

УДК 338.46

Євгенія Менделаасистент кафедри готельно-ресторанної
та курортної справи факультету туризму
Прикарпатський національний університет імені
В. Стефаника, м. Івано-Франківськ

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS» У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Сучасні фахівці в галузі туризму – це професіонали з різноманітними знаннями та навичками, високоосвічені та всесторонньо розвинені особистості. Конкурентоспроможність на сучасному ринку туристичних послуг вимагає не лише досвіду в сфері туристичних послуг, відомих у сучасному світі як «hard skills», а й низки особистих якостей, однаково важливих і поєднаних фразою «soft skills».

Soft skills (англ. – м'які навички) – універсальні людські здібності, які часто називають особистісними якостями, які залежать від характеру, набуваються з досвідом і їх неможливо виміряти.

Робота в індустрії гостинності може бути дуже корисною. Ви не тільки щодня допомагаєте клієнтам, але й маєте широкі можливості для кар'єрного росту. При цьому, очевидно, що кожен кар'єрний шлях має свої злети і падіння. Наприклад, бути клерком чи посудомийкою може бути стомлюючим, але навіть ці чорні ролі можуть надати вам цінний набір навичок, які ви можете передати [2].

Отже, які навички ви отримуєте, працюючи в сфері гостинності? Список нескінченний, але я вибрала 10, на мою думку найцікавіших – ви можете бути здивовані навичками, які ви вже маєте.

1. Командна робота – майже кожна робота в індустрії гостинності передбачає командну роботу. Наприклад, на кухнях члени команди

повинні працювати разом, щоб переконатися, що їжа готується вчасно і відповідно до правильного стандарту. Без ефективної командної роботи клієнти не зможуть отримати якісні послуги, на які вони очікують.

2. Багатозадачність – індустрії гостинності не буває однакового дня. Кількість клієнтів змінюється щодня, тому персонал повинен вміти виконувати багато завдань, щоб впоратися з потенційно великою кількістю робіт за один день.

3. Гнучкість – більшість співробітників гостинності не тільки працюють у довгі та важкі зміни, але й змушені працювати під час свят. Наприклад, Різдво та Новий рік, як правило, найприбутковіша пора року для готельних компаній. Персонал повинен зберігати гнучкість щодо своїх особистих планів, щоб забезпечити можливість працювати, коли це необхідно, протягом напруженого періоду.

4. Увага до деталей – у сфері гостинності все оцінюють ваші клієнти, тому все має бути на найвищому рівні, щоб побудувати взаєморозуміння в компанії. Увага до деталей буде приділена вашій роботі з першого дня роботи.

5. Обізнаність у галузі – це може здатися цілком очевидним, але робота в індустрії гостинності розширить ваші знання про це. Ви не тільки будете працювати відповідно до галузевих стандартів і процедур, але й отримуватимете знання від своїх колег.

6. Тайм-менеджмент – роботи мають бути виконані вчасно, щоб усі аспекти ресторану чи готелю працювали безперебійно. Наприклад, нові клієнти не можуть чекати, поки їхній готельний номер прибирають після виписки попередніх мешканців.

7. Спілкування – немає нічого гіршого, як клієнт у ресторані, коли ви підходите до зневажливого та грубого персоналу. Комунікативні навички є життєво важливими для того, щоб клієнти були задоволені. Індустрія гостинності ідеально підходить для людей, які хочуть розвивати та вдосконалювати свої комунікативні навички.

8. Навички міжособистісного спілкування – це навички, отримані під час взаємодії з людьми, які вас оточують, тому будуть практикуватися щодня під час роботи в індустрії гостинності. Це такі соціальні навички, як емпатія, ведення переговорів, слухання, творче мислення, терпіння та терпимість.

9. Розв'язування проблем – оскільки індустрія гостинності орієнтована на клієнта, співробітникам доводиться щодня мати справу з безліччю питань і проблем. Здатність «швидко мислити на ногах» швидко вчиться, щоб персонал міг ефективно вирішувати ці проблеми.

10. Усвідомлення небезпеки – цей навик є життєво важливим, коли ви працюєте в потенційно небезпечній зоні, наприклад на кухні. Правилам охорони здоров'я та безпеки слід навчати всіх членів персоналу та дотримуватися їх.

Підводячи підсумки, «soft skills» – це риси особистості, які можуть покращити здатність людини взаємодіяти з іншими, працездатність та перспективи кар'єрного зростання [1].

У той же час формування та розвиток «soft skills» у професійній діяльності обслуговуючого персоналу ще знаходиться на стадії становлення і потребує подальшого осмислення та дослідження.

Ключові слова: «soft skills», сфера обслуговування, команда, професійні навички, співпраця.

Список використаних джерел

1. Hospitality skills: the future is affective hospitality [Electronic resource]. – URL: <https://study.ssth.ch/hospitality-skills-future-is-affective-hospitality> (date of applikation: 13.05.2022).
2. Єжижанська Т. С. Проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців/ Єжижанська Т. С. // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Культура і соціальні комунікації. – Острог, – 2012. – Вип. 3. – С. 23–31.