

УДК 378.14(045)

УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПОВЕДЕНИЕМ И РАЗВИТИЕМ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

И.В. Игольникова

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского

В данной статье проведен анализ теоретических положений по управлению профессиональным поведением в сфере сервиса и туризма.

Ключевые слова: профессиональное поведение, профессиональное развитие, сервис, туризм, эффективность.

В настоящее время наиболее динамично развивающимся сектором российской экономики остается область сервиса и услуг, а также туристическая сфера. Стремительное развитие этих сфер обусловлено рядом факторов, среди которых значимыми можно считать институциональные, этнокультурные, развитие непродуцированной сферы экономики, социально-демографические, рост свободного времени, качественное изменение проведения досуга.

Залогом конкурентоспособности и эффективности функционирования организации любой сферы деятельности считается профессионально-квалификационный уровень персонала. С проблемой качества рабочей силы столкнулись многие организации в сфере сервиса и туризма. Решение этой проблемы видится в совершенствовании системы управления профессиональным развитием и профессиональным поведением работников.

Крупные зарубежные компании до 10% фонда оплаты труда платят на профессиональное развитие персонала и подготовку кадров на производстве, что подтверждает важность профессионального развития.

В России уровень подготовки значительного количества работников в организациях сферы туризма и сервиса не отвечает мировым требованиям, следовательно, система повышения квалификации нуждается в дальнейшем развитии и совершенствовании.

Выявление специфики подготовки кадров для сферы сервиса и туризма невозможно без анализа особенностей профессионального поведения. Одним из основополагающих моментов успешной деятельности и одним из показателей эффективности работника контактной зоны является грамотное исполнение им своей социальной роли, которая реализуется в его профессиональном поведении.

Благодаря непрерывному профессиональному совершенствованию, т.е. непрерывному профессиональному развитию, происходит формирование профессионального поведения работника.

В сфере сервиса и туризма к профессиональному поведению работника предъявляют ряд требований:

Способность формировать доверительные отношения с клиентами, умение создать ощущение доброжелательности и понимания. При этом работник должен помнить, что довольный клиент – это постоянный клиент, который приведет еще клиентов. Следовательно, вступая в общение с клиентом, важно понимать, что от этого во многом зависит и настроение клиента, и только потом учитываются другие факторы.

Профессиональное мастерство. Умение применить на практике передовой опыт в сфере туризма и сервиса, способность предопределять потребности клиентов и способность удивлять их своими предложениями. Такое мастерство позволяет работнику подходить к труду креативно, т.е., являться не просто исполнителем по инструкции, но и пробовать себя в качестве руководителя. При этом основная задача специалиста определить пожелания клиентов, даже если тот пока сам еще в них не определился. Поэтому уровень мастерства работника определяется развитием необходимых умений и навыков.

Профессиональное развитие. Сотрудник в зоне непосредственного контакта - это «визитная карточка» предприятия сервиса. От его широты кругозора и профессиональных знаний во многом зависит имидж как самого предприятия сервиса. Клиент зачастую судит надежности и масштабе фирм на основании лишь впечатлений о работнике контактной зоны, его знаниях и умениях.

Таким образом, роль ориентиров в различных ситуациях обслуживания на себя берут рассмотренные требования профессионального поведения.

Высокодинамичное развитие практически всех связанных с трудовой деятельностью аспектов, стимулирует работников, как получать качественное образование, так и непрерывно повышать или постоянно поддерживать высокий профессиональный уровень. В каком бы отделе ни работал сотрудник, он должен быть не просто менеджером или инженером общей квалификации, или специалистом универсалом. В современных условиях этого уже недостаточно, пристальное внимание уделяется специализация и соответствующей подготовке, постоянному повышению квалификации.

Эффективность управления профессиональным развитием и профессиональным поведением сотрудников предприятий сервиса и туризма зависит от знания механизма функционирования изучаемого процесса, всей системы факторов, вызывающих его изменение, а также средств воздействия на эти факторы. Поэтому, необходимо обозначать определенный механизм функционирования системы управления и использовать различные инструменты воздействия на работника, т.е. использовать определенную технологию работы с кадрами.

Задача самореализации личности остается одной из важных составляющих новой концепции. Например, выделяются три основных аспекта подготовки кадров в японской системе персонального менеджмента:

Личностный, который предполагает стремление работников к самоутверждению и самореализации для того, чтобы обеспечить профессиональный рост и карьерное продвижение.

Управленческий, который предполагает приобретение работниками необходимых для успешного функционирования производства и процветания фирмы знаний и навыков.

Социальный, т.е. социализацию личности и расширение ее вклада в развитие общества.

Зарубежный опыт по подготовке инновационных кадров с учетом российских особенностей может и должен эффективно реализовываться в российской туристской практике. Поэтому, следует пересмотреть стратегию поведения в этой сфере, которая будет включать в себя такие элементы как:

–обеспечение кооперации предприятий с учебными заведениями в области разработки учебных программ по новым технологиям, в деле подготовки специалистов новых профессий;

–пересмотр системы найма работников предприятиями в пользу повышения квалификации собственных работников;

–использование системы непрерывного обучения и повышения квалификации кадров внутри предприятия, подход к обучению как к интегральной части современного производственного процесса.

При переходе к новым организационным формам изменяется и роль высшего руководства компании:

- решение проблем не может быть полностью предоставлено другим специалистам;
- представители руководства должны стать лидерами в реализации стратегических проектов, обеспечивать интегрированное управление нововведениями, преобразованиями во всех подсистемах, включая развитие человеческих ресурсов;

- так как в процессе разработки стратегии приходится учитывать множество факторов со сложными взаимосвязями, менеджеры высшего уровня обязаны уделять больше внимания оценке совместимости, непротиворечивости отдельных решений, регулировать связи между

фазами реализации и постановки (уточнения) целей;

- в связи с тем, что ожидаемые результаты процесса разработки стратегических решений часто меняются, руководителям не следует жестко фиксировать конкретные цели и нормы на определенный период, а следует предлагать сценарии, возможные направления развития и рекомендации для менеджеров других уровней;

- приходится существенно перестраивать сети взаимосвязей между представителями высшего руководства, менеджерами и специалистами, работающими в различных подразделениях фирмы.

Список литературы

1. Игольникова И.В., Матюшкина И.А., Михалева О.М. Взаимосвязь интеллектуального капитала и непрерывного профессионального развития: теоретические аспекты // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 8 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/08/70653> (дата обращения: 12.12.2016).

2. Тесленко И.В. Особенности профессионального образования в сфере сервиса и туризма // Вестник Бурятского государственного университета – 2010. № 14 [Электронный ресурс] URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-professionalnogo-obrazovaniya-v-sfere-servisa-i-turizma> (дата обращения 12.09.2016г.).

Об авторе

Игольникова Инна Владимировна - к.э.н., доцент кафедры экономики и управления, ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г.Петровского», inna-gukova@mail.ru

UDK 378.14(045)

MANAGEMENT OF THE WORKERS PROFESSIONAL BEHAVIOR AND DEVELOPMENT IN THE SPHERE OF SERVICE AND TOURISM: THEORETICAL ASPECTS

I.V. Igolnikova

Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky

This article analyzes the theoretical provisions of the management of professional behavior in the sphere of service and tourism.

Keywords: *professional behavior, professional development, service, tourism, efficiency.*

References

1. Igolnikova I.V., Matyushkina I.A., Mihaleva O.M. Vzaimosvyaz intellektualnogo kapitala i nepreryivnogo professionalnogo razvitiya: teoreticheskie aspekty // Sovremennyye nauchnyie issledovaniya i innovatsii. 2016. № 8 [Elektronnyiy resurs]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/08/70653> (data obrascheniya: 12.12.2016).

2. Teslenko I.V. Osobennosti professionalnogo obrazovaniya v sfere servisa i turizma // Vestnik Buryatskogo gosudarstvennogo universiteta – 2010. № 14 [Elektronnyiy resurs] URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-professionalnogo-obrazovaniya-v-sfere-servisa-i-turizma> (data obrascheniya 12.09.2016g.).

Author`s information

Inna Igolnikova - Candidate of economic sciences, senior lecturer at the Department of

Economics and Management, FSBEI HE Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky, *inna-gukova@mail.ru*