ДЕПАРТАМЕНТ ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

профориентационный вестник

МОЙ ВЫБОР – МОЯ ПРОФЕССИЯ





Индустрия Гостеприимства

Министерство общего
и профессионального образования
Свердловской области
13.10.2016г.
Вх.№13582

№ 7 / октябрь 2016

Составители: В.Г. Агафонов
Н.А. Коржавина

Ответственный за выпуск: Л.В. Шилина

Интернет-ресурсы службы занятости населения:

www.szn-ural.ru — Интерактивный портал Департамента по труду и занятости населения Свердловской области

Информационный сайт Департамент по труду и занятости населения Свердловской области
Профориентация молодежи
szn.gossaas.ru — Раздел «Профориентация молодежи» информационного сайта Департамента по труду и занятости населения Свердловской области

Работа в России
trudvsem.ru — Федеральная служба по труду и занятости (Общероссийский банк вакансий)

Информация и фотоматериалы интернет-ресурсов:
http://mir.midural.ru
https://ru.wikipedia.org
http:// go.mail.ru
http://litrus.net/book
http://asi.ru/staffing/worldskills
http://worldskills-ekb.ru/about/regions
http://profstandart.rosmintrud.ru
http://medicinarf.ru
http://hotel-rest.bi
Яндекс картинки
http://turizm.e1.ru
http://exhibition.pir.ru
https://russia.travel/sverdlovskaja
http://invest.midural.ru
http://www.new-hotel.ru
http://profi.travel
http://medicinarf.ru

В вестнике использованы материалы, предоставленные профессиональными образовательными организациями и организацией сферы гостиничного бизнеса:
ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж»;
ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты»;
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»;
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»;
группа компаний USTA (служба по персоналу)

Уважаемые читатели!



В настоящее время в современной России и в Свердловской области, как субъекте Российской Федерации, активно происходит процесс обновления системы квалификаций, федеральным законодательством урегулированы отношения, возникающие при проведении независимой оценки квалификаций работников или лиц, претендующих на осуществление определённого вида трудовой деятельности. Поэтому понимание сущности квалификационных требований к работнику, специалисту, а также знание иерархии должностей в той или иной области профессиональной деятельности, требующих соответствующей квалификации, выступают условиями для профессионального самоопределения и планирования карьеры.

Значительное развитие в последние десятилетия внутрирегиональных, межрегиональных и международных контактов, новые возможности отдыха людей и ознакомления с окружающим миром, определяют задачи по развитию инфраструктуры сервиса. Особую роль в решении этих задач играет индустрия гостеприимства как сфера деятельности профессионалов, направленная на удовлетворение разнообразных потребностей человека, пребывающего за рамками привычной для него домашней обстановки.

Материал нового номера профориентационного вестника включает разнообразную по своему содержанию информацию об индустрии гостеприимства и работниках, оказывающих широкий спектр услуг жителям и гостям Среднего Урала. Многие из нынешних школьников свяжут свою профессиональную жизнь с этой интересной сферой занятости людей, достигнут профессиональных и личных успехов, тем самым внесут трудовой вклад в социально-экономическое развитие Свердловской области.

Рекомендую школьникам и студентам узнавать больше о профессиях на рынке труда, беседовать с людьми, сделавшими успешную профессиональную карьеру, участвовать в фестивалях, конкурсах, иных творческих мероприятиях. Все это позволяет получать жизненный опыт, востребованный в профессиональном становлении и развитии.

Желаю всем Вам больших успехов!

Содержание

Раздел I. Индустрия гостеприимства как сфера многопрофессиональной деятельности человека 5

1.1. Индустрия гостеприимства: основные понятия и структура 5

1.2. О развитии индустрии гостеприимства в Свердловской области 7

1.3. Ведущие проекты в сфере социально-культурного сервиса и туризма Свердловской области 11

Раздел II. Основные виды профессиональной деятельности и квалификации работников индустрии гостеприимства 14

Раздел III. Организация предоставления туристических и сервисных услуг (из опыта работы руководителей организаций) 19

Раздел IV. О классификации предприятий гостиничной индустрии 23

Раздел V. О профессиональном образовании, трудовой занятости и особенностях работы в организациях индустрии гостеприимства 26

5.1. Школьнику и студенту о профессиональном образовании и трудовой занятости в организациях индустрии гостеприимства 26

5.2. Трудности и риски в профессиональной деятельности работников индустрии гостеприимства 32

Раздел VI. О компетенциях специалистов индустрии гостеприимства по методике WorldSkills 34

Раздел VII. Возможности профессиональной карьеры в сфере гостеприимства 36

Знаете ли Вы? 40

Проверь себя! 42

Интересные факты 45

Прояви себя в познавательной деятельности! 48

Раздел I. Индустрия гостеприимства как сфера многопрофессиональной деятельности человека

1.1. Индустрия гостеприимства: основные понятия и структура

Любое путешествие человека вне зависимости от места его пребывания должно сопровождаться радушием и внимательностью со стороны персонала, оказывающего ему услуги.



Гостеприимство означает радушие по отношению к гостям, или любезный прием гостей.

Индустрия гостеприимства – это сложная сфера профессиональной деятельности людей, усилия которых направлены на удовлетворение разнообразных потребностей гостей, как туристов, так и местного населения. Гостеприимство превратилось в профессию для большого числа людей, оно заключается в работе всего коллектива, а не одного сотрудника. Ничто не способствует отличной работе на предприятии, как сплоченная команда профессионалов.

В центре внимания индустрии гостеприимства человек, потребитель, имеющий намерения заказать или приобрести разнообразные услуги гостеприимства.

Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

В структуру индустрии гостеприимства входят:

гостиничное хозяйство;

предприятия общественного питания;

транспортные услуги;

культурно-развлекательные услуги.

Поэтому в сфере гостеприимства занято большое число людей. Это работники туристических фирм и работники гостиничного бизнеса, сотрудники музеев, транспортных компаний, экскурсионных бюро, организаций общественного питания и многих других предприятий.

Индустрия гостеприимства в России и в зарубежных странах наиболее быстроразвивающаяся отрасль. Развитие индустрии гостеприимства на мировом уровне непосредственно связано с развитием международного туризма и увеличением туристических потоков. Практически в любой точке мира путешественник может встретить организации индустрии гостеприимства. Разнообразию объектов гостиничного сервиса не существует предела, это и плавучие, подводные гостиницы, отели-гиганты, максимально насыщенные бассейнами, косметологическими салонами, спортивными залами и кинотеатрами фешенебельные отели, конгресс-гостиницы, оснащенные новейшим техническим оборудованием для проведения деловых мероприятий. Дизайн гостиничных номеров гостиниц мирового уровня поражает своим многообразием: антикварные изделия и картины, редкие природные материалы, уникальная мебель и дизайнерские элементы интерьера.



Индустрия гостеприимства в России за последнее десятилетие претерпела значительное изменение. Международные гостиничные сети, вышедшие на российский рынок индустрии гостеприимства, внесли значительный вклад в повышение качества сервисных услуг, тем самым оказывая влияние на развитие транспортной сферы, сферы общественного питания, развлечений и иные сферы. Трудовая деятельность персонала, занятого в сфере гостеприимства, требует соответствующего уровня профессионализма и развития.

1.2. О развитии индустрии гостеприимства в Свердловской области

Индустрия гостеприимства в Свердловской области зависит от уровня развития сферы туризма и результатов деятельности людей, занятых в гостиничном бизнесе, компаниях по перевозке пассажиров, туристических фирмах, организациях общественного питания и многих других. В Свердловской области динамично развивается въездной туризм, ежегодно увеличивается количество туристических визитов иностранных граждан. Туристов привлекает разнообразие природно-климатических условий Уральского региона, наличие месторождений минеральных вод и лечебной грязи, богатых ресурсов для охоты и рыболовства, развитие деловых отношений Свердловской области со странами-партнерами, богатство культурного и индустриального наследия, и многое другое. Наиболее популярными видами туризма среди жителей Уральского региона и гостей Свердловской области являются:

событийный туризм (разнообразные фестивали, турниры, ярмарки, марафоны);

деловой туризм (деловые визиты, выставки, форумы);

культурно-познавательный туризм (изучение культурного наследия);

лечебно-оздоровительный туризм (посещение лечебных санаториев, профилакториев и оздоровительных курортов);

спортивно-оздоровительный туризм (горнолыжный, водный туризм);

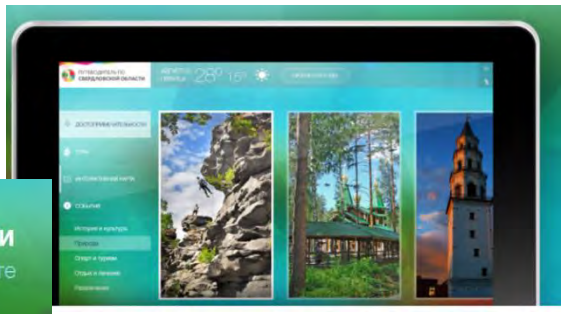
минералогический туризм (изучение разноплановых минералогических и геологических объектов: уральские самоцветы, золото, железо, медь и иное);

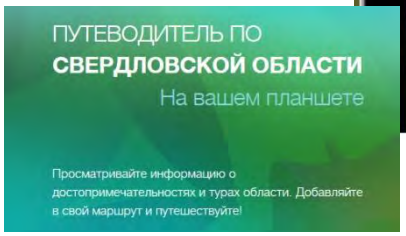
индустриальный туризм (изучение индустриального наследия, истории горнозаводского производства и достижений технического прогресса);

детско-юношеский туризм (экскурсионные образовательные маршруты для учащихся общеобразовательных школ) и иное.

Наиболее распространенным видом внутреннего туризма в Свердловской области стали «туры выходного дня», а также поездки в праздничные дни, которые совершаются гражданами как организованно (при содействии услуг туристических фирм), так и самостоятельно.

Развитию туризма в Свердловской области способствует и создание специальных мобильных приложений, таких как виртуальные гиды (например, gotoural.com), популяризирующие путешествия по Уралу и позволяющие человеку самостоятельно формировать маршруты путешествий.



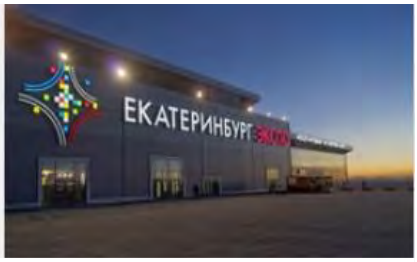


Жителям города Екатеринбурга, а также его гостям предоставляются разнообразные возможности знакомства с достопримечательностями Екатеринбурга. 18 июня 2011 года в городе появилась «Красная Линия». «Красная Линия» Екатеринбурга – абсолютно народный проект, придуманный и реализованный горожанами. Это пешеходный туристический маршрут по историческому центру Екатеринбурга, обозначенный специальной разметкой на асфальте. Длина маршрута 6,5 км, маршрут замкнутый, гуляя по нему, Вы вернетесь в исходную точку, наиболее интересные достопримечательности отмечены на «Красной Линии» специальными номерами – всего 35 объектов в разных «весовых категориях» – от памятников и купеческих усадеб до целых улиц и площадей[1].



Красная линия
Источник: gotoural.com

Екатеринбург – это, прежде всего, центр делового туризма. С этой целью в городе построен Международный выставочный центр «Екатеринбург-ЭКСПО», который функционирует на территории четырех павильонов общей площадью 50 тысяч квадратных метров. В городе функционирует более 25 дипломатических и торговых представительств иностранных государств[2].



«Екатеринбург-ЭКСПО»

Ежегодно в Свердловской области проводится более 50-ти различных событийных фестивалей, турниров, ярмарок, марафонов различной направленности – музыкальные, спортивные, фольклорные, музыкальные.

Екатеринбург – это крупный транспортный узел, в котором осуществляет свою деятельность международный аэропорт Кольцово, соответствующий высоким стандартам мировых аэропортов. Транспортная инфраструктура Свердловской области, расположенная на границе Европы и Азии, связана с функционированием одного из крупных железнодорожных узлов России. Свердловская железная дорога занимает второе место по объемам погрузки в России. Услугами железнодорожного вокзала пользуются, в том числе, иностранные гости из разных стран от Германии и Франции до Австралии и Новой Зеландии. Они путешествуют по знаменитой Транссибирской магистрали и на несколько дней останавливаются в отелях Екатеринбурга, чтобы познакомиться с достопримечательностями города. Отдых становится включенным в профессиональную деятельность людей (например, в процессе командировок, деловых поездок)[3].

Второй год подряд туристические компании, предлагающие отдых на Урале, фиксируют рост количества обслуженных туристов на 30 – 40 %.

---

[1] информация gotoural.com

[2] Стратегия развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области до 2030 года

[3] информация предоставлена А.И. Дмитриевой, ассистентом кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Составители ежегодного рейтинга Global Destinations Cities Index назвали Екатеринбург одним из самых популярных направлений по числу международных путешественников, прибывающих в город ежедневно[4].

Размещение – самый важный элемент туризма. В Свердловской области функционирует 520 коллективных средств размещения: это городские и загородные отели, базы отдыха, хостелы, санатории, профилактории и дома отдыха, в том числе отели крупных зарубежных гостиничных сетей.

По данным Комитета по организации бытового обслуживания населения Администрации города Екатеринбурга коэффициент загрузки номерного фонда гостиниц Екатеринбурга на 1 января 2016 года составил 60%, а число коллективных средств размещения в Екатеринбурге увеличивается ежегодно в среднем на 3,6%[5].



Ежегодно на территории Свердловской области составляется календарь-справочник событий, включающий туристские, музыкальные, гастрономические и фольклорные фестивали[6].

По данным органов статистики количество туристов в Свердловской области ежегодно растет, вместе с тем, растет и количество коллективных средств размещения, как больших отелей, так и мини-отелей и хостелов.

На рынке гостеприимства Екатеринбурга и Свердловской области активно развиваются и повышают качество своих услуг альтернативные отели, такие как загородные отели и отели эконом-класса – мини-отели и хостелы. Данный сегмент рынка привлекателен с точки зрения малого и среднего предпринимательства.



Интерьер хостела.
Источник: turizm.e1.ru

Бизнес-хостелы могут предложить гостям не только размещение в чистом уютном номере с индивидуальным дизайном (по демократичной цене), но и создадут условия для делового общения гостей, обеспечат высокоскоростным Wi-Fi, персональным компьютером, условиями, которыми так знамениты европейские хостелы.

Рынок гостеприимства Екатеринбурга подвержен так называемой сезонности, существуют пики загруженности. Например, во время проведения масштабных событий, таких как международная промышленная выставка «Иннопром-2016» или третье Российско-Китайское ЭКСПО.

Рынок бизнес-отелей Свердловской области и города Екатеринбурга является высоконкурентным и насыщенным, деловые гостиницы Екатеринбурга ориентируются на качество предоставляемых услуг в соответствии международными стандартами сервиса, уделяя внимание обучению и развитию

[4] информация с сайтов gotoural.com, http://mir.midural.ru
[5] информация предоставлена Г.Р. Корновой, доцентом кафедры туристического бизнеса и гостеприимства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»
[6] информация с сайтов gotoural.com, http://mir.midural.ru

персонала. Организационные структуры отелей растут и развиваются, появляются как новые должности, например, revenue менеджер (управление доходами отеля) или маркетолог, так и целые службы. Многие функции администраторов «ресепшн» передаются call-центрам отелей или «службе консьержа». В крупных отелях, специализирующихся на проведении мероприятий (корпоративов, конференций и иных), работает отдельная служба по продаже конференц-услуг отеля.

Одной немаловажной проблемой в развитии индустрии гостеприимства в Свердловской области является подготовка высококвалифицированных кадров, которые способны предоставлять услуги в соответствии с международными стандартами. Что предполагают эти высокие стандарты? Знание иностранного языка, желательно не одного, вежливость и доброжелательность, умение не только общаться с гостями, но и оперативно решать возникающие проблемы, управлять конфликтными ситуациями, предвосхищать требования гостей. Многие отели Екатеринбурга, где конкуренция достаточно напряженная, активно работают над этими вопросами. Областным отелям это делать объективно более сложно, часто они прибегают к привлечению высококвалифицированных работников из Екатеринбурга. Сфера гостеприимства является привлекательной для трудоустройства сферой деятельности людей в связи с востребованностью квалифицированных работников и их стабильным уровнем дохода[7].

Екатеринбург – один из городов, в котором будут проходить матчи Чемпионата мира по футболу 2018 года. По прогнозам экспертов в Екатеринбурге к Чемпионату Мира по футболу 2018 года увеличится количество недорогого и комфортного жилья, хостелов и мини-отелей. В этой ситуации большинству отелей необходимо удвоить усилия по обучению персонала, по сохранению опытных и «преданных» компании работников.

На рынке труда Свердловской области ощущается дефицит профессионально подготовленных кадров для индустрии туризма и гостеприимства.

В 2016 году на рынке труда Свердловской области в сфере сервиса и предоставления гостиничных услуг зафиксирован спрос на следующие квалифицированные рабочие кадры, должности служащих и специалистов: администратор/портье гостиницы, горничная, кондитер, официант (бармен), повар, пекарь, специалист по профессиональной уборке, переводчик (иностранные языки).

Для того, чтобы укрепить положение на рынке услуг, предприятия индустрии должны совершенствоваться и изобретать все новые технологии и программы для привлечения клиентов, а также проводить обучение персонала.

Проблема обеспечения безопасности, особенно при организации активных видов туризма, медицинского обслуживания и страхования в настоящее время являются сдерживающими факторами для развития туризма в Свердловской области[8].

---

[7] информация предоставлена А.И. Дмитриевой, ассистентом кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

[8] Стратегия развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области до 2030 года

1.3. Ведущие проекты в сфере социально-культурного сервиса и туризма Свердловской области

Внутренний туризм в Свердловской области выходит на новый уровень: активно развивается деловой, культурно-познавательный, индустриальный, детский, оздоровительный туризм. Развитие сферы гостеприимства в Свердловской области основывается на проектах, предполагающих создание новых объектов и увеличение туристического потока. Развитие туризма – это, прежде всего, комфорт и благополучие Уральского региона. Планируется, что Свердловская область станет локомотивом нового бренда «Большой Урал».

На территории Свердловской области развивается новое направление туристической сферы – индустриальный туризм.

Нижний Тагил называют центром горнозаводской цивилизации. Сегодня город развивается как культурный и туристический центр. Здесь много интересных мест для посещения, туристам предлагают узнать об истории уральской железной дороги и о первом паровозе, увидеть действующие астрономические часы Кузнецова и многие другие необычные экспонаты туристы могут в «Доме Черепановых». В Музее изобразительных искусств находятся шедевры мирового значения: здесь представлены полотна Айвазовского, Шишкина, Репина, Саврасова и настоящее сокровище музея «Тагильская Мадонна» или картина Святое семейство кисти Рафаэля Санти[9].



Демидовский завод (г. Нижний Тагил) является единственным в стране, крупнейшим и интереснейшим объектом мирового индустриального наследия, демонстрирующий полный металлургический цикл: на его площадке сохранен оригинальный индустриальный ландшафт, представлены металлургические технологии всех видов энергии: вода-пар-электричество.



Верхотурье называют историко-духовным центром Урала, который представляет собой историко-архитектурный музей-заповедник с уникальными памятниками русского православия и народного зодчества.

Относительно новым и перспективным направлением является сельский туризм. Нижнесергинский и Алапаевский районы Свердловской области располагают развитой инфраструктурой, позволяющей горожанам приобщиться к традиционному укладу жизни сельских жителей. В селе Акинфиево при поддержке Нижнесалдинского музея истории реализуется проект по организации сельского туризма.

[9] информация http://profi.travel



Минералогический туризм в Свердловской области – одно из приоритетных направлений туризма. Этому способствует наличие доступных минералогических маршрутов к местам добычи самоцветных камней и руд драгоценных металлов: липовское месторождение, минералогический музей им. А.Е. Ферсмана, карьер по добыче хризотил-асбеста, музей золота города Березовский[10].

С 2013 года в Свердловской области начата работа по реализации проекта туристического тура «Самоцветное кольцо Урала», в 2015 году запущены регулярные автобусные туры по названному маршруту.

Маршруты тура «Самоцветное кольцо Урала» посвящены истории Урала, становлению его промышленной и военной мощи, быту и ремеслам жителей разных эпох, традициям и обычаям народов, самобытному уральскому искусству и культуре, природным богатствам Урала. «Самоцветное кольцо Урала» – новый индустриально-минералогический маршрут по Свердловской области. Он пройдет через 8 городов региона и задействует свыше 150 объектов туризма. В Екатеринбурге и других городах действует несколько минералогических музеев и других объектов показа «самоцветной» тематики. Вдоль маршрута «Самоцветное кольцо Урала» расположено примерно 70% всех достопримечательностей Свердловской области, причем не только минералогических. На маршруте планируют сделать 5 основных тематических экскурсий. Темы – уральский быт и ремесла, минералы, промышленный туризм, технический туризм, общие обзорные экскурсии[11].



Особое внимание в Российской Федерации и в Свердловской области уделено детскому и школьному туризму, для которых важны безопасность и качество размещения. В Свердловской области реализуется проект по образовательному туризму «Живые уроки». Этот проект призван привлечь внимание школьников различных возрастов к истории, культуре и достопримечательностям области и предполагает развитие образовательного туризма. Например, разрабатываются сценарии уроков в виде экскурсий по достопримечательностям области, которые вписываются в тематику школьных занятий.



[10] информация предоставлена ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты»

[11] информация предоставлена Г.Р. Корновой, доцентом кафедры туристического бизнеса и гостеприимства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»



В рамках этого проекта в г. Арамиль создан первый на Урале тематический парк, посвященный народной культуре и русской сказке «Парк сказов».

«Великий чайный путь» – это крупный проект в сфере развития международного и внутреннего туризма, один из немногих турпродуктов, который может представить Россию во всем ее культурном многообразии, на внешнем, международном рынке. Его идейной основой послужило богатое историко-культурное наследие маршрута торгового Чайного пути, сложившегося в начале XVIII века. Проект разрабатывается с 1992 года при поддержке 50 организаций из 3 стран мира: России, Монголии и Китая. Участники российской части проекта: Амурская, Вологодская, Московская, Новосибирская, Свердловская, Иркутская области, Республика Бурятия, Забайкальский, Красноярский, Пермский края, город Москва. Включение Свердловской области в этот проект дает импульс развития малым городам, расположенным на Транссибе (Талица, Пышма, Камышлов, Богданович, Красноуфимск) и городу Ирбиту, где ярмарка возрождается как яркое событийное мероприятие.

Планируется реализация межрегионального маршрута из духовной столицы Сибири (Тобольска) в духовный центр Урала (Верхотурье). Маршрут будет пролегать через областные центры – Тюмень и Екатеринбург.

В Свердловской области началась работа по созданию нового туристического кластера «Река Чусовая», который объединит 13 населенных пунктов в пяти муниципалитетах региона. Основная цель – создать необходимую инфраструктуру активного отдыха, который на Среднем Урале показывает устойчивый рост[12].

Приоритетное направление для развития туризма в Свердловской области – создание сети туристических информационных центров на территории Свердловской области, новых объектов придорожного сервиса по маршрутам прохождения туристических потоков на рынке делового и выставочного туризма, городского развлекательного, семейного и шопинг-туризма, спортивного туризма, лечебного и рекреационного туризма.

[12] информация предоставлена Г.Р. Корновой, доцентом кафедры туристического бизнеса и гостеприимства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Раздел II. Основные виды профессиональной деятельности и квалификации работников индустрии гостеприимства

В структуре каждого предприятия индустрии гостеприимства существует четкое разделение труда. В ней не существует второстепенных должностей и сотрудников, работа которых будто бы никак не отражается на качестве предоставляемых услуг. Например, деятельность таких работников как швейцары, бармены, портье, горничные способствует формированию у гостей первого впечатления о месте и уровне гостеприимства. Следовательно, ответственность за создание соответствующего впечатления у гостя несет не только высшее звено (руководители), но каждый работник.



На работе персонала и выполнении поставленных перед ним задач сказывается влияние различных, в том числе не зависящих от него, но кардинально влияющих на уровень оказываемых услуг факторов (например, неисправное оборудование, природные катаклизмы, «форс-мажорные» обстоятельства). Умение это предусмотреть и оперативно сориентироваться в создавшейся ситуации, сохраняя соответствующий уровень предоставления услуг гостям, – это одна из самых главных задач индустрии гостеприимства.

Предприятия индустрии гостеприимства имеют определенное внутреннее строение, в котором каждый специалист занимается определенными видами профессиональной деятельности, предусмотренными профессиональным стандартом профессии (специальности)[13] и выполняет обязанности в соответствии с должностной инструкцией. Слаженная работа специалистов создает необходимый уровень обслуживания клиентов.

Как уже было сказано в предыдущих разделах вестника, структура индустрии гостеприимства включает сферу размещения гостей. Основная функция средств размещения – предоставление качественных услуг гостям по временному проживанию, а также услуг питания и развлечения.

В структуру гостиничного предприятия входят следующие службы:

1) отдел обслуживания (администратор, управляющий номерным фондом, специалист службы приема и размещения, специалисты отдела резервирования и бронирования, специалисты административно-хозяйственной, информационной, кадровой, финансовой, аудиторской служб);

2) пищевой комплекс (работники кухни, ресторана, бара, кафе);

[13] http://profstandart.rosmintrud.ru

3) отдел кадров, бухгалтерия.

«Главным действующим лицом на территории номерного фонда является горничная. Основная обязанность такого персонала – уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны, а также их комплектация в соответствии со стандартами гостиницы. Горничная является неким связующим звеном отеля, поскольку взаимодействует с инженерной службой, службой приема и размещения, службой безопасности и так далее.

Профессиональная уборка номеров в отеле начинается с правильно подобранного и обученного персонала. Прежде чем допустить персонал в номерной фонд отеля, горничные проходят курс обучения, который включает: приобретение профессиональных навыков, правила этики и общения с гостями. Большое количество времени уделяется изучению профессиональной химии, ее правильному применению на различных поверхностях при разных видах загрязнений, правильно подобранный инвентарь, униформа горничной, все то, что делает уборку быстрой и качественной, а значит – профессиональной[14]».

Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения осуществляет *руководитель/управляющий гостиничного комплекса, сети гостиниц*[15]. Основными видами его профессиональной деятельности являются:

управление деятельностью сотрудников служб приема и размещения, питания, гостиничного фонда;

управление ресурсами гостиничного комплекса и осуществление контроля и оценки эффективности деятельности персонала;

разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса, управление проектами и изменениями;



внедрение инновационных технологий и изменений деятельности гостиницы;

иное.

Руководителю/управляющему гостиничного комплекса для осуществления своей профессиональной деятельности необходимы следующие умения:

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб гостиничного комплекса;

владеть стратегическими и тактическими методами управления гостиницей;

владеть навыками делового общения с целью координации деятельности персонала;

владеть английским языком или несколькими языками с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;

иные.

Служба питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля, – это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор (менеджер), подчиняющийся руководителю гостиницы (отеля).

[14] информация http://hotel-rest.bi

[15] профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

В больших гостиницах, входящих в известные гостиничные сети, обычно имеются два ресторана: фешенебельный и небольшой (типа кафе).

«Как театр начинается с вешалки, так и ресторан начинается с официанта. Ведь именно по качеству сервиса гости судят об уровне заведения. Официанты – один из самых эффективных каналов коммуникации с гостями, принимают непосредственное участие в формировании репутации и имиджа заведения. Нельзя забывать об основной составляющей работы официанта – обеспечении качественного сервиса. Для того, чтобы справляться с этой работой «на отлично», требуется немало профессиональных знаний. Официант должен прекрасно знать основное меню, винную карту, барную продукцию, состав блюд и время их приготовления, перечень продуктов и аллергенов, а также название и наименование стекла, приборов, текстиля, нумерацию столов. Кроме того, в перечень необходимых знаний входят законодательная база и внутрикорпоративные правила. К ним, в частности, относятся: правила пожарной безопасности и охраны труда, закон о продаже алкоголя, правила этикета и внутренние правила заведения»[16].

Служба общественного питания обслуживает гостей в кафе, барах, ресторанах (в том числе, на территории гостиниц), а также организует и обслуживает банкеты, презентации и иные мероприятия.

Обеспечением эффективности деятельности предприятия питания и обслуживания гостей занимается *руководитель предприятия питания*[17]. Основными видами его профессиональной деятельности являются:

управление материальными ресурсами и координация деятельности сотрудников производственной службы (планирование потребности в ресурсах, в персонале);

контроль и оценка деятельности персонала на предприятии питания;

взаимодействие с потребителями, поставщиками и партнерами по бизнесу;

разработка и реализация стратегии развития предприятия питания, внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью предприятия (сети предприятий);

иное.

Руководителю предприятия общественного питания необходимы следующие умения:

владение навыками делового общения и методами предупреждения и разрешения конфликтов;

осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности службы, работы персонала;

владение методами стимулирования, повышения мотивации подчиненных;

владение английским языком или другими иностранными языками с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания;

соблюдение протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей;

владение методикой создания системы контроля на предприятиях питания;

[16] информация http://hotel-rest.bi

[17] профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

иное.

Некоторые гостиничные компании предоставляют шеф-повару полномочия менеджера, а в маленьких гостиницах он зачастую выполняет функции директора пищевого комплекса. Шеф-повар – это специалист в области кулинарии, главное действующее лицо на предприятиях общественного питания. Вне зависимости от управленческого уровня, *повар*[18] осуществляет:

планирование производства питания;

подготовку инвентаря, оборудования и рабочего места к выполнению профессиональных обязанностей;

приготовление, оформление и презентацию блюд, напитков и кулинарных изделий;

контроль и оценку эффективности работы предприятия питания;

организацию работы бригады поваров и контроль работы подчиненных (профессиональная деятельность шеф-повара);



обучение помощников повара на рабочих местах технологиям приготовления блюд, напитков и кулинарных изделий;

иное.

К необходимым профессиональным умениям повара относят:

умение соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте основного производства организации питания;

применение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемой при производстве блюд, напитков и кулинарных изделий;

умение выбирать производственный инвентарь и безопасно пользоваться им при приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий;

оценивать потребности основного производства в материальных ресурсах и персонале;

умение производить финансовые расчеты с клиентами с использованием различных форм наличной и безналичной оплаты;

иные.

Из интервью с шеф-поваром[19]*:*

Расскажите, кто входит в Вашу команду на кухне ресторана, как ее подбирали?

«Способность создавать хорошую команду, независимо от места, где ты работаешь, – это очень важная черта эффективного руководителя. Как правило, проводя большую часть времени на работе, хочется чувствовать себя комфортно. Этого состояния можно достичь только в команде единомышленников. Поэтому соискатели, которые не соответствовали общему настрою на работу, отсеивались автоматически.

Со мной работают люди разных национальностей и вероисповедания, но они понимают меня с первого слова. И этим все сказано. С большинством из них я работаю еще с открытия ресторана. Сами понимаете, каких только ситуаций не возникало! И я могу с уверенностью сказать, что все они — повара с большой буквы».

[18] профессиональный стандарт «Повар»

[19] информация http://hotel-rest.biz

Какими личными качествами должен обладать шеф-повар престижного ресторана?

«Здесь должен быть определенный баланс между профессиональными качествами: чувство меры, правильное цветовое восприятие, вкусовая память, задатками руководителя (умение выстраивать отношения и создавать команду, правильно планировать рабочее время, анализировать всевозможные отчеты и вести весь документооборот) и личными качествами».

Географические особенности Свердловской области определяют заинтересованность гостей и жителей Свердловской области в туристических поездках с целью развлечения и отдыха.

Индустрию развлечений сложно представить без таких профессионалов, как экскурсоводы. Профессиональное становление экскурсовода обеспечивается постоянным обучением и многолетней практикой, а процесс профессионального развития специалиста – безграничен.



скульптура экскурсовода (г. Орёл)

Основными видами профессиональной деятельности экскурсовода (гида)[20] *являются:*

прием и обработка заказов на экскурсии и их проведение;

разработка экскурсионных программ;

планирование экскурсионных маршрутов;

анализ программ экскурсий;

разработка новых форм и методов для проведения экскурсий;

составление технологических карт экскурсий и основных тем информационно-экскурсионной деятельности;

определение перспективных направлений деятельности экскурсионной организации;

формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации;

иное.

Необходимыми профессиональными умениями экскурсовода являются:

составление программ экскурсионных маршрутов;

оформление экскурсионной документации;

соблюдение норм профессиональной этики по отношению к туристам;

определение перспективных направлений деятельности экскурсионной организации;

иное.

Для оказания услуг в индустрии гостеприимства задействован целый комплекс предприятий, осуществляющий различные виды деятельности, в которых занята большая численность персонала. С профессиональными видами деятельности персонала индустрии гостеприимства и профессиональными стандартами профессий (специальностей) можно ознакомиться в сети интернет.

[20] профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»

Раздел III. Организация предоставления туристических и сервисных услуг

(из опыта работы руководителей организаций)

В индустрии гостеприимства функции управления организациями, филиалами и структурными подразделениями осуществляет руководитель. В его основные обязанности входит определение целей деятельности организации и их достижение посредством принятия управленческих решений, организация деятельности персонала, оценка и контроль результатов их деятельности, а также мотивация сотрудников, стимулирование и создание благоприятного психологического климата в коллективе, и иное.



Управленческие функции руководителя непосредственно связаны с компетенциями (знаниями, навыками, опытом), формирование которых необходимо для достижения целей деятельности организации. В их числе планирование, информирование, выработка решений, контроль, саморазвитие, распределение обязанностей, координация и управление группой подчиненных, мотивирование персонала и иное.



На первый взгляд несложная работа руководителя связана с множеством «подводных камней», рисков и трудностей. Предлагаем Вам ознакомиться с профессиональным опытом руководителей некоторых предприятий индустрии размещения и лечебно-оздоровительного туризма.

Прочитайте выдержки из главы книги А.Н. Макаряна «И дольше века длится… жизнь. История санатория «Обуховский» (Екатеринбург, 2006) и информацию интернет-источника (http://medicinarf.ru) для получения представления о деятельности руководителя организации, его ответственности за результаты работы организации в меняющихся условиях.

«Главное дело делают люди, персонал, и насколько они будут внимательны к окружающим, насколько грамотны, настолько и будет успех у нашего предприятия. Поэтому я для себя определил две основные задачи: первое и главное – это люди.

Под их влиянием пришлось мне внести коррективы в свои отношения с людьми, и на протяжении всего времени работы в здравнице я старался быть

уже строгим, требовательным, но и справедливым, способным войти в трудное положение другого человека.

Но нельзя сказать, что мои взаимоотношения с трудовым коллективом протекали совершенно гладко.

Я не вмешивался в сам лечебный процесс… Но организовать рабочий процесс я, как директор, имел право, ибо отдыхающие с претензиями шли ко мне, а я обязан был принимать меры…

И тогда я понял: чтобы разговаривать с персоналом, я должен знать их язык. К этому времени у меня были уже друзья и товарищи, просвещенные корифеи в области медицины, с кем я мог посоветоваться…

Чтобы достигнуть порядка, необходима требовательность, контроль над выполнением всеми членами коллектива своих обязанностей.

Я, как руководитель пансионата с лечением, санатория, не только имею право, но и обязан вникать в работу каждого подразделения предприятия и с организационной точки зрения, и особенно с экономической. Я должен был знать объем работы каждого из медицинского персонала, объем затрат на процедуры, медикаменты.

Я ввел новшества в жизнь пансионата, мы стали коллективно встречать Новый год, праздновать день 8-е Марта, День медицинского работника. Ввел систему награждения лучших…., разъяснял людям, что в пансионате понятия «главного» подразделения нет. Все цеха по ответственности абсолютно одинаковые, что успех наш зависит от каждого члена коллектива. Введена была справедливая система оплаты труда и премирования: что сделал, как сделал – получи результат. Все это способствовало укреплению стабильности трудового коллектива…., наши сотрудники стали дорожить рабочими местами.

Переорганизация…. – это длительный и сложный процесс, охватывающий все сферы деятельности предприятия. Это, прежде всего, перестройка сознания каждого сотрудника здравницы для работы в новых условиях, повышение ответственности за порученное дело. Повышается ответственность, инициатива, требовательность в первую очередь к себе.

Мы прекрасно понимаем, что главным лекарством во всяком лечении являются комфорт и эмоциональное состояние больного.»[21].

«Секрет успеха очень прост – грамотное руководство, упорство в труде, преданность и любовь к делу коллектива, преемственность и главное – стремление любой ценой достичь своей цели. Здесь работают высококвалифицированные медицинские специалисты, чуткий и внимательный к отдыхающим и восстанавливающим свое здоровье персонал. Можно располагать самым современным оборудованием, новейшими технологиями и неограниченными финансами, но без чуткого внимания к больному, без участия к его проблемам предприятие ждет участь полупустого и полузабытого учреждения. Все это родилось не вдруг, это плоды многолетней тяжелой и подчас невидимой постороннему глазу работы. Скрупулезно

[21] А.Н. Макаряна «И дольше века длится… жизнь. История санатория «Обуховский» (Екатеринбург, 2006) – С. 312-319, 322, 326.

подбирался коллектив. И как гласит народная мудрость: «Какие труды, такие и плоды»[22].



Ознакомившись с данной информацией, предлагаем Вам сформулировать ответы на ряд вопросов и самостоятельно выполнить предложенное практическое задание.

1. Какие профессиональные качества необходимы руководителю для принятия эффективных управленческих решений?
2. В меняющихся условиях в деятельности руководителя санатория возникли определенные риски и трудности. Перечислите проблемы, с которыми столкнулся руководитель санатория, и способы их решения.
3. Найдите в предложенном тексте основные компетенции руководителя, которые способствуют эффективному руководству.

Практическое задание: самостоятельно изучите опыт управленческой деятельности и карьерного роста руководителя предприятия индустрии гостеприимства, расположенного в Свердловской области (используя интернет-источники, информацию журналов, непосредственное общение с руководителем). Поделитесь этой информацией со сверстниками, учителями и родителями.

Из интервью с директором отеля



«Постоянное развитие – одна из ценностей сети отелей ЮСТА (крупнейшая компания в Уральском Федеральном округе). Компания растет, а вместе с компанией развиваются сотрудники. Карьерные траектории бывают разными: кто-то развивается внутри одной службы, кто-то пробует себя в разных сферах. Путь каждого человека уникален и нет одного универсального секрета успеха.

Начала свой путь в компании с должности администратора отеля. Однако дальше надолго отошла от операционной деятельности отеля, погрузившись в бизнес-процессы управляющей компании. Когда в компании появилась новая должность, менеджер по программному обеспечению, прошла конкурсный отбор и стала осваивать новое для себя направление деятельности. Через 2 года доверили управление отделом маркетинга и рекламы. Годы в позиции начальника отдела маркетинга и рекламы пролетели как один миг. Когда одна задача сменяется другой, при этом новая интереснее предшествующей – виден результат, перестаешь наблюдать время. Оглядываясь, диву даешься, сколько всего произошло за эти годы: стандартизация полиграфии, обновление программы лояльности, запуск новых сайтов отелей, несколько крупных мероприятий для партнеров, гостей и клиентов компании, переход на новое программное обеспечение. Наверное, что-то еще было, но уже не упомнить. Конечно, со временем и эти новшества устареют, такова жизнь, но в этом и есть «соль» постоянного развития. Свой путь развития считаю вполне логичным, поскольку

[22] информация http://medicinarf.ru

проработав многие годы в управляющей компании, как-то по-другому начинаешь понимать ситуацию, оценивать процессы, выстраивать взаимодействие и понимать работу служб»[23].



Ознакомившись с данной информацией, предлагаем Вам ответить на следующие вопросы.

1. Какие профессиональные и личностные качества будущего руководителя обеспечили ему развитие профессиональной карьеры?
2. Важен ли профессиональный опыт человека для замещения руководящей должности? Может ли выпускник организации профессионального образования сразу занять должность руководителя организации? Свой ответ аргументируйте!
3. Какую работу необходимо проводить руководителю организации, чтобы зарекомендовать себя на рынке туристических услуг?



[23] информация предоставлена службой по персоналу группы компаний USTA

Раздел IV. О классификации предприятий гостиничной индустрии

Предприятия гостиничной индустрии подлежат обязательной классификации, целью которой является определение соответствия гостиницы и номеров установленным критериям.

Гостиницы классифицируют по разным признакам, однако существует несколько наиболее распространенных классификаций.

По вместимости номерного фонда: делятся на малые (до 150 номеров), средние (от 150 до 299 номеров), большие (от 300 до 600 номеров), мегаотели (более 600 номеров). Минимальная вместимость гостиниц зависит от национальных, региональных условий, действующих стандартов и составляет, как правило, 7–10 номеров.

По функциональному назначению существуют гостиницы делового назначения – гостиницы для туристов, основной целью путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес-отели, конгресс-отели, конгресс-центры, ведомственные отели) и гостиницы для отдыха – гостиницы для туристов, основной целью путешествия которых является отдых и лечение. К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха, туристско-спортивные гостиницы.

На рынке гостиничного бизнеса также существуют SPA-отели, предлагающие своим постояльцам огромный выбор различных оздоровительных программ и действий. Диеты, режим питания, медицинский надзор и лечение, специально разработанные программы физических упражнений, массаж и терапия, а также познавательные обучающие программы.



Транзитные гостиницы осуществляют обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели вблизи портов).

Мотели – простые модульные одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные в пригороде, у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Клиентами мотелей являются разные категории туристов с акцентом на познавательный автотуризм.

По уровню комфорта средства размещения подразделяются, в том числе, на фешенебельные отели. Фешенебельные отели расположены в крупнейших столицах мира в центре города, чаще всего в исторически значимых зданиях,

являющихся памятниками архитектуры. Фактически это самостоятельный и автономный город в городе, предоставляющий весь набор услуг. Этот сегмент отличают дорогие интерьеры, созданные с помощью натуральных и дорогих материалов, при участии именитых дизайнеров. Отели предлагают широкий выбор категорий номеров. Уровень сервиса и цен в таких отелях самый высокий среди средств размещения[24].

В гостиничном бизнесе конкуренция становится все сильнее, так как спрос опережает предложения. Если изначально отель служил средством ночлега, то в настоящее время это бизнес-центр, оздоровительный центр, объект развлечения и отдыха. Главным критерием привлечения туриста является уровень гостеприимства. Государственная система классификации гостиниц ориентирована на международные стандарты и определяет уровень качества предоставляемых услуг.

Существует свод международных законов, которые определяют категорию гостиницы, ее «звездность». В Японии, например, такой классификации (от одной до пяти звезд) нет. Здесь иная градация: существуют недорогие бизнес-отели, гостиницы в национальном стиле – рёканы, отели экономического класса, стандарт, первого класса, а также отели «супериор» и «делюкс».

Современная процедура классификации средств размещения включает процедуру оценивания в соответствии с требованиями, которые закреплены в системе классификации для средства размещения в целом. Данная процедура нужна, чтобы присвоить номер категорий от «без звезд» до «пять звезд».

Для проведения оценки привлекается экспертная комиссия единого органа по классификации. В обязанности данного органа входит организация работы экспертов на территории всей страны по единой методике и составление протоколов и актов о проведенной работе.

Полносервисные отели «5 звезд» – отели, ориентированы на индивидуальных бизнес-туристов. Располагаются в центре крупных городов в непосредственной близости к наиболее крупным деловым центрам. Инфраструктура таких гостиниц включает рестораны, бары, конференц-залы, залы для проведения переговоров, фитнес-центры, бассейны и иное. Услуги разнообразны и традиционно включают: круглосуточное ресторанное обслуживание в номере, бизнес-центр, услуги консьержа и парковщика, трансфер до и из аэропорта, беспроводный Интернет и иное. К этой же категории можно отнести конгресс-отели. Конгресс-отели характеризует большая общая площадь помещений для проведения конференций и семинаров. Также предусмотрены большие танцевальные залы и набор небольших комнат для переговоров. Конгресс-отели имеют развитую инфраструктуру, предлагают различные бары и рестораны, стремятся поддерживать индивидуальный и персонифицированный уровень обслуживания.



Полносервисные отели «4 звезды» востребованы бизнес-туристами, которым не требуется весь спектр услуг, предоставляемых в полносервисных

[24] информация http://www.new-hotel.ru

пятизвездочных отелях. Также этот сегмент популярен среди путешественников и туристов, которые ищут более комфортабельные отели. Четырехзвездочные отели с предприятиями питания являются самым распространенным типом средств размещения в мире. Они предлагают постояльцам небольшие холлы и довольно ограниченные ресторанные возможности. В результате этой экономии на содержание отеля администрация может снижать цены за проживание в номерах[25].

Отели сокращенного сервиса можно разделить на три подгруппы: четырехзвездочные отели сокращенного сервиса, экономичные трехзвездочные с завтраком (в них вообще может не оказаться ресторанов) и бюджетные. Бюджетные отели отличаются от экономичных трехзвездочных меньшим размером номеров и сокращенным набором дополнительных услуг, которые обычны для экономичных. Внимание владельцев таких отелей сосредоточено на ночлеге туристов, а не на их питании. Такой подход позволяет сократить стоимость номера на 30% по сравнению с полносервисными отелями.

Звездность средств размещения предопределяет основные требования к обслуживающему персоналу:

квалификация (для всех категорий гостиниц): весь обслуживающий персонал должен пройти профессиональную подготовку, степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам;

знание иностранного языка (для гостиниц категорий «1 звезда», «2 звезды» достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка, «3 звезды» – персоналу, общающемуся с гостями, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения, «4 звезды» – требования аналогичны предыдущим, но знание языков должно быть на более высоком уровне, «5 звезд» – персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками;

уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства;

проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата;

носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии.

Аттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда, а также профессиональная переподготовка и/или повышение квалификации работников туристического предприятия проводится регулярно (в соответствии с установленными сроками).

[25] информация http://www.new-hotel.ru

Раздел V. О профессиональном образовании, трудовой занятости и особенностях работы в организациях индустрии гостеприимства

5.1. Школьнику и студенту о профессиональном образовании и трудовой занятости в организациях индустрии гостеприимства

Получить профессиональное образование в сфере социально-культурного сервиса и туризма можно в образовательных организациях среднего профессионального образования и образовательных организациях высшего образования Свердловской области. Например, в ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж», ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты», ГАОУ СПО СО «Колледж управления и сервиса «Стиль», ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет», ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» и иных.

ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж» (ЕЭТК) осуществляет профессиональное обучение по образовательным программам среднего профессионального образования 43.01.11 «Гостиничный сервис».

В течение всего срока обучения в ЕЭТК для студентов организуется учебная и производственная практика в реальных условиях гостиниц различных категорий.





Студенты ЕЭТК принимают участие в выставке

Студенты ЕЭТК принимают активное участие в выставках, посвященных индустрии туризма и гостеприимства (в ЭКСПО, КОСКе Россия, ЦМТЕ).[26]

[26] информация предоставлена Ж.А. Бодровой, О.С. Кононовой (ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж»)

ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты»[27] осуществляет обучение по специальностям:

«Туризм» (квалификация – специалист по туризму);

«Гостиничный сервис» (квалификация – менеджер гостиничного сервиса (отельер)).

Специалисты по туризму осуществляют предоставление турагентских услуг, услуг по сопровождению туристов.

Менеджер гостиничного сервиса организует обслуживание в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения, решает запросы потребителей гостиничного продукта, технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта.

Обучающиеся ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты» (далее – колледж) ежегодно проходят производственную практику в горно-туристическом комплексе города Сочи. Объектами горно-туристического комплекса являются: многофункциональный курорт, отели, общественно-культурный центр, лыжно-биатлонный комплекс и стадион, а также канатные дороги и горнолыжные трассы мирового уровня. В 2014 году студенты колледжа во время производственной практики участвовали в обеспечении проведения XXII Зимних Олимпийских Игр и XI Зимних Паралимпийских Игр в городе Сочи. Практика студентов проходила в службах приема и размещения гостей, эксплуатации номерного фонда, маркетинга и продвижения гостиничных продуктов. Студенты проводили экскурсии по территории горно-туристического комплекса для проживающих в отеле, осуществляли обслуживание гостей, в том числе, на иностранном языке.

Во время прохождения производственной практики учащиеся получают опыт работы в отеле мирового класса под руководством авторитетных и признанных специалистов индустрии гостеприимства.

На кафедре туристического бизнеса и гостеприимства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» (УрГЭУ)[28] осуществляется профессиональное образование по программам высшего образования по направлениям подготовки:

Бакалавр (формы обучения: очная, заочная):

43.03.03 «Гостиничное дело» (профили: «Гостиничная деятельность», «Ресторанная деятельность»);

43.03.02 «Туризм». Специалисты, получившие образование по данному направлению, осуществляют формирование, продвижение и реализацию туристского продукта, организуют туристское обслуживание. Они могут осуществлять свою профессиональную деятельность в туристических фирмах, компаниях-туроператорах, экскурсионных бюро и иных организациях сферы туризма;

[27]информация предоставлена ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты»

[28] информация предоставлена Г.Р. Корновой, доцентом кафедры туристического бизнеса и гостеприимства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

34.03.01 «Сервис» (профиль «Международный сервис»). Направление подготовки «Сервис» является не только новым для российского образования, но и чрезвычайно востребованным. Выпускники могут работать в туризме, гостиничном бизнесе, в рекламе, организовывать обслуживание в гостиницах, туристских комплексах и иных средствах размещения, осуществлять разработку новых услуг с учетом индивидуальных потребностей клиентов.

Магистр (формы обучения: очная, очно-заочная):

38.04.02 «Менеджмент» (образовательная программа «Менеджмент в туристическом и гостиничном бизнесе»).

К чтению лекций на кафедре туристического бизнеса и гостеприимства УрГЭУ привлекаются специалисты Министерства инвестиций и развития Свердловской области, Центра развития туризма Свердловской области, Администрации города Екатеринбурга, руководители крупных туристических и гостиничных предприятий, иностранные специалисты.



Студенты УрГЭУ
на прохождении практики

В рамках практик и курсов «Сервисный практикум» и «Технологический практикум» студенты участвуют в проведении мероприятий городского, областного и международного уровней. Студенты проходят практику на предприятиях туризма и гостеприимства Свердловской области, Российской Федерации, за рубежом (Франция, Болгария). Предоставляется возможность обучения за рубежом (в рамках международного обмена).



Профессиональное образование по направлению 43.03.02 «Туризм» осуществляет кафедра социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина». «Гостиничное дело» является одним из профилей, специализацией в рамках направления «Туризм». Обучение по профилю начинается с изучения основ профессиональной деятельности в гостиницах, отелях (например, изучение автоматизированной системы управления отелем «Опера», которая установлена в отелях Екатеринбурга), студенты изучают технологию управления номерным фондом, продажами и доходами отелей и иное. Также УрФУ организует профессиональное образование по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»[29].

Более подробную информацию об образовательных программах для сферы гостеприимства можно узнать в образовательных организациях высшего образования и образовательных организациях среднего профессионального образования.



[29] информация подготовлена А.И. Дмитриевой, ассистентом кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Информация о вакансиях сферы гостеприимства на рынке труда Свердловской области, возможностях профессионального образования и обучения, вариантах трудоустройства

Горничная

Количество вакансий (единиц), заявленных работодателями в Свердловской области в 2016 году		211
Диапазон заработной платы по региону (в тыс. руб.)	*минимальный размер*	7,0
	максимальный размер	30,0
Организации для возможного трудоустройства в Свердловской области		
Отели, гостиницы, хостелы, базы отдыха, санатории города Екатеринбурга и Свердловской области и иные организации		
Организации для получения профессионального образования		
ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж» ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль» ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты» ГАПОУ СО «Первоуральский металлургический колледж» АНО Образовательный центр развития «ИКАР» НОУ «Свердловский кооперативный техникум «Облпотребсоюза» и иные		

Администратор/портье гостиницы

Количество вакансий (единиц), заявленных работодателями в Свердловской области в 2016 году		14
Диапазон заработной платы по региону (в тыс. руб.)	*минимальный размер*	8,0
	максимальный размер	20,0
Организации для возможного трудоустройства в Свердловской области		
Отели, гостиницы, хостелы, базы отдыха, санатории города Екатеринбурга и Свердловской области и иные организации		
Организации для получения профессионального образования		
ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль» ГБПОУ СО «Екатеринбургский торгово-экономический техникум» ГБПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж» ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», структурное подразделение Институт гуманитарных наук и искусств ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» и иные		

Официант (бармен)

Количество вакансий (единиц), заявленных работодателями в Свердловской области в 2016 году		523
Диапазон заработной платы по региону (в тыс. руб.)	*минимальный размер*	7,0
	максимальный размер	40,0
Организации для возможного трудоустройства в Свердловской области		
Кафе, рестораны, закусочные, бары, в том числе расположенные в отелях, гостиницах, базах отдыха города Екатеринбурга и Свердловской области, и иные организации		
Организации для получения профессионального образования		
НОУ ВО «Уральский международный институт туризма» ГАПОУ СО «Полипрофильный техникум им. О.В. Терёшкина» и иные		

Повар

Количество вакансий (единиц), заявленных работодателями в Свердловской области в 2016 году		1555
Диапазон заработной платы по региону (в тыс. руб.)	*минимальный размер*	6,2
	максимальный размер	60,0

Организации для возможного трудоустройства в Свердловской области

Организации общественного питания, в средствах размещения (гостиницы, отели), санаторно-курортные и оздоровительные организации города Екатеринбурга и Свердловской области

Организации для получения профессионального образования

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»
ГБПОУ СО «Алапаевский многопрофильный техникум»
ГБПОУ СО «Артинский агропромышленный техникум»
ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»
ГБПОУ СО «Баранчинский электромеханический техникум»
ГАПОУ СО «Белоярский многопрофильный техникум»
ГАПОУ СО «Березовский техникум «Профи»
ГБПОУ СО «Богдановичский политехникум»
ГАПОУ СО «Верхнесалдинский многопрофильный техникум им. А.А. Евстигнеева»
ГАПОУ СО «Высокогорский многопрофильный техникум»
ГБПОУ СО «Екатеринбургский техникум химического машиностроения»
ГБПОУ СО «Екатеринбургский торгово-экономический техникум»
ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж»
ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
ГБПОУ СО «Качканарский горно-промышленный колледж»
ГАПОУ СО «Краснотурьинский политехникум»
ГАПОУ СО «Красноуральский многопрофильный техникум»
ГАПОУ СО «Нижнетагильский горно-металлургический колледж имени Е.А. и М.Е. Черепановых»
ГБПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»
ГАПОУ СО «Новоуральский технологический колледж»
ГАПОУ СО «Первоуральский политехникум»
ГБПОУ СО «Полевской многопрофильный техникум им. В.И.Назарова»
ГАПОУ СО «Полипрофильный техникум им. О.В. Терёшкина»
ГАПОУ СО «Сергинский многопрофильный техникум»
ГБПОУ СО «Серовский политехнический техникум»
ГБПОУ СО «Серовский техникум сферы обслуживания и питания»
ГАПОУ СО «Слободотуринский аграрно-экономический техникум»
ГБПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум»
ГБПОУ СО «Сысертский социально-экономический техникум «Родник» (Центр реабилитации инвалидов)
ГБПОУ СО «Талицкий лесотехнический техникум им. Н.И. Кузнецова»
ГАПОУ СО «Техникум индустрии питания и услуг «Кулинар»
ГБПОУ СО «Туринский многопрофильный техникум»
и иные

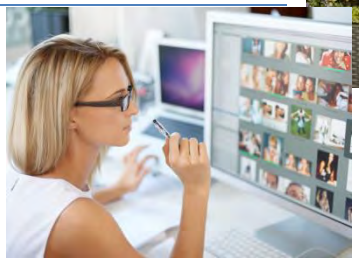
Возможность трудоустройства в организации индустрии гостеприимства имеется и для граждан с ограниченными возможностями здоровья (в зависимости от вида нарушений).

Граждане с нарушениями зрения могут выполнять профессиональные обязанности по таким профессиям, относящимся к индустрии гостеприимства, как «массажист», «администратор баз данных», «повар», «флорист», «пользователь персонального компьютера».

Для лиц с нарушениями слуха доступна профессиональная деятельность по профессиям (специальностям) «кладовщик», «дизайнер», «оператор персонального компьютера», «мойщик посуды», «парикмахер», «портной», «повар», «садовник», «флорист», «швея» и иным.



Для лиц с опорно-двигательными нарушениями – «дизайнер», «кассир», «оператор персонального компьютера», «специалист по кадрам», «швея» и иным.



5.2. Трудности и риски в профессиональной деятельности работников индустрии гостеприимства

Потенциальному работнику индустрии гостеприимства необходимо учитывать некоторые трудности и риски, связанные с профессиональной деятельностью в данной сфере.

В большинстве случаев это работа по графику, при этом, смены могут быть по 12 часов и более. Необходимо быть готовым к ночным сменам, которые являются достаточно тяжелым испытанием для организма.

Сами смены по содержательной наполненности отличаются – иногда может быть работа настолько напряженной и поток гостей таким большим, что фактически работнику некогда даже отдохнуть или «перекусить». Загрузка работников колеблется также, как загрузка собственно отелей – есть пики и спады.

В случае, если профессиональная деятельность осуществляется по графику, сотрудникам бывает сложно привыкнуть к тому, что выходные не совпадают с общепринятыми выходными днями, иногда приходится выходить на смены в праздничные дни, в новогоднюю ночь и так далее.



Кроме того, в условиях постоянного взаимодействия с людьми работники предприятия гостеприимства оказываются в конфликтных, стрессовых ситуациях. Даже, когда сотрудник чувствует себя не очень хорошо, ему приходится постоянно быть на виду, демонстрировать доброжелательность и гостеприимство, то есть профессионализм.

В целом, существует немало способов борьбы со стрессом, в том числе, режим питания, переключение от рабочего процесса, занятия спортом, и многое другое.

Несмотря на возникающие трудности в профессиональной деятельности работа в индустрии гостеприимства чрезвычайно интересна, позволяет человеку профессионально реализовываться и выстраивать профессиональную карьеру[30].

Для работы в индустрии гостеприимства также необходимо умение общаться с людьми, устанавливать позитивный контакт с потребителем. Такие навыки, как умение ясно выражать свои мысли в процессе общения с людьми всех возрастов, культур и народностей никогда не останутся не замеченными.



[30] информация предоставлена А.И. Дмитриевой, ассистентом кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Умение работать в команде – еще одно важное профессиональное качество работника индустрии гостеприимства, когда часть работы выполняется не одним, а несколькими исполнителями.

Обязательства хорошо выполнять свою работу находят четкое отражение во внешнем виде работника индустрии гостеприимства.

Работа в сменах требует от персонала точности и пунктуальности – процедуры передачи рабочих мест и встреча клиентов должны быть организованы своевременно, не создавая помех для эффективного функционирования предприятия гостиничного сервиса[31].



[31] информация предоставлена Г.Р. Корновой, доцентом кафедры туристического бизнеса и гостеприимства ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Раздел VI. О компетенциях специалистов индустрии гостеприимства по методике WorldSkills

Чемпионаты WorldSkills – это площадка, на которой лучшие мастера из множества стран обмениваются профессиональным опытом, демонстрируют свои технические способности, индивидуальные и коллективные качества, решая задачи, максимально приближенные к реальным условиям.

Чемпионаты WorldSkills проходят раз в два года в различных странах и являются важнейшим событием в области повышения качества профессиональной подготовки и совершенствования мастерства. Конкурсанты отбираются на профессиональных чемпионатах в странах-членах WorldSkills. Они демонстрируют как свои технические способности, так и индивидуальные и коллективные качества, реализуя поставленные перед ними задачи.



Стандарты WorldSkills формируются профессиональным сообществом, лучшими экспертами-практиками из разных стран. Эксперты проводят соревнования WorldSkills, оценивают участников, участвуют в разработке заданий. В настоящее время в движении WorldSkills International состоят 72 страны, и количество участников растёт с каждым годом.

Профессиональные компетенции – перечень профессий (специальностей), по которым проводится проверка умений, знаний и практического опыта при

выполнении задания, решения задачи профессиональной деятельности в ходе соревнований (мероприятий).

В сфере индустрии гостеприимства это такие компетенции как парикмахерское искусство, поварское дело, прикладная эстетика/терапия красоты (косметология), повар-кондитер//кондитерское дело, ресторанный сервис и иные. Изучить конкурсные задания по отдельной компетенции и оценить свои профессиональные возможности Вы можете на интернет-сайтах движения WorldSkills (http://worldskills-ekb.ru, http://asi.ru/staffing/worldskills).



Например, конкурсное задание по компетенции «ресторанный сервис»[32] определяет основные требования к внешнему виду конкурсанта, перечень инструментов, которые конкурсант может иметь при себе, и перечень заданий, которые выполняет конкурсант (сервировка, встреча гостей, принятие заказа, обслуживание напитками, авторское приготовление коктейлей, подача блюд и иное).

В рамках WorldSkills Hi-Tech проводятся чемпионаты рабочих профессий среди школьников от 10 до 18 лет «Junior Skills». Школьники соревнуются по компетенциям, в том числе, по компетенциям «взрослых» соревнований по методике WorldSkills. Юниоры демонстрируют свои профессиональные компетенции, участвуют в тренингах и иных мероприятиях.

Активное участие в состязаниях принимают обучающиеся профессиональных образовательных организаций Уральского региона. Наиболее способные студенты включаются в международное движение WorldSkills International.

Так, в 2015 году на 43-м Чемпионате WorldSkills в г. Сан-Паулу (Бразилия) студентка специальности «Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий» ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж» успешно представляла сборную Российской Федерации. Для получения такого права в мае 2015 года она стала обладателем золотой медали III Национального чемпионата WorldSkills Russia в городе Казань и в настоящее время является наставников Международной школы молодого пекаря-кондитера[33].

В Свердловской области национальный чемпионат сквозных рабочих профессий высокотехнологичных отраслей промышленности по методике WorldSkills пройдет с 30 октября по 3 ноября 2016 в МВЦ Екатеринбург - Экспо. Соревнования пройдут по 28 компетенциям. В соревнованиях примут участие 250 «конкурсантов», а также юниоры и эксперты. Посетить чемпионат совершенно бесплатно сможет любой житель Среднего Урала, а также гости нашего региона[34].

---

[32] информация http://worldskills-ekb.ru/about/regions

[33] информация предоставлена ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж»

[34] информация http://invest.midural.ru, http://asi.ru/staffing/worldskills

Раздел VII. Возможности профессиональной карьеры в сфере гостеприимства

Сфера гостеприимства предоставляет человеку перспективные профессиональные возможности. Прежде всего, следует обратить внимание на то, что руководители предприятий предпочитают «выращивать кадры», вкладывая большое количество средств и усилий в обучение собственных сотрудников. Например, на предприятиях гостеприимства не редкой является такая карьерная траектория: администратор «ресепшн» – старший администратор – менеджер службы приёма и размещения. Интересен и тот факт, что первые две ступени можно пройти за относительно короткий срок: полтора-два года. Например, одна из выпускниц кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ) преодолела рубеж от администратора «ресепшн» до заместителя службы приема и размещения за год.

Для предприятий гостеприимства характерен акцент на так называемую ротацию кадров, то есть один человек в ходе своей работы может освоить сразу несколько профессий в различных службах. Кросс-тренинги, которые подразумевают получение сотрудником опыта работы в разных по функционалу департаментах (отделах) гостиниц, являются обязательной частью обучения. К примеру, во время вводных занятий администратор «ресепшн» несколько дней может поработать официантом, а затем и в службе горничных. Это поможет ему понимать и уважать труд своих коллег, эффективнее взаимодействовать с другими службами, а главное, стать «универсальным солдатом», который может подстраховать других членов команды.

Работа в индустрии гостеприимства – это, прежде всего, командная работа, поэтому большое внимание уделяется как подбору персонала, так и сплочению сотрудников. Для большинства отелей Екатеринбурга характерны молодые коллективы, на линейных позициях можно часто встретить студентов или выпускников образовательных организаций профессионального образования. Поэтому в корпоративной атмосфере всегда присутствует здоровая конкуренция, амбициозность, приветствуется инициатива, а главное – умение работать в команде и желание быть полезным в достижении целей компании.

Перспективными, с точки зрения карьерного роста, являются безусловно сетевые отели (как местные, так и международные). В Екатеринбурге функционируют шесть отелей международных сетей и крупная локальная сеть отелей и ресторанов. Информация о вакансиях на должности в сетевых отелях,

которую они размещают на сайтах, включает возможности продвижения по службе как по горизонтали, так и по вертикали.

Если сотрудник, например, начал работу в отеле Екатеринбурга в качестве специалиста отдела бронирования, то спустя некоторое время, он может претендовать на то, чтобы поработать в любом отеле сети, в другом городе.

Например, в Екатеринбурге расположен сетевой отель международной французской компании, в управлении которой находится более 4200 отелей по всему миру и в любом из них, при наличии вакансии, может оказаться сотрудник из города Екатеринбурга.

Вертикальный рост, движение вверх по карьерной лестнице, в сетевых отелях отличается тем, что сотрудник может выйти за пределы одного конкретного отеля и начать работать в управляющей компании, которая занимается координированием действий отелей сети, разработкой стратегии компании, разработкой обучающих программ, маркетинговыми исследованиями и решением других высокоуровневых задач.

Например, выпускница УрФУ, поработав около года в отделе продаж сетевого отеля, расположенного в городе Екатеринбурге, перешла в головной офис отеля, расположенного в Москве. В настоящее время она отвечает за продажи гостиничных услуг во всех отелях сети на территории России.

Требования к работникам в сетевых отелях, особенно международных, как правило, выше, чем в местных гостиницах. Например, администратор службы приема и размещения должен обладать следующими качествами и компетенциями:



- стрессоустойчивостью, то есть способностью справляться со стрессом;
- владением иностранным языком, минимум английским, предпочтительно двумя-тремя языками;
- способностью быстро ориентироваться в ситуации;
- развитыми коммуникативными навыками, умением расположить к себе гостя, вежливостью, грамотностью речи;
- способностью самостоятельно принимать решения;
- гостеориентированностью, которая означает внимание к гостям и даже способность предугадывать их требования и желания;
- навыками деловой коммуникации, умением управлять конфликтом.

Важно также помнить, что число сетевых гостиниц растет и расширяет свое влияние, поэтому некоторым сотрудникам удается поучаствовать в запуске совершенно новых проектов. Например, во время проведения Олимпийский игр в городе Сочи специалисты екатеринбургских сетевых отелей оказывали содействие коллегам, работающим в отелях этой же сети, размещенных в городе Сочи.

Различные по направленности карьерные траектории, которые доступны, в том числе, работникам сферы гостеприимства, делают ее привлекательной для трудоустройства. И наиболее значимым моментом в данном случае является лояльность – преданность компании, в которой сотрудник работает. Конечно, если сотрудник рассчитывает на карьерный рост, он должен быть инициативным,

стремиться в любом деле, которое он выполняет, быть профессионалом, и всегда оставаться готовым учиться новому[35].



Развенчиваем стереотипы[36]

За многие годы у людей сложился определенный стереотип – «если учишься по специальности «Гостиничный сервис», то и будешь работать горничной». Но возможности профессиональной деятельности в сфере гостеприимства безграничны. Все зависит от каждого конкретного человека, и от того, какие цели он ставит перед собой. Например, для того, чтобы стать администратором службы приема и размещения, необходимо знать иностранный язык и программы бронирования, чтобы работать супервайзером, нужно знать все тонкости работы горничных, чтобы впоследствии эффективно выстраивать систему управления персоналом. Для выполнения функциональных обязанностей администратора зала ресторана необходимо поработать официантом, а чтобы стать директором или управляющим отеля – поработать на всех этих позициях.

Молодые специалисты, например выпускники Екатеринбургского экономико-технологического колледжа (ЕЭТК), устраиваются на работу в гостиницы не только в России, но и за рубежом. Например, выпускница ЕЭТК, победитель и призер областных и Всероссийских олимпиад по гостиничному сервису, успешно трудоустроилась администратором в отель «Plaza el Bosque 5*» (Чили, г. Сантьяго). Знание иностранного языка, программ бронирования, стандартов обслуживания – несомненное преимущество кандидата при трудоустройстве на должность индустрии гостеприимства.

Вариантов трудовой занятости для выпускников по специальности «Гостиничный сервис» много. Прежде всего, это работа на позициях горничной, официанта, администратора зала ресторана, администратора службы приема и размещения, менеджера службы бронирования, специалиста отдела маркетинга, менеджера по персоналу, супервайзера, менеджера по связям с общественностью, менеджера по рекламе, оператора химчистки, прачечной, менеджера по закупкам, менеджера по обслуживанию корпоративных клиентов, консьержа и иных. Несмотря на то, что возможности безграничны, для работы в этой сфере необходимо базовое профессиональное образование, а также стремление постоянного профессионального развития.

Варианты трудовой занятости и карьерного роста для выпускников по специальности «Туризм»[37] разнообразны. Начинающий специалист по туризму может претендовать на должность помощника менеджера, в обязанности которого входит, в том числе, взаимодействие с клиентами.

---

[35] информация предоставлена А.И. Дмитриевой, ассистентом кафедры социально-культурного сервиса и туризма Института гуманитарных наук и искусств ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

[36] информация предоставлена Л.Р. Сафиуллиной, преподавателем ГАПОУ СО «Екатеринбургский экономико-технологический колледж»

[37] информация предоставлена ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты»

В дальнейшем он может стать специалистом по работе с клиентами, а в последствии заместителем директора турагентства, директором турагентства. Туроператоры предоставляют возможность освоить все специализации профессии в организации тура от начала и до конца. При надлежащем старании и стремлении к освоению всех секретов профессии, можно «вырасти» до позиции топ-менеджера, который фактически управляет туристским бизнесом и отвечает за увеличение прибыли предприятия, развитие и расширения рынка туристических услуг. В его обязанности входит подписание важных контрактов, ведение переговоров, проведение грамотной рекламной политики, маркетинговых исследований.

Высокий статус в туроператорах имеет travel manager (трэвел-менеджер) или координатор туров, в обязанности которого входит разработка индивидуальных и корпоративных туров. Элитными специалистами считаются также специалисты по организации делового туризма, который должен соответствовать высоким стандартам обслуживания независимо от форс-мажорных обстоятельств.

Со временем многие успешные специалисты по туризму, освоившие технологию продвижения туристических направлений от начала до конца, могут открыть свой собственный бизнес.

Знаете ли Вы?



1. Знаете ли Вы, что такое «Красная линия» Екатеринбурга? (с информацией Вы можете ознакомиться на стр. 8 вестника).

2. Знаете ли Вы, что великий русский поэт Василий Андреевич Жуковский назвал Невьянск «дедушкой русской металлургии»?



3. Какой архитектурный объект является визитной карточкой Невьянска»? (наклонная башня Демидова).

4. Известен ли Вам тот факт, что в конце 17-19 веков тагильский металл с фамильным клеймом Акинфия Демидова (основателя железоделательного завода и города) по качеству не имел себе равных в Европе и в России.

5. Где был построен первый паровоз в России? (в 1834 – 1835 году из стен «Выйского механического завода» (г. Нижний Тагил), основанного Е.А. Черепановым, вышли два первых в России паровоза).



6. По сказам Павла Петровича Бажова мы знаем, что есть рудник Гумёшки. Чем он знаменит? (древние металлурги I тысячелетия до нашей эры занимались выплавкой меди, используя руду с Гумёшек (окрестности г. Полевского)).

7. Почему есть основания полагать, что колоссальная статуя Свободы, установленная в Нью-Йоркском порту в ознаменование 100-летия независимости Америки сделана из нижнетагильской (Выйской) меди? (статуя изготовлена в 1874-1881 годах по проекту Ф. Бартольди в Париже. Французская бронзовая промышленность того времени основывалась, главным образом, на русской меди).

8. Откуда и когда начала свой поход в Сибирь дружина казака Ермака? (вверх по реке Чусовой в сентябре 1581 года).



9. Почему реку Чусовую считают рекой – символом, рекой – историей, рекой памятью? (археологи обнаружили на реке следы человека, жившего в эпоху неолита и бронзового века).

10. Где стоит единственный в мире памятник солдатской шинели? (расположенная в городе Арамиль фабрика выпускала сукно, из которого изготавливались шинели для армии в Великую Отечественную войну).

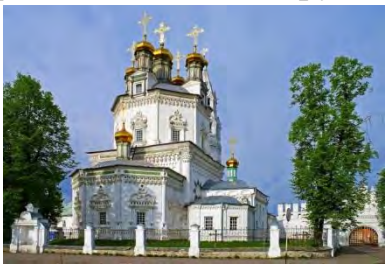


11. Кто стал прообразом Данилы-мастера в знаменитом на весь мир сказе Павла Петровича Бажова? (уральский мастер – самоучка Данила Кондратьевич Зверев, родина которого Режевской район

(минералогический заповедник «Режевской»)).

12. Интересно, что первый Генеральный план города Екатеринбурга свидетельствует о том, что его застройка велась по лучшим образцам фортификационного искусства Германии, Нидерландов, Франции.

13. Известно ли вам, что уральский малахит использовался в отделке соборов Санкт-Петербурга? (в 1834 году на Меднорудянском месторождении медных руд была обнаружена первая «Голова» прекрасного лучистого зеленого камня – малахит. Именно этот высококачественный камень пошел на облицовку Исаакиевского собора и на оформление Малахитового зала Зимнего дворца в Санкт-Петербурге).



14. Почему Верхотурье называют духовным центром Урала? (Верхотурье было основано как укрепленный пункт на самом коротком и удобном пути из европейской части России в Сибирь, так называемой Бабиновской дороге, «сысканной» Соликамским человеком Артемием Бабиновым в конце 17 века. Теперь Верхотурье – насыщенный духовной жизнью центр, здесь 13 храмов и монастырей).

15. Общеизвестно, что «Урал – опорный край державы». Где был построен первый оборонный завод России? (на Урале, в городе Каменск-Уральский. Каменские орудия сыграли решающую роль в достижении победы над шведским королём. Завод также знаменит художественным литьём из чугуна. В 1702 году отлит чугунный колокол, а в 1778 году уральские мастера отлили арку в готическом стиле для парка в Царском селе).

16. Знаете ли Вы, что в Алапаевске жил великий русский композитор Пётр Ильич Чайковский?[38]

[38] информация предоставлена Н.А Корзухиной, заместителем директора по научно-методической работе ГБПОУ СО «Уральский колледж бизнеса, управления и технологии красоты»

Проверь себя!



Из предыдущих разделов вестника Вы узнали о необходимых сотрудникам индустрии гостеприимства профессиональных качествах, в том числе терпении и лояльности по отношению к гостям. Предлагаем Вам оценить предложенные суждения и выяснить, насколько Вы готовы принимать других людей (диагностика принятия других по шкале Фейя)[39].

Внимательно прочитайте каждое суждение и выберите соответствующий ему ответ. В бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень Вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

практически всегда;
часто;
иногда;
случайно;
очень редко.

Вопросы

1. Людей достаточно легко ввести в заблуждение.
2. Мне нравятся люди, с которыми я знаком(а) *.
3. В наше время люди имеют очень низкие моральные принципы.
4. Большинство людей думают о себе только положительно, редко обращаясь к своим отрицательным качеством.
5. Я чувствую себя комфортно практически с любым человеком*.
6. Все, о чем люди говорят в наше время, сводится к разговорам о фильмах, телевидении и других глупых вещах подобного рода.
7. Если кто-либо начал делать одолжение другим людям, то они сразу же перестают уважать его.
8. Люди думают только о себе.
9. Люди всегда чем-то недовольны и ищут что-нибудь новое.
10. Причуды большинства людей очень трудно вытерпеть.
11. Людям определенно необходим сильный и умный лидер.
12. Мне нравиться быть в одиночестве, вдали от людей.
13. Люди не всегда честно ведут себя с другими людьми.
14. Мне нравится быть с другими людьми*.
15. Большинство людей глупы и непоследовательны.
16. Мне нравится быть с людьми, чьи взгляды отличаются от моих*.
17. Каждый хочет быть приятным для другого*.
18. Чаще всего люди недовольны собой.

[39] Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп.

Бланк ответов

Ф.И.О. _____Пол _____
Возраст _____

№	Практически всегда	Часто	Иногда	Случайно	Очень редко
1					
2*					
3					
4					
5*					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14*					
15					
16*					
17*					
18					

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов по следующей схеме

Вариант ответа	Балл	
	Прямые суждения (не отмечены *)	Обратные суждения (отмечены *)
1 – практически всегда	1	5
2 – часто	2	4
3 – иногда	3	3
4 – случайно	4	2
5 – очень редко	5	1

Интерпретация результатов

60 баллов и больше – высокий показатель принятия других, это значит, что Вы стараетесь не оценивать других, не испытывать гнев и обиду по отношению к другим, Вы можете поддержать разговор с кем угодно и о чем угодно, Вас искренне интересуют окружающие и их жизнь. Возможно, у Вас много друзей и знакомых, которые находят Вас приятным собеседником;

45-60 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к высокому. Вы достаточно приятны в общении и весьма либеральны в выборе собеседников. Можете поддержать разговор с людьми и узнать что-то новое для себя. Можно сказать, что вы открыты новому, однако не терпите пустые разговоры и выслушивание жалоб;

30-45 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к низкому, в большей степени это выражено в негативном и предвзятом отношении к другим;

30 баллов и меньше – низкий показатель принятия других, в процессе общения Вы достаточно критично относитесь к собеседникам, испытывайте раздражение, презрение по отношению к ним и ожидания негативного отношения к себе. Для работы в индустрии гостеприимства Вам нужно пересмотреть свое отношение к окружающим!

Интересные факты

Индустрия гостеприимства в Свердловской области[40]

Астрономическая обсерватория

Единственная на Урале астрономическая обсерватория находится в Свердловской области недалеко от берега знаменитой реки Чусовой. Чтобы наблюдениям не мешало освещение крупных городов, она построена в лесу, вдали от крупных населенных пунктов. В обсерватории бывают как дневные экскурсии, так и ночные. На экскурсиях рассказывают об истории и деятельности обсерватории, о небесных телах, а также показывают астрономические инструменты. При ясной погоде днем можно понаблюдать в солнечный телескоп за солнцем, а в темное время суток – за луной, планетами и звездами.

Самая высокая гора Свердловской области

Конжаковский Камень – самая высокая гора Свердловской области, популярный туристический объект. Эта вершина находится на Северном Урале, близ поселка Кытлым.

На марафонской трассе длиной 42 км от трассы Карпинск-Кытлым до вершины Конжака и обратно ежегодно в первую субботу июля проводится международный горный марафон «Конжак», собирающий до 2 тысяч участников.

«Парк сказов» - первый на Урале тематический парк, посвященный сказам Бажова

В Парке можно встретить героев сказов Бажова, русских сказок, интерактивные маршруты, различные мастерские по изготовлению изделий из камня и глины, увидеть ферму диких животных Урала, побывать на уральском подворье с настоящей крестьянской избой, элементами уральской росписи и скотным двором.

В познавательно-развлекательный комплекс входят парк уральских сказов, парк русской сказки, этнодеревня народов Урала, ферма «Серебряное копытце», гостиница, ресторан и детский лагерь. Проект «Парк сказов» вошел в программу развития туризма Свердловской области «Самоцветное кольцо Урала».

[40] информация https://russia.travel/sverdlovskaja

Индустрия гостеприимства за рубежом[41]

В мире подсчитали количество роскошных отелей

Испания занимает седьмое место на планете по количеству элитных отелей. Согласно данным информационного портала El Economista, в этом небольшом государстве работает сегодня 335 отелей класса «пять звезд», что от общего количества объектов размещения, имеющихся в пиренейском королевстве, составляет 1%.

Первое же место списка занимает Китай, на территории которого работают 2,94 тыс. гостиничных комплексов класса «пять звезд», что составляет 2 % от всех отелей в стране. На второй строчке с 800 гостиницами (6 % от общего числа) находится Турция. Третье место досталось Мексике – 670 отелей, четвертое – Италии (450), пятое – Индии (430), шестое – Греции (420).

Великобритания удивила новым сафари-отелем

В Великобритании состоялось открытие необычного отеля, в котором постояльцам предстоит просыпаться среди львов, бегемотов, жирафов и других диких животных.

Называется сафари-отель The Lodge, а расположен он на территории всемирно известного Бристольского зоопарка. Гостям предлагается арендовать небольшой домик, рассчитанный на 6 человек. Сутки размещения в сафари-отеле обойдутся как минимум в 750 фунтов стерлингов.

В администрации зоопарка рассказали, что постояльцев The Lodge ждет удивительное приключение, ведь они смогут увидеть животных в их естественной среде обитания, причем тогда, когда для обычных посетителей зоопарк будет уже закрыт.

Для гостей сафари-отеля подготовлена интереснейшая программа, включающая в себя экскурсии по зоопарку, возможность покормить сурикатов, красных панд и львов, позавтракать в обществе горилл и увидеть таких уникальных животных как карликовые гиппопотамы, тапиры, капибары и водосвинки.

Трафальгарский маяк в Испании превратят в отель

Гостиница, рассчитанная на 3 номера, откроется уже следующим летом.

Помимо комнат, здесь предусмотрен информационный центр, где можно будет познакомиться с Трафальгарским сражением – одним из самых известных морских баталий. Проект является составной частью государственной инициативы «Маяки Испании», которая предусматривает дополнительные формы использования таких башен.

[41] информация http://exhibition.pir.ru

Что касается Трафальгарского маяка, то дома двух семей смотрителей маяка также будут перестроены, чтобы придать им более «морской, кадисский и андалузский вид». Кроме того, комплекс будет иметь кафе с террасой, выставочную зону под открытым небом и экспозиционный зал. Туристы также смогут подняться на крышу маяка, чтобы полюбоваться пляжем и Гибралтарским проливом.

На смотровой площадке появятся информационные панели, которые расскажут о работе башни, а через специальные окна можно будет даже заглянуть в технические помещения.



Прояви себя в познавательной деятельности!

1. Возьмите интервью у работника гостиничного сервиса об особенностях работы в данной сфере и составьте презентацию о специфике профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства. Выступите с презентацией на мероприятии в классе или в группе сверстников.

2. Пользуясь ресурсами интернета составьте фотовыставку значимых туристических объектов города Екатеринбурга и Свердловской области и предложите варианты, способствующие увеличению туристического потока и привлечению туристов к достопримечательностям Свердловской области. Продемонстрируйте фотовыставку своим друзьям, знакомым, родственникам и учителям.

3. Составьте анонс телевизионных телепередач, посвященных качеству деятельности ресторанного и гостиничного бизнеса. Сделайте сообщение на эту тему в классе или в группе сверстников.

4. Оцените уровень гостеприимства одного или несколько посещенных Вами объектов гостиничного сервиса в Свердловской области по следующим критериям (отметьте напротив каждого критерия соответствующую цифру) и сделайте выводы.

быстрота обслуживания	1	2	3	4	5
точность исполнения заказа	1	2	3	4	5
предвосхищение желаний гостя	1	2	3	4	5
дружелюбие и вежливость персонала	1	2	3	4	5
внимательность персонала	1	2	3	4	5
форма одежды персонала	1	2	3	4	5
терпение и лояльность персонала	1	2	3	4	5
наличие платных дополнительных услуг (услуги организаций общественного питания, наличие магазинов и торговых автоматов, экскурсионных бюро, наличие транспортных услуг: вызов такси, прокат автомобилей, продажа сувенирной продукции, услуги косметических салонов, тренажерных залов, конференц-залов, бассейна и иное)	1	2	3	4	5

О результатах проинформируйте сверстников, друзей, родителей, учителей.

5. Составьте кроссворд с новыми и неизвестными для Вас терминами, встречающимися в вестнике. Предложите его разгадать своим одноклассникам, друзьям и родителям.