

УДК: 331.1

Чаплыгина Д. С.

магистрант, направления подготовки «Менеджмент»
Институт экономики и управления
Гуманитарно-педагогической академии (филиал)
ФГАОУ ВО «КФУ им. В. И. Вернадского» в г. Ялта

Научный руководитель: Одаренко Т. Е.

к.э.н., доцент
Институт экономики и управления
Гуманитарно-педагогической академии (филиал)
ФГАОУ ВО «КФУ им. В. И. Вернадского» в г. Ялта

РОЛЬ НЕПРЕРЫВНОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КРЫМА

В статье освещена проблема профессионального уровня персонала индустрии гостеприимства, раскрыта специфика его работы в данной сфере, описаны цели профессионального обучения и их взаимосвязь с задачами, подчеркнута важная роль службы управления персоналом, приведены факторы повышения важности непрерывного обучения персонала предприятий индустрии гостеприимства, рассмотрены типы профессионального обучения персонала.

Ключевые слова: обучение, персонал, индустрия гостеприимства, Крым, служба управления персоналом, профессиональное обучение, программы обучения.

Актуальность данной темы на сегодняшний день стоит очень остро, ведь почти каждое предприятие индустрии гостеприимства сталкивается с проблемой профессионального уровня сотрудников, который взаимосвязан не только с качеством предоставления услуг, но и уровнем этичности обслуживающего персонала индустрии гостеприимства. Проблема возникает потому, что специалист не понимает специфики работы в сфере обслуживания. Сотрудники и обслуживающий персонал гостиницы должны видеть четкую границу между личностными обязанностями (должностная инструкция) и личными желаниями (вне рабочего времени). Для получения должного результата вышестоящие менеджеры должны знать, что качество обслуживания гостей неразделимо связано в первую очередь с профессионализмом сотрудника и обслуживающего персонала, его своевременного повышения квалификации, опыте и соблюдению внутренней культуры. Все данные мероприятия являются следствием получения прибыли предприятия индустрии гостеприимства. Над исследованием теоретических основ кадрового обеспечения в сфере гостеприимства работали зарубежные ученые: Квартальный В. А., Зорин И. В., Власова Т. И. Среди большого количества ученых и специалистов, которые занимались изучением данной темы, хотелось бы выделить таких специалистов, как Базаров Т. Ю. «Управление персоналом», Гончаров В. В. «Руководство для высшего управленческого персонала», Егоршин А. П. «Управление персоналом». В настоящее время туристическая отрасль Крыма требует постоянного повышения качества рабочих кадров, чтобы каждый сотрудник обладал высоким уровнем конкурентоспособности. Профессиональное обучение персонала – это систематический и непрерывный процесс формирования у персонала на предприятиях индустрии гостеприимства теоретических знаний, умений и практических навыков, необходимых для выполнения работы. Профессиональное обучение должно проходить в течение всей трудовой деятельности [3, с. 137]. Отсюда следует, что одна из главных целей любого гостиничного предприятия заключается в повышении квалификационного уровня профессионализма персонала. Цели профессионального обучения:

- предоставить все необходимые благоприятные условия для предоставления качественного уровня подготовки обслуживающего персонала и специалистов в соответствии с требованиями рабочего места;
- предоставление условия мобильности обучающихся специалистов;
- повышение уровня эффективности работы, качества предоставляемых услуг и увеличение коэффициента конкурентоспособности предприятия на рынке индустрии гостеприимства Крыма [4, с. 72].

Цели тесно взаимосвязаны с задачами и одна из таких задач в сфере управления обучением сотрудников и обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства – своевременно и адекватно реагировать на потребность в обновлении и расширении штата. Служба управления персоналом должна предоставлять возможность обучающимся и специалистам проходить подготовку, переподготовку или повышение профессионально-квалификационного уровня в соответствии со своими интересами, наклонностями и способностями. Система профессионального обучения персонала должна быть гибкой к нынешним условиям рынка, уметь быстро менять методы, организационные формы в соответствии с потребностями предоставления услуг и конъюнктуры рынка индустрии гостеприимства Крыма. Повышение важности непрерывного обучения персонала предприятий индустрии гостеприимства обуславливают такие факторы:

- высокий уровень конкуренции между городами Крыма;
- изменения во всех сферах жизни, повышение уровня жизни как жителей в этом регионе, так и в регионах прибывших гостей;
- непрерывное обучение, которое является одним из главных факторов повышения качества обслуживания и сохранения прибыли (например, привлечение нового сотрудника – прямые затраты предприятия) [2, с. 76].

Подготовка специалистов и повышение их профессионально-квалификационного уровня направлены на получение необходимых навыков для работы в сфере обслуживания, формирования творческого мышления и желания заниматься самообразованием и обеспечение на этой основе высокого качества обслуживания гостей и эффективной производительности. Существует три типа профессионального обучения персонала: 1) непосредственно в организации; 2) за пределами организации; 3) самостоятельная подготовка [8, с. 221]. Непосредственно в организации – обучение проводится собственными менеджерами по работе с кадрами, используя личные разработанные программы и учебные пособия [18, с. 220]. За пределами организации – данный тип обучения требует заключения договора о профессиональном обучении специалистов с учебным заведением или тренинговым центром, которые обладают лицензиями на предоставление образовательных услуг. Учебное заведение или тренинговый центр должен обладать современными программами обучения, которые уже протестированы и адаптированы под рынок индустрии гостеприимства Крыма, учебно-материальной базой и конечно же высоким уровнем квалификации преподавателей и тренеров. Также рекомендуется обратить внимание на наличие практической части в программе обучения и внести в план обучения деловые игры, которые будут способствовать повышению творческого потенциала и навыкам решения экстренных ситуаций. В рассматриваемом типе за процесс организации обучения несут ответственность государственные органы: сохранение заработной платы сотрудников, оплата транспортных расходов, выплата командировочных расходов [3 с. 141]. На время обучения работники обеспечиваются съемным жильем. В случае отсутствия возможности обеспечить жильем, возмещение расходов происходит в порядке, установленном законодательством для служебных командировок. Самостоятельная подготовка – тип обучения, который осуществляется по индивидуальному плану, утверждаемому его непосредственным руководителем с учетом личностных и профессиональных качеств данного сотрудника. Руководство имеет возможность влиять на уровень самостоятельной

подготовки персонала, используя финансовое стимулирование и поощрения. Руководитель отдела, в котором работает сотрудник, контролирует самостоятельную подготовку сотрудника. Но также наблюдает за процессом самостоятельной подготовки менеджер по подбору персонала [5, с. 85].

Таким образом, одной из основных задач администрации любого предприятия индустрии гостеприимства является поддержание и развитие профессионального уровня своего персонала. Для этого должны применяться разнообразные способы обучения, как внутри предприятия, так и вне его. Разработка программ обучения, адаптация их к постоянно изменяющимся условиям и технологиям становится неотъемлемой частью процесса. Параллельное развитие менеджеров и подчинённого им персонала делает процесс непрерывным в своем развитии и как итог стабилизирует кадровый состав, выравнивает профессиональный уровень, создает основу для кадрового резерва и в конечном итоге положительно отражается на работе предприятия индустрии гостеприимства.

Литература

1. Арифиллин, М. В. Современные методы аудита качества услуг в индустрии гостеприимства / М. В. Арифиллин // Стандарты и качество. – 2014. – № 2. – 145 с.
2. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д. Г. Брашнов // М.: Флинта, 2013. – 215 с.
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков И. К., 2013. – 328 с.
4. Маркова, О. П. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостиницах: учебное пособие / О. П. Маркова. – Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2012. – 132 с.
5. Митрофанов, Е. А. Управление персоналом: теория и практика: организация обучения и дополнительное профессиональное образование персонала: учебное пособие / Е. А. Митрофанова, В. М. Свистунов, Е. А. Каштанова; ред. А. Я. Кибанов; Гос. ун-т управления. – М.: Проспект, 2012. – 72 с.
6. Нивинская, О. А. Ситуационное обучение в формировании профессиональных компетенций специалистов индустрии гостеприимства / О. А. Нивинская // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2013. – № 11. – 130 с.
7. Туватова, В. Е. Проблемы и перспективы повышения качества услуг в гостиничном бизнесе / В. Е. Туватова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2012. – № 3. – 82 с.
8. Чудновский, А. Д. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии: учебное пособие / А. Д. Чудновский. – М.: КНОРУС, 2014. – 478 с.