

образование), людей старшего возраста, работающего населения (корпоративных волонтеров).

Основой формирования программы стали проведенные с мая по октябрь 2019 года опросы работодателей и партнеров, волонтеров и организаторов, туристов и гостей региона, направленных на выявление компетенций, необходимых волонтеру гостеприимства.

Решение выше обозначенной задачи невозможно без понимания того, какие компетенции необходимы для успешной работы в сфере туризма и гостеприимства. Романова Е. С. выделяет следующие ключевые виды профессиональной деятельности в туристическом менеджменте:

1. разработка экскурсионных маршрутов, перечня наиболее актуальных достопримечательностей для осмотра и др.;
2. разработка туристических маршрутов, выбор гостиницы и т.д.;
3. изучение и анализ сферы гостеприимства (мест размещения, объектов познавательного, оздоровительного, спортивного и делового назначений);
4. проведение маркетинга, анализ существующих предложений на рынке;
5. организация туристских информационных центров.

В связи с этим одной из актуальных проблем является проблема определения компетентностного профиля подготовки волонтера в данной области. По мнению составителей образовательных стандартов высшего образования, «профессиональный профиль определяется предметно-специализированными компетенциями, которые необходимо разрабатывать посредством взаимодействия с работодателями» и социальными партнерами.

По мнению опрошенных практиков, качественная подготовка специалистов в сфере туризма подразумевает под собой способность быстро адаптироваться к окружающей среде, готовых к практической деятельности, умеющих применять современные технологии, определять наиболее перспективные и гибкие решения.

Проведенный опрос работодателей и партнеров сферы туризма, сервиса и гостеприимства выявил, что многие работодатели недовольны уровнем подготовленности своих сотрудников (71%). Работодатели считают, что сотрудники недостаточно владеют практическими навыками. 26% работодателей отмечают хороший уровень компетентности, и только 3% работодателей полностью удовлетворены профессионализмом своих сотрудников.

Согласно анализу ответов опроса, 56% работодателей никогда не сталкивались с проблемами заполнения вакансий по профильным для предприятия специальностям. Однако респонденты отметили, что вакантные места заполняются как правило посредством поиска личных связей и знакомства (62%). 15 % ответили, что испытывают недостаток в сотрудниках. Нередки случаи самостоятельного поиска работы молодежью, что свидетельствует об активности соискателей, а с другой – говорит о необходимости подготовки молодых людей ко встрече с потенциальными работодателями (коммуникативные навыки, навыки самопрезентации и т. д.).

В этой связи мы можем рассматривать добровольчество в сфере гостеприимства и как возможность формирования кадрового резерва для отрасли, в котором заинтересованы работодатели. Также целесообразно рассматривать обучение и волонтерские практики в сфере гостеприимства как возможность получить опыт, актуальный не только для трудоустройства в сфере индустрии туризма и сервисов, и как основу для будущей собственной предпринимательской деятельности.

Волонтеру в области туризма и гостеприимства необходимо обладать не только профессиональными знаниями и умениями (hard skills), но еще и определенным набором общих компетенций (soft skills).

Согласно Стратегии модернизации образования и классификациям ключевых компетенций Зимней И. А., Зеера Э. Ф., Хуторского А. В. определены компетенции, которые способствуют успешной деятельности волонтера гостеприимства.

Эти компетенции были включены в опрос и оценивались по 3-х бальной шкале с точки зрения востребованности в профессиональной деятельности, по мнению работодателя:

3 балла – данная компетенция абсолютно необходима;

2 балла – данная компетенция желательна;

1 балл – данная компетенция не имеет значения для успешной профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

В ходе обработки данных применялась следующая «формула для вычисления коэффициента каждой компетенции:

$$u_i = \frac{\sum r_i}{\sum R_i},$$

где $\sum r_i$ – сумма баллов, присвоенная i-му качеству всеми работодателями, $\sum R_i$ – общая сумма баллов, присвоенная всем качествам всеми работодателями» [2].

Проведенный анализ данных опроса работодателей и социальных партнеров показал, что в профессиональной деятельности (сфера туризма и гостеприимства) наибольший весовой коэффициент получили следующие компетенции (0,8-1):

1. умение ориентироваться в информационных потоках, работать в условиях избыточной информации;
2. ориентация на человека, способность к эмпатии;
3. «интеркультурная» компетенция, навыки межкультурного общения;
4. компетенция «самоменеджмента», организованность;
5. коммуникативность;
6. адаптивность и гибкость;
7. лидерские качества, навыки самопрезентации;
8. умение работать в команде;
9. общепрофессиональные компетенции, базовые знания в сфере туризма и гостеприимства, навыки самостоятельного пополнения знаний;
10. стрессоустойчивость.

6.2. Программы корпоративного обучения в рамках проекта «Волонтеры гостеприимства»

Формат реализации программы обучения Волонтеров гостеприимства предполагает тренинговые методики с использованием различных видов деятельности: лекции, семинары, мастер-классы, практикумы, дискуссии, работа в малых группах, учебные мероприятия (экскурсии, акции, игротехника). Занятия позволят ознакомиться с особенностями приема гостей, присущими народам России и мира, заложат основы профессионального мастерства волонтера гостеприимства – такие, как общая эрудиция, речевой этикет, умение установить контакт с группой, владение методикой организации событий, практические умения выстраивания эффективной коммуникации, в том числе – межкультурного взаимодействия, от овладения техникой речи, до проявлений эмоциональной культуры, уважения к старшим, формы приветствия, правила поведения за столом и ведения разговора, обхождение с гостями.

В ходе реализации содержания тренинговой программы проекта «Волонтеры гостеприимства», у волонтеров развиваются корпоративная культура, осознание ценностей гостеприимства и формирование умений их транслировать, а также компетенции, отмеченные работодателями как необходимые для успешности в отрасли. В свою очередь эти навыки важны для профессионального и социально-личностного роста волонтеров гостеприимства, а также будут полезны молодым людям в их дальнейшей профессиональной деятельности.

Тим-лидеры и организаторы добровольчества проекта «Волонтеры гостеприимства» обучены проведению тренингов и мастер-классов по темам тренинговой программы по принципу «равный – равному». Команда проекта совместно с партнерами организует различные форматы проведения обучения для волонтеров:



- **Вводная программа (36 часов), включающая 2 направления обучения:**

1. «Волонтерский корпус в парках и местах туристского интереса»;
2. «Лидеры добровольческих проектов в сфере гостеприимства»

(Реализована в рамках Межрегиональной школы добровольцев в сфере гостеприимства, г. Пятигорск, май 2019 года);

- **Обучающая программа «Волонтеры гостеприимства». Курс для тим-лидеров и волонтеров** (Реализована в рамках Первого Всероссийского молодежного форума развития территорий, г.Ставрополь, август 2019 г.)

- **Факультативные краткосрочные программы:**

1. Организация встречи иностранных гостей и туристов;
2. Социальный туризм;
3. Медиа-школа.



- **Тренинговая программа «Волонтеры гостеприимства» (72 часа)**, реализуется в пилотном режиме с сентября по декабрь 2019 г., разработана при участии международных и федеральных экспертов и ведущих университетов.

Краткое описание обучающих модулей представлено в Приложении 4.

Соавторами программ обучения стали партнеры проекта: Молодежная ассамблея народов России «МЫ – РОССИЯНЕ», Фонд «Посети Кавказ», ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет», ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет» (включая Центр Северо-Кавказских языков и культур), ФГБОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» (включая «Школу кавказского гостеприимства СКФУ»), Северо-Кавказское географическое общество, Центр международного образования и стажировок «Лето», Консалтинговое агентство Denisoff.biz.