

**РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ
ПРОФИЛЬНЫХ НАВЫКОВ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ****Алдухова Полина Сергеевна**

магистрант, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, РФ, г. Санкт-Петербург

**DEVELOPMENT OF PROPOSALS FOR THE ORGANIZATION OF ACTIVITIES FOR
DEVELOPING THE PROFILE SKILLS OF THE PERSONNEL OF HOTELS*****Polina Aldukhova****Master, St. Petersburg State University of Economics, Russia, St. Petersburg*

Аннотация. В данной статье описывается взаимосвязь компетентностного подхода к управлению персоналом и организацией профильных мероприятий по обучению сотрудников, а также приводятся основные тренды и рекомендации по организации данных мероприятий в индустрии гостеприимства.

Abstract. This article describes the relationship between the competence-based approach to personnel management and the organization of profile events for training employees, and provides the main trends and recommendations for organizing these events in the hospitality industry.

Ключевые слова: профильные навыки персонала, компетенции, компетентностный подход, управление персоналом, обучение персонала, мероприятия по обучению и развитию персонала.

Keywords: profile skills of personnel, competencies, competence-based approach, personnel management, personnel training, personnel training and development events.

Гостиничный персонал является неотъемлемой частью гостиничного продукта и именно от него зависит удовлетворенность гостей отеля той или иной услугой, предоставляемой средством размещения. Таким образом, в настоящее время гостиничные предприятия начали рассматривать своих сотрудников, как ключевое конкурентное преимущество на рынке услуг. Это подтверждает электронный журнал для отельеров Welcome Times, опубликовавший список основных трендов в управлении персоналом гостиничного бизнеса на 2020 год, которые выделили специалисты в данной области. Все выделенные тренды базируются на отношении к персоналу отеля как к стратегическому ресурсу и одному из самых главных конкурентных преимуществ гостиничного предприятия [11].

Следовательно, можно говорить о том, что персонал и его профессиональные навыки и умения становятся очень важными факторами для отельеров. Тем не менее, просто набирать персонал, уже обладающий необходимыми отелю навыками, не всегда достаточно. В связи с

динамичным развитием общества, гостиничному персоналу приходится приобретать новые или совершенствовать уже приобретённые профессиональные навыки, что невозможно без постоянного развития сотрудников. Таким образом, гостиницам становится необходимо организовывать специальные мероприятия для развития профильных навыков своего персонала.

Тем не менее, планирование и организация корпоративного обучения сотрудников лежит, в первую очередь, в сфере управления персоналом гостиничных предприятий.

Управление персоналом, по мнению М. П. Павловой и Е. Ю. Никольской – это область практической деятельности и знаний, направленная на обеспечение гостиничного предприятия квалифицированным персоналом, способным выполнять возложенные на него функции и обязанности, и эффективное использование его потенциала с учетом интересов как работников, так и предприятия в целом. Управление персоналом имеет множество функций, одной из которых является обучение и развитие сотрудников [7, с. 176].

Тем не менее, в процессе развития современного общества менялись и взгляды на процесс управления персоналом. Так сформировались различные методы, модели и подходы к управлению человеческими ресурсами, каждый из которых имел свой взгляд на сотрудников предприятия и пути управления ими.

С течением времени персонал, особенно в сфере услуг, стал восприниматься не просто как ресурс предприятия, а как главное конкурентное преимущество, от профессиональных компетенций которого зависит эффективная работа всей организации.

З. О. Османова определяет понятие компетенция, как социально-экономическую категорию, представляющую собой совокупность профессиональных навыков, знаний, умений и личностных характеристик работника, необходимых ему для успешного выполнения соответствующих должностным обязанностям функций и задач в рамках достижения стратегических целей, формирования корпоративной культуры и конкурентных преимуществ предприятия [6, с. 170].

Так, на базе особого внимания к профессиональным навыкам и знаниям персонала сформировался компетентностный подход. Данный подход акцентирует внимание на способности сотрудников эффективно использовать свои навыки и знания, а также помогает выделить чёткий перечень профессиональных и поведенческих требований, которые предъявляются к сотрудникам в зависимости от их должности и выполняемых задач.

На сегодняшний день компетентностный подход все чаще используется российскими предприятиями для разработки моделей управления персоналом, а также при найме новых сотрудников, что отмечает в своей статье М. С. Васильева [2, с. 55].

Тем не менее, использование компетентностного подхода невозможно без понимания необходимых персоналу навыков и знаний. Следовательно, каждый отель должен определить ключевые компетенции своих сотрудников для выстраивания эффективной компетентностной модели.

Ключевые компетенции, по мнению М. С. Васильевой – это набор компетенций, который позволяет сотруднику максимально эффективно выполнять рабочие стандарты [2, с. 57].

В свою очередь, модель компетенций, по определению О. П. Богданова – это полный набор компетенций, который необходим для успешного выполнения сотрудником его функций в организации [1, с. 75].

Многие авторы посвятили свои работы рассмотрению компетентностных моделей гостиничного предприятия и профилей компетенций его сотрудников. Среди них: М. Ю. Лайко, А. И. Кошелева, Т. Н. Лустина и другие [4, с. 43], [5, с. 80]. Чаще всего авторы выделяют следующие компетенции, как ключевые для персонала отелей: критическое мышление, креативность, коммуникационные навыки, умение сотрудничать, инициативность и так далее.

Таким образом, после построения компетентностной модели гостиничного предприятия и профилей компетенций его сотрудников, отделу по управлению персоналом отеля следует строить свою работу так, чтобы проводимые им мероприятия по обучению и развитию профильных навыков персонала совпадали с теми компетенциями, которые были определены как ключевые для сотрудников отеля.

На рынке корпоративного обучения персонала присутствует достаточно большое количество видов обучающих мероприятий. Так, И. О. Темнова в своей статье выделяет следующие мероприятия по обучению персонала: тренинг, коучинг, деловая игра, семинар, лекция, мастер-класс, вебинар [9, с. 5]. Также распространение получили и разнообразные внутрифирменные методы обучения сотрудников. Среди них И. О. Темнова рассматривает сторителлинг, наставничество, ротацию и стажировку, а Л. С. Иванченко в своей статье выделяет несколько инновационных методов обучения персонала, таких как: case-study, shadowing, secondment и budding [8, с. 53], [3, с. 162].

В свою очередь, наибольшее распространение на рынке обучающих мероприятий для гостиничной отрасли, предоставляемых тренинговыми организациями Санкт-Петербурга, лидирующие позиции занимают такие мероприятия как тренинги, семинары, онлайн-лекции и курсы повышения квалификации. Чаще всего данные мероприятия предлагаются для следующих служб отеля: служба приёма и размещения, отдел продаж и бронирования, маркетинговая служба, HR-отдел [9].

Пример мероприятий, отвечающих ключевым компетенциям сотрудника службы приёма и размещения приведён в таблице 1. Таблица составлена автором статьи самостоятельно на основании изученной литературы и собственного исследования рынка мероприятий по обучению персонала гостиниц, организуемых тренинговыми агентствами.

Таблица 1.

**Примеры обучающих мероприятий по развитию профильных компетенций
сотрудника службы приёма и размещения**

Компетенции	Мероприятия
Навыки взаимодействия с людьми, умение находить компромисс, коммуникабельность	Семинар-тренинг «Предотвращение конфликтов с гостями и техники выхода из возникшего конфликта»
Стрессоустойчивость, умение быстро принимать решения в нестандартных ситуациях.	Тренинг-семинар «Возвращение доверия гостей. Алгоритмы действий в форс-мажорных ситуациях»
Умение организовывать процесс обслуживания, профессиональные навыки в области гостевого сервиса и коммуникаций по телефону.	- Мастер-класс «Технология и стандарты обслуживания. Гостевой сервис». - Мастер-класс «Стандарты общения по телефону» - Деловая игра «Приём и размещение гостей»
Навыки time-менеджмента	Тренинг «Тайм-менеджмент. Управление временем»
Презентационные навыки, умение создать благоприятное первое впечатление, достигать поставленных целей в процессе общения.	Тренинг «Деловой этикет»

Исходя из примеров, приведенных в таблице, можно сделать вывод, что для успешного развития профильных навыков сотрудников гостиницам необходимо разработать комплексный блок мероприятий для каждой службы, которые будут отвечать ключевым компетенциям персонала.

Однако, как отмечает в своей интернет-статье компания HR Helpline, в настоящее время на рынке обучающих мероприятий появляются новые тренды. Среди них: геймификация в обучении персонала; мобильное обучение, то есть транслирование учебного контента прямо на мобильный телефон или планшет; микрообучение или «микроблоки», то есть дозированный объем информации и предоставление новых материалов малыми блоками в формате длительностью до 20 минут; вебинары, которые дают возможность всем сотрудникам, находясь в разных местах, принимать активное участие в корпоративном обучении. И многое другое [10].

Таким образом, исходя из всей представленной выше информации, в качестве рекомендаций по организации мероприятий по развитию профильных навыков персонала гостиничных предприятий можно предложить следующие:

- соблюдение соответствия между проводимыми мероприятиями и профилем компетенций участвующих в них сотрудников;
- применение комбинированного формата обучения, то есть совмещение как очных мероприятий по обучению персонала, в частности тех, что требуют отработки практических навыков, так и дистанционных с использованием онлайн-технологий для мероприятий, которые предполагают получение теоретических навыков;
- применение деловых игр и симуляций для лучшего закрепления практических навыков и внесения в корпоративное образование некоторой доли игрового формата;
- применение формата микрообучения, который позволит обучать персонал без отрыва от производства;
- проведение обучающих мероприятий для персонала гостиниц в малых группах, включающих 10-15 человек для лучшего усвоения навыков каждым сотрудником;
- применение внутрифирменных методов обучения, таких как наставничество и инновационный метод shadowing.

Список литературы:

1. Богданова О. П. Проблемы и перспективы использования компетентностного подхода в управлении человеческими ресурсами организации //Актуальные направления фундаментальных и прикладных исследований. – 2019. – С. 72-78.
2. Васильева М. С. Развитие кадрового менеджмента в гостиницах на основе компетентностного подхода // Наука без границ. – 2020. – № 7 (47). – С. 54-59.
3. Иванченко Л. С. Инновационные методы обучения персонала // Телескоп. – 2021. – №1. – С. 160-163
4. Лайко М. Ю., Кошелева А. И. Особенности формирования модели компетенций сотрудников в процессе реализации механизма бизнес-администрирования в индустрии гостеприимства // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. – 2016. – №. 10. – С. 42-46.
5. Лустина Т. Н. Формирование и использование компетентностного подхода к управлению персоналом гостиничных предприятий //Сервис в России и за рубежом. – 2017. – Т. 11. – №. 2 (72). – С. 73-84.
6. Османова З. О. Модель компетенций в оценке и управлении персоналом предприятия // Бюллетень науки и практики. – 2017. – №1 (14). – С. 170-175.
7. Павлова М., Никольская Е.Ю. Особенности системы управления персоналом в индустрии

гостеприимства // Инновационная наука. – 2016. – №3-1 (15). – С. 175-182.

8. Темнова И. О. Методы обучения работников в современных организациях // Проблемы науки. – 2018. – №. 9 (33). – С. 50-60.

9. Курсы и семинары по гостиничному бизнесу в Санкт-Петербурге, обучение в 2021 году [Электронный источник] – Режим доступа: <https://www.b-seminar.ru/reg-spb/po-otraslyam/gostinichnyj-biznes/> (дата обращения: 20.05.21)

10. Современные тренды и подходы в обучении персонала [Электронный источник] – Режим доступа: <https://hrhelpline.ru/sovremennye-trendy-i-podhody-v-obuchenii-personala/> (дата обращения: 21.05.21)

11. Тренды 2020: управление персоналом в объектах гостеприимства [Электронный источник] – Режим доступа: <https://welcometimes.ru/opinions/trendy-2020-upravlenie-personalom-v-obektah-gostepriimstva> (дата обращения: 21.05.21)