

представляють різні рівні організації (наприклад, топ-менеджер і менеджер середньої ланки управління).

Все більше компаній, які зацікавлені в професійному розвитку своїх працівників і власне подальшому розвитку своєї організації, звертаються до електронного навчання свого персоналу, створюючи корпоративні університети, школи, навчальні центри. Використання сучасних інтернет-технологій дає низку переваг і нових можливостей для працівника, зокрема відхід від навчання за фіксованим попередньо складеним розкладом занять та перехід до відкритого навчання, зокрема до навчання за потребою, зі зручною для дорослого учня працівника швидкістю тощо.

Відтак, освіта для працівників організацій стала доступнішою, а ті організації, що йдуть в ногу з часом, роблять навчання персоналу конкурентною перевагою. Завдяки використанню методу електронного навчання освіта працівників та їх професійний розвиток сприймаються вже не як організаційні витрати, а як інвестиції. Яскравим прикладом результативності такого навчання слугують корпоративні університети відомих світових готельних брендів Hilton, Marriott, Radisson та інші, які пропонують програми дистанційного навчання для усіх рівнів свого персоналу від працівників технічних служб до топ-менеджерів.

Дослідження вибору методів внутрішньофірмового навчання в індустрії гостинності свідчить про широке одночасне використання традиційних форм і методів разом із інноваційними. Адже відмовлятися від перевірених часом і досвідом методів було б недоцільно. Огляду на те, що жоден метод не може бути кращим за іншим, перед організаторами внутрішньофірмового навчання в індустрії гостинності постає нелегке завдання – підібрати найбільш оптимальні форми та методи навчання, ефективно їх поєднувати з урахуванням потреб свого підприємства.

Отже, великий вибір форм і методів навчання на робочому місці дозволяє сьогодні працівникам отримувати новітню інформацію у своїй сфері діяльності, набувати нових і удосконалювати набуті навички, професійно і особистісно розвиватися не лише протягом короткого часу, але неперервно, упродовж всього професійного життя.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Менеджмент персоналу: навч. посіб. / В. М. Данюк, В. М. Петюх, С. О. Цимбалюк та ін.; за заг. ред. В. М. Данюка, В. М. Петюха. – [2-ге вид. іст. змін]. – К.: КНЕУ, 2006. – 398 с.
2. Баранова Е. А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Баранова Екатерина Александровна. – М., 2010. – 302 с.

ПРОБЛЕМИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Статтю присвячено проблемам надання послуг в закладах готельно-ресторанного господарства. Проаналізовано методи її оцінки та критерії ефективності застосування.

Ключові слова: якість надання послуг, готельно-ресторанне господарство, сфера послуг.

Сучасний стан промисловості характеризується стрімким розвитком її складових. Глобальна інформатизація всіх сфер діяльності людства сприяє широкому поширенню техніки та технологій.

Однак, в таких умовах виробники не завжди приділяють значну увагу якості обладнання, виготовленої продукції, наданих послуг.

Вказана проблема стосується і закладів готельно-ресторанного господарства. Невідповідність якості послуг типу закладу призводить до погіршення їх економічного становища та галузі в цілому [1]. Тому це питання необхідно розглядати як ключовий фактор підвищення конкурентоспроможності та економічного становища сфери послуг.

Вказана проблема неодноразово розглядалась науковцями [2-4], особливо які працюють в галузі менеджменту сфери послуг. Однак, вона і досі залишається не вирішеною, так як з плином часу з'являються нові фактори, які вимагають обов'язкового врахування та вирішення.

На сьогодні для ефективного функціонування закладів готельно-ресторанного господарства необхідно розглядати нецінові фактори [5]. В першу чергу це стосується якості надання послуг, яка стала основою стратегії передових світових компаній.

В загальному випадку під якістю розуміють сукупність умов, які забезпечують замовнику при отриманні послуг максимальне задоволення потреб при мінімальних затратах часу [4]. Це – обов'язкова вимога не тільки для існування сервісного підприємства, а й для його розвитку та існування в конкурентному середовищі. Загалом, розуміння категорії якості послуг носить різноплановий характер та вченими інтерпретується по різному [5-7].

Відповідно до позиції виробника і споживача в оцінці рівня якості послуг виділяють виробничий та споживчий підхід. Кожен з них має свої особливості, які вимагають комплексної оцінки ефективності застосування.

Існує п'ять найпоширеніших критеріїв, за допомогою яких споживачі оцінюють якість послуги [5-7]:

- надійність;
- безпечність;
- доброзичливість;
- взаєморозуміння з покупцями;

– очевидність.

Дослідження показали [8], що за ступенем важливості перерахованих вище показників, на думку споживачів різних видів послуг, найбільш значимим є показник надійності – 32% опитаних осіб, доброзичливості – 22%, безпечності – 19%, взаєморозуміння з покупцем – 16% та очевидності – 11% [8].

При визначенні показників якості, як правило, використовуються такі методи [6]:

- вимірjувальний;
- ресстраційний;
- розрахунковий;
- органолептичний;
- соціологічний;
- експертний.

Для забезпечення необхідної якості надання послуг використовують існуючі або розробляють нові системи контролю якості. Якщо заклад готельно-ресторанного господарства має намір успішно функціонувати, то орієнтація на якість повинна стати найважливішою складовою його організаційної політики.

Таким чином, якість надання послуг в закладах готельно-ресторанного господарства – це комплексний критерій оцінки ефективності їх роботи, який залежить від багатьох факторів та вимагає проведення досліджень з визначення особливостей його застосування та використання у сфері послуг.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Якимчук Д.М. Динаміка та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства України / Д.М. Якимчук // Тезиси докладов междунар. науч.-практ. конф. [“Современные направления теоретических и прикладных исследований ‘2012”]. – Выпуск 1. Том 2. – Одесса: КУПРИЕНКО, 2012. – С.73–76.
2. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368с.
3. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / за редакцією члена-кор. НАН України Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520с.
4. Организация и управление гостиничным бизнесом / под. ред. А.Н. Лесника, И.В. Малицкого, А.К. Чернышева. – М., 2005. – 345с.
5. Контроль якості послуг [Електрон. ресурс]: – Режим доступу: http://pidruchniki.com/15630712/menedzhment/kontrol_yakosti_poslug.
6. Оцінка якості послуг, що надаються [Електрон. ресурс]: – Режим доступу: <http://rg-renta-group.ua/ukr/>
7. Про затвердження вимог до якості послуг, що надаються суб'єктами оціночної діяльності, та правил організації системи зовнішнього контролю якості [Електрон. ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0659-12>
8. Оцінки населення України якості надання послуг [Електрон. ресурс]: – Режим доступу: <http://dif.org.ua/ua/polls/>

УДК 378.147.88: 377.3

РОМАНЮК Т.М.

РЕАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ПОСЛУГ В УМОВАХ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Статтю присвячено реалізації комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг в умовах організації виробничої практики.

Ключові слова: комунікативна компетентність, сфера обслуговування.

Кваліфікована робоча сила і розвинута економіка – це ключові та взаємопов'язані аспекти, з позиції яких треба розглядати стан і перспективи розвитку професійної освіти. Сучасний стан соціально-економічного розвитку суспільства, нові вимоги роботодавців до рівня професіоналізму фахівців посилюють значущість практичної складової змісту їх професійної підготовки в умовах реального виробництва. Перспективного напрямку набувають питання формування та розвитку мобільності, конкурентоспроможності, професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг.

Нині ринок праці з його вимогливим роботодавцем потребує професійно компетентного фахівця з високою виробничо-технологічною культурою, здатного ефективно і самостійно вирішувати нестандартні питання, працювати за новими технологіями, з сучасними матеріалами.

За умов динамічного розвитку промисловості та сфери обслуговування під високим професіоналізмом фахівців слід розуміти не тільки їхній відповідний кваліфікаційний рівень виконання професійних навичок і дій, але й сформованість професійно-особистісних якостей, що виявляються в культурі організації праці, технологічній дисциплінованості в процесі виробництва, відповідальності, уміння самостійно знаходити рішення у складних виробничих ситуаціях тощо.

Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування має свої характерні ознаки, що значною мірою зумовлює специфіку побудови навчального процесу й зокрема, виробничої практики. Дослідження різних форм її організації з урахуванням потреб ринку праці є об'єктивною необхідністю. Наразі ж фактично всі суб'єкти професійної сфери взаємодії (роботодавці, користувачі послуг кваліфікованих робітників, самі кваліфіковані робітники) засвідчують, що для останніх тенденційно характерним є: слабе володіння кінестетичними, праксеологічними вміннями, порушення методики контактної взаємодії, викривлена рефлексивна оцінка професійної поведінки тощо, які стають причиною невпевненості, безпорадності, меншовартості їх на ринку праці.

Таким чином, актуальність розв'язання завдань, спрямованих на підготовку висококваліфікованих фахівців для сфери послуг, потребує ґрунтовної організації виробничої практики з урахуванням динамічних умов розвитку ринку праці, національних традицій та культури обслуговування громадян України та інших держав. Адже, висококваліфіковані фахівці завжди користувалися широким попитом на ринку праці, тому підготовка фахівців в цій сфері є пріоритетною.