

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАВЧАННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

А. О. КОРНІЯКА; Т. П. ГОЛІКОВА, кандидат технічних наук
(Національний університет харчових технологій, м. Київ)

Анотація. *Визначено особливості підготовки фахівців сфери гостинності в Україні. Проведено оцінку світового досвіду у цій галузі. Обґрунтовано шляхи створення ефективної системи навчання у сфері гостинності. Запропоновано створення окремих підрозділів (тренінг-центрів) на базі готелів для навчання персоналу.*

Ключові слова: *гостинність, навчання, фахівець, тренінг-центр.*

Нові соціально-економічні відносини зумовлюють нові підходи до розвитку сфери гостинності, що призводить до підвищення вимог до кваліфікації фахівців, зайнятих у ній. Кваліфіковані кадри в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі є одним із ключових чинників успіху підприємства.

Актуальними проблемами системи навчання у сфері гостинності є: недостатньо високий рівень організації і методики навчального процесу; слабе методичне диференціювання в навчанні керівників і фахівців; недостатнє висвітлення проблем та аналізу реального виробництва; низька зацікавленість з боку працівників підприємств до власного розвитку та підвищення кваліфікації через відсутність мотивації і неправильної самооцінки, відсутність професійно підготовлених кадрів для проведення внутрішньофірмових курсів підвищення кваліфікації у сфері гостинності.

Метою даної статті є дослідження шляхів удосконалення системи навчання у сфері гостинності.

Для досягнення мети були сформульовані такі завдання:

- визначити особливості системи підготовки кадрів у сфері гостинності;
- провести оцінку світового досвіду навчання фахівців для закладів гостинності;
- обґрунтувати шляхи створення ефективної системи підготовки кадрів;
- запропонувати ефективні заходи для підвищення ефективності навчання фахівців у

сфері гостинності з урахуванням міжнародного досвіду.

Створення якісного продукту (послуги) в такій синтетичній сфері, як гостинність, потребує результативної співпраці, взаємодії спеціалістів різних кваліфікацій, багатьох управлінських ланок і напрямів діяльності. Кваліфікація персоналу «шліфується» у процесі роботи як реакція на зростання потреб споживача і зміни конкурентного середовища та є результатом ефективної організації діяльності у сфері гостинності. Але початковий рівень кваліфікації персоналу закладається системою підготовки кадрів.

Розглянемо світовий досвід системи підготовки фахівців гостинності.

В усьому світі підготовці кадрів у сфері гостинності приділяється значна увага [1].

У Канаді туризм відіграє важливу роль в економіці країни, оскільки щороку мільйони людей відвідують готелі, ресторани, курорти та клуби по всій Канаді. Багато державних навчальних закладів спеціалізуються у підготовці відповідних фахівців у цій динамічній галузі. У відповідь на зростаючу потребу у висококваліфікованих співробітниках, коледжі та університети Канади відповіли широким спектром програм від базової підготовки до післядипломного навчання. Стажування в Канаді відповідає високим міжнародним стандартам. Навчання часто поєднує в собі європейські та міжнародні традиції якості обслуговування у поєднанні з використанням

передових технологій. Туристична освіта в Канаді пропонує як короткі програми, які можуть тривати від десяти до сорока тижнів, моделі навчання в коледжі, що можуть тривати до одного, двох чи трьох років, так і отримання диплому після чотирьох років навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем «бакалавр», а також можливість отримання наукових ступенів у сфері туризму [2].

Найбільшим туристським центром і ринком є Сполучені Штати Америки. На американський континент припадає 21 % усіх подорожувальників і 30 % світових надходжень від туризму. Майже 10 млн американців працюють на підприємствах, безпосередньо або опосередковано пов'язаних зі сферою гостинності. Щорічна кількість зарубіжних відвідувачів у США наближається до 50 млн [2]. Система вищої туристичної освіти в США є однією з найрозвиненіших у світі та вважається однією з найбільш досконалих.

У середині минулого століття європейські університети не відповідали вимогам туристичної сучасності, і лише з 1980-х рр. почали пропонувати програми з отримання диплому бакалавра. Зрозуміло, що академічна туристична освіта не розвивається однаково в різних європейських країнах. Безумовно, культурне різноманіття на європейському континенті призвело до різноманіття програм у питаннях тривалості курсу, навчальних програм, а також адміністрування навчання.

Швейцарія є першою країною у світі, яка створила модель вищої освіти в готельному бізнесі, і її школи готельного та туристичного бізнесу вважаються еталонними. З появою перших готелів відкриваються і школи, що готують персонал для роботи в них. Перша школа готельного господарства, Ecole Hoteliere de Lausanne, відкрилася у Швейцарії в 1899 р. Слідом за нею, на початку ХХ ст., почали з'являтися інші. Програми цих шкіл уже не обмежувалися лише дисциплінами з управління готелем, у курс була введена спеціалізація «Подорожі та туризм». У сучасних школах готельного бізнесу, крім готельного та туристичного менеджменту, студенти вивчають маркетинг, інформаційні технології, стратегічний менеджмент, міжнародні фінансові системи і

бухгалтерський облік, контроль бізнесу, проєкт-менеджмент і, звичайно ж, іноземні мови. Крім обов'язкової англійської мови, на якій ведеться навчання в більшості шкіл, менеджер повинен вільно володіти французькою або німецькою. Практично всі програми вищої освіти охоплюють одразу три сфери – туристичний, ресторанный і готельний менеджмент [2].

Поєднання теорії і практики – основна риса навчання туризму та гостинності. Багато шкіл розташовані на базі діючих готелів, що дозволяє одразу ж застосувати на практиці всі теоретичні знання, отримані на уроках. Крім того, навчальною програмою передбачені обов'язкові оплачувані стажування.

Туристичні спеціальності французьких університетів пропонують дво-, три- та чотирирічні програми. Більшість програм із туризму і гостинності у Франції орієнтовані на чотири роки навчання із отриманням диплому бакалавра, що зазвичай готує студентів до керівних посад у галузі.

Італія почала пропонувати трирічні програми з курсів «Професійні оператори туризму» та «Економіка туризму» у 1993 р. Протягом 1993–1994 рр. – кількість програм із гостинності та туризму, що пропонували італійські університети, зросла з двох до дванадцяти [2].

Польські університети забезпечують безперервну систему підготовки кадрів у сфері туризму, що охоплює всі ланки діяльності та основні напрями роботи. Спеціалісти з вищою освітою готуються за ступеневою системою: бакалавр – спеціаліст-магістр. Студенти за чотири роки навчання проходять навчально-виробничу, педагогічну та виробничу практики, що дозволяють отримати кваліфікацію, достатню для виконання функцій з організації туристичної діяльності. Головною турботою навчальних польських закладів є формування конкурентоздатних фахівців, які мають підприємницькі навички, здатні працювати ініціативно.

Навчання в зарубіжних школах гостинності країн, які обговорювалися, будується на основному принципі, що будь-які нові знання слід негайно практично використовувати. Теоретична і практична взаємодія пронизує всі курси в школі. Наприклад, протягом навчання

у вищій школі з готельного та ресторанного менеджменту студенти мають практичну підготовку в умовах технологічної лабораторії. Більш того, після кожного семестру триває 5-місячна практика у відповідних службах готелів і ресторанів [3].

Це дає можливість кожному студенту в ході навчання зіткнутися з реальною ситуацією в менеджменті до того, як закінчиться навчання.

Аналіз зарубіжного досвіду показав, що основний акцент робиться саме на внутрішньофірмовому підвищенні кваліфікації, а також на постійній оцінці рівня кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Практичним результатом для крупних, у першу чергу багатопрофільних готельно-ресторанних підприємств, є створення і розвиток власної внутрішньофірмової (корпоративної) системи підготовки кадрів (далі ВСПК), яка виконувала б не тільки завдання професійної адаптації молодих фахівців і підвищення рівня компетентності досвідчених працівників, але і його оновлення за рахунок постійного моніторингу рівня компетентності, професіоналізму, конкурентоспроможності кожного відповідального працівника корпорації.

Першочерговими причинами, що зумовили потребу у створенні ВСПК, підвищення кваліфікації персоналу в готельному бізнесі є: загострення конкуренції на готельному ринку, що зумовлює необхідність творчого і більш професіонального підходу як до створення готельного продукту, що володіє ексклюзивними, фірмовими властивостями, орієнтованого на конкретний сегмент ринку, так і підвищенню якості реалізації цього продукту споживачеві, туристу; швидка зміна і оновлення готельних технологій обслуговування, пов'язаних зі швидким розвитком інформаційних систем, інтенсивним удосконаленням готельно-ресторанного устаткування, також викликаних найгострішою міжнародною конкуренцією виробників.

Відомі дослідження з цієї тематики і реалізовані вже у готельних підприємствах проекти свідчать про те, що на шляху створення такої системи є безліч перешкод і невирішених проблем (педагогічних у тому числі), а наявні проекти дозволяють виконувати лише

миттєві кадрові завдання. Ці причини й обставини настійно диктують крупним туристським багатопрофільним підприємствам (холдингам) для забезпечення стійкого положення на ринку підвищення якісного рівня людського професійного потенціалу створення таких ВСПК, які б відповідали сучасним і навіть випереджаючим вимогам: оперативність координування змісту і методики підвищення кваліфікації працівників залежно від зміни умов внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства; постійне підвищення кваліфікації, рівня професіоналізму і компетентності всім колективом через дискретність виробництва і цілісності споживання туристських, готельно-ресторанних послуг; підвищення значущості та впливу внутрішньофірмової мотивації співробітників, корпоративної культури на ефективність застосування методики підготовки кадрів і підвищення кваліфікації [4].

Для прикладу внутрішньо-фірмової системи підготовки кадрів розглянемо централізовану систему підготовки кадрів у відомому міжнародному ланцюзі «Марріот», яка впроваджена там уже багато років тому [5].

Основою її функціонування є набір студентів і подальше їх працевлаштування. При цьому система виокремлена у особливий корпоративний підрозділ, у якому пропонуються різні рівні навчання співробітників залежно від стажу, позиції або потенціалу учня.

Перший рівень обов'язковий для всіх співробітників. У нього входять курси, які закладають основу культури компанії і вводять співробітників у курс справи:

New Hire Orientation Programme – ввідна програма для нових співробітників, яка знайомить із принципами компанії і основними робочими моментами.

Yes I Can! Delivering Promise – вступ до навчального курсу «Yes I Can!».

Living Responsible Business – розкриває особливості готельного бізнесу.

Yes I Can! Activities – перші заняття з курсу «Yes I Can!».

On Job Skills training (Library) – корпоративний тренінг направлений на безпосередню роботу з вміннями і навичками.

Надалі у персоналу є можливість поступово рухатися кар'єрними сходами. Отримавши достатній досвід, фахівці переходять на другий рівень, де програми направлені на більш високу ланку персоналу – супервайзерів. Для них розроблені курси e-learning; програми, розвиваючі менеджерські та лідерські якості; створені центри вдосконалення майстерності (Centres Excellence) і бізнес-школа (Business School Rezidor). Коли співробітник починає перевершувати отримані знання і навички, йому є сенс продовжити розвиток.

За професійну підготовку керівників департаментів відповідає третій рівень. Для співробітників цього рівня ключовими є лідерські напрями курсу «Yes I Can!» і складніші програми в бізнес-школі. Демонструючи чудове керівництво департаментом, співробітник одержує шанс очолити велику структурну одиницю. Для цього він проходить наступний курс.

Четвертий рівень розрахований на генеральних менеджерів. Їх навчання проходить у бізнес-школі за спеціальними програмами професійного розвитку (Professional Development Programmes). Продовжуючи рости як на професійному, так і на особистому рівні, співробітник займає все більш високі позиції в компанії і на його плечі лягає велика відповідальність. Компанія піклується про своїх ключових керівників і продовжує допомагати їм на наступному рівні, який являє собою практично індивідуальне навчання.

Фінальний рівень проходять одиниці – топ executives. Вони вдосконалюють свої навички менеджменту на індивідуальному рівні (Advanced Management Programmes on individual level). Оскільки від цих співробітників залежать найважливіші рішення і доля компанії, до їх навчання підходять з особливою увагою.

В основі освітньої системи готелів закладені принципи роботи з клієнтами, ставлення до відвідувачів, культура поведінки. Загалом, ця програма повинна навчити співробітників доглядати кожним клієнтом.

Отже, автори пропонують створити окремі підрозділи на базі готелів, що будуть займатися виключно підготовкою персоналу.

Головна ідея проекту полягає в підвищенні кваліфікації персоналу, шляхом інтенсивного детального вивчення галузі гостинності, а також перепідготовка кадрів-фахівців із вищою освітою у сфері гостинності. У таких тренінг-центрах будуть запропоновані вивчення прогресивних технологій, що використовуються в кращих готелях світу; професійні викладачі – кращі практики і консультанти зі світовим досвідом роботи в готельній індустрії, керівники основних підрозділів, що пройшли оцінку міжнародних організацій Great Hotels Of The World, The Most Famous Hotels In The World, Seven Stars And Stripes – Resort & Hotels.; можливість отримання практичних знань, що базуються на світовому досвіді; гарантоване працевлаштування.

Щоб удосконалити підготовку фахівців гостинності, враховуючи вимоги сьогодення, необхідно

- підкорегувати навчальні програми з урахуванням принципу впровадження збільшеної кількості практичних занять;
- структурувати навчальний процес, використовуючи інноваційні підходи;
- застосувати сучасні технології з метою якісної перебудови всієї системи підготовки фахівців;
- збільшити години, відведені на виробничу практику;
- створити окремі підрозділи (тренінг-центрів) безпосередньо на підприємствах гостинності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Moshkovich H. M. Journal of education for business : Russian business school in a time of transition / A. Mechitov, H. Moshkovich ; Ads. Joanna Crossman ; Australian National University. – Queensland, 2006. – P. 225–229.
2. Altbach P. G. Latin America: National response to world challenges in higher education : Higher education in 21st Century: Global challenge and National Response / P. G. Altbach, S. Schwartzman ; Ads, P. M. Peterson. – MD, USA : IT Books : Annapolis Junction, 1999. – P. 47–57.

3. Baum T. G. Skills and training for the hospitality sector... [Електронний ресурс] : автореф. Baum T. G. University of Strathclyde Glasgow. – Glasgow, 2002. – Режим доступу: <http://strathprints.strath.ac.uk/4067/>. – Назва з екрана.
4. Cynthia S. Deale. Sustainability education: Focusing on Hospitality [Електронний ресурс] : School of Hospitality Leadership at East Carolina University: Feb. 5th, 2013. – Режим доступу: http://www.jsedimensions.org/wordpress/content/sustainability-education-focusing-on-hospitality-tourism-and-travel_2013_02. – Назва з екрана.
5. Marriott International Inc. [Електронний ресурс] : Environment Retrieved, 2012. – Режим доступу: <http://www.marriott.com/corporate-social-responsibility/corporate-environmental-responsibility.mi>. – Назва з екрана.

А. А. Корніяка, магістрант; **Т. П. Голикова**, кандидат технічних наук (Національний університет пищевих технологій, м. Київ). **Пути усовершенствования системы обучения в сфере гостеприимства.**

Аннотация. Определены особенности подготовки специалистов сферы гостеприимства в Украине. Проведена оценка мирового опыта в данной сфере. Обоснованы пути создания эффективной системы обучения в сфере гостеприимства. Предложено создание отдельных подразделений (тренинг-центров) обучения персонала на базе гостиниц.

Ключевые слова: гостеприимство, образование, специалист, тренинг-центр.

A. O. Korniiaka, undergraduate; **T. P. Golikova**, Cand. Econ. Sci. (National University of Food Technologies, Kyiv). **The ways of improving the hospitality education in Ukraine.**

Summary. The features of education in hospitality area in Ukraine have been determined in the paper. The estimation of world experience was made. The ways of creation the effective system of hospitality education have been proven. Authors proposed to create separate subdivision (personal training-center) at the hotel base.

Keywords: hospitality, education, specialist, training-center.