

Бабушко Светлана Ростиславовна,
Институт туризма Федерации профсоюзов Украины, Киев
зав.каф.иностр.яз., канд.филол.наук, доцент,

К ВОПРОСУ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

В современных условиях возрастает необходимость не только научить персонал индустрии гостеприимства эффективно предоставлять услуги, но и постоянно повышать уровень своего профессионального мастерства. В статье проанализированы дефиниции «повышение квалификации», определены характерные черты процесса повышения квалификации работников гостиничного и ресторанного бизнеса. Их особенности систематизированы автором и представлены в графическом виде.

Ключевые слова: *повышение квалификации, персонал, индустрия гостеприимства, особенности.*

Гостиничный и ресторанный бизнес сегодня – наиболее трудоемкие отрасли туристической сферы. Часто их объединяют под одним названием – «индустрия гостеприимства», так как оба сектора предлагают услуги гостеприимства своим клиентам: качественное обслуживание, размещение и питание. В современных условиях глобализации и информационного развития общества требования клиентов к получению качественных услуг индустрии гостеприимства возрастают. Соответственно возрастает и необходимость не только научить персонал эффективно предоставлять услуги, но и постоянно повышать уровень профессионального мастерства всех без исключения работников индустрии гостеприимства.

Повышение квалификации работников индустрии гостеприимства может стать именно тем инструментом, благодаря которому клиенты будут удовлетворены полученными услугами, персонал будет доволен морально и материально мотивирован к дальнейшему профессиональному развитию, а туристическое предприятие (отель или ресторан) получит постоянных клиентов, а, исходя из этого, и гарантированную прибыль.

Цель статьи состоит в том, чтобы проанализировать термин «повышение квалификации», определить характерные черты механизмов повышения квалификации работников гостинично-ресторанного бизнеса и систематизировать их.

Профессиональные, квалифицированные кадры сферы туризма – это «подготовленные специалисты, которые могут обеспечить успешную туристическую деятельность во всех ее видах, со всеми ее проблемами и которые способны решать эти проблемы, а также решать задачи, стоящие перед этой отраслью экономики на современном этапе» [4, с.42].

Анализ научно-педагогической литературы свидетельствует о том, что в современной науке созданы все необходимые предпосылки для эффективной организации обучения в рамках повышения квалификации для работников туристической сферы. Прежде всего, разработаны фундаментальные основы непрерывного образования профессионального образования (Я. Н. Бельмаз, С. У. Гончаренко, Т. М. Десятов, В. С. Леднев, Н. Г. Нычкало, А. М. Новиков), теоретические положения педагогики и психологии профессиональной деятельности (Э. Ф. Зеер, В. Д. Шадриков), система непрерывного профессионального туристского образования (И. В. Зорин, В. А. Квартальнов, Л. В. Кнодель, В. Ф. Федорченко), исследования по теории и практике туристского образования (Е. Н. Ильина, Г. Ф. Науменко, С. И. Попович, А. И. Сеселкин, Г. С. Цехмистрова). В то же время, анализ научно-педагогической литературы свидетельствует об отсутствии наработок в области повышения квалификации именно гостинично-ресторанных кадров.

В современных условиях любая организация, компания, в нашем случае, предприятие индустрии гостеприимства – отель или ресторан – должно быть экономически эффективным. Это невозможно без продуманного и тщательно спланированного процесса повышения квалификации персонала, от рядового работника до менеджера высшего

звена. Отдельные тренинги или семинары для работников отеля или ресторана не могут заменить целенаправленное систематическое повышение квалификации работников, следовательно, данный вопрос приобретает особую актуальность.

Проанализируем дефиницию «повышение квалификации». Глоссарий основных терминов профессионального образования и обучения определяет повышение квалификации как «учебную деятельность, направленную на совершенствование, формирование готовности работника к выполнению более сложных трудовых функций», в результате чего происходит усвоение новых общетеоретических и специально-технологических знаний, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией [3, с.99].

Термин «повышение квалификации» широко используется педагогами в научной и методической литературе, но трактуется по-разному.

Украинский педагогический энциклопедический словарь рассматривает повышение квалификации как вид дополнительного профессионального образования, «обновление и углубление полученных ранее профессиональных знаний, усовершенствование деловых качеств работников, удовлетворение их образовательных нужд, связанных с профессиональной деятельностью» [2, с.361]. В нашем исследовании под данным термином подразумеваем *обновление и усовершенствование знаний специалиста через его обучение, формирование его профессиональных умений с учетом актуальных тенденций развития отрасли.*

Анализируя характер повышения квалификации, можем выделить три группы: плановое систематическое, одноразовое бессистемное и периодическое повышение квалификации, которое имеет место время от времени.

Длительность – еще один критерий планирования и организации повышения квалификации, согласно которому определяют кратковременное

и длительное обучение персонала. Разновидностью кратковременного обучения можно считать интенсивное обучение, отличие которого заключается не столько во времени, отведенном на обучение, сколько в объеме учебного материала, предназначенном для усвоения.

В рамках повышения квалификации персонала индустрии гостеприимства эффективным механизмом является обучение в самой организации. Обучение работников индустрии гостеприимства, равно как и обучение специалистов других отраслей, по критерию «организационная форма» условно можно классифицировать как групповое и индивидуальное обучение. Под групповой формой организации профессионального обучения имеем ввиду, что работники обучаются одновременно, выполняют различные учебные действия в одном помещении. Индивидуальная форма вовлекает двух человек: преподавателя-наставника и собственно обучающегося работника.

Каждая из форм обучения имеет свои недостатки и преимущества. Например, при групповом обучении создаются благоприятные условия для развития корпоративной культуры, взаимопомощи между взрослыми учащимися, легче контролировать занятие и учащихся. Недостатками можно считать необходимость специально обустроенного помещения для проведения занятий, ряда технических средств обучения одновременно для всех участников, часто невозможность спланировать обучение для группы работников, работающих в разные смены, за разными графиками в рамках небольшой гостиницы или ресторана. Индивидуальное обучение способствует более продуктивному использованию времени, отведенном для приобретения необходимых умений и совершенствования навыков. Такая форма обучения в рамках повышения квалификации учитывает личные качества каждого работающего учащегося, позволяет тщательно проводить мониторинг его достижений, придерживаться правил охраны труда.

Существует еще одна организационная форма обучения работников – самообразование, которое считается наиболее простой формой обучения, так как для него не нужно таких ресурсов, как специальное помещение, инструктор или преподаватель, расписание занятий или специально отведенное для обучения время – самообучение происходит там и тогда, когда это удобно учащемуся. Специалист, занимающийся самообразованием, «не нуждается в жестких формах внешнего управления, контроля, то есть он владеет достаточно высокой внутренней мотивацией учения, высоким уровнем самоконтроля, самодисциплины, самоорганизации труда» [1, с.128]. Такие преимущества самообучения привели к тому, что на современном этапе в профессиональном образовании взрослых акцент сдвигается на самообразовательную деятельность.

Работники индустрии гостеприимства могут повышать свою квалификацию внутри организации или вне ее, то есть в условиях организации или за ее пределами. Так как повышение происходит преимущественно через обучение персонала, речь идет о внутреннем и внешнем обучении сотрудников. В то же время, в рамках внутреннего обучения выделяют такие подвиды: на рабочем месте и за пределами рабочего места. Особенностью современного непрерывного профессионального образования является комплексное обучение персонала. Иными словами, комбинация внутреннего организационного обучения с внешним, которая сегодня становится все более популярным механизмом повышения квалификации.

В процессе повышения квалификации развивается познавательная деятельность работников, но по-разному. Одни охотно обучаются на рабочем месте и непрерывно занимаются самообразованием, стремятся усовершенствовать свое мастерство, повысить профессионализм. Другие вынуждены делать это из-за различных обстоятельств. Но в любом случае,

имеет место усовершенствование умений и навыков, необходимых для эффективного выполнения служебных обязанностей.

При организации повышения квалификации персонала важно учитывать также выбор стратегии обучения. В основном, в процессе повышения квалификации решаются две диаметрально противоположные задачи: исправление ошибок работников в процессе их работы или обучение инновациям, новым технологиям. Еще одной дополнительной опцией стратегии обучения персонала можно считать – трудовую адаптацию в организации, под которой мы понимаем обучение нового работника с целью его введения в организацию, ознакомления с трудовыми обязанностями, его подготовка к принятию решений и действий в стандартных производственных ситуациях. В связи с постоянными внутрифирменными изменениями, повышением стандартов обслуживания, меняющимся межличностным отношениям на рабочем месте, даже сотрудник, работающий в отеле или ресторане не первый год, постоянно должен адаптироваться к происходящим изменениям. Поэтому процесс адаптации можно считать постоянным и стоящим включения в стратегии обучения персонала. Таким образом, стратегии обучения персонала в рамках повышения их квалификации представляют собой своеобразную триаду: обучение для адаптации, фиксирующее и инновационное.

Закономерным является тот факт, что для того, чтобы обучение в рамках повышения квалификации было эффективным, необходима обратная связь. Причем, это должна быть не просто контрольная проверка достижений сотрудников или сроков выполнения их учебных заданий, это должны быть равноправные партнерские отношения: обсуждение и анализ выполненной работы, ее оценка, сравнение ожидаемых и полученных результатов, взаимный поиск способов устранения ошибок в работе.

Все выше изложенное представим графически в виде целостной картины (рис.1).

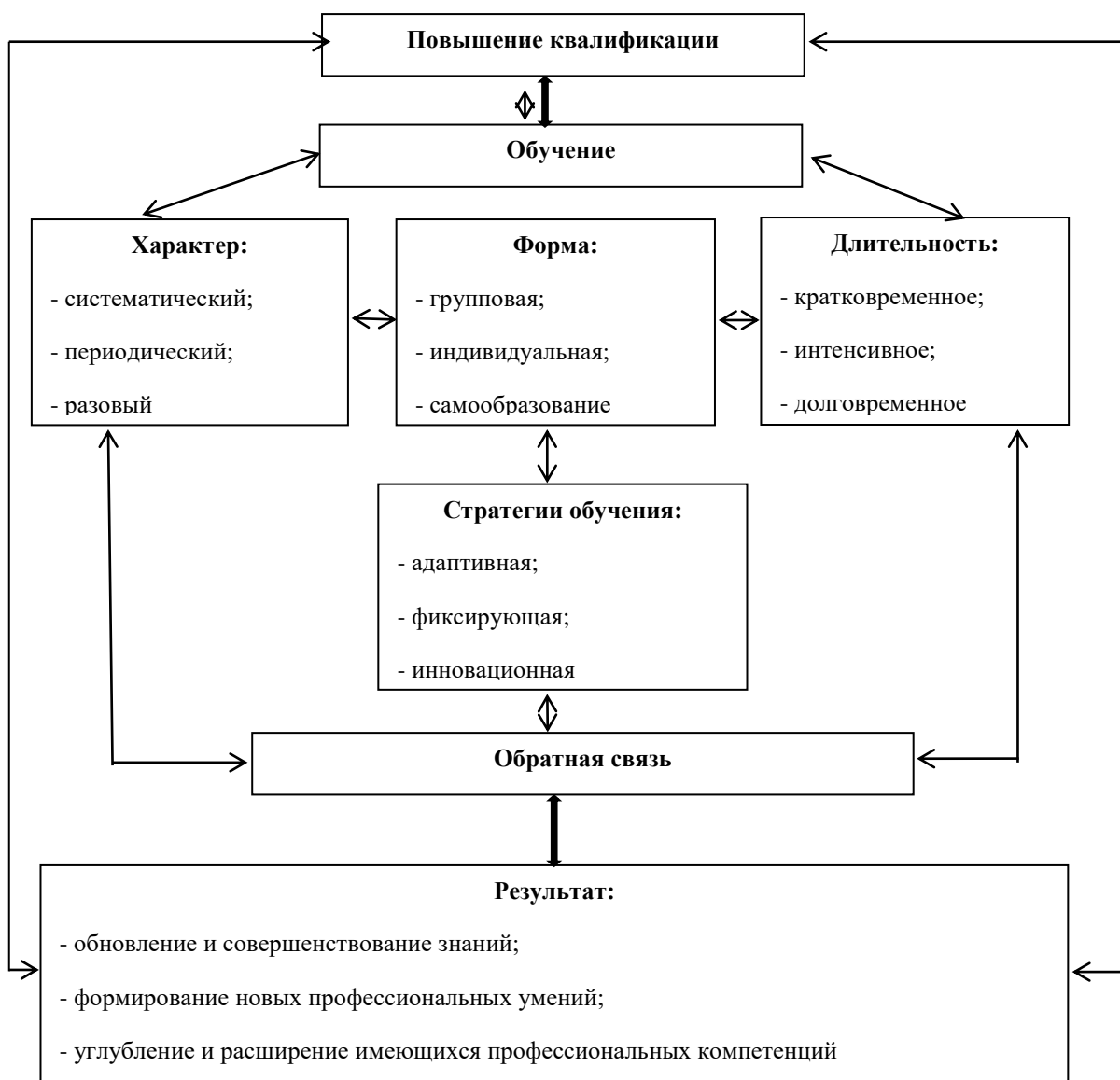


Рис.1. Повышение квалификации работников индустрии гостеприимства: анализ характерных черт (разработано автором).

Качество услуг, предоставляемых гостинично-ресторанным бизнесом, напрямую зависит от качества полученного повышения квалификации каждого сотрудника. Решающее значение будет иметь системное усовершенствование профессиональных знаний и умений работников в контексте современных требований рынка услуг гостеприимства. Систематизированный автором материал поможет организаторам повышения квалификации персонала учитывать его различные аспекты: характер, длительность, формы проведения, стратегии обучения, обратную связь. Более того, построенная целостная картина облегчит организаторам

поиск эффективных методов обучения кадров, поможет не упустить важные моменты в наполнении содержания обучения с целью повышения квалификации персонала.

Дальнейшие исследования могут быть посвящены анализу содержания обучения персонала и поиску эффективных методов обучения, выделению количественных и качественных характеристик повышения квалификации работников индустрии гостеприимства.

Литература:

1. Баранова Е. А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Екатерина Александровна Баранова. – М., 2010. – 302 л.

2. Гончаренко С.У. Український педагогічний енциклопедичний словник / С.У.Гончаренко. – Рівне: Волинські обереги, 2011. – 552 с.

3. Десятов Т.М. Глосарій основних термінів професійної освіти та навчання / Т.М.Десятов; гл.ред. Ничкало Н.Г. – Київ: Вид-во «АртЕк», 2009. – 192 с.

4. Конох А. П. Теоретичні та методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців спортивно-оздоровчого туризму в вищих навчальних закладах: дис. ... д-ра пед.наук: 13.00.04 / Анатолій Петрович Конох. – Київ, 2007. – 549 с.

Svitlana Babushko,

Institute of Tourism of Trade Unions' of Ukraine, Kiev,

Head of Foreign Languages Department, PhD, Associate Professor

IMPROVING QUALIFICATIONS OF HOSPITALITY INDUSTRY STAFF

In modern life there is an urgent necessity not only to teach the hospitality industry staff to provide high quality services, but also to improve their proficiency constantly. The article presents the analysis of related definitions, the characteristic features of the process of improving qualifications, competencies and skills of hotel and restaurant employees. Their peculiarities have been systemized and graphically represented by the author.

Key words: *improving qualifications, staff, hospitality industry, peculiarities.*