

Тукан І.Г.

ЗДАТНІСТЬ ДО ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

Аналіз зарубіжної практики дозволив встановити, що фахівці в галузі гостинності пов'язують здатність до працевлаштування з фундаментальними знаннями, навичками і відношенням до справи [1]. При цьому визначаються чотири фактори, що суттєво впливають на працевлаштування – це базові знання, навички та відношення до справи, використання і презентація знань, а також умови зайнятості [2].

В Каліфорнійському політехнічному університеті була проведена серія інтерв'ю з рекрутерами різних сегментів індустрії гостинності. Ці дослідження показали, що під час прийому на роботу віддається перевага комунікабельності, лідерству і орієнтації на команду. Володіння письмовою, вербальною і невербальною комунікацією вважається обов'язковим при прийомі на роботу.

Незвичайним, враховуючи спрямованість індустрії гостинності, виявився висновок про те, що доброта, самоконтроль і проактивність були менш важливими, ніж демонстрація пристрасті, доглянутості і прагнення до самовдосконалення.

До важливих навичок для успіху в готельному бізнесі входять також комунікабельність, самоуправління, критичне мислення, навички міжособистісного спілкування, робота в команді, лідерство, стратегічне позиціонування і знання галузі. Важливим стає і рівень 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 [3].

Результати цього дослідження показують, що кандидатам необхідно приділяти багато уваги для тренувань відповідей на поведінкові, ситуаційні та відкриті питання, а також підготовку відповідей з конкретними прикладами.

Саме тому навчальні програми мають забезпечувати можливість для проведення усних презентацій з акцентом на навички роботи з конкретною платформою. Письмові завдання мають бути спрямовані на рішення проблем індустрії гостинності, а також на ефективне спілкування з професіоналами галузі. Групові проекти є ключовими для розвитку лідерства і командної роботи.

Література:

1. Yang, H., Cheung, C., & Fang, C. C. (2015). An Empirical Study of Hospitality Employability Skills: Perceptions of Entry-Level Hotel Staff in China. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 27(4), 161–170. <https://doi.org.proxy.library.cpp.edu/10.1080/10963758.2015.1089510>

2. Kim, T. (Terry), Yoo, J. J.-E., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029–1046. <https://doi.org.proxy.library.cpp.edu/10.1108/09596111211258900>

3. Ali, A., Murphy, H. C., & Nadkarni, S. (2017). Sustainable development and hospitality education: employers' perspectives on the relevance for graduate employability. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 17(3), 159–172. <https://doi.org.proxy.library.cpp.edu/10.1080/15313220.2017.1331782>

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