

**Є.І. КРИЛОВА**

студентка 1 курсу факультету менеджменту і бізнесу

ВП «Миколаївська філія КНУКіМ»

Науковий керівник:

**Г.А. ГАРБАР,**

д.ф.н., професор кафедри соціально-гуманітарних дисциплін

ВП «Миколаївська філія КНУКіМ»,

м. Миколаїв

### **ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ**

Бурхливий розвиток готельної індустрії, підвищення рівня потреб населення до якості готельних послуг в останні роки стали вимагати принципово нового змісту професійної підготовки фахівців для цієї галузі, спрямованого на формування цілісної професійної культури у майбутніх фахівців готельного господарства.

З огляду на це, актуальним в наш час є виховання високої професійної культури на підприємствах готельної індустрії. Оскільки професійна культура особистості знаходиться під значним впливом особливостей та специфіки певної сфери діяльності, то встановлення сутності професійної культури фахівців сфери готельного господарства ми пов'язуємо із з'ясуванням особливостей цієї галузі та специфіки діяльності її працівників.

На сучасному етапі слід відмітити зацікавленість науковців до формування професійних навичок фахівців ресторанного господарства, серед них праці І. Вологдіна, Г. Короткова та І. Довженко. Питання формування професійною культури майбутніх фахівців сфери готельного господарства, на жаль, залишилися поза увагою вчених.

Мета дослідження полягає в комплексному аналізі всіх аспектів професійної культури та діяльності працівників сфери готельного сервісу.

Сервіс як культурний феномен є частиною побутової культури, що протягом багатьох століть створював особливі матеріальні, естетичні, етичні цінності для задоволення повсякденних потреб людини. Сервіс посідає важливе місце в готельному бізнесі, він містить у собі цілі комплекси послуг для туристів. Окрім надання житла він охоплює й харчування, відпочинок, розваги. Це, дійсно, злагоджена командна робота, яка є ключовим чинником у створенні затишної, доброзичливої атмосфери гостинності.

Під готельним сервісом розуміється обслуговування, що приносить задоволення не тільки клієнтам готелів, але й його обслуговуючому персоналу. Говорячи про культуру поведінки працівника сфери готельного сервісу, виділяють дві сторони: контакти з клієнтом і контакти з персоналом, де, в

першу чергу, мається на увазі організація проживання, та найголовніше – спілкування з клієнтом. Готель є підприємством, діяльність якого спрямована на обслуговування вітчизняних та іноземних гостей. Тому, неухильним правилом для персоналу є поважне ставлення до будь-яких культурних традицій і способу мислення. Гордістю будь-якого готелю є персонал, здатний говорити різними мовами і справляти добре враження на гостей рівнем своїх знань.

Якість обслуговування в усіх організаціях готельної сфери залежить від майстерності та свідомої, підготовки фахівця, і його внутрішньої культури.

Професійна культура — це сукупність вмінь працівника, його особистісних та професійно - кваліфікованих якостей [2]. Кваліфікований фахівець повинен поєднувати в собі такі якості, як:

- вміння працювати з людьми;
- високий професіоналізм людини;
- відповідальність і надійність;
- комунікабельність, доброзичливість;
- створення професійного іміджу;
- працездатність, старанність;
- здатність самостійно оригінально мислити в нестандартних ситуаціях;
- високі моральні якості;
- володіння сучасними методами управління;
- знання іноземних мов.

«Фахівець, спеціаліст, професіонал, майстер» - ці слова уособлюють в собі людину, яка володіє конкретними знаннями й навичками в будь-якій галузі, у нашому випадку, і в галузі готельного господарства.

Професійна культура працівника готельної сфери містить в собі всі елементи зовнішньої і внутрішньої культури людини, а саме: правила поведіння і звернення, уміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Постійне навчання і самоосвіта фахівця сфери готельного сервісу це-запорука професіоналізму і створення позитивного іміджу підприємства [4].

На підприємствах готельної індустрії постійно відбувається процес взаємодії між обслуговуючим персоналом та споживачами послуг. Тактовна поведінка готельних працівників складається з ряду факторів. Головний з них – це уміння не помічати помилок і недоліків в поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не виявляти зайвої цікавості до їх одягу, звичаїв, традицій. Високий рівень професійної культури дозволяє сформувати у гостя позитивне враження від перебування в готелі та бажання повернутися ще раз саме в цей готель.

Розглянувши питання професійної культури фахівців сфери готельного господарства, можна сказати, що на сьогоднішній день підприємства сфери гостинності функціонують як складний організм. Ефективність функціонування

й виживання готелів в конкурентній боротьбі залежать не тільки від стратегій, відповідних систем управління, а й від висококваліфікованих працівників.

Отже, професійна культура складається з культури спілкування, культури поведінки, культури обслуговування, корпоративної культури, бездоганного зовнішнього вигляду. Оволодіння професійною культурою в готельній сфері надає можливість повністю розкрити особистість працівника та його професіональні можливості.

#### **Список використаних джерел:**

1. Гостиничный и туристический бизнес [Текст]: Учебник / Под ред. Чудновского А.Д. - М.: ЭКМОС, 1998.
2. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприемство и туризм [Текст]: Ученик для вузов / Ф.Котлер, Дж. Боуен, Дж. Мейкенз / Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой.-М.:ЮННТН,1998.-787с.
3. Роглев, Х. Основи готельного менеджменту[Текст]: Навчальний посібник / Христо Роглев; Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Кондор, 2005.
4. Федцов, В.Г. Культура готельно-туристського сервісу [Текст] / В.Г. Федцов. - Ростов-на-Дону .: «Фенікс». - 2008.
5. Шевцова, Є. В. Взаємозв'язок професійної та комунікативної культури особистості майбутнього фахівця [Текст] / Є.В. Шевцова // Збірник наукових праць СевКавГТУ. Серія: Гуманітарні науки. - Ставрополь, 2003.