

УДК 378 : [33:640.41]

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ПРАЦІ

В.В.Полуда

***Анотація.** Стаття присвячена аналізу найпоширеніших типів підприємств готельного бізнесу, видам пропонованих послуг та вимогам до фахівців середньої і вищої ланки, які забезпечують обслуговування та відповідні умови професійної діяльності.*

***Ключові слова:** професійна діяльність, фахівець з готельного обслуговування, тип підприємства готельного господарства, умови професійної діяльності, рівень професійної підготовки.*

***Аннотация.** Статья посвящена анализу самых распространенных типов предприятий гостиничного бизнеса, видам предлагаемых услуг и требованиям к специалистам среднего и высшего звена, которые обеспечивают обслуживание и соответствующие условия профессиональной деятельности.*

***Ключевые слова:** профессиональная деятельность, специалист по гостиничному обслуживанию, тип предприятия гостиничного хозяйства, условия профессиональной деятельности, уровень профессиональной подготовки.*

***Summary.** The article is devoted the analysis of the most widespread types of enterprises of hotel business, types of the offered services and requirements, to the specialists of middle and higher link, which provide service and proper terms of professional activity.*

***Keywords:** professional activity, specialist on hotel service, type of enterprise of hotel economy, terms of professional activity, level of professional preparation.*

Постановка проблеми. Розвиток ринку готельних послуг в Україні відбувається в умовах ринкової трансформації, технологізації та інформатизації суспільства, стрімких змін в уподобаннях та потребах споживачів послуг.

Галузь готелів і готельних комплексів є важливим чинником у забезпеченні економічної стабільності держави, формуванні позитивного сприйняття України у світовому співтоваристві. Разом із тим, розвиток готельних послуг відіграє важливу роль у виконанні державних соціальних програм і завдань, наданні індивідуальних послуг широким верствам населення.

В умовах значної конкуренції на ринку готельних послуг усе більшого значення набуває проблема їх якості, відповідності послуг сучасним світовим потребам і вимогам.

Відповідність ринку готельних послуг України до європейських і світових стандартів є основною передумовою їх конкурентоздатності.

Усе це спонукає до вивчення питань професійної діяльності фахівців з готельного обслуговування в сучасних умовах праці.

Мета статті - розглянути найпоширеніші типи підприємств готельного господарства, види пропонованих послуг та вимоги до фахівців середньої і вищої ланки, які забезпечують обслуговування та відповідні умови професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Індустрія гостинності є збірним поняттям, яке включає чисельні форми підприємництва, що спеціалізуються на ринку послуг і пов'язані з прийомом і обслуговуванням гостей. При цьому неможливо перерахувати всі види діяльності цієї сфери, а загальні напрями включають: розміщення, харчування, перевезення і відпочинок. Підприємства розміщення в наш час представлені значною різноманітністю форм і видів, починаючи від економічного класу недорогих мотелів та кемпінгів і закінчуючи розкішними готелями. Але, незалежно від категорії готелю, основою всіх форм обслуговування у сфері розміщення є надання ночівлі.

П.Пуцентейло до тенденцій розвитку підприємств готельної індустрії, що отримали розвиток в останні десятиліття, відносить такі моменти:

- поглиблення спеціалізації готельних і ресторанных закладів;
- утворення міжнародних готельних і ресторанных ланцюгів;
- розвиток мережі малих підприємств;
- упровадження в індустрію гостинності комп'ютерних технологій [2].

Останнім часом поряд із традиційними повносервісними готелями і ресторанами усе більше стали з'являтися спеціалізовані підприємства зі скороченим набором пропонованих послуг. Спеціалізація підприємств буває найрізноманітнішою. Готелі можуть орієнтуватися на обслуговування представників визначеного сегмента туристичного ринку, наприклад, на клієнтів, що присвячують свою відпустку гри

в гольф, катанню на лижах, кінним турам, на туристів, що виїжджають на конгреси, виставки, ярмарки та ін.

Сучасний турист переміщається різним видом транспорту, потребуючи відповідних готельних послуг. Турист, що здійснює подорож на автомобілях, автобусах, може користуватися обслуговуванням на заправних станціях, у мотелях або в інших готелях та підприємствах, що задовольняють потреби автотуриста.

Широкого поширення набули повітряні перевезення, що забезпечують туристові швидкість і комфорт; порядок і оплата перевезень регламентується у ряді випадків спеціальними угодами (договорами), що укладаються між авіакомпаніями і туристичними підприємствами. Поліпшення й розширення залізничних пасажирських перевезень, створення комфорту туристам дозволило зберегти поширеність цього вигляду транспорту поряд з авто- і авіап перевезеннями.

Пасажирські або круїзні судна поширені серед туристів як «плаваючі курорти». Вони надають широке коло послуг, характерних для курортних готелів, зі значними перевагами, що дають змогу відвідати різні регіони світу й представляють унікальні туристські можливості для багатьох любителів подорожей.

Однією з істотних статей прибутку готелю є надання послуг для проведення різного роду конгресів, конференцій і фестивалів. Готелі, які забезпечують умови для таких масштабних заходів пропонують, як правило, один або декілька конференц-залів різних розмірів, конфігурації і місткості, приміщення для проведення цільових практичних семінарів, секційних та бізнес-груп засідань, банкетні й демонстраційні зали, бізнес-центр, оснащений оргтехнікою, включаючи аудіовізуальні засоби. Розвинута інфраструктура обслуговування забезпечує реалізацію таких послуг, як: проведення екскурсій гідями, організацію розважальних шоу, оформлювальну роботу, послуги секретарів, перекладачів, нотаріусів тощо.

Обслуговування таких масштабних заходів спонукає до наявності спеціально підготовлених кадрів, що володіють широким діапазоном знань, високою культурою і наявністю стратегічного мислення. Діяльність з обслуговування конференцій у готелях має ряд специфічних особливостей. Обов'язком працівників є представництво готелю на етапі переговорів і укладання контрактів, організація колективного трудового процесу з метою забезпечення виробничої діяльності, яка буде направлена на успішне проведення запланованого заходу. Неважко собі уявити, як багато повинен знати й уміти такий керівник, що стоїть на захисті однієї з найважливіших гарантій готельного підприємства, гарантії того, якщо яка-небудь проблема виникне, вона буде швидко і ефективно розв'язана. Досвід показує, що в більшості випадків на посаду виконавчого директора призначають керівника з глибокими знаннями і великим практичним досвідом, який необхідний для того, щоб уміти знаходити швидкі і правильні розв'язання раптово виникаючих питань.

Ще однією сферою діяльності готельного бізнесу є готелі, розташовані в курортних зонах або в передмістях. Такі підприємства пропонують широкий діапазон послуг для відпочинку, занять спортом і умови для відновлення і зміцнення здоров'я. Деякі з таких готелів мають спортивний напрям (водні лижі, гольф, рибна ловля, серфінг, теніс, підводне плавання тощо). Готелі можуть бути розташовані, як правило, на морському узбережжі. Ті, що розташовані у гірських районах націлені на зимові види спорту і проведення дозвілля. Вони забезпечують умови для таких видів діяльності, як: гірськолижний спорт, ковзанярський спорт, їзда на мотосанях, альпінізм, скелелазіння, дельтапланеризм, лижний серфінг та ін. Інші готелі спеціалізуються на сімейному відпочинку і реалізують у життя програму, що пропонує організацію заходів для дітей; дають батькам можливість відпочити в компанії дорослих, або, якщо захід цікавий і їм, то разом із дітьми. Курортні готелі, як правило, пропонують обширну анімаційну програму. Вимоги до персоналу в курортному готелі зростають, оскільки гість зупиняється тут на більш тривалий час і використовує його в цілях відпочинку та розваг і, відповідно, вимагає до себе повного розуміння і високого рівня обслуговування. Ввічливість і ефективність в обслуговуванні є двома необхідними елементами в курортному середовищі [1].

Штатний розклад підприємств курортного типу зазвичай включає посаду директора з соціальних питань або директора з рекреації. До їх обов'язків входить розв'язання питань, пов'язаних із відновленням здоров'я відпочиваючих, надання комфортних умов для гостей. Створення і керування рекреаційними можливостями вимагає значних трудових витрат і професіоналізму.

Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів за рівнем кваліфікації фахівців у сфері готельного господарства можна умовно розподілити на чотири групи – весь обслуговуючий персонал і керівники повинні пройти професійну підготовку, ступінь якої повинен відповідати наданим ними послугам. Знання іноземної мови обов'язкова вимога для працівників готелів будь-якої категорії, причому для готелів категорії 1 зірка достатньо знання працівниками служби прийому і розміщення однієї іноземної

мови (мови міжнародного спілкування або мови, що найбільш вживається клієнтами готельного комплексу цього регіону). Для готелів категорії 2 зірки вимоги аналогічні попереднім. А для готелів категорії 3 зірки для всього персоналу що має контакти з проживаючими, необхідне знання в достатньому об'ємі мінімум двох мов міжнародного спілкування або інших мов, що найбільш вживаються клієнтами готелю цього регіону. Для готелів категорії 4 зірки вимоги аналогічні попереднім, але знання мов повинно бути на більш високому рівні. Для персоналу готелів категорії 5 зірок, необхідне вільне володіння мінімум трьома іноземними мовами. Щодо поведінки – персонал усіх категорій повинен уміти створювати на підприємстві атмосферу гостинності, бути готовим доброзичливо виконати прохання проживаючого і відносно них повинен виявляти терплячість і стриманість. Медичні вимоги узгоджуються з певними установками щодо загального фізичного стану службовців і дотриманням ними санітарно-гігієнічних норм. Особлива уваги потребують зовнішній вигляд і манери поведінки.

При цьому особистісні якості обслуговуючого персоналу повинні бути адекватні ситуаціям і характеристикам категорій туристів.

Потрібний рівень професійної підготовки майбутнього фахівця з готельної справи потребує таких дій:

- опанування загальнонауковими знаннями у галузі гуманітарних і соціально-економічних наук, що дають змогу аналізувати соціально значимі проблеми і процеси, уміння застосовувати знання у різних видах професійної і соціальної діяльності;

- етики спілкування й освоєння правових норм, регулюючих стосунки людини з людиною, суспільства, довілля, уміння враховувати особливості нормативно-правового регулювання при розв'язанні професійних завдань;

- культури мислення, здатністю у письмовій та усній мові правильно оформити його результати, володіти логічною формою аналізу процесів обраного виду професійної діяльності;

- сформованості цілісного уявлення щодо надання готельних послуг;

- здатності фахівця до набуття додаткових знань і умінь, здійснення професійної діяльності в іншомовному середовищі;

- наявності загальнонаукових знань щодо здорового способу життя, можливості життєдіяльності людини в природних умовах, здобуття умінь і навичок фізичного самовдосконалення й адаптації у природному середовищі, що забезпечують можливість подолання чинниками ризику й «виживання» у несприятливих умовах зовнішнього середовища;

- опанування методів організації аварійно-рятувальних робіт у надзвичайних ситуаціях;

- сформованості навиків наукової організації праці, методів підбору, зберігання, обробки й аналізу інформації з використанням комп'ютерних технологій;

- здобуття повноти знань про сутність і соціальну значущість своєї професії та її основних проблем, цілей, завдань, пов'язаних із реалізацією професійних функцій; уміннями знаходити нестандартні рішення так званих «штатних» і нетипових виробничих ситуацій;

- комунікативних умінь, організаційно-управлінських знань і умінь, здібностей знаходження і прийняття професійних рішень.

Ці вимоги до рівня підготовленості майбутнього фахівця висуваються з урахуванням будь-якого виду професійної діяльності у туристській сфері, включаючи готельно-ресторанний бізнес.

Ми вважаємо, що стати компетентним працівником може тільки той, хто має здібності до панування над професійною ситуацією, володіння уміннями спілкування з клієнтом і може створити сприятливі умови для надання послуги.

Індустрія розміщення являє собою комплекс різних служб, для роботи в яких потрібен кваліфікований персонал масових професій, фахівців середньої і вищої ланки керування [3].

Для того, щоб мати можливість надавати різноманітне обслуговування, готелі мають у розпорядженні персонал, який ділиться на чотири категорії:

- вища керівна ланка;
- середня керівна ланка;
- працівники обслуговування;
- робітники технічних служб.

Висновки. Таким чином, можна стверджувати, що особливості професійної діяльності фахівця з готельного господарства зумовлені здатністю фахівця адекватно реагувати на потреби споживача послуг, усвідомлюючи результати власної діяльності у забезпеченні потрібної якості послуг. Причому вирішальне значення у цьому відіграють особливості «людських контактів» і не лише за формою спілкування, але й за рівнем відповідної професійної компетентності фахівців щодо надання не тільки

основних, але й додаткових послуг. Це, в свою чергу, визначає необхідність опанування уміннями спілкування, ефективної співпраці в колективі. Водночас слід додати і такий важливий аспект, характерний для сфери обслуговування, як забезпечення ефекту міжнаціональних контактів, основою якого є професіоналізм персоналу у наданні послуг стосовно знання іноземних мов та відповідної етики спілкування із іноземними та VIP- гостями.

Література

1. Полуда В.В. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців з готельного господарства у процесі фахової підготовки: дис. ... к. пед. наук: 13.00.04 / Полуда Вікторія Володимирівна; Вінниц. держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського. – Вінниця, 2010. – 362 с.
2. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : [навч. посіб.] / Петро Романович Пуцентейло. – К. : ЦУЛ, 2007. – 300 с.
3. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. К.: «Альтепрес», 2009. – 446 с.