



DOI 10.36074/grail-of-science.12.05.2023.078

ТЕНДЕНЦІЇ У ПРОФЕСІЙНОМУ РОЗВИТКУ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Бабушко Світлана Ростиславівна 

доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри туризму,

Національний університет фізичного виховання і спорту України, Україна

Соловей Мирослав Іванович 

кандидат педагогічних наук, доцент,
проректор з навчально-виховної роботи,

Київський національний лінгвістичний університет, Україна

Анотація. Питання професійного розвитку фахівців у сьогоденні є надзвичайно актуальним у зв'язку з динамічним розвитком ІКТ і цифрових технологій. Універсальною тенденцією у професійному розвитку фахівців будь-якої сфери діяльності стало зростання ролі самоосвіти. Професійному розвитку фахівців готельного бізнесу притаманні деякі специфічні риси, які набули ознак тенденцій. У статті виокремлено та охарактеризовано такі специфічні тенденції: зниження витрат на навчання персоналу готельних підприємств; нерівномірний розподіл витрат на навчання між відділами готелю; залежність рівня активності навчання персоналу від розміру підприємства; прихильність великих готелів до формальної освіти, середніх і невеликих готелів до неформальної освіти.

Ключові слова: професійний розвиток, фахівці, готельний бізнес, універсальна тенденція, самоосвіта, специфічні тенденції.

У сучасних умовах динамічного розвитку ІКТ та цифрових технологій фахівець для того, щоб бути конкурентоспроможним на ринку праці, має систематично підвищувати свою кваліфікацію, поглиблювати знання з предметної області своєї спеціальності, удосконалювати навички та набувати нових умінь, тобто професійно розвиватися. Не є виключенням і фахівці готельного бізнесу. Сучасний працівник все більше починає займатися самоосвітою, роль якої невпинно зростає. Для сучасного фахівця все важливішими стають можливість і доступність навчатися та професійно розвиватися. Саме ці можливості стають «найбільш привабливим для працівників» у пошуку робочого місця [1]. Науковці навіть вивели формулу, з якої видно, що роль самоосвіти у професійному розвитку є доволі вагомою: «70-20-10». Це означає, що 70% нових знань та навичок працівники здобувають самостійно, завдяки своєму досвіду, 20% знань вони отримують від своїх колег через співпрацю і лише 10% завдяки корпоративному навчанню [2].

Чітко простежується тенденція зростання ролі самоосвіти у професійному розвитку фахівців у сьогоденні. Ця тенденція є характерною для усіх сфер діяльності. Разом з тим, кожна галузь і сектор економіки мають і свої особливості й тенденції. З огляду на вказане, метою публікації є виокремлення та характеристика тенденцій у професійному розвитку фахівців готельного бізнесу.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

- здійснити аналіз ступеня наукового опрацювання досліджуваного питання;
- виокремити наявні тенденції у професійному розвитку, що властиві працівникам готельного бізнесу;
- охарактеризувати виокремлені тенденції.

Питання професійного розвитку фахівців сфери туризму, у тому числі й готельної індустрії та індустрії гостинності, перебуває в колі наукових інтересів як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Як свідчить аналіз наукової літератури та джерел, проблема професійного розвитку працівників готелів, розглядається в межах менеджменту, зокрема управління персоналом.

Питання професійного розвитку фахівців готельного бізнесу розкрито у низці статей і тез доповідей, зокрема О. Килин, Ю. Тимчишин [3]. Автори здійснюють пошук ефективних шляхів формування кадрового корпусу готельного господарства. На основі вітчизняного та зарубіжного досвіду вони висловлюють свої пропозиції щодо вдосконалення структури кадрового забезпечення готельних підприємств України, у тому числі зазначають важливу роль підвищення кваліфікації кадрів готельного господарства для підвищення якості готельних послуг.

Особливу увагу приділено розкриттю змісту, особливостей форм і методів навчання персоналу готельних підприємств США і Канади, зокрема відомих готельних мереж Marriott, Four Seasons, Hilton та ін. у праці С. Бабушко «Професійний розвиток фахівців туристичної сфери США і Канади» [4]. Одна із останніх публікацій В. Непочатенко [5] також присвячена питанням підвищення кваліфікації персоналу підприємств індустрії гостинності, в якій зазначено роль підвищення кваліфікації кадрів у підвищенні рівня конкурентоспроможності закладу гостинності в жорсткому конкурентному середовищі. В роботі проаналізовано основні форми, які успішно застосовуються для покращення якості роботи працівників підприємств індустрії гостинності, зокрема акцентовано увагу на необхідності та доцільності розроблення комплексних тренінгових програм навчання персоналу готельних підприємств.

Аналіз зарубіжної наукової літератури і джерел з професійного розвитку працівників засвідчує, що цьому питанню присвячено цілу низку фундаментальних і практико-орієнтованих розробок і публікацій. Щодо професійного розвитку саме персоналу готельних підприємств, таких праць також є достатньо, однак усі вони висвітлюють досліджуване питання у більш широкому контексті, а саме професійний розвиток працівників сфери туризму та індустрії гостинності.

Констатуємо, що питання професійного розвитку працівників сфери туризму, у тому числі й готельного бізнесу, активно досліджується зарубіжними

і вітчизняними науковцями. Разом з тим, багато питань залишаються поза увагою науковців, і потребують детального вивчення, зокрема виявлення та характеристика тенденцій, що мають місце у професійному розвитку фахівців готельного бізнесу.

Зазначимо, що в Україні, попри наявність нормативно-правового забезпечення професійного розвитку фахівців і певних позитивних зрушень, що спостерігалися після прийняття закону «Про професійний розвиток працівників» (2012 р.), до початку пандемії COVID-19 та війни на території України, показник обсягів працівників, які підвищили свою кваліфікацію є значно нижчим за показники розвинених країн світу. Так, періодичність підвищення кваліфікації працівників у країнах Євросоюзу становить раз на п'ять років, а у Японії він ще вищий – раз на півтора роки [6]. Крім того, цей показник в 2,5 рази нижчий за необхідний, а у таких галузях як сільське господарство, торгівля та інших у 10-20 разів нижчий [7]. Що стосується працівників готельного бізнесу, доцільно зазначити, що за статистичними даними лише близько 2% штатних працівників було охоплено навчанням як підвищенням їх кваліфікації [5]. Причому, періодичність підвищення кваліфікації фахівців готельного бізнесу взагалі не визначається жодним документом.

Відставання у показниках зумовлено також обсягами фінансів, що виділяються на навчання працівників на робочому місці. Для порівняння, у Франції на навчання працівників невеликого готелю відводиться в середньому 1,6% фонду заробітної плати цього готельного підприємства. В Україні ці витрати складають менше 1% фонду заробітної плати. Причому, всього лише 8% від усієї чисельності працівників охоплено навчанням, що пов'язано з виконанням їхніх робочих обов'язків. Натомість, у країнах Європейського Союзу ця цифра становить 20% [8].

Зважаючи на ті виклики, що з ними зіткнувся готельний бізнес через пандемію COVID-19, залучення працівників до готельного бізнесу та їх утримання, а відтак і потреба інвестувати в навчання працівників, набули ще більшої ваги. На жаль, витрати на навчання, як і всі операційні витрати, були істотно скорочені через надзвичайно низькі рівні доходів готельних підприємств, отриманих протягом 2020 і 2021 рр.

До прикладу, у 2019 р. типовий американський готель витрачав 193,92 доларів США на навчання співробітників, які працювали у п'яти найбільших відділах готелю: обслуговування, відділ харчування, адміністративний, відділ інформаційних та телекомунікаційних систем, відділ продажів і маркетингу. Це становило 0,42% загальних витрат на оплату праці протягом року та 0,23% загальних витрат відділу [9]. Як бачимо, загальні витрати на навчання працівників є дуже незначними. Проте, якщо порівняти витрати на навчання серед згаданих відділів готелю, з'ясуємо, що найбільші витрати припадали на адміністративно-управлінський відділ. Так, у 2019 р. витрати на навчання в цьому відділі становили в середньому 74,40 доларів США. Тобто 1,31% витрат на оплату праці відділу та 0,62% загальних витрат відділу [10]. Оскільки кадрові питання вирішуються у цьому відділі, можна припустити, що частина витрат на навчання адміністративного відділу є витратами, які не можуть бути порівну розподілені між іншими відділами, таким чином цифра є дещо завищена.

Другі за величиною витрати на навчання припадають на відділ обслуговування, куди входять стійка реєстрації, прибирання номерів і пральня. У 2019 р. витрати на навчання в цьому відділі становили в середньому 48,60 доларів США. А, наприклад, у відділі харчування ці витрати склали 12,39 доларів США і 12,14 доларів США у відділі продажів і маркетингу [8]. Інформація щодо витрат на навчання готельного персоналу за відділами у порівнянні з доковідним і ковідним періодом представлена на рис. 1. Дані представлено в доларах США на одного працівника відділу.

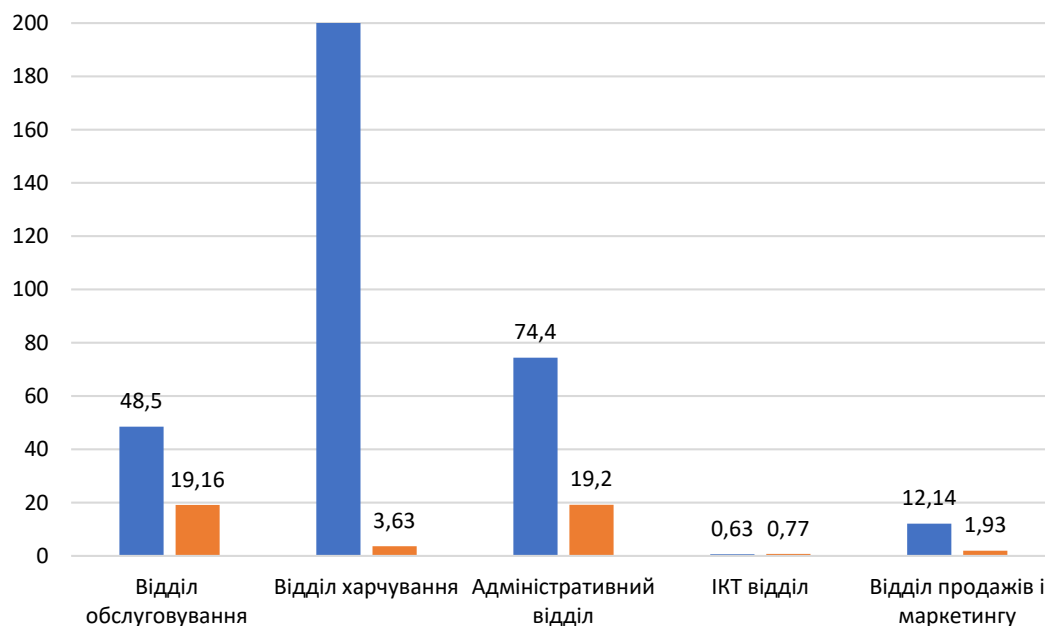


Рис. 1. Витрати на навчання у середньостатистичному американському готелі у 2019-2020 рр.

Джерело: за матеріалами [8].

Порівнюючи витрати на навчання персоналу між відділами, спостерігається, що найменше зниження витрат на навчання мало місце у відділі обслуговування фонду. Можна припустити, що збільшені потреби в навчанні, спричинені високим ступенем плинності кадрів у цих відділах, створили потребу зберегти певний рівень підготовки персоналу цього відділу у порівнянні з іншими відділами.

Крім того, дуже незначне збільшення витрат на навчання спостерігається і у відділі ІКТ – з 0,63 до 0,77 доларів США на одного працівника. Логічно припустити, що через COVID-19 працівники відділу ІКТ мали можливість додатково навчатися, вивчати новинки комп'ютерного забезпечення діяльності готелю з тим, щоб потім налагодити безперебійне його функціонування.

Проаналізувавши дані по відділам готелю, можемо представити узагальнену картину зменшення витрат на навчання. Як зазначалося вище, необхідність скорочення витрат у 2020 р. серйозно вплинула на витрати на навчання. Дохід середньостатистичного готелю у США впав на 71,2% у порівнянні з 2019 р. Щоб компенсувати скорочення доходів, витрати на навчання були скорочені на 69,4% відсотка [8] (див. рис.2).

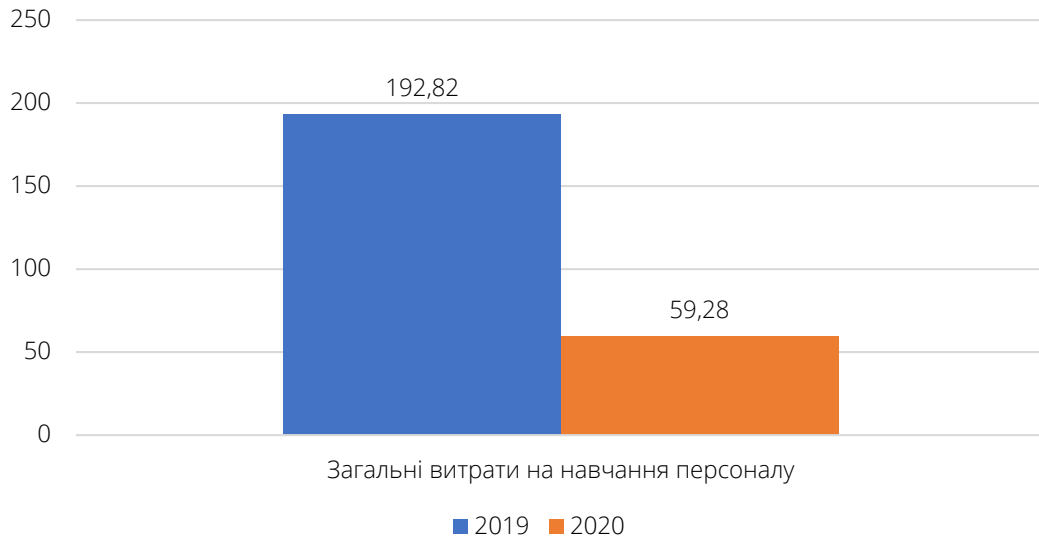


Рис. 2. Загальні витрати на навчання персоналу готелю.

Джерело: за матеріалами [8].

Таким чином, окреслюється *тенденція зниження витрат на навчання персоналу* готельних підприємств, що зумовлені об'єктивними чинниками, та пов'язана з нею ще одна тенденція – *нерівномірний розподіл витрат на навчання між відділами готелю*.

Практики професійного розвитку відрізняються залежно від розміру підприємства. Так, навчання персоналу та освітні програми, швидше за все, заохочуються та здійснюються у великих організаціях [9]. Є також докази того, що з різних причин, навчальна активність значно нижча серед роботодавців, невеликих за розмірами, ніж у середніх і великих роботодавців [10]. Це ж стосується і готельних підприємств. Так, мережеві готелі мають цілі комплекси тренінгових програм та різноманітні навчальні програми з питань функціонування готелю. Вони розробляються спеціально навченими фахівцями, які залучаються до цього. Крім того, більшість мережевих готельних підприємств мають свої корпоративні школи чи корпоративні університети, до завдань яких входить розробка навчальних програм для усіх рівнів професійної діяльності працівників готелю, починаючи від вступного інструктажу до професійного розвитку топ-менеджера готелю. Натомість, для власників-керівників малого та середнього бізнесу, пріоритетним є їх безпосередня діяльність у всіх аспектах повсякденної діяльності. Це означає, що можливості для розвитку своїх професійних навичок та особистісного розвитку стають обмеженими. Тобто, коли керівнику невеликого готелю потрібно обирати між вкладенням інвестицій у навчання свого персоналу чи, наприклад, косметичний ремонт готелю чи в заміну старих меблів, він/вона, радше за все, оберуть другу опцію. Таким чином, вони цілеспрямовано обмежують розвивальні можливості своїх підлеглих, у тому числі й для себе [10]. Отже, простежується тенденція *залежності рівня активності навчання персоналу від розміру підприємства*.

В межах зазначеної тенденції, спостерігається ще одна, яка стосується місця проведення навчання персоналу. Як зазначають науковці, у великих підприємствах готельного бізнесу навчання персоналу здійснюється переважно у системі формальної освіти, тобто у закладах освіти. Відтак, у невеликих сімейних готелях і готелях середнього розміру, що не є частиною

мережі, навчання персоналу часто є неформальним і проводиться безпосередньо на робочому місці [9]. Прикметно, що невеликі за розмірами туроператори, за результатами наукових досліджень С. Бітон (S. Beeton) та Б. Граец (B. Graetz) «не схильні брати на себе зобов'язання щодо навчання та освіти свого персоналу, які пропонуються зовнішніми провайдерами освітніх послуг» [11]. Те ж саме можна стверджувати і стосовно невеликих і середніх готелів. Вони віддають перевагу навчанню персоналу на робочому місці, оскільки це менш дороговартісно і насамперед тому, що таке навчання є інтегрованим у повсякденну діяльність готелю.

Отже, ще одна тенденція у професійному розвитку фахівців готельних підприємств демонструє, що *навчання персоналу у великих мережевих готелях здійснюється у формальній освіті* або ж переважно завдяки програмам, розробленим зовнішніми провайдерами, зокрема корпоративними школами. *Невеликі та середні готелі віддають перевагу навчанню персоналу на робочому місці, що інтегроване у повсякденну діяльність працівників, тобто у неформальній освіті.*

Таким чином, у професійному розвитку працівників готельного бізнесу виокремлюються специфічні тенденції, що характерні для працівників готельного бізнесу, зокрема: зниження витрат готельного підприємства на навчання своїх працівників; нерівномірний розподіл витрат між відділами готельного підприємства; залежність обсягів навчання від розміру підприємства; прихильність великих готелів до формальної освіти, а середніх і невеликих готелів до неформальної освіти.

Список використаних джерел:

- [1] Vaughan, K. (2008). *Workplace learning: a literature review*. Report prepared for Competenz. Wellington, New Zealand: NZCER Press.
- [2] Cross, J. (2012). Why corporate training is broken and how to fix it? *Internet Time Alliance*. GoToTraining: CITRIX.
- [3] Килин, О. В. & Тимчишин, Ю. В. (2018). Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 22(2), 20-24.
- [4] Бабушко, С. Р. (2015). *Професійний розвиток фахівців сфери туризму в США та Канаді*: монографія. К.-Ніжин: Видавець ПП Лисенко М. М.
- [5] Непочатенко, В. (2022). Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, 39. Вилучено з: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-86>
- [6] Вакуленко, О. (2012). Набув чинності Закон України «Про професійний розвиток працівників». *Довідник кадровика*: журнал, 3. Вилучено з: <https://bit.ly/3VLkr3q>
- [7] Кабінет міністрів України. (2006). *Концепція розвитку системи підвищення кваліфікації працівників на період до 2010 року*: розпорядження, 158. Київ. Вилучено з: <https://bit.ly/3X2IDPT>
- [8] Mandelbaum, R. (2022). Investing in training hotel employees. *Hospitality Net*. Вилучено з: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4108764.html>
- [9] Kotey, B. & Folker, C. (2007). Employee Training in SMEs: Effect of Size and Firm Type – Family and Nonfamily. *Journal of Small Business Management*, 45(2), 214-238.
- [10] Dewhurst, H., Dewhurst, P. & Livesey, R. (2017). Tourism and Hospitality SME Training Needs and Provision: A Sub-Regional Analysis. *Tourism and Hospitality Research*, 7(2), 131-143.
- [11] Beeton, S. & Graetz, B. (2001). Small Business – Small Minded? Training Attitudes and Needs of the Tourism and Hospitality Industry. *International Journal of Tourism Research*, 3, 105-113.