



516630-TEMPUS-1-2011-1-DE-TEMPUS-JPHES - «TETVET»  
Подготовка и повышение квалификации преподавателей  
дисциплин по туризму в Республике Беларусь



# Оценка потребностей гостиничного и ресторанного бизнеса в компетенциях

Падерборн, 08.05.2012



## Рабочие этапы экспертной оценки

1. Разработка и утверждение анкет (до 21.02.2012) / Entwicklung und Zulassung von Formen (bis 2012.02.21)
2. Проведение опроса руководителей и менеджеров гостиниц и ресторанов (01.04. – 30.04.2012) / Die Befragung von Managern und Geschäftsführern der Hotellerie und Gastronomie (01.04 - 30.04.2012)
3. Анализ полученных данных и интерпретация результатов (01.05. – 04.05.2012) / Datenanalyse und Interpretation der Ergebnisse (01.05. – 04.05.2012)



### АНКЕТА

для руководителей и специалистов предприятий (организаций) туристической индустрии

Общая информация										
1	<u>Работодатель: общая информация: (название, сфера и основные направления работы: туроператор, турагент, экскурсовод, туристический центр, национальный парк, городская, районная/областная турадминистрация, гостиница, ресторан, развлекательный центр, центр отдыха и т.д.)</u>									
2	Анketируемая (оцениваемая) должность/деятельность конкретного сотрудника (название):									
3	<u>Образование (профиль/высшее, среднее) конкретного сотрудника на анketируемой (оцениваемой) должности/деятельности (специальность, диплом и т.д.):</u>									
	<b>Компетенции</b>				Если Вы полностью удовлетворены качеством подготовки оцениваемого специалиста по конкретному критерию (компетенции), то поставьте знак в графе с оценкой 5, если Вы полностью не удовлетворены – в графе с оценкой 1.					<b>Предложения</b>
		важна	частично важна	не важна	1	2	3	4	5	
I	<b>РАЗДЕЛ 1 КОМПЕТЕНТНОСТЬ КОНКРЕТНОГО СПЕЦИАЛИСТА ТУРИНДУСТРИИ</b>									
1	<b>Знания</b>									
1.1	Правовые знания									
1.2	Экономические знания									
1.3	Управленческие знания									
2	<b>Детализация и конкретизация знаний</b>									
2.1	Право									
2.2	Культурология									
2.3	Этика									
2.4	Компьютерные информационные технологии									



## КОМПЕТЕНТНОСТЬ КОНКРЕТНОГО СПЕЦИАЛИСТА ТУРИНДУСТРИИ:

Оценка важности компетенции (wichtig - **3**, teilweise wichtig - **2**, unwichtig – **1**)

Оценка существующего качества компетенций выпускников / Die Bewertung der Kompetenzen (**1 – 5**)

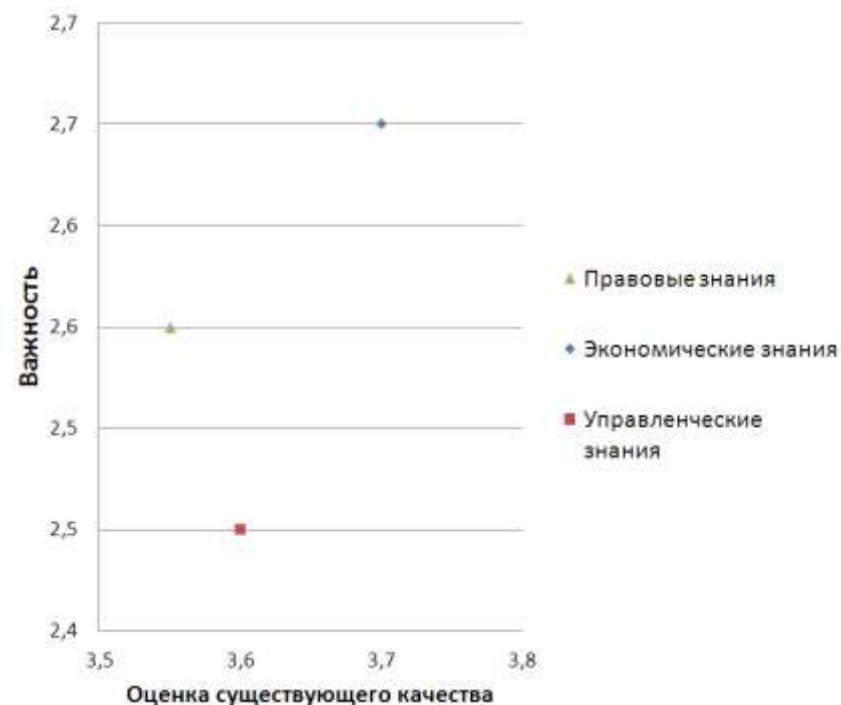
Оценка по группам компетенций / Kompetenzgruppen:

- Знания / **Kenntnisse** (3 позиции)
- Детализация знаний / **Ausführliche Darstellung und Konkretisierung der Kenntnisse** (18 позиций)
- Качества специалистов / **Fachliche Kompetenzen von Spezialisten der touristischen Industrie** (16 позиций)
- Академические компетенции / **Akademische Kompetenzen** (6 позиций)
- Коммуникативные компетенции / **Kommunikative Kompetenz** (9 позиций)
- Социально-личностные / **Sozial-persönliche Kompetenzen** (3 позиции)
- Профессиональные компетенции / **Fachkompetenzen** (10 позиций)



## Kenntnisse / Знания %

Знания	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
Правовые знания	3,6	2,6
Экономические знания	3,7	2,7
Управленческие знания	3,6	2,5





## Auführliche Darstellung und Konkretisierung der Kenntnisse

### 2. Детализация и конкретизация знаний, %

Детализация и конкретизация знаний	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
Право	3,3	2,5
Культурология	3,9	2,0
Этика	4,3	2,8
Компьютерные информационные технологии	4,3	2,7
Экология	3,8	2,4
Бухгалтерский учет	3,5	2,0
Экономика	3,7	2,5
Менеджмент	4,0	2,6
Маркетинг	4,1	2,5
Деньги, кредит, банки	3,5	1,5
Организация туризма	4,1	2,6
Технология обслуживания клиентов гостиниц	4,2	2,8
Качество услуг гостиниц	4,1	2,9
Гигиена и охрана труда в гостиницах	4,1	2,7
Физиология питания (Культура питания)	3,8	2,6
Гостиничный и ресторанный бизнес	4,4	2,8
Внешнеэкономическая деятельность гостиницы	3,7	2,4
Инновационные технологии в индустрии гостеприимства	3,8	2,6
Основы WEB-дизайна и программирования	3,2	1,8
Технология сервиса оздоровления и лечения в гостиницах	3,4	2,2
Делопроизводство	3,4	2,3
Налогообложение и валютные операции	3,5	2,1

1. Для отрасли мало важны теоретические и экономические компетенции
2. Недостаточна подготовка в сфере культуры питания (подготовка не адекватна важности)
3. В целом позитивная картина по менеджменту, маркетингу, гостиничному сервису, КИТ

## Fachliche Kompetenzen von Spezialisten

### 3. Развитость качеств специалистов

Развитость качеств специалистов туриндустрии	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
Инновационные способности (креативность)	4,2	2,5
Умение работать в команде	4,4	2,8
Знание методов управления	3,8	2,2
Склонность к саморазвитию	4,4	2,8
Трудолюбие	4,5	2,9
Коммуникативная компетенция	4,4	2,8
Ориентация на клиента	4,1	2,8
Гибкость мышления	4,2	2,7
Освоение профессиональной техники	4,2	2,7
Умение применять знания в профессиональной деятельности	4,2	3,0
Умение вести переговоры	4,1	2,8
Организаторские способности	4,0	2,6
Способность распознавать трудности и проблемы в развитии турфирмы	4,0	2,7
Самостоятельность и способность брать на себя ответственность	3,9	2,8
Умение управлять конфликтными ситуациями	3,7	2,7
Порядочность и честность	4,6	3,0

1. В целом качества специалистов на высоком уровне и адекватны их важности
2. Недостаточно развиты способность брать на себя ответственность и умение управлять конфликтами



## 4. Akademische Kompetenzen Академические компетенции

Академические компетенции	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
способны использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач	3,7	2,6
знают современную систему управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	3,7	2,7
умеют использовать нормативные правовые документы в своей деятельности	3,4	2,3
владеют иностранными языками	4,4	2,8
способны работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах	4,2	2,6

1. Высокий уровень владения иностранным языком и компьютерными информационными технологиями
2. Недостаточно знают современные модели управления качеством





## 5. Kommunikative Kompetenz Коммуникативные компетенции

Коммуникативные компетенции	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
умеют логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь	4,3	2,7
готовы к кооперации с коллегами, работе в коллективе	4,2	2,9
владеют различными способами разрешения конфликтных ситуаций	4,0	2,7
способны к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций	3,8	2,7
владеют культурой мышления, способны к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения	4,2	2,6
способны находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность	4,2	2,7
способны участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию	3,8	2,0
способны осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации и т.д.	4,0	2,2

1. Личные коммуникационные качества на высоком уровне
2. Межличностные коммуникации на среднем уровне и требуют повышения

## 6. Sozial-persönliche Kompetenzen Социально-личностные компетенции

Социально-личностные компетенции	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
коммуникабельны, способны общаться легко, без конфликтов	4,6	2,7
способны к критике и самокритике	4,0	2,8
умеют работать в команде	4,3	2,9

1. В целом умеют работать в команде
2. С учетом предыдущих выводов: компетенции в целом свидетельствуют о хорошей управляемости выпускниками в сочетании с недостатком у них лидерских качеств



## 7. Fachkompetenzen

### Профессиональные компетенции

Профессиональные компетенции	удовлетворенность качеством подготовки специалистов	важность компетенций
понимают основные мотивы и механизмы принятия решений органами государственного регулирования	3,4	1,4
умеют применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели.	3,3	1,8
владеют методами и программными средствами обработки деловой информации, способны взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы	3,8	2,4
умеют проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	3,5	1,8
способны проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений	3,4	2,1
умеют находить и оценивать новые рыночные	3,2	2,1
способны оценивать экономические и социальные условия осуществления коммерческой деятельности	3,4	2,1
способны управлять человеческими ресурсами	3,1	2,2
владеет методами экономического анализа	3,4	2,2
способны готовить аналитические материалы для управления бизнес-процессами и умеет оценивать их эффективность	3,4	2,1

Профессиональные компетенции, связанные с менеджментом и экономическим анализом получили низкую важность и среднее качество подготовки.



## **ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЗАМЕЧАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ:**

- **Внедрять европейский опыт**
  
- **Улучшить практическую подготовку**



## **Внедрять европейский опыт**

- **Включить в образовательные программы стажировки в зарубежных гостиничных сетях**
- **Предварительное получение среднего профессионального образования**



## **Улучшить практическую подготовку**

- **Приглашение на занятия практиков**
- **Специальное изучение работы официанта, бармена, повара, горничной**
- **Увеличить число специализированных курсов, основанных на практических примерах**
- **Более плотное сотрудничество с предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса**



## **Вывод 1 В чем нуждается гостиничный и ресторанный бизнес?**

- **Необходимы специалисты, умеющие работать с гостем («качественные исполнители»)**
- **Необходима лучшая практическая подготовка специалистов (связь с предприятиями)**
- **Нужны дополнительные знания зарубежного опыта**



## **Вывод 2 За счет чего улучшить образование?**

- **Больше практических кейсов и деловых игр**
- **Обеспечение зарубежных стажировок студентов во время обучения**
- **Тесное сотрудничество с гостиницами и ресторанами**





### **Вывод 3 В чем нуждается гостиничный и ресторанный бизнес НЕ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ?**

- **Гостиничный и ресторанный бизнес не ждет «топ-менеджеров»**
- **Слабо востребованы глубокие экономические знания**



**Спасибо за внимание !**  
**Vielen Dank für Ihre**  
**Aufmerksamkeit !**