

## **Секція 25. СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

### **СУЧАСНІ ТРЕНІНГ-МЕТОДИКИ ПІДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Бабасва Є.Г., гр. ГРС-30**

Науковий керівник – асист. **Федак В.І.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

В умовах жорсткої конкуренції у сфері гостинності великого значення набуває рівень професійної підготовки працівників готелів. Проведення спеціальних тренінгів для співробітників готелів має великий позитивний результат: забезпечує підвищення кваліфікації персоналу, спрямовані на покращення розуміння співробітника важливості і особливості клієнта в сучасному туристичному бізнесі. Під час проходження тренінгових програм підвищується рівень засвоєння персоналом комунікативних навичок, які необхідні в сфері надання послуг, покращуються здібності взаємодії з різними типажми людей

Велику роль в формуванні визначеного рівня обслуговування в конкретному готелі відіграють корпоративні стандарти, в яких вказуються не тільки ситуації які періодично повторюються, але й правила поведінки в нестандартних ситуаціях. Для досягнення цієї мети робітники проходять курс навчання по корпоративним стандартам, в результаті чого формуються навички, розуміння та вміння, які доводяться до автоматизму або *Hard Skills*.

Однією з найефективніших систем тренінгів є система мережі готелів *Marriott*, яка складається з декількох напрямків:

- вступний тренінг для нових працівників (знайомство з компанією, її історією, основами корпоративної культури, технікою безпеки);

- тренінги на робочих місцях (навчання технологіям роботи в сфері гостинності, стрес-менеджмент, телефонний етикет, тощо);

- вузькоспеціалізовані тренінги (наприклад програма для роботи з гостями тієї чи іншої країни, яка включає вивчення ритуалів, традицій та інших особливостей клієнтів).

Формат тренінгів може бути різним – семінар, лекція, стратегічна сесія або сесія планування – можна продовжувати цей список ще довго. Всі ці методики може використовувати будь-який готель для досягнення високого рівня обслуговування та збільшення свого прибутку.