Роль человеческого капитала в развитии индустрии гостеприимства на Дальнем востоке России

П.Б. Музыченко
Н.П. Музыченко

Музыченко Павел Борисович – канд. юрид. наук, доцент, заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма Тихоокеанского государственного университета (г. Хабаровск)

Музыченко Надежда Павловна – преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма Тихоокеанского государственного университета (г. Хабаровск)

Главное условие развития предприятий индустрии гостеприимства – человеческий капитал. Непрерывное образование сотрудников, занятых в этой сфере, – главный фактор воспроизводства человеческого капитала. В статье предлагаются подходы к интенсификации обучения работников служб гостиниц и гостиничного хозяйства на системной основе.

В последнее десятилетие туризм признан одним из наиболее перспективных и динамично развивающихся секторов экономики на российском Дальнем Востоке. Объективную основу такого развития составляют уникальные природные ресурсы, выгодное транспортно-географическое положение региона и ряд других факторов, слагающих естественную аттрактивность территории.

Однако, рассматривая пути развития социально-культурного сервиса и туризма дальневосточного региона, нельзя не заметить, что проблемы интенсификации данной отрасли, в первую очередь, связаны с наличием, качеством и воспроизводством человеческого капитала, которые встают все острее почти в каждом субъекте на Дальнем Востоке России. По сравнению с другими странами, в которых сфера услуг стала одной из доходных отраслей, российская индустрия гостеприимства в настоящее время находится в стадии становления, а социально-экономическое становление и развитие индустрии гостеприимства характеризуется возрастающей ролью человеческого фактора. Миграция населения в западные регионы страны, демографический спад в стране, в целом, и на Дальнем Востоке, в частности, – все это приводит к уменьшению количества трудовых ресурсов и как следствие – ухудшению качества человеческого капитала во всех отраслях экономики.

Дальневосточный регион слабо привязан к общероссийскому экономическому, информационному и транспортному пространству, естественные конкурентные преимущества Дальнего Востока используются крайне неэффективно. Глобальность проблем XXI века ставит задачу приоритетного развития образования, поскольку именно образование способно улучшать качество человеческого капитала (знания, профессионализм,

нравственность, культура человека), который является неисчерпаемым интеллектуальным и духовным ресурсом государства. Социально-экономические успехи государств определяются их системами образования и образованностью граждан, наиболее эффективным фактором производства становится человеческий капитал. Традиционные факторы производства (земля, сырье, финансово-промышленный капитал), бесспорно, играют огромную роль в развитии страны, но они имеют свои пределы, безграничен только человеческий капитал, выражаемый в знаниях и духовности людей.

В настоящее время на фоне стремительного развития туристского бизнеса и гостиничного хозяйства все очевиднее становится тот факт, что профессионально заниматься социально-культурным сервисом без специального образования сложно, а в сфере обслуживания клиентов – просто невозможно. Компании, гостиницы и гостиничные цепи, туристские комплексы, в чьем штате отсутствуют квалифицированные менеджеры, владеющие навыками и современными знаниями управления финансами, гостиничным менеджментом, техникой и технологией обслуживания, туроператорской деятельностью, системами бронирования, международными стандартами обслуживания и т. д., в перспективе обречены на отставание в конкурентной борьбе.

В индустрии туризма и гостиничного хозяйства ежегодно в мире создается около 3 млн. рабочих мест. Очевидно, что в этой отрасли, где задействовано большое количество людей, без профессиональной подготовки и получения необходимых знаний в процессе непрерывного образования невозможно движение вперед.

Индустрия гостеприимства является важнейшим элементом социально-культурной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и, соответственно, росте жизненного уровня населения. За последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения. Бурно развивается и индустрия гостеприимства, во многом это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу. Размещение – самый важный элемент туризма. Гостиничная индустрия является сутью системы гостеприимства. Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и ее основной компонент – гостиничный сектор [1].

На долю туризма приходится 8% мирового экспорта, более 31% международного рынка услуг и более 100 млн. рабочих мест по всему миру. С ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и ее основной компонент – гостиничный сектор.

Развитие индустрии гостеприимства как перспективное направление Дальнего Востока выступает своеобразным катализатором его социально-экономического развития. Развитие этой отрасли способствует удовлетворению потребностей населения, оказывает положительное воздействие на изменение облика территории, способствует укреплению межрегиональных и

международных связей, оживлению деловой активности, оказывает стимулирующее воздействие на транспорт, связь, строительство, гостиничное хозяйство, торговлю, производство товаров народного потребления и др. [6].

На Дальнем Востоке России имеются все благоприятные условия для развития въездного туризма, ориентированного, прежде всего, на рынки стран с многомиллионным населением и возрастающим уровнем доходов граждан (КНР, Япония, Республика Корея). Обслуживание транзитного туристского потока из этих стран, следующего через Владивосток и Хабаровск в европейскую часть Российской Федерации, а также на Байкал, Камчатку, Сахалин и Якутию, делают эти регионы Дальнего Востока еще более привлекательными для туризма.

За последние пять лет в регионе отмечена положительная динамика роста внутреннего туризма. Так, например, за первые четыре месяца 2007 г. производство товаров и услуг гостиницами и ресторанами выросло (по сравнению с аналогичным периодом 2006 г.) в Якутии на 16,5%, в Приморье – на 76,5%, в Хабаровском крае – на 4,3%, на Камчатке и Сахалине – на 17,9% и 18,1%, соответственно [10]. Возрастающая популярность отдыха внутри страны является результатом развития отечественной туристской инфраструктуры, повышения покупательской способности населения в регионах, а также политической и экономической стабилизации в регионе.

Основная проблема российского туристского и гостиничного бизнеса – неровный спрос на туристские услуги. Это связано не только с сезонностью, но и с устойчивостью политической и экологической обстановки. И хотя российская политика в последние годы стала более доброжелательной, а экологическая обстановка в стране находится под тщательным контролем – экологические бедствия в странах АТР, катастрофы и мировые политические события сильно влияют на уровень туристских продаж. Например, последствием трагедии в США стало сокращение количества продаваемых авиабилетов, что, естественно, отразилось на работе всех гостиниц в стране. Экологическая катастрофа в Таиланде, атипичная пневмония в Китае в 2005 году также отразились на снижении количества прибывающих туристов на Дальний Восток России. Многие иностранные туристы, несмотря на реформы, до сих пор недоброжелательно отзываются об уровне российского обслуживания в гостиницах, о плохом качестве дорог на Дальнем Востоке и о криминогенной обстановке.

Для повышения общего туристического имиджа Дальнего Востока России, а также для предупредительной компенсации последствий вышеупомянутых факторов необходимо поднять институт гостеприимства и его инфрастуктуры, в которую, в частности, входит гостиничный бизнес, на качественно новый уровень. Существующее состояние гостиничной базы значительно снижает возможность привлечения в регион состоятельных туристов из Японии, республики Корея и южных провинций Китая. Для развития направлений научного, конгрессного, делового туризма назрела острая необходимость строительства в крупных городах Дальнего Востока и, в первую очередь Хабаровске и Владивостоке, гостиниц 4-х и 5-и звездного

уровней, соответствующих мировым стандартам. Согласно прогнозу, в 2007 году общее количество въезжающих туристов в Хабаровский край составит 194,4 тыс. человек, в 2008 году – 214,1 тыс. человек. Принимая во внимание сезонность въездного потока (на июнь – сентябрь приходится 75% всего потока посетителей края), количество недостающих мест в коллективных средствах размещения только в Хабаровском крае в 2008 году составит в пик сезона 4,4 тыс. единиц в месяц. Учитывая тот факт, что на Хабаровск приходится 90% всех размещенных в гостиницах края, недостаток мест будет ощущаться, главным образом, в столице края. Большинство хабаровских гостиниц располагаются в зданиях, износ которых составляет более 50%, а их технические характеристики не позволяют производить реконструкции. Единственно приемлемым путем для решения проблемы с недостатком номерного фонда является строительство новых современных объектов размещения [7].

В Хабаровске запланировано строительство целого ряда новых гостиниц, что значительно увеличит возможности гостиничного комплекса края к 2010 году. Начата подготовка администрациями городов края (совместно с Министерством строительства края) пакета документов по отводу площадок под строительство гостиниц уровня 3 – 4 звезды и закрепление отведенных площадок за потенциальными инвесторами, ввод в эксплуатацию гостиницы категории «четыре звезды» на 700 мест в г. Хабаровске [6].

В настоящее время многие предприятия индустрии гостеприимства на Дальнем Востоке России переживают сложный период: им приходится приспосабливаться к внешним условиям, определять собственные цели и стратегию развития, вырабатывать соответствующую кадровую политику, потому что успех любой организации, а особенно гостиничного предприятия, во многом зависит от персонала, который в ней работает.

Ведь в основе политики управления человеческими ресурсами на предприятии должно лежать представление о миссии организации, ее роли в обществе, целесообразности существования, востребованности во внешней среде. В зависимости от сложившейся ситуации на рынке должна определяться цель и основные задачи кадровой политики, используемой в качестве инструмента формирования и развития человеческого капитала, обеспечивающей эффективность, конкурентоспособность и стабильность любой структуры. Высокопрофессиональные специалисты в сфере гостиничных услуг являются основой и гарантией конкурентоспособности средства размещения и достижения основных целей, одной из которых является стремление гостя вернуться не один раз в это предприятие и стать его постоянным и желанным гостем [8].

Управление человеческими ресурсами – это процесс выявления, измерения и предоставления информации о человеческих ресурсах лицам, принимающим решения в организации. А основной задачей управления человеческими ресурсами является наиболее эффективное использование способностей и знаний сотрудников в соответствии с целями предприятия и общества.

Человек на рабочем месте может рассматриваться как рабочая сила и как капитал. Понятие «капитал» в первоначальном его смысле означает главное – роль и участие людей в процессах общественного развития. Капитал – это отношения между людьми, определяющие успех их общей экономической деятельности. То есть капитал – это отношение к человеку в процессах управления, понимание роли человека в достижении конечного результата или цели, будь то прибыль, качество, имидж, или что-либо другое. Человек – исполнитель функций и распоряжений, и необходимое количество таких людей – действительно есть сила, но человек определенной индивидуальности, интеллекта, психологии – это нечто большее, чем просто рабочая сила – это капитал. В управлении человек может выступать либо рабочей силой, либо капиталом. Все зависит от того, каково отношение к человеку, как строится работа с персоналом [5].

В отечественной литературе часто встречаются упрощенные трактовки понятия «человеческий капитал»: как совокупности знаний, практических навыков и трудовых усилий человека [9] или как человеческие способности, дарование, навыки, которые следует признать особой формой капитала [4]. По мнению авторов, человеческий капитал – это знания, навыки, практический опыт, обеспечивающий получение прибыли и различного рода преимуществ перед конкурентами. Это сформированный в результате инвестиций и воплощенный в конкретном человеке определенный запас здоровья, знаний, навыков, способностей, мотиваций, которые целесообразно используются в той или иной сфере общественного воспроизводства. Все перечисленное содействует росту производительности труда и эффективности производства и влияет на рост заработков (доходов) конкретного человека [4].

Одна из основных проблем в социально-культурной сфере и индустрии гостеприимства на Дальнем Востоке России – отсутствие необходимого количества квалифицированного персонала для всех подразделений гостиничного хозяйства. Рост эффективности и создание благоприятных условий для туризма, развитие гостиничного бизнеса возможны только при наличии четко отлаженной системы непрерывного образования и совершенствования практических навыков всех специалистов, занятых в сфере гостиничного бизнеса. Для наращивания человеческого капитала необходимы значительные затраты и различные виды ресурсов как со стороны индивида, так и со стороны общества (государственных учреждений, частных фирм, семьи и т. д.). А само инвестирование в человеческий капитал предполагает преследование для инвестора каких-то выгод как для себя непосредственно, так и для третьих лиц. Для работника – это повышение уровня доходов, большее удовлетворение от работы, улучшение условий труда, рост самоуважения. Для работодателя – повышение производительности, сокращение потерь рабочего времени и эффективности труда, что, в конечном итоге, способствует повышению конкурентоспособности фирмы. Для государства – повышение благосостояния граждан, рост валового дохода, повышение гражданской активности. К основным типам вложений в человека относятся: образование, профессиональная подготовка, здравоохранение, рождение и воспитание детей

и другие. Образование и профессиональная подготовка, обогащая человека знаниями и умениями, увеличивают объем «человеческого капитала»; охрана здоровья продлевает жизнь, рождение и уход за детьми воспроизводят «человеческий капитал» в следующем поколении. Особенно это характерно для Дальнего Востока России.

От уровня и качества образования, полученного человеком, зависит его положение на рынке труда и в сфере занятости. Работодатель, подбирая персонал на хорошую и высокооплачиваемую работу, ориентируется на уровень образования как на критерий отбора претендентов, как на показатель, удостоверяющий возможность человека справиться с работой. Поскольку образование, по сути, есть критерий отбора претендентов на рабочие места, то этот факт сам по себе становится специальным стимулом для потенциальных работников в повышении уровня образования, а вернее, получения дипломов, формально подтверждающих успешное прохождение курсов обучения. Таким образом, диплом о получении образования становится самостоятельной ценностью, а стремление получить диплом о более высоком уровне образования соответствует стремлению работника привлечь внимание работодателей именно к себе и этим увеличить размеры своей зарплаты [2].

Конечная цель обучения заключается в обеспечении предприятий социально-культурной сферы достаточным количеством квалифицированного персонала с навыками и умениями, необходимыми для достижения высокого личного мастерства, направленного на удовлетворение потребностей клиентов. Постоянное обучение необходимо и для только что поступивших работников, не имеющих опыта работы в сфере услуг, и для сотрудников, получивших перевод на новый участок или службу внутри организации, а также в тех ситуациях, когда проверки показали, что у работника не хватает определенных навыков для эффективного выполнения вверенного ему дела. Затраты на производственное обучение и программы повышения квалификации персонала могут рассматриваться как инвестиции в будущее.

В условиях формирования рыночных отношений возникла необходимость в создании целостной концепции развития профессионального образования, которая позволила бы достигнуть прогрессивных изменений и добиться более высоких качественных характеристик при удовлетворении потребностей как потребителей образовательных услуг, так и предприятий отрасли. Современное общество, основанное на конкуренции, поощряет людей, добивающихся наилучших результатов. Именно поэтому выпускники вузов стали определять общий «фон» на рынке труда, а наиболее ценной группой занятых стали работники, имеющие ученые степени [3].

В России широкая подготовка кадров для туристского и гостиничного бизнеса начала осуществляться несколько лет назад и, как правило, на базе непрофильных вузов. Не исключением в этих вопросах стал и Дальний Восток России. До сих пор отсутствует целостная концепция подготовки специалистов по гостиничному хозяйству и не определены потребности в различных специалистах, отсутствуют квалификационные требования. С этой точки зрения, изучение потребностей рынка услуг гостеприимства является очень

важным и актуальным для формирования модели специалиста для данной отрасли. Сегодня многие высшие учебные заведения Российской Федерации ориентируются на выпуск специалистов для этой развивающейся индустрии. Несомненно, высокий уровень преподавания и глубокая специализация должны обеспечивать высокую конкурентоспособность вузов на рынке образовательных услуг.

Практика туристического бизнеса ориентирована на интересы своих предприятий. Им нужны специалисты, владеющие конкретными навыками, способные быстро, профессионально адаптироваться, обладающие сервисной ментальностью. Подготовка таких специалистов требует хорошей теоретической базы и овладения методами научного анализа, в том числе системного, комплексного и процессного подходов. Однако не следует отождествлять человека, обладающего некими весьма ценными навыками (владение иностранным языком, знание прикладных компьютерных программ), с профессионально подготовленным специалистом. Процесс образования – сложный, комплексный и его нельзя отделить от процесса воспитания, в том числе нравственного, эстетического и социального. Особенно это характерно для учебных заведений Дальнего Востока России.

Таким образом, по мнению авторов, основными задачами, которые необходимо решить для успешного развития индустрии гостеприимства и социально-культурной сферы являются:

- превращение существующих на Дальнем Востоке предприятий сервиса, туризма и гостиничного хозяйства в центры и базы практического обучения студентов. При этом, главное внимание сосредоточить на формировании квалификационных навыков выпускников вузов по основам будущей работы;
- совершенствование нормативно-правовой базы развития индустрии гостеприимства, в том числе разрабатываемой на региональном уровне, а также развитие системы регионального управления туристским и гостиничным бизнесом;
- внедрение диверсифицированного образовательного продукта в виде подготовки специализированных тренинговых программ, профессиональных семинаров по актуальным темам, программ стажировок и повышения квалификации сотрудников социально-культурной сферы;
- формирование новой эффективной непрерывной образовательной системы в сфере услуг и гостеприимства в рамках модернизации всей российской системы образования, в соответствии с Болонской конвенцией. При этом, новая модель образования в сфере услуг должна гармонично сочетать новые технологические подходы с традиционными принципами отечественных высшей и средней профессиональных школ [3];
- укрепление научно-методической базы, изменение учебных планов, программ для всех форм обучения, в том числе дополнительного, послевузовского и дистанционного образования, а также разработку современных учебников и учебных пособий, методических комплексов, электронных библиотек, справочников по индустрии гостеприимства;

- формирование системы партнерских отношений учебных заведений с гостиничными предприятиями путем внедрения креативной системы образования и создания союзов ученых и практических специалистов в области туризма, гостеприимства и сферы услуг;

- разработка новых концептуальных подходов к организации в учебных заведениях практического обучения студентов при обязательном участии представителей отрасли, туристских администраций, региональных и местных органов власти;

Скорейшее решение проблем отрасли, реформирование системы образования специалистов индустрии гостеприимства, формирование и управление человеческим капиталом, повышение качества обслуживания помогут дальнейшему развитию социально-культурной сферы. Только тогда главный социальный эффект – удовлетворение потребностей людей в активном и полноценном отдыхе, укрепление их здоровья, приобщение к культурным ценностям – будет более ощутим и будет отвечать требованиям времени.

Литература и источники:

1. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – С. 176.

2. Баскакова, М.Е. Экономическая эффективность инвестиций в высшее образование: гендерный аспект / М.Е. Баскакова. М.: «Гелиос», 2002. – С. 288.

3. Джанджугазова, Е.А. Гостеприимство: вопросы теории и практики / Е.А. Джанджугазова. Сайт института туризма и гостеприимства. – М. – 2005 // http://gaomoskva.ru/index.php?mid=253.

4. Добрынин, А.И. Человеческий капитал в транзитивной экономике: формирование, оценка, эффективность использования / А.И. Добрынин, С.А. Дятлов, Е.Д. Цыренкова. – СПб.: «Наука», 1999. – С. 309.

5. Коротков, Э.М. Концепция менеджмента / Э.М. Коротков. – М.: «Де Ка», 1996. – С. 304.

6. Материалы первого Дальневосточного международного экономического конгресса. – Хабаровск. 2005 // http://www.dvcongress.ru/material.htm. 2005

7. Материалы Дальневосточного туристического форума «Перспективы развития туризма на Дальнем Востоке России» от15 – 16 сентября 2004 г. / Сервер Правительства Хабаровского края // http://www.adm.khv.ru/invest2.nsf

8. Нестерук, М.А. Гостиничное хозяйство / М.А. Нестерук // Журнал «Парад Отелей». – М., 2003. – №2. – С. 10.

9. Олейник, А.А. Институциональная экономика: Учеб. пособие / А.А. Олейник. – М., 1999. – №12. – С. 125.

10. Основные показатели социально-экономического положения регионов ДФО в январе-апреле 2007 года: Статистический бюллетень /

Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Хабаровскому краю. – Хабаровск, 2007. – 189 с.