

РОЛЬ «SOFT SKILLS» В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Блощинська О.О., ст.викл.,

Бортнічук О.В., ст.викл., к.т.н.,

*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ*

Аналізуючи роботи сучасних зарубіжних науковців, все більшого значення набувають дослідження «Soft skills» персоналу для різних підприємств і, зокрема, працівників сфери гостинності. Вітчизняними вченими представлені дослідження «Soft skills» для різних ланок організаційної структури, однак їх роль для працівників готельно-ресторанних підприємств України залишається недостатньо дослідженою.

При працевлаштуванні HR-менеджери провідних зарубіжних підприємств гостинності розділяють дві категорії вмінь: «Hard skills» та «Soft skills». Згідно визначення «Hard skills» – це практичні професійні навички, до яких слід віднести знання іноземної мови, вміння користуватись електронними системами бронювання, наявність кухарського розряду, тощо. Такі вміння можуть бути продемонстровані та частіше є безпосередньо пов'язаними із завданнями та обов'язками працівника.

«Soft skills» – це навички, які відображають людські якості працівника. До них відносять комунікабельність, привітність, відповідальність, цілеспрямованість, здатність до роботи в команді і т.д.

За даними роботодавців готелів та ресторанів ефективність працевлаштування та кар'єрне зростання працівників залежить від «Soft skills» на 85%, в той час як вагомість «Hard skills» оцінюється в 15%.

Згідно досліджень в Новій Зеландії [1] серед 23 критеріїв найбільш вагомими навичками «Soft skills» для менеджерів нижчої ланки вважаються: навички обслуговування гостей (13,2%), комунікативність (12,5%), гнучкість (7%), лідерські якості (6,2%), уважність до деталей (5,5%), зовнішній вигляд (5,1%), здатність до роботи в команді (4,9%). Такі особисті якості дозволяють HR-менеджерам ефективно підбирати персонал, який готовий вчитись новому та працювати на результат, формувати цілісний колектив та зменшувати плінність кадрів.

Висновок. Проаналізовано роль «Soft skills» для працівників сфери гостинності зарубіжних провідних підприємств. Визначено пріоритетні навички персоналу. Наведені дані дозволяють стверджувати про актуальність та необхідність проведення досліджень щодо ролі «Soft skills» персоналу вітчизняних підприємств готельно-ресторанного господарства.

Література

1. An Exploratory Study of the Preferred Qualities of Managerial Hospitality Candidates in New Zealand's Four and Five-star Hotels: A Dissertation Submitted to Auckland University of Technology in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Master of International Hospitality Management (MIHM), 2017 – P.31-39.