

Перспективы применения профессиональных стандартов в туризме и гостеприимстве

Prospects for the application of professional standards in tourism and hospitality

Пучкина Е.А.¹

E. Puchkina

В статье описан российский опыт разработки и внедрения профессиональных стандартов, обосновано значение профессиональных стандартов для туризма и гостеприимства, преимущества внедрения системы профессиональных квалификаций, как для работодателей, так и для самих сотрудников индустрии туризма и гостеприимства.

The article describes the Russian experience in developing and implementing professional standards, substantiates the importance of professional standards for tourism and hospitality, the benefits of introducing a system of professional qualifications, both for employers and for the tourism and hospitality industry employees.

Ключевые слова: профессиональный туризм, компетенции, квалификация, туризм, гостеприимство.

Key words: professional tourism, competencies, qualifications, tourism, hospitality.

Применение профессиональных стандартов в российской экономике в целом, а также в туризме и гостеприимстве в частности, возможно в части формирования кадровой политики, в управлении персоналом, при организации обучения и аттестации сотрудников, разработке должностных инструкций, формировании тарификации для работ, присвоении тарифных разрядов сотрудникам и установлении систем оплаты труда с учетом специфики деятельности производственного процесса, труда и управления, поэтому тема актуальна и имеет практическое значение.

¹ Научный руководитель – Зайцева Н.А., д.э.н. профессор кафедры индустрии гостеприимства, туризма и спорта, РЭУ им. Г.В. Плеханова

С 1 июля 2016 г. вступили в силу поправки в Трудовой кодекс РФ в части профессиональных стандартов, под которыми подразумевается совокупность требований к уровню квалификации работников по определенным видам деятельности. Поэтому с 1 июля 2016 г. на территории Российской Федерации официально используются в трудовом законодательстве термины "квалификация" и "профессиональные стандарты". Это затрагивает абсолютно все сферы бизнеса. Профстандарты направлены на обеспечение взаимосвязи между опытом работы, образованием, полученным конкретным человеком, его компетенциями, знаниями и умениями [17].

Применительно к туризму и гостеприимству следует отметить, то специфика туристского и гостиничного продуктов заключается в неосязаемости услуг, неспособности их к хранению и транспортировке, подверженности к изменению качества, высокой зависимости от профессионализма и компетентности обслуживающего персонала и иных факторов [16, с.117]. Комплексность туристского и гостиничного продукта предполагает включение в него разнообразных услуг: транспортные услуги, услуги размещения и питания, услуги развлечения и другие [6, с. 108]. Все обозначенные направления так обязаны быть стандартизированными и сертифицированными, в т.ч. и сам персонал [8, с. 91].

Исходя из этого, можно предположить, что для самих туристов и гостей различных средств размещения профессиональная стандартизация обеспечит рост качества, получаемых услуг, совпадение ожиданий с реальными условиями проживания и увеличение качества отдыха [8, с.91].

Любой профессиональный стандарт на стадии разработки проходит широкое общественное обсуждение[1]. Целью обсуждения проектов профессиональных стандартов в профессиональном сообществе и последующей независимой профессионально-общественной экспертизы выступает именно разработка такого профессионального стандарта, который наиболее полно отвечает требованиям рынка труда [11, с. 179].

Стимулирование и регулирование государством процесса массового перехода на профессиональные стандарты связано, прежде всего, со стремлением государства упорядочить требования к конкретным профессиям и повысить качество подготовки кадров. Активное использование профстандартов имеет практическую пользу для всей совокупности участников трудовых отношений.

Для работодателя - это ясно сформулированные унифицированные требования к сотрудникам различных специальностей. Применяя их, у работодателя есть возможность составлять, или же уточнять должностные инструкции с учетом специфики деятельности компании. Профстандарты — это необходимый минимум навыков и знаний, который требуется от сотрудника. Внедрение системы профессиональных квалификаций приведет к отсутствию расходов, связанных со штрафными санкциями со стороны надзорных органов, даст возможность оптимизировать величину фонда заработной платы, и приведет к экономии денежных средств компании за счет уменьшения затрат на возмещение потерь от низкого качества работы персонала, который не прошел процедуру независимой оценки профессиональных квалификаций, увеличению профессионализма персонала, значит, увеличению стоимости нематериальных активов таких компаний (стоимости самого человеческого капитала), росту финансовых результатов деятельности отелей.

Для персонала — это возможность провести оценку своих компетенций с точки зрения их востребованности у определенного работодателя или же полностью на рынке труда. Выявленные несоответствия станут побудительным мотивом для повышения уровня образования, а также получения дополнительных знаний или же умений.

Для образовательных учреждений – это база для формирования программ обучения. Понимание и знание всей совокупности требований в итоге дает возможность отобрать учебный материал и построить оптимальный образовательный процесс. Подобное мероприятие направлено

на ликвидацию существующий в настоящее время разрыва между теоретическими знаниями и реальной профессиональной деятельностью в достаточно многих сферах.

Е. Еременко считает, что работодатель может самостоятельно решить вопрос о применении на предприятии профстандартов, например, профстандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», и «Работник по приему и размещению гостей» [3, 4]. Подобное решение должно быть выражено в виде локального нормативного акта, например, приказа о проведении определенных процедур по внедрению системы профстандартов, проведению работы по внедрению подготовленных профстандартов на предприятии с учетом подготовки и разъяснения возможных вопросов работникам.

Формируемая в РФ национальная система профквалификаций, согласно мнения Н. Галузинской, даст возможность ликвидировать существующие в настоящее время «разрывы» между системой государственного и профессионального регулирования рынка труда; уровнями рынка труда: международным, национальным, отраслевым и корпоративным; научными и практическими научными школами [7].

Согласно мнению В. Васиной, национальная система квалификаций и компетенций в РФ является сбалансированной системой между государством, бизнесом и персоналом, позволяющая достаточно быстро и эффективно создавать для экономики высококвалифицированные кадры с определенным набором квалификаций и компетенций, необходимых для повышения глобальной конкурентоспособности российских компаний [5].

В. Митрофанова обратила внимание на то, что профстандарты будут разрабатываться около 2,5 года, но в качестве задачи не обозначено охватить все профессии – в настоящее время это преимущественно рабочие профессии и частично специалисты [18]. Профстандарт выступают в качестве живого механизма, который обязан по регламенту пересматриваться не менее одного раза в пять лет, или же актуализироваться по мере необходимости. Согласно

её мнению, ключевой посыл в формировании профстандартов – совершенствование системы подготовки кадров. В итоге в процессе обучения в колледже или же вузе, сотрудник, ознакомившись с профстандартами, будет осознавать перечень требований к нему в будущем к его профессиональной деятельности. Именно поэтому задача профстандарта – помочь с выбором профессии, принятием решения о дальнейшем профессиональном росте. Сама роль профстандартов для работодателя, по её мнению, скорее некое ограничение или же ориентир в части того, кого он может принять на работу. А для специалиста, пребывающего в поиске работы, обязательно следует ознакомиться с соответствующим профстандартом на предмет содержащихся в них требований к уровню образования, умениям, знаниям и стажу работы.

Данное нововведение привело к тому, что если человек является специалистом, который изъявляет желание занимать вполне определенную должность или же быть переведенным на вышестоящую должность, то он обязан подтвердить его квалификацию. Подобное должно воспрепятствовать тому, что человек без соответствующего опыта работы и образования будет иметь возможность занимать высокую должность с хорошим окладом. Планировалось, что подтверждение профессионализма персоналом обязано происходить в центрах оценки квалификации (ЦОК), т.е. усилиями внешней экспертной комиссии, которая имеет фонды оценочных средств. Формированием профессиональных стандартов, фонда оценочных средств занимается уполномоченная организация для сферы размещений Федерация рестораторов и отельеров, на базе которой сформирован специальный совет по профессиональным квалификациям [13].

При этом Минтрудом установлено несколько квалификационных уровней [2]:

- наиболее низкие уровни – с 1-го по 3-й – не требуют подтверждения квалификации; Так, уровень квалификации горничной был изменен на первый, т.к. это соответствует требованиям Минтруда [2]:

требования к образованию – краткосрочное обучение или инструктаж, характер умений – выполнение стандартных заданий (обычно физический труд);

- 4-й уровень – квалифицированный специалист;
- 5-й уровень подразумевает самостоятельного специалиста, который в состоянии принимать простые решения, нести ответственность за подчиненных сотрудников. В отеле это может быть начальник службы. 6-й – это уровень заместителя;
- 7-й – уровень директора;
- 8-й – сетевого директора, у которого находятся в подчинении несколько отелей;
- 9-й уровень – это уже уровень руководителя регионального департамента по туризму, или министра по туризму.

В профессиональных стандартах есть понятие профильного образования, которое является обязательным для занятия определенной должности.

В качестве наиболее болевых точек выступает 6 и 7-ой уровни – начальник независимого подразделения, а также заместители директора (6 уровень), и директор (7 уровень). Вопросы внешней аттестации для различных уровней обязаны быть совершенно различными. Так, в случае с 5-м уровнем преимущественно – это теоретический аспект, 6-ой – это уже теоретико-практический, а 7-ой – уже абсолютно практический, который также обязан содержать такой компонент, как портфолио.

Квалификационный уровень для заместителя директора, который отвечает за определенное направление деятельности, предполагает наличие так называемых гибких (мягких) навыков, которые невозможно прописать, ни в каких инструкциях. Поэтому в итоге в процессе оценки квалификации ему может быть дана задача без конечного результата – чтобы оценить его стратегический подход, вопросы планирования и управления самим персоналом[14, с. 2103].

Подобное согласуется со следующим моментом - для того, чтобы пойти на уровень выше, необходимо отработать на предыдущем определенное количество лет, т.е. нельзя защитить 5-ый уровень и уже через год пойти на шестой.

Все подобные меры в конечном итоге связывают профильное образование с квалификационной отраслевой рамкой, уровнями квалификации сотрудников, соответствующими компетенциями на каждом уровне и методологией оценки каждого определенного уровня внешними экспертами.

Сложность состоит и в том, что у различных сфер бизнеса разное понимание уровня квалификации. У образовательных учреждений также есть их видение того, как и чему именно они учат. В результате каждый бизнес и каждое образовательное учреждение просто пребывают в убеждении в их уникальности, поэтому унифицировать подобные компетенции достаточно сложно.

В действительности профессиональные стандарты в перспективе неизбежно вынудят специалистов индустрии туризма и гостеприимства больше узнавать, разбираться в трендах, а также в законодательстве. Нередко директора отелей не стремятся повышать свою квалификацию, потому что пребывают в уверенности, что уже и так знают абсолютно все. Но это, как говорится, до первого прецедента – когда появляется ситуация, с которой они никогда не сталкивались. Ведь законодательство непрерывно изменяется, требования увеличиваются и т.д.

Профстандарты являются своеобразным «ледоколом», который должен привести все к единому знаменателю, и по факту облегчить жизнь, как работодателям, так и самим сотрудникам, так как приводят в соответствие нормативную базу, особенно, это актуальный вопрос для малых гостиниц. Они приведут к необходимости для отелей заниматься образованием персонала, выравнивая определенным образом понятие «уровень квалификации», образования, опыта, зарплатные ожидания и многое иное.

Бизнес-процессы внутри отелей очень похожи, в малых отелях чаще сужается перечень оказываемых услуг, растет степень «универсальности» и взаимозаменяемости сотрудников. В этих условиях, профессиональный стандарт выступает в качестве фундамента, опыт как вариативная часть, позволяющая тебе на практике реализовать фразу "действуй по ситуации".

Согласно мнения специалистов в области туризма и отельеров, с 1 по 4-ий уровень допускается внутрикорпоративное обучение, инструктаж на рабочем месте и т.д. Поэтому персонал, выполняющий простейшую работу или же работу по заданию, обязан быть обученным кем-то по тем стандартам, что действуют на данном гостиничном предприятии. С 5-ого уровня квалификации возникает понятие ответственности за персонал, определенный иерархический уровень начальника, следовательно, должно быть соответствие образования, опыта и стажа, подтвержденное извне.

Стоит отметить, что Трудовой Кодекс РФ устанавливает обязанность применения требований, содержащихся в профессиональных стандартах, т.к. подобные стандарты ведут к четкой классификации должностей. В результате на основании ст. 57 Трудового Кодекса РФ наименование должностей, профессий, специальностей и квалификационные требования к ним обязаны быть в соответствии наименованиям и требованиям, что указаны в квалификационных справочниках или же профессиональных стандартах.

Выгода для работодателя заключается в том, что в процессе принятия на работу персонала, соответствующего профстандартам, сам работодатель выполняет требования ФЗ № 122 от 2 мая 2015 года.

Таким образом, в настоящее время становится очевидным, что профстандарты – это не вмешательство государства во внутренние дела отелей, а помощь как самим работодателям в поиске подходящих сотрудников, так и повышение собственной конкурентоспособности на рынке труда для соискателей.

Поэтому на данном этапе, пока ряд профстандартов продолжает формироваться, иные изменяются за счет актуализации, в целом вся эта деятельность направлена на усовершенствование существующей бизнес-практики в туризме и гостеприимстве. Уже начинает проводиться независимая экспертная оценка, в рамках которой сдаются экзамены, а в случае успешной сдачи выдается сертификат, который подтверждает уровень знаний. Меняется и система разработки образовательных стандартов и профессиональных образовательных программ. Первые результаты этой деятельности вероятно можно будет уже увидеть в ближайшие 3-5 лет.

Литература

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. №23 (в ред. от 13.05.2016 г. N 406) «О правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов». Интернет-источник: [<http://www.consultant.ru>]

2. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов». Интернет-источник: [<http://www.consultant.ru>]

3. Приказ Министерства Труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года N 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей».

5. Васина В. Презентация к докладу на тему «Национальная система квалификаций и компетенций в РФ». М. Конференция «Международная и российская практика применения профессиональных стандартов в управлении персоналом и образовании». 20-21 апреля 2016 г.

6. Воробьева Е.А. Рынок гостиничных услуг и его особенности// Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки – 2015, №5, с. 107-109.

7. Галузинская Н. Презентация к докладу на тему «Профессиональный стандарт для директора по персоналу: об HRD – функции в системе квалификаций». М. Конференции «Международная и российская практика применения профессиональных стандартов в управлении персоналом и образовании». 20-21 апреля 2016 г.

8. Зайцева Н.А. Актуальные вопросы организации оценки профессиональных квалификаций персонала в индустрии гостеприимства (на примере профессиональных стандартов «Официант (бармен)» и «Пекарь»). Научно-практический журнал «Российские регионы: взгляд в будущее». №3, 2015, с. 90-93

9. Зайцева Н.А., Ильина Е.Л., Никольская Е.Ю. Стоимость человеческого капитала в рамках создания национальной системы профессиональных квалификаций (на примере индустрии гостеприимства) // Имущественные отношения в Российской Федерации, 2016 №11 (182) – с. 24-28.

10. Зайцева Н.А., Ушанов Ю.В. Национальная система профессиональных квалификаций: организационно-методические основы создания: монография. — М.: РУСАЙНС, 2018. — 184 с.

11. Зайцева Н.А., Ильина Е.Л., Никольская Е.Ю., Романова М.М. Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства: монография. – М.: РУСАЙНС, 2018. – 256 с.

12. Зайцева Н. А. Организационно-методическое обеспечение деятельности по реализации государственной политики в области стандартизации и оценки квалификаций (на примере сферы туризма). Вестник Кемеровского государственного университета. 2015, №2, с. 176-181.

13. Зайцева Н.А. Профессиональные стандарты: на время или навсегда? К вопросу об оценке целесообразности применения профессиональных

стандартов на примере индустрии туризма и гостеприимства// Российские регионы: взгляд в будущее, 2016, № 3, С. 121-135.

14. Нижегородцев Р.М. Экологические стандарты в сфере туризма: проблемы внедрения (на примере Краснодарского края) / Нижегородцев Р.М., Ратнер С.В.// Экологические стандарты в сфере туризма: проблемы внедрения (на примере Краснодарского края). Российское предпринимательство, 2015 № 16 (13) – с. 2101-2124.

15. Никольская Е.Ю. Специфика формирования и оценки кадрового потенциала гостиничного предприятия, Научный Вестник МГИИТ, 2016, № 3 (41), с. 81-90.

16. Полякова И.Л., Ермакова Ж.А. Стандартизация в региональной индустрии гостеприимства: направления, основные этапы// Вестник Оренбургского государственного университета, 2015 – с. 116-121.

17. Premier-Deal Hospitality: Профессиональные стандарты. Как соединить квалификацию с классификацией. Об уровнях ответственности, компетенциях и правильном алгоритме [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://hotelier.pro/personal/item/1656-tabachnikova> (дата обращения: 17.12.2018)

18. Чего ждать от внедрения профстандартов [Электронный ресурс].Режим доступа:<http://www.kp.ru/radio/26548/3564225/> (дата обращения: 18.11.2018).