

## ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ЯК СКЛАДОВА НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

*Summary.* Continuous professional growth due to the training can help enhance the professional competence of hotel-restaurant staff. In the article there has been systemized the information in professional development of hospitality industry staff. The author has worked out the classification of staff training according to different criteria. There have also been analyzed the advantages and disadvantages, differences and similarities of professional development training types.

**Key words:** hospitality industry, professional development, training, classification, criteria.

*Анотація.* Неперервне професійне зростання завдяки навчанню в рамках підвищення кваліфікації допоможе удосконалити професійну майстерність працівників готельно-ресторанного бізнесу. В статті зроблена спроба систематизувати матеріал по підвищенню кваліфікації персоналу індустрії гостинності. Розроблено класифікацію навчання персоналу за різними критеріями. Розглянуто переваги та недоліки, спільні та відмінні риси різних механізмів підвищення кваліфікації.

**Ключові слова:** індустрія гостинності, підвищення кваліфікації, навчання персоналу, класифікація, критерії.

*Аннотация.* Непрерывный профессиональный рост благодаря обучению в рамках повышения квалификации поможет повысить профессиональное мастерство работников гостинично-ресторанного бизнеса. В статье сделана попытка систематизировать материал по

*повышению квалификации персонала индустрии гостеприимства. Разработано классификацию обучения персонала по разным критериям. Рассмотрены преимущества и недостатки, общие и отличительные черты различных механизмов повышения квалификации.*

**Ключевые слова:** *индустрия гостеприимства, повышение квалификации, обучение персонала, классификация, критерии.*

**Актуальність дослідження.** Готельна індустрія разом з ресторанным бізнесом – найбільш трудомісткі сектори туристичної сфери сьогодні. Їх недаремно об'єднують під однією назвою – «індустрія гостинності», адже обидва сектори надають послуги гостинності своїм клієнтам: гарне обслуговування, місця розміщення та харчування. У сучасних умовах глобалізаційного та інформаційного розвитку суспільства вимоги клієнтів щодо отримання якісних послуг індустрії гостинності зростають. Відповідно зростає і необхідність не лише навчити персонал ефективно і дієво надавати послуги, але і постійно підвищувати рівень професійної майстерності всіх без винятку працівників індустрії гостинності.

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. 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. Тому питання

забезпечення індустрії кваліфікованими кадрами не втрачає своєї актуальності.

**Постановка проблеми.** Підвищення кваліфікації працівників індустрії гостинності може стати тим інструментом, завдяки якому клієнти будуть задоволені отриманими послугами, персонал буде задоволений морально та матеріально мотивований до подальшого професійного розвитку, а туристичне підприємство (готель чи ресторан) отримають постійних клієнтів, а, відтак, і гарантований прибуток.

**Мета статті** полягає в тому, щоб розглянути підвищення кваліфікації працівників індустрії гостинності з позицій неперервності професійної освіти, проаналізувати та систематизувати механізми підвищення кваліфікації, котрі використовуються при навчанні працівників готельно-ресторанного бізнесу на робочому місці, виявити їх переваги та недоліки, спільні та відмінні риси.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Професійні, високо кваліфіковані кадри сфери туризму – це «підготовлені фахівці, які можуть забезпечити успішну туристичну діяльність у всіх її видах, зі всіма її проблемами і які здатні вирішувати ці проблеми, а також розв'язувати завдання, що стоять перед цією галуззю економіки на сучасному етапі» [1, с.42].

Аналіз науково-педагогічної літератури свідчить, що в сучасній науці створені всі необхідні передумови для ефективної організації навчання в рамках підвищення кваліфікації для працівників туристичної сфери. Перш за все, розроблено фундаментальні основи неперервної професійної освіти (Я. Бельмаз, С. Гончаренко, Т. Десятов, В. Ледньов, Н. Ничкало, А. Новіков), теоретичні положення педагогіки і психології професійної діяльності (Е. Зеєр, В. Шадріков), система неперервної професійної туристської освіти (В. Зорін, В. Квартальнов, Л. Кнодель, В. Федорченко),

дослідження по теорії та практиці туристичної освіти (О. Ільїна, Г. Науменко, С. Попович, О. Сєсьолкін, Г. Цехмістрова).

Проте, аналіз науково-педагогічної літератури свідчить про відсутність напрацювань в області підвищення кваліфікації саме готельно-ресторанних кадрів.

**Виклад основного матеріалу.** В сучасних умовах будь-яка організація, компанія, у нашому випадку, туристичне підприємство індустрії гостинності – готель чи ресторан – повинне бути економічно ефективним. Це неможливо без добре продуманої та ретельно спланованого процесу підвищення кваліфікації персоналу, від рядового працівника до менеджера вищої ланки. Окремі тренінги чи семінари для працівників готелю та ресторану не можуть замінити цілеспрямоване системне підвищення кваліфікації працівників. А підхід з позицій концепції неперервності професійної освіти допоможе розв'язати низку сучасних освітніх проблем в питаннях професійного розвитку фахівця.

Неперервність фахової освіти полягає в здобутті працівником базової професійної та подальшої освіти, яка спрямована на послідовне поєднання навчальної і професійної діяльності в освітніх закладах, а також професійне самовдосконалення на різних життєвих етапах. Саме підвищення кваліфікації може стати тим інструментом, завдяки якому працівник зможе удосконалити свої компетенції, перекваліфікуватися, здобути додаткову кваліфікацію чи підвищити наявну, а отже професійно розвиватися.

Аналізуючи характер підвищення кваліфікації, можемо виокремити, крім планового системного і одноразового безсистемного, періодичне підвищення кваліфікації, яке має місце час від часу.

Тривалість – ще один суттєвий критерій планування та організації підвищення кваліфікації, згідно якого розрізняють короткотривале та довготривале навчання персоналу. Різновидом короткотривалого навчання

можна вважати і інтенсивне, відмінність яких полягає не стільки у часі, відведеному на навчання, а в обсязі навчального матеріалу для засвоєння.

Що криється під терміном «підвищення кваліфікації», який має так багато різних характеристик?

Глосарій основних термінів професійної освіти і навчання тлумачить підвищення кваліфікації, як «навчальну діяльність, спрямовану на вдосконалення, формування готовності працівника до виконання більш складних трудових функцій», в результаті чого відбувається освоєння нових загальнотеоретичних і спеціально-технологічних знань, розширення спектра вмінь і навичок, поглиблення розуміння зв'язку між наукою і технологією. [2, с.99].

Термін «підвищення кваліфікації» широко використовується педагогами у науковій та методичній літературі, проте тлумачиться неоднозначно.

Український педагогічний енциклопедичний словник розглядає підвищення кваліфікації як вид додаткової професійної освіти, «оновлення й поглиблення одержаних раніше професійних знань, вдосконалення ділових якостей працівників, задоволення їхніх освітніх потреб, пов'язаних з професійною діяльністю» [3, с. 361]. Важливо відзначити, що таке удосконалення знань буде ефективним з урахуванням актуальних тенденцій розвитку галузі.

В рамках підвищення кваліфікації персоналу індустрії гостинності дієвим є навчання в межах організації.

Навчання працівників індустрії гостинності, як і навчання фахівців інших галузей, умовно можна класифікувати за критерієм «організаційна форма» як групова та індивідуальна форма. Якщо застосувати термінологію, прийняту в психології менеджменту, то в залежності від того, з якого джерела людина отримує інформацію про своє «Я», навчання в процесі підвищення кваліфікації аналогічно можна поділити на дві

групи: групове та індивідуальне. Типологія групового навчання за цією концепцією включає наступні підсистеми: «Я – Група», «Я – Організація», «Я – Професія» [4, с.216].

Під груповою формою організації професійного навчання маємо на увазі, що працівники навчаються одночасно, в одному приміщенні виконують різноманітні навчальні дії. Індивідуальна форма охоплює двох осіб: викладача-наставника та власне працівника, котрий навчається. Це – підсистема «Я – Інші» [4, с.216], у більш конкретизованому виді її можна подати як «Я – Викладач».

Ефективними традиційними методами індивідуального навчання вважаються наступні: учнівство, наставництво, кураторство, стажування на робочому місці, в іншій організації, за кордоном, інструктаж тощо. За останнє десятиліття з'явилися нові форми: коучінг, тьюторство, баддінг, шедоуінг, супервізія, секондмент. Для групового навчання використовуються інші методи, такі як, наприклад, класичні – курси, лекції, семінари, тренінги, ділові та рольові ігри, диспут, дискусія та новітні – майстер-класи, кейс-методи, моделювання ситуацій, делегування повноважень, а в туристичній сфері так звані рекламні тури, інсентів (заохочувальні) тури. Однак, існують і такі методи і форми навчання, які використовуються частково або зовсім не використовуються на індивідуальному та груповому рівнях. Їх можна віднести до самостійного навчання, тобто самоосвіти: дистанційне навчання, навчання в громадах, гуртках по інтересам, медіа навчання (читання професійних газет та журналів, перегляд телевізійних навчальних програм) тощо.

Кожна з форм навчання має свої недоліки та переваги. Так, при груповому навчанні складаються сприятливі умови для розвитку корпоративної культури, взаємодопомоги між дорослими учнями, легше здійснювати контроль за ходом заняття. Недоліками можна вважати необхідність спеціально облаштованого приміщення для проведення

занять, низки технічних засобів навчання одночасно для всіх учасників, часто неможливість спланувати навчання для групи працівників, котрі працюють у різні зміни, по різних графіках в рамках невеликого готелю чи ресторану. Індивідуальне ж навчання сприяє більш продуктивному використанню часу, відведеного на набуття певних умінь та удосконалення навиків. Така форма навчання в рамках підвищення кваліфікації враховує особисті якості кожного працюючого учня, дозволяє ретельно моніторити його досягнення, притримуватися правил охорони праці.

Існує ще одна організаційна форма навчання працівників – самонавчання, яке інколи називають самокерованим. Воно вважається найбільш простою формою навчання, адже для нього не потрібно таких ресурсів, як спеціальне приміщення, інструктор чи викладач, розклад занять чи спеціально відведений для навчання час – самонавчання проходить там, тоді і коли зручно учню. Фахівець, котрий займається самоосвітою, «не потребує певних жорстких форм зовнішнього управління, контролю, тобто він володіє достатньо високою внутрішньою мотивацією учіння, високим рівнем самоконтролю, самодисципліни, самоорганізації праці» [5, с.128]. Такі переваги самоосвіти призвели до того, що на сучасному етапі у навчанні дорослих, зокрема і в процесі підвищення кваліфікації, акцент зміщується на самоосвітню діяльність.

Самоосвіта тісно пов'язана з проблемами самоактуалізації, самореалізації, саморегуляції, самовдосконалення особистості, відіграє важливу роль у системі неперервного професійного навчання. Спрямованість на «людиновимірність», тобто на розвиток особистості, є характерною рисою тисячоліття [6, с.4]. Завдяки неперервній самоосвіті працівник формується як особистість, що може ефективно вирішувати питання особистісного характеру, компетентно виконувати робочі обов'язки, активно функціонувати в суспільстві. Отже, по спрямованості

навчання в рамках підвищення кваліфікації може бути особистісне, спеціалізоване та багатопрофільне.

По місцю проведення навчання для підвищення кваліфікації працівників розрізняють два види: навчання внутрішнє та зовнішнє. Разом з тим, в межах внутрішнього навчання вирізняють ще один вид – на робочому місці та за межами робочого місця. Загалом, можна визначити три види оновлення знань та удосконалення умінь та навичок – два види внутрішнього та зовнішнє.

Аналогічно можна класифікувати підвищення кваліфікації працівників індустрії гостинності: навчання в умовах організації, за межами організації та комплексне (поєднання внутрішнього навчання із зовнішнім).

Крім того, при виборі стратегії навчання персоналу завжди постає дилема – «навчання як ліквідація не дуже вдалого вибору працівників при прийомі на роботу, або як навчання інноваціям, новим технологіям на фірмі» [7, с.25]. На нашу думку, до цієї категорії варто також віднести ще одну опцію стратегії навчання персоналу – адаптацію в організації.

Проблеми соціально-психологічного аспекту адаптації досліджувала у своєму дисертаційному дослідженні Н. Бідюк, яка виокремила декілька її видів: фізіологічну, соціальну та трудову [8, с.136-147].

Як одна із стратегій навчання персоналу для підвищення його кваліфікації вагомою для нашого дослідження є трудова чи професійна адаптація. Під нею ми розуміємо навчання нового працівника з метою його входження в організацію, ознайомлення з посадовими обов'язками. Головним показником такої адаптації є, на думку Н. Бідюк, швидкість та якість освоєння своєї спеціальності, характерних для неї операцій, дій, рухів відповідно до технологічного процесу, посадових обов'язків, норм витрат праці, а також готовності до прийняття рішень і дій у стандартних виробничих ситуаціях [8, с.140].



Однак, внутрішньофірмові зміни, підвищення стандартів обслуговування, мінливі міжособистісні стосунки на робочому місці змушують і працівника, який працює на цьому підприємстві не перший рік, постійно адаптуватися до змін. Тому процес адаптації можна вважати постійним і вартим включення в стратегію навчання персоналу. Таким чином, ми отримуємо тріаду стратегій: навчання для адаптації, фіксує та інноваційне.

Що стосується пізнавальної активності працівників під час їх навчання в рамках підвищення кваліфікації, то, нам здається, доречно звернутися до наукових досліджень Л. Б. Лук'янової щодо однієї з базових категорій андрагогіки – дорослості. Дослідниця визначає два шляхи розширення власного «Я» - активний та пасивний. У першому випадку активне, творче «Я», втілене у своїх діяннях, у відношенні з іншими людьми, а в другому – пасивне «Я», як усвідомлена залежність зовнішніх сил і обставин [9, с.22]. Суголосним, на наш погляд, є і поділ пізнавальної активності працівників в процесі підвищення кваліфікації. Одні охоче навчаються на робочому місці і неперервно займаються самоосвітою, прагнуть удосконалити свою майстерність і підвищити професіоналізм. Інші роблять це через примус, пристосованість до обставин.

Розглянемо ще один критерій, без якого підвищення кваліфікації та навчання в його межах не є ефективним – зворотний зв'язок (feedback). Цілком зрозуміло, що при наявності зворотного зв'язку навчання буде результативнішим, адже це – не просто контроль чи перевірка досягнень, термінів виконання навчальних завдань, це – рівноправні партнерські стосунки: обговорення та аналіз виконаної роботи, оцінка виконаному, а не особистості виконавця, порівняння очікуваних з отриманими результатами, взаємний пошук шляхів усунення недоліків.

Викладений матеріал по підвищенню кваліфікації дозволив нам класифікувати навчання в його межах за різними критеріями (див. Табл.1).

**Навчання в рамках підвищення кваліфікації**

<b>Критерії:</b>	<b>Коротка характеристика</b>		
Характер навчання	Одноразове, безсистемне	Періодичне (час від часу)	Багаторазове, планове
Тривалість	Інтенсивне навчання	Короткотривале навчання	Довготривале навчання
Місце проведення навчання	Внутрішнє навчання (в умовах організації)	Зовнішнє навчання (поза межами організації)	Комбіноване навчання (внутрішнє + зовнішнє)
Форма організації навчання	Індивідуальне навчання	Групове навчання	Самокеріване навчання (самоосвіта)
По складу учасників	Відкрите навчання (для всіх бажаючих)	Корпоративне навчання (орієнтоване на замовника)	Корпоративне навчання (внутрішнє, лише для працівників організації)
Спрямованість	Спеціалізована	Багатопрофільна	Особистісна
Пізнавальна активність	Пасивна	Активна	
Мета	Навчання для адаптації в організації	Зберігаюче (фіксує) навчання – для засвоєння поглядів, методів, правил тощо	Інноваційне навчання – для розвитку потенціалу працівників
Зворотній зв'язок	Наявний	Відсутній	

*Джерело: систематизовано автором*

**Перспективи подальших розвідок.** Зважаючи на актуальність та важливість підвищення кваліфікації персоналу індустрії гостинності для надання високоякісного обслуговування подорожуючим, відпочиваючим категоріям населення, вважаємо за доречне здійснювати подальші розвідки щодо форм та методів підвищення кваліфікації працівників готельно-ресторанного бізнесу.

**Література:**

1. 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.

2. Глосарій основних термінів професійної освіти і навчання / Десятов Т. М., упорядник, за загал. ред. Ничкало Н. Г. – К.: Видавництво «АртЕк», 2009 – 192 с.

3. Гончаренко С. У. Український педагогічний енциклопедичний словник / С. У. Гончаренко. - Видання друге, доп. й виправ. – Рівне: Волинські обереги, 2011. – 552 с.

4. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К.: ТОВ «УВПК«ЕксОб»», 2001. – 512с.

5. Шевчук Л. І. Розвиток професійної компетентності викладачів спеціальних дисциплін закладів профтехосвіти у системі післядипломної освіти: дис.. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Шевчук Людмила Іванівна. – К., 2001. – 398 с.

6. Федорченко В. К., Фоменко Н. А., Скрипник М. І., Цехмістрова Г. С. Педагогіка туризму: навч. посіб. для студентів ВНЗ / В. К. Федорченко, Н. А. Фоменко, М. І. Скрипник, Г. С. Цехмістрова. – К.: Слово, 2004. -296 с.

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

8. Бідюк Н. М. Теорія і практика професійного навчання безробітних у США: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Бідюк Наталія Михайлівна. – К., 2009. – 544 с.

9. Лук'янова Л. Дорослість як базова категорія андрагогіки / Лариса Лук'янова // Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи: зб. наук. праць. – К., Ніжин: Видавець ПП Лисенко М. М., 2010. – Вип.2. – С.19 -27.