

Мысова О.С.,

кандидат экономических наук, доцент

кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)

ДГТУ в г. Шахты

Россия, г. Шахты

Степанова Т.В.,

студент 4 курс,

Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)

Донского государственного технического университета,

Россия, г. Шахты

СПОСОБЫ РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ

***Аннотация:** В данной статье рассмотрена проблема нехватки высококвалифицированных кадров в гостиничном бизнесе. Показано, какую роль играют профессиональные стандарты в гостиничной индустрии и какие основные требования предъявляются к работникам отелей. Автором предложены различные практические способы по совершенствованию и развитию деятельности персонала гостиницы.*

***Ключевые слова:** профессионализм, профессиональные стандарты, гостиничная индустрия, персонал, обучение, развитие, умения и навыки.*

WAYS OF DEVELOPMENT OF PERSONNEL OF HOTEL

***Summary:** In this article the problem of shortage of highly qualified personnel in hotel business is considered. It is shown what role is played by professional standards in the hotel industry and what main requirements are imposed to employees*

of hotels. The author has offered various practical ways on improvement and development of activity of personnel of hotel.

Keywords: *professionalism, professional standards, hotel industry, personnel, training, development, skills.*

В российской экономике за последние годы ставится вопрос о нехватке высококвалифицированных кадрах. На рынке труда востребованы разные специалисты, как по уже существующим традиционным профессиям, так и по совершенно новым.

В сфере гостиничного бизнеса персонал является важнейшим ресурсом предприятия, поскольку оказание услуги, предоставляемой гостиницей, является показателем качественной работы её сотрудников. Поэтому важное значение здесь имеет обучение персонала – одна из важнейших функций управленческого цикла, выполняемых руководящим составом организации. От качества обучения кадров, как в производственной системе, так и в системе управления, во многом зависит успешность работы предприятия [1, с. 230]. В международной практике начинает развиваться система профессиональных стандартов (ПС), которые представляют собой подробное описание требований к должностным обязанностям с учетом требуемых профессиональных компетенций, знаний, навыков и умений, к уровню профессионального образования, а также требования к опыту работы, здоровью и т.д. [2, с. 5].

Первые профессиональные стандарты были утверждены только 25 апреля 2008 года на заседании Комиссии по профессиональным стандартам: в их числе Профессиональные стандарты индустрии питания и Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства, которые содержат основные требования к работникам гостиничных предприятий [3, с. 6]. Благодаря внедрению ПС работодатели, работники, система профессионального образования получили следующие преимущества:

– работодатели получили необходимые критерии для оценки сотрудников с целью повысить их профессиональный уровень, активировать их мотивацию,

повысить качество и эффективность труда, и, следовательно, чтобы достичь высоких финансовых результатов;

– работники получили возможность определения своего профессионального уровня и улучшения знаний, повышения квалификации, подтверждения квалификации соответствующим сертификатом, а также возможность дальнейшего профессионального роста;

– для системы профессионального образования ПС выступают в роли содержательной основы для обновления стандартов образования, разработки модулей, методических материалов и учебных программ.

Важным моментом в работе отеля является периодическое обучение персонала, т.к. специализированный персонал повышает качество обслуживания и это способствует повышению конкурентоспособности услуг. Согласно Приказу Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», сказано, «Требования к повышению квалификации персонала средства размещения: Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена – не реже 1 раза в 3 года» [4].

Во время обучения важным является определение предпочтений и мотивации работника. Персонал проводит самооценку собственной компетенции, определяет свои сильные стороны и области развития, которую в дальнейшем дополняет начальник.

Существуют различные практические способы развития персонала.

Бизнес-тренинги. В результате тренинга совершается развитие и отработка умений и навыков специалистов гостинично-туристской отрасли. Целью, такой формы активного обучения, является формирование умений и навыков, передача знаний. Подобные тренинги могут проводиться и разрабатываться как корпоративным тренером, так и внешними специалистами [5].

Бизнес-мастерская. Бизнес-мастерские предусматривают цель зафиксировать или переосмыслить существующие знания, а также освоить умения и навыки, необходимые в вопросах получения и приумножения профессиональных навыков специалистов гостинично-туристской отрасли. Бизнес-мастерская дает возможность каждому ученику проявить свои лучшие качества и самостоятельно влиять на процесс обучения. Этому способствует отсутствие ограничений в виде стандартной тренинговой программы, а также возможность постоянно во время бизнес-мастерской делиться собственным опытом. Другими словами, бизнес мастерская – это мозговой штурм дела, деловая игра. Тренеру в данной ситуации отводится роль модератора [6, с. 44].

Производственный инструктаж или ориентации. Действенная организация направлена на то, чтобы помочь новичкам быстрее адаптироваться к новой рабочей обстановке, освоиться со своими обязанностями. В идеале ориентация проходит в два этапа: 1) введение в курс дел организации или компании; 2) введение в курс дел отдела или подразделения. Профессиональная ориентация включает в себя: Профессиональное просвещение – обеспечение информацией о мире профессий, возможностях профессиональной карьеры; Профессиональная воспитание – формирование у трудолюбия, работоспособности, профессиональной ответственности, способности и склонностей; Профессиональное развитие личности и поддержку профессиональной карьеры, включая смена профессии и профессиональную переподготовку [5].

Многие гостиницы применяют внутрифирменную форму обучения. Внутрифирменное обучение персонала – процесс непрерывного улучшения знаний и компетентности, навыков и умений сотрудников, формальной и неформальной подготовки в области качества, созидательной деятельности работников, производительности, технологии и организации работы предприятий с целью обеспечения конкурентоспособности.

Процедура аттестации – это регулярные мероприятия, которое обычно проводится раз в год, хотя этот срок может насчитывать и полгода, и три года –

в зависимости от должности сотрудника, происходящих изменений и других потребностей организации.

Если принять как данность, что все сотрудники, прошедшие оценку, освоили навыки работы в своей должности в равной степени, то на аттестации оценивается разница в продвижении сотрудников в профессиональном плане: кто остался на том же уровне, кто ушел дальше, кто перерос свою должность. Помимо этого, на аттестации тестируется знание сотрудниками нового видения и изменений в гостинице [6, с. 44].

На основании результатов аттестации вкупе с рабочими показателями мнением руководителя сотруднику присваивается категория. Название категории также варьируется: специалист – ведущий специалист – главный специалист, продавец – продавец-консультант – эксперт по направлению, базовый уровень – продвинутый уровень – профессиональный уровень и т. д.

Метод обучения наставничество, что на английском означает «коучинг».

Коучинг – система реализации совместного социального, личностного и творческого потенциала участников процесса развития с целью получения максимально возможного эффективного результата.

Отличительной особенностью коучинга является то, что коуч помогает начинающим сотрудникам найти собственное решение, а не решает проблему за него. Коуч должен быть экспертом в том, как помогать другим в раскрытии их собственных возможностей [6, с. 46].

Метафорическая игра. Основная задача этого метода – найти новый способ решения ситуации. Уникальность его в следующем: для решения ситуации берется метафора, легенды или сказки, которые передают проблему в деловых ситуациях. Этот метод дает возможность показать творческие способности сотрудников, а также по-новому взглянуть на ситуацию и поменять старые стереотипы.

Таким образом, можно сделать вывод, что в современных динамичных рыночных условиях для привлечения гостей, гостиницам важно развивать и повышать профессиональный уровень сотрудников каждого подразделения на

каждом рабочем месте. Обучение должно быть непрерывным, поскольку жизнь не стоит на месте, поэтому подготовка персонала дает стимул высокопроизводительного труда и обеспечение гостинице конкурентных преимуществ.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. Мысова, О.С. Специфика управления персоналом как подсистемы гостиничного менеджмента / О.С. Мысова // Вестник Кемеровского Государственного Университета. – 2015. - № 1-4 (61). – С.230-234

2. Машукова, Н. Профессиональный стандарт и его назначение / Н. Машукова // Энергия промышленного роста. – 2008. – № 4. – С. 43-48.

3. Панкина, Г.В. Анализ профессиональных стандартов / Г.В. Панкина, Бабыкин С.В., Панкин Д.В. // Компетентность. – 2010. – № 9. – С. 10-14.

4. Приказ Минкультуры России от 11 июля 2014 года № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 28.04.2018).

5. Кулакова Я.В., Одаренко Т.Е. Анализ методов обучения и развития персонала гостиничного бизнеса /Я.В. Кулакова, Т.Е. Одаренко // Таврический научный обозреватель. – 2016. – №3.

URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-metodov-obucheniya-i-razvitiya-personala-gostinichnogo-biznesa> (дата обращения 13.05.2018)

6. Головлева, А. Как стать профессионалом / А. Головлева // Отель. – 2012. – №10. – С. 44-46.