УДК 777.555

Байбурова О.Р.

МОДЕРНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ С ОРИЕНТАЦИЕЙ НА ТРЕБОВАНИЯ СОВРЕМЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА

Модернизация системы подготовки кадров с ориентацией на требования современного развития туризма заключается в использовании в процессе обучения документальных материалов индустрии гостеприимства, изучении технологии производственной работы и организации документооборота в отрасли. На взгляд автора, обучение делопроизводству следует выделить в отдельный модуль или несколько практических занятий в связи с конкретным типом предприятия индустрии гостеприимства.

Bajburova O.R. Modernization of the Professional Training System with Orientation to Requirements of Modern Development of Tourism
Modernization of the professional training system with orientation to requirements of modern development of tourism consists in use of (in the course of training) the documentary materials of the industry of hospitality, studying of technology of industrial work and the document circulation organization in branch. Office-work should allocate training in the separate module or some practical training and to adhere them to each concrete type of the enterprise of the industry of hospitality since one of characteristic features of the competitive enterprise of this sphere is as much as possible fast reaction to inquiries and complaints of clients, lightning information interchange with company branches, the main office, suppliers and firms partners.

Состояние современного туристического бизнеса отличается широким использованием современных технических средств и интенсивным документооборотом при помощи сети Интернет. Проведя анализ рутинных операций в туристических фирмах и гостиницах, мы пришли к выводу.

Многие сотрудники испытывают сложности в составлении деловых писем, как на русском, так и на иностранных языках. Это объясняется тем, что большинство персонала, работающего в индустрии гостеприимства, имеет экономическое или техническое образование, и не всегда в состоянии грамотно сформулировать проблему и использовать необходимый деловой стиль переписки. Всему этому учат в лингвистических вузах и практически не уделяют внимание в экономических. Согласно учебному плану в РЭА им. Г.В. Плеханова студентам специальности 060800 «Экономика и управление на предприятии. Гостиничное, ресторанное и туристическое хозяйство» преподается дисциплина «Документирование управленческой деятельностью» из цикла общепрофессиональных дисциплин. На лекции выделяется 16 часов, а на практические занятия 20. За это время студенты знакомятся с основными видами деловой документации, но для успешной работы в турфирме, гостинице или ресторане необходимо уметь составлять документы согласно производственному процессу. Причем делать это не только на родном языке, но и на иностранном. В связи с этим кафедрой иностранных языков делового общения был разработан модуль по деловой переписке в индустрии гостеприимства и туризма.

Письмо

Любая гостиница или турфирма ведет обширную деловую переписку. Документооборот внутри компании предполагает составление следующих видов документов: memo, e-mail, report, plan of actions, job description and identification. В работе с клиентами и поставщиками используются такие документы как letter of inquiry, request, confirmation, letter of apology. В ходе всего обучения в институте студенты самостоятельно составляют все виды документов.

Мы полагаем, что обучение делопроизводству следует выделить в отдельный модуль или несколько практических занятий и привязать их к каждому конкретному типу предприятия индустрии гостеприимства – гостинице, ресторану, турфирме. По мере знакомства с работой каждого отдела отеля следует ознакомить студентов с реальными документами, используемыми в отрасли. Студенты должны по аналогии составить свои образцы документов и хранить их в папке деловой корреспонденции. В качестве контроля качества приобретенного навыка предлагаем провести итоговое занятие в компьютерном классе, чтобы каждый студент мог в максимально ограниченное время составить и напечатать определенные виды документов. Это позволит проверить теоретическую подготовку студентов и их способность работать в условиях максимально приближенным к реальным. Из обозначенных проблем они должны будут выбрать наиболее важные, и в порядке приоритета послать подтверждение, запрос, отчет, ответ на жалобу гостя, заявку на поставку, оповещение сотрудников или иной вид документа в зависимости от ситуации. Такой вид работы выявит наиболее подготовленных в теоретическом плане студентов и покажет, насколько они обладают такими качествами как стрессоустойчивость, находчивость, умение планировать свою работу и работу подчиненных.

Чтение

Этот вид языковой деятельности занимает не самое большое место в работе сотрудника индустрии гостеприимства. Большая часть времени тратится на непосредственное общение с клиентом. Документы и текущие материалы, с которыми сталкивается сотрудник каждый день, требуют молниеностного анализа и принятия решений. Все входящие документы должны быть распределены по соответствующим отделам и подразделениям предприятия. В связи с этим каждый сотрудник должен в целом представлять структуру компании и знать, куда отправить соответствующую корреспонденцию. В каждом подразделении документы необходимо хранить в соответствующих файлах и папках, как в электронном, так и в печатном виде.

При изучении работы каждого подразделения компании, студентам предлагается практическое задание по классификации и дальнейшему распределению входящих и исходящих документов. Для отработки навыка работы с большим количеством разнообразных документов следует разработать ролевые игры для каждого подразделения отеля, ресторана, турфирмы. Приведем пример одной из них. Студент получает роль сотрудника отдела размещения. Ему предлагается разобрать поступившую почту и составить план действий за 30 мин.

Поступившая корреспонденция в отдел бронирования будет включать в себя следующие документы:

1. два запроса на размещение;
2. одно письмо, в котором говорится о проблемах, возникших с предоставлением визы одному из предполагаемых гостей;
3. предложение от одной крупной компании на предоставление большого количества ночевок ежегодно по корпоративной цене;
4. один отказ от брони;
5. один перенос срока пребывания;
6. одна жалоба на качество обслуживания в номерах;
7. одна благодарность за проведение банкета в ресторане отеля;
8. один запрос о потерянной вещи в бассейне отеля.

Студент должен быстро ознакомиться со всеми документами и написать, в какие подразделения гостиницы следует передать соответствующую информацию, и какие данные предоставить сотрудникам своего отдела для ввода в базу данных по бронированию и т.д. Контроль за выполнением работы студентов может осуществляться как в устной, так и в письменной форме. Для проверки правильности действий студента в данной ролевой игре потребуется консультация представителя индустрии гостеприимства или кафедры гостиничного и туристического бизнеса.

Модернизация системы подготовки кадров с ориентацией на требования современного развития туризма заключается в том, чтобы использовать в процессе обучения современные материалы индустрии гостеприимства, знать технологию производственной работы, и в данном случае – документооборот в отрасли. Основываясь на этих знаниях и имея опыт работы в индустрии гостеприимства, преподаватели могут составлять современные программы и методические пособия, использовать их в учебном процессе. В РЭА им. Г.В. Плеханова разработка подобных методик и пособий осуществляется на базе кафедры гостиничного и туристического бизнеса и кафедры иностранных языков делового общения. Преподаватели, работающие в этом направлении, имеют опыт работы в отрасли и проходили стажировки в иностранных школах гостиничного бизнеса. Кафедра также активно привлекает к разработке пособий, игровых практикумов и ролевых игр работодателей из отрасли.

Полагаем, что программы подготовки кадров для туризма должны быть скорректированы в сторону большей практической направленности и должны готовить студентов к работе в отрасли, основываясь на современных требованиях к работнику индустрии гостеприимства.

УДК 338.48:378:651.9(571.66)

Емельянов А.М.

ПРОБЛЕМА ПОДГОТОВКИ ПЕРЕВОДЧЕСКИХ КАДРОВ ДЛЯ РАБОТЫ В СФЕРЕ ТУРИЗМА: ОПЫТ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

Статья посвящена проблеме подготовки переводческих кадров для сферы туризма и сервиса в Камчатском крае. Основываясь на собственном опыте преподавания специальных дисциплин туристического цикла в вузах г. Петропавловска-Камчатского, а также на опыте работы в туристических компаниях в качестве переводчика, автор выделяет наиболее актуальные проблемы, связанные с подготовкой переводческих кадров для индустрии туризма и сервиса на Камчатке и намечает конкретные пути их решения.

Emelianov A.M. The Problem in Teaching of Interpreters for Work in the Tourism Sphere: the Experience of the Kamchatka Krai

The report is devoted to a problem of teaching of interpreters for work in the sphere of tourism and services in the Kamchatka Krai. Based on own experience of teaching of special disciplines of the tourist direction at institutes of higher education in Petropavlovsk-Kamchatsky, and on the work experience in the tourist firms as an interpreter, the author marks out more urgent problems connected with training of interpreters for the industry of the tourism and services in the Kamchatka Krai and outlines specific ways for their solving.

Развитие туризма на Камчатке ставит перед необходимостью подготовки специалистов – профессионалов в самых различных областях. Работа большинства туристических компаний ориентирована на привлечение клиентов из-за рубежа, и приток иностранных туристов на полуостров растет с каждым годом. В связи с этим увеличивается потребность в подготовке высококвалифицированных переводчиков, специализирующихся на устном и письменном переводе в сфере туризма и сервиса.