

УДК 338.48:004.89:640.4

Безсонний В.Л.¹, Голеніщева Є.Ю.²

¹ канд. техн. наук, доцент, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, м. Харків

² викладач, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, м. Харків

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ ТА РОЗВИТКУ КАДРІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Індустрія гостинності сьогодні стикається з новими викликами, що пов'язані зі швидкими змінами в технологіях, високим рівнем ротації кадрів і зростаючими очікуваннями клієнтів щодо якості обслуговування. Ці фактори вимагають оновлення підходів до професійної освіти та розвитку кадрів, що дозволяє організаціям залучати, навчати й утримувати кваліфікованих співробітників. Сучасні тренди у цій галузі включають цифровізацію навчання, впровадження безперервного навчання, розвиток культурної компетентності та впровадження практичного досвіду у навчальні програми.

Одним із головних інноваційних напрямів у професійній освіті для гостинності є цифровізація. Пандемія COVID-19 пришвидшила цей процес, змусивши навчальні заклади перейти на онлайн-платформи для навчання. Університети та школи гостинності, наприклад EHL (Ecole hôtelière de Lausanne), активно розробляють цифрові програми, які дозволяють студентам отримувати знання віддалено. Це дозволяє готувати кадри, навіть якщо фізична присутність у класах неможлива, і гарантує доступ до навчальних матеріалів будь-коли [1]. Цифрові курси включають використання інтерактивних матеріалів, симуляцій та онлайн-іспитів. Це забезпечує гнучкість, необхідну сучасним студентам, і дозволяє закладам освіти адаптувати свої програми до індивідуальних потреб і умов кожного студента [2].

Безперервне навчання є ключовим компонентом підготовки сучасних фахівців у сфері гостинності. Воно включає постійне підвищення кваліфікації та опанування нових навичок протягом усієї кар'єри. Це особливо важливо в індустрії, що швидко змінюється, де працівники мають бути гнучкими та здатними адаптуватися до нових викликів [3]. Для цього компанії у сфері гостинності використовують комплексний підхід, що включає наставництво, обмін знаннями між колегами, семінари та самостійне навчання. Постійний розвиток допомагає працівникам освоювати нові технології, як-от CRM-системи для керування відносинами з клієнтами, а також вдосконалювати свою культурну компетентність та навички обслуговування клієнтів [4].

Глобалізація та зростаючий попит на міжнародний туризм вимагають від працівників індустрії гостинності навичок спілкування з клієнтами різних культур. Сучасна освіта в готельно-ресторанній справі приділяє увагу розвитку культурної компетентності, щоб працівники могли належним чином обслуговувати гостей з різних культурних середовищ. Це не тільки покращує якість обслуговування, але й сприяє створенню інклюзивної та дружньої атмосфери для клієнтів [5]. Навчальні програми включають курси з вивчення іноземних мов, розуміння культурних традицій та міжкультурної комунікації. Наприклад, студенти навчаються розуміти різницю в очікуваннях гостей

залежно від їхніх культурних особливостей, що дозволяє їм краще адаптувати своє обслуговування під індивідуальні потреби клієнтів [1].

Практичне навчання залишається важливим елементом професійної освіти у сфері гостинності. Багато освітніх програм у цій галузі включають стажування та інтегроване навчання, яке дозволяє студентам застосовувати отримані теоретичні знання в реальних умовах. Віртуальні стажування та симуляції є новими інструментами, що дозволяють студентам відчувати реальний робочий процес та розвинути важливі навички [6]. Симуляції допомагають студентам покращити навички вирішення проблем і прийняття рішень у середовищі, що імітує реальні ситуації, з якими вони можуть стикатися на роботі. Наприклад, віртуальні середовища дають можливість практикувати взаємодію з клієнтами, управління часом і навіть реагування на непередбачені обставини [2].

Щоб ефективно працювати в сучасній індустрії гостинності, працівники повинні мати не лише технічні навички, але й лідерські якості. Навчання з лідерства включає розвиток навичок управління, побудови команди та відповідального ставлення до навколишнього середовища. Організації, такі як Hilton, підтримують розвиток своїх працівників, надаючи їм можливості для кар'єрного зростання та саморозвитку [4, 7]. Навчальні програми також можуть включати курси з соціальної відповідальності, наприклад, щодо енергозбереження, зменшення відходів і використання екологічних практик у готелях. Це важливо для формування свідомого ставлення до довкілля серед майбутніх працівників сфери гостинності [5].

Інноваційні підходи до освіти та розвитку кадрів у сфері гостинності створюють передумови для залучення кваліфікованих і адаптивних працівників, готових до роботи в умовах швидких змін. Впровадження цифрових технологій, безперервного навчання, крос-культурної підготовки, практичних стажувань і лідерських програм допомагає компаніям підтримувати високі стандарти обслуговування та зберігати конкурентоспроможність. Ці

зміни сприяють формуванню індустрії, яка задовольняє сучасні вимоги ринку та забезпечує розвиток кваліфікованих працівників.

Список використаних джерел:

1. EHL Insights. The Future of Hospitality Training and Education. URL : <https://hospitalityinsights.ehl.edu/future-hospitality-training-education>
2. Bilsland C., Nagy H., Smith Ph. Virtual internships and work-integrated learning in hospitality and tourism in a post-COVID-19 world. Special Issue. Responding to COVID-19: Understanding and conceptualizing challenges for work-integrated learning 2020. 21. 425-437. URL : <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1271544.pdf>
3. Hospitality Daily. The Role of Continuous Learning in Hospitality. URL : <https://thehospitalitydaily.com/role-of-continuous-learning-in-hospitality/>
4. EHL Insights. Boosting Hospitality Profitability with a Learning and Development Strategy. URL : <https://hospitalityinsights.ehl.edu/learning-and-development-strategy>
5. Future Education Magazine. How Hospitality Education Can Transform Your Life and Career? URL : <https://futureeducationmagazine.com/power-of-hospitality-education/>
6. Ellerby J. Experiential learning as a tool for inspiring hospitality students in higher education. EuroCHRIE 2018, Dublin, Ireland, 6-9 Nov 2018. URL : <https://shura.shu.ac.uk/24982/>
7. HSMAI Americas. 10 Talent-Related Trends Hospitality Leaders Should Know About. URL : <https://americas.hsmai.org/insight/10-talent-related-trends-hospitality-leaders-should-know-about/>