

## ОСОБЛИВОСТІ КОРПОРАТИВНОГО НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИНОСТІ

*В статті досліджується корпоративне навчання персоналу індустрії гостинності. В сьогоденних ринкових умовах ресторани та готелі не можуть бути конкурентними без підвищення кваліфікації свої працівників. Ефективний засіб підвищення кваліфікації – корпоративне навчання. Розглянуто особливості корпоративного навчання в індустрії гостинності. Проаналізовано та систематизовано різні підходи до корпоративного навчання та його складових. Результати дослідження відображено у схемі.*

**Ключові слова:** *корпоративне навчання, індустрія гостинності, різні підходи.*

**Актуальність дослідження.** Індустрія гостинності охоплює чи не найбільші сектори туристичної сфери – готельний та ресторанний бізнес. Разом з тим, це дві трудомісткі галузі, у яких зайнято близько 9% трудових ресурсів нашої планети – понад 260 млн. чоловік [1, с.271]. Їх стрімкий розвиток потребує кваліфікованих конкурентоспроможних фахівців.

Дедалі очевидним стає те, що займатися туризмом без фахової освіти складно, а в сфері обслуговування просто неможливо [2, с.150]. Готелі, ресторани, у штаті яких відсутні висококваліфіковані працівники з сучасними знаннями та навичками обслуговування, що відповідають міжнародним стандартам, не зможуть вижити у жорсткій конкурентній боротьбі за споживача. В сучасних умовах перед ними постає питання сталого розвитку та якості запропонованих послуг гостинності. А якість послуг в готельно-ресторанному господарстві безпосередньо залежить від працівників, які працюють у цій сфері.

Проведення чемпіонату з футболу Євро-2012 в Україні продемонструвало гостру потребу готелів та ресторанів у кваліфікованих працівниках, професійна майстерність яких відповідала б європейським та світовим стандартам гостинності. Випускники профільних вишів України отримують всі необхідні знання для ефективної роботи в підприємствах туристичної сфери. Проте в епоху комп'ютеризації та інформатизації суспільства ці знання девальвуються надзвичайно швидко, а це зумовлює потребу постійного оновлення загальнонаукових і спеціальних знань [3, с. 65]. Окрім того, отримані знання є вагомим підґрунтям, але не є гарантією високої майстерності. Адже, професійності в туристичному бізнесі можна набути лише на робочому місці, постійно підвищуючи свою кваліфікацію та перебуваючи в процесі розвитку і вдосконалення [4, с. 230].

Дослідження підприємств готельного господарства України, проведене Смирною В. В. свідчить, що лише 5 – 10% від загальної чисельності персоналу готелів мають профільну середньо-спеціальну й вищу освіту. З них лише 2% протягом досліджуваного періоду проходили стажування в організаціях вищого рівня чи навчалися на курсах підвищення кваліфікації [5, с.53]. Тому питання забезпечення індустрії кваліфікованими кадрами, здатними професійно й особистісно розвиватися, було і залишається актуальним.

**Постановка проблеми.** Аксіоматичним стало твердження про те, що високоякісне обслуговування клієнтів може забезпечити лише професійно підготовлений персонал, який постійно оновлює та удосконалює свої знання, уміння та навички. Досягнення цієї цілі можливе завдяки комплексному, добре продуманому, систематичному навчанні персоналу на робочому місці.

**Мета статті** полягає в тому, щоб розглянути, проаналізувати і систематизувати різні підходи до корпоративного навчання персоналу готельно-ресторанного бізнесу.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Аналіз науково-педагогічної літератури свідчить, що проблемі навчання на робочому місці

приділяється належна увага. Вітчизняні дослідники О. Аніщенко, Л. Бондарєва, А. Каплун та інші займаються проблемами професійного навчання на виробництві. Л. Пуховська, І. Носаченко розглядають питання підвищення кваліфікації педагогів. Н. Пазюра досліджує питання внутрішньофірмового навчання персоналу у Корей та Японії.

Підвищення кваліфікації персоналу в цілому, і зокрема, різні його аспекти, є предметом активних розвідок і російських науковців: О. Дубіненкова розглядає внутрішньофірмове навчання персоналу як фактор формування організаційної культури підприємств малого бізнесу, А. Панфілова акцентує увагу на інтерактивних технологіях навчання і технології розвитку персоналу, Д. Шендріков розкриває методологічні основи функціонування системи внутрішньофірмового навчання персоналу і шляхи підвищення його ефективності.

Дисертаційні дослідження К. Баранової, С. Інюшкіної, присвячені корпоративному навчанню працівників туристичної індустрії в цілому. Проте, аналіз науково-педагогічної літератури свідчить про відсутність напрацювань в області підвищення кваліфікації саме готельно-ресторанних кадрів. Окрім того, в переважній більшості робіт навчання на робочому місці досліджується лише в рамках ефективності управління персоналом, тобто навчання персоналу розглядається лише як одна із багатьох задач менеджера з персоналу.

**Виклад основного матеріалу.** Навчання в межах організації і називають в науково-педагогічних джерелах по-різному: навчання на робочому місці, навчання без відриву від виробництва, внутрішньофірмове чи внутрішньоорганізаційне, а також корпоративне. В чому суть кожного терміну? Чи є вони синонімічні? В чому полягає їх відмінність?

Ці терміни не є повними синонімами, вони синонімічні лише контекстно. Критерієм, що об'єднує ці терміни, можна вважати підвищення кваліфікації.

Підвищення кваліфікації працівників забезпечує неперервність їх освіти, зміст якої не передбачається обов'язковою програмою навчального закладу. Однак, після отримання необхідної професійної освіти, яку розглядають як формальну підсистему освіти дорослих, працівник може продовжувати своє навчання в рамках неформальної та інформальної освіти.

Під формальною освітою розуміють навчання на загальному і/або професійному рівні освіти, яке завершується видачею документу, що підтверджує отриману освіту.

Неформальна освіта здійснюється поза формальною. Вона пропонується у різноманітних формах (навчання в освітніх закладах, громадських організаціях, в клубах, за допомогою тренерів та ін.), але носить цілеспрямований, системний характер.

Інформальна освіта передбачає індивідуальну пізнавальну діяльність упродовж життя, вона не є цілеспрямованою [6, с. 105].

Всі три гілки освіти, їх структура, мета, переваги та недоліки активно досліджуються вітчизняними та закордонними науковцями.

Неформальна та інформальна освіта мають вагомe значення для особистості, її кар'єри в компанії, де вона працює, і для її ролі в суспільстві та відповідають її інтересам. Іншими словами, працівники професійно розвиваються в різноманітних ланцюгах системи підвищення кваліфікації та через самоосвіту.

Лише систематичне підвищення кваліфікації усіх без винятку працівників індустрії гостинності може бути результативним. Аналіз програм підвищення кваліфікації в готельно-ресторанному бізнесі можна звести до 4 професійних рівнів в туристичній індустрії, які визначила Л. Кнодель: *персонал переднього краю (FLP)* – службовці з вищим ступенем взаємодії з клієнтом (офіціантів, секретарок, порт'є та інший персонал); *інспектори (SPV)* – службовці, які керують групою працівників, але не відповідають за відділ загалом (метрдотелів, сестер-господарок і т.п.); *середня ланка управління (MLM)* – персонал, який відповідальний за весь відділ (менеджери

з громадських зв'язків у готелі, менеджери з кадрів тощо); *вища ланка управління* (HLM) – персонал з повноваженням стратегічних рішень (менеджери регіонального туризму) [7, с. 22].

Оскільки метою статті є дослідження корпоративного навчання персоналу, зупинимося на терміні «корпоративне навчання».

Корпоративне навчання можна розглядати в широкому та вузькому значенні. Якщо корпорація та фірма сприймаються синонімічно, тобто як одне підприємство, то корпоративне навчання – це внутрішньофірмове навчання (вузьке значення). В більш широкому – корпоративне навчання охоплює низку організацій, котрі об'єднані в єдину корпорацію, притримуються однакових правил, стандартів діяльності, єдиної корпоративної культури. Тому і навчання персоналу повинно проходити за однією програмою, за однаковими планами. Однак, кожна взята окремо організація може привносити у процес корпоративного навчання щось автентичне. У такому випадку, термін «внутрішньофірмове навчання» не є повністю корпоративним. І, нарешті, під корпоративним навчанням мають на увазі також галузеве навчання, яке дозволяє працівникам цілої галузі гнучко реагувати на модернізацію виробництва, спрямовану на використання новітніх технологій, підвищення якості продукції та праці [8, с.12].

В загальноприйнятому вживанні, під корпоративним навчанням мають на увазі форму підвищення кваліфікації та розширення професійних знань і вмінь спеціалістів *в рамках однієї організації* (розрядка наша) для забезпечення успішного та ефективного виконання її стратегічних завдань та підвищення ефективності її діяльності [9]. Як відзначають науковці, корпоративне підвищення кваліфікації – це нова форма підготовки персоналу, яка має не лише прикладне, але й стратегічне значення, пов'язане з бізнес-завданнями підприємства, наприклад, в області формування корпоративної культури, кадрового резерву, оцінки ефективності роботи працівників тощо [10, с. 60].

У контексті нашого дослідження, мережі готелів та ресторанів і є корпораціями. Вони створюють власні системи підвищення кваліфікації співробітників, таким чином отримуючи гарантію того, що їх працівники озброєні необхідними знаннями та навичками, які відповідають корпоративному духу. Адже відповідність корпоративному духу, за словами А. Коноха, - одна із двох найвагоміших вимог разом з кваліфікацією та досвідом, що висуваються до співробітників середньої та вищої ланок в туристичній індустрії [4, с.229].

Отже, в залежності від цільової аудиторії термін «корпоративне навчання» сприймається як внутрішнє, для своїх працівників. У такому випадку ми можемо сміливо називати його внутрішньофірмовим. Внутрішньофірмове навчання – ефективний метод підготовки для різних типів працівників на базі компанії, в результаті якого передбачається подальше кар'єрне просування і працівники набувають навичок, що мають не тільки безпосереднє відношення до роботи, яка виконується ними, але й інших видів робіт, що здійснюються в компанії певного напрямку діяльності [11]. У цьому контексті синонімом корпоративного навчання є внутрішньоорганізаційне, адже фірма та організація – ідентичні терміни для позначення підприємства, компанії. Разом з тим, внутрішньоорганізаційне навчання розглядається деякими дослідниками як додаткова професійна освіта, що здійснюється на території організації, за рахунок її засобів і в її інтересах і спрямована на вирішення специфічних для цієї організації проблем [12, с.12-13].

Роблячи підсумок сказаному, хочемо зазначити, що ціль розглянутих видів навчання – це цілеспрямована і неперервна підготовка персоналу з метою підвищення професіоналізму співробітників.

Орієнтуючись на замовника, набір цільових тренінгів, семінарів, майстер-класів тощо теж можна вважати корпоративним навчанням з точки зору тренінгових центрів, консалтингових компаній, які пропонують освітні послуги корпоративним клієнтам. Тобто навчання, яке пропонують такі

центри, закриті, розраховане не на всіх бажаючих, а на одного замовника – корпоративного клієнта.

З огляду на місце проведення навчання, корпоративне навчання можна класифікувати як внутрішнє (в межах організації), зовнішнє (поза робочим місцем) та комплексне (зовнішнє в поєднанні з внутрішнім).

Традиційно вирізняють наступні форми корпоративного навчання, яке охоплює усіх працівників підприємства: підготовка нових працівників, перепідготовка та підвищення кваліфікації [10, с.28].

Підготовка нових працівників – це навчання осіб, яких було прийнято в організацію на роботу і які не набули освіти чи професії до цього. В індустрії гостинності міститься безліч посад, для яких непотрібна професійна освіта і попередній досвід роботи. В процесі такої корпоративної підготовки працівники оволодівають необхідними для цієї посади знаннями, уміннями та навичками.

Перепідготовку організують для оволодіння новими професіями у таких випадках: для потреби організації, при зміні працівником чи організацією профілю діяльності.

Підвищення кваліфікації – навчання після отримання основної освіти, яке спрямоване на послідовне підтримання та удосконалення професійних знань, умінь та навичок.

Все вище сказане про корпоративне навчання дозволило нам схематично систематизувати отриману з різних джерел інформацію (див. Рис.1).

Логічно припустити, що корпорація, у нашому випадку – мережа готелів чи ресторанів, має матеріальні та нематеріальні цінності. До останніх належать, як видно із схеми, дві складові, до однієї яких входять корпоративні знання, культура, правила, норми, право тощо, а до іншої – кадри – персонал переднього краю, інспектори, працівники середньої та вищої ланок. Одне із вагомих завдань, які постають перед корпораціями, для того, щоб бути конкурентоспроможним на ринку і отримувати прибуток –



*Рис.1. Корпоративне навчання персоналу індустрії гостинності: складові та їх взаємозв'язки. Джерело: систематизовано автором*

надавати якісні послуги споживачеві. Це завдання можна вирішити через корпоративне навчання, яке включає в себе: підготовку кадрів, перепідготовку, підвищення кваліфікації. Корпоративне навчання може проводитися на робочому місці, поза ним та комплексно. А оскільки особи, задіяні в процесі корпоративного навчання, - дорослі, то система освіти



дорослих представлена в корпоративному навчанні усіма трьома гілками: формальною, неформальною та інформальною освітою.

Подальші наукові розвідки стосовно корпоративного навчання персоналу індустрії гостинності можуть охоплювати окремі його складові, форми та методи навчання в кожному виді, підготовку спеціально навчених кадрів для організації та проведення корпоративного навчання.

#### Література:

1. Федорченко В. К. Вплив кадрового потенціалу на якість послуг в туризмі і готельному господарстві: ключове завдання та виклик на вимоги часу / В. К. Федорченко // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: зб. наук. праць. – К.: Тонар, 2007. – С. 271 - 276.
2. Білоцерківська Т. М. Фахова освіта як визначний чинник якісного надання послуг гостинності / Т. М. Білоцерківська // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: зб. наук. праць. – К.: Тонар, 2007. – С.149 – 153.
3. Юнацкевич Р. И. Социально-экономическое развитие и образование взрослых / Р. И. Юнацкевич // Человек и образование. – СПб.: ИОВ РАО, 2009. – № 2. – С. 63-75.
4. Конох А. П. Теоретичні та методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців із спортивно-оздоровчого туризму у вищих навчальних закладах: дис. ... доктора пед. наук: 13.00.04 / Конох Анатолій Петрович. – К., 2007. – 549 с.
5. Смирнова В. В. Проблеми професійного удосконалення кадрового потенціалу туристичного комплексу України / В. В. Смирнова // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: зб. наук. праць. – К.: Тонар, 2007. – С. 51 – 54.

6. Огієнко О. І. Дослідження структури та функцій освіти дорослих / О. І. Огієнко // Педагогічні науки: зб. наук. праць. – Частина перша. – Суми: СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2002. – С.103 –111.
7. Кнодель Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристської організації: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук: спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. В. Кнодель. – Тернопіль, 2007. – 41 с.
8. Назарова О. В. Проектирование и реализация программ подготовки рабочих на основе корпоративного обучения: автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. пед. наук: специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / О. В. Назарова. – М., 2012. – 28 с.
9. Корпоративне навчання: навчально-методичний комплекс: Інститут післядипломної освіти [Електронний ресурс] / Національно-технічний університет України КПІ. – Режим доступу: <http://ipo.kpi.ua/ua/corporate-training.html>. – Заголовок з екрану.
10. Баранова Е. А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Баранова Екатерина Александровна. – М., 2010. – 302 с.
11. Пазюра Н. Формування людських ресурсів в Японії і Південній Кореї: специфіка і чинники впливу [Електронний ресурс] / Н. Пазюра. – Режим доступу: <http://www.tmpe.gb7.ru/docs/3/12pazpff.pdf>. – Заголовок з екрану.
12. Плеханова Л. А. Внутриорганизационное обучение как средство развития методической культуры преподавателей учреждений дополнительного профессионального образования: автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. пед. наук: специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Л. А. Плеханова. – Челябинск, 2012. – 24 с.

## **ОСОБЕННОСТИ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

*В статье исследуется корпоративное обучение персонала индустрии гостеприимства. В современных рыночных условиях рестораны и отели не могут быть конкурентными без постоянного повышения квалификации своих сотрудников. Эффективный способ повышения квалификации – корпоративное обучение. Рассмотрены особенности корпоративного обучения в индустрии гостеприимства. Проанализированы и систематизированы различные подходы к вопросу о корпоративном обучении и его составляющих. Результаты исследования предложены в виде схемы.*

**Ключевые слова:** *корпоративное обучение, индустрия гостеприимства, различные подходы.*

## **PECULIARITIES OF CORPORATE EDUCATION AND TRAINING OF HOSPITALITY IDUSTRY STAFF**

*The article deals with the problems of corporate education and training of hospitality industry staff. Restaurants and hotels whose employees do not possess continuously updated knowledge and the international standard skills of service do not become competitive and cannot win a customer. To achieve a goal, hospitality organizations have to pursue the sustainable professional development of the staff. Corporate education and training are the tools of making the staff highly skilled, competent and able to provide quality services to customers.*

*Corporate education and training will be efficient when there is an appropriate selection of the targeted groups of staff which comprise 4 levels: front-line personnel, supervisors, middle level of management, high level of management.*

*Corporate education and training have been considered from the point of view of three branches of education: formal, non-formal and informal.*

*Different approaches to the question of corporate education and training have been analyzed and systemized in the article. It has been found out that corporation education and training consist of three elements: general staff training, additional qualification training and professional development. The learning processes can be conducted in the job place, out of the job or in combination of inner and outer learning. The results of the investigation have been offered in the scheme.*

**Key words:** *corporate education and training, professional development, hospitality industry, different approaches, targeted groups of staff.*