

ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ
PROBLEMS OF TRAINING FOR THE SERVICES SECTOR

Обзор
Review

УДК 338.24

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-2-0-7

Семенова Л.В.

**Развитие практикоориентированного обучения:
исследование индустрии гостеприимства**

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта»,
А. Невского, 14 Б, Калининград 236008, Россия
e-mail: lsemenova@kantiana.ru

*Статья поступила 08 мая 2020 г.; принята 14 июня 2020 г.;
опубликована 30 июня 2020 г.*

Аннотация. Развитие индустрии гостеприимства и конкурентоспособность отдельного средства размещения напрямую зависит от уровня квалификации персонала. Гостиничный бизнес в Российской Федерации находится на начальном этапе формирования и построения эффективной модели подготовки конкурентоспособного специалиста, не зависимо от уровня обучения: будь то среднее специальное образование, высшее образование или магистерские программы. Уровень образования на каждом этапе должен гарантировать профессиональному сообществу индустрии гостеприимства подготовку и выпуск конкурентоспособного специалиста, отвечающего современным запросам отрасли. Для создания новых образовательных программ или адаптации существующих стандартов необходимо проанализировать зарубежный опыт преподавания ведущими образовательными организациями в сфере гостиничного менеджмента, туристического или экскурсионного обслуживания. К лидерам сферы подготовки конкурентоспособных специалистов можно отнести Швейцарскую школу отельного бизнеса, американскую модель обучения гостиничному бизнесу. Полезным является и опыт ведущих образовательных организаций в Российской Федерации, к которым можно отнести Российский государственный университет туризма и сервиса, а также Российский экономический университет им. Г. Э. Плеханова. Изучение передового опыта преподавания в области гостиничного менеджмента и сервиса, адаптация и интеграция лучших практик в образовательные программы основного и дополнительного образования позволит подготовить и выпустить конкурентоспособного специалиста, готового работать в реальных бизнес-условиях.

Ключевые слова: программы подготовки специалистов индустрии гостеприимства; зарубежные отельные школы; образовательные программы.

Для цитирования: Семенова Л.В. Развитие практикоориентированного обучения: исследование индустрии гостеприимства // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 5, № 2, 2020, с. 78-86, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-2-0-7

UDC 338. 24

Ludmila V. Semenova | **Developing Practice-Oriented Learning: a Study of the Hospitality Industry**

Immanuel Kant Baltic Federal University,
14B, A. Nevsky St., Kaliningrad 236008, Russia
e-mail: lsemenova@kantiana.ru

Abstract. The development of the hospitality industry and competitiveness of a separate accommodation facility directly depends on the level of personnel qualification. Hotel business in the Russian Federation is at the initial stage of formation and construction of an effective model of competitive specialist training regardless of the level of education: whether it is secondary special education, higher education or master's programs. The level of education at each stage should guarantee the professional community of the hospitality industry the preparation and graduation of a competitive specialist who meets the modern requirements of the industry. To create new educational programs or to adapt existing standards, it is necessary to analyze the foreign experience of teaching by leading educational organizations in the field of hotel management, tourism or excursions. The leaders of the sphere of competitive specialists training include The Swiss Hotel Management School, The American model of Hospitality Management Education. The experience of leading educational organizations in the Russian Federation is also useful, including the Russian State University of Tourism and Service, as well as G. Plekhanov Russian Economic University. The study of the best teaching practices in the field of hotel management and service, adaptation and integration of the best practices into educational programs of basic and additional education will allow to train and graduate competitive specialists who will be ready to work in real business conditions.

Keywords: foreign hotel schools; educational programs; foreign hospitality industry specialists training programs

For citation: Semenova L. V. (2020), *Developing Practice-Oriented Learning: a Study of the Hospitality Industry*. *Research Result. Business and Service Technologies*, 5(2), 78-86, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-2-0-7

Введение. До настоящего времени экономика Российской Федерации в целом и индустрия гостеприимства достаточно динамично развивалась и динамика зависела не только от наличия у региона тех или иных природно-климатических или историко-культурных ресурсов, но и от уровня развития всей индустрии гостеприимства. Не последнее место занимает и гостиничный бизнес, который является прибыльным и активно развивающимся. Для гостиничного бизнеса, как и для сферы услуг в целом, основным конкурентным преимуществом является уровень

компетентности персонала, как высшего звена, так и линейного персонала.

Цель нашего исследования – анализ процедуры формирования конкурентоспособного специалиста индустрии гостеприимства и программ подготовки специалистов для гостиничного бизнеса.

Материалы и методы исследования. При написании работы были использованы как общенаучные методы исследования (анализ научных и теоретических исследований по проблеме формирования конкурентоспособного персонала индустрии гостеприимства), систематизация

эмпирических и теоретических данных, представленных в электронной информационной среде, а также собственные научно-исследовательские изыскания, направленные на изучение актуальных проблем подготовки специалистов, отвечающих современным запросам профессионального сообщества.

Результаты исследования и их обсуждение. Направление «гостиничный сервис» и смежные с ним специальности появились в российском образовании относительно недавно на основе зарубежного опыта преподавания. Современный этап развития российского гостиничного бизнеса характеризуется незначительным количеством квалифицированных специалистов, имеющих специализированное профессиональное образование. Этот факт создает сложности в организации высококлассного обслуживания в гостинице, отеле, хостеле или ином средстве размещения, которое могло бы сравниться с мировыми конкурентами в области гостиничного сервиса.

Рассматривая зарубежный опыт в организации образования, исследователи (Зайцева и др., 2018; Ушанов, Семенова, 2017) отмечают, тот факт, что образование направлено в основном на подготовку и выпуск специалистов, имеющих определенную квалификацию и ряд практических навыков, необходимых для профессиональной деятельности на различных позициях в средстве размещения. Кроме этого, обязательным условием для выпускников является знание иностранного языка (как правило, не ниже *upper-Intermediate*) и минимальный уровень второго иностранного языка, достаточный для коммуникации с гостями отеля (Ермилова, 2014). Этот показатель существенно снижает конкурентоспособность российских выпускников туристических вузов, даже изучающих два иностранных языка, так как в образовательных стандартах и федеральных государственных образовательных стандартах не указаны требования к уровню освоения иностранных языков.

Необходимо отметить, что в мировой практике каждая развитая страна, приоритетом которой является развитие туризма, старается отойти от стандартизированных форм обучения и локально существующих и разработанных стандартов к формированию общенациональной системы стандартов гостиничного обслуживания. Эта тенденция четко прослеживается по всему миру. Данная тенденция активно наблюдается в следующих странах: Австралия, Канада, Великобритания, США, Германия, Япония, Нидерланды, Чили, Малайзия, Филиппины, Турция, Румыния и др. (Clarke, Chen, 2007; Edvinsson, 1997; Frank, 2007). Параллельно с созданием единых стандартов обслуживания разрабатываются инновационные методы и подходы к формированию профессиональных стандартов, которые постепенно внедряются в сферу труда, обеспечивая карьерный рост сотрудников, а так же становятся базой для создания и разработки программ профессиональной подготовки будущих кадров гостиничной индустрии (Zaitseva et al., 2016). Одновременно с этим значительное влияние на этот процесс оказывает совершенствование методов оценки и аттестации персонала в процессе профессионального обучения.

По нашему мнению, в целом подготовку специалистов в области гостиничного бизнеса можно разделить на две модели: американскую и европейскую. Для того чтобы понять различия двух образовательных школ, следует рассмотреть особенности каждой из них.

Американская модель обучения характеризуется тем, что образование в сфере гостиничного бизнеса, чаще всего, предоставляется в колледжах или университетах и базируется на практической направленности в проведении занятий. Если рассматривать соотношение различных форм обучения, то оно составляет: 40% – теоретическое обучение и 60% – практическое закрепление полученных теоретических знаний. Как правило, теория изучается на начальном этапе образования, а в

дальнейшем основной акцент делается на организации практического обучения, в основном, в формате кейс-стади. Также необходимо отметить, что в структуру образовательного учреждения на территории Соединенных Штатов Америки входят специализированные кадровые агентства, задачей которых является ежедневный мониторинг основных потребностей рынка труда. Это позволяет гибко и динамично адаптировать процесс обучения студентов к современным и актуальным требованиям работодателей. Одновременно через такие агентства происходит прямой контакт обучающихся с предприятиями индустрии гостеприимства, являющимися прямыми работодателями для будущих выпускников (O'Fallon, Michael, 2011).

Европейская модель обучения в сфере гостиничного бизнеса – лучше всего зарекомендовавшая в мире модель по направлению «гостиничный бизнес». Лидером здесь можно назвать швейцарскую школу гостиничного бизнеса, которая базируется на особенностях организации образования в Европе, где профессиональное продвижение специалистов гостиничной сферы начинается с самой младшей позиции. Согласно принятой в европейских странах практике студент начинает работу еще с первых курсов, а организованный учебный процесс непосредственно связан с должностями, процессами и обязанностями. Эта схема позволяет формировать сразу практические компетенции на основе полученных теоретических знаний. Рассматривая швейцарский образец организации обучения в гостиничной сфере, можно отметить тот факт, что большинство гостиничных школ создается на базе работающих гостиниц, что помогает глубоко погрузиться в сферу гостиничного бизнеса, а студенты живут и работают на базе этих гостиниц. Итог полученного образования – все выпускники знают не только то, чем занимаются сотрудники того или иного гостиничного отдела, но и умеют выполнять все то, что выполняют работники в своей повседневной рабочей деятельности

(Edvinsson, 2002).

В целом можно отметить, что в отличие от американской модели, соотношение теоретического и практического обучения составляет 50% : 50%. Необходимо заметить, что к особенностям организации европейской школы образования можно отнести тот факт, что вне зависимости от страны школы в сфере гостиничного бизнеса, образование проходит по приблизительно одинаковой программе, что позволяет реализовать однородность образовательного процесса. Независимо от страны, язык обучения – английский, но для получения диплома об образовании и дальнейшей работы в престижном отеле необходимо владение на разговорном уровне французским и немецким языками. Структура системы обучения гостиничному менеджменту по европейской программе графически представлена на рисунке.

К существенными преимуществами европейской школы гостиничного бизнеса можно отнести следующие:

- обучение происходит в среде, которая практически полностью является реальной, что позволяет обучающимся сразу окунуться в мир гостиничного бизнеса;
- основной упор делается на получение всех необходимых практических навыков, для этого студенты проходят практику и различные стажировки на базе действующих отелей различных уровней;
- студенты поэтапно осваивают рабочие позиции, начиная с самой младшей и заканчивая самой старшей, в процессе этого происходит постоянное повышение квалификации и развитие навыков обучающегося;
- учебный план формируется с учетом основных потребностей прямых работодателей.

Все это подтверждает тот факт, что во всем мире специальность, связанная с гостиничным бизнесом, является одной из самых престижных, чего нельзя сказать о данной специальности в России, поэтому уровень подготовки специалистов существенно отличается от европейского.

1 степень	• сертификат портье, горничной, официанта
2 степень	• высший диплом (Advanced Diploma)
3 степень	• диплом бакалавра
4 степень	• диплом магистра
5 степень	• диплом МВА (магистр бизнес-администрирования)

Рис. Графическая модель ступеней образования в сфере гостиничного бизнеса по европейской программе
Fig. Graphic model of education levels in the hotel industry under the European program

Как было выше указано, среди школ гостиничного бизнеса эталонным примером организации образования по направлению «гостиничный сервис» являются швейцарские школы, чьими выпускниками является большинство ведущих менеджеров в гостиницах по всему миру. Выпускники обладают всем необходимым набором компетенций, знаний и навыков; они способны работать в интенсивном режиме и находиться в процессе постоянного самосовершенствования. Специфика организации процесса обучения и многонациональный коллектив обучающихся и преподавателей позволяет шире смотреть на окружающий мир и быть знакомым с разными стилями организации гостиничного обслуживания. Немаловажным преимуществом является тот факт, что швейцарские образовательные учреждения имеют зарубежные филиалы по всему миру, что позволяет сделать обучение более динамичным и интернациональным (Abramova, 2016).

Например, одна из школ гостиничного сервиса – «Alpine Centre» (Швейцария),

расположенная в элитном отеле «Palmyra Beach Hotel», где студенты параллельно живут и учатся, имеет аккредитацию Уэльского университета (The University of Wales), а ее выпускники по окончании получают два диплома: швейцарский и английский.

Британская школа гостиничного менеджмента также завоевала репутацию одной из ведущих в сфере подготовки специалистов для индустрии гостеприимства. Среди ее представителей выделяется Борнмутский университет – признанное британским правительством учебное заведение, ежегодно выпускающее специалистов высокой квалификации. Университет состоит из семи академических школ; за время обучения студенты получают практические профессиональные навыки, сопровождающиеся теоретическими курсами, способствующими развитию навыков компьютерной грамотности и формированию компетентности в области гостиничного бизнеса (Font, Buckley, 2015).

Не только в Европе можно выделить ведущие мировые образовательные орга-

низации в области гостиничного менеджмента. В Азии можно отметить университет Sun Yat-sen (Zhongshan) в Гуанчжоу (Китай), набирающий популярность среди студентов со всего мира. На факультете гостиничного и туристического администрирования студенты слушают лекции на разных языках; каждый год в программу включают обязательные курсы на английском; практическое обучение можно пройти в разных районах Китая, одновременно с работой познакомившись со страной в целом и со спецификой организации туризма и гостиничного обслуживания, начиная с туристических и пляжных районов и заканчивая организацией гостиничного обслуживания в районах паломнического туризма. Как и в европейских школах гостиничного менеджмента, акцент делается не изучении иностранных языков и студенты кроме английского языка, на котором ведется обучение, обязаны параллельно выучить от 1 до 3 иностранных языков дополнительно, для чего организуется большое количество узкопрофильных специализированных языковых курсов и программ по 30-40 занятий, посвященных углубленному изучению терминов, относящихся к определенной области гостиничного и туристического бизнеса.

Российское образование для индустрии гостеприимства достаточно ограничено, желающие могут выбрать либо средне профессиональное образование, либо высшее образование, которое включает в себя получение степени бакалавра (4 года обучения), а далее – степень магистра (2 года). Сравнивая российскую и зарубежную системы образования в области подготовки гостиничных кадров можно выделить основную проблему, связанную с недостаточной нормативной базой, по причине несоответствия потребностей туристической отрасли в квалифицированных кадрах реальному уровню подготовки выпускников. Все это ведет к необходимости постепенного повышения качества учебно-методических материалов и учета специфики организации туристской дея-

тельности в отельных регионах Российской Федерации при подготовке кадров, однако образование должно производиться по схожим программам, что позволит предоставлять однородное образование вне зависимости от места его получения (Ананьева, Илюхина, 2012). Таким образом, в российской системе подготовки кадров индустрии гостеприимства есть свои особенности и проблемы, однако они постепенно решаются. Некоторые ведущие российские вузы уже активно сотрудничают с иностранными учебными заведениями и постепенно в процессе обучения начинают приспосабливать зарубежный опыт в системе образовательного процесса.

Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова уже давно ведет международное сотрудничество в области подготовки конкурентоспособных специалистов гостиничного бизнеса. Например, их партнер – университет Satakunta Polytechnic в городе Пори (Финляндия), где студенты проходят практику. Одновременно, для проведения ряда дисциплин, направленных на формирование профессиональных навыков и компетенций, университет приглашает иностранных лекторов для прочтения курсов на английском языке (Zaitseva, et al., 2016).

Институт рекреации, туризма и физической культуры ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» также озабочен вопросами подготовки конкурентоспособных специалистов индустрии гостеприимства. Вот уже на протяжении 5 лет в институте реализуется практикоориентированное обучение, построенное по образцу швейцарской школы гостиничного менеджмента и адаптированное к требованиям федерального государственного образовательного стандарта. В организации учебного процесса грамотно сочетается теоретическое и практическое обучение, причем практики организованы в рассредоточенном режиме (параллельно с учебным процессом в свободное от учебы время) и студенты имеют возможность сочетать теоретические зна-

ния и практические навыки (Семенова, 2017).

Сравнивая концепции организации образования за рубежом и на территории Российской Федерации, можно сделать

вывод, что в России больший упор делается на теоретический аспект образования, за рубежом основной акцент в образовании делается на его практическую значимость, что представлено в таблице.

Таблица

**Сравнение школ подготовки специалистов
 в области гостиничного бизнеса**

Table

Comparison of schools for training specialists in the hospitality industry

Характеристики	Американская школа	Европейская школа	Российская школа
Базовое образование	среднее общее образование	среднее общее образование	- среднее общее образование - основное общее образование
Сроки обучения	2 года	2 года	- 3 года; - 4 года; - 2 года.
Заказчик обучения	гостиничные предприятия, сотрудничающие с учебным заведением через кадровые агентства при учреждении	гостиничные предприятия	заказчик отсутствует, специфика образования определяется на уровне муниципалитетов
Основные стандарты организации обучения	утверждают профессиональные квалифицированные организации	утверждает основной заказчик	утверждает Министерство науки и высшего образования РФ
Место обучения	учебное заведение	гостиничные комплексы	учебное заведение
Доля теории	60%	50%	80%
Доля практики	40%	50%	20%
Язык преподавания	английский	английский	русский
Обязательное изучение иностранных языков	немецкий, французский (не менее 2-х)	немецкий, французский (не менее 2-х)	английский

Анализируя таблицу, можно сделать вывод, что образование в России постепенно трансформируется, однако пока что наблюдается значительная разница в специфике организации образовательного процесса, а также в цели его организации. На современном этапе развития образования в области гостиничного бизнеса наблюдается процесс постепенного усовершенствования образовательного процесса и адаптация его к меняющемуся

спросу и уровню предоставляемого обслуживания.

Заключение. Подводя итог, отметим, что большее число вузов Российской Федерации организуют сотрудничество с крупными известными отелями, в образовательный процесс включается организация выездных экскурсий в отели, где для студентов организуются вводные лекционные занятия и мастер-классы. Необходимо отметить, что переход обра-

зовательной системы на новую инновационную систему обучения подразумевает изменения в:

- методах, технологиях, формах и организации системы управления;
- стиле педагогической деятельности, организации учебного процесса, системе контроля и оценки уровня образования;
- системе финансирования;
- учебно-методическом обеспечении;
- учебных планах и программах и других аспектах процесса обучения.

В настоящее время различные формы организации дополнительного профессионального образования, процесса переподготовки кадров, а так же повышения квалификации постепенно получают свое развитие практически во всех субъектах Российской Федерации.

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

Conflicts of Interest: the author has no conflict of interests to declare.

Список литературы

Ананьева Т. Н., Илюхина Г. И. Особенности образовательных программ подготовки специалистов для индустрии туризма // Профессиональное образование в сфере туризма как условие повышения качества туристических услуг: темат. сб. матер. конф. М., 2012. С. 92-106.

Ермилова Д. В. Обзор современного высшего образования в сфере туризма за рубежом // Вестник РМАТ. 2014. № 4. С. 78 – 88.

Зайцева Н. А., Ильина Е. Л., Никольская Н. Ю. и др. Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства: монография. М. : Русайнс, 2018. – 256 с.

Семенова Л. В. Опыт реализации практико-ориентированного обучения специалистов индустрии туризма в балтийском федеральном университете // Эффективные формы взаимодействия образовательных организаций, профессионального сообщества и общественных организаций при подготовке кадров индустрии туризма : тезисы докладов участников серии вебинаров; под редакцией Ю. М. Белозеровой. М. : Изд-во Русайнс, 2017. С. 24-32.

Ушанов Ю. В., Семенова Л. В. Квалификация, компетенция, аттестация // Управление в XXI веке : сборник статей по материалам международной научно-практической конференции. Белгород: Изд. дом «Белгород», 2017. С. 318-324.

Abramova, E.Yu. (2016) Approach to the development of a model of a demanded graduate based on the segmentation of the labor market. *Innovations in management*. 2, (8), pp.12-21.

Clarke, A., Chen, W. *International Hospitality Management: Concepts and Cases*. Elsevier Ltd. 2007.

Edvinsson, L. *Corporate Longitude: Navigating the Knowledge Economy*, L. Edvinsson. – Boston.: Financial Times Prentice Hall, 2002. – 224 p.

Edvinsson, L. *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*. Boston.: HarperBusiness, 1997. – 240 p.

Font, X., Buckley, R. (2015). *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management*. Australia : CABI. – 359 p.

Frank, M. G. *Globalization and Emerging Tourism Education Issues*, Global Tourism / William F. Theobald. 3rd ed. Elsevier Inc. 2007.

O'Fallon, Michael, J. *Hotel management operations* New Jersey.: John Willey & Sons, Inc., Hoboken, 2011. – 512 p.

Zaitseva, N. A., Ilina, E. L., Nikolskaya, E.Y., Romanova, M.M., Larionova, A.A. (2016) The main strategic directions of the education system development (on the example of higher education institutions on personnel education for the hospitality industry), *International journal of environmental and science education*. Iss.11, № 16, pp. 9155-9168.

Zaitseva, N. A., Larionova, A. A., Yumatov, K. V., Hamnaeva, N.I., Semenova, L.V. The role of human resource capacity to ensure the competitiveness of the cross-border cooperation projects in the tourism and hospitality industry, *International electronic journal of mathematics education*. 2016. Iss.11, № 7, pp. 1961-1970.

References

Abramova, E.Yu. (2016), "Approach to the development of a model of a demanded graduate based on the segmentation of the labor market", *Innovations in management*, 2, (8), pp. 12-21.

Anan'eva, T. N. and Ilyukhina, G. I., (2012), "Osobennosti obrazovatel'nyh programm

pod-gotovki specialistov dlya industrii turizma", *Professional'noe obrazovanie v sfere turizma kak uslovie povysheniya kachestva turisticheskikh uslug*, temat. sb. mater. konf. [Features of educational programs for training specialists for the tourism industry // Vocational education in tourism as a condition for improving the quality of tourism services] M., pp. 92-106.

Clarke, A. and Chen, W. (2007), *International Hospitality Management: Concepts and Cases*. Elsevier Ltd.

Edvinsson, L. (2002), *Corporate Longitude: Navigating the Knowledge Economy*, Boston, Financial Times Prentice Hall, 224 p.

Edvinsson, L. (1997), *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*. Boston, HarperBusiness, 240 p.

Emilova, D. V. (2014), "Obzor sovremenogo vysshego obrazovaniya v sfere turizma za rubezhom", *Vestnik RMAT*, 4, pp. 78 – 88.

Font, X. and Buckley, R. (2015), *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management*, Australia, CABI, 359 p.

Frank, M. Go. (2007), *Globalization and Emerging Tourism Education Issues/ Global Tourism*, William F. Theobald, 3rd ed., Elsevier Inc.

O'Fallon, Michael J. (2011), *Hotel management operations* New Jersey, John Willey & Sons, Inc., Hoboken, 512 p.

Semenova, L. V. (2017), "Opyt realizacii praktiko-orientirovannogo obucheniya specialistov industrii turizma v baltijskom federal'nom universitete", *Ef-fektivnye formy vzaimodejstviya obrazovatel'nyh organizacij, professional'nogo soobshchestva i obshchestvennyh organizacij pri podgotovke kadrov industrii turizma*,: tezisy dokladov uchastnikov serii vebinarov, pod re-dakciej Yu. M. Belozerovoj, [Experience in implementing practice-oriented training for the tourism industry specialists at the Baltic Federal University, Effective forms of interaction between educational organizations, the professional community and public organizations in

training the tourism industry: abstracts of participants in a series of webinars], M., Izd-vo Rusajns, pp. 24-32.

Ushanov, Yu. V. and Semenova, L. V. (2017), "Kvalifikatsiya, kompetentsiya, attestatsiya", *Upravlenie v XXI veke*, sbornik statej po materialam mezhdunarodnoj nauch-no-prakticheskoj konferencii, [Qualification, competence, certification, Management in the XXI century: a collection of articles based on materials of an international scientific and practical conference], Belgorod, Izd. dom «Belgorod», pp. 318-324.

Zaitseva, N. A., Il'ina, E. L. and Nikol'skaya, N. Yu. (2018), *Otsenka professional'nyh kvalifikatsij sotrudnikov industrii gostepriimstva*, monografiya, [Assessment of professional qualifications of employees of the hospitality industry: monograph], M., Rusajns, 256 p.

Zaitseva, N. A., Larionova, A. A., Yumatov, K. V., Hamnaeva, N.I. and Semenova, L.V. (2016), "The role of human resource capacity to ensure the competitiveness of the cross-border cooperation projects in the tourism and hospitality industry", *International electronic journal of mathematics education*, Iss. 11, 7, pp. 1961-1970.

Zaitseva, N. A., Ilina, E. L., Nikolskaya, E.Y., Romanova, M.M. and Larionova, A.A. (2016), "The main strategic directions of the education system development (on the example of higher education institutions on personnel education for the hospitality industry)", *International journal of environmental and science education*, Iss. 11, 16, pp. 9155-9168.

Данные об авторе

Семенова Людмила Валерьевна, к. э. н., доцент, зав. кафедрой социально-культурного сервиса и туризма Института рекреации, туризма и физической культуры

Information about the author

Liudmila V. Semenova, PhD in Economics, Associate Professor, Head of the Department of Socio-Cultural Services and Tourism