

Секция 7. Туризм в устойчивом развитии

УДК 658.64

БЕТЕНЯ С.С.

Брест, БрГУ имени А.С. Пушкина

Научный руководитель – Панько А.Д., канд. ист. наук, доцент

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА КАК ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ ГОСТИНИЦЫ

В эпоху высоких технологий, когда каждый день придумывают большое количество инноваций и вводят их в производство, все имеет свойство быстрого морального износа, способность организации оперативно реагировать и корректировать работу фирмы в соответствии с изменениями условий микросреды и макросреды является непременным условием экономического развития и повышения конкурентоспособности организации. В данных условиях огромную роль в развитии организации играют ее сотрудники.

Под эффективностью понимается степень результативности работы или действия в сопоставлении с произведенными затратами [1, с. 205–207].

Сфера деятельности гостиницы – предоставление гостиничных услуг. Особенностью предоставления услуг является потребление продукта на месте производства, предоставление гостиничных услуг невозможно представить без человеческого фактора.

Можно представить, что в будущем все функции в гостинице будут выполнять машины: уборку, регистрацию гостей, выписка счета, но нельзя забывать, что очень часто люди выбирают отели для места ночлега, где они будут ощущать себя уютно. Машины не смогут предоставить тот уровень услуг, который может предоставить гостеприимный персонал. Хорошо обученный, высококвалифицированный персонал является детерминантом повышения конкурентного преимущества предприятия. По данной причине большое количество компаний проводит обучение штата сотрудников.

Правильная организация работы персонала повышает производительность сотрудников. Обычная организация рабочего места может сократить время обслуживания гостя в два раза, а порой и больше. Ведь на поиск необходимых предметов сотрудник может потратить достаточно большое количество времени.

Подготовка персонала напрямую влияет на качество обслуживания в гостинице. Вкладывание капиталов в управление качеством приводит к увеличению доходов вследствие предотвращения недостатков в обслуживании и предъявления претензий, повышения уровня удовлетворенности гостей, служащих и повышения уровня эффективности управления и деятельности предприятия в целом.

Факторами, которые обуславливают повышение значимости обучения персонала для фирмы, являются ускоренное развитие научно-технического прогресса и быстрое устаревание знаний. Использование высоких технологий, а также автоматизация процессов – особенность, которая характерна современному производству. Быстрое и качественное овладение навыками работы с новейшими технологиями повышает эффективность работы организации.

Руководитель компании определяет необходимость обучения работников, исходя из целей, которые фирма должна достигнуть. Он определяет, необходима ли сотруднику профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации или обучение второй профессии в организации или в образовательных учреждениях. Во время обучения работник приобретает знания, которые он может применить на практике в организации, выполняя новые функции на работе.

Когда доходы гостиницы падают, рациональным решением является сокращение расходов. Принятие решения, связанное оптимизацией расходов, является сложным и трудным процессом. Но одним из правильных решений во время кризиса является инвестирование в обучение сотрудников. Оно является одним из методов нематериального стимулирования сотрудников, следовательно, персонал может помочь выйти предприятию из стадии застоя и кризиса.

Менеджер несет ответственность за качество работы своих сотрудников, поэтому одной из его задач является организация обучения и правильного применения накопленных знаний подчинёнными. У гостиниц есть выбор организации обучения: привлечь компании для внешнего обучения или иметь в штате сотрудников несколько внутренних тренеров, что позволяет постоянно поддерживать на должном уровне качество обслуживания с помощью внутренних программ.

Хороший менеджер по обучению не только предоставит персоналу информацию, но и проведет контроль, симитирует ситуацию, проведет занятия, направленные на закрепление знаний. Все это необходимо для того, чтобы выяснить: усвоена ли вся предоставленная информация сотрудниками и приобретены ли те навыки, которые требуются для выполнения качественной работы.

Подразделения гостиницы в зависимости от степени взаимосвязи с гостем можно разделить на контактные и неконтактные службы.

Служба приема и размещения, служба обслуживания, отдел бронирования, технический отдел, персонал предприятия питания – сотрудники этих служб имеют непосредственный контакт с гостем.

Служба приема и размещения является «сердцем» гостиницы. Персонал данной службы первым встречает гостей, постоянно находится в контакте с ними и последним из служб провожает гостей отеля. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Также служба приема и размещения осуществляет

информационное обслуживание. По всем вопросам, интересующих гостя, он в первую очередь обращается к администратору. Через данную службу информация идет в двух направлениях: к гостям и в администрацию [2, с. 176].

Взаимосвязь между гостеприимством и обучением особенно важна при общении служащего с иностранным гостем. Невозможно проявить гостеприимство и уважение, не имея понятия о традициях, особенностях общения в стране, откуда гость прибыл.

Дежурный администратор – это ключевое звено гостиницы. Именно от его работы формируется общее впечатление гостей об обслуживании в гостинице. Администратор может улучшить впечатление об отеле, даже если были какие-либо недостатки в номере, но даже самый идеальный номер с новейшими технологиями, не сможет улучшить впечатление о гостинице, если обслуживание персоналом было плохим.

Невозможно расписать все в должностной инструкции, как вести персоналу в различных ситуациях, невозможно предугадать все. Именно обучение новому, совершенствование приобретенных навыков, накопление опыта помогут сотруднику сделать все, чтобы все потребности гостя были максимально удовлетворены. Можно проводить групповые занятия, лекции, семинары, желательно раз в квартал проводить контроль знаний по иностранным языкам. Ведь сотрудники данной службы – «лицо» гостиницы, так как гость, зайдя в гостиницу, прежде всего, будет иметь контакт непосредственно с персоналом данной службы.

Таким образом, показатель экономической эффективности дает представление о том, какой ценой предприятие получает прибыль. Сопоставление затрат и результатов используется в практике обоснования хозяйственных решений. И для достижения высокой эффективности работы предприятия обучение персонала играет значительную роль.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Волков, В. П. Экономика предприятия: учеб. пособие / В. П. Волков, А. И. Ильин, В. И. Станкевич [и др.] ; Под общ. ред. А. И. Ильина, В. П. Волкова. – М. : Новое знание, 2003. – 677 с.

2. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. К. Карнаухова, Т.А. Краковская / Под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2008. – 254 с.