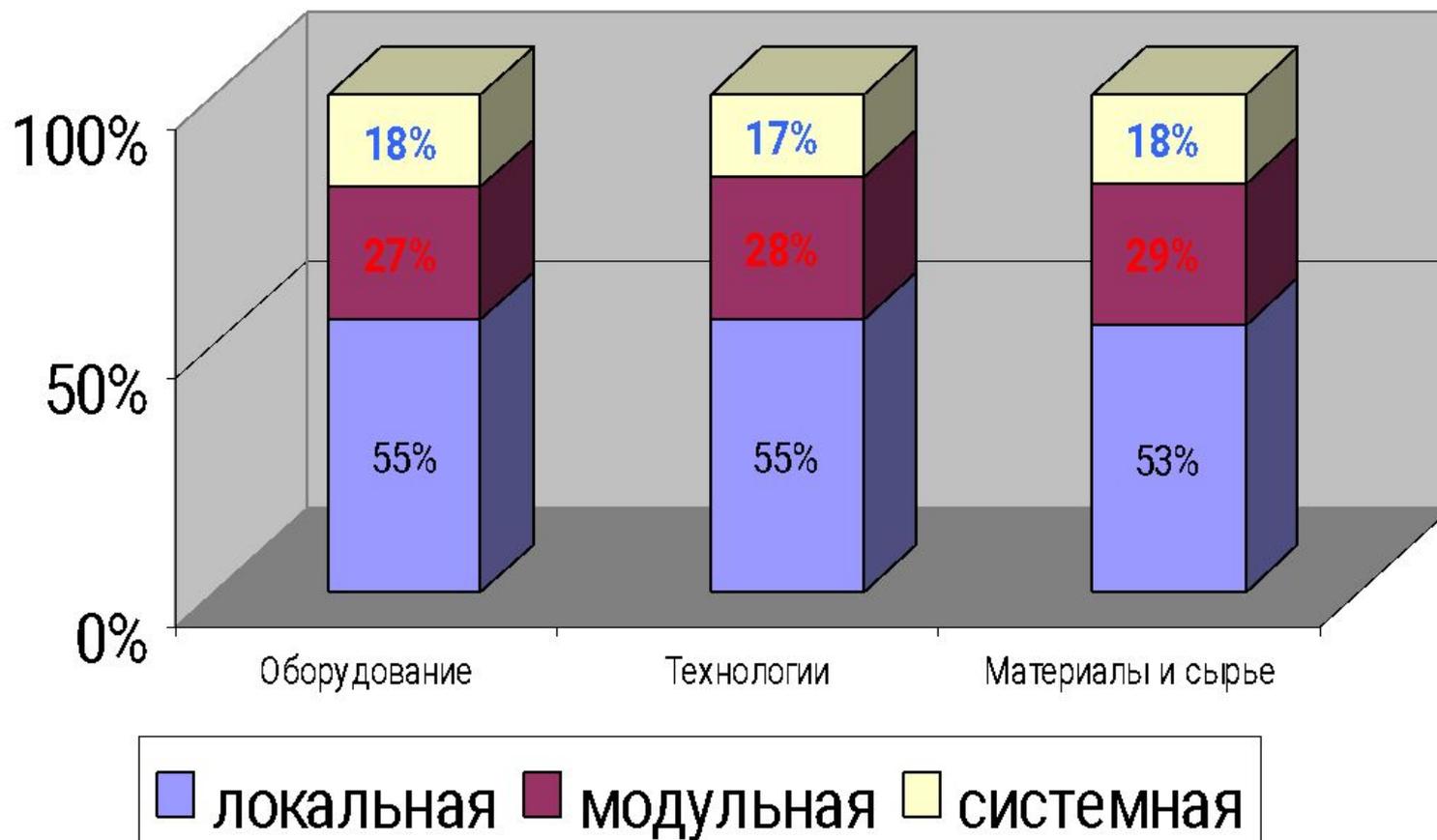


■ малое ■ среднее ■ крупное

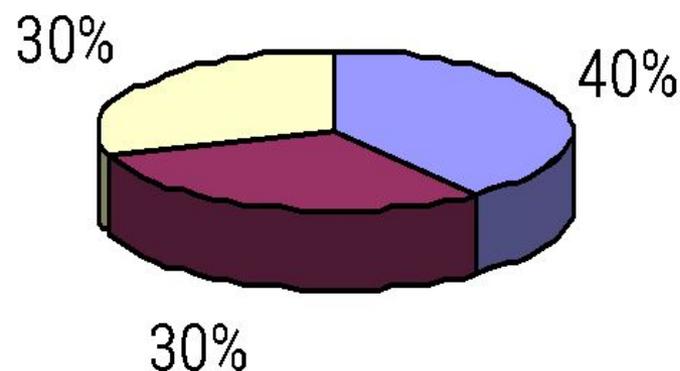
## Масштаб предприятий, оказывающих парикмахерские услуги



## Инновационность предприятий общественного питания

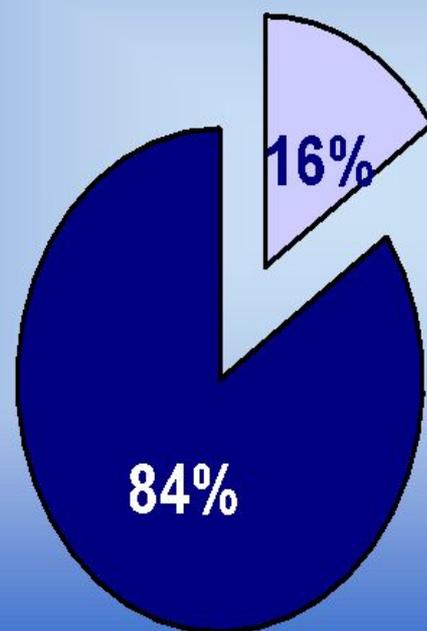


## Срок нахождения на рынке предприятий общественного питания

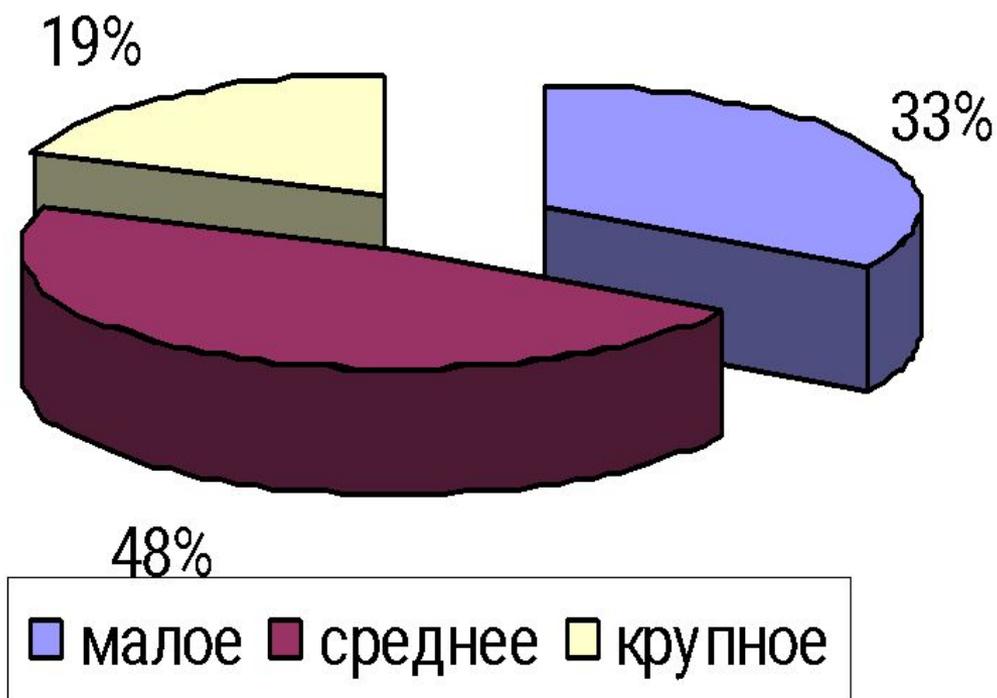


- - после 2000 г.
- в период с 1990 по 2000 г.г.
- - ранее 1990 г.

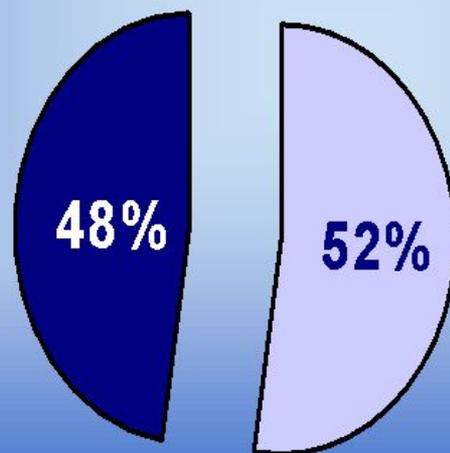
## Ассоциативность предприятий общественного питания



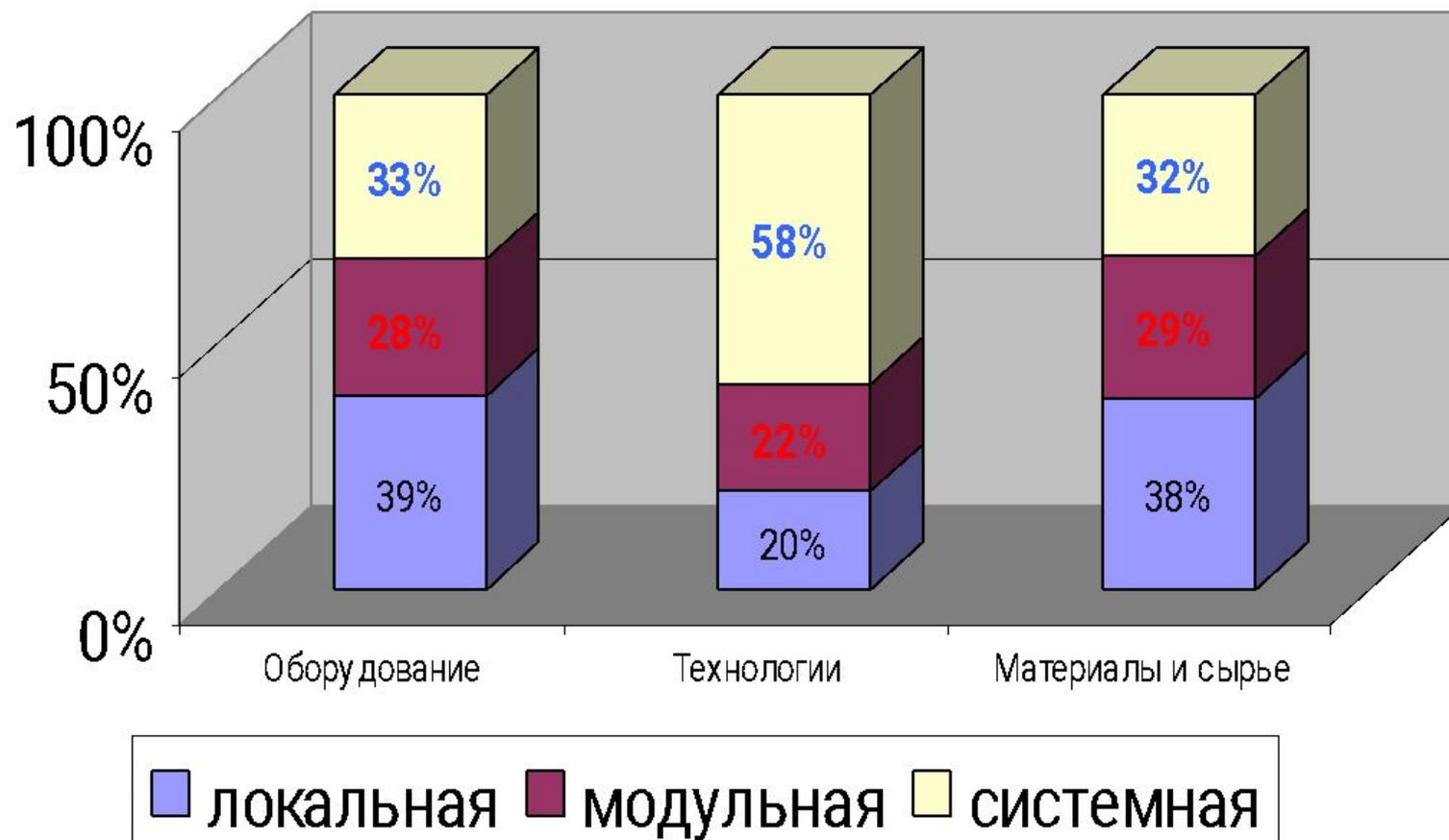
## Масштаб предприятий, ориентированных на прием выпускников по ОП "Оператор ЭВМ"



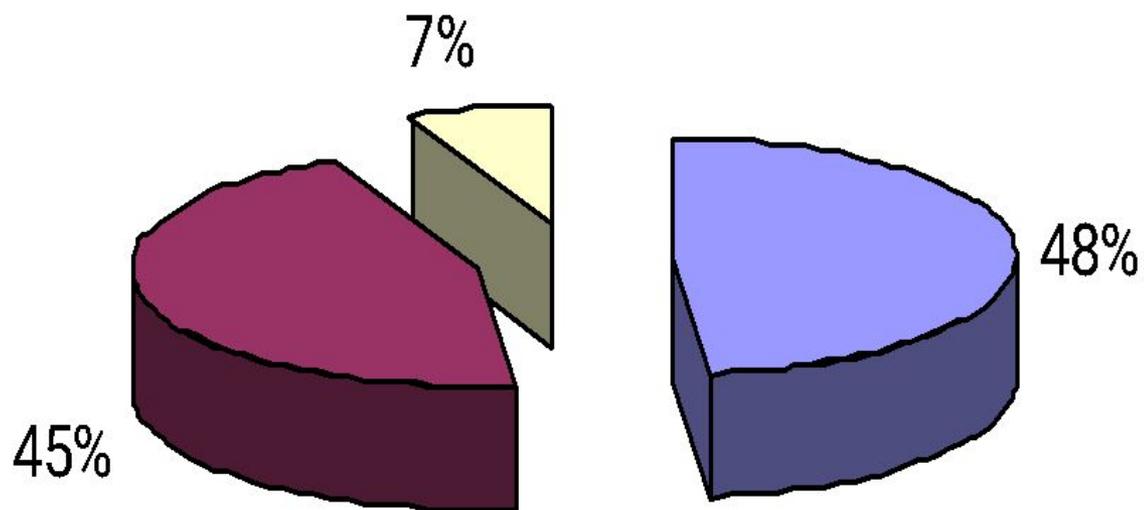
## Ассоциативность предприятий , ориентированных на прием выпускников по ОП "Оператор ЭВМ"



## Инновационность предприятий , ориентированных на прием выпускников по ОП " Оператор ЭВМ"

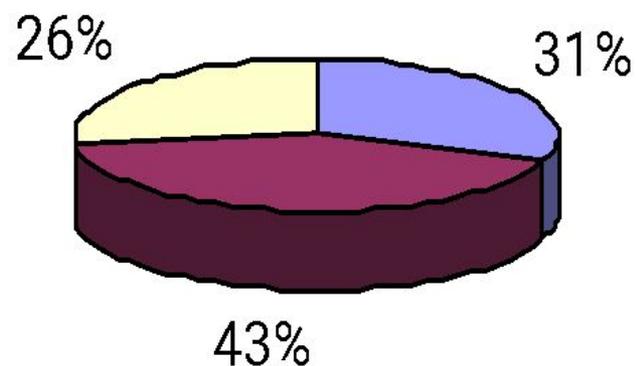


## Масштаб предприятий торговли



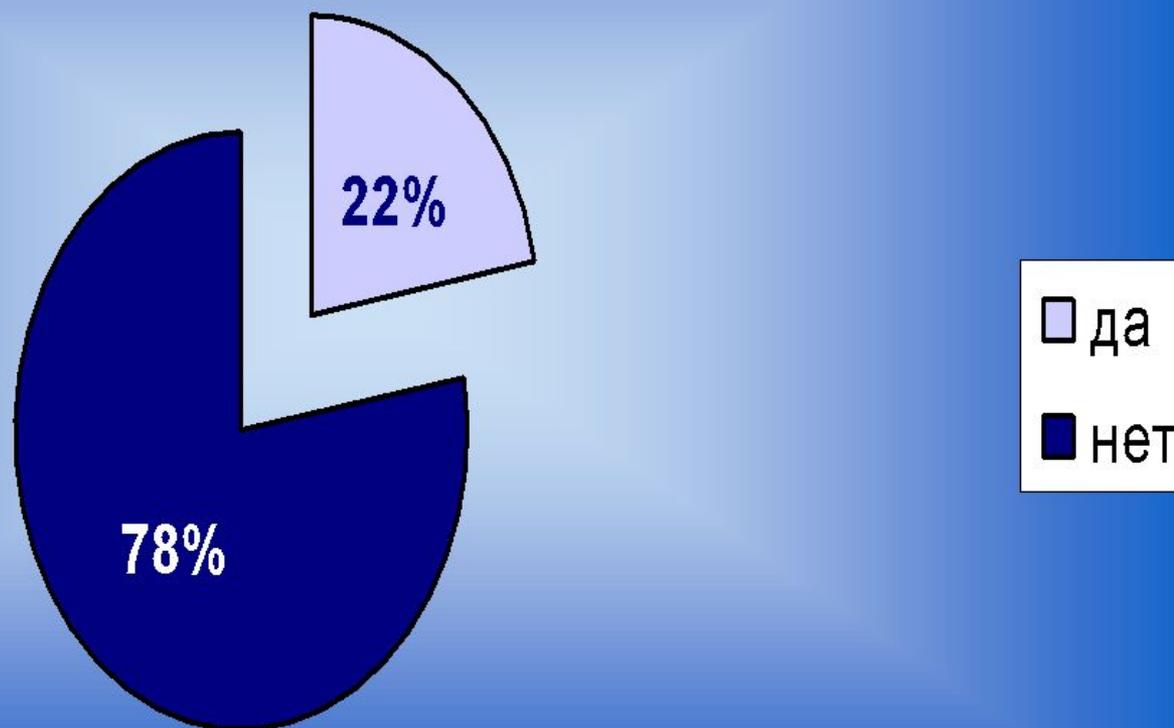
■ малое ■ среднее ■ крупное

## Срок нахождения на рынке предприятий торговли

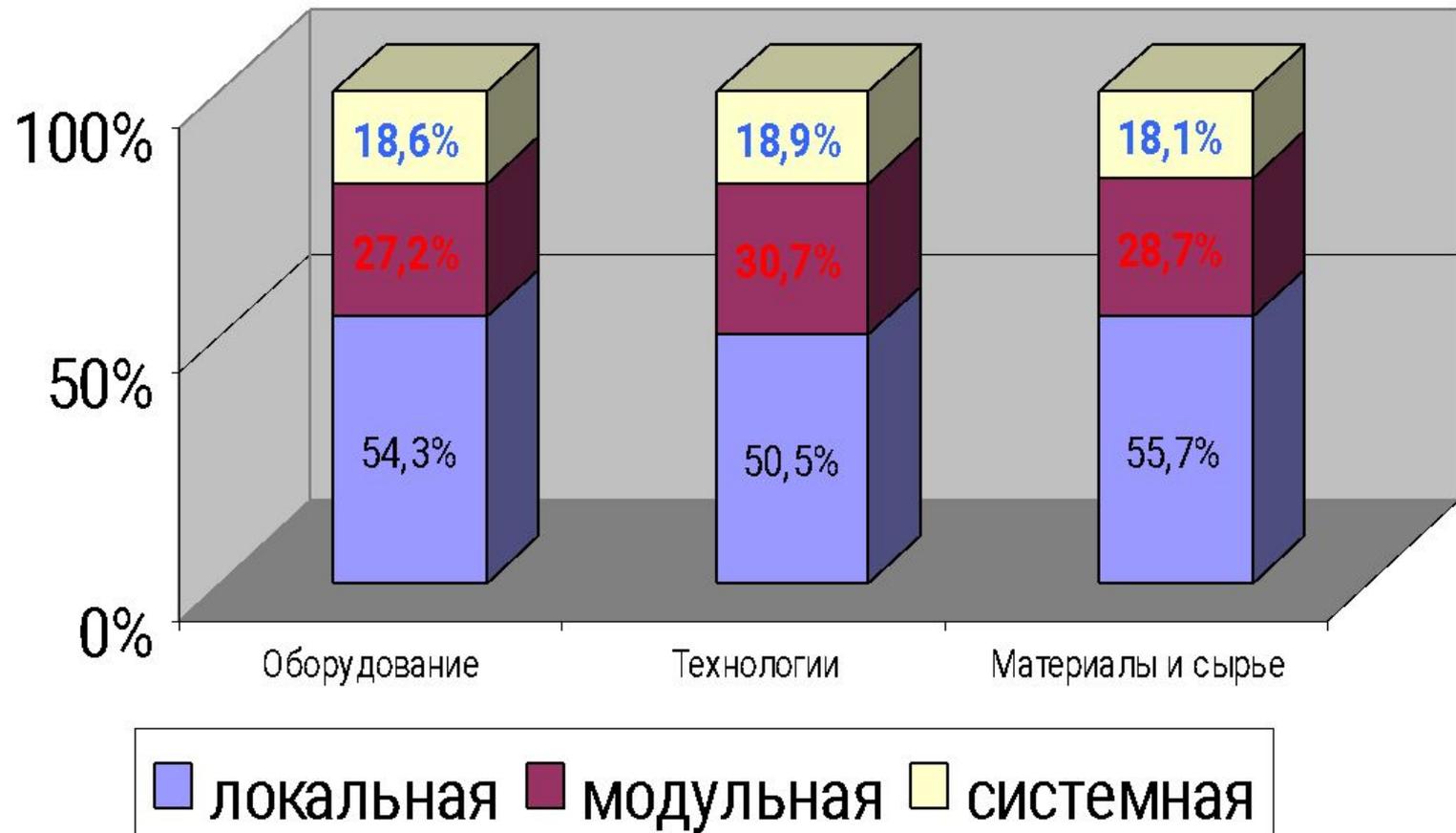


- - после 2000 г.
- в период с 1990 по 2000 г.г.
- - ранее 1990 г.

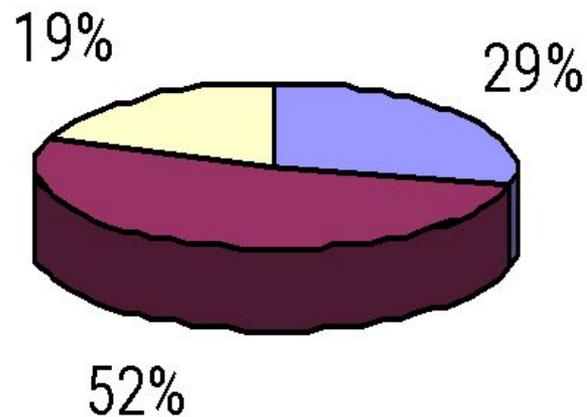
## Ассоциативность предприятий торговли



## Инновационность предприятий торговли

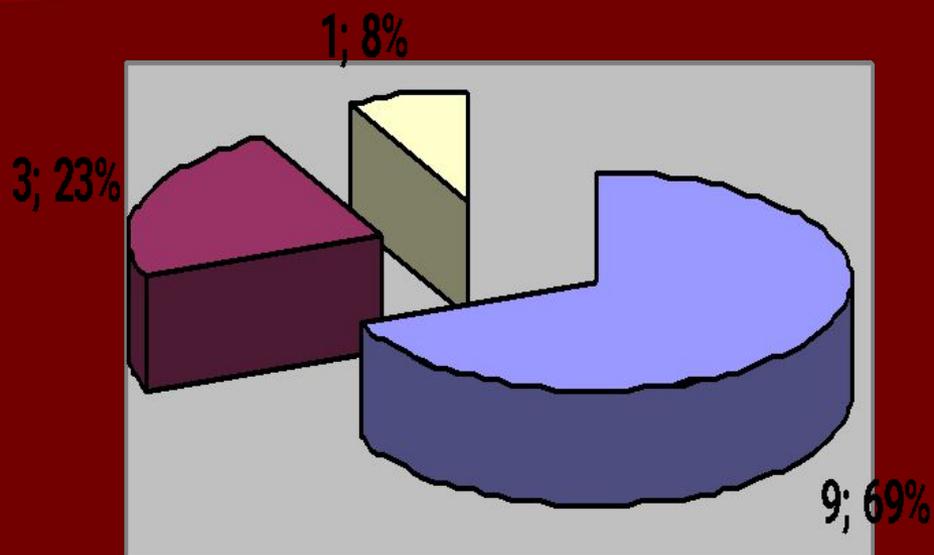


**Срок нахождения на рынке предприятий,  
ориентированных на прием выпускников ОП  
"Исполнитель ХОР"**



- - после 2000 г.
- в период с 1990 по 2000 г.г.
- - ранее 1990 г.

Год основания предприятий, ориентированных на прием выпускников ОП "Бухгалтер", "Экономика и бухгалтерский учет"

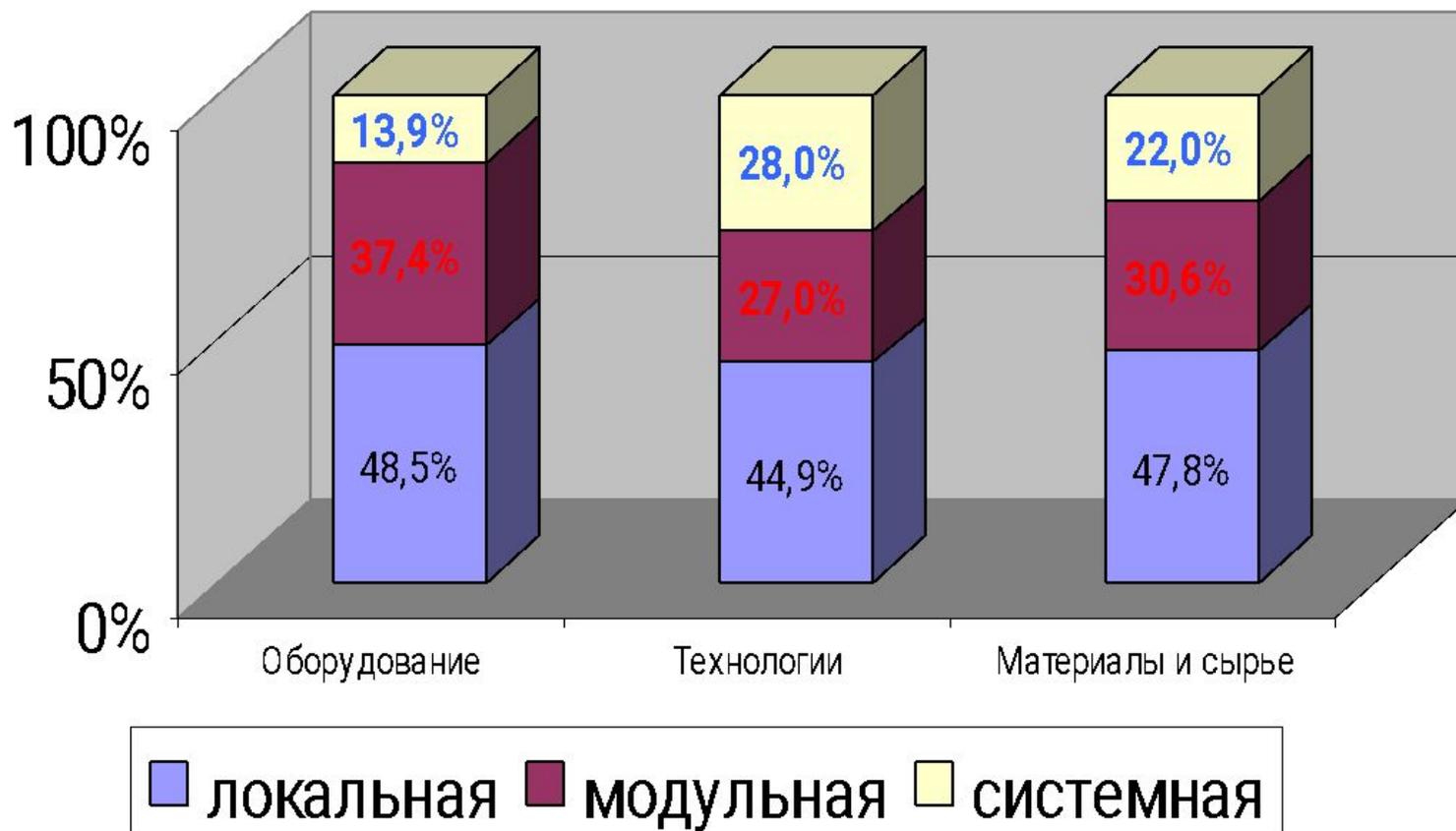


■ до 1990 г. ■ после 1990 г. ■ после 2000 г.

# Повышение квалификации ИХОР

Повышение квалификации осуществляется у предприятий	90%	Как часто осуществляется	ежегодно	0%	Как осуществляется	внутри организации	52%
			раз в 5 лет	0%		через ОУ НПО	15%
			ситуационно	100%		через ОУ СПО	11%
						через ОУ ВПО	22%

## Инновационность предприятий, ориентированных на прием выпускников ОП "Исполнитель ХОР"



# Предприятия, отказавшиеся от проведения опроса и причины отказа

Оператор ЭВМ - коммерческая тайна, нет времени на интервью, отсутствие времени, не востребованы выпускники

- «Евросеть» (частная компания в Н.Тагиле)
- Пенсионный фонд г. Верхняя Пышма.
- ОАО «Кушвинский завод прокатных валков»
- «Нижнетагильский металлургический комбинат»
- «Завод транспортного оборудования»

Менеджер (администратор) – не заинтересованы в сотрудничестве, нет времени на интервью

Гостиницы г. Первоуральска: «Постоянный двор», «Русь», «Уральский строитель».

- Гостиница «АВС» (г. Екатеринбург)
- Гостиница «Рингс» (г. Екатеринбург)
- Гостиница г. Качканар
- Гостиница «Металлург» (г. Н.Тагил)

[вернуться](#)

# Предприятия, отказавшиеся от проведения опроса и причины отказа

## Повар - занятость руководителей, не заинтересованность в сотрудничестве

- Школьно-базовые столовые «Школьные годы»
- Кафе «Золотое яблоко»
- «Гранд буфет»
- Ресторан «Уральские пельмени»
- Ресторан «Старая крепость»
- Кафе «Кальян»
- Кафе «Васаби»

## Парикмахер – (нет проблем с кадрами Попросили оплату за потраченное на интервью время)

- ООО «Овация» (г. Нижний Тагил)
- Салон «Бомонд» (г. Екатеринбург)
- Салон «Оптимус» (г. Екатеринбург)
- Парикмахерская «Жизель» ЕМУП ИП Иванова

[вернуться](#)