

НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЯК НЕВІД'ЄМНИЙ ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Давидова О.Ю., д-р екон. наук, доц.
Харківський державний університет харчування та торгівлі

У готельній індустрії якість послуг визначається кваліфікацією персоналу та їхнім умінням працювати зі споживачами, тому професійний розвиток персоналу здобуває особливого значення й стає невід'ємною умовою успішного функціонування будь-якого підприємства.

Прискорений розвиток науково-технічного прогресу й швидке старіння професійних знань і навичок зумовлюють постійне професійне навчання персоналу та є визначальним фактором відповідності підприємств індустрії гостинності вимогам ринку.

Інвестування в розвиток персоналу приносить підприємству готельної індустрії більший прибуток, ніж інвестування в удосконалення виробничих потужностей, тобто людський ресурс можна визначити як ключовий фактор ефективності використання всіх інших ресурсів, що є у підприємства.

Вище керівництво українських підприємств готельної індустрії не приділяло необхідної уваги професійному навчанню персоналу, у тому числі й особистій освіті. Основною причиною, за їх словами, були фінансові труднощі підприємства. Однак в останні роки, у міру розвитку ринку й жорсткості конкурентної боротьби, вітчизняні підприємства стали змінювати своє ставлення до професійного навчання своїх співробітників: воно стає більш масштабним, кваліфікованим, системним, заздалегідь планованим, орієнтованим на довгострокові цілі. При цьому необхідно звертати увагу не стільки на кількість використовуваних програм професійного навчання, скільки на їх якість.

У сучасній практиці підвищення кваліфікації персоналу застосовуються такі активні методи навчання: тренінги, програмоване, комп'ютерне навчання, навчальні групові дискусії, case-study, ділові й рольові ігри, навчання на робочому місці, інноваційне навчання.

Розглянемо основну спрямованість та зміст методу case-study. Case-study (кейс-стаді) – це метод навчання, заснований на аналізі конкретних практичних ситуацій. Метод вивчення конкретних ситуацій (кейсів) виник на початку ХХ ст. у Школі бізнесу при Гарвардському університеті. Головною особливістю методу case-study

є вивчення прецедентів (ситуацій), що мали місце у практичній діяльності підприємств. Метою цього методу є навчання персоналу аналізувати інформацію, виявляти ключові проблеми, вибирати альтернативні шляхи рішення, оцінювати їх, знаходити оптимальний варіант та формулювати програми дій.

Під час аналізу конкретних ситуацій особливо важливе поєднання індивідуальної роботи із проблемною ситуацією та групового обговорення пропозицій, підготовлених кожним членом групи. Це дозволяє розвивати у людини, що навчається, навички групової, командної роботи, яка розширює можливості для рішення типових проблем у рамках досліджуваної навчальної тематики. У результаті проведення індивідуального аналізу, обговорення в групі, визначення проблем, знаходження альтернатив, вибору дій та плану їхнього виконання особи, що навчаються одержують можливість розвивати навички аналізу й планування.

Метод case-study став найбільш відомим у програмах підготовки персоналу підприємств готельної індустрії. Він ефективний для формування таких ключових професійних повноважень, як комунікативність, лідерство, уміння аналізувати в короткий термін великий обсяг неупорядкованої інформації, прийняття рішень в умовах стресу й недостатньої інформації. Case-studies є принципово необхідним доповненням до лекційної методики проведення занять, що є елементом навчання в класичній, університетській системі освіти. Отже, метод case-study містить спеціально підготовлені навчальні матеріали та спеціальну технологію (techniques) використання цих матеріалів у навчальному процесі.

На початку освоєння методики case-study одним з обов'язкових розділів був опис різних типів ситуацій, відзначалося певне захоплення класифікацією кейсів. За призначенням конкретні ситуації в готельній індустрії можна розділити на: ілюстративні, аналітичні, та ті, що пов'язані із прийняттям рішень.

Таким чином, значимість методу case-study для формування спеціальної, методичної та комунікативної компетенції персоналу полягає в такому:

- установлення міждисциплінарних зв'язків;
- аналітичне та системне мислення;
- оцінка альтернатив;
- презентація результатів проведеного аналізу;
- оцінка наслідків, пов'язаних із прийняттям рішень;
- освоєння комунікативних навичок та навичок роботи в команді.