

Подготовка кадров как фактор продвижения туристских дестинаций в условиях подготовки к Олимпийским играм

¹ Лариса Михайловна Романова

² Максим Сергеевич Романов

¹ Сочинский государственный университет, Россия

354000, г. Сочи, ул. Советская, 26а

Кандидат экономических наук, доцент

² Сочинский государственный университет, Россия

354000, г. Сочи, ул. Советская, 26а

Преподаватель

Аннотация. В статье рассматриваются условия, способствующие развитию спортивного и событийного туризма в рамках подготовки к XXII Олимпийским зимним играм и XI Паралимпийским зимним играм в Сочи, такие как проведение тестовых соревнований и подготовка персонала. Инновационные технологии в подготовке кадров для Олимпиады связаны с внедрением компетентностного подхода в образовательный процесс.

Ключевые слова: подготовка кадров для Олимпийских игр, Сочи 2014, компетентностный подход, продвижение туристской дестинации при проведении Олимпийских игр.

УДК
338.486

Санаторно-курортный и туристский комплекс является ведущей отраслью экономики и социальной сферы Сочинского региона. В предолимпийский период (до объявления Сочи в 2007 г. городом, выигравшим право проведения 22-х зимних Олимпийских игр) социально-экономическое развитие характеризовалось следующими показателями [1, 2]. Так, по итогам 2006 г. объем реализации услуг по санаторно-курортному и туристскому комплексу составил 8945,6 млн руб. (рост 118 % к 2005 г.). Средняя заработная плата за рассматриваемый период составила 10280 руб. (рост 31 % по сравнению с 2005 г.). По итогам 2007 г. Сочи принял на отдых и оздоровление 4115 тыс. чел., из которых 1,5 млн чел. – в «высокий» сезон. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество гостей увеличилось на 9 %. Средняя заполняемость здравниц снизилась с 61,5 % в 2006 г. до 57,8 % в 2007 г. [3]

С завоеванием Сочи права на проведение Олимпийских игр заметно возросла деловая активность в регионе. Так, к 2014 г. планируется возвести ряд Олимпийских объектов и средств размещения.

В системе мирового туристского развития особое и значительное место на сегодняшний день отводится спортивному – событийному туризму. В системе мирового туризма его доля ежегодно увеличивается на 1,5 %. Значительно изменилась и структура возрастного состава туристских потоков. Теперь доля путешествующих лиц до 30 лет занимает более 40 % туристского потока [4]. Данные свидетельствуют, что экономический эффект от развития спортивно-событийного туризма многоуровневый. Для его обеспечения необходимы условия, способствующие развитию спортивного и событийного туризма в рамках подготовки к XXII Олимпийским зимним играм и XI Паралимпийским зимним играм в Сочи, такие как проведение тестовых соревнований и подготовка персонала.

Так, на трассах сочинского курорта «Роза Хутор» в феврале 2011 г. прошли первые тестовые соревнования. В них приняли участие более 160 спортсменов из России, Австрии, Германии, Франции, Италии, Швейцарии и других стран. В соответствии с обязательствами Контракта города-организатора XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи в период с 2011 по 2014 годы будут проведены национальные и международные тестовые мероприятия и соревнования по каждому виду спорта и дисциплине Олимпийских и Паралимпийских Игр.

Программа тестовых мероприятий в Сочи позволит решить следующие задачи:

1) оценка функциональности и готовности олимпийских объектов и их соответствие требованиям международных спортивных федераций, Международного олимпийского комитета и Международного паралимпийского комитета;

2) проверка эффективности системы управления олимпийскими объектами, транспортных и технологических систем Олимпийских игр;

3) подготовка персонала олимпийских объектов и отдельных функциональных подразделений АНО «Оргкомитет «Сочи 2014»;

4) отработка оперативного реагирования на нестандартные и чрезвычайные ситуации и обеспечение безопасности участников и зрителей игр.

В этой связи подготовка персонала, занятого в обслуживании спортсменов, – важная задача текущего периода подготовки кадров для Олимпиады.

Общая прогнозная численность персонала Олимпийских игр составляет около 6000 человек, из них: [5]

- 1) штатные сотрудники около 2500 чел.;
- 2) штатные временные сотрудники 1000–5000 чел.;
- 3) волонтеры Оргкомитета – 25000 чел.;
- 4) поставщики и подрядчики – около 35000 чел.

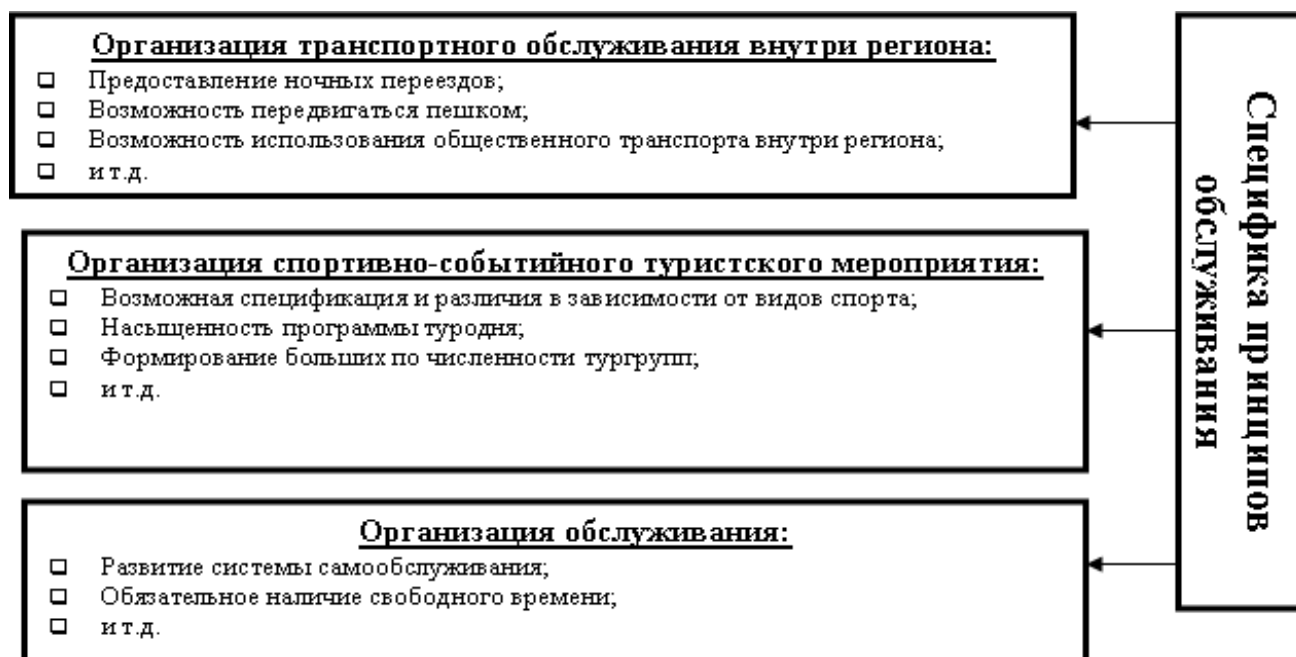


Рис. 1. Персонал игр

Персонал Игр состоит из 3-х категорий:

1. Постоянный и временный штатный персонал Оргкомитета,
2. Волонтеры Оргкомитета,
3. Персонал поставщиков и подрядчиков.

Для каждой из перечисленных категорий персонала сформированы программы обучения.

Подготовка персонала Оргкомитета. Оргкомитет сформирован на основе 54 функциональных направлений деятельности, 43 из которых уже были активированы (начали работу), а 11 планируется активировать в 2010–2013 годах. Около 200 сотрудников, прошедших тщательный отбор, пришли в Оргкомитет в 2009 г. [5]

Программа обучения состоит из трех ключевых элементов:

- 1) обучение персонала;
- 2) адаптация;
- 3) внутреннее информирование и взаимодействие работников.

Обучение персонала проводится по следующим приоритетным направлениям:

1. Знания и опыт в области организации и проведения международных мероприятий и спортивных соревнований, особенно Олимпийских и Паралимпийских игр.

2. Организация масштабных мероприятий и управление крупными проектами.
3. Знание экономической специфики некоммерческих организаций и спортивной индустрии.
4. Клиентоориентированность и умение работать с различными группами клиентов Олимпийских игр.
5. Знание олимпийской специфики и терминологии иностранного языка.

Программа «Обозреватель». Перед поездкой в Ванкувер с помощью международных экспертов Оргкомитетом были сформулированы и предварительно обсуждены более 7000 вопросов, на которые необходимо было найти ответ в рамках программы. Всего в программе «Обозреватель» на Олимпийских Играх в Ванкувере приняли участие 114 сотрудников Оргкомитета, в общей сложности они приняли участие в 120 централизованных мероприятиях. Кроме сотрудников Оргкомитета в программе приняли участие представители Администраций Краснодарского края и города Сочи, ГК «Олимпстрой», инвесторы и партнеры игр.

В рамках организованной МОК программы проведено 43 мероприятия.

Привлечение иностранных специалистов. Важным для успеха является привлечение зарубежных специалистов и консультантов, имеющих опыт подготовки и проведения игр, поскольку существует потребность в привлечении высокопрофессиональных иностранных специалистов, способных в ходе совместной деятельности эффективно передать российским коллегам имеющийся опыт. Анализируя кадровый состав Оргкомитета по организации игр в Ванкувере в 2010 году, следует отметить, что до 40 % управленческого персонала имеет за плечами подобный опыт.

Успех Олимпийских игр 2014 года во многом зависит от эффективной работы команды волонтеров, которые составляют значительную часть всего персонала.

Для организации и проведения данного мероприятия будет привлечено более 25 тыс. волонтеров [5]. Волонтеры, привлекаемые к работе на спортивных объектах во время Игр 2014 года, делятся на три основные группы:

- 1) волонтеры общего профиля (около 12500 человек);
- 2) волонтеры-специалисты (около 8500 человек);
- 3) спортивные волонтеры (около 4000 человек).

Подготовка обслуживающего персонала и жителей города Сочи. Распределение ответственности за подготовку кадров между Оргкомитетом и другими ведомствами. Задачу подготовки кадров для XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в г. Сочи призван решить Оргкомитет Сочи 2014, что определено требованиями технического руководства МОК по персоналу.

Основные направления обучения персонала включают в себя:

1. Введение в Олимпийские игры.
2. Основы сервиса и гостеприимства.
3. Базовые знания по английскому языку.
4. Экологическая безопасность.
5. Кросскультурные различия и культурное разнообразие.
6. Общение с людьми с инвалидностью.

Задача грамотной подготовки обслуживающего персонала и жителей г. Сочи лежит в сфере ответственности Администрации города Сочи и осуществляется в рамках Целевой программы «Сочи – гостеприимный город».

С точки зрения важности подготовки специалистов по обслуживанию будущих Олимпийских игр, необходима координация взаимодействия со стороны профильной организации, такой как Сочинский государственный университет и Оргкомитета, Администрации города Сочи и других ведомств в вопросе подготовки кадров. Такое взаимодействие позволит провести Олимпиаду на самом высоком уровне, обеспечить высококлассный сервис для гостей и способствовать улучшению международного имиджа России и Сочи как города-курорта.

В рамках формирования европейской системы высшего образования посредством имплементации Болонского процесса в Российской Федерации, согласно которому образовательный стандарт разделен на две ступени: бакалавр и магистр, актуализируется задача внедрения компетентностного подхода в подготовке кадров.

Внедрение компетентностного подхода в процесс подготовки кадров является своего рода инновацией. Нововведения – это новые качественные состояния учебно-воспитательного процесса, формирующиеся при внедрении в практику достижений педагогической и психологической наук, при использовании передового педагогического опыта.

На сегодняшний день созданы условия реструктуризации системы образования. Новая структура реализуется через градацию вузов по степени важности и престижности, создание крупных научных центров, перенос акцентов от многочисленных образовательных учреждений на подготовку кадров, ориентированных на запросы работодателя. Трансформация современной системы образования ориентирована на компетентностный подход, состоящий в смене установки от передачи знаний в объеме ФГОС 3-го поколения к формированию профессиональных компетенций специалиста. В этой связи в учебные планы и методики преподавания сервисных дисциплин, применяемые в подготовке кадров на факультете туризма и сервиса, на основании ФГОС 3-го поколения, внедряется компетентностный подход [6].

Задача компетентностного подхода состоит в формировании квалифицированного специалиста в области туризма и сервиса, который обладает знаниями, умениями и навыками, позволяющими ему достойно встретить гостей Олимпиады 2014 года в г. Сочи, предложить туристский продукт, отвечающий высоким требованиям и подкрепленный качественным сервисом.

Определение компонентов, формирующих компетентного специалиста в области туризма и сервиса, обусловлено применением новой техники и технологий, а также главенствующей ролью человеческого фактора в туристском бизнесе и индустрии гостеприимства. Так, для специалиста туризма и сервиса решающее значение приобретают коммуникативные навыки, в т.ч. владение несколькими иностранными языками [6, 7]. Для того чтобы наделить человека необходимыми компетенциями, важно сблизить научный потенциал России, образование и практику.

Таким образом, в условиях подготовки к проведению Олимпийских и Паралимпийских игр персонал выступает важным фактором продвижения туристской дестинации на международный рынок. Крупномасштабное спортивное событие, проводимое в туристской дестинации, привлекает множество образовательных учреждений, осуществляющих подготовку кадров в области сервиса и туризма для Олимпиады. В этой ситуации очень важно обеспечить качество образования, подготовить кадры в соответствии с требуемым объемом знаний и соответствующим уровнем компетентности будущих специалистов, занятых в обслуживании и сопровождении крупных событийных мероприятий, проводимых в туристской дестинации.

Примечания:

1. Федеральным законом №310-ФЗ от 1 декабря 2007 г. «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

2. Постановление Правительства РФ №991 от 29 декабря 2007 г. «О программе строительства Олимпийских объектов и развитии города Сочи как горноклиматического курорта».

3. Социально-экономическое положение Краснодарского края в 2006–2007 гг. Информационно-аналитический доклад // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Краснодарскому краю, Издание № 6 Краснодар, 2009.

4. Злоказова Н.Е. Международный опыт подготовки кадров сферы туризма и сервиса в решении задач кадрового обеспечения Олимпиады «Сочи-2014» // Вестник международных организаций. 2008. № 7–8 (22).

5. www.sochi2014.com – официальный сайт АНО «Оргкомитет «Сочи 2014».

6. Романов С.М., Матющенко Н.С. Исследование конъюнктуры рынка образовательных услуг высшего профессионального образования // Вестник СГУТиКД. 2010. №1 (11). С. 73–83.

7. Левченко Т.П. Индустрия гостеприимства как межотраслевой комплекс // Проблемы современной экономики. 2010. №2 (34). С. 421–428.

Personnel Training as a Factor of Tourists Destinations Promotion in Terms of Olympic Games Preparation

¹Larisa M. Romanova

²Maxim S. Romanov

¹ Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
PhD in Economic Sciences, Assistant professor

² Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
Instructor

Abstract. The article concerns the conditions, favouring sports and eventful tourism development in terms of XXII Winter Olympic and XI Paralympic Games preparation in Sochi, such as test completions and personnel training. Innovation technologies in personnel training for the Olympic Games are connected with competence approach implementation into educational process.

Keywords: personnel training for the Olympic Games, Sochi 2014, competence approach, Tourists destinations promotion in terms of Olympic Games hosting.

UDC 338.486
