

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

Оригинальная статья
Original article

УДК 378.147.88

DOI: 10.18413/2408-9346-2021-7-1-0-8

Мачалкин С.Е.¹
Морева С.Н.²

Кооперативное обучение как перспективное направление
подготовки специалистов индустрии гостеприимства

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»,
33, ул. Интернациональная, Тамбов 392036, Россия

¹e-mail: smachalkin@yahoo.com

²e-mail: moreva.sveta@yandex.ru

*Статья поступила 29 апреля 2021 г.; принята 04 июня 2021 г.;
опубликована 30 июня 2021 г.*

Аннотация: Подготовка кадров для индустрии гостеприимства требует внедрения новых форм обучения, переподготовки персонала, в ходе решения данной проблемы предстоит углубленное изучение рынка спроса и предложения персонала, структуры вакансий по профессиям. Подготовка кадров на базе высшего образования в настоящее время не позволяет получить специалиста, свободно владеющего практическими знаниями, навыками и умениями в своей профессии. В этой связи необходимо использовать опыт зарубежных стран в подготовке кадров для индустрии гостеприимства. Обучение на базе высшего образования можно улучшить, предоставляя практический опыт работы, который имеет отношение к карьерным целям студентов, как кооператив (co-op work Experience), который предлагает преимущества всем участникам образовательного процесса: студентам, учреждениям и работодателям. Данное направление определено как программа, в которой периоды обучения чередуются с периодами практических навыков на производстве. Кооперативная работа распределяется по семестрам и охватывает разные сегменты программ обучения. Кооперативные программы опираются на обратную связь от работодателей и студентов, которая фиксирует технологические навыки, необходимые на рабочем месте, что позволит студентам получить новейшие знания для успешной работы.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства; конкуренция; корпоративное партнерство; обучение, студенты; программа

Для цитирования: Мачалкин С.Е., Морева С.Н. Кооперативное обучение как перспективное направление подготовки специалистов индустрии гостеприимства // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 7, № 2, 2021, с. 82-90, DOI: 10.18413/2408-9346-2021-7-2-0-8

UDC 378.147.88

Sergey E. Machalkin¹ | Cooperative education as a promising direction for training
Svetlana N. Moreva² | professionals in the hospitality industry

Derzhavin Tambov State University,
33 Internationalnaya St., Tambov 392036, Russia

¹e-mail: smachalkin@yahoo.com

²e-mail: moreva.sveta@yandex.ru

Abstract. Personnel training for the hospitality industry requires the introduction of new forms of training, retraining of personnel; in the course of solving this problem, an in-depth study of the supply and demand market of personnel, the structure of vacancies by profession will be required. Training of personnel on the basis of higher education currently does not allow obtaining a specialist who is fluent in practical knowledge, skills and abilities in their profession. In this regard, it is necessary to use the experience of foreign countries in training personnel for the hospitality industry. Higher education learning can be improved by providing practical work experience that is relevant to the career goals of students, like a co-op work Experience that offers benefits to all those involved in the educational process: students, institutions and employers. This direction is defined as a program in which periods of study alternate with periods of practical skills in production. Cooperative work is distributed over semesters and covers different segments of training programs. Cooperative programs rely on feedback from employers and students that captures the technological skills required in the workplace, allowing students to gain the latest knowledge for successful work.

Key words: hospitality industry; competition; corporate partnership; training, students; program

For citation: Machalkin S. E., Moreva S. N. (2021) Cooperative education as a promising direction for training professionals in the hospitality industry. *Research Result. Business and Service Technologies*, 7(2), 82-90, DOI: 10.18413/2408-9346-2021-7-2-0-8

Введение. Индустрия гостеприимства – одна из самых динамично развивающихся отраслей с точки зрения трудоустройства: ожидается, что к 2023 году в ней будет занят каждый десятый человек на планете. Многие ошибочно ассоциируют эту сферу только с работой официантов, горничных и портье, но индустрия гостеприимства – это возможность реализовать свой потенциал: участвовать в интересных международных проектах, занимать высокие позиции во всемирно известных компаниях индустрии, путешествовать по всему свету.

Сфера гостеприимства охватывает следующие направления: гостиничное дело, ресторанный бизнес, туризм, индустрию развлечений, спортивный, событийный менеджмент. Имея на руках международный диплом, выпускники могут работать специалистами по маркетингу или персоналу, организаторами мероприятий, руководителями отделов, занимать управленческие позиции в гостиничных сетях, ресторанах, оргкомитетах фестивалей и спортивных событий, музеях, авиакомпаниях, развлекательных парках – причем в любой точке земного шара.

Целью исследования является анализ процесса подготовки конкурентоспособного специалиста в индустрии гостеприимства.

Материалы и методы исследования. При написании работы проведен анализ научных и теоретических исследований по проблеме формирования конкурентоспособного персонала индустрии гостеприимства, систематизация эмпирических и теоретических данных, представленных в электронно-информационной среде, а также результаты эмпирических исследований, проведенных авторами.

Результаты исследования и их обсуждения. Лидерами образования в сфере гостеприимства считаются швейцарские вузы Glion, Les Roches, Kendall College, Blue Mountains, которые из года в год занимают ведущие строчки международных рейтингов высшего образования (TNS, Times). Эти вузы – «элита»: рекрутеры из Hilton, Four Seasons и Hyatt лично посещают их кампусы и отбирают студентов для стажировок и дальнейшего трудоустройства (World University Rankings, 2020).

Уникальность швейцарского образования заключается в том, что оно нацелено на практику и предполагает погружение в индустрию с первого дня занятий. Тесные связи вузов с лидерами индустрии (не только вышеупомянутыми гостиничными сетями мирового класса, но и гигантами вроде Disneyland, Qatar Airlines или LVMH) ежегодно привлекают сотни студентов из разных стран.

По всему миру работодатели инвестируют в совместные образовательные программы для подготовки и, в конечном счете, найма студентов в области науки, техники, инженерии, гостеприимства (Образование за рубежом, 2021).

Совместное обучение – это структурированный компонент учебной программы профессионального образования, который объединяет обучение в аудитории с продуктивной, прогрессивной, контролируемой и оплачиваемой работой в обла-

стях, связанных с карьерными целями студентов. Содержание подготовки планируется для обучающихся на основе договоренности о сотрудничестве между учебным заведением и работодателем в качестве компонента обучения на рабочем месте.

Обучение на предприятиях сферы гостеприимства может улучшить обучение, предоставляя практический опыт работы, который имеет отношение к карьерным целям студентов. Кооператив (co-op work Experience) предлагает преимущества всем участникам образовательного процесса: студентам, учреждениям и работодателям, которые состоят в следующем:

1. Федеральная поддержка данного вида образования должна быть чрезвычайно высокой, т. к. кооперативное образование должно стать эффективным способом подготовки людей к быстро меняющемуся миру и рабочему месту. Кооперативное образование может быть определено как структурированная программа, в которой периоды обучения чередуются с периодами практических навыков на производстве. На начальном уровне студенты обычно посещают занятия в течение определенного времени дня, а затем идут работать на предприятия туристического сектора (гостиницы, турагентства, предприятия общественного питания и т. п.). Кооперативная работа распределяется по семестрам и охватывает разные сегменты программ обучения;

2. Процесс обучения можно выстроить, применяя различные типы кооперативного обучения;

3. Формальное совместное обучение, которое предполагает назначение работодателем задач и проектов команде. Члены команды имеют четкую структуру того, что должно быть сделано, и остаются вместе до завершения проекта (проект может варьироваться от нескольких часов до нескольких недель);

4. Неформальное совместное обучение – это тип обучения, который включает в себя быстрое формирование команд

на короткие периоды для выполнения небольшой задачи. Они не требуют предварительного планирования и имеют очень небольшую структуру, могут помочь завершить рабочий день или небольшой проект;

5. Групповое обучение – тип кооперативного обучения, реализуемый в организациях, которые включают в себя долгосрочные группы и могут длиться до года или более, с членами, предоставляющими друг другу поддержку, поощрение и помощь. Это наиболее распространенный тип кооперативного обучения, применяемый в индустрии гостеприимства.

Независимо от выбора типа кооперативного обучения, выделим и преимущества совместного обучения:

приобретение навыков лидерства и принятия решений, некоторые сотрудники могут оказаться естественными лидерами, но не склонны к лидерству. Работодатель может назначать руководящие роли различным членам группы;

приобретение навыков управления конфликтами, фокусирование на положительных результатах, минимизируя негативные факторы;

повышается вовлеченность студентов в профессиональную деятельность, они

становятся более удовлетворенными, поскольку получают новые навыки, следовательно, увеличивают эффективность и объемы производства.

повышение коммуникативных навыков, студенты учатся общаться с гостем, с персоналом;

осознание личной ответственности – совместное обучение повышает индивидуальную ответственность сотрудников, которые знают, что у них есть определенная задача, которую они должны выполнить, чтобы вся команда преуспела;

обретение уверенности. Некоторым сотрудникам удобнее выступать в небольших группах. Они могут выражать свои идеи и задавать вопросы, что позволяет им обрести уверенность;

формирование позитивного отношения к коллегам, в каждой организации есть те немногие сотрудники, у которых растет неприязнь друг к другу по причине или без причины. Совместное обучение создает более позитивное отношение к сотрудникам по работе, поскольку они продолжают работать вместе в группе.

Процесс кооперативного обучения в отличие от других форм группового обучения имеет пять основных элементов, которые представлены в таблице.

Таблица

Ключевые элементы учебного процесса кооперативного обучения

Table

Key elements of the educational process of cooperative learning

Элемент	Способ достижения
Положительная взаимозависимость	Роль каждого участника определяет производительность всей команды. Существуют различные способы достижения положительной взаимозависимости: разделение труда, обмен материалами, распределение лидерских ролей.
Индивидуальная и групповая подотчетность	Каждый член команды несет ответственность за справедливый объем работы по достижению цели группы. Существует оценка каждой индивидуальной работы, и группа получает обратную связь. Группа также несет ответственность за достижение целей, поставленных организацией.
Навыки межличностного общения и работы в малых группах	В команде, работающей для достижения конкретной цели, есть сложные, но необходимые навыки, которые

Элемент	Способ достижения
Взаимодействие лицом к лицу	должны вырабатывать все члены команды. По мере того, как команда продолжает развивать эти навыки, процессы между ними становятся более плавными и эффективными. Промежуточный способ обучения, который сокращает дистанцию или ранги в организации между членами команды, когда они собираются вместе, чтобы продвигать, друг друга через поддержку, похвалу, поощрение и помощь друг другу, включает в себя устные объяснения о том, как решать проблемы и задачи для достижения общей цели.
Групповая обработка	Члены команды должны регулярно встречаться и обсуждать, насколько они продвинулись к своей цели, как поддерживать эффективные рабочие отношения. Каждому члену команды необходимо свободно общаться и выражать озабоченность, а также хвалить достижения, помогать принимать решения по вопросам, требующим мнения командного игрока.

Следовательно, процесс обучения создает среду, способствующую совместной работе по решению проблем на предприятии, в отрасли, позволяет формировать необходимые профессиональные навыки и умения, личные качества, необходимые в профессии.

Таким образом, можно выделить преимущества кооперативного обучения для студентов:

- уточнение карьерных целей;
- повышение актуальности обучения и мотивации к учебе;
- повышение уверенности в себе, ответственности;
- практика в навыках человеческих отношений;
- финансовая помощь для покрытия расходов на образование;
- контакты с потенциальными работодателями;
- обратная связь посредством оценки эффективности;
- профессиональные навыки работы;
- более высокая начальная зарплата после окончания учебы.

Примеры студенческих льгот приведены в общественном колледже Ла-Гардиа. Ежегодные наблюдения за вы-

пускниками кооперативов (800-900 в год) показывают, что 40-50% из них устраиваются на работу к своему работодателю-кооперативу, и их начальная зарплата неизменно выше, чем у других выпускников 2-летних колледжей (Образование за рубежом IQ Consultancy, 2021).

Преимущества работодателей от кооперативного обучения:

- эффективный отбор и найм новых сотрудников;
- снижение текучести кадров, что характерно для этого сектора экономики;
- подбор целеустремленных сотрудников с реалистичными ожиданиями;
- снижение затрат на обучение новых сотрудников;
- возможность влиять на разработку и содержание учебных программ;
- улучшение связей с общественностью.

Паттерсон и Махони (Patterson and Mahoney, 1985) приводят данные работодателей о том, что усилия по набору персонала были в 13 раз более успешными с выпускниками кооператива, затраты на набор были ниже (\$50 по сравнению с \$800), и почти 80% студентов кооператива, которым предлагалась постоянная работа,

приняли предложения. Данные опроса выпускников университета Онтарио (Канада) показывают, что около 96% выпускников работают в течение шести месяцев после окончания университета на должностях, связанных с навыками, которые они приобрели во время своих кооперативов. Помимо Канады, многие другие страны по всему миру сочетают работу и обучение.

В Университете Drexel в Филадельфии студенты, участвующие в совместной программе, «...тестируют свою карьеру в Amazon и Google и знакомятся с лучшими умами», отметил Питер Фрэнкс, вице-проректор Drexel по профессиональному образованию. После работы в этих компаниях они возвращаются в класс более зрелыми, уверенными и знающими с новыми навыками и инновациями (Обучение в престижных университетах Швейцарии, Великобритании и Испании, 2021).

В Индии эти программы помогли бедным студентам, у которых мало возможностей получить образование, получить ученую степень в области естественных наук.

В Хайдарабаде, Индия, Dr. Reddy's Laboratories Ltd, индийская многонациональная фармацевтическая компания, считает, что образование является ключом к удержанию. Вот уже более 10 лет компания стоимостью 2,5 миллиарда долларов с офисами в 30 странах нанимает первокурсников колледжей из бедных деревень, где высшее образование практически недоступно, чтобы они работали и учились, получая научные степени (Patterson and Mahoney, 2021).

В настоящее время в вузах Российской Федерации происходит переход образовательной системы подготовки кадров индустрии туризма и гостеприимства на новую систему обучения, которая вносит изменения в учебные планы, методы и технологии обучения, другие аспекты обучения (Ананьева, Илюхина, 2012; Семенова, 2017, 2020; Ермилова, 2018; Слинкова, 2018; Мачалкин, Морева, 2019).

Кооперативные программы, по мнению преподавателей в Канаде и Соединенных Штатах полагаются на обратную связь от работодателей и студентов, чтобы идти в ногу с технологическими навыками, необходимыми на рабочем месте и оценивать возможности студента.

Кооператив считается стратегией подбора персонала. С учетом старения населения нужны новые выпускники, чтобы осуществлять производство. Кооперативный студенческий найм – это эквивалент собеседования, на котором работодатель и студент могут определить, есть ли у них совместное будущее.

Следовательно, кооперативные программы становятся инструментом решения экономических проблем, обеспечения соответствия спроса и предложения специалистов, имеющих необходимые навыки, знания и умения на рынке труда. Решение этой проблемы требует формирования принципиально новой системы отношений – отношений корпоративного партнерства между профессиональными образовательными учреждениями и предприятиями, объединениями работодателей, трудящихся, т. е. со всеми потребителями продукции образовательных учреждений (Чан, Тхи Ким Оань, 2019). Новая система отношений позволит профессиональным образовательным учреждениям полнее учитывать требования работодателей, быстрее реагировать на изменения конъюнктуры рынка труда и в конечном итоге позволит учебным учреждениям выполнить свое главное предназначение – обеспечивать качественную профессиональную подготовку по специальностям, востребованным на рынке труда (Уринов, 2016).

Заключение. Таким образом, очевидными бенефициарами являются студенты и работодатели, учебные заведения обнаруживают академические и экономические преимущества кооперативных программ:

улучшение отношений с бизнесом и сообществом;

возможность обновить преподавательский состав;

повышенное удержание студентов и трудоустройство выпускников;

увеличение числа поступающих и, следовательно, более избирательное поступление;

использование учебных программ, проверенных на рабочем месте;

более эффективное использование вузовских помещений;

расширение финансовой помощи.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the authors have 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.

Мачалкин С. Е., Морева С. Н., Шевяков А. Ю. Современное состояние занятости молодежи в туристской отрасли // Научный журнал «Вестник Северо-Кавказского федерального университета». 2019. № 6 (75). С.145-150.

Образование за рубежом IQ Consultancy. Официальный представитель университетов, школ и языковых центров Великобритании, США, Канады, Швейцарии, Австралии и других стран. М., 2001-2019. URL: <https://www.iqconsultancy.ru/articles/chto-takoe-industriyagostepriimstva> (дата обращения: 26.01.2021).

Образование за рубежом. URL: <https://www.iqconsultancy.ru/articles/gde-uchat-gostepriimstvu> (дата обращения 23.01.2021).

Обучение в престижных университетах Швейцарии, Великобритании и Испании. Официальный представитель институтов Glion и Les Roches. URL: https://www.iq.events/glion_business_education (дата обращения: 10.02.2021).

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.

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, URL: <http://rtrbusiness.ru/journal/annotation/2033/>.

Слинкова О. К. Проблемы подготовки бакалавров сервиса в контексте реализации практикоориентированного обучения // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2018. Т. 4, № 1. С. 70 – 85. URL: <http://rtrbusiness.ru/journal/annotation/1384/>.

Уринов У. А. Пути формирования системы корпоративного партнерства в профессиональных колледжах // Молодой ученый. 2016. № 3 (107). С. 637 – 640.

Профессиональное сотрудничество учебных заведений и предприятий гостеприимства / Тхи Ким Оань Чан, Тхи Ань Чан, М. С. Гришанин // Молодой ученый. 2019. № 24 (262). С. 366-368. URL: <https://moluch.ru/archive/262/60594/> (дата обращения: 23.11.2020).

La Guardia Community College Reports on Graduate Placement. Long Island City, NY: La Guardia Community College, 1980-1984. (ERIC Document Reproduction Service Nos. ED 256 393-396 and 441). URL: <https://eric.ed.gov/?id=ED256441> (дата обращения: 15.11.2020).

Patterson S. B., and Mahoney, J. R. «Cooperative Education: Lest We Forget» //Community

and Junior Colleg. *Journal* 55, no. 6 (March 1985). P. 18-21. (ERIC No. EJ 317 275). URL: <https://www.ericdigests.org/pre-9213/education.htm> (дата обращения 17.02.2021).

Tourism & Hospitality – международный проект в сфере туризма и гостеприимства. Интернет-проект для индустрии гостеприимства и сферы услуг. М., 2012-2019. URL: <https://www.tohology.com/hospitality/education/tri-kita-wow-servisa-v-industriigostepriimstva> (дата обращения: 20.12.2020).

World University Ranking. URL: <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings> (дата обращения: 21.01.2021).

References

Anan'eva, T. N. and Ilyukhina, G. I., (2012), "Osobnosti obrazovatel'nyh program podgotovki 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], М., pp. 92 – 106.

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

Machalkin, S. E., Moreva, S. N. and Shevyakov, A. Y. (2019), "The current state of youth employment in the tourism industry", *Bulletin of the North Caucasian Federal University, SCIENTIFIC JOURNAL*, 6 (75), pp. 145 – 150.

Education abroad IQ Consultancy, Official representative of universities, schools and language centers in Great Britain, USA, Canada, Switzerland, Australia and other countries, М., 2001-2019, [Online], available at: <https://www.iqconsultancy.ru/articles/chto-takoe-industriyagostepriimstva> (Accessed 26 January 2021).

Education abroad, [Online], available at: <https://www.iqconsultancy.ru/articles/gde-uchat-gostepriimstvu/> (Accessed 23 January 2021).

Education at prestigious universities in Switzerland, Great Britain and Spain, Official representative of the institutes Glion and Les Roches [Online], available at:

https://www.iq.events/glion_business_education (Accessed 10 February 21).

Semenova, L. V. (2017), "Opyt realizatsii praktiko-orientirovannogo obucheniya spetsialistov industrii turizma v baltijskom federal'nom universitete", *Effektivnye formy vzaimodejstviya obrazovatel'nyh organizatsij, professional'nogo soobshchestva i obshchestvennyh organizatsij pri podgotovke kadrov industrii turizma, tezisy dokladov uchastnikov serii vebinarov, pod redaktsiej 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], М., Izd-vo Rusajns, pp. 24 – 32.

Semenova, L.V. (2020), "The development of practice-oriented learning: a study of the hospitality industry", *Research Result. Business and service technologies*, Vol. 5, 2, pp. 78 – 86, DOI: 10.18413 / 2408-9346-2020-6-2-0-7, [Online], available at: <http://rbusines.ru/journal/annotation/2033/>.

Slinkova, O. K. (2018), "Problems of training bachelors of service in the context of the implementation of practice-oriented learning", *Scientific result. Business and service technologies*, Vol. 4, 1, pp. 70 – 85, [Online], available at: <http://rbusines.ru/journal/annotation/1384/>.

Urinov, U. A. (2016), "Ways of forming a corporate partnership system in professional colleges", *Young scientist*, 3 (107), pp. 637 – 640.

Grishanin, M. S, Thi Kim, Oan Chan and Thi An, Chan (2019), "Professional cooperation between educational institutions and hospitality enterprises", *Young scientist*, 24 (262), pp. 366 – 368, [Online], available at: <https://moluch.ru/archive/262/60594/> (Accessed 23 November 2020).

La Guardia Community College Reports on Graduate Placement. Long Island City, NY: La Guardia Community College, 1980-1984, (ERIC Document Reproduction Service Nos. ED 256 393-396 and 441), [Online], available at: <https://eric.ed.gov/?id=ED256441>, (Accessed 15 November 2020).

Patterson, S. B. and Mahoney, J. R. (1985), "Cooperative Education: Lest We Forget", *Community and Junior Colleg. Journal*, 55, 6 (March 1985), pp. 18 – 21, (ERIC No. EJ 317 275),

[Online], available at:
<https://www.ericdigests.org/pre-9213/education.htm> (Accessed 17 February 2021).

Tourism & Hospitality, an international project in the field of tourism and hospitality, Internet project for the hospitality industry and services, M., 2012-2019, [Online], available at: <https://www.tohology.com/hospitality/education/tri-kita-wow-servisa-v-industriigostepriimstva> (Accessed 20 December 2020).

World University Rankings, [Online], available at: <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings> (Accessed 21 January 2021).

Данные об авторах

Мачалкин Сергей Евгеньевич, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервиса, туризма и торгового дела

Морева Светлана Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры сервиса, туризма и торгового дела

Information about authors

Sergey E. Machalkin, Candidate of Economics, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Service, Tourism and Trade

Svetlana N. Moreva, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Service, Tourism and Trade