

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ И КАРЬЕРНЫМ ПРОДВИЖЕНИЕМ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Киселева Р.Ф.

директор ООО «ХоспиталитиГрупп»,
(Череповец, РФ)

kiseleva@hosp-group.ru

***Аннотация.** Рассматриваются вопросы построения карьеры управленческих кадров гостиничных предприятий, карьерного планирования и продвижения представителей управляющего состава. Подчеркнуты основные проблемы и перспективы получения образования и подготовки управленческих кадров. В статье предлагаются варианты карьерного продвижения управленцев гостиничных предприятий.*

***Ключевые слова:** национальный проект, федеральный ресурсный кадровый центр, управленческий состав, генеральный менеджер, GM, general manager, школа отельеров, программа подготовки, кадры, интеллектуальный капитал, отраслевое развитие, российский вуз, программа подготовки, академия гостеприимства, карьера, карьерное планирование*

«Одно время решающим фактором производства была земля, затем капитал. Сегодня решающий фактор – сам человек и его знания».

Иоанн Павел II

21 июля 2020 года Президент России Владимир Путин подписал указ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года описывает реализацию этих целей [1].

Национальная цель «Возможности для самореализации и развития талантов» описывает качества и компетенции гражданина РФ к 2030 году. Это «гармонично развитая и социально ответственная личность на основе духовно-нравственных ценностей народов

страны, исторических и национально-культурных традиций», а также создание условий для воспитания такого человека. Кроме искусства и языка сюда включен туризм, который и дает такие возможности для роста и развития. И именно эти задачи решают три федеральных проекта: «Развитие туристической инфраструктуры», «Повышение доступности туристических продуктов», «Совершенствование управления в сфере туризма». Именно управление в сфере туризма, а также связанные с этим вопросы, являются особо острыми темами на сегодняшний день в гостиничном бизнесе в том числе вопросов кадровой подготовки и развития.

Как отмечают Иванцевич Д.М., Лобанов А.А., «карьера несомненно играет в жизни человека большую роль. Она отражает профессиональный и личностный статус, а также способствует самореализации и материальному благополучию» [2]. Планирование карьеры - процесс сопоставления потенциальных возможностей, способностей и целей человека, с требованиями организации, стратегией и планами ее развития, при котором происходит составление программы профессионального и должностного роста. Карьерное планирование является неким бизнес-планом развития человека на длительный период. Раскроем понятия, что такое «карьера» в таблице ниже.

Таблица 1. Раскрытие понятия карьеры

Карьера	Понимание	Раскрытие значения
	Широкое (общее)	Профессиональное продвижение, профрост, восхождение от низкого уровня к высокому, рост по этапам, ступеням профессионализма, ослаждение мастерством, творчеством и т.д.; углубление навыков, возможностей, знаний, оттачивание мастерства.
	Узкое (направленное)	Рост карьерный по должностям, социальному статусу, социально отражаемый рост в должностях, квалификации, рост по иерархии в структуре предприятия

Совершенно нормально, работая в найме в организации, изучать свои возможности роста – горизонтального или вертикального, узнавать возможности своего роста и изменения положения. Именно поэтому важно находится в коммуникации с администрацией, руководством, начальством и не бояться задавать вопросы о возможном росте. Сам по себе человек в связи со своим сложным устройством психики часто сталкивается с тревожностью, именно поэтому люди находятся в течение жизни в постоянном поиске стабильности: как в личной жизни, так и в профессиональной. Именно поэтому планирование карьеры, работы, увеличения дохода и всего, что связано с профессиональным развитием всегда оказывает стабилизирующее воздействие и приводит к удовлетворению собой и своей жизнью. Именно внутреннее психологическое состояние всегда придает огромный стимул развитию человека в жизни в целом. Человек получает более четкое понимание своих личных перспектив, возможностей.

Карьерное управление имеет под собой фундаментальные основания и причины. Существует много подходов к карьере, связанные в том числе и с мотивацией человека.

Первый подход – экономический, который подразумевает под собой тот экономический эффект, выгоду, доход, который получает человек при построении карьеры, повышения своего профессионального статуса, социального роста. Это финансы, уровень заработка.

Второй подход – психологический. Для многих людей данный аспект крайне важен, так как человек переживает свое ощущение значимости, осмысление профессионального и трудового опыта, оценку личных возможностей, которые формируют самооценку, а также инвентаризацию навыков и способностей.

Третий подход – воспитательный, подход к самой личности. Карьера, профессиональное развитие составляет целенаправленный процесс и результат формирования траектории, пути жизни человека, развитие как личности, отражение себя, своего места в обществе, формирование личной системы ценностей.

Четвертый подход – социологический. Каждый человек уникален и неповторим, обладает своим спектром социальных потребностей, который человек удовлетворяет тем или иным

способом. Человек может испытывать необходимость социального признания, которое сопоставляется со статусом в карьере, востребованностью, формирует уровень дохода. Карьера является частью процесса социально-профессиональной мобильности.

Любое карьерное планирование связано с подготовкой и образовательными учреждениями, которые окончил управленец. На сегодняшний день согласно официальной статистике в открытых источниках 258 ВУЗов в России с программами по направлению "Сервис, туризм и гостиничное дело", находящихся в 110 городах. Подразумевается предварительно 5 941 бюджетных мест и 18 950 платных мест [3].

Согласно официально опубликованного в открытых источников рейтинга ВУЗов России, работодатели, приглашающие к трудоустройству, обращают внимание на завершение следующих заведений [4].

1. РГУТИС (Высшая школа туризма и гостеприимства)
2. РУДН (Институт гостиничного бизнеса и туризма)
3. РГУФКСМиТ (Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса)
4. РМАТ (факультет менеджмента туризма)
5. МГУСиТ (Институт индустрии туризма и гостеприимства)
6. РГУТИС (Высшая школа сервиса)
7. ГУУ (Институт управления персоналом, социальных и бизнес-коммуникаций)
8. РосНОУ (направление «Туризм» в составе Института бизнес-технологий)
9. ИЭиК (программа обучения «Туризм»)
10. МосГОУ (кафедра туризма и гостиничного дела)

Однако, проблема российских вузов осталась той же, что и ранее, высшая школа не работает от заказа отрасли [5], потому что условия реального гостиничного бизнеса и подхода к управленческим кадрам тоже изменился на более суровые реалии. Многие ВУЗы не производят практическую подготовку студентов, некоторые, такие как ФГБОУ ВО «РГУТИС», безусловно, приглашают экспертов реального рынка, проводят обучение на реальных действующих гостиничных предприятиях, однако трудоустройство выпускников по

специальности управляющих гостиничных предприятий осложнено требованиями собственников бизнеса, инвесторов, которые изменили свой взгляд на рынок, поэтому о четком карьерном управлении говорить в наше время сложнее, чем до пандемии. Вопрос карьерного планирования, управления карьерой и профессионально-должностного продвижения управленческих кадров гостиничных предприятий совершенно пересмотрен после пандемии и чрезвычайных обстоятельств, которые возникли в то время на рынке. Только недавно о карьере и карьерном планировании заговорили снова, отойдя от «отраслевого стресса». «От кадрового голода индустрия гостеприимства не оправилась еще со времен COVID-19. Если в цифрах, то до пандемии в гостинице работали, к примеру, 200 человек, пришлось уволить 100, а вернуть смогли лишь половину. Остальные нашли себя в других сферах. Сейчас, когда резко вырос внутренний туризм, нехватка персонала ощущается острее. Только вот брать его неоткуда. И это при том, что специалистов для отрасли готовят более 200 российских вузов и 300 колледжей. Но большинство программ не отвечает запросам рынка» [6]. К 2030-му Россия планирует построить 10 всесезонных курортов. На нацпроект по туризму «Пять морей» правительство планирует выделить 301,5 млрд руб. вместе с вложениями инвесторов. Предприниматели закладывают статью расходов на обучение и размещение персонала, однако работать физически просто некому. И основной проблемой является финансовая часть – вознаграждение, так и постпандемийные последствия – ушедшие и отрасли менеджеры реализовали себя в более стабильных направлениях рынка.

Также огромной проблемой является непонимание потенциальных инвесторов самого гостиничного бизнеса, когда на должность топ-менеджера, управляющего отеля на любой стадии реализации гостиничного проекта приглашаются кандидаты, совершенно далекие от гостиничной индустрии. А любые попытки сотрудничества с компетентным управленцем и выстраивании работающего и перспективного бизнеса упирается именно в непонимание собственником, инвестором реальных и крайне необходимых расходов на запуск отеля. В последнем случае инвесторы и собственники становятся часто не довольны расходной, затратной частями и обесценивают компетенции управленцев,

которые часто стратегически видят наперед проблемы, с которыми предприятие в любом случае встретится. Случается, это также потому, что после пандемии на рынок вышли предприниматели новых категорий: «случайные гости», которые имели средства и получили возможность быстро заработать, открывая как пирожки гостиницы, либо те, кто сам и собственник, и управленец в одном лице, с маленьким бюджетом, но зато в отрасли. Здесь как никак актуальна фраза известного психотерапевта и профессионального карьерного тренера международного уровня Михаила Ефимовича Литвака «Единственная причина ухода из компании – отсутствие профессионального роста!» Поэтому после пандемии большое число опытных управляющих были задействованы уже в других отраслях или карьерных позициях. В условиях давления новых собственников компетентные и реально знающие управленцы уходят с должностей. Причина: огромный разрыв и непонимание рынка, специфики предпринимателем и управляющим, а также существующее в следствие этого обесценивание самого умения вести гостиничного хозяйство.

Именно поэтому старшие менеджеры, помощники управляющих, отельеры, владельцы небольших гостиниц могут использовать различные дополнительные варианты дополнительной подготовки. На это существует Федеральный ресурсный центр подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства, а также множество других частных организаций, которые проводят обучение, а также помогают с наставничеством, трудоустройством, перепрофилированием, например, Школа Алены Еновой, Hotel Business Academy Алексея Волова и другие. Однако, это подразумевается совершенно другой подход, не академический, где знания дают действующие управленцы, больше основываясь на извлечение «голой» коммерческой выгоды. Именно они организуют Форумы и другие мероприятия для представителей профессиональной среды.

Однако, вернемся к возможностям углубления знаний и карьерного движения. Федеральный ресурсный центр подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства был создан в соответствии с поручением Президента от 30.10.2022 г. и по поручению Правительства РФ от 28.12.2022 г. на базе ФГБОУ ВО

«Российский государственный университет туризма и сервиса», деятельность которого осуществляется в рамках национального проекта. И, безусловно, основными целями является информационно-методическое, кадровое и экспертно-аналитическое обеспечение отрасли [7]. В течение года Центр проводит обучение по ряду направлений и предоставляет практико-ориентированные знания и компетенции от ведущих экспертов страны. Такие программы как «Маркетинговая стратегия гостиницы», «Организация деятельности малых средств размещения», «Операционная деятельность в гостинице», «Ценообразование и управление доходами гостиницы», Автоматизация управления гостиницей» и другие нацелены на отельеров, собственников, управляющих, топ-менеджеров гостиничных предприятий и на получение современных знаний, обмен опытом среди коллег отрасли, что является неоспоримым преимуществом. Важно, что обучение абсолютно бесплатное, без отрыва от производства, что дает возможность управленцу расширить, углубить знания для дальнейшего построения и видения карьерных перспектив, просмотреть возможности роста, как горизонтального, так и вертикального.

В состав управленческих кадров гостиничных предприятий входят такие должности как генеральный менеджер, управляющий, директора различных направлений – финансовый, генеральный директор и т.д. Следует подчеркнуть, что в зависимости от формата гостиничного предприятия, его размера, величины штата и организационной структуры и выявляется корректная должность управленца гостиничного предприятия. Есть отели небольшие по размеру, где собственник сам занимает должность управляющего. А.П. Егоршин полагает, что карьера – это бинарный концепт: авторов предлагает делить карьеру на два элемента – желания сотрудника к продвижению и самоорганизации, а также заинтересованности предприятия к развитию именно этого сотрудника многогранность карьерного роста также подразумевает развитие работника как профессионала, что напрямую отражается на репутации и прибыли компании, если рассматривать ситуацию со стороны руководства [8, 9].

Соответственно, изжив свою управленческую должность или завершив контракт на том или ином гостиничном предприятии встает

вопрос, куда двигаться далее бывшему уже генеральному менеджеру отеля, управляющему. Здесь прослеживается большое количество совершенно различных вариантов: горизонтального развития и вертикального роста в смежные области.

Многие представители управленческого состава гостиниц уходят с организаций и открывают свои проекты, становясь собственниками. Другие же становятся сособственниками отелей либо идут вертикально уже не директором одного отеля, а сети. Эти варианты также являются профессиональным продвижением в зависимости от потребностей рынка и возможностей человека. Если говорить про покидание ведения управленческой деятельности гостиничным предприятием, многие уходят в преподавание, написание книг, учебников. Интерес представлять может государственный аппарат по направлению туризма и экономики – Министерства и департаменты туризма, подразделения, службы, связанные с инфраструктурными решениями, субсидиями туристической индустрии, экспертными советами, как вариант. Отельные, потерявшие в свое время место, после пандемии открывали аккредитованные организации по классификации гостиниц, становясь экспертами по классификации, оказывая параллельно услуги по организации гостиничных предприятий «с нуля», консультирования по документальным, организационным вопросам. Управление отелями является прибыльным и успешным вариантом для компетентного управляющего с опытом, который решит организовать управляющую компанию. Однако, самый затратный, пожалуй, но лучший путь – уход в позицию инвестора, собственника гостиничного предприятия – от малого отеля до совладения крупным отелем. В любом случае, как показывает практика, необходимо непрерывное обучение и углубление знаний для того, чтобы быть по-настоящему востребованным специалистом своей сферы. Автор статьи закончит исследование цитатой Брайана Трейси, великого мотиватора: *«Непрерывное обучение и развитие — не выбор. Не опциональное условие. Это обязательная деятельность, необходимая, чтобы выжить на рынке сегодня и завтра».*

Список источников

1. https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/nacionalnyy_proekt_turizm_i_industriya_gostepriimstva/
2. Иванцевич Д.М., Лобанов А.А., Человеческие ресурсы управления: Основы управления персоналом. М.: Дело, 2010. 304 с
3. <https://postupi.online/vuzi/razdel-servis-turizm-i-gostinichnoe-delo/>
4. <https://postupi.online/journal/rejting-vuzov/top-10-vuzov-gde-gotovyat-spetsialistov-v-oblasti-turizma-i-servisa/>
5. Ushakov R.N., Kryukova E.M., Khetagurova V.S., Mukhomorova I.V., Zelenov V.V. Efficiency of hotel management. Training of specialists in hotel industry field // Journal of Environmental Management and Tourism. 2020. Vol.11. №2(42). Pp. 388-395. DOI: 10.14505/jemt.11.2(42).
6. <https://www.kommersant.ru/doc/6634283>
- 7 <https://dpo.rguts.ru/?lang=ru>
8. Егоршин А.П. Основы управления персоналом. М.: ИНФРА-М, 2011. 312 с.
9. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом. М.: ЮНИТИ, 2002. 560 с.
10. Хаустов Е.В. Значение дополнительного профессионального образования в повышении качества человеческих ресурсов предприятий сферы гостеприимства / Е. В. Хаустов, Е. Е. Коновалова // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2024. – Т. 18, № 1. – С. 85-91.