

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАВЧАННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Корніяка А.О.,

Голікова Т.П., кандидат технічних наук

Визначено особливості підготовки фахівців сфери гостинності в Україні. Проведено оцінку світового досвіду у даній 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 обумовлюють нові підходи до розвитку сфери гостинності, що, у свою чергу, зумовлює підвищення вимог до кваліфікації фахівців, зайнятих в ній. Кваліфіковані кадри в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі виступають одним з 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 і 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 та 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 % всіх подорожуючих та 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 мільйонів [2]. Система

вищої туристичної освіти в США є однією з найрозвиненіших в світі і вважається однією з найбільш досконалих.

В середині минулого століття європейські університети були нездатні відповідати вимогам туристичної сучасності, і лише з 1980-х років 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 в питаннях тривалості курсу, навчальних програм, а також адміністрування навчання.

Швейцарія є першою країною в 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 році. Слідом за нею, на початку ХХ століття, почали з'являтися інші. Програми цих шкіл вже не обмежувалися лише дисциплінами з управління готелем, в 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, проект - 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, ресторанний 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 з туризму і гостинності у Франції орієнтовані на чотири роки навчання з 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 році. Протягом двох років - з 1993 по 1994 - кількість програм з гостинності та туризму, що пропонувалися італійськими університетами, зростає з двох до дванадцяти [2].

Польські університети забезпечують безперервну систему підготовки кадрів у сфері туризму, що охоплює всі ланки діяльності та основні напрямки 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 повинні негайно практично використовуватися. 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 слідує 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, в першу чергу багатoproфільних готельно-ресторанних підприємств, є створення і розвиток власної внутрішньо-фірмової (корпоративної) системи підготовки кадрів (далі ВСПК), яка вирішувала б не тільки задачі професійної адаптації молодих фахівців і підвищення рівня компетентності досвідчених працівників, але і його оновлення за рахунок постійного моніторингу рівня компе-

тентності, професіоналізму, конкурентоспроможності кожного відповідального працівника корпорації.

Першочерговими причинами, що зумовили потребу в створенні ВСПК, підвищення кваліфікації персоналу в готельному бізнесі є: загострення конкуренції на готельному ринку, що обумовлює 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 споживачу, туристу; швидка зміна і оновлення готельних технологій обслуговування, пов'язаних з швидким розвитком інформаційних систем, інтенсивним вдосконаленням готельно-ресторанного устаткування, також викликаних найгострішою міжнародною конкуренцією виробників.

Відомі дослідження з даної тематики і реалізовані вже в 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 вирішувати лише миттєві кадрові задачі. Ці причини і 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 коректування змісту і методики підвищення кваліфікації працівників залежно від зміни умов внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства; постійне підвищення кваліфікації, рівня професіоналізму і компетентності всім колективом через дискретність виробництва і цілісності споживання туристських, готельно-ресторанних послуг; підвищення значущості і 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 вже багато років тому [5].

Основою її функціонування є набір студентів із наступним працевлаштуванням. При цьому система виокремлена у особливий корпоративний підрозділ, в якому

пропонуються різні рівні навчання співробітників залежно від стажу, позиції або потенціалу учня.

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

New Hire Orientation Programme - ввідна програма для нових співробітників, яка знайомить з 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 підійматися по кар'єрним сходам. З отриманням достатнього досвіду фахівці переходять на другий рівень. Тут програми направлені на більш високу ланку персоналу - супервайзерів. Для них розроблені курси e-learning; програми, розвиваючі менеджерські і 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 наступні за складністю 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 в 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 - top executives. Вони удосконалюють 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, відносини до відвідувачів, культури поведінки. Загалом, ця програма повинна навчити співробітників дорожити кожним клієнтом.

Таким чином, авторами пропонується створення окремих підрозділів 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 з вищою освітою в 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.

ВИСНОВКИ

Для удосконалення підготовки фахівців гостинності з урахуванням вимог сьогодення є необхідним:

- вдосконалення навчальних програм з урахуванням принципу впровадження збільшеної кількості практичних занять;
- структурування навчального процесу з використанням інноваційних підходів;
- застосування сучасних технологій для якісної перебудови всієї системи підготовки фахівців;
- збільшення годин, відведених на виробничу практику;
- створення окремих підрозділів (тренінг-центрів) безпосередньо на підприємствах гостинності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Helen M. Moshkovich. Journal of education for business [Text]: Russian business school in a time of transition/ A. Mechitov, H. Moshkovich; Ads. Joanna Crossman. – Australian National University, Quinsland, 2006, 81,4 – p. 225-229.
2. Altbach P.G.. Latin America: National response to world challenges in higher education [Text]: Higher education in 21st Century: Global challenge and National Response/ S. Schwartzman; Ads P. G. Albach, P.M. Peterson. – ИТ Books, Annapolis Junction, MD, USA, 1999. – p. 47-57.
3. Baum T.G. Skills and training for the hospitality sector... [Електронний ресурс]: автореферат. Baum T.G. University of Strathclyde Glasgow. – Glasgow, 2002. – Режим доступу: <http://strathprints.strath.ac.uk/4067/>
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/
5. Marriott International Inc. [Електронний ресурс]: Environment Retrieved, 2012. – Режим доступу: <http://www.marriott.com/corporate-social-responsibility/corporate-environmental-responsibility.mi>.