

РОЛЬ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА В ОПЕРАЦИЯХ FRONT-OFFICE И BACK-OFFICE В ГОСТИНИЦАХ

Ольга ОХРИМЕНКО,

магистрант, Факультет Экономических Наук,
Молдавский Государственный Университет

CZU: 005.963:658.3:640.41

E-mail: Olea.ohrimenco@gmail.com

The paper examined the personnel training system in the hospitality industry and identified the functions and responsibilities of the Front Office and Back Office services, and also analyzed the personnel training and development system in the Front-Office and Back-Office operations at the GREGORY Hotel. The paper offered recommendations for optimizing personnel training processes and improving interaction services.

Обучение персонала гостиниц – это одно из основных направлений управленческой деятельности компании. Обучение персонала открывает огромные перспективы для развития гостиниц. В работе было проанализировано и изучена работа Front office и Back office службы, где были выявлены проблемы, а также предложены пути их решения на примере гостиницы "GREGORY Hotel".

"GREGORY Hotel" - гостиница европейского уровня, которая находится в самом центре столицы. В гостинице представлено уникальное сочетание европейского комфорта и традиционного национального гостеприимства прекрасные возможности для отдыха.

Для того, чтобы поддерживать свой высокий уровень, в гостинице большое внимание уделяется персоналу. Для оценки общего уровня знаний работников в гостинице «GREGORY Hotel» была разработана и внедрена анкета по определению уровня знаний по гостеприимству. Цель разработанной в гостинице анкеты – определить уровень знаний гостеприимства у работников гостиницы.

Говоря о системе обучения персонала, подразумевается целая совокупность разнородных компонентов, которые при этом являются согласованными и взаимосвязанными, «усиливают» друг друга, и, в конечном счете, работают на достижение единых целей. Наиболее эффективным для решения производственных задач является корпоративная система обучения.

Чтобы сотрудник смог приносить пользу компании, его надо обучить. Работники гостиничной сферы особенно нуждаются в постоянном обучении и переобучении, так как им в ходе выполнения своих должностных обязанностей приходится разрешать сложные ситуации, возникающие из-за особенностей характера людей. Помимо профессионализма индустрия гостеприимства требует внимательного отношения к клиентам. Умение правильно и эффективно стро-

ить отношения важно не только в повседневном общении, но и в работе. Здесь важны такие качества, как коммуникабельность, уровень культуры, опрятность, аккуратность, обаяние, хорошая дикция. Важно знание иностранных языков.

При выборе методов обучения в гостинице „GREGORY Hotel” руководствуются эффективностью их воздействия на конкретную группу обучающихся. При этом учитываются следующие **принципы обучения** персонала:

- **Актуальность** – то, о чем говорится во время обучения, должно иметь отношение к профессиональной или частной жизни обучающегося.
- **Участие** - обучающиеся должны активно участвовать в учебном процессе и непосредственно использовать новые знания и навыки уже в ходе обучения.
- **Повторение** - помогает закрепить в памяти новый материал и превращает приобретенные навыки в привычку.
- **Обратная связь** - обучающимся нужно постоянно предоставлять информацию о том, насколько они продвинулись вперед. Наличие такой информации позволяет им скорректировать свое поведение для достижения более высоких результатов.

Различные фирмы индустрии гостеприимства не могут использовать традиционные стратегии или методы продвижения услуг в отношении потребителей, так как ужесточение конкуренции приводит к необходимости разработки новых программ и генерированию идей по привлечению и удержанию клиентов. В связи с этим, в гостинице применяются различные методики обучения персонала: тренинги, коучинг, деловые игры, баскет – метод и т.д. В гостинице «GREGORY Hotel» наиболее распространенными методами являются внутрикорпоративное обучение и тренинги.

Экономическую эффективность обучения сотрудников гостиницы можно рассчитать по формуле:

$$Рп = n \times k \times tд,$$

где: Рп - расходы на обучаемый персонал, леев.; n - кол-во обучаемых сотрудников, чел.; k - заработная плата в расчете на день, леев.; t д - количество дней обучения по программе. В результате подсчетов эффективность обучения составила 1,3. Иными словами, каждый затраченный лей на обучение будет давать эффект в размере 1 лей 30 б. Это хороший результат, который говорит о том, что персонал фирмы адаптивен к новациям и реагирует на обучающие программы должным образом.

По результатам исследовательской работы было выявлено, что обучение персонала является одним из важнейших направлений, позволяющих повысить конкурентоспособность любой организации, в том числе, это касается и персонала гостиниц «GREGORY Hotel».

Чтобы сотрудник „GREGORY Hotel” смог приносить пользу компании, его надо обучить. Работники гостиничной сферы особенно нуждаются в постоян-

ном обучении и переобучении, так как им в ходе выполнения своих должностных обязанностей приходится разрешать сложные ситуации, возникающие из-за особенностей характера людей. Помимо профессионализма индустрия гостеприимства требует внимательного отношения к клиентам. Умение правильно и эффективно строить отношения важно не только в повседневном общении, но и в работе. Здесь важны такие качества, как коммуникабельность, выдержка, высокий уровень культуры, опрятность, аккуратность, обаяние, хорошая дикция. Важно знание иностранных языков.

Тренинги персонала занимают главное место в развитии предприятий гостиничной индустрии. Тренинги должны быть понятными и учитывать аспекты деятельности предприятия. При планировании преподавания для работников нужно установить уровень знаний путем аттестации кадров и с результатами аттестации.

Подводя итог, можно сказать, что перспектив для дальнейшего развития у гостиницы множество. И какой из предложенных или самостоятельно созданных путей выберет отель, будет зависеть только от руководства. Но хочется так же отметить, что готовя этот материал, было обнаружено очень малое количество негативных отзывов о работе отеля, все остальные клиенты оставляли положительные отзывы, следовательно, руководство гостиницы «GREGORY Hotel» реагирует на критику и оперативно решает проблемные и конфликтные вопросы.

Таким образом, для повышения квалификации персонала сотрудников службы приема и размещения гостиницы „GREGORY Hotel” в целях повышения качества гостиничного обслуживания было рекомендовано провести тренинг по совершенствованию телефонных переговоров, а также, повысить уровень знания иностранных языков на языковых курсах. Данные рекомендации позволят в дальнейшем повысить качество обслуживания в гостинице „GREGORY Hotel”.

Библиография:

1. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М., 2000. - 207 с.
2. Молдавский гостиничный бизнес: Клуб экономической прессы при поддержке Программы институциональных и структурных реформ в Республике Молдова: [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://infomarket.md/ru/marketpuls/360707>
3. Официальная страница отеля Грегори 5*. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://gregoryhotel.md/>

Recomandat

Alexandr CEAIKOVSKII, dr., conf. univ.