

Сенько Ю.Ю.

SOFT SKILLS ДЛЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ З ПОГЛЯДУ РОБОТОДАВЦЯ

В умовах постійних змін у виробничому середовищі змінився вектор вимог до майбутніх фахівців в галузі готельно-ресторанного бізнесу. Роботодавці вже не вважають «м'які» навички бажаними, ці навички переходять в розряд обов'язкових, особливо коли кандидатура розглядається на керівну посаду. Щоби сьогодні бути ефективним лідером, необхідно вміти будувати ефективні стосунки з оточуючими, щоби отримати підтримку, повагу і взаємопорозуміння [1].

Більшість зарубіжних роботодавців вважають, що «м'які» навички мають більш високу значимість, ніж жорсткі, які орієнтовані на конкретний технологічний процес. Зокрема в сфері гостинності професійні навички починають поступатися навичкам, що носять особистісний характер. Все більш затребуваними стають навички, що пов'язані з емоціями, естетикою. [2].

Індустрія гостинності є неоднорідною по своїй природі, і це ускладнює стандартизацію вимог до якості обслуговування. Послуга, як основний продукт індустрії, надається людиною, а двох однакових людей немає. Більше того, характер галузі такий, що послугу не можна зберегти, відкласти на інший день. І взагалі сервіс є невід'ємним від споживача. До того ж послуга не є вимірюваною, і, відповідно, її складно співвідносити з очікуваннями споживачів. Ми погоджуємося з думкою зарубіжних авторів в тому, що коли працівник проводить тривалий час з гостями, він краще їх пізнає, наближається до них, чого немає в інших сферах обслуговування. Індустрія гостинності в значній мірі залежить від якісної взаємодії обслуговуючого персоналу і гостей, що вимагає вміння по-справжньому розуміти і відчувати клієнтів. Розуміння особливостей, очікувань і уподобань клієнтів стає все більш актуальною вимогою в індустрії гостинності.

Ціняться в готельному бізнесі також комунікабельність, самоуправління, критичне мислення, навички міжособистісного спілкування, робота в команді, лідерство, стратегічне позиціонування і знання галузі. Підвищується вагомість рівня розвитку емоційного інтелекту. В середовищі, де так багато залежить від емоцій людей, успіх чекає на тих, хто має розвинуті Softs Skills і може використовувати їх, коли це необхідно

Таким чином, володіння «м'якими» навичками і сформованим емоційним інтелектом для використання цих навичок стає надважливим для досягнення стабільного успіху і конкурентної переваги в індустрії гостинності.

Література:

1. Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Kayode, B. K. (2017). Organizational culture and development: Testing the structural path of factors affecting employees' work performance in an organization. *Asia Pacific Management Review*, 22(2), 104-111. doi:10.1016/j.apmr.2016.10.002

2. Bolli, T., & Renold, U. (2015). Comparative Advantages of School and Workplace Environment in Competence Acquisition: Empirical Evidence from a Survey Among Professional Tertiary Education and Training Students in Switzerland. *SSRN Electronic Journal*. doi:10.2139/ssrn.2629983

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Олійник Н. Ю.