

УДК 331.5

**Анализ рынка услуг и его влияние на управление качеством
подготовки специалистов***Д-р. экон. наук* **Василенок В.Л.** fem1421@yandex.ru**Иванова А.О.** ivnastya1604@gmail.com*Университет ИТМО**197101, Россия, Санкт-Петербург, Кронверкский проспект, д. 49***Игнатьева Т.А.** nyr72@yandex.ru*Санкт-Петербургский государственный экономический университет**191023, Россия, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21**Д-р. экон. наук* **Пилявский В.П.** pil2@mail.ru*Волховский филиал федерального государственного**бюджетного образовательного учреждения высшего образования**«Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»**187403, Россия, г. Волхов, Октябрьская наб. ул., 1-а*

*Целью данного исследования является анализ влияния рынка услуг на управление качеством подготовки специалистов среднего звена. Предмет исследования – рынок услуг Санкт-Петербурга. Задачами исследования являются выявление тенденций на рынке услуг в целом и по направлениям туризм и парикмахерское искусство; анализ требований работодателей к знаниям, навыкам и компетенциям выпускников профессиональных образовательных учреждений; анализ взаимовлияния рынка труда и качества образования; определение экономической эффективности использования разработанных рекомендаций. Основные результаты исследования получены путем сравнительного анализа, а также методом анкетирования целевых групп. В статье представлены изменения рынка услуг под влиянием кризиса, вызванного пандемией; требования работодателей к подготовке специалистов по направлениям «Туризм», «Парикмахерское искусство». Установлено, что для повышения качества подготовки специалистов, способных вести успешную трудовую деятельность в современных условиях, необходимо проводить анализ требований работодателей к компетенциям специалистов. Учет этих требований в реализации образовательного процесса будет способствовать качественному изменению результатов обучения и выпуску высококвалифицированных специалистов, востребованных на современном рынке труда. **Ключевые слова:** управление качеством, качество образования, рынок услуг, рынок труда, компетенции студентов.*

DOI: 10.17586/2310-1172-2021-14-2-143-152

**Analysis of the service market and its impact on the quality management
of professional training***D.Sc.* **Vasilenok V.L.** fem1421@yandex.ru*ITMO national research University**197101, Russia, St. Petersburg, Kronverksky pr., 49***Ivanova A.O.** ivnastya1604@gmail.com*ITMO University**197101, Russia, St. Petersburg, Kronverksky pr., 49***Ignatieva T.A.** nyr72@yandex.ru*Saint Petersburg state University of Economics**191023, Russia, St. Petersburg, Sadovaya street, 21**D.Sc.* **Pilyavsky V.P.** pil2@mail.ru*Volkhov branch of the Herzen State Pedagogical University of Russia**187403, Russia, Volkhov, 1-a Oktyabrskaya nab.*

The purpose of this study is to analyze the impact of the service market on the quality management of training of middle-level specialists. The subject of the study is the market of services in St. Petersburg. The objectives of the study are to identify trends in the market of services in general and in the areas of tourism and hairdressing; to analyze the requirements of employers to the knowledge, skills and competencies of graduates of professional educational institutions; to analyze the mutual influence of the labor market and the quality of education; to determine the economic efficiency of using the developed recommendations. The main results of the study were obtained by comparative analysis, as well as by the method of questioning the target groups. The article presents the changes in the market of services under the influence of the crisis caused by the pandemic; the requirements of employers for training specialists in the areas of "Tourism", "Hairdressing". It is established that in order to improve the quality of training of specialists who are able to conduct successful work in modern conditions, it is necessary to analyze the requirements of employers to the competencies of applicants. Taking into account the requirements in the implementation of the educational process will contribute to a qualitative change in the results of training and the release of highly qualified specialists in demand in the modern labor market.

Keywords: quality management, quality of education, service market, labor market, student competencies.

Введение

Управление качеством образовательных услуг в настоящее время является неотъемлемой частью ежедневной работы образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования. Постоянно появляющиеся и меняющиеся тренды, диктуемые обществом и производственной средой, требуют незамедлительной подстройки образовательного процесса для передачи обучающимся не только актуальных, но и опережающих знаний [1].

В классическом варианте под качеством услуги подразумевается соответствие свойств услуги требованиям потребителей. В данном случае, в том, что касается образовательной услуги, то ее потребителем является экономика государства в лице организаций, учреждений и предприятий всех форм собственности. В России качество образования определяется как соответствие образовательным стандартам, разрабатываемым не заказчиком и потребителем этой услуги, а Министерством образования и науки Российской Федерации, которое является практически исполнителем этой услуги. Соответствие данным стандартам проверяет Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки, подчиняющаяся Правительству РФ, в формате аккредитации, и делает это, к сожалению, совершенно формально. При этом работа Рособнадзора ни коем образом не влияет на качество образовательных услуг, так как разработка таких стандартов не подразумевает учет мнения основного потребителя образовательных услуг – экономики страны, для которой образовательные учреждения готовят рабочие кадры. Формально отражено, что разработка стандартов осуществляется с привлечением объединений работодателей, однако на деле данное требование не выполняется и оценка качества образовательных услуг сводится к формальной проверке. Этот факт подтверждается компетентным мнением заместителя председателя комитета по образованию Госдумы профессора Смолина О.Н., который утверждает, что «Рособнадзор проверяет не качество образования, а качество оформления бумаг. По своим правилам он действует верно, другое дело, что эти правила не имеют отношения к качеству образования. Поэтому, на мой взгляд, эти правила нужно менять» [2].

Таким образом, учет тенденций на рынке услуг в целях модернизации образовательного процесса не осуществляется, что приводит к переизбытку кадров одних направлений и недостатку – других. Кроме того, остается мало изученным вопрос о том, какие именно компетенции специалистов востребованы работодателями в конкретной сфере, остается мало изученным [3].

Основная часть

Управление качеством образовательных услуг осуществляется по установленным правилам с использованием цикла PDCA (Plan-Do-Check-Act) (рис. 1), согласно которому еще на этапе планирования необходимо учитывать требования потребителей для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг [4].

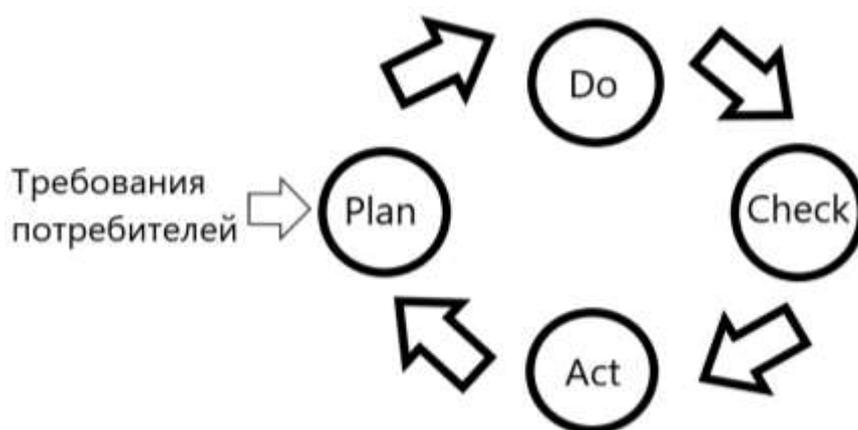


Рис. 1. Процесс управления качеством согласно циклу PDCA
(Источник: Составлено авторами на основании данных ГОСТ Р ИСО 9001-2015)

Потребителями образовательных услуг являются предприятия и организации, которые принимают на работу обученных специалистов. Соответственно, востребованность образовательных услуг проявляется в динамике вакансий по рынку труда в целом и по отдельным направлениям деятельности в частности. Так, кризис, вызванный пандемией коронавируса, спровоцировал резкое падение спроса на рабочую силу, что обуславливалось временным прекращением работы многих компаний и предприятий. И даже в декабре 2020 года в Санкт-Петербурге, в период спада пандемии уровень конкуренции по профессиональным областям оставался высоким, что говорит о переизбытке рабочей силы (рис. 2) [5].

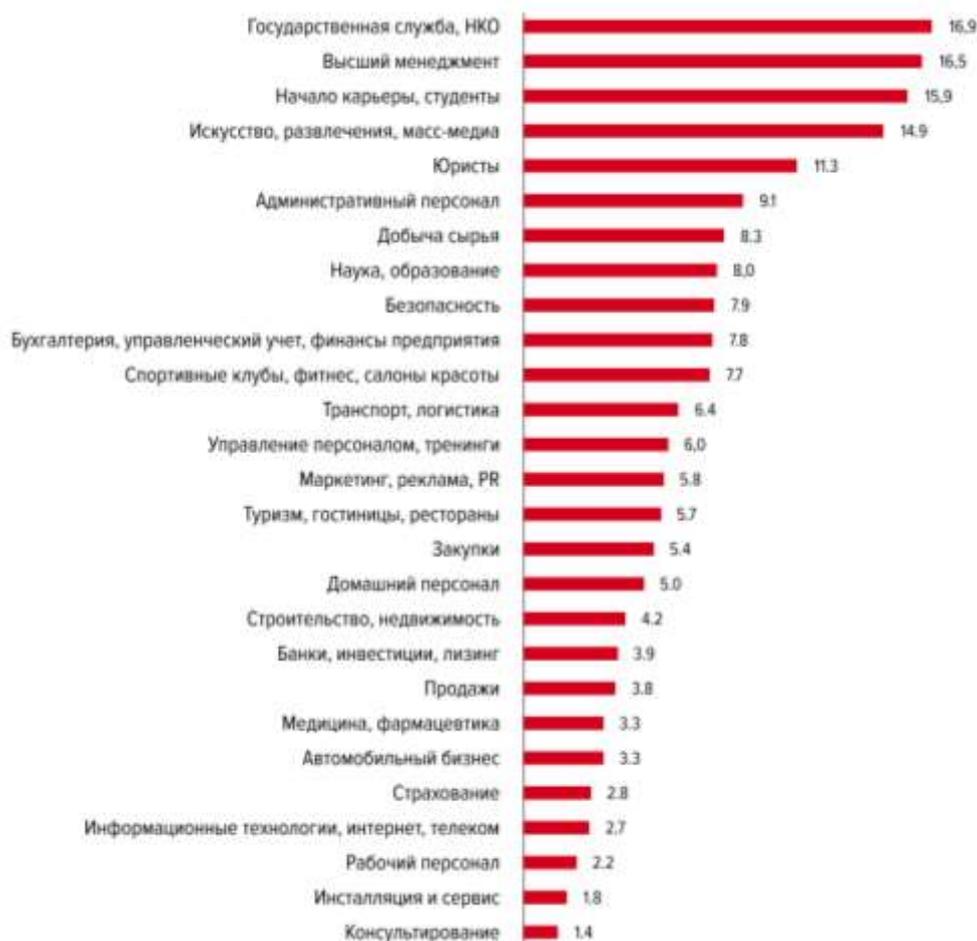


Рис. 2. Предложение рабочей силы в Санкт-Петербурге в декабре 2020 года
(Источник: Данные hh.ru)

Однако, как видно из рис. 2, на одну вакансию в сфере консультирования приходилось всего 1,4 резюме, в сфере инсталляции и сервиса – 1,8 резюме, что означает недостаток квалифицированных кадров в сфере обслуживания.

Кроме того, необходимо анализировать направления сферы услуг, которые пользовались высоким спросом до кризиса и которые наиболее пострадали в период пандемии. К таким направлениям можно отнести туризм и парикмахерское искусство.

В настоящее время подготовка по данным направлениям в Санкт-Петербурге и Ленинградской области осуществляется во многих образовательных учреждениях среднего и высшего профессионального образования (табл. 1).

Таблица 1

Численность выпускников по исследуемым направлениям сферы услуг

Наименование ОУ	Ед. изм.	2019 г.	2020 г.	Динамика
Численность выпускников сферы туризма (ВО и СПО)				
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»	чел.	18	-	↓
Санкт-Петербургский государственный экономический университет	чел.	18	18	=
Ленинградский государственный университет имени А. С. Пушкина	чел.	12	9	↓
Государственный институт экономики, финансов, права и технологий	чел.	10	10	=
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»	чел.	16	17	↑
ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена»	чел.	29	34	↑
СПб ГБПОУ «Петровский колледж»	чел.	32	10	↓
ГБПОУ «Санкт-Петербургский технический колледж»	чел.	45	41	↓
СПб ГБПОУ «Академия управления городской средой, градостроительства и печати»	чел.	22	20	↓
СПб ГБПОУ «Санкт-Петербургский технический колледж управления и коммерции»	чел.	26	27	↑
ГАПОУ «Колледж туризма и гостиничного сервиса»	чел.	156	126	↓
СПбГБПОУ «Колледж Петербургской моды»	чел.	38	35	↓
Колледж Санкт-Петербургского государственного аграрного университета	чел.	27	20	↓
Численность выпускников сферы парикмахерского искусства (ВО и СПО)				
СПб ГБПОУ «Петровский колледж»	чел.	34	30	↓
СПб ГБ ПОУ «Охтинский колледж»	чел.	25	19	↓
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»	чел.	29	24	↓
СПб ГБПОУ «Академия индустрии красоты «ЛОКОН»	чел.	59	68	↑
СПбГБПОУ «Колледж Петербургской моды»	чел.	50	47	↓
СПб ГБПОУ «Ижорский колледж»	чел.	40	30	↓

На основании данных табл. 1 можно сделать вывод, что количество выпускников по исследуемым направлениям в 2020 году снизилось ввиду резкого спада спроса на специалистов данных направлений. Так, сильнее всего кризис ударил по сфере туризма – количество вакансий за период с февраля по май 2020 года в этом сегменте сократилось (–78%) (рис. 3). Та же негативная динамика наблюдалась в профессиональных областях салонов красоты (–73%) (рис. 4).

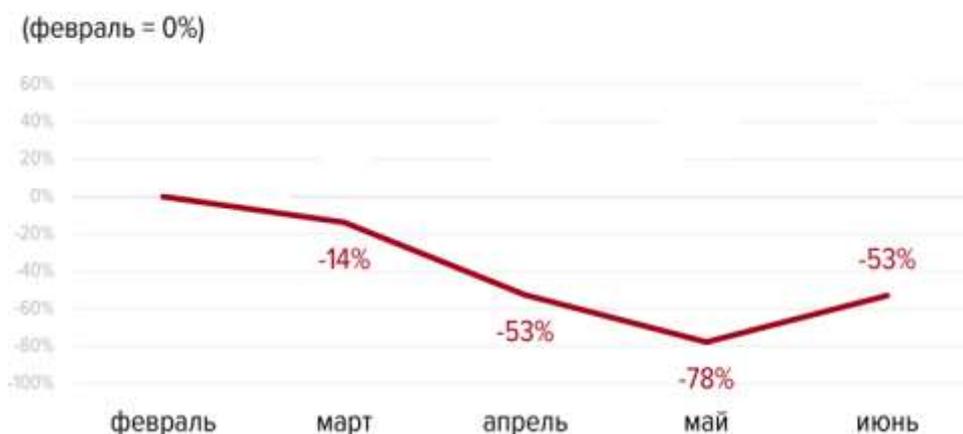


Рис. 3. Динамика вакансий в России в сфере «Туризм» в 2020 году
(Источник: Составлено авторами на основании данных hh.ru)

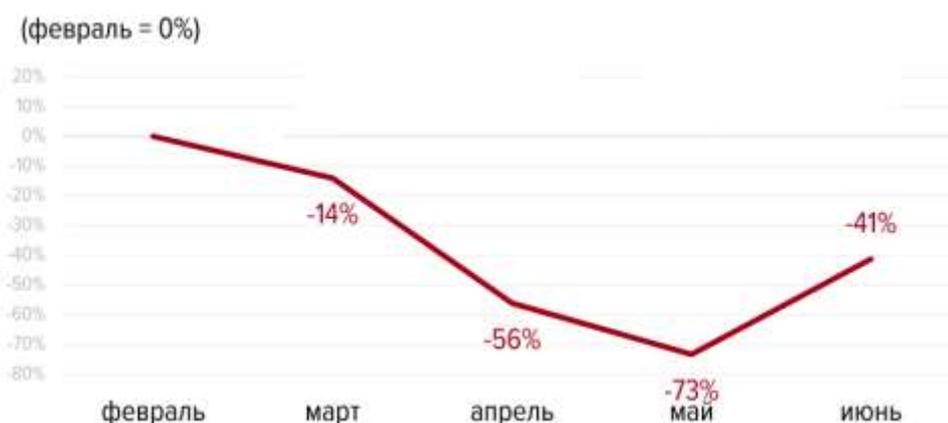


Рис. 4. Динамика вакансий в России в сфере «Парикмахерское искусство» в 2020 году
(Источник: Составлено авторами на основании данных hh.ru)

Тем не менее, в настоящее время экономика страны восстанавливается и спрос на рабочую силу растет (рис. 5).

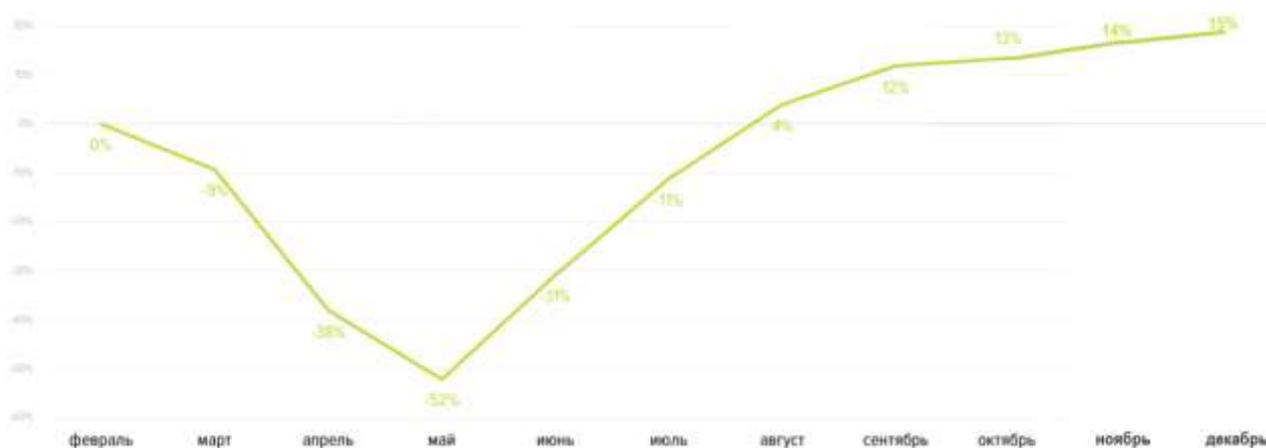


Рис. 5. Динамика вакансий на рынке труда Санкт-Петербурга за февраль-декабрь 2020 года
(Источник: Составлено авторами на основании данных hh.ru)

Очевидно, что такие востребованные направления, как туризм и парикмахерское искусство, перестроились на новый формат работы и теперь расширяют штат сотрудников, обладающих компетенциями и навыками, позволяющими работать в кризисных ситуациях. В условиях роста востребованности специалистов на рынке труда в постпандемический период и обострения конкуренции, особенно в сфере услуг, где падение было наиболее ощутимым, – очень важным является конкурентоспособность вчерашних студентов-будущих специалистов, обладающих как гибкими, так и профессиональными компетенциями. Например, в сфере туризма в период пандемии, а также в условиях закрытых государственных границ мощнейшее развитие получил внутренний туризм. Теперь турагентства предоставляют путевки на отечественные курорты, готовят туры по живописным местам России. В сфере парикмахерского искусства также появились существенные изменения: как в сфере тщательной дезинфекции, стерилизации и санитарных норм, так и в сфере оказания услуг колористики в дистанционном формате путем выявления пожеланий клиента в онлайн-формате, подготовки бокса с необходимыми красителями, инструментами и инструкциями по самостоятельному применению и доставки такого бокса клиенту.

Для определения необходимых компетенций специалистов, повышения качества подготовки специалистов среднего звена с учетом требований работодателей к подготовке кадров – образовательным учреждениям необходимо осуществлять постоянный мониторинг тенденций в рабочей среде, а также проводить анализ требований рынка труда к качеству подготовки специалистов по конкретному направлению [6].

В рамках данного исследования проведено пилотное исследование работодателей по двум популярным направлениям подготовки специалистов: Туризм и Парикмахерское искусство. Был проведен опрос 10 работодателей Санкт-Петербурга по каждому направлению с целью выявления потребности в определенных компетенциях будущих специалистов. Работодатели отбирались по следующим критериям: качество предоставляемых услуг, масштаб организации, известность на рынке услуг. Сбор ответов респондентов, а также обработка полученных результатов проводились с помощью сервиса Google Формы [7].

На рис. 6, 7 приводится пример обработки ответов работодателей с помощью указанного сервиса.

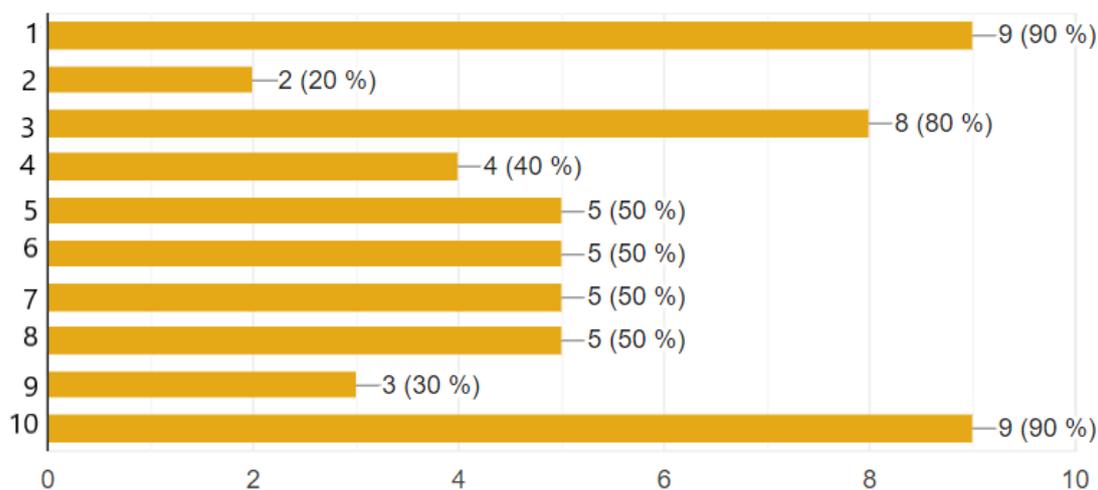


Рис. 6. Пример обработки ответов респондентов на второй вопрос анкеты «Какими сквозными компетенциями (Soft skills) должен обладать специалист для работы в Вашей компании? (возможен выбор нескольких вариантов ответа)»

- 1 – Гибкость, быстрая профессиональная адаптация, стрессоустойчивость;
 - 2 – Понимание сущности и социальной значимости профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
 - 3 – Способность взаимодействовать / сотрудничать с другими людьми (коллективом и потребителями услуг), культура общения;
 - 4 – Способность работать самостоятельно, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
 - 5 – Умение решать возникающие в ходе работы проблемы;
 - 6 – Способность к обучению, самообучению, поиску и использованию необходимой информации;
 - 7 – Способность к проявлению инициативы, предпринимательские качества;
 - 8 – Способность брать на себя ответственность за работу членов команды, результат;
 - 9 – Исполнительность и внутренняя дисциплина;
 - 10 – Умение работать с большим количеством информации
- (Источник данных: Google формы)

В ходе проведения опроса по направлению «Туризм» были получены и сформулированы следующие результаты:

- основные качества специалиста, которые учитываются при приеме на работу – мотивация, желание работать и развиваться, коммуникативные навыки;
- сквозные компетенции (Soft skills) [8], которыми должен владеть специалист - гибкость, быстрая профессиональная адаптация, стрессоустойчивость и умение работать с большим количеством информации;
- наиболее важным аспектом подготовки специалистов является уровень практической подготовки;
- основными требованиями, предъявляемыми к нанимаемым специалистам, являются коммуникабельность, многозадачность, знание основ time management;
- в рамках оказания турагентских услуг наиболее важно уметь выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации, информировать потребителя о туристских продуктах, оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);
- в рамках оказания туроператорских услуг наиболее важно уметь проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта, рассчитывать стоимость туристского продукта, формировать туристский продукт с учетом экологической компоненты;
- специалист должен знать технологии динамического пакетирования туров и динамического ценообразования;
- специалист должен владеть навыками продаж и знать основы внутреннего и въездного туризма, выездного и индивидуального внутреннего туризма;
- специалист должен знать основы психологии работы с клиентом и конфликтологии;
- будущие сотрудники компаний должны знать основы работы в таких компьютерных программах, как САМО-тур [9], CRM для туристических компаний (U-ON. Travel [10]), программы для бронирования.

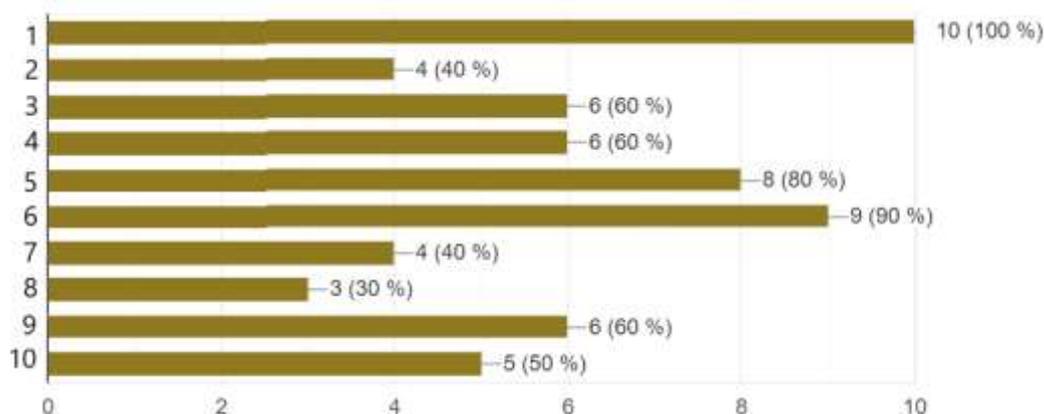


Рис. 7. Пример обработки ответов респондентов на второй вопрос анкеты «Какими сквозными компетенциями (Soft skills) должен обладать специалист для работы в Вашей компании? (возможен выбор нескольких вариантов ответа)»

- 1 – Гибкость, быстрая профессиональная адаптация, стрессоустойчивость; 2 – Понимание сущности и социальной значимости профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; 3 – Способность взаимодействовать / сотрудничать с другими людьми (коллективом и потребителями услуг), культура общения; 4 – Способность работать самостоятельно, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; 5 – Умение решать возникающие в ходе работы проблемы; 6 – Способность к обучению, самообучению, поиску и использованию необходимой информации; 7 – Способность к проявлению инициативы, предпринимательские качества; 8 – Способность брать на себя ответственность за работу членов команды, результат; 9 – Исполнительность и внутренняя дисциплина; 10 – Умение работать с большим количеством информации (Источник данных: Google формы)

Рассмотрим направление подготовки «Парикмахерское искусство». В ходе проведения опроса по направлению «Парикмахерское искусство» были получены и сформулированы следующие результаты:

- основные качества специалиста, которые учитываются при приеме на работу – коммуникативные навыки и высокий уровень практической подготовки;

- сквозные компетенции (Soft skills), которыми должен владеть специалист - гибкость, быстрая профессиональная адаптация, стрессоустойчивость; способность к обучению, самообучению, поиску и использованию необходимой информации; умение решать возникающие в ходе работы проблемы;
- наиболее важными аспектами подготовки специалистов являются уровень практической подготовки и навыки саморазвития и самообразования;
- основными требованиями, предъявляемыми к нанимаемым специалистам, являются скорость и точность работы, навыки продаж и выхода из конфликтных ситуаций; знание актуальных основ макияжа у женских мастеров, специализирующихся на причёсках;
- специалисты широкого профиля (мужской/женский, колорист), барберы и мастера причёсок наиболее востребованы на рынке труда;
- специалист мужского зала должен уметь оказывать такие услуги, как коррекция и дизайн бровей, мужская короткая стрижка, тонирование седины;
- специалист женского зала должен уметь оказывать такие услуги, как женская длинная стрижка с укладкой и женская короткая стрижка с укладкой;
- специалист должен уметь оказывать следующие основные услуги в сфере колористики: прикорневое окрашивание волос, окрашивание волос в один тон, мелирование волос, тонирование волос, колорирование волос, блондирование волос, омбре, брондирование волос, шатуш, балаяж [11], аиртач [12], сомбре [13], мажимеш [14].
- специалисты должны владеть технологией перманентных услуг, таких как выпрямление и завивка волос, а также технологиями наращивания волос (голливудское наращивание, холодная техника);
- специалист должен уметь работать с такими фирмами профессиональной косметики, как L'Oreal professional, Estel professional, Londa professional, Wella, Schwarzkopf, Goldwell, Paul Mitchell, Lebel, Matrix, Kydra, Keune, Beverly Hills;
- специалист должен знать основы психологии работы с клиентом и конфликтологии.

Анализ результатов опроса работодателей по двум направлениям сферы услуг впервые показал, что общими для всех специальностей, по мнению работодателей, являются такие компетенции, как: коммуникативные навыки, гибкость, быстрая профессиональная адаптация, стрессоустойчивость. Кроме того, особенностями, отмеченными в ходе анализа результатов, являются следующие:

- работодатели в сфере туризма обращают внимание на умение работать с большим количеством информации, уровень практической подготовки, многозадачность, знание основ time management;
- работодатели в сфере парикмахерского искусства обращают внимание на способность к обучению и поиску и использованию необходимой информации, умение решать возникающие в ходе работы проблемы, уровень практической подготовки, навыки саморазвития, скорость и точность работы, навыки продаж и выхода из конфликтных ситуаций.

Анализ результатов обработки и сравнения ответов работодателей на вопросы анкеты в части профессиональных компетенций показывает, что, несмотря на естественное различие ответов работодателей на вторую часть анкеты, общими для них являются требования работодателей к практической подготовке и знанию информационных технологий.

Полученные в результате опроса ответы работодателей позволяют модернизировать образовательную программу, опираясь на требования рынка труда. Например, следует увеличить количество часов, отведенных на практические занятия; включить в программу обучения предметы или факультативы по развитию сквозных компетенций; проводить тренинги по навыкам продаж и развитию коммуникативных навыков; включить теоретический и практический материал по конкретным профессиональным темам, обозначенным работодателями.

Необходимо отметить, что эффективность применения изложенного подхода (учета требований рынка труда) возможна только в случае перманентного использования данного подхода. В условиях быстрого изменения требований к знаниям, навыкам и компетенциям обучающихся, необходим постоянный мониторинг требований работодателей и учет их в образовательном процессе.

По оценкам экспертов, эффективность такого подхода к организации образовательного процесса достигается за счет следующих показателей:

- повышения мотивации студентов к учебе (100% посещаемость занятий, серьезное отношение к учебе, вовлеченность в учебный процесс и т.д.);
- повышения качества обучения (реализация практико-ориентированного подхода в обучении);
- 100% трудоустройства студентов по специальности (эффективное использование бюджетных средств на образование);
- уменьшения процента отчисленных за период обучения (эффективное использование бюджетных средств на образование);
- экономии средств работодателей и их эффективного использования (отсутствие необходимости переучивать новых сотрудников, уменьшение текучести кадров, повышение производительности труда).

По мнению специалистов, внедрение указанных рекомендаций сможет повысить эффективность деятельности предприятия до 3% за счет уменьшения текучести кадров [15]. При этом, кумулятивный экономический эффект достигается как за счет экономии государственных средств, так и за счет экономии средств работодателей путем вовлечения их в образовательный процесс.

Заключение

Таким образом, управление качеством образования должно учитывать постоянно меняющуюся ситуацию на рынке труда и мировой экономике в целом, анализировать тенденции в сфере технологий, которые постоянно усложняются. Система менеджмента качества образовательных организаций должна быть направлена на постоянное совершенствование образовательного процесса, чтобы готовить специалистов, способных адаптироваться в меняющейся среде. Кроме того, реализация в рамках образовательного процесса исследований потребностей работодателей будет способствовать выявлению их запросов относительно специалистов, обладающих определенными компетенциями и навыками. Качество образования в большой степени определяется востребованностью этого образования со стороны рынка труда – не существует в мире качественного образования, которое никому не нужно. Применение результатов данной статьи в работе по совершенствованию образовательного процесса способствует повышению качества профессионального образования, и, как следствие, выпуску высококвалифицированных специалистов, обладающих конкурентными преимуществами на современном рынке труда.

Литература

1. Письмо Минпросвещения России от 20.07.2020 N 05-772 "О направлении инструктивно-методического письма". URL: <https://docs.cntd.ru/document/565470616> (Дата обращения: 01.04.2021)
2. Национальная служба новостей: ГД: Рособнадзор изменит правила из-за Шанинки. URL: <https://nsn.fm/society/society-gd-rosobrnadzor-izmenit-pravila-iz-za-shaninki> (дата обращения: 06.04.2021)
3. *Ендовицкий Д.А., Титов В.Т.* Компетенции и востребованность выпускника: кто нужен работодателю? // Высшее образование в России. 2011. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompetentsii-i-vostrebovannost-vypusknika-kto-nuzhen-rabotodatelyu> (дата обращения: 04.04.2021).
4. Национальный Стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 04.04.2021)
5. Рынок труда России: новая реальность, или как мы пережили короновирусный квартал URL: <https://hhcdn.ru/file/16912627.pdf> (дата обращения: 05.04.2021)
6. *Иванова А.О., Игнатьева Т.А., Пилявский В.П.* Исследование рынка труда сферы услуг (на примере Санкт-Петербурга). – СПб.: ИБИН, 2021. – 160 с.
7. Google Формы. URL: <https://www.google.ru/intl/ru/forms/about/> (дата обращения: 30.03.2021).
8. *Федосова А.* Что такое soft skills и зачем им нужно учиться на самом деле? URL: <https://academy.yandex.ru/posts/что-такое-soft-skills-i-zachem-im-nuzhno-uchitsya-na-samom-dele> (дата обращения: 30.03.2021).
9. САМО-тур - программа для автоматизации туроператора. URL: <https://samo.ru/tour.html> (дата обращения: 01.04.2021).
10. U-ON. Travel - CRM-Система для турбизнеса. URL: https://u-on.ru/?gclid=CjwKCAjw07qDBhVxEiwA6pPbHviAKSplCBdc9kDVtlnQ1ruuo8FBJJ-Q-LCq0ZgN8pXIFnX7qBTуухoCuLIQAvD_BwE (дата обращения: 01.04.2021).
11. Что такое омбре, шатуш и другие способы окрашивания волос. URL: <https://www.wmj.ru/krasota/pricheski/что-такое-ombre-shatush-i-drugie-sposoby-okrashivaniya-voles.htm> (дата обращения: 02.04.2021).
12. Окрашивание AIRTOUCH. URL: <https://womantell.ru/okrashivanie-airtouch/> (дата обращения: 02.04.2021).
13. Сомбре – трендовое окрашивание для поклонниц естественности. URL: <http://concept-hair.ru/sombre> (дата обращения: 02.04.2021).
14. Мелирование «мажимеш»: особенности техники. URL: <https://sunmag.me/sovety/20-04-2014-melirovanie-mazhimesh-osobennosti-tekhniki.html> (дата обращения: 02.04.2021).
15. *Егоршин А.П.* Основы управления персоналом. Инфра-М, 2015. – 352 с.

References

1. Letter of the Ministry of Education of the Russian Federation N 05-772 (20.07.2020) "On the direction of the instructional and methodological letter". Retrieved from <https://docs.cntd.ru/document/565470616> (in Russ.)
2. National News Service: State Duma: Rosobrnadzor will change the rules because of Shaninka. Retrieved from <https://nsn.fm/society/society-gd-rosobrnadzor-izmenit-pravila-iz-za-shaninki> (in Russ.)

3. Endovitsky D. A., Titov V. T. (2011) Competencies and relevance of the graduate: who does the employer need? Higher education in Russia. № 6. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/kompetentsii-i-vostrebovannost-vypusknika-kto-nuzhen-rabotodatelju> (in Russ.)
4. National Standard of the Russian Federation GOST R ISO 9001-2015 Quality Management Systems. Requirements. Retrieved from <https://docs.cntd.ru/document/1200124394> (in Russ.)
5. Russian labor Market: the new reality, or how we survived the coronavirus quarter. Retrieved from <https://hhcdn.ru/file/16912627.pdf> (in Russ.)
6. Ivanova A. O., Ignatieva T. A., Pilyavsky V. P. (2021) Research of the labor market of the service sector (on the example of St. Petersburg). St. Petersburg: IBIN, 160 p. (in Russ.)
7. Google (2021) Google Формы. Retrieved from <https://www.google.ru/intl/ru/forms/about/> (in Russ.)
8. Fedosova A. (2019) What are soft skills and why do they really need to learn? Retrieved from <https://academy.yandex.ru/posts/chto-takoe-soft-skills-i-zachem-im-nuzhno-uchitsya-na-samom-dele> (in Russ.)
9. SAMO-tour (2021) Program for tour operator automation. Retrieved from <https://samo.ru/tour.html> (in Russ.)
10. U-ON. Travel (2021) CRM System for travel business. Retrieved from https://u-on.ru/?gclid=CjwKCAjw07qDBhBxEiwA6pPbHviAKSplCBdc9kDVtlnQ1ruuo8FBJJ-Q-LCq0ZgN8pXIFnX7qBTyyxoCuLIQAvD_BwE (in Russ.)
11. Woman journal (2016) What is ombre, shatush and other ways of coloring hair. Retrieved from <https://www.wmj.ru/krasota/pricheski/chto-takoe-ombre-shatush-i-drugie-sposoby-okrashivaniya-voles.htm> (in Russ.)
12. Womantell (2021) AIRTOUCH coloring. Retrieved from <https://womantell.ru/okrashivanie-airtouch/> (in Russ.)
13. Concept hair (2014) Sombre - trend coloring for fans of naturalness. Retrieved from <http://concept-hair.ru/sombre> (in Russ.)
14. SUNMAG (2014) Highlighting "majimesh": features of the technique. Retrieved from <https://sunmag.me/sovety/20-04-2014-melirovanie-mazhimesh-osobennosti-tekhniki.html> (in Russ.)
15. Yegorshin A. P. Fundamentals of personnel management. Infra-M, 2015. - 352 p. (in Russ.)

Статья поступила в редакцию 04.02.2021 г