

Економічні науки

УДК 378.22

**Мізюк Богдан Михайлович**

*доктор економічних наук, професор,  
завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Львівський торговельно-економічний університет*

**Мизюк Богдан Михайлович**

*доктор экономических наук, профессор,  
заведующий кафедрой туризма и гостинично-ресторанного дела  
Львовский торгово-экономический университет*

**Mizyuk Bogdan**

*Doctor of Economics, Professor,  
Head of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business  
Lviv University of Trade and Economics*

**Гагаріна Олександра Михайлівна**

*старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Львівський торговельно-економічний університет;  
заступник генерального директора  
ПрАТ «ТГК «Дністер»*

**Гагарина Александра Михайловна**

*старший преподаватель кафедры туризма и гостинично-ресторанного дела  
Львовский торгово-экономический университет;  
заместитель генерального директора  
ЗАО «ТГК» Днестр»*

**Gagarina Oleksandra**

*Senior Lecturer of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business  
Lviv University of Trade and Economics;  
Deputy General Director of PJSC TGC Dniester*

**Тарасюк Ірина Володимирівна**

*кандидат педагогічних наук,  
заступник директора з навчальної роботи  
ВСП «Львівський фаховий коледж харчової і  
переробної промисловості НУХТ»*

**Тарасюк Ірина Владимировна**

*кандидат педагогических наук,  
заместитель директора по учебной работе  
ОСП «Львовский профессиональный колледж пищевой и  
перерабатывающей промышленности НУПТ»*

**Tarasiuk Iryna**

*Candidate of Pedagogical Sciences,  
Deputy Director for Academic Affairs  
Subdivision "Lviv Professional College of Food and  
Processing Industry NUFT"*

**ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННОЇ МЕРЕЖІ PREMIER HOTELS  
ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНО-  
РЕСТОРАННОГО СЕТИ PREMIER HOTELS  
FEATURES OF TRAINING OF STAFF OF HOTEL AND RESTAURANT  
NETWORK PREMIER HOTELS**

*Анотація.* Аналізується стан та особливості підготовки персоналу готельно-ресторанної мережі Premier Hotels через призму процесу розвитку персоналу та його вплив на галузь туризму. Обґрунтовано важливість мети дослідження. Наводяться пропозиції концептуального характеру щодо покращення підготовки фахівців в готельно-ресторанній мережі.

**Ключові слова:** готельно-ресторанна мережа, розвиток персоналу, готельні підприємства, система професійного навчання, тренінг.

**Аннотація.** *Анализируется состояние и особенности подготовки персонала гостинично-ресторанной сети Premier Hotels через призму процесса развития персонала и его влияние на отрасль туризма. Обоснована важность цели исследования. Приводятся предложения концептуального характера по улучшению подготовки специалистов в гостинично-ресторанной сети.*

**Ключевые слова:** гостинично-ресторанная сеть, развитие персонала, гостиничные предприятия, система профессионального обучения, тренинг.

**Summary.** *The state and features of staff training of the hotel and restaurant chain Premier Hotels are analyzed through the prism of the staff development process and its impact on the tourism industry. The importance of the purpose of the research is substantiated. There are proposals of a conceptual nature to improve the training of specialists in the hotel and restaurant chain.*

**Key words:** hotel and restaurant chain, staff development, hotel enterprises, vocational training system, training.

Динамічний розвиток готельної справи, як складової сфери туризму, являється першочерговим пріоритетом розвитку туризму в цілому.

Щорічно в сфері туризму створюється близько 3 млн. робочих місць. Приміром, на ринку робочих місць Європейського союзу 13% займає туризм [3].

Вимоги туристів до якості обслуговування постійно зростають, подорожуючи по світу і звикаючи до міжнародних стандартів гостинності, вони чекають високої якості обслуговування і від персоналу, який надає

послуги гостинності в нашій країні. Так як послуга невіддільна від джерела її надання, рівень обслуговування залежить від рівня кваліфікації та професійної підготовки персоналу підприємств індустрії гостинності.

Вивченню питань, пов'язаних з функціонуванням готелів та аналізом їх діяльності, присвячені роботи таких вчених, як І. Бланк, В. Василенко, В. Герасимчук, У. Кінга, Г. Балашова, А. Мазаракі та ін. Окремі аспекти розвитку готельних підприємств розглядають вітчизняні і зарубіжні автори у своїх наукових працях: В. Азар, Р. Браймер, О. Дурович, М. Кабушкін, В. Кузнєцова, Г. Папірян, Т. Ткаченко, Д. Уокер, О. Чудновський.

Метою роботи є аналіз шляхів підготовки персоналу готельно-ресторанної мережі Premier та розробка пропозицій щодо вдосконалення структури кадрового забезпечення.

Персонал – це найважливіша підсистема підприємства і від її ефективної роботи залежить ефективність роботи підприємства в цілому.

Успіх в роботі будь-якого підприємства залежить від злагодженої роботи його колективу, командної роботи. Наскільки ефективним буде робота готельного підприємства, наскільки задоволеними будуть гості напряму залежить від поведінки персоналу, вміння вчасно та непомітно для самого гостя виконати будь-яке його прохання. З огляду на це актуальним в наш час є виховання та підтримання високого професійного рівня, а також його ефективне управління на підприємствах гостинності [4].

Усі всесвітньо відомі готельні ланцюги славляться своїми високими стандартами обслуговування, адже їх персонал володіє всіма навиками обслуговування та високими професійними навичками. Проте не завжди працівники приходять на підприємство з набутими бездоганними якостями, котрі б дозволяли їм вільно спілкуватися з гостями та допомагати їм у вирішенні всіх важливих питань. В будь-якому випадку персонал повинен проходити певну підготовку на підприємстві. Система

навчання нового персоналу та підтримки достатнього рівня професіональних навиків решти працівників має бути побудована досить ретельно [1].

Метою роботи є пошук ефективних шляхів формування кадрового забезпечення готельного господарства та розробка пропозиції щодо вдосконалення підготовки фахівців та кадрового забезпечення готельних підприємств України.

Зарубіжні компанії витрачають на професійне навчання і підготовку кадрів на виробництві великі кошти - від 2 до 10% фонду оплати праці. Періодичність професійного навчання працівників у розвинених країнах складає не більше 3-х років (в Японії – 1-1,5 року) [6].

В Україні витрати на професійне навчання кадрів складають менше 1% від фонду заробітної плати, охоплено трохи більше 8 % працівників, тоді як в країнах Європейського Союзу - не менше 20%. Періодичність підвищення кваліфікації працівників в Україні становить в середньому 12 років замість нормативних 5 років [7**Ушибка! Источник ссылки не найден.**].

Професійний розвиток – це набуття працівником нових знань і навичок, які він зможе використовувати в своїй професійній діяльності, це також процес підготовки працівника до вирішення нових виробничих функцій, зайняття нових посад та усунення розбіжності між вимогами і реальністю.

Розглядаючи навчання, як інструмент розвитку персоналу організації слід виділити його види: підготовка, підвищення кваліфікації та перепідготовка.

Підготовка – навчання основна мета якого полягає в отриманні кваліфікації.

Підвищення кваліфікації – удосконалення методів, навичок та способів роботи, що повинні бути досягнуті на даному етапі навчання.

Коли скажімо готель орієнтується на прихід нового персоналу із низового рівня співробітників підприємства, то найбільш актуальним стає третій вид навчання – перепідготовка.

Перепідготовка – навчання з метою оволодіння нових методів, навичок та способів роботи, в зв'язку із зміною чи доповненням кваліфікації.

Одним із сучасних підходів до підготовки працівників є концепція безперервного навчання на основі навчально-тренінгового центру.

Тренінг - це форма активного навчання, яка дозволяє людині самоформувати навички й уміння в побудові продуктивних психологічних та соціальних міжособистісних відносин, аналізувати соціально-психологічні ситуації зі своєї точки зору і позиції партнера, розвивати в собі здібності пізнання і розуміння себе й інших у процесі спілкування.

Для реалізації програм з підвищення кваліфікації, перепідготовки і стажування фахівців та обслуговуючого персоналу, створення здорової, творчої і доброзичливої атмосфери в готелі повинні діяти навчально-тренінгові центри або проводяться тренінги, спеціальними організаціями чи іншими готелями.

Серед багатьох різновидів тренінг-програм, за якими навчається персонал готельного господарства, слід звернути увагу передусім на такі:

- для керівників готельної справи, менеджерів з персоналу і працівників кадрових служб, спрямовані на стратегічний менеджмент конкурентоспроможності готельної справи, зокрема - стратегічне планування, аналіз місії, цілей і пріоритетів готелю;
- спрямовані на процесну концепцію менеджменту готелю, що розглядає методи аналізу та оптимізації бізнесу-процесів готельного господарства, технології удосконалення, реінжинірингу та автоматизації бізнесу застосування цих технологій при калькуляції собівартості, впровадженні систем бюджетування;

- з проектування удосконалення і розвитку діяльності готельного бізнесу, а також з технологій створення ефективної проектної команди і менеджменту змін при впровадженні результатів проектування; основними завданнями при цьому є: розвиток творчого потенціалу працівників готельної структури, розвиток професійної рефлексії, оволодіння ефективними способами і методами роботи;
- з системи менеджменту персоналу-новітні методи проведення менеджментських процедур (атестації, моніторингу і тестування при доборі працівників), проведення кадрового аудиту з проактивними психологічними методиками діагностування персоналу і механізми колективної та організаційної мотивації [4].

Готелі під управлінням готельної мережі Premier Hotels мають значні переваги в порівняно з мережевими незалежними готелями. А саме: впізнаваність і привабливість бренду; професійна команда управління; зручна система бронювання; єдиний мережевий сайт; стандартизація та якість послуг, забезпечення бездоганного сервісу; програми лояльності; єдина маркетингова стратегія; централізовані продажі; централізована система постачання; навчання персоналу.

Для навчання персоналу створена Вища школа готельного бізнесу (ВШГБ), яка працює на ринку вже 17 років - це курс навчання готельєрів, розроблений експертами готельного оператора мережі готелів Premier.

ВШГБ створена з метою - удосконалити навички управління, прийняття стратегічних рішень, оптимізації роботи готелю, розподілу завдань і функцій кожного з підрозділів, системного аналізу результатів діяльності готелю, а також побудови ефективної системи мотивації персоналу.

Участь у ВШГБ беруть директори, керуючі, керівники підрозділів, власники готелів, а також бажаючі відкрити готель, поміняти сферу

діяльності, побудувати кар'єру в готельному бізнесі, поліпшити роботу чинного готелю

Також ВШГБ проводить корпоративні (виїзні) тренінги, яка надає можливість навчання співробітників готелю з виїздом викладачів на територію замовника (готель / ресторан). Всі тренінги коригуються з урахуванням побажань замовника і максимально «підганяються» під запит [5].

В ПрАТ ТГК «Дністер» налагоджена система внутрішнього корпоративного навчання, яке включає:

1) програму для всіх нових співробітників (вивчення основних відомостей про компанію і готель, усний залік фахівцю з навчання, екскурсія по готелю). По програмі був розроблений Хендбук готелю, який отримує кожен новий співробітник;

2) обов'язкові мережеві тренінги - працівники, які не задіяні в обслуговуванні гостей, проходять тренінг, всі інші - п'ять обов'язкових тренінгів та тренінг для офісних працівників готелю;

3) професійне навчання по службах - програми готуються та проводяться фахівцем з навчання спільно з керівниками служб;

4) внутрішні крос-тренінги (співробітники працюють певний час в суміжних службах, щоб покращити взаємодію між службами та краще зрозуміти суть роботи колег з інших підрозділів);

5) зовнішнє навчання, яке включає: навчання з залученням зовнішніх провайдерів (наприклад, для кухарів, бухгалтерів і т.д.), мережеві крос-тренінги (поїздки наших співробітників в мережеві готелі з метою навчання, обміну досвідом і т.п.). Також фахівцем з навчання сформовані матеріали та розроблені програми з англійської мови для працівників СБ, номерного фонду, ресторанної служби. Система навчання побудована на основі Положення про корпоративне навчання персоналу,



Положення про адаптацію персоналу, Стандартів обслуговування та інших нормативних документів.

Проблема професійного розвитку персоналу в готельно-ресторанній мережі Premier Hotels на сьогодні має великий вплив на готельний бізнес в цілому. Це пов'язано з тим, що робота висуває високі вимоги до рівня кваліфікації персоналу, знань і навичок працівників: знання, навички, установки, які допомагали персоналу успішно працювати ще вчора, сьогодні втрачають свою дієвість. В цілому можна зробити висновок, що система кадрового забезпечення перебуває на стадії формування та вимагає значних зусиль щодо узгодження кількісного та якісного рівнів підготовки нових фахівців з потребами готельних підприємств. На підставі виявлених проблем можна дати наступні рекомендації:

- необхідна модернізація змісту і структури професійної освіти відповідно до вимог готельного господарства на основі сучасних професійних і освітніх стандартів з урахуванням розвитку готельного комплексу;
- слід удосконалити систему перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців готельного комплексу;
- розширити навчально-тренінгову базу;
- створити сучасну навчально-методичну базу;
- сформувати галузеве замовлення на підготовку фахівців для готельного комплексу;
- створити електронні навчальні програми та дистанційні курси;
- розвивати дистанційне навчання за готельними спеціальностями;
- створити систему контролю якості професійної підготовки в профільних закладах освіти.

## **Література**

1. Байлик С.І. Гостиничные услуги. Услуги общественного питания: // Сборник информационно-методических и нормативных документов. Х., 2005.
2. Красношапка В.В. Управління людськими ресурсами. Курс лекцій. К. 2004.
3. Крупенина Т. Социальные проблемы развития индустрии туризма // Управление персоналом. 2001. №5. С.38-43.
4. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й. та ін. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. пос. К. Кондор, 2008. 460 с.
5. Про готель. Дата оновлення: 30.11.2020. <https://dnisterhotel.phnr.com/ua/about-hotel> (дата звернення: 30.11.2020)
6. Рекомендації щодо організації та проведення професійного навчання працівників підприємств на основі андрогогічних. Проект ТАСІС "Розвиток системи професійного навчання на робочому місці". К.: Державне підприємство "Український науково-методичний центр професійного розвитку", 2007.