

**Лю Мао Юань,**

доктор Института иностранных языков, Северо-Восточный педагогический университет, декан факультета европейских языков, Хайнаньский профессиональный институт иностранных языков; 130024, Китай, провинция Цзилинь, г. Чанчунь, Проспект Народа, 5268; e-mail: 78647667@qq.com.

**МЕТОДЫ ПОДГОТОВКИ ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ,  
ВЛАДЕЮЩИХ РУССКИМ ЯЗЫКОМ (НА ПРИМЕРЕ ПЕРСОНАЛА ОТЕЛЕЙ  
ВЫСШЕЙ КАТЕГОРИИ ПРОВИНЦИИ ХАЙНАНЬ)**

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** гостиничный сервис; отели высшего класса; подготовка специалистов; высококвалифицированные специалисты; русский язык как иностранный; коммуникативные компетенции; международный туризм.

**АННОТАЦИЯ.** Основной поток иностранных туристов на остров Хайнань идет из России. Большинство российских туристов настроены на получение качественного гостиничного сервиса. Материально-техническая база хайнаньских отелей находится на достаточно высоком уровне, но существуют проблемные зоны в обслуживании клиентов. В первую очередь они касаются коммуникативной сферы: степень владения русским языком у сотрудников отелей недостаточно высока, чтобы беспрепятственно обслуживать русскоязычных постояльцев. С учетом положений концептуального документа «Об основных задачах сервиса, направленных на гармоничное сочетание работы на предприятии и повышения квалификации» на примере городов Санья, Хайкоу, Цюньхай было проведено исследование со следующими задачами: выявить потребность отелей провинции Хайнань в высококвалифицированных специалистах, владеющих русским языком; определить номенклатуру должностей, для которых требуется знание русского языка, и требования к квалификации таких сотрудников; сформулировать меры повышения компетентности русскоязычного обслуживающего персонала отелей провинции Хайнань и улучшения качества обслуживания, направленные на развитие международного туризма на острове.

**Liu Mao Yuan,**

Doctor of Institute of Foreign Languages, Northeast Normal University, Dean of the Faculty of the Russian Language, Hainan Foreign Language College of Professional Education, Wenchang City, Hainan, China.

**METHODS OF TEACHING HIGHLY QUALIFIED SPECIALISTS SPEAKING RUSSIAN (ON THE  
EXAMPLE OF THE HOTEL STAFF IN HAINAN PROVINCE)**

**KEYWORDS:** hotel service; luxury hotel; staff training; highly qualified specialists; Russian as a foreign language; communicative competence; international tourism.

**ABSTRACT.** There are a lot of Russian tourists on the Hainan Island. Most of the tourists want to get high quality hotel service. Hainan hotels are well equipped, but there are problems in customer care. Most of the problems are caused by poor communication: the hotel staff don't speak Russian well enough to serve Russian-speaking guests. A research was made in the cities of Sanya, Haikou and Qionghai, taking into account the main provisions of the paper "On the main goals of service that combine work in a company and advanced training". The goals of the research are: to find out the demand for highly skilled specialists speaking Russian in the province of Hainan; to find out the positions that require knowledge of Russian and qualifications of the staff for these positions; to formulate the methods of teaching the staff Russian and make the quality of service better to attract foreign tourists to Hainan province.

**I. Введение**

Остров Хайнань имеет благоприятные природные условия и обладает достаточными туристическими ресурсами, что создает ему уникальные предпосылки для развития. Значительным фактором развития международного туризма стало то, что отели Хайнаня добились всемирной известности, а это заложило основу продвижения элитного туризма. Провинция Хайнань расположена вдоль береговой линии и включает заливы Дадунхай, Ялунвань, Хайтанвань, Циншуй,

Сяншуй, а также полуостров Шэньчжоу, всемирно известный своими отелями высшего класса, такими как «Кемпински», «Даблтри Бай Хилтон», «Гранд Хаятт», «Шератон», «Шангри-Ла» и др. Хайнань стал роскошным курортом и средоточием китайских отелей высшей категории. В последние годы гостиничная индустрия развивается достаточно успешно, увеличивается приток российских туристов, и Россия становится важнейшим источником иностранных туристов в Хайнане. Развитие международного туризма

Данная статья, написанная в провинции Хайнань в 2016 г., подготовлена и опубликована при поддержке проекта «Исследование методов международной подготовки кадров по иностранному языку в учебных заведениях провинции Хайнань» (номер проекта: HNSK(JD) 16-27), исследовательской программы реформ образования в высших учебных заведениях провинции Хайнань до 2016 г. «Эмпирическое исследование стратегии обучения языковым паттернам русского языка с точки зрения когнитивной психологии» (номер проекта: Hnjg2016-79).

Статья опубликована в рамках проекта Минобрнауки России ФЦП «Русский язык» № 16.W16.25.0007

© Лю Мао Юань, 2016

стимулирует развитие экономики острова. Хайнань является популярным туристическим направлением для россиян, большинство из которых останавливают свой выбор на посещении города Санья. Специализация Хайнаня – гостиничный сервис – имеет давние традиции, в том числе в плане привлечения иностранных туристов. Принимаемые для стимуляции международного туризма меры, преференции, предоставляемые российским туристам, влияют на увеличение потока приезжающих из России. Материально-техническая база отелей провинции Хайнань отвечает самым взыскательным требованиям, но некоторые аспекты гостиничного сервиса нуждаются в улучшении, в первую очередь связанные со знанием иностранных языков: уровень компетентности сотрудников отелей в русском языке явно недостаточен для эффективного беспрепятственного обслуживания клиентов из России.

## **II. Сложившаяся в отелях высшей категории провинции Хайнань ситуация со специалистами, владеющими русским языком**

Санья может похвастаться уникальными природными условиями и изобилием туристических продуктов, которые привлекают многих российских туристов. Сначала город Санья посещало несколько сотен туристов из России в год, в 2003 г. этот поток увеличился до 7974 человек. В 2005 г. был запущен чартерный авиарейс Москва – Санья. В том же году на отдых в Санья отправилось 20 тысяч российских туристов. Начиная с 2006 г. чартерные рейсы в Санья начали летать из Санкт-Петербурга и других городов, что позволило вдвое увеличить приток туристов: только количество прибывших из России туристов в аэропорт Санья Феникс в 2006 г. выросло на 255% по сравнению с 2005 г. За тот же год количество российских туристов в регионе возросло до 80 тысяч. К августу 2007 г. этот показатель вырос до 87 тысяч, а за 2008 г. в провинции было принято 174 тысячи россиян.

Под влиянием мирового финансового кризиса 2008 г. в той или иной степени поток туристов уменьшался практически во всех странах, и Китай не стал исключением, но уже в 2010 г. туристический поток приблизился к прежним показателям: Хайнань посетило 148 тысяч человек из России. И, хотя в течение последних нескольких лет количество прибывающих из России туристов уменьшается, согласно данным комитета по развитию туризма города Санья, общая численность иностранных туристов, в том числе прибывших из России, в 2015 г. составила 93 319 человек. На российских туристов в Санья приходится свыше 27,4%, на втором месте по популярности у них ока-

зался Сингапур с 16%. С 2015 г. по настоящий момент из России в Санья прибывает больше всего туристов, таким образом, Россия уже стала для Санья приоритетной страной – источником туристов.

Большинство российских туристов рассматривают на качественный гостиничный сервис. Гостиничная индустрия является самой развитой экономической областью в провинции Хайнань. С конца 2015 г. в провинции действует в общей сложности 536 отелей, из них 209 – отели высшей категории, расположенные на острове Хайнань. Среди них 22 пятизвездочных отеля, 20 отелей, соответствующих стандартам пятизвездочных, но пока не получивших звезд, 40 – еще строящихся или проектируемых. Кроме того, 10% отелей высшей категории составляют пятизвездочные отели, расположенные в провинции и входящие в известные международные гостиничные сети. В настоящее время наибольшая концентрация в провинции роскошных отелей высшей категории наблюдается в городе Санья. С одной стороны, с точки зрения материально-технической базы отели Хайнаня не имеют серьезных отличий друг от друга и соответствуют высоким международным стандартам, с другой – качество обслуживания российских туристов в Хайнане нуждается в улучшении из-за того, что сотрудники отелей не владеют русским языком на достаточно высоком уровне. Это делает насущно необходимой подготовку высококвалифицированных специалистов, владеющих русским языком.

Наше исследование проводилось в мае 2016 г. Была проанализирована работа более 40 отелей провинции Хайнань, главным образом таких, в которых возникали проблемы с обслуживанием клиентов на русском языке. Среди обследованных курортных отелей были такие, как «Infinity Ocean Beach Resort Hainan», «Sanya Jinglilai Resort», «Yuhai International Resort Hotel», «La Costa Hotel», «Ocean Sonic Resort», «Sanya Bay Timton International Hotel», «Tianfuyuan Resort», «Pullman Hotel», «South China Resort», «Hyton Hotel Sanya», «Resort Intime Sanya», «Herton Hotel», «Pearl River Garden Hotel», «Grand Metropark Resort Hotel», «Sheraton Sanya Resort», «MGM Grand Sanya», «Dragon Bay Hotel Sanya», «Yalong Bay Universal Resort», «Cactus Resort Sanya by Gloria», «Boao Yudaiwan Hotel», «Boao Golden Coast Hot Spring Hotel», «Wen Jinjiang Hotspring», «Tian Fu Yuan Hot Spring Hotel», «Hainan Qionghai Waika International Hotel», «Wenhua Herton Hotel», «HNA Resort Haikou», «Starwood Hotel & Resort», «Tienyow Grand Hotel», «Shangri-La Hotel», «Hainan Junhua Haiyi Hotel», «Golden Sea Hotel», «Ming Guang International Grand Ho-

tel Haikou», «Xinyuan Hot Spring Hotel», «HNA Business Hotel Downtown», «Yudai Tan Grand Hotel» и другие. В 39 (97,5%) из обследованных 40 отелей сотрудники респондента не владеют русским языком, и только администраторы отеля «Cactus Resort Sanya by Gloria» составляют исключение благодаря сотруднику, приехавшему на работу из Харбина, который хоть и медленно, но умеет говорить по-русски и может отвечать на вопросы русскоязычных постояльцев. Среди сотрудников, владеющих русским языком, можно назвать и менеджера по продажам отеля «Sanya Bay Timton International Hotel», а также двух барменов в отеле «South China Resort», которые приехали из Северо-Восточного Китая. В отеле «Sheraton Sanya Resort», если требуется что-то перевести на русский язык, обращаются к сотрудникам, владеющим русским языком, по телефону. Отель «Resort Intime Sanya» района Дадунхай взаимодействует с гостями при помощи гидов, владеющих русским языком. В более чем 30 отелях ситуация обстоит хуже: не имея сотрудников, поддерживающих общение на русском языке, отели не могут привлечь российских туристов и лишаются в их лице потенциальных клиентов.

### **III. Анализ методов подготовки высококвалифицированных специалистов, владеющих русским языком, для отелей высшей категории провинции Хайнань**

Для существенного изменения сложившейся ситуации необходимо в массовом порядке подготавливать высококвалифицированные кадры, владеющие русским языком. Решение этой задачи требует осуществления комплекса мер.

#### **1. Пересмотр задач и изменение методов подготовки высококвалифицированных специалистов**

До сих пор подготовка специалистов сферы сервиса и туризма предполагала наличие высшего профессионального образования, связанного с социальными науками, соответствие требованиям профессиональной этики, а также наличие необходимых для отрасли навыков и предпринимательских способностей. Основная цель обучения в сфере сервиса и туризма – обеспечение занятости выпускников, на что направлены образовательные реформы. Основным методом подготовки кадров является стажировка, взаимодействие с реальными учреждениями в виде прохождения студентами практики.

Подготовка высококвалифицированных специалистов, владеющих русским языком, для отелей высшей категории провинции

Хайнань требует систематизированного изучения русского языка, постоянного совершенствования навыков восприятия речи на слух и говорения, регулярной языковой практики. Кроме того, необходимо повышение квалификации персонала, нацеленное на формирование управленческих навыков в сфере гостиничного сервиса и достижение высокого уровня владения русским языком. Соответствующие требования должны быть прописаны в рабочих стандартах отелей.

Для достижения указанных целей необходимо определенным образом организовать учебный процесс с будущими высококвалифицированными специалистами. Будут полезны регулярные тренинги, направленные на выработку профессиональных навыков и формирование базовых качеств, а также мероприятия, позволяющие применить полученные знания на практике; активное сотрудничество учебных учреждений с отелями на уровне совместной подготовки специалистов; подготовка кадров традиционными учреждениями совместно со школой предпринимательства; разработка модели подготовки кадров инновационного типа; формулирование новых целей системы обучения. Экономическое развитие региона, особенно международного туризма на острове Хайнань, вызывает к жизни потребность в непрерывном повышении квалификации специалистов отелей. Экономическое развитие региона делает востребованными выпускников сферы сервиса и туризма, что приводит к актуализации необходимости поиска новых методов подготовки высококвалифицированных специалистов.

#### **2. Интенсификация у сотрудников практики русского языка, улучшение профессиональных навыков**

Успевающие студенты высших профессиональных учебных заведений направления подготовки «Русский язык», получив знания по разговорной речи, как правило, эффективно применяют их на практике. Однако наше исследование показало, что выпускникам отделений сервиса и туризма не хватает компетенций для обслуживания клиентов на русском языке – профессиональная подготовка не предполагает этого. Таким образом, в дальнейшем следует повышать осведомленность будущих специалистов о востребованности сотрудников, владеющих русским языком, в сфере гостиничного сервиса. Также необходимо давать студентам возможность проходить практику в отелях, приглашать для проведения занятий занятых в сфере гостиничного сервиса специалистов. Результаты исследования показали, что до сих пор при подготовке и наборе специалистов не уделялось достаточного внимания профессиональному использованию русского языка на

ресепшене и в отельных ресторанах. В ходе практического обучения требуется больше внимания уделять формированию лингвистических и профессиональных навыков студентов. Программа подготовки специалистов должна включать полугодовой период, в течение которого студент совмещает испытательный срок работы в каком-либо учреждении с обучением. Укрепление и развитие профессиональных навыков студентов обязательно требует практическую работу, а достижение профессионализма позволяет получить должность. Следует повышать динамику лекционно-теоретических занятий, акцентировать при обучении профессиональные характеристики, увеличивать часы практического обучения, знакомить будущих специалистов со стандартами профессиональной квалификации. Иными словами, требуется реформирование учебных программ, их содержания. Последовательность обучения в системе высшего профессионального образования обуславливает постоянное производство профессиональных кадров, предрасположенных к постоянному самосовершенствованию.

### **3. Укрепление сотрудничества образовательных учреждений и предприятий, повышение уровня подготовки специалистов для рынка труда**

Развитие высшего профессионального образования может быть стимулировано сотрудничеством между предприятиями и вузами. В настоящее время целый ряд предприятий сотрудничает с учебными учреждениями в области совместной подготовки специалистов. Вузы приглашали экспертов с предприятий для пересмотра существовавших методов обучения, что позволило разработать новые учебные планы и наладить систему обучения, способствующую получению студентами профессиональных навыков, востребованных работодателями. Высказывались представителями отелей и пожелания по улучшению уровня владения русским языком у специалистов сферы сервиса и туризма.

В то же время при обучении гостиничного персонала необходимо учитывать психологические качества личности, формировать у учащихся социально ответственное поведение, которое, наряду с полученными знаниями, повысит возможности трудоустройства и приблизит сроки начала предпринимательской деятельности.

В результате укрепления сотрудничества образовательных учреждений и предприятий можно не только предоставить студенту возможность проверить полученные навыки на практике и повысить профессиональную квалификацию, но и повысить квалификацию педагога, исполняюще-

го обязанности наставника. В целях повышения уровня преподавания рассматривается и возможность введения вечерней формы обучения с привлечением представителей профессии в качестве преподавателей и консультантов, что требует разработки новых учебных материалов. Замечено, что разработка новых моделей обучения специалистов, контроль за производственной практикой студентов и исследование вопросов адаптации специалистов к конкретным условиям работы обуславливают всестороннее развитие университета.

Характерные особенности современного высшего профессионального образования – развитие сотрудничества вуза с предприятиями и создание постоянной базы практической подготовки вне рамок университета. Цели подготовки выпускников высшего профессионального заведения – развитие профессиональных способностей, трудоустройство, адаптация студентов к работе сразу же после окончания учебного заведения. Сотрудничество между учебными заведениями и предприятиями помогает в достижении этих целей. Во-первых, подобное сотрудничество позволяет компенсировать недостаток практики в учебных заведениях и дает студентам возможность окунуться в атмосферу реальной работы, развить свой потенциал и улучшить компетентность. Во-вторых, временная занятость студентов способствует приобретению опыта работы и дальнейшему трудоустройству: предприятия отбирают наиболее успешных студентов, студенты узнают о специфике деятельности предприятий и тоже имеют возможность выбрать соответствующее своим ожиданиям место работы. Благодаря сотрудничеству между образовательными учреждениями и предприятиями студенты начинают лучше представлять требования рынка труда, получают навыки предпринимательской деятельности, кроме того, формируется экономически эффективная взаимосвязь между обучением студентов и трудоустройством по специальности. В результате студенты выпускаются готовыми к испытаниям, с которыми придется столкнуться на бирже труда. В то же время предприятия в результате сотрудничества с вузом получают возможность удовлетворить свои потребности в высококвалифицированных специалистах. Для укрепления тенденции к такому сотрудничеству и увеличению доли совместной подготовки кадров необходимо проанализировать текущую ситуацию в данной области. В будущем можно разработать новые формы сотрудничества вуза и предприятия: например, последние могут направлять в университеты для ре-

шения силами студентов и преподавательского коллектива реальные служебные задания, характерные для интересующей вуз сферы деятельности. Это поможет студенту получить представления о конкретном содержании профессиональной деятельности в соответствии с профилем подготовки, позволит гармонично распределить обязанности между учебным учреждением и предприятием сферы сервиса и туризма в рамках совместной деятельности по подготовке специалистов, даст университету возможность своевременно реагировать на изменения в структуре спроса на профес-сионалов тех или иных специальностей.

Примером подобной деятельности может служить Хайнаньский институт иностранных языков, который неуклонно развивает сотрудничество с пятью коттеджами для отдыха района Ялунвань, а также отелями «The Ritz-Carlton», «Resort Horizon», «Mangrove Tree Resort», «Sheraton Sanya Resort», «Resort Intime Sanya», «Sanya Marriott Resort», «Hilton Sanya», «Pearl River Garden Hotel», «Grand Metropark Resort Hotel», «Earthly Paradise Bird Nest Resort», «Narada Resort & Spa Qixian Mount», «Huayu Resort and Spa Yalong Bay Sanya», «Boao Canal Village Resort», «Narada Resort & Spa Perfume Bay» и другими (в полный список входит более 60 учреждений). С данными компаниями институтом иностранных языков совместно разрабатывается учебный план, положения которого кор-релировали бы с едиными требованиями к квалифицированному персоналу, владеюще-му русским языком, для отелей высшей кате-гории провинции Хайнань.

#### **4. Закладывание фундамента для улучшения социального обслуживания**

Деятельность в соответствии с принци-пом, сформулированным в заглавии доку-мента «Об основных задачах сервиса, направленных на гармоничное сочетание

работы на предприятии и повышения ква-лификации», улучшает научную подготовку специалистов, повышает общее качество образования, позволяет внедрить современные подходы к обучению. Высококвалифициро-ванные педагоги, руководствуясь научно обоснованными учебными планами и крите-риями оценки, могут эффективно осуществ-лять профессиональную подготовку служа-щих отелей по русскому языку. Все больше предприятий и отелей осознают необходи-мость ознакомления с русской культурой и получения навыков общения с русскими ту-ристами. Хайнаньский институт иностран-ных языков старается обеспечивать специа-листов возможностями отточить навыки использования иностранного языка: студенты института часто работают волонтерами Боаского азиатского форума, принимают участие в таких спортивных соревнованиях, как гольф, парусный спорт, велосипедный спорт и других международных мероприя-тиях, проводящихся на острове Хайнань. Преподаватели института проводят практи-ческие занятия по русскому языку на пред-приятиях, в отелях и других организациях.

#### **IV. Заключение**

Гостиничная индустрия сегодня непре-рывно развивается, в отелях увеличивается спрос на высококвалифицированные кадры, особенно на специалистов, владеющих рус-ским языком, и эта тенденция год за годом только укрепляется. Кроме того, для индустрии сервиса и туризма всегда важно уметь предложить пользующийся спросом туристи-ческий продукт, а в случае с провинцией Хайнань следует в значительной степени ори-ентироваться на российского потребителя.

Это исследование является частью ра-боты, направленной на целенаправленную подготовку кадров в соответствии с требо-ваниями к квалифицированным специали-стам для отелей высшей категории.

#### **ЛИТЕРАТУРА**

1. 门达明.海南国际旅游岛建设发展趋势解析 [J]. 旅游纵览, 2015 (1).
2. 何升华.国内酒店集团在海南国际旅游岛建设中的战略发展分析 [J]. 旅游纵览, 2013 (1).
4. 钟曼丽.国际旅游岛建设下的海南旅游人才开发研究 [J]. 中国商贸, 2010 (2).
5. 商旭.论高星级酒店大学生员工流失的原因及对策—以海南酒店业为例 [J] 改革与开放, 2011 (18).

Статью рекомендует д-р филол. наук, проф. А. П. Чудинов