

УДК 71.15.15

DOI: 10.18413/2408-9346-2018-4-1-62-69

Семенова Л. В.

**ПЕРСПЕКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ЦЕНТРА ОЦЕНКИ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА  
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА  
В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Федеральное государственное образовательное автономное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»  
236041, Калининград, ул. А. Невского, 14  
*lsemenova@kantiana.ru*

**Аннотация.** Представлено обоснование необходимости создания центра оценки квалификаций индустрии гостеприимства на базе Ассоциации предприятий индустрии гостеприимства Калининградской области. Еще одним положительным аспектом, подчеркивающим актуальность этого направления, является тот факт, что 22 декабря 2017 года подписано соглашение, по которому на базе Союза «Молодые профессионалы» WorldSkills также создан Центр оценки квалификаций в индустрии гостеприимства. Выпускники колледжей, техникумов и вузов, сдавая демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills, будут также проходить независимую оценку квалификации. Для проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills на 2018 год в рамках независимой оценки квалификации заявлено 10 регионов, 28 учебных заведений, 395 участников. В 27 учебных заведениях демонстрационный экзамен будет проходить в рамках государственной итоговой аттестации, еще в одном – в рамках промежуточной аттестации. В списке профессиональных дисциплин 6 компетенций: туризм, ресторанный сервис, поварское и кондитерское дело, хлебопечение, администрирование отеля.

**Ключевые слова:** индустрия гостеприимства, обучение, подготовка кадров.

UDC 71.15.15

Semenova L. V.

**THE PROSPECTS OF ORGANIZING ACTIVITIES  
OF THE CENTRE FOR EVALUATION OF STAFF  
DEVELOPMENT OF THE HOSPITALITY INDUSTRY  
IN KALININGRAD REGION**

Federal state educational Autonomous institution of higher education  
education «Baltic Federal University I. Kant»  
236041, Kaliningrad, A. Nevsky str., 14  
*lsemenova@kantiana.ru*

**Abstract.** The author substantiates the necessity of setting up a center for assessing the qualifications of the hospitality industry on the basis of the Associa-

tion of the Hospitality Industry Enterprises of Kaliningrad region. Another positive aspect that emphasizes the relevance of this direction is the fact that on December 22, 2017, an agreement was signed under which the Center for Evaluation of Qualifications in the Hospitality Industry was established on the basis of the Union of Young professionals (WorldSkills). Graduates of colleges, technical schools and universities, taking a demo exam according to WorldSkills standards, will also undergo an independent qualification assessment. 10 regions, 28 educational institutions, and 395 participants were announced for the demo exam according to WorldSkills standards for 2018 as part of the independent qualification assessment. In 27 educational institutions, the demo exam will be held within the framework of the state final examination, in one institution, the exam will be held within the framework of the interim evaluation. There are 6 competencies in the list of professional disciplines: tourism, restaurant service, cooking and confectionery, bakery, hotel management.

**Keywords:** hospitality industry; education; training.

**Введение.** Необходимость независимой оценки обуславливается назревшей проблемой определения эффективного инструмента по развитию человеческого капитала на предприятии. Оценка позволит кадровым службам и HR-отделам предприятий и организаций выбирать самых лучших специалистов среди претендентов на должность, а также поможет выстраивать карьерные маршруты для уже нанятых работников в соответствии с уровнем их знаний, умений, навыков и компетенций. Особый акцент ставится на обязательной независимости такой оценки. С этой целью решением Национального совета при Президенте РФ по профессиональным квалификациям (протокол от 20 мая 2015 года № 10) утверждаются основные требования к Центрам оценки квалификации (ЦОК), согласно которым ЦОК является юридическим лицом или его структурным подразделением, прошедшим отбор СПК и наделённым полномочиями для проведения независимой оценки квалификации.

**Основная часть.** Единственным ограничением к форме ЦОК является то, что он не может быть образовательной организацией. По замыслу законодателей, только в ЦОК работник сможет определить уровень своей квалификации, а работодатель – соответственно, уровень квалификации входящих кандидатов и уже работающих сотрудников. Итогом оценки становится выдача специального документа – свидетельства о профессиональной квалификации, удостоверяющего профессиональную квалификацию соискателя в соответствии с положениями профессионального стандарта и подтверждённую в ходе профессионального экзамена (см.: 4). Место центра оценки квалификаций в процедуре национальной оценки квалификаций представлено на рисунке 1.

Общие правила и механизм проведения аттестации определены законодательно. На рисунке 2 представлена схема проведения Центром оценки квалификаций независимой оценки квалификации в форме профессионального экзамена.

## Независимая оценка квалификаций



Рис. 1. Графическое изображение процедуры оценки квалификаций  
Fig. 1. Graphic representation of the qualification evaluation procedure

Правила проведения центром оценки квалификаций независимой оценки квалификации в форме профессионального экзамена

Национальное агентство развития квалификаций



Рис. 2. Правила проведения центром оценки квалификаций независимой оценки в форме профессионального экзамена

Fig. 2. The rules for conducting an evaluation of qualifications by an evaluation center in the form of a professional exam

Как уже было указано ранее, целью разработанной системы служит признанная профессиональным сообществом ра-

ботодателей фактическая оценка соответствия уровня квалификации сотрудников предъявляемым бизнес-

сообществом требованиям, которые закреплены в соответствующих профессиональных стандартах. Еще одним немаловажным аспектом системы оценки является оформленное и подтвержденное сертификатом право работника выполнять определенные виды деятельности независимо от времени получения квалификации, места, а также способа. Основным инструментом определения квалификаций в области профессиональной деятельности должна быть организация, которая ведет деятельность по оценке квалификаций, а также уполномоченная выдавать соответствующие подтверждающие документы (сертификаты).

Система оценки (диагностика компетенций) является наиболее сложным вызовом при реформировании традиционной системы профессионального образования. Оценка квалификации сотрудников – это соотнесение качественных характеристик работников (уровень образования и профессиональной компетентности) актуальным отечественным (международным) стандартам. Необходимо отметить, что оценка квалификации

персонала не заменяет базовое образование. Интенсивное развитие промышленности и услуг с каждым годом предъявляет к специалистам новые требования по уровню знаний техники, программного обеспечения, нормативных документов (Думачева, Чернявских, 2017, Зайцева, Ушанов, 2016). Требования к специалистам и порядок оценки соответствия устанавливает не государство, а все заинтересованные стороны. Международный опыт предприятий показывает, что на подготовку и оценку квалификации персонала компании за рубежом тратят не менее 20% от общих затрат. В России этот показатель существенно ниже и составляет в настоящее время не более 0,8% для малого и среднего бизнеса и 12% – для крупного. Значимость этого механизма регулирования рынка подкрепляется перспективой и актуальностью развития этого направления. Так, в таблице 1 представлены основные перспективные клиенты Центра оценки квалификаций Калининградской области.

Таблица 1

**Потенциальный рынок потребителей услуг ЦОК Калининградской области  
(сост. на основе Ушанов Ю. В., Семенова Л. В., 2017)**

Table 1

**Potential market of consumers of services of CSC of Kaliningrad region**

№	Основные группы потребителей	Характеристика возможностей, предоставляемых процедурой сертификации	Ожидаемые результаты
1.	Выпускники системы довузовского профессионального образования (НПО/СПО)	Повышение шансов трудоустройства с учетом качества подготовки.	Индивидуальный сертификат профессиональной квалификации, трудоустройство.
2.	Работники реального сектора экономики (персонал предприятий сферы гостеприимства)	Подтверждение уполномоченной независимой организацией соответствующего уровня квалификации и профессионального мастерства на конкретный момент.	Индивидуальный сертификат профессиональной квалификации, повышение заработной платы.

3.	Безработное население региона	Подтверждение качества и надежности всех выполняемых работником операций; независимая оценка рабочего разряда.	Оптимальное трудоустройство и соответствующее материальное вознаграждение за квалифицированный труд.
4.	Иностранцы граждане, работающие на объектах Калининградской области	Доказательство владения профессиональными квалификациями на уровне общепринятых общероссийских стандартов для качественного выполнения услуг на потребительском рынке в сфере услуг.	Индивидуальный сертификат профессиональной квалификации, трудоустройство.
5.	Предприятия индустрии гостеприимства (предприятия сферы общественного питания, средства размещения, туристические организации)	Возможность реально оценить качество профессиональной подготовки, уровень профессиональной пригодности и компетентности работников. Способность соотнести уровень персонала опубликованному (заявленному) качеству выпускаемой продукции, Основа для стимулирования персонала к повышению уровня квалификации, а также стимулирование его профессионального роста. Минимизация затрат на воспроизводство квалифицированного персонала работодателями, а также дообучение (переобучение) трудоустроившихся выпускников образовательных учреждений.	Высококвалифицированные рабочие кадры, имеющие сертификаты соответствия требуемым рабочим разрядам. Повышение конкурентоспособности предприятия сферы гостеприимства. Способ повышения профессионализма и заинтересованности персонала.
6.	Образовательные учреждения НПО и СПО региона	Выполнение требований заказчика, работодателя. Эффективная реализация требований ФГОС НПО и СПО. Повышение качества образовательного процесса (возможность выявлять и устранять основные недостатки в организации учебно-производственного процесса).	Лучшее трудоустройство выпускников. Повышение мотивации обучаемых. Общественное признание. Возрастание привлекательности обучающих организаций, основанное на успешном развитии профессиональной карьеры выпускников.

7.	Органы управления профессиональным образованием Калининградской области	Обеспечение признаваемых на региональном и общероссийском рынках труда объективных, достоверных и прозрачных процедур добровольной оценки и сертификации квалификаций выпускников образовательных организаций и персонала компаний	Достижение динамического баланса между спросом на квалифицированные рабочие кадры и предложением на подготовку рабочих кадров со стороны региональной системы профессионального образования. Выполнение задач нормативно-правовых документов федерального и регионального уровня по данному направлению.
8.	Региональные и регионально-отраслевые объединения и организации работодателей	Возможность задавать параметры требуемого на производстве набора компетенций у рабочего, специалиста, участвуя в определении региональных профессиональных стандартов, контрольно-измерительных материалов для процедур сертификации.	Повышение производительности труда рабочих и специалистов, повышение рентабельности предприятий индустрии гостеприимства. Выполнение требований международных рынков труда, продукции, товаров и услуг. Дополнительный аргумент для отклонения претензий к изготовителю при предъявлении судебных исков по качеству производимой продукции или оказываемых услуг.

Исходя из таблицы можно проанализировать возможные услуги Центра оценки квалификаций используя матрицу Ансоффа «Продукт/Рынок» (см. рисунок 3). Очевидно, что при введении профессиональных стандартов работодателям придется пересмотреть процедуру оценки квалификации работников,

содержание их должностных инструкций и систему оплаты труда. Известно, что неприменение профессионального стандарта грозит административными санкциями: для юридических лиц – до 200 тыс. руб. за каждое отдельное нарушение, для физических лиц – до 40 тыс. руб.

Услуга (рынок) \ Клиент	Выпускники СПО, ВО	Персонал предприятий	Собственники бизнеса	Региональные отраслевые профессиональные объединения
Ресторанный сервис	+ →	++ →	++ →	+ ↗
Сфера размещения	+++ ↘	+++ ↗	+++ ↗	+ ↗
Туризм, включая экскурсоведение	++ ↘	+ ↘	+ ↘	++ ↘

Условные обозначения:

Тенденции рынка:

- ↗ растет
- стабильный
- ↘ замедляется

Предполагаемая доходность услуг ЦОКа:

- +++ высокая
- ++ средняя
- + низкая

Рис. 3. «Матрица Продукт/Рынок»

Fig. 3. «Matrix Product / Market»

**Заключение.** Резюмируя вышесказанное можно сделать следующие выводы:

- стабильность функционирования ресторанного рынка Калининградского региона и отсутствие жестких регламентирующих нормативных документов пока не определяют Центр оценки квалификаций необходимым для успешного ведения бизнеса как со стороны собственника бизнеса, так и отраслевых профессиональных объединений; соответственно, работники также не видят пока необходимости в прохождении экзамена в ЦОК, так как не видят прямой зависимости между карьерным ростом и профессиональной квалификацией;

- для гостиничного бизнеса создание и деятельность ЦОК является необходимой, что определяется постепенным ужесточением контрольно-надзорных функций за этой деятельностью со стороны государственных органов, а введение с 2020 года обязательной классификации на территории РФ всех средств размещения, при которой одним из обязательных условий яв-

ляется соответствие профессиональным стандартам всех сотрудников, еще больше актуализирует этот процесс;

- что касается туристской индустрии, то расширение интернет-пространства на туристическом рынке снижает потребность в персонале в целом по отрасли, в связи с этим в турфирмах остаются, как правило, квалифицированные сотрудники (Петренко и др. 2016, 6. Яковенко 2017); однако если анализировать экскурсоводческую деятельность, то рынок здесь стабильный.

**Информация о конфликте интересов:** автор не имеет конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** author have no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

1. Думачёва, Е. В., Чернявских В. И. Разработка программ дополнительного образования на основе профессиональных стандартов в контексте расширения сферы образовательных услуг НИУ «БелГУ» // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. Том 3, № 2. 2017. – С. 66-76.

2. Зайцева, Н.А. Национальная система профессиональных квалификаций: организационно-методические основы создания: Монография / Н.А. Зайцева, Ю.В. Ушанов. – М.: Русайнс, 2016. – 184 с.

3. Петренко, Е. С., Алексеенко, Т. Н., Шабанова, Е. И. Разработка образовательных программ как инструмент диверсификации содержания непрерывного профессионального образования в сфере туризма // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. Том 2, № 1 (7). 2016. – С. 63-69.

4. Типовые требования к центру оценки квалификаций. URL: [http://www.firo.ru/wp-content/uploads/2015/08/Pril\\_6-4.pdf](http://www.firo.ru/wp-content/uploads/2015/08/Pril_6-4.pdf) (дата обращения: 10.04.2018 г.).

5. Ушанов, Ю. В., Семенова, Л. В. Квалификация, компетенция, аттестация // Управление в XXI веке: сборник статей по материалам Международной научно-практической конференции (НИУ «БелГУ», 1 ноября 2017 года) / отв. ред. В.М. Захаров. – Белгород : ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2017. – С. 318-324.

6. Яковенко, Н. В., Комов, И. В., Диденко, О. В. Туристское профессиональное образование: проблемы регионального уровня // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса». Том 3, № 1. 2017. – С. 69-72.

2. Zaitseva, N. A. (2016), *The national system of professional qualifications: organizational and methodological foundations of its creation: a monograph* / N.A. Zaitseva, Yu.V. Ushanov. Moscow: Rusains, 184 p.

3. Petrenko, E. S, Alekseenko, T. N., Shabanova, E. I. Development of educational programs as a tool for diversification of the content of continuing vocational education in the sphere of tourism // *Research Result. Technologies of Business and Service*. Volume 2, No. 1 (7). 2016. P. 63-69.

4. Typical requirements for the qualification assessment center. URL: [http://www.firo.ru/wp-content/uploads/2015/08/Pril\\_6-4.pdf](http://www.firo.ru/wp-content/uploads/2015/08/Pril_6-4.pdf) (Accessed 04 October 2018).

5. Ushanov, Yu. V., Semenova, L.V. (2017) *Qualification, competence, certification* // *Management in the XXI century: a collection of articles on the materials of the International Scientific and Practical Conference (NIU "BelGU", November 1, 2017)* / отв. Ed. V.M. Zakharov. Belgorod: Publishing House "Belgorod", the National University of BelSU, P. 318-324.

6. Yakovenko, N.V., Komov, I.V., Didenko, O.V. (2017), *Tourist vocational education: problems of regional level* // *Research Result. Technologies of Business and Service* ». Volume 3, No. 1. P. 69-72.

### References

1. Dumacova, E. V., Chernyavskikh, V. I. (2017), *Development of supplementary education programs on the basis of professional standards in the context of expanding the scope of educational services of the National Research University "BelGU"* // *Research Result. Technologies of Business and Service*. Volume 3, No. 2. P. 66-76.

**Семенова Людмила Валерьевна**, кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма, Высшая школа туризма, БФУ им. И. Канта

**Semenova Lyudmila Valerievna**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Social and Cultural Service and Tourism, Higher School of Tourism, BFU named after I. Kant