

Бабушко С.Р.  
доцент каф.укр. та іноз.мов, доцент, к.ф.н.  
Національний університет  
фізичного виховання і спорту України,  
м.Київ

## **СУЧАСНИЙ СТАН ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ КАДРІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ**

Готельну індустрію та ресторанний бізнес часто називають «індустрією гостинності». Їх об'єднують під однією назвою – «індустрія гостинності», адже обидва сектори сфери туризму надають такі послуги гостинності своїм клієнтам, як гарне обслуговування, місця розміщення та харчування. Готельний та ресторанний бізнес України стрімко розвиваються. Готелі та ресторани відчують гостру потребу у кваліфікованих працівниках, професійна майстерність яких відповідає б європейським та світовим стандартам гостинності.

У сучасних умовах завдяки процесам глобалізації та інформатизації суспільства вимоги клієнтів щодо отримання якісних послуг індустрії гостинності неухильно зростають. Відповідно зростає і необхідність не лише навчити персонал індустрії гостинності ефективно і дієво надавати послуги, але і постійно підвищувати рівень професійної майстерності. Нині отриманих знань у освітніх закладах недостатньо, щоб залишатися конкурентоспроможним фахівцем. Знання швидко девальвуються, що зумовлює потребу постійного оновлення загальнонаукових і спеціальних знань. Однак, статистика свідчить, що лише 5 – 10% від загальної чисельності персоналу готельного господарства України мають профільну середньо-спеціальну й вищу освіту. З них, в середньому, лише 2% проходять стажування в організаціях вищого рівня, навчаються на семінарах або курсах підвищення кваліфікації [1, с.53].

Тому «системне удосконалення професійних знань і умінь працівників в контексті сучасних вимог і потреб ринку готельних послуг» [2, с.219] набуває вирішального значення у сьогоденних умовах.

Підвищення кваліфікації кадрів 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.

Аналіз науково-педагогічної літератури свідчить, що удосконалення професійної майстерності працівників готельного бізнесу може відбуватися за двома пріоритетними напрямками: підготовка та розвиток персоналу через внутрішньофірмове навчання та особистісний розвиток працівника.

Причому, в обох випадках процес підвищення кваліфікації має бути добре продуманим та ретельно спланованим. Також він має охоплювати усіх членів персоналу закладу, від рядового працівника до менеджера вищої ланки. Окрім тренінги чи семінари для працівників готелю та ресторану не можуть

замінити цілеспрямованого системного підвищення кваліфікації працівників. А підхід з позицій концепції неперервності професійної освіти допоможе розв'язати низку сучасних освітніх проблем в питаннях професійного розвитку фахівця: працівник зможе удосконалити свої компетенції, перекваліфікуватися, здобути додаткову кваліфікацію чи підвищити наявну, а отже професійно розвиватися.

Під терміном «підвищення кваліфікації» розуміють «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 вмій і навичок, поглиблення розуміння зв'язку між наукою і технологією. [3, с.99].

У рамках підвищення кваліфікації персоналу індустрії гостинності дієвим є навчання в межах організації, яке, в свою чергу, може здійснюватися на робочому місці, або за його межами, однак в самій організації, а також комплексним при поєднанні двох перших форм. 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» [4, с.25]. Сюди варто також віднести ще одну опцію стратегії навчання персоналу – трудову чи професійну адаптацію в організації. 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 [5, с.140]. 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 також можна вважати постійним і вартим включення в стратегію навчання персоналу. Таким чином, ми отримуємо тріаду стратегій: навчання для адаптації, фіксує та інноваційне.

Ще одна організаційна форма навчання працівників, що веде до підвищення їх кваліфікації – 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» [6, 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.

Завдяки комп'ютерним технологіям самоосвіта стає доступнішою, більш різноманітною за формами, змістовною та цікавішою. Вражаючі обсяги інформації у веб-мережі, можливість спілкування різними засобами через інтернет докорінно змінили навчання та самонавчання працівників. Їм стали доступні різні шляхи для того, щоб навчитись чомусь: аудиторне чи он-лайн навчання, пошук необхідної інформації в інтернеті, читання книг чи пошук людини, яка знає, як це виконати чи може допомогти. Крім комп'ютерів, доступними стали інші електронні засоби, зокрема планшети, мобільні телефони, смартфони, різного види комунікатори, електронні книги та багато інших електронних засобів. Працівники здобули можливість навчатися тоді, коли їм це зручно, і там, де їм зручно, зі швидкістю, яка їм притаманна, з можливістю перервати учіння, а потім його продовжити. Навчання стало мобільним.

Однак, масове та повсякчасне використання інформаційно-комунікаційних технологій у навчанні працівників не може повністю замінити роль тренера чи інструктора у навчальному процесі. Усвідомлення цього привело до того, що багато закладів індустрії гостинності насправді «заново відкрили» і почали інвестувати в аудиторне навчання працівників під керівництвом тренера.

Таким чином, вагомими стратегіями у підвищенні кваліфікації персоналу індустрії гостинності є навчання в межах організації та самоосвіта працівників. На жаль, нині їх освітній потенціал в Україні використовується не на повну потужність. Більшість вітчизняних закладів гостинності вважають витрати на підвищення кваліфікації своїх працівників зайвою розкішшю, наслідком чого є не досить високий рівень обслуговування гостей. Тому популяризація неперервної професійної освіти у суспільстві може стати ефективним стимулом для підвищення кваліфікації персоналу не лише в індустрії гостинності, але й в інших індустріях та сферах діяльності.

### **Література:**

1. 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.
2. Полуда В. В. Сучасні вимоги і потреби ринку готельних послуг в контексті матеріального потенціалу готелів України / В. В. Полуда // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: [зб. наук. праць]. – К.: Тонар, 2007. – С.219 – 222.
3. Глосарій основних термінів професійної освіти і навчання / Десятов Т. М., упорядник, за загал. ред. Ничкало Н. Г. – К.: Видавництво «АртЕк», 2009 – 192 с.

4. Баранова Е. А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Баранова Екатерина Александровна. – М., 2010. – 302 с.
5. 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.
6. 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.