

Н.А. Журанова

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИСТИЧЕСКО-ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА: СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРА И ПУТИ ФОРМИРОВАНИЯ

В статье дается авторская трактовка сущности и путей формирования конкурентоспособности менеджеров туристско-гостиничного сервиса. Представлена и описана интегральная структурно-содержательная модель формирования конкурентоспособности будущих специалистов. Рассматриваются организационно-педагогические условия эффективного формирования конкурентоспособности специалистов сервиса в системе среднего профессионального образования.

Переход России к рыночной экономике в начале 90-х гг. предопределил значительные изменения в структуре занятости населения – началось бурное развитие сферы услуг, в то время как промышленность и сельское хозяйство переживали резкий спад. Перегруппировка спроса на рабочую силу в пользу отраслей непродуцированной сферы сопровождалась при этом все возрастающим ростом требований общества к качеству подготовки специалистов, и, в частности, в такой отрасли экономики, как сервисное обслуживание населения. С начала 90-х гг. в этой отрасли наблюдается неуклонный рост потребности в специалистах среднего звена, поскольку именно они выступают наиболее массовой и мобильной частью работников этой сферы.

В этой связи актуальнейшей задачей средней профессиональной школы становится приведение профессиональных образовательных программ в соответствие с запросами личности, с потребностями рынка труда, перспективами развития экономики и социальной сферы. Иными словами, выпускник средней профессиональной школы должен выходить на рынок труда, образно говоря, со своим «товаром» – профессией, уровнем квалификации, мастерством. И этот «товар» должен быть «конкурентоспособным», отвечая требованиям «потребителя» – работодателя.

При этом при обсуждения вопроса о том, что есть «конкурентоспособный специалист» наблюдается многообразие мнений.

Так, Р.А. Фахутдинов рассматривает специалиста как объект, тождественный организации, фирме и т.д. и обладающий свойством под названием конкурентоспособность: «Конкурентоспособность – свойство объекта, характеризующееся степенью удовлетворения им конкретной потребности по сравнению с аналогичными объектами, представленными на данном рынке. Конкурентоспособность определяет способность объекта выдерживать конкуренцию в сравнении с аналогичными объектами на данном рынке. На одном рынке объект может быть конкурентоспособным, на другом – нет. Конкурентоспособность может рассматриваться относительно таких объектов, как нормативные акты, научно-методические документы, проектно-конструкторская документация, технология, выпускаемая продукция (выполняемая услуга), работник, фирма, регион, отрасль, страна в целом» [1].

Иными словами, конкурентоспособность определяется как способность некоего объекта выдерживать конкуренцию в сравнении с аналогичными объектами на данном рынке.

В работе Ф.С. Исмагиловой [4] конкурентоспособность специалиста трактуется как степень его профессиональной востребованности на рынке труда и в конкретной организации.

В монографии [2] приводится ряд определений различных авторов:

1) «Конкурентоспособность молодого специалиста – показатель качества вузовской подготовки и возможность реализации профессиональных и личностных качеств выпускника вуза в интересах современного производства (организации, учреждения)»;

2) «Конкурентоспособность работников (рабочей силы) – соответствие рабочей силы требованиям рынка, открывает работникам возможность вступать в отношения конкуренции (конкурировать) на рынке труда»;

3) «Конкурентоспособность – совокупность характеристик, определяющая сравнительные позиции конкретного работника или отдельных групп на рынке труда и позволяющая ему (им) претендовать на занятие определенных вакансий (найм)»;

4) «Конкурентоспособность – интегративная характеристика личности, обеспечивающая эффективность профессиональной деятельности в современных социально-экономических условиях и представляющая собой предельный случай эволюционного развития в условиях рыночной экономики такой интегративной характеристики личности, как готовность к профессиональной деятельности, сохраняющей ее структурные компоненты – мотивационную, эмоционально-волевую и познавательную» [2].

Определение конкурентоспособности выпускника педагогических вузов формулируется, например, так: «Конкурентоспособность выпускников педагогических вузов – это совокупность их отличий по уровню качества знаний, готовности к профессиональной деятельности и цене освоенных образовательных программ по сравнению с выпускниками других высших профессиональных образовательных учреждений, обеспечивающая при безусловном удовлетворении потребностей социального, корпоративного и индивидуального уровней преимущества на рынке профессиональных ресурсов» [2].

Анализируя приведенные интерпретации термина «конкурентоспособность», отметим, что в соответствии с перечисленными трактовками специалист рассматривается исключительно как объект, но не субъект рынка труда.

В контексте целей и задач нашего исследования предпочтительнее выглядит иной подход, в соответствии с которым конкурентоспособность специалиста понимается как интегральный показатель, характеризующий возможность его трудоустройства в соответствии с материальными и профессионально-личностными притязаниями в условиях конкуренции на рынке труда.

При этом под материальными притязаниями подразумеваются:

- желаемый уровень дохода за заданный промежуток времени (горизонт);
- адекватная для выживания и сохранения здоровья заработная плата;
- безопасность труда;
- условия труда (наличие/отсутствие столовых, туалетов, эргономические характеристики рабочего места и т.п.);
- медицинское обслуживание и охрана здоровья;
- надежные контракты найма и т.п.;
- место и время для межличностного общения, обсуждения с коллегами социальных событий и т.п.;
- благоприятные возможности для продвижения и личного престижа, денежные и иные поощрения (звания, привилегии, служебные автомобили и проч.) и т.п.

К числу профессионально-личностных притязаний относятся:

- ощущение собственной принадлежности к профессиональной группе;
- перспективы карьерного и профессионального роста;
- образовательные перспективы;
- возможности самореализации, свободы самовыражения, реализации инновационных и креативных способностей;
- возможности самоутверждения, расширения кругозора, реализации потребности в познании мира.

При такой постановке вопроса дидактическая категория «конкурентоспособность специалиста» априори оказывается взаимосвязанной с такой категорией дидактики, как «профессиональная компетентность специалиста», и выявление структуры профессиональной деятельности на основе анализа предназначения профессии становится первоочередной задачей.

Ее решение осложняется неоднозначным пониманием того, «кто есть менеджер».

Для подавляющего большинства отечественных исследователей менеджмент выступает как синоним управленческой деятельности. Поэтому менеджерами называют буквально всех специалистов, работающих в сфере управления, выделяя в качестве основы их деятельности универсальную практико-управленческую (фактически административную) составляющую.

Несмотря на огромное количество работ, посвященных проблеме содержания управленческой деятельности, до сих пор отсутствует целостная, обобщающая и общепризнанная ее характеристика.

К основным способам изучения управленческой деятельности относят:

- функциональный анализ (единица анализа – управленческая функция);
- нормативный анализ (единица анализа – должностная обязанность);
- дименсиональный анализ (единица анализа – "измерение" деятельности);
- ролевой анализ (единица анализа – роль (миссия) руководителя);
- эмпирический анализ (единица анализа – ситуация управления);
- деятельностно-психологический анализ (единица анализа – действие).

В то же время понятно, что такое описание деятельности менеджера вряд ли адекватно отражает деятельность менеджеров среднего звена в сфере сервиса, подготовка которых осуществляется образовательными учреждениями системы среднего профессионального образования. Для того чтобы убедиться в истинности сказанного, достаточно сопоставить приведенное описание с должностными инструкциями некоторых специалистов гостиничного сервиса.

В свете сказанного представляется целесообразным далее исходить из упрощенной структурно-функциональной модели менеджера среднего звена, наглядно представленной табл. 1.

Т а б л и ц а 1

Вид	Содержание деятельности (абстрактное)	Содержание деятельности (главного консьержа)
Маркетинговая	Общение с клиентом: выявление спроса на услуги организации, ознакомление клиента с ассортиментом, качеством и стоимостью предлагаемых организацией услуг, определение платежеспособности клиента, предоставление оптимальных услуг по критерию «цена/качество». Постоянный сбор информации о возможностях организации по предоставлению услуг	Принимает от гостей заказы на билеты в театры, места в ресторанах, автомашины, экскурсии и другие заказы по их просьбе. Следит, чтобы информация по гостиничным услугам, а также району, в котором расположена гостиница, была легкодоступна и своевременна. Принимает жалобы гостей
Проектирующая (целеполагание и планирование)	Осознание проблемы. Формулировка целей. Актуализация, поиск и обработка информации, необходимой для реализации целей управленческой деятельности. Описание и формализация целей, оценка их реалистичности. Прогнозирование. Планирование и распределение ресурсов. Перевод дескриптивной управленческой информации в прескриптивную.	Составляет расписание дежурств и комплектуется смены
Исполнительская	Прием заказов на оказание услуг. Согласование и доведение услуг до потребителя. Организация и ведение делопроизводства с использованием современных средств оргтехники. Оформление плановой и отчетной документации. Согласование и доведение услуг до потребителя	Ведет записи о выходе на работу для оформления платежной ведомости. Обеспечивает ведение записей для контроля за перемещением и хранением багажа и пакетов гостей. Обеспечивает соблюдение процедуры выноса багажа в контакте со службой размещения и кассиром. Посещает совещания в соответствии с указаниями. Изучает меры противопожарной безопасности и технику безопасности, а также обращение с противопожарным оборудованием
Организационно-распорядительская	Обеспечение эффективности управления персоналом. Рольное уяснение, делегирование полномочий и ответственности. Согласование целей сотрудников в рамках формирования организационной культуры. Содействие общению членов организации. Организация обучения персонала. Управление конфликтами. Мотивация и стимулирование трудового поведения персонала (в том числе дисциплинарные воздействия). Оперативное управление: принятие управленческих решений по оказанию услуг; выбор оптимальных решений в процессе обслуживания потребителей услуг. Координация. Организация и реализация обратной связи в процессе управления на основе контроля и оценки производственно-технологических процессов и поведения персонала. Организация взаимодействия объекта управления с внешней средой. Формирование информационной основы оценочной деятельности	Нанимает и увольняет персонал, применяет дисциплинарные меры по согласованию с отделом кадров. Дает рекомендации по обучению в процессе работы, осуществляет обучение по программе взаимного обучения. Принимает меры по жалобам гостей. Вместе с дежурными осуществляет руководство и контроль за работой швейцара, подносчиков багажа и рассыльного
Оценочная	Теоретический анализ практической деятельности. Определение проблемных ситуаций и возможных альтернатив. Выбор оптимальных решений в процессе обслуживания потребителей услуг. Анализ прогрессивных форм обслуживания. Оценка экономической эффективности производственной деятельности. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг. Оценка необходимости применения инноваций в профессиональной деятельности	Анализирует работу персонала (носильщиков, швейцаров, рассыльных и др.), оценивает их деятельность

Представляется, что разработанная нами модель более адекватна профессиональной деятельности менеджера среднего звена в области сервиса, нежели та, что де-факто и де-юре представлена в образовательных стандартах среднего специального образования.

Проблема профессиональной компетентности специалиста в настоящее время активно изучается отечественными и зарубежными учеными. В то же время отсутствует общепризнанная трактовка понятия "профессиональная компетентность".

В этой связи оправданным в контексте целей нашего исследования становится подход, в основе которого будет лежать следующая интерпретация понятия "профессиональная компетентность". Под профессиональной компетентностью будущего специалиста будем понимать единство его теоретической и практической готовности к профессиональной деятельности.

По сути дела, приведенная трактовка понятия профессиональной компетентности лежит в русле подхода к проблеме профессиональной компетентности учителя, разрабатываемого В.А. Сластениным [3].

Теоретико-методологический анализ таких категорий, как профессиональная компетентность, профессионально-значимые качества специалиста (менеджера), актуализирует проблему выявления факторов, влияющих на конкурентоспособность специалиста.

Различными авторами-исследователями в качестве факторов, обуславливающих конкурентоспособность специалиста, рассматриваются:

- качество и стоимость "рабочей силы";
- уровень конкурентоспособности страны;
- уровень конкурентоспособности отрасли;
- уровень конкурентоспособности региона;
- уровень конкурентоспособности образовательного учреждения;
- качество подготовки абитуриента ссуза;
- качество подготовки выпускника ссуза;
- уровень конкуренции среди ссузов;
- уровень организации производства, труда и управления в организациях, которым необходим специалист;
- спрос на специалиста данной специальности и др.

С точки зрения Ф.С. Исмагиловой [4], факторами конкурентного преимущества специалиста выступают:

- видение профессиональной среды и себя в ней;
- адекватный уровень компетентности;
- готовность к повышению квалификации;
- умение выбирать стратегию управления своими профессиональными ресурсами.

В работе [5] факторы конкурентного преимущества специалиста рассматриваются в несколько ином ракурсе: "Характеризуя факторы конкурентного преимущества персонала, их следует рассматривать с двух позиций: на уровне отдельного предприятия; в целом на рынке труда..."

На уровне отдельного предприятия проявление конкурентных преимуществ определяется внешними или внутренними условиями.

Специалист, работающий в конкурентоспособной среде, и сам будет стремиться стать конкурентоспособным. Однако в какой мере он будет конкурентоспособным в соответствующей среде, определяется ценностями самого специалиста. Как правило, внешние условия являются решающими в достижении конкурентоспособности...

Внутренние, или индивидуальные, конкурентные преимущества персонала можно подразделять на наследственные и приобретенные.

К наследственным конкурентным преимуществам персонала относят:

- способности (одаренность, талант, гениальность, способность к данному виду деятельности);
- темперамент;
- физические данные.

К приобретенным конкурентным преимуществам относят:

- деловые качества (образование, специальные занятия, навыки и умения);
- интеллигентность и культуру;
- направленность мотивации деятельности (умение формулировать личные цели и цели коллектива);

- характер (отношение к труду, к другим, к себе, к вещам);
- эмоциональность (умение управлять своими эмоциями, воля, стрессоустойчивость, зависть);
- общительность, коммуникабельность;
- организованность;
- возрастной ценз.

Анализируя определения конкурентоспособности специалиста, представленные в работе [3], несложно понять, что авторы этих дефиниций к числу факторов конкурентоспособности относят:

- качество профессиональной подготовки;
- соответствие профессиональных и личностных качеств специалиста требованиям деятельности и рынка;
- готовность к профессиональной деятельности.

Проведенный нами содержательный анализ факторов, определяющих конкурентоспособность специалиста, позволяет нам утверждать, что в контексте субъектного подхода правомерно выделение двух групп упомянутых факторов:

- 1) объективные: конъюнктура рынка труда; престиж образовательного учреждения;
- 2) субъективные: финансовое положение специалиста; протекционистский потенциал; психофизиологические качества; профессиональный опыт; профессиональная компетентность; профессионально значимые личностные качества.

Под конъюнктурой рынка труда нами подразумевается баланс спроса и предложения, т.е. соотношение вакансий и претендентов в данном секторе (сегменте) рынка.

Финансовое положение специалиста определяется совокупностью следующих параметров:

- наличие собственного или арендованного жилья;
- объем ежемесячных обязательных платежей (квартплата, проценты по кредиту и т.д.);
- объем накоплений;
- наличие других постоянных/переменных источников дохода (рента, помощь членов семьи и т.д.);
- наличие иждивенцев, накопления, позволяющие начать собственный бизнес.

Синонимом термина "протекционистский потенциал" выступает обыденное понятие "блат". Влияние этого фактора на конкурентоспособность специалиста в современной российской экономике сложно переоценить. С нашей точки зрения, нельзя отбрасывать его как "гримасу" переходного периода.

Что касается психофизиологических качеств, то к ним относятся:

- пол, возраст, внешние данные;
- здоровье, способности;
- темперамент, физические данные;
- эмоциональность, воля, стрессоустойчивость, зависть, общительность, коммуникабельность, организованность.

При этом следует подчеркнуть, что ряд отмеченных факторов не зависит ни от личности специалиста, ни от учебного заведения. В то же время степень влияния на конкурентоспособность специалиста таких факторов, как профессиональный опыт; профессиональная компетентность; профессионально значимые личностные качества, очевидным образом зависит от качества образования. И именно в этом смысле, прежде всего, заключается системообразующий характер фактора под названием «институт среднего профессионального образования».

В этой связи и в контексте сказанного выше видится целесообразной реализация следующей интегральной, структурно-содержательной модели формирования конкурентоспособности будущего специалиста – менеджера туристическо-гостиничного сервиса (табл. 2).

В 2003-2006 гг. нами был проведен педагогический эксперимент по эксплицитному формированию конкурентоспособности в филиале МГУС в г. Отрадном Самарской области путем введения в учебный план спецкурса «Моя карьера».

Изменение содержания образования, выраженное в преподавании в рамках компонента дополнительного образования спецкурса «Моя карьера», позволило выпускникам колледжа в течение 4-х месяцев после получения диплома найти постоянную работу. Эта цель достигалась не только за счет свободного трудоустройства, но и благодаря активизации протекционистского потенциала и повышения социальной мобильности.

Интегральная структурно-содержательная модель формирования конкурентоспособности будущего специалиста

Параметры	Этапы формирования
Этап 1. ИмPLICITный	
Цели	Формирование когнитивной и операционно-технологической составляющей конкурентоспособности будущего менеджера
Содержание	Дисциплины учебного плана
Средства	Учебно-профессиональные ситуации, направленные на приоритетное формирование когнитивно-операционного и инструментально-деятельностного компонентов будущего менеджера
Формы организации учебной деятельности	Лекции, лабораторно-практические занятия, самостоятельная и проектная работа; практикумы
Планируемые результаты: когнитивный аспект	ИмPLICITное формирование конкурентоспособности в рамках изучения учебных дисциплин
Планируемые результаты: личностный аспект	Осознание своих возможностей в образовательной среде; рефлексия сочетания целей деятельности и имеющихся ресурсов их достижения при постановке различных задач
Этап 2. ЭкPLICITный	
Цели	Целенаправленное формирование конкурентоспособности будущего менеджера (спецкурс «Моя карьера»)
Содержание	Рынок труда: поиск и анализ информации. Поиск вакансий (в мегаполисах и крупных городах). Поиск сезонной работы. Классификация и обработка полученной информации. Резюме – основной метод самопрезентации работника. Самопрезентация средствами информационных технологий. Собеседование: стратегия и методы проведения. Трудовой договор: правовые и организационные аспекты. Планирование карьеры. Непрерывное образование (long-life education) и его роль в построении карьеры
Средства	Работа в больших и малых группах, индивидуальные формы работы, анализ практических случаев, обмен опытом, Деловые и ролевые игры, тренинговые упражнения. Психодиагностические методы
Формы организации учебной деятельности	Лекции, семинары, практические занятия, тренинги, деловые игры, задания на производственные практики
Планируемые результаты: когнитивный аспект	Знать о методах и стратегиях поиска работы, источниках информации по вакансиям, особенностям применения трудового законодательства при составлении трудового соглашения, целях, задачах и этапах собеседования. Иметь представление об основных методах планирования карьеры, якорях карьеры и этапах карьеры
Планируемые результаты: личностный аспект	Навыки составления резюме и объявления "ищу работу", чтения и заключения трудового договора, сбора и анализа информации о работодателе; формирование и поддержание имиджа в процессе собеседования. Умение планировать собственную карьеру в краткосрочном периоде. Формирование у выпускников колледжа сервиса рефлексивными образовательными технологиями адекватной оценки себя как специалиста на рынке труда

Выводы

1. На современном этапе развития российской средней профессиональной школы имеет место ослабление традиционных связей учебных заведений с предприятиями и организациями, для которых готовятся специалисты. Взаимодействие органов управления образованием с территориальными службами занятости населения также оставляет желать лучшего. При отсутствии долгосрочного прогноза развития экономики, следствием которого выступает принципиальная невозможность адекватного определения перспективной номенклатуры специальностей, и в условиях значительного сокращения бюджетного финансирования учебные заведения системы среднего профессионального образования вынуждены ориентироваться на подготовку специалистов, пользующихся текущим, конъюнктурным спросом на рынке труда.

2. В этой связи представляется оправданным определение такой категории дидактики средней профессиональной школы, как конкурентоспособность специалиста – интегральный показатель, характеризующий возможность его трудоустройства в соответствии с материальными и профессионально-личностными притязаниями в условиях конкуренции на рынке труда.

В условиях конкуренции на рынке труда факторами, объективно влияющими на конкурентоспособность выпускника образовательного учреждения, выступают конъюнктура рынка труда и престиж самого учебного заведения. К числу субъективных факторов, предопределяющих конкурентоспособность будущего специалиста, относятся: финансовое положение специалиста; протекционистский потенциал; психофизиологические качества; профессиональный опыт; профессиональная компетентность; профессионально значимые личностные качества.

При этом следует констатировать, что конкурентоспособность будущего специалиста становится в определенных аспектах целью и ценностью системы среднего профессионального образования

3. Проведенный дидактический анализ содержания среднего профессионального образования позволяет говорить о его значительном потенциале при решении проблемы формирования конкурентоспособности будущего специалиста. Одновременно можно констатировать имеющую место недооценку этого потенциала в рамках сложившейся образовательной практики, вызванной, прежде всего, известной инерционностью и консервативностью образовательных систем. Вместе с тем этот потенциал в соответствии с интегральной, структурно-содержательной, прогностической моделью формирования конкурентоспособности будущего специалиста с успехом может (и должен) быть реализован как имплицитно (в рамках изучения всех дисциплин учебного плана), так и явно (в рамках специального курса, являющегося системообразующим элементом процесса формирования конкурентоспособности будущего специалиста).

4. Организационно-педагогическими условиями эффективного формирования конкурентоспособности будущего специалиста в системе среднего профессионального образования выступают: деятельностный и междисциплинарный подход к отбору содержания образования; проблемный характер и контекстность (А.А. Вербицкий) учебной деятельности; широкое использование инновационных, рефлексивных образовательных технологий, а также информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), обеспечивающих создание креативной образовательной среды за счет:

- рационального сочетания индивидуальных, групповых и коллективных форм организации учебной деятельности;
- профессионально-креативной направленности процесса формирования конкурентоспособности будущего специалиста;
- оптимального сочетания «мягкого» и «жесткого» управления формированием конкурентоспособности специалиста;
- постоянного мониторинга процесса формирования конкурентоспособности специалиста на основе психологического и критериально-ориентированного тестирования.

Опыт образовательной практики в филиале МГУС в г. Отрадном Самарской области доказывает практическую реализуемость названных выше организационно-педагогических условий.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Фатхутдинов Р.А.* Бухгалтерский учет в торговле 1998. . №1.
2. *Потачев С.А.* Обеспечение конкурентоспособности выпускника педагогического университета (методология и системные модели): Монография. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. 136 с.
3. *Сластенин В.А., Подымов Л.С.* Педагогика: инновационная деятельность. М.: ИЧП "Изд-во Магистр", 1997. 284 с.
4. *Исмаилова Ф.С.* Профессиональный опыт специалиста в организации и на рынке труда. Екатеринбург, 1999.
5. *Кусакина О.Н., Скокло А.М.* Проблемы конкурентоспособности на рынке труда / Циклы природы и общества: Матер. междунар. конф. Ставрополь, 2002.