

# Ресурс подготовки специалистов для сферы услуг

Стабильная динамика развития сферы услуг последних лет позволяет говорить о рынке услуг как о реально развивающемся сегменте экономики Свердловской области. Возникают новые гостиничные комплексы, предприятия питания, транспортные и экскурсионные предприятия, предприятия по производству сувениров, информационные и рекламные службы, а также образовательные учреждения, реализующие образовательные программы обслуживающего профиля. Сегодня можно говорить о наличии крупного самостоятельного комплекса, состоящего из групп отраслей и предприятий, в каждом из которых работает множество людей. Прибыль этого бизнеса зависит не только от выгодного месторасположения, инфраструктуры и атмосферы, но и уровня сервиса, который может быть обеспечен только соответствующим человеческим ресурсом.



**УСОВА**  
Татьяна Игоревна,  
руководитель Ресурсного  
центра развития  
профессионального  
образования в сфере  
гостиничного сервиса  
и туризма,  
Екатеринбург

Основные виды деятельности в сфере услуг связаны с организацией контактной зоны для общения с потребителями услуг, приемом заказов на оказание услуг, организацией межличностных коммуникаций, выбором оптимальных в условиях нестандартных ситуаций, а также использованием компьютерной и организационной техники, обеспечением техники безопасности на предприятиях сферы сервиса и т. д.

В общепринятом понимании для того, чтобы предприятие сферы услуг осуществляло полноценную деятельность, необходимы два условия:

- *высокий профессионализм и компетентность персонала* – умение и готовность четко и быстро обслуживать гостей, не просто «замечать» клиентов, а искренне им улыбаться и проявлять заботу;

- *отлаженная система управления качеством обслуживания* – разработка и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировка, совершенствование обслуживания на всех участках деятельности предприятия.

## Проблемы и решения

**Проблемы качества обслуживания** могут быть решены за счет широкого внедрения международных стандартов и методов профессиональной деятельности в любой бизнес, связанный с обслуживанием, с одной стороны, а с другой – освоением этих стандартов еще на этапе подготовки работника, т. е. в образовательных программах.

**Проблемы стандартов обучения** могут быть решены путем пересмотра и увязки состава

и содержания дисциплин вариативной части образовательной программы с потребностями рынка труда в сфере услуг, с потребностями работодателей и использованием зарубежных стандартов обучения.

По оценкам профессионалов, подготовка кадров для сферы услуг (особенно для гостиничного и ресторанного бизнеса) на базе высшего образования в настоящее время не позволяет получить специалиста, способного сразу приступить к самостоятельной работе. Проблема недостатка в профессиональных компетенциях и знаниях выпускников, имеющих базовое профильное образование, может решаться через систему непрерывной многоуровневой подготовки специалистов по скоррелированным учебным планам среднего и высшего профессионального образования. Однако для этого требуется наладить гибкую схему перехода от одного образовательного уровня к другому и гармонизировать сроки обучения.

**Приоритетные задачи профессионального образования** на среднесрочную перспективу и основные подходы к их решению определены в «Стратегии развития системы подготовки рабочих кадров и формирования прикладных квалификаций», в которой предусмотрено создание в образовательных организациях учебных центров профессиональных (прикладных) квалификаций. В Свердловской области это многофункциональные центры прикладных квалификаций – в большинстве случаев открыты там, где есть профильные ресурсные центры развития профессионального образования.

**По оценкам профессионалов, подготовка кадров для сферы услуг на базе высшего образования не позволяет получить специалиста, способного сразу приступить к самостоятельной работе.**