

ПРОФЕСІЙНЕ НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Гавриляка Н.О., гр. ГРСз-30м

Науковий керівник – канд. техн. наук, проф. **Т.П. Кононенко**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

У будь-якої великої готельної мережі розроблені свої освітні програми для персоналу, які допомагають готелям завжди відповідати загальноприйнятим світовим стандартам якості. Для досягнення необхідного кваліфікаційного рівня персоналу адміністрація готелів проводить постійне професійне навчання. Тому в штат відділу кадрів входять спеціальні співробітники й менеджери по навчанню. Для персоналу служб готелів розроблені програми тренінгів.

Бізнес-тренінг це короткий курс підвищення кваліфікації (1–4 дні). Оптимальним числом учасників групи, на думку експертів, вважається 10–12 осіб. Це дозволяє, з одного боку, кожному продемонструвати виконання завдання викладачеві, з іншого - обмінятися досвідом, повчитися один в одного.

Основна частина тренінгу являє собою розбір теоретичного матеріалу, який закріплюється рольовими іграми або індивідуальними вправами. У ході тренінгу учасники мають можливість оцінити й відпрацювати нові способи поведінки, поекспериментувати із ними. У групі створиться творча обстановка й довірча атмосфера, що сприяє розкриттю здібностей кожного учасника й більш ефективному засвоєнню знань, виробленню навичок. Іноді для посилення результативності дії або іншої вправи її знімають на відеокамеру, а потім учасники разом переглядають отриманий матеріал, обговорюють його, визначаючи плюси й мінуси своєї підготовки. Наприкінці навчання проводиться тестування, яке дозволяє перевірити, наскільки добре учасники засвоїли інформацію. Проведення такого курсу навчання вимагає певної матеріально-технічної бази, наявності аудиторій для різноманітних форм навчання, теле- й відеотехніки, комп'ютерної бази.

Таким чином, об'єктивним результатом навчання є зменшення конфліктних ситуацій, підвищення ступеня задоволеності споживачів від обслуговування, поліпшення іміджу готелю, збільшення рівня продажів готельного продукту. Відбувається структурування досвіду персоналу, підвищується їхня мотивація до роботи, поліпшується емоційний клімат у колективі, створюється й зміцнюється корпоративна культура.