

Ключевская Ирина Сергеевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Российский государственный
гуманитарный университет»

г. Москва

СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ

***Аннотация:** в статье рассмотрены современные методы обучения персонала гостиничных предприятий. Выявлены наиболее распространенные методы обучения персонала российских и западных гостиниц; представлены результаты исследования об использовании современных персонал-технологий в области обучения персонала.*

***Ключевые слова:** обучение персонала гостиниц, методы обучения персонала гостиниц, современные персонал-технологии в области обучения персонала.*

В настоящее время все более активно начинают входить в российскую практику современные методы обучения персонала, пришедшие к нам с Запада [4]. К числу таких методов относятся: модульное обучение, дистанционное обучение, наставничество, обучение действием, обучение в рабочих группах, метафорическая игра, обучение по методу Shadowing, обучение по методу Secondment, обучение по методу Buddying. О распространенности тех или иных методов обучения в России и на Западе свидетельствуют статистические данные (табл. 1).

Таблица 1

Статистика распространенности методов обучения в России и на Западе [1]

Метод	Российские компании	Западные компании
Модульное обучение	83	81
Дистанционное обучение	37	54
Наставничество	78	72
Рабочие группы	60	65
Метафорическая игра	45	15
Обучение методом Shadowing (1)	1	71
Обучение методом Secondment (2)	1	65
Обучение методом Buddying (3)	5	85

Обучение действием	56	70
--------------------	----	----

В отечественной индустрии гостеприимства активно используются следующие методы обучения персонала:

– *метод Shadowing* был разработан для того, чтобы дать сотрудникам возможность переквалифицироваться на другую специальность, а студентам – погрузиться в рабочую атмосферу. Его суть заключается в том, что работник или студент проводит несколько дней с сотрудником, который занимает интересующую его должность. Человек наблюдает за рабочим процессом, анализирует ситуацию, на собственном опыте оценивает, какие компетенции ему необходимо приобретать;

– *метод Secondment* создан для того, чтобы каждый сотрудник мог поработать в другом отделе компании, проанализировать систему работы других отделов, чтобы после возвращения на свое рабочее место мог взглянуть на существующие проблемы и трудности по-новому;

– *метод Buddying* также направлен на повышение профессионального роста как сотрудников, так и руководителей. Он заключается в том, что сотрудник на некоторое время становится помощником менеджера, что дает возможность подчиненным объективно оценивать работу руководителя, давать ему советы, указать на те моменты, которым он уделял меньше внимания, чем стоило бы.

Следует заметить, что данные методы не просто направлены на обучение персонала, но также и дают им большие возможности овладеть разными компетенциями, сменить сферу деятельности, возможности для анализа своей должности со стороны, что, несомненно, порождает новый взгляд персонала, развитие его потенциала. Российские работодатели находят множество минусов данных методов, например такие, как сложность оформления документации, высокий риск потери сотрудников. Именно поэтому продолжают в меньшей мере уделять внимание обучению и развитию персонала, забывая, что именно заинтересованность персонала в работе влияет на уровень обслуживания посетителей.

В таблице 2 рассмотрены преимущества применения всех вышеперечисленных методов обучения персонала.

Таблица 2

Преимущества применения методов обучения персонала [4]

Метод	Преимущества
Метод Shadowing	У работника появляется возможность понять реальную обстановку на разных производственных уровнях гостиницы; процесс адаптации сотрудника значительно ускоряется; улучшение имиджа гостиничного предприятия посредством демонстрации возможностей активного развития персонала
Метод Secondment	Укрепление командного духа у персонала; личностное развитие каждого работника; улучшение навыков межличностного общения
Метод Buddying	Сотрудник получает объективную информацию о своей работе; происходит личностный и профессиональный рост сотрудников; создаются условия для интерактивного общения

В таблице 3 и на рисунках 1–3 приведены результаты использования современных персонал-технологий в области обучения персонала, применяемых в гостинице «Арбат-Хаус», отеле «Альфа» и гостинице «Marriott Grand Hotel».

Таблица 3

Использование современных персонал-технологий
в области обучения персонала [3]

Современные технологии	Гостиница «Арбат-Хаус»	Отель «Альфа»	Гостиница «Marriott Grand Hotel»
Технология Shadowing	+	+	+
Кейсовый метод обучения	±	+	+
Тренинг и видео тренинг	±	±	±
Дистанционное обучение	-	-	-
Сторителлинг	-	-	±
Деловые игры	-	±	+
Ротация	-	-	-
Buddying	+	+	+
E-learning (электронное обучение)	±	±	±
Train the Trainer (обучение обучающихся)	-	-	+

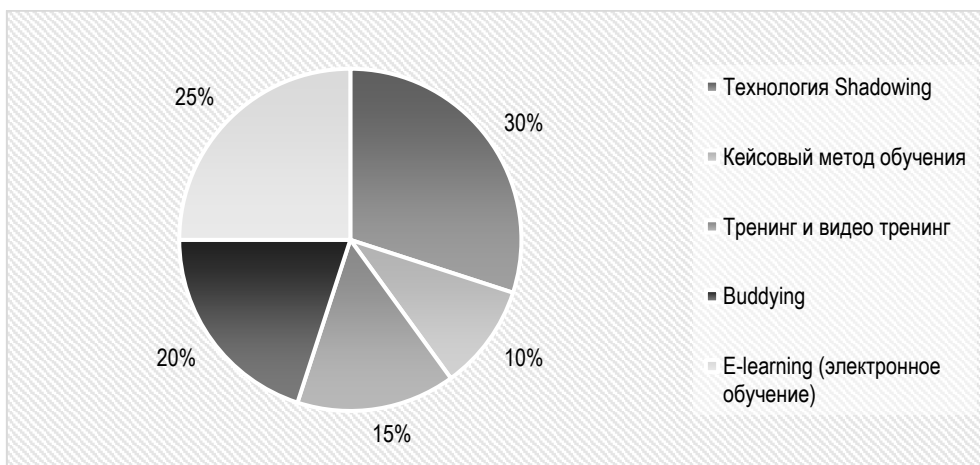


Рис. 1. Использование персонал-технологий в области обучения персонала гостиницы «Арбат-Хаус»

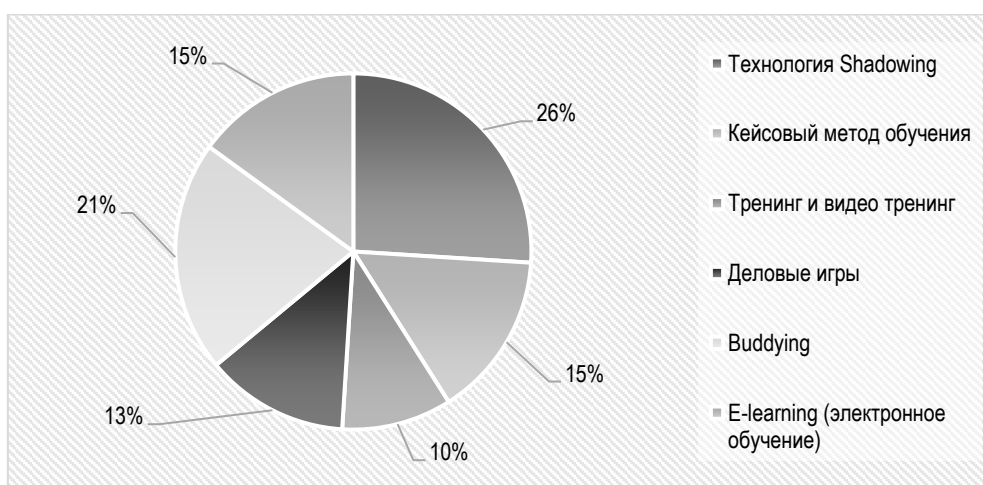


Рис. 2. Использование персонал-технологий в области обучения персонала гостиницы «Альфа»

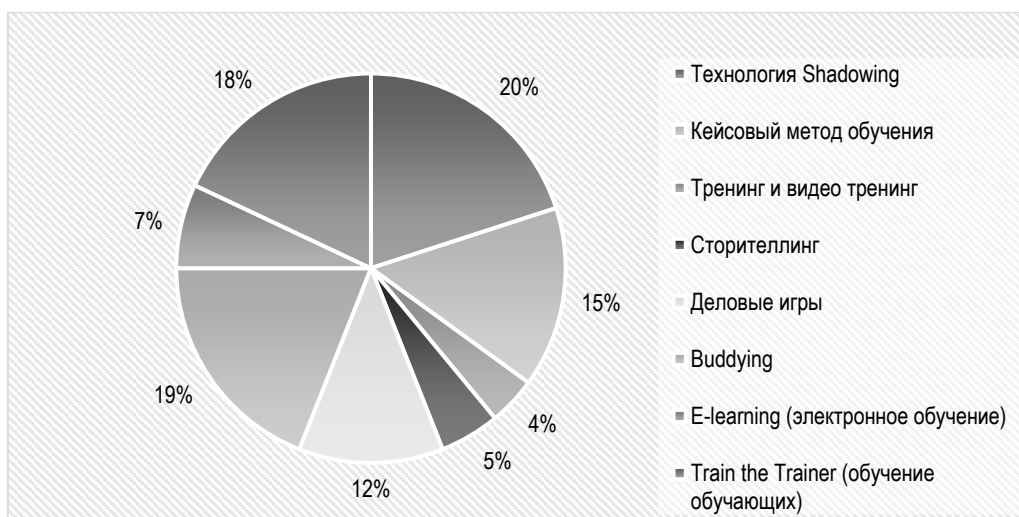


Рис. 3. Использование персонал-технологий в области обучения персонала гостиницы «Marriott Grand Hotel»

Из приведенных данных следует, что все три анализируемых объекта используют для обучения персонала такие современные технологии, как Shadowing и Buddying, позволяющие представлять обратную связь между сотрудниками: в гостинице «Арбат-Хаус» Shadowing – 30%, Buddying – 20%; в отеле «Альфа» Shadowing – 25%, Buddying – 21%; в гостинице «Marriott Grand Hotel» Shadowing – 20%, Buddying – 19%.

В последнее время появилась новая персонал-технология – *инфографика*. Данный инструмент можно использовать практически во всех направлениях работы с персоналом гостиничных предприятий [5]. Инфографика способствует быстрому распространению информации о компании среди обширной аудитории. При использовании инфографики в обучении персонала можно структурированно доносить до коллег или подчиненных информацию, доступно объяснять бизнес-процессы, проводимые гостиницей, быстро и легко проводить сравнительный анализ эффективности рабочего процесса (или любого другого направления), а также быстро приходиться к единому мнению по обсуждаемым вопросам. Службы управления персоналом гостиничных предприятий должны идти в ногу с меняющейся бизнес-средой и использовать нестандартные и эффективные подходы к управлению персоналом, в частности современные персонал-технологии.

Список литературы

1. Безлепкина Е.А. Методы обучения и развития персонала в России и за рубежом / Е.А. Безлепкина // Экономика труда и управление персоналом. – 2014. – №4. – С. 19.
2. Ключевская И.С. XV Международная научная конференция. Доклады и материалы: в 2-х частях / И.С. Ключевская; под общ. ред. И.М. Ильинского. – М.: Изд-во Московского гуманитарного университета, 2019. – С. 648–654.
3. Лустина Т.Н. Использование современных персонал-технологий в индустрии гостеприимства (на примере гостиничных предприятий города Москвы) / Т.Н. Лустина, А.Г. Панова // Сервис в России и за рубежом. – 2018. – Т. 12, №1. – С. 32–42.

4. Современные методы обучения персонала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ngpc.ru/forum2010/Articles/Learnining%20methods.pdf>

5. Фролова М.А. История возникновения и развития инфографики / М.А. Фролова // Вестник ПГГПУ. – 2014. – Вып. 10. – С. 135–145.