

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

БЕЙШЕНОВА С. Б.

*магистрант кафедры «Менеджмент»
КГУСТА им. Н. Исанова*

В настоящее время гостиничный бизнес в Кыргызстане является одним из перспективных и доходных направлений в сфере социально-культурного сервиса. Люди обладают денежными средствами для отдыха и путешествий, а значит и для проживания в отелях. Гостиницы становятся весьма востребованными, и на фоне общего подъема экономики страны сфера гостеприимства начинает возрождаться. Однако большим минусом остается низкое качество сервиса, комфортности номеров и культуры обслуживания со стороны персонала, что усиливает актуальность вопросов, связанных с развитием персонала в сфере гостеприимства.

На сегодняшний день в деловом мире утвердилась философия, центральным звеном которой является тезис о решающей роли человека в жизнедеятельности любой организации. Теперь организации заинтересованы в том, чтобы в составе персонала все большее место занимали работники с аналитическими способностями, склонные к поиску нового в сфере своей деятельности. Речь идет, по существу, о стратегической кадровой политике, направленной на подготовку и насыщение всех звеньев производства рабочей силой с творческими возможностями [4].

Для этого требуется разработка нового подхода к непрерывному развитию персонала, то есть проведения комплекса мероприятий, способствующих полному раскрытию личного потенциала работников и росту их способности вносить вклад в деятельность организации сферы гостеприимства посредством эффективного достижения ее стратегических и тактических целей.

Любой человек, работающий в отеле, может рассчитывать на карьерный рост, конечно, если хорошо проявит себя на рабочем месте. Примеров карьерного роста можно привести достаточно много, главное, чтобы сотрудник понимал, что его карьера в его руках, а возможности – неограниченны. Было бы трудолюбие, сообразительность, расторопность и наблюдательность. Но это далеко не все.

Среди проблем, с которыми сталкиваются все отели, менеджеры по персоналу отмечают слабый уровень английского языка и проблемы высшего образования в сфере гостиничного бизнеса, которое очень далеко от практического опыта. Ну, и конечно, индустрию гостеприимства не обошла всеобщая проблема дефицита квалифицированных кадров. Налицо недостаток специалистов и управленцев среднего звена: те, кто работает в этом бизнесе с последнего курса института, только начинают выходить на позиции среднего менеджмента. Трудно закрывать и позиции низшего уровня: люди часто и легко меняют работу, молодежь стремится к слишком быстрому карьерному росту, переоценивая собственные возможности и претендуя на руководящие позиции, а люди старшего поколения не владеют иностранными языками.

При формировании целевого подхода к профессиональному развитию персонала следует отметить, что это, как правило, обучение взрослых, поэтому приемы и способы, используемые в системе базовой подготовки, должны быть модернизированы, так как поведение взрослых в процессе обучения зависит от множества различных факторов, например:

а) чем старше обучаемый, тем сильнее развит его индивидуальный подход и его учебная концепция;

б) роль обучаемого в период базовой подготовки плохо сочетается с ролью взрослого;

в) взрослые практически не сталкиваются с активными формами обучения (индивидуального и группового направления) [4].

Обучение персонала гостиничного хозяйства – это организованный, целенаправленный, непрерывный процесс овладения знаниями в сфере сервиса, умениями обслуживания и способами общения сотрудников, под руководством специалистов, чтобы клиент всегда оставался доволен предоставлением услуг гостиницы [1].

В целом система целевого развития персонала организации в сфере гостеприимства состоит из комплекса элементов, содействующих повышению кадрового потенциала организации в соответствии с ее целями.

К элементам системы целевого развития персонала можно отнести следующие:

– элемент организационной структуры – штатное расписание;

– элементы развития кадрового потенциала: профессиональная карьера; ротация; замещение

должностей;

– элементы развития личного потенциала: переквалификация; повышение квалификации (явное или скрытое) путем самоподготовки;

– информационные элементы: анализ рынка образования; анализ предложений и спроса на образование внутри организации; персонифицированная система данных о развитии кадров; результаты аттестации и оценки работы персонала [2].

Анализ элементов системы позволяет определить последовательность целевого развития персонала как процесса изменений, тесно связанного с кадровой политикой организации (рис. 1).

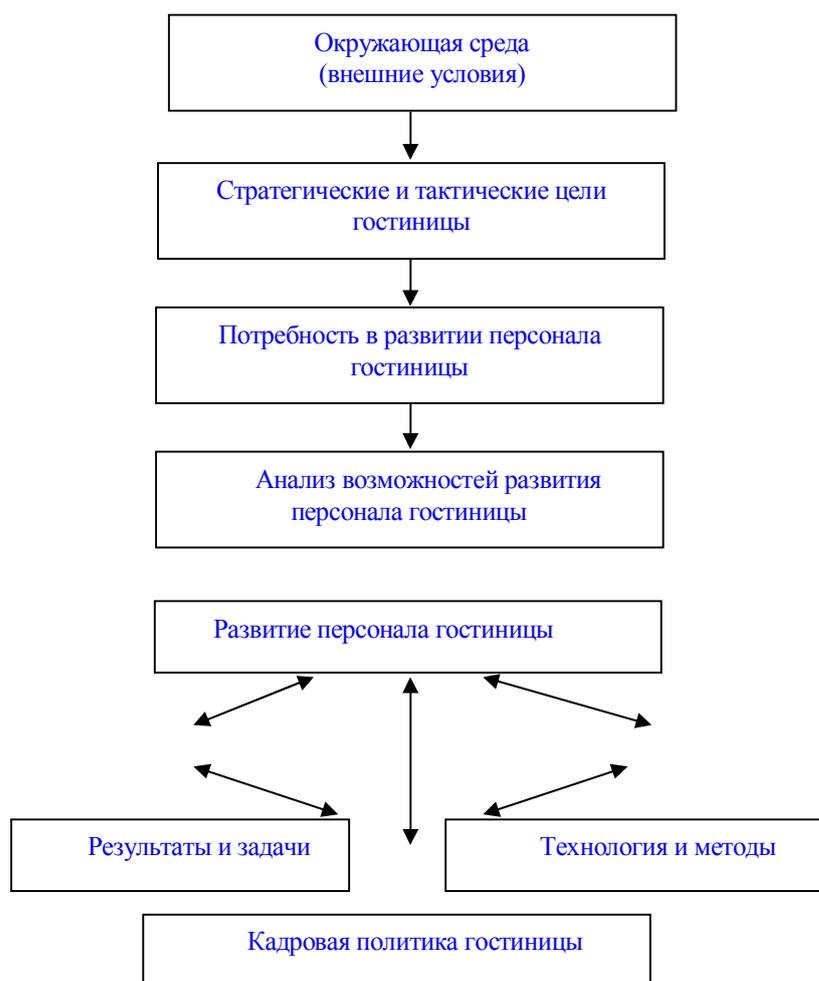


Рис. 1. Целевое развитие персонала в гостинице

Важнейшим инструментом целевого развития персонала является профессиональное обучение, представляющее собой процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации. Формально профессиональное целевое развитие шире, чем профессиональное обучение, и часто включает в себя последнее, однако в реальной жизни различие между ними может быть условным, поскольку они служат одной цели – подготовке персонала организации к успешному выполнению стоящих перед ним задач.

Целевое развитие персонала в организациях гостиничной индустрии предполагает использование, прежде всего, активных методов обучения персонала гостиницы, максимальное внедрение в процессе обучения компьютерных и информационных технологий. В настоящее время в отечественной индустрии гостеприимства активно используются следующие методы обучения персонала (рис. 2).

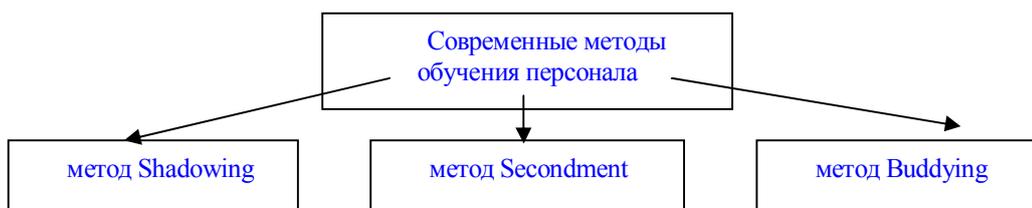


Рис. 2. Методы обучения персонала в индустрии гостеприимства.

Первый метод, Shadowing, переводится с английского языка как «быть тенью». Суть его заключается в том, что к работающему сотруднику прикрепляют другого работника, желающего занимать такую же должность. То есть у «тени» появляется возможность окунуться в рабочий процесс, подробно изучить все функции и действия, выполняемые в течение дня до этого работающим специалистом [2].

Следовательно, сотрудник становится свидетелем «нескольких дней жизни» другого менеджера, получает информацию об особенностях выбранной карьеры, плюсах и минусах работы. После окончания этого метода проводится интервью с менеджером и беседа о выводах, которые были в процессе сделаны им. Этот способ обучения прекрасно подойдет для того случая, когда руководитель хочет переквалифицировать работника на другую специальность.

Данный метод часто используется для привлечения перспективных студентов вузов, у которых при таких условиях будет возможность реально увидеть и оценить то, чем они собираются заниматься в будущем. Это помогает выявить пробелы в знаниях и вовремя их восполнить.

Следующий метод, Secondment, с английского означает «командирование». Такая форма является разновидностью ротации персонала, при которой сотрудника переводят на время в отдел гостиницы, а потом он возвращается к своим прежним обязанностям. Временное перемещение может быть как краткосрочным (около 80 часов рабочего времени), так и долгосрочным (около года). Оно применяется как внутри организации, так и в подразделениях гостиницы. При его использовании у специалиста появляется возможность понять, как работает другой отдел отеля, и использовать эти навыки для повышения эффективности работы собственного подразделения [4].

Данный метод пока мало применяется на практике в отечественных гостиницах, так как в нашей стране пока не отработан механизм замещения сотрудников, отправляемых в командировку.

Третий метод – Buddying, когда к менеджеру прикрепляют сотрудника, которого он должен опекать. Английское слово buddy означает «приятель», то есть работники находятся в равном положении, а руководитель выступает не как наставник, который даёт конкретные задания и указания, а как опекун, который помогает и поддерживает подчиненного [4]. Тот в свою очередь может оценивать работу менеджера и давать объективную обратную связь о моментах, которые упускает руководитель, и советовать более эффективные действия. Конечно, прежде чем приступить к данному методу, необходимо обучить сотрудника грамотно делать выводы и правильно их излагать.

Гостиницы, которые используют этот метод обучения, отмечают, что после него в коллективе улучшается взаимопонимание и снижается напряжение между руководителем и подчиненными.

Таким образом, процесс формирования целевого подхода к развитию персонала в организациях сферы гостеприимства является важнейшим фактором их успешной деятельности, достижения поставленных целей и задач. Это особенно справедливо в современных условиях, когда развитие инновационных подходов к ведению бизнеса значительно ускоряет процесс устаревания профессиональных знаний и навыков. Внедрение в деятельность гостиницы предлагаемых методов и способов обучения персонала позволит улучшить систему управления персоналом, что напрямую повлияет на результаты конкурентоспособности организации гостиничного хозяйства, поможет повысить качество предоставляемых услуг в отеле и привлечь большее количество клиентов.

Литература:

1. Ананьева Н.В. Управление персоналом в гостинице: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 235 с.
2. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. – М.: КНОРУС, 2009. – 368 с.
3. Официальный сайт Тренингового центра AgentSchool. Современные формы обучения персонала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.agentscholl.ru>.
4. Федорова Н.В., Минченков О.Ю. Управление персоналом организации. – М.: Кнорус, 2005. –

416 с.

5. Форсиф П. Развитие и обучение персонала. – СПб.: ИД Нева, 2003. – 182 с.