

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

**ТЕМА: «ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Группы: ГХ-15, ГХ-16

Специальность 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

1 И 2 КУРС

Рассмотрено и согласовано
на заседании методического совета
Протокол № _____
от «__» _____ 20__ г.
Председатель _____ М.С. Хаецкая

Севастополь, 2017

ПАСПОРТ МЕРОПРИЯТИЯ

Тема: «ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Цель:

1. Определить проблемы подготовки специалистов среднего звена для сферы гостиничного сервиса.
2. Намечить перспективы развития сферы обслуживания в г. Севастополе.

Задачи:

1. Создание научно-информационной среды, способствующей взаимодействию преподавателей техникума и работников сферы обслуживания;
2. Изучение и обсуждение актуальных проблем практической реализации ФГОС СПО и отраслевых профессиональных стандартов;
3. Выявление сильных и слабых сторон современных методик обучения, а также соответствие методик обучения требованиям потенциальных работодателей;
4. Формирование мотивации к профессиональному обучению через изучение передового опыта, современных подходов технологии образования.

Целевая аудитория: обучающиеся ГБОУПО «СТЭТ» специальности 43.02.11.Гостиничный сервис, гр. ГХ-15, ГХ-16. мастера производственного обучения, руководители производственной (по профилю специальности) практики.

Зам. Директора по УПР: Полубехина Надежда Ивановна

ПЛАН
ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ

1. Полубехина Н.И. – Зам. директора по УПР ГБОУПО «СТЭТ». Особенности развития гостиничного бизнеса в г. Севастополе. (доклад прилагается).

2. Клушин К.С. - главный специалист Главного управления культуры г. Севастополя.

Проведение тренингов профессионального мастерства (обучающиеся групп ГХ и ТД).

3. Подведение итогов.

1. Полубехина Н.И. – Зам. директора по УПР ГБОУПО «СТЭТ». Особенности развития гостиничного бизнеса в г. Севастополе.

Уважаемые участники конференции!

ГБОУПО «СТЭТ» готовит специалистов для сферы обслуживания г. Севастополя. У нас стало традицией проводить встречи поколений: выпускников, студентов старших курсов и первокурсников. Здесь мы можем передать свой опыт по эстафете: первый курс подготовится морально к учебной практике, а будущие выпускники – к трудовым будням. Ведь выпускник техникума – это личность, которая выходит на рынок труда со своим «товаром» - профессией, уровнем квалификации, мастерством. Поэтому очень важно овладеть общими и профессиональными компетенциями, чтобы качество «товара» соответствовало требованиям работодателей.

Для лучшей адаптации выпускников на первом рабочем месте необходимо изучить особенности гостиничного бизнеса в г. Севастополе и рассмотреть требования к подбору кадров.

Особенности гостиничного бизнеса в Севастополе

В стране и за границей знают город Севастополь как мощную военно-морскую крепость и очень мало информированы о туристических и рекреационных возможностях Севастополя. А они, между тем, весьма и весьма значительны. Достаточно сказать, что потенциальная емкость побережья Севастополя, общая протяженность которого более 100 км, оценивается в 130 тыс. мест

курортной сети. По количеству солнечных дней Севастополь занимает одно из первых мест, а среднегодовая температура воздуха и воды здесь, соответственно + 12 и + 14 градусов.

Территория города, равная площади Москвы, включает Национальный историко-культурный заповедник «Херсонес Таврический», четыре государственных заказника, множество местных памятников природы, в том числе-аквальных, заповедные урочища.

Все это в комплексе и создает богатейшие возможности для развития Севастополя как центра рекреации, историко-познавательного и религиозного туризма.

На этой основе Севастопольской городской государственной администрацией разработана и утверждена городским Советом Концепция Генерального плана развития города до 2020 года как приморского эконополиса.

По данным Управления туризма Севастопольской госадминистрации в Севастопольском регионе официально зарегистрировано 35 гостиниц.

Гостиничный фонд региона распределяется следующим образом: 30% - гостиницы высокой ценовой категории (150-350 у.е. в сутки), 35% - средней категории (\$80-150 у.е.), столько же - эконом-класса (\$30-90 в сутки у.е.).

Уровень значительной части гостиничных объектов Севастополя по-прежнему не соответствует современным требованиям гостиничного бизнеса.

В целом, несмотря на наличие предприятий гостиничной отрасли категории 1-3 звезды, рынок как гостиничного бизнеса, так и гостиничной недвижимости Севастополя пока отстает от аналогичного рынка Ялтинского региона. Однако за последние годы отмечается все более интенсивное развитие этого рынка. Заполняемость в зимнее время в гостиницах, находящихся в центре, держится на уровне 40-50 %.

По оценкам местных инвестиционных компаний, срок окупаемости инвестиций в гостиничную недвижимость в Севастополе 7-10 лет, в зависимости от месторасположения.

Для приема 1 миллиона туристов за сезон в Севастопольском регионе необходимо создать еще около 45000 дополнительных гостиничных мест.

Оценивая текущую ситуацию на туристском рынке Севастополя, необходимо сказать о факторах способствующих и сдерживающих развитие туризма в регионе:

а) сильные стороны, способствующие развитию туризма:

* разнообразие климатических зон от умеренного континентального на севере до субтропического на юге в бухтах Ласпи и Батилиман ;

* береговая линия с пляжами от песчано-галечных до каменистых протяженностью 152 км;

* большое количество незамерзающих, хорошо защищенных от ветра и волнения бухт, дающих возможность развития круизного и яхтенного туризма;

* разнообразие природно-ландшафтных особенностей (от степной местности до предгорий Крымских гор, наличие пещер, скал и другие ресурсы для развития экстремальных видов туризма);

* развитая система объектов инфраструктуры культурно-познавательного туризма (музеи, театры, памятники и т.д.), базирующаяся в значительной мере на использовании объектов историко-культурного наследия (храмы, соборы, церкви, мечеть);

* развитая система экскурсионной деятельности;

* достаточно развитая транспортная инфраструктура;

* динамично развивающаяся система торговли и общественного питания;

* в регионе наблюдается активный рост инвестиций в строительную отрасль, в т.ч. создание новых объектов, возможных для использования в туристской сфере;

* постоянно растущий интерес к Севастополю со стороны предпринимателей, общественных и политических деятелей, представителей науки, культуры, искусства и образования.

б) слабые стороны, препятствующие развитию туризма:

* общая недостаточность современного комфортного оснащения номерного фонда гостиничного комплекса;

* отсутствие достаточного количества современных оборудованных пляжей и мест массового отдыха;

* нехватка объектов индустрии отдыха и развлечений (развлекательных комплексов, тематических парков и т.д.) на объектах размещения и в городской черте;

* неразвитость инфраструктуры всех видов водного туризма (от морского круизного и яхтенного туризма до активного использования маломерных катеров и яхт для экскурсий и морских прогулок - исключение Балаклава);

* наличие проблем с благоустройством территорий, поддержания на них должного порядка, особенно прибрежных;

* состояние глубоководных выпусков и стоков не гарантирует качество и безопасность воды в акваториях пляжной зоны;

* слабое развитие инфраструктуры обслуживания туристов (оборудование мест общественного пользования по маршрутам экскурсий, неудовлетворительное состояние объектов показа, памятников и исторических мест, стоянок автотранспорта на объектах посещения туристов, зачастую туристам предлагается размещение в садово-дачных кооперативах, не приспособленных для качественного предоставления услуг по временному проживанию, отсутствие наличия рядом предприятий торговли и инфраструктуры системы досуга);

* качество дорог и транспортных развязок не обеспечивают должный уровень приема отечественных и иностранных туристов;

* труднодоступность многих объектов размещения туристов от основных объектов города;

* отсутствие прозрачной информационной среды, определяемое в значительной степени отсутствием в регионе полноценной доступной рекламы об объектах досуга, планируемых развлекательных и иных культурно-массовых мероприятиях, об имеющихся туристических ресурсах и т.п.;

* недостаточный уровень подготовки кадров туристской отрасли и сферы обслуживания населения и туристов;

* вымывание спроса и предложения услуг для слоев потребителей с умеренными доходами (размещение, питание и т. п.).

Главной стратегической целью развития туризма в Севастополе является повышение качества жизни и благосостояния местного населения за счет увеличения поступлений в бюджет города от туризма и сопутствующих с ним областей. Повышение качества жизни жителей города коррелируется с повышением качества обслуживания туристов и гостей Севастополя.

Для достижения поставленной стратегической цели развития туризма в Севастополе необходимо достижение следующих тактических целей:

1. Увеличение поступлений в бюджет города от туристской деятельности .

2. Качественного перехода туризма в Севастополе от краткосрочного (пребывание туристов 2-4 дня) к среднесрочному (7-14 дней).

3. Создание новых рабочих мест в туристской и сопутствующих отраслях городского хозяйства на постоянной основе.

Стратегическим принципом для развития туризма в Севастополе должно стать: «условия приема и уровень обслуживания массового туриста в Севастополе - эквивалентны социально-экономическому и культурному уровню качества жизни населения региона».

Основными видами туризма на ближайшую перспективу в Севастополе должны быть:

- * культурно-познавательный туризм, включая событийный туризм;
- * лечебно-оздоровительный (рекреационный) туризм;
- * детский туризм;
- * экологический (зеленый) и сельский туризм;
- * конгрессный и деловой туризм.

Для выполнения высокого уровня обслуживания гостей города Севастополя, необходимо повысить уровень подготовки кадров туристской отрасли и сферы обслуживания населения и туристов.

Расширение в последнем десятилетии применения новейших технологий в индустрии гостеприимства привело к сокращению рабочих мест, которое в свою очередь стало причиной применения

альтернативных методов организации труда и увеличения творческого и новаторского подходов в управлении.

В настоящее время за рубежом ученые, занимающиеся проблемами управления, все больше внимания уделяют попыткам увязывания проблем планирования финансов и коммерческой деятельности с проблемами управления персоналом. Последнее включает в себя: подбор работников, их подготовку и переподготовку, отношения между ними и, наконец, их вознаграждение.

Люди в трудоемкой индустрии гостеприимства являются важнейшим активом компании и, следовательно, управление персоналом выполняет роль координатора этих мощных активов и является внушительным вкладом в деле распространения и развития стиля и системы менеджмента компании.

В сфере обслуживания очень важно проводить правильный подбор работников, отвечающих требованиям клиентов. Многие сотрудники находятся в непосредственном контакте с клиентами и автоматически вовлечены в процесс достижения основных целей организации, а качество обслуживания зависит не только от их мастерства, но и от их сознательности. Удовлетворение клиентов в сфере обслуживания достигается также вежливостью персонала, его отзывчивостью. А эффективное управление людьми превращается в важнейшую функцию управления персоналом.

Большинство компаний в индустрии гостеприимства не уделяют должного внимания подбору и управлению персоналом, считая персонал вспомогательным компонентом. Однако, по моему мнению,

это неверно, так как люди в индустрии, являются, по меньшей мере, частью предприятия и все больше частью конечного продукта, за что организация получает деньги от клиентов. Например, гость в отеле платит не только за проживание, за безопасность, за чистоту, но и за внимание служащих отеля.

Увеличение значения персонала и его обязанностей, а также эффективных взаимоотношений между его членами в конечных целях компании обуславливает все большее применение в последнее время в научной литературе термина «человеческие ресурсы» вместо термина «персонал». Однако не существует четкого различия между термином «менеджмент персонала» и термином «менеджмент человеческих ресурсов». Как утверждают зарубежные ученые, среди специалистов есть спорное мнение, что термин «менеджмент персонала» отодвинулся на другую историческую фазу, а управление человеческими ресурсами - это новый термин, которым должны оперировать большинство хороших менеджеров по персоналу.

Необходимо подчеркнуть, что в отличие от менеджмента персонала управление человеческими ресурсами может больше относиться к долгосрочной перспективе.

В долгосрочной перспективе в индустрии гостеприимства будет происходить переориентация внимания по направлению к увеличению эффективности использования человеческих ресурсов как главной стратегии бизнеса. Качество обслуживания клиентов будет обеспечиваться под давлением работников, требующих

большого внимания менеджмента на развитие человеческих ресурсов.

Компании индустрии отдают себе отчет в том, что, для того чтобы стать клиентно-ориентированными, необходимо вложить большие средства на подбор, улучшение благосостояния персонала и его развития, воспитания энтузиазма у работников. Все это достигается не сразу, а требуется долгая, продолжительная работа. Такая подготовка должна ставить акценты на изучение возможностей рынка, понимание корпоративной среды, на четкие взаимодействия с клиентами.

Как раз об этих требованиях нам расскажет наш выпускник Клушин Клим Сергеевич.

2. Клушин К.С. - главный специалист Главного управления культуры г. Севастополя.

Проведение тренингов профессионального мастерства.

3. Подведение итогов.

В конце были подведены итоги всех выступлений, и наметилась тенденция к совершенствованию подготовки специалистов среднего звена. Для более качественной подготовки обучающихся необходимы совместные усилия через систему социального партнёрства. Работодатели должны чаще бывать в учебном заведении и вносить индивидуальные предложения для внесения изменений в работе программы.

Конференция прошла в доброжелательной обстановке. Цели и задачи программы конференции были достигнуты.