

**Т.П. Кононенко**, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

**Н.В. Полстяна**, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

## **НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Індустрія гостинності – одна із галузей, що динамічно розвивається, в усьому світі. Професії готель'єра, ресторатора, фахівця з туризму й сервісу через кілька років стануть в Україні одними із самих престижних. Однак однієї з істотних проблем є те, що рівень підготовки персоналу для індустрії гостинності в Україні ще не відповідає світовим стандартам. Молодому фахівцеві, що приходить у галузь після навчання, доводиться доучуватися або переучуватися на робочому місці.

Індустрія гостинності являє собою сукупність готелів і інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів ресторанного господарства, об'єктів і засобів розваги, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного й іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й турагентську діяльність, операторів інформаційних систем, а також організацій, що надають послуги екскурсоводів (гідів), гідів-перекладачів і інструкторів-провідників.

Зв'язане це зі значним розширенням спектру професійних завдань, а також підвищенням вимог до ефективності й результативності професійної діяльності фахівця індустрії гостинності, проблемами професійної підготовки студентів в навчальних закладах. У зв'язку із цим перед установами й галузевими підприємствами встають завдання, які пов'язані з інтеграцією традиційних ефективних технологій навчання з інноваційними, що забезпечують формування фахівців необхідного рівня підготовки, переміщенням акцентів відносно змісту й технологій навчання персоналу на формування професійних компетенцій.

Сьогодні кожному галузевому підприємству доводиться діяти в досить швидко мінливих соціально-економічних умовах. Уміння й знання співробітників, необхідні їм у діяльності, вимагають регулярної підтримки й відновлення.

Навчання персоналу має кілька напрямів:

- при вступі нового співробітника на роботу (адаптаційні програми);
- за результатами атестації персоналу, що виявила недостатню кваліфікацію співробітника;
- при призначенні співробітника на нову посаду або при перекладі його на іншу ділянку роботи;
- розвиваюче навчання для співробітників, що бажають підвищити свій професійний або загальний рівень розвитку;

- при зміні технологій роботи або взаємодії структурних підрозділів підприємства, а також при плануванні таких змін;
- для підтримки робочих умінь і навичок і підвищення ефективності виконання співробітником поточної роботи.

Організація навчання – комплексний безперервний процес.

На сьогоднішній день існує протиріччя між необхідністю наявності у персоналу, зайнятих у сфері гостинності, певних особистісних якостей і недостатньою увагою, що приділяється цьому питанню в рамках професійної підготовки, що приводить до того, що великі компанії, які працюють в індустрії гостинності, розробляють власні внутрішньокорпоративні норми й стандарти поведінки й взаємини, свої програми підготовки персоналу, у яких цим питанням приділяється істотне місце. Насамперед мова йде про готелі, що управляються компаніями, якими є великі міжнародні готельні ланцюги, наприклад Marriott International, Radisson SAS, Le Meridienne, Sheraton, Accor, Holiday Inn, Kempinski Hjatt International та ін.

Наприкінці XIX ст. в Швейцарії відкрилася перша школа по підготовці фахівців для індустрії гостинності – Ecole hoteliere de Lausanne. Школи, які відкрилися на початку XX ст. розширювали програми, не обмежуючись готельним менеджментом – з'явилася спеціалізація «Подорожі й туризм». Дотепер ці дві програми (готельний і туристичний менеджмент) залишаються базовими й пропонуються відповідними школами або окремо, або спільно.

Як правило, усі школи готельного менеджменту й туризму пропонують програми бакалавріату, післядипломну освіту і різноманітні короткострокові програми, що завершуються одержанням сертифіката або диплома. Оскільки школи й ВНЗ активно взаємодіють між собою для випускників довгострокових програм передбачена можливість завершити навчання в одному з ВНЗ Швейцарії, Великобританії, США або інших країн і одержати відповідний диплом [1, с. 4]. Швейцарія й зараз залишається лідером по підготовці фахівців для індустрії туризму. За нею ідуть Іспанія, Ірландія, США, Великобританія, Австралія [2, с. 9]. Школи готельного й туристичного бізнесу є практично скрізь. Але кращі розташовані там, де ця індустрія добре розвинена й продовжує розвиватися. У багатьох країнах школи стали з'являтися у відповідь на зростаючий попит на фахівців сфери гостинності.

Туристичний бум, що почався в 1980 рр. на Кіпрі привів до створення коледжу готельного й туристичного менеджменту (College of Tourism & Hotel Management). Випускники одержують диплом коледжу й міжнародний сертифікат IATA (Diploma of the International Air Transport Association). Те ж можна сказати про Ірландію: коли там почався економічний підйом і границі країни стали перетинати десятки тисяч людей, в ірландських навчальних закладах відкрилися програми по туризму. Згідно зі статистикою, Іспанія –

друга по відвідуванню туристами країна світу. Через три роки навчання в барселонській школі EUNP Stpol (Escuela Universitaria de Hosteleria y Turismo), що розміщується в готелі Sant Pol de Mar, студенти одержують диплом в області туризму (Diplom in Tourism) або диплом зі спеціалізацією «Готельний менеджмент» [3, с. 3].

В Україні вища школа готельного бізнесу (ВШГБ) – відкрита фахівцями провідного українського готельного оператора Premier Hotels and Resorts. Комплексний курс підвищення кваліфікації й підготовки вищого управлінського персоналу готелів, який охоплює 12 основних підрозділів готелю. В 2012 році найбільша в Україні мережа готелів Reikartz Hotel Group оголосила про запуск освітнього проекту «Школа гостинності Reikartz», у рамках якого був проведений курс підвищення кваліфікації «General Manager» для керуючих готелями України. В 2014 році «Школа гостинності Reikartz» поглибилася в написанні нових тренінгових програм для керівників мережі готелів Reikartz Hotel Group. В 2015 році в рамках «Школи гостинності Reikartz» була організована поїздка в Анталію з метою навчального тренінгу «Внутрішнє життя мережних готелів». В 2016 році «Школа гостинності Reikartz» зробила акцент на просуванні послуг консалтингу. Так, були написані стандарти для готелів, що входять в Альянс незалежних готелів України, складені чек-аркуші Mystery Guest («Таємний гість») і проведено навчання всіх служб готелів, що входять в Альянс.

Таким чином, професійний розвиток та підготовка персоналу підвищує результативність роботи підприємства, задоволеність споживачів, росте дохід готелю, зміцнюється його позиції на ринку.

### **Список джерел інформації**

1. Сакун Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в розвинених країнах світу: монографія [Електронний ресурс] / Л. В. Сакун. – К. : МАУП, 2004 – Режим доступу до вид.: [http://tourlib.net/books\\_tourism/sakun23.htm](http://tourlib.net/books_tourism/sakun23.htm).
2. Світовий рейтинг університетів гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://domartravel.net.ua/fdq/9/>.
3. Les Roches International School of Hotel Management, Switzerland [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dteducation.com/>.