



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC



# Отчет

**по опросу предприятий и работодателей  
(гостиниц) о качестве профессионального  
образования в Узбекистане**



Ташкент, ноябрь 2022

**Данный опрос проводился Ассоциацией Отельеров Узбекистана**

**Коллектив авторов:**



**Фарангиз Абдуллаева**  
Председатель Ассоциации отельеров Узбекистана



**Любовь Смирнова**  
PR и маркетинг менеджер, event организатор



**Диляфруз Эрманова**  
ведущий специалист

**Татьяна Осипова**  
старший координатор офиса, менеджер проектов

**При содействии Швейцарского проекта  
«Поддержка реформ профессионального образования  
в Узбекистане» (VET4UZ) в лице:**



**Д-р Габриела Дамиан - Тимошенко**  
Руководитель проекта VET4UZ



**Сардор Саидрасулов**  
Эксперт по взаимодействию с частным сектором проекта VET4UZ

*Данная публикация стала возможной благодаря Швейцарскому проекту “Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане” (VET4 UZ), финансируемого Швейцарским Правительством и реализуемого Хельветас Узбекистан, а также вкладу Ассоциации Отельеров Узбекистана.*

*Мнения, выраженные авторами данного исследования, являются точкой зрения авторов, и необязательно отражают официальную политику или позицию Правительства Швейцарии или Хельветас Узбекистан.*

## **Содержание:**

1. Введение.....	4
2. Объект исследования и представительства регионов.....	6
3. Методология исследования. Порядок проведения опроса.....	6
4. Результаты исследования. Основные показатели.....	7
5. Выводы.....	11
6. Рекомендации.....	12
7. Опросник.....	14

## Введение

Данный опрос проводился в рамках проекта “Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане” VET4UZ, Фаза 1, (2021-2025), финансируемого Правительством Швейцарии и реализуемого Хельветас Узбекистан. Главными партнерами проекта являются Министерство высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан и Министерство туризма и культурного наследия Республики Узбекистан, а также представители профильных министерств и ведомств, и частного сектора.

## О проекте

Основная цель проекта VET4UZ (Фаза I) состоит в способствовании более выгодному трудоустройству выпускников ПОО за счет улучшения доступа к рынку труда. Это будет достигнуто за счет системного подхода, способствующего улучшению координации внутри государственных структур, в том числе между правительством и экономическими субъектами и повышению качества ПОО (профили, учебные программы и материалы, инфраструктура и финансирование). Проект ведет работу на: а) национальном уровне (разработка стандартов, руководств, требований по аккредитации и обеспечению качества) и б) уровне учебных заведений ПОО (тесно связанных с экономическими субъектами). Пилотируемые проекты служат для развития и накоплению опыта по обеспечению качества, а также использованию обратной связи при разработке политики на национальном уровне. Как результат, экономические субъекты ведут активную роль в системе ПОО и участвуют в управлении, определении и реализации функций в ПОО. В целом проект способствует адаптивному швейцарского ноу-хау и опыта, элементов дуальной системы, участию в программе по лидерованию в реформах ПОО в рамках Академии Института экономики и управления системами образования и обучения (SEMETS).

Результатом согласования различных мероприятий будет прозрачная и эффективная система ПОО, обеспечивающая качество и предлагающая соответствующие квалификации для выпускников ПОО. Проект будет способствовать устойчивым изменениям системы, сосредоточив внимание на вопросах управления ПОО (руководство, сотрудничество, обеспечение качества, участие в экономическом секторе), подготовке учителей и на наиболее важной цели - обеспечении качества ПОО.

Во всех проектных мероприятиях будут учтены вопросы гендерного равенства и социальной интеграции, с особым вниманием к трудоустройству и карьере женщин в доходных сферах рынка труда, а также для устранения гендерного разрыва в официальной занятости учителей и сотрудников во всех ключевых учреждениях.



В настоящее время в Республике Узбекистан на правительственном уровне уделяется огромное внимание развитию туризма.

Осознание потенциала сферы туризма и его влияние на развитие других отраслей экономики это ключ к успеху и процветанию многих стран мира, а в Узбекистане актуальность данной сферы трудно переоценить.

Вот лишь некоторые позитивные стороны:

- обновление и дополнение нормативно-правовой базы, которая достаточно устарела и не является актуальной для современных условий ведения бизнеса;
- системы управления туризма, диверсификации видов туризма, обеспечение узнаваемости и привлекательности Узбекистана на международной арене;
- международным сообществом признаются огромные и фундаментальные перемены в сфере туризма Республики Узбекистана в последние годы;
- наблюдается большой интерес иностранных гостей к Узбекистану. По статистике 3,6 млн. иностранных гостей посетили Узбекистан в туристических целях за первое полугодие 2022 года;<sup>1</sup>
- в 2022 году произошел наплыв туристов и релокантов из Российской Федерации, усилилась циклическая миграция граждан Узбекистана, возвращение трудовых мигрантов в страну под влиянием пандемии;
- Правительство Республики Узбекистан признает важность профессионального образования для улучшения сервиса в секторе туризма и гостеприимства, принимаются правительственные и нормативные постановления о реформировании системы образования и переход на дуальный формат обучения.

За последние 4 года в Узбекистане было введено в строй более 800 новых, как больших, так и малых отелей. Общее количество отелей на сегодня составляет около 1500 ед. с количеством номеров – 39,4 тыс., а койко мест 81,2 тыс. мест.<sup>2</sup> В настоящее время на этапе строительства находятся сотни новых проектов-отелей, которые планируются ввести в строй в ближайшее время.

Анализ статистических данных по средней загруженности отелей в Республике Узбекистан всех категорий в марте в 2022 году превысил уровень до пандемии.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Государственный комитет Республики Узбекистан по статистике

<sup>2</sup> Министерство туризма и культурного наследия Узбекистана

## 2. Объект исследования и представительства регионов.

В опросе приняли участие **75 средств размещения** со всех регионов Республики Узбекистан:

- г. Ташкент - 5
- Республика Каракалпакстан -13
- Андижанская область - 6
- **Бухарская область - 5**
- **Джизакская область 8**
- Кашкадарьинская область - 4
- Навоийнская область - 4
- Наманганская область - 4
- Самаркандская область - 6
- Сурхандарьинская область - 4
- **Ташкентская область - 8**
- Ферганская область - 5
- Хорезмская область - 3

## 3. Методология исследования. Порядок проведения опроса

Данный опрос проводился с 7.11 2022 по 26.11.2022. Опрошено более 80 предприятий и работодателей со всех регионов Республики Узбекистан, включая три пилотных региона проекта: Ташкентская область, Джизакская и Бухарская область, в секторе туризма и гостеприимства с целью определения мнения по качеству профессионального образования.

Респондентам анонимно было задано **13 вопросов** по опроснику (*Приложение № 1*), где они должны были оценить уровень образования выпускников, поступающие к ним на работу, а также доверие к настоящей системе образования, выявление бюджета организации для повышения квалификации работников, сотрудничества с профильными учебными заведениями и знания ее системы обучения. Анкеты были разосланы по региона Узбекистана и ответы систематизировались сотрудниками офиса Ассоциации Отельеров Узбекистана.



#### 4. Результаты исследования. Основные показатели

В ответах приняли участие **62% мужчин** и **38% женщин**. 89% -менеджер отеля, и 11% собственник и предприниматель.

При этом на вопрос про **год открытия отеля** было замечено, что в 2022 году запустились **14 отелей**, а в 1991 году был открыт только **1 отель** из опрошенных.

**Процент общего количества работников отелей** составляет от **11 до 100 – 43%**, а от **1 до 10 человек – 41%**, от **101 до 250 – 7%** и **251 и более – 10%** из опрошенных по всему Узбекистану.

##### В пилотных регионах:

**-Ташкентская область 11 до 100 – 37%**, а от **1 до 10 человек – 37%**, от **101 до 250 – 13%** и **251 и более – 13%**.

**-Джизакская область 87%** респондентов ответили, что количество их сотрудников **не превышает 10 человек**, и только **1 средство размещения** ответили от **250 и более**.

**-В Бухарской области 100%** ответили от **11 до 100 человек**.



Таблица 1. Год начала деятельности отеля

**Расходы на обучение персонала** из фонда заработной платы по Узбекистану - **34 %** опрошенных ответили «не знаю», 24% сказали, что более 5%, 21% признались что это от 2 до 5%, и 13 % тратят на обучение менее 1% , а у 7% данные расходы не предусмотрены.

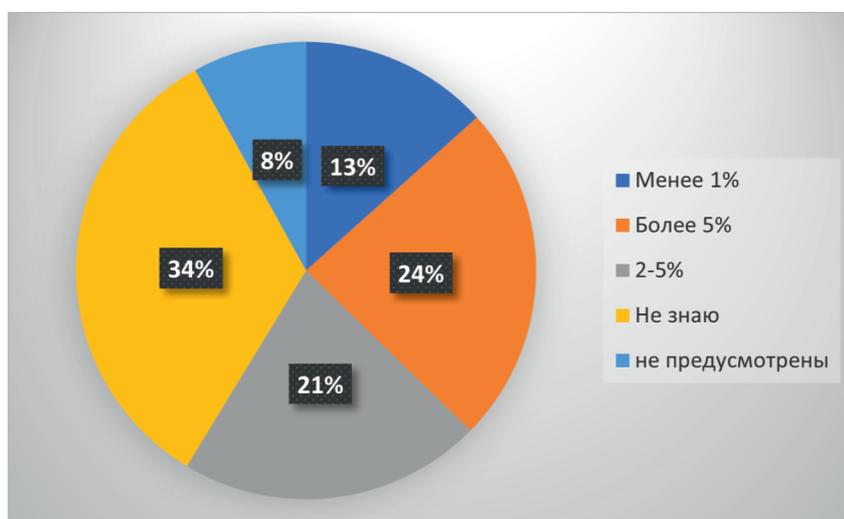


Таблица 2. Расходы на обучение

### **В пилотных регионах показатели:**

- в **Ташкентской области** ответы распределились 47% не знают свои расходы; у 29% расходы не предусмотрены; и только 14% тратят от 1 до 5 % на расходы по обучению и развитию персонала;

в **Джизакской области** 50% не знают; 37 % тратят менее 1 % и у 13% расходы не предусмотрены;

в **Бухарской области** 60% не знают о расходах; 40% тратят более 5 %;

На вопрос «**Знакомы ли с руководством профильных учебных заведений в регионе**» - большинство респондентов -**66% ответили «Да»** против 34% «нет», но на следующий вопрос «**Ознакомлены ли Вы с образовательными программами и критериями (процедурой) получения итоговой оценки выпускников?»** 49% респондентов сказали, что не знакомы, а 21% затруднились ответить, и только 30% ответили, что знакомы.

### **В пилотных регионах показатели:**

в **Ташкентской области** **63% не знакомы с руководством**, и только **37% знают** учебные заведения; с **образовательной программой 75% не знакомы**, другие 25% - затруднились ответить

- в **Бухарской области** наоборот, соотношение **60 на 40% знакомы/ не знакомы с руководством профильных заведений**; с образовательной программой **40% знакомы и 60% не знают учебную программу**.

- в **Джизакской** **87% знакомы и 13% не знакомы с руководством ПОО**, но **75% затруднились ответить**, знают ли они учебную программу, **13% ответили, «Да»; 12% «Нет»**.



На вопрос «Участвовали ли вы в оценке учащихся в учебных заведениях?» Если да, то каким образом» - большинство голосов было отдано за ответ «не учувствовали» - 76%. Остальные ответы распределились «Да, в форме независимой оценки квалификации» -5%; «Да, в форме испытаний, соответствующих стандартам» - 2%; «Да, в форме итогового проекта» - 6%; «Да, в формате теста» - 5%; «Да, в форме экзамена/зачета» - 6%.

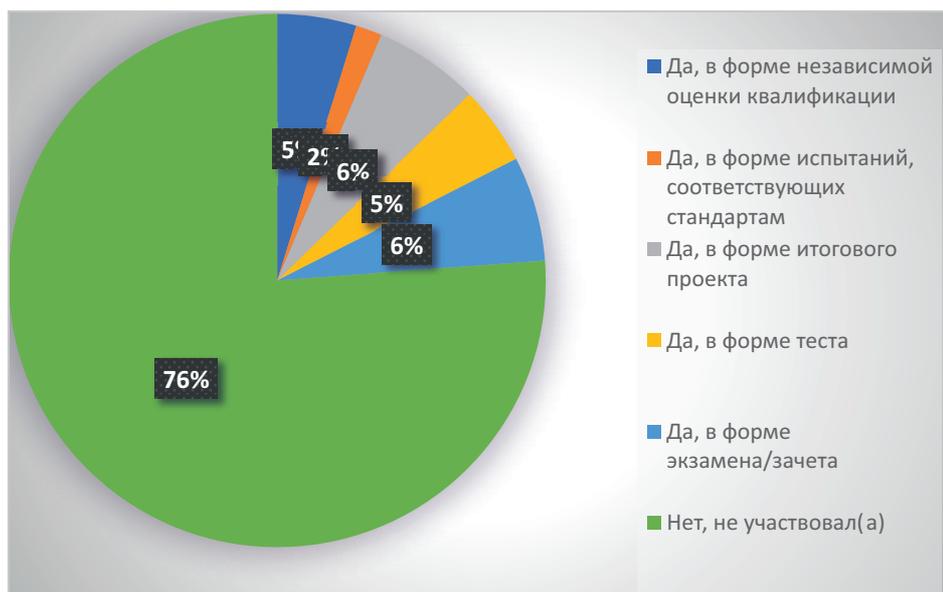


Таблица 3. Участие в оценке учащихся в учебных заведения

### В пилотных регионах показатели:

- в **Ташкентской, Бухарской и Джизакской** области однозначно было отвечено, что не участвовали.

Вопрос «**Соответствуют ли приобретенные выпускниками навыки и компетенции, реальным требованиям рабочего места?**»

- 27% ответили, что скорее соответствуют; 25% полностью доверяют обучению; и 22% опрошенных затруднились ответить. Только 7% не удовлетворены знаниями и навыками выпускников.

### В пилотных регионах показатели:

- в **Ташкентской области** 75% ответили «нет» и 25% затруднились с ответом;

- в **Джизакской области** 50% затруднились ответить; 38% ответили, что скорее не соответствует; 12% полностью согласны с компетенциями;

- в **Бухарской области** 40% затруднились ответить; 20% ответили, что скорее не соответствует; 20% полностью согласны с компетенциями; 20% сказали, что скорее не соответствует.

### «Какие именно компетенции и навыки не хватает у выпускников?»

На данный вопрос многие респонденты выбирали сразу несколько вариантов ответа, а некоторые проигнорировали данный вопрос. 33% выбрали «профессиональные компетенции»; 21% ответили, что выпускникам не хватает навыков коммуникации и взаимодействия; 19% чувствуют недостачу в управленческих навыках; 14% просят уделить внимание для развития навыков тайм-менеджмента и организации собственной работы; 13% ответили про навыки пользования компьютером и базовыми программами.



Таблица 4. Компетенции и навыки выпускников

Исходя из данных результаты вопроса **«На ваш взгляд, в какой степени текущая образовательная программа, документ (удостоверение или сертификат) об образовании и полученные учениками навыки, будут признаны Вами?»** получились таковы: у **50%** респондентов удостоверение об образовании, полученное в стране **признаются**, но **38%** **затруднились ответить** на данный вопрос, у **12%** респондентов **нет доверия** к профобразованию, они не удовлетворены полученными навыками и знаниями выпускников.

#### В пилотных регионах показатели:

в **Ташкентской и Бухарской областях** большинство респондентов ответили, что признают, но в **Джизакской области** затруднились ответить большинством голосов.

**При оценивании уровня профессиональной подготовки выпускников получились следующие данные:**

**Общетеоретическая подготовка**, базовые знания в различных областях 36% поставили 3 балла, 4 балла – 32%, 20% респондентов оценили на 5 баллов, 12% поставили 2%.

Балл	Кол-во респондов
1	0
2	8
3	26
4	22
5	14

**Теоретическая подготовка по профессии**– 38% оценили на 4, 36% - на 3 балла, 13% поставили 2, а 12% - 5 баллов. И только 1% оценили в 1 балл.

1	1
2	9
3	26
4	26
5	8

**Практические знания**, умения, необходимые для профессиональной деятельности- по 32% набрали 3 и 4 балла, а 17% респондентов поставили 5 баллов. 13 и 6% оценили в 2 и 1 балл.

1	4
2	10
3	22
4	22
5	12

**Письменная и устная коммуникация на родном языке** (уровень общей грамотности) - 38 и 37 % оценили на 4 и 3 балла уровень знаний, а 13% поставили 5 баллов, 10% - 2 балла и 2% оценили в 1 балл.

1	1
2	7
3	25
4	26
5	9

**Владение иностранным языком**, необходимое для межличностного и профессионального взаимодействия – 36% поставили за данные навыки 3 балла, 30% - 4 балла, 26% - 5 баллов. 7% и 1% по 2 и 1 баллу.

1	2
2	5
3	25
4	21
5	18

*В заключении последнего (13) вопроса прослеживается средний уровень удовлетворенности качеством работы ПОО работодателем.*



## 5. Выводы

По итогам опроса были сделаны следующие выводы:

- В средствах размещения, в среднем, работают от 11 до 100 человек, но большинство работодателей не владеют информацией по расходам по обучению персонала. Некоторые утверждают, что это более 5% бюджета, остальные даже не закладывают данные расходы в смету расходов организации;
- Не налажена коммуникация между работодателями и учебными заведениями. Многие работодатели не интересуются учебной программой при подготовке специалистов. По нашему мнению, коллаборация между «обучением – практикой» важна для приобретения профессиональных навыков;
- По итогам опроса работодателей, уровень приобретенных знаний и навыков выпускников, соответствует средней оценке, что в реальности показывает не подготовленность выпускника для потенциальной работы в отеле;
- Одной из существенных причин нехватки навыков и компетенций среди выпускников гостиничного бизнеса является система образования. Во-первых, многие учебные программы при подготовки кадров используют, в большей степени, теоретический формат, нежели практический;  
Во-вторых, учебная программа нацелена на получение оценок/отметок, что приводит к «заучиванию наизусть», не уделяется достаточное время для практических знаний и навыков. В результате, многие выпускники не имеют представления о внутренних механизмах работы в отеле;
- Отсутствие практических навыков обучения и профессиональных знаний являются основными причинами, по которым выпускники гостиничного бизнеса становятся не трудоустроенными после завершения учебного заведения;
- Нет конструктивного диалога между ПОО и потенциальными работодателями. Программа обучения не отображает запросов современного рынка труда. Отсутствует базовая и практическая подготовка преподавательского состава. Многие из них никогда не посещали отель, не имеют представление о работе бизнес управления отелем, не владеют современными тенденциями развития индустрии гостеприимства в мире;
- Отсутствует доверительный механизм обеспечения качества и мониторинга прохождения практики на производстве. Заполнение «журналов посещения» чаще всего является формальностью, что не помогает воспитать высококвалифицированного специалиста, способного приступить к работе.

## 6. Рекомендации

- Важным элементом производительных сил для индустрии гостеприимства являются люди с их уровнем образования, опытом и мастерством. В долгосрочной перспективе в отельном бизнесе будут происходить переориентация внимания по направлению к увеличению эффективности использования человеческих ресурсов, как главной стратегии бизнеса.
- В сфере гостеприимства качество услуг, в первую очередь, определяется квалификацией работников и их умением работать с гостями. Поэтому, профессиональное развитие персонала приобретает особое значение и становится неотъемлемым условием успешного функционирования любого средства размещения;
- При этом, для того, чтобы стать конкурентоспособными на рынке, необходимо вложить средства на улучшение благосостояния персонала и его развития. Все это достигается не сразу, а постепенно, поэтапно, и для этого необходимо прикладывать определенные усилия и развивать подходящий образ мышления. Необходимо уделять большое внимание обучению специалистов для индустрии гостеприимства;
- Опыт наиболее успешных отечественных и брендовых отелей показывает, что инвестиции, вложенные в обучение персонала, дают быструю и высокую отдачу;
- Инвестирование в развитие кадров приносит отелю большую прибыль, чем инвестирование в усовершенствование производственных мощностей. То есть, человеческий ресурс можно определить, как ключевой фактор эффективности использования всех других ресурсов, имеющихся в распоряжении отеля;
- На сегодняшний день в Республике Узбекистан, для качественного обеспечения рынка гостиничных услуг профессиональными кадрами, необходимо в учебную программу включить развитие обновленных профессиональных компетенций с учетом обновленных профессиональных квалификаций;
- В сфере гостеприимства, для подготовке профессиональных кадров необходимо 70% уделять практическим навыкам, 30% - теоретическим навыкам, т.е. практические занятия имеет место быть не менее 3-4 раз в неделю для развивая навыков;
- Вместе с тем, при подготовке учебных программ, необходимо учитывать потребности рынка труда в сфере гостеприимства, разрабатывать в тандеме с работодателями. Необходимо запрашивать реальную оценку выпускнику, разработав специальный опросный лист, где каждые параметры оцениваются отдельно;

Предлагаем пересмотреть вопрос отбора учащихся при поступлении в профессиональные учебные заведения, связанные со сферой гостеприимства. Некоторые компетенции для работы невозможно выучить, они природные, то есть Soft Skills, такие как: коммуникабельность, ответственность, гостеприимство, «человеколюбие», харизма. И большое внимание уделять Hard Skills - технические и профессиональные навыки.

- Предлагаем внедрить в качестве прохождения практики для учащихся **ротацию** по всем отделам отеля в ограниченном отрезке времени (кросс-тренинг), что позволит учащимся выбрать свою профессию;
- Внедрить в учебную программу профориентацию в средне-образовательных школах, чтобы абитуриенты целенаправленно выбирали будущую профессию, таким образом, сократить % выпускников, которые работают не по полученной специальности;
- Популяризировать престиж профессии «Отельер»;
- Внедрить дуальную систему образования для профильных учебных заведений, используя профессиональный мировой опыт;
- Разработать и внедрить партнерские программы, чтобы учащиеся могли проходить практику в лучших отелях мира и обучаться в престижных, профильных учебных заведениях, и, в дальнейшем, могли применить свой опыт в Узбекистане для развития сферы гостеприимства;
- Необходимо повышать профессиональную компетенцию и квалификацию у работающих менеджеров в отеле.

## ОПРОСНИК

для предприятий и работодателей (гостиниц) о качестве профессионального образования

Данный Опросник проводится в рамках проекта “Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане”, реализуемого Helvetas Uzbekistan, совместно с Министерством высшего и среднего специального образования Республики и Министерством Туризма и Культурного Наследия Республики Узбекистан, среди предприятий и работодателей в секторе туризма и гостеприимства, с целью определения их мнения по качеству профессионального образования.

Опросник является анонимным, полученная информация будет использована исключительно в целях улучшения профессионального образования. Опрос поможет проекту разработать семинары и тренинги.

Участие в анкетировании является добровольным и анонимным.

- 
1. Укажите место расположения **Вашей компании** (регион):
    - Андижанская область
    - Бухарская область
    - Джизакская область
    - Кашкадарьинская область
    - Навоийская область
    - Наманганская область
    - Самаркандская область
    - Сурхандарьинская область
    - Сырдарьинская область
    - Ташкентская область
    - Ферганская область
    - Хорезмская область
    - Республика Каракалпакстан
    - Город Ташкент
  
  2. Укажите Ваш пол:
    - Мужской
    - Женский
  
  3. С какого **года** Вы ведете деятельность в этой сфере туризма и гостеприимства:  
2019 \_\_\_\_\_

4. Укажите, пожалуйста, Ваш текущий род деятельности?
- Руководитель высшего и среднего звена (Генеральный Менеджер, Отдел Кадров, Глава Администрации)
- Предприниматель, самозанятый (Директор)
5. Общее количество работников (с полной и неполной занятостью)
- 1-10
- 11-100
- 101-250
- 251 и более
6. В среднем какие расходы у вашей компании на обучение и развитие персонала в процентном отношении к фонду заработной платы в год?
- Менее 1%
- Более 5%
- 2-5%
- Не знаю
- У нас не предусмотрены расходы на обучение и развитие
7. Знакомы ли вы с руководством учебных заведений (колледжами сервиса и туризма или техникумом туризма и культурного наследия) в Вашем регионе
- Да
- Нет
8. Ознакомлены ли Вы с образовательными программами и критериями (процедурой) получения итоговой оценки выпускников?
- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить
9. Участвовали ли вы в оценки учащихся в учебных заведениях? Если да, то каким образом
- Да, в форме независимой оценки квалификации
- Да, в форме испытаний, соответствующих стандартам
- Да, в форме итогового проекта
- Да, в форме теста
- Да, в форме экзамена/зачета
- Нет, не участвовал(а)
10. Соответствуют ли приобретенные выпускниками навыки и компетенции, реальным требованиям рабочего места?
- Да, полностью соответствуют
- Скорее соответствуют
- Затрудняюсь ответить
- Скорее не соответствуют
- Нет, полностью не соответствуют
11. Какие именно компетенции и навыки не хватает у выпускников?

- Профессиональные компетенции
- Навыки, связанные с организацией собственной работы (планирование времени)
- Навыки, связанные с коммуникацией и взаимодействием с коллегами и гостями
- Управленческие навыки и профессиональные аспекты гостиничного хозяйства и менеджмента
- Базовая компьютерная грамотность, навыки пользования повседневными программами

12. На ваш взгляд, в какой степени текущая образовательная программа, документ (удостоверение или сертификат) об образовании и полученные учениками навыки, будут признаны Вами?

- Да, будут признаны полностью
- Не будут признаны
- Затрудняюсь ответить

13. Дайте примерную оценку уровню профессиональной подготовки, работающих у Вас выпускников. Выразите свою оценку в баллах: 1 балл - низкая оценка, 5 баллов - высокая оценка.

Общетеоретическая подготовка, базовые знания в различных областях

- 1 2 3 4 5

Хорошая теоретическая подготовка по основам профессиональных знаний

- 1 2 3 4 5

Практические знания, умения, необходимые для профессиональной деятельности

- 1 2 3 4 5

Письменная и устная коммуникация на родном языке (уровень общей грамотности)

- 1 2 3 4 5

Владение иностранным языком, необходимое для межличностного и профессионального взаимодействия

- 1 2 3 4 5

**Благодарим Вас за участие! Пожалуйста, если у Вас есть другие пожелания и замечания по качеству профессионального образования напишите:**

---

---