

«ЛАБОРАТОРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА» – ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРИ ОБУЧЕНИИ КАДРОВ

**Ситжанова А.М., канд. экон. наук
Оренбургский государственный университет**

Гостеприимство – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов). 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.

Индустрия гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

Сегодня очень много университетов готовят кадры в сфере индустрии туризма, сервиса и гостеприимства. Многие отечественные торговые вузы и специализированные колледжи предлагают освоить специальность «Сервис», «Туризм». Практически в каждом городе есть вуз, где выпускают специалистов для туристической отрасли. Сегодня в России менеджеров и администраторов сферы туризма и индустрии гостеприимства готовят более 300 вузов, но, несмотря на это руководители ведущих предприятий предпочитают брать на работу кадры, которые выпускают Швейцарские вузы, так как их выпускники быстро адаптируются на рабочих местах и всегда готовы приступить к работе, их не нужно обучать. Сегодня кафедрам выпускающим кадры для индустрии туризма и гостеприимства, необходимо постоянно мониторить рынок, исследовать требования туристических компаний, компаний работающих в гостиничном и ресторанном бизнесе, чтобы чётко знать, что хочет работодатель от будущего специалиста, какими компетенциями он должен обладать.

Кроме этого необходимо создавать более гибкие образовательные стандарты в сфере гостиничной индустрии, которые отвечали бы требованиям работодателя с учетом специфики региона. Также для закрепления теоретических знаний и получения практических навыков необходимо создавать «Лаборатории гостеприимства» на базе высших учебных заведений, где студенты могли бы работать и учиться одновременно. Для студентов такая лаборатория является отличной практикой, так как в большинстве случаев выпускники плохо ориентируются в том, с чем им придётся работать. В настоящее время сотрудничество выпускающей кафедры и работодателя в России сводится к минимуму, студенты проходят на базе работодателя учебные, производственные и преддипломные практики, но этого не достаточно.

«Лаборатория гостеприимства» - это образовательная программа, разработанная в стиле интерактивных занятий, – то есть это серия открытых семинаров и тренингов, мастер-классов и экскурсий по туризму и гостеприимству, проводимые в специально оборудованном помещении. Это может быть отдель-

но стоящее здание (учебно-тренинговая гостиница) на территории университета или аудитории одного из корпусов университета.

Подобные формы практико-ориентированного обучения раскрываются у следующих ученых: Ж.А. Ермаковой, Е.В. Шестаковой, О.В. Бурдюковой, Прытков Р.М и других авторов. Что же такое лаборатория гостеприимства и какие требования к ней предъявляют?

В целях повышения уровня знаний и приобретения практических навыков работы студентов, аспирантов и ученых по дисциплинам в индустрии туризма и сервиса, лаборатория обеспечивает решение следующих задач:

- проведение практических работ в области гостеприимства;
- использование данных лаборатории в учебной и научной деятельности;
- проведение консультаций и технической помощи кафедрам в использовании технических средств лаборатории;
- организация кружковой работы со студентами по дисциплинам туризма и сервиса;
- помощь студенческим научным обществам по решению научных проблем в индустрии гостеприимства;
- установление договорных связей с организациями ресторанного и гостиничного хозяйства, индустрии развлечений и туризма.

«Лаборатория гостеприимства» может быть структурным подразделением кафедры и не является самостоятельным юридическим лицом. Она должна быть оснащена современными студиями техники и технологиями сферы обслуживания, а также компьютерными программами необходимыми для профессиональной деятельности будущего сотрудника. Такая лаборатория может быть также расположена в общежитии университета. В ней студенты направления 43.04.01 «Сервис» должны отрабатывать профессиональные навыки и применять на практике знания, приобретенные в процессе теоретического обучения.

Кроме этого можно заключить договора с ведущими предприятиями региона и уже на их базе проводить практические занятия по гостеприимству, открыв структурное подразделение «Лаборатория гостеприимства», где проводились бы тренинги, семинары, как для студентов, так и для сотрудников предприятия. Студенты могут пройти в лаборатории производственную практику, в рамках которой осуществлялся бы технологический процесс заселения клиентов и обслуживания номерного фонда лаборатории.

Практическая направленность обучения, возможность развития коммуникативных навыков, внимание к деталям профессии — вот основные критерии выбора высшей научной школы. Идеальная вежливость, умение с блеском выйти из любой, даже конфликтной ситуации, способность решить проблемы клиента, понимание менталитета гостей из разных стран – этому можно научиться только в практической деятельности. Открытие таких лабораторий поможет университету готовить выпускников в области сервиса в условиях, реально приближенных к их профессиональной сфере. Прямо в стенах университета

студенты могли бы не только изучать теорию, но и отрабатывать свои знания на практике.

«Лаборатория гостеприимства» должна включать оборудованные зоны (аудитории) – номера отеля, конференц зал для проведения переговоров, тренингов и семинаров, ресторан. Все зоны лаборатории должны соответствовать международным стандартам, тем самым обеспечивая грамотный подход к организации обучающего процесса.

Документация «Лаборатории гостеприимства» должна включать в себя: копию приказа ректора о создании лаборатории, копию технического паспорта, паспорта лабораторного оборудования, приборов, установок и инструкции по их применению, должностные инструкции заведующего учебной лабораторией, расписание занятий, семинаров и тренингов в текущем семестре, проводимых в «лаборатории гостеприимства», журнал инструктажа студентов по технике безопасности, стандарты обслуживания и др.

В такой лаборатории состоящей из гостиничных номеров с холлом и стойкой администратора, студенты вырабатывают навыки качественного обслуживания клиентов, в том числе, и в соответствующих компьютерных программах. А блок по организации и управлению ресторанным сервисом полностью воспроизводит современный ресторан с баром, кухней и оборудованием.

Создание такой материальной базы, лаборатории гостинично-ресторанного бизнеса, будет прекрасным подтверждением того, что выпускники, выходящие из стен вуза, не только отлично подготовлены теоретически, но и знакомы со всеми практическими нюансами гостинично-ресторанного и туристического сервиса.

Список литературы

1) Бурдюгова, О. В. *Применение рефлексивных технологий в обучении студентов-менеджеров* / О. В. Бурдюгова // *Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры [Электронный ресурс] : материалы Всероссийской научно-методической конференции; Оренбург. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург: ОГУ, 2017. – С. 2001-2009. / [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28977241>*

2) Кайдашова, А. К. *Маркетинговые инструменты регулирования спроса на услуги высшей школы [Электронный ресурс]* / А. К. Кайдашова, Ж. А. Ермакова // *Вестник Оренбургского государственного университета, 2011. - № 4, апрель. - С. 71-75. - Библиогр.: с. 75 (5 назв.). Выделены особенности формирования потребительских предпочтений на рынке высшего профессионального образования, одной из которых является подверженность спроса влиянию маркетинговых коммуникационных методов.*

3) Полякова, И. Л. *Стандартизация в региональной индустрии гостеприимства: направления, основные этапы разработки и внедрения [Электронный ресурс]* / Полякова И. Л., Ермакова Ж. А. // *Вестник Оренбургского государственного университета, 2015. - № 8. - С. 116-121. - Библиогр. : с. 121 (17 назв.). : 3 рис., 1 табл. Проведен анализ федеральных и региональных законодательно-нормативных актов в сфере стандартизации, а также анализ ос-*

новых направлений и мероприятий по стандартизации в индустрии гостеприимства, позволивший определить блоки и этапы разработки стандарта комфортного размещения туристов.

4) Прытков, Р. М. Инновации в обучении персонала [Электронный ресурс] / Прытков Р. М., Гаврик А. Ю. // Управление персоналом в программах подготовки менеджеров : сб. материалов Междунар. науч.-практ. семинара, 7 нояб. 2014 г., Воронеж / Воронеж. гос. ун-т; ред. кол. И. Б. Дуракова, С. М. Талтынов. - Электрон. дан. - Воронеж: ВГУ, 2014. - . - С. 58-60.

5) Шестакова, Е. В. Мобильное обучение в образовательном процессе: тенденции и перспективы развития / Е. В. Шестакова // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры [Электронный ресурс]: материалы Всероссийской научно-методической конференции; Оренбург. гос. ун-т. - Электрон. дан. - Оренбург: Участок оперативной полиграфии ОГУ, 2017. - С. 217-224.