

Наука сервиса



Об официальном и альтернативном образовании в сфере гостеприимства рассказывает Татьяна ВИНОГРАДОВА, руководитель Центра профорганизации и повышения квалификации EDU RUSOTELS, эксперт клиентоориентированного сервиса.

Партнер рубрики:



По старинке и в силу объективных причин

Во всем мире «легендарный сервис» от Гаррета, «искренний сервис» от Кобьелла, «WOW-эффект» от Шоула уже перестали быть конкурентным преимуществом и становятся необходимыми условиями выживания для предприятий сферы гостеприимства. В российской же практике подавляющее большинство сотрудников отелей продолжают действовать по старинке, используют заплесневелые шаблоны, среднестатистические скрипты и стандарты, да и их применяют негибко.

Одна из причин такой ситуации — косность и консервативность многих отельеров. Они не отслеживают изменений рынка, конкурентной ситуации, психологии потребления и запросов клиентуры, не общаются с коллегами, с успешными предпринимателями, не посещают тематические мероприятия. Им кажется, что у них и так все хорошо, а все проблемы — из-за низкого сезона, кризиса, конкурентов и т.д. Эти недалеконевидные отельеры вкладывают средства в очередной ремонт, украшение интерьера, неокупаемую рекламу и в результате очень быстро оказываются неконкурентоспособными.

Об учителях и учениках

Другая причина — проблемы системы прообразования. В многопрофильных учебных центрах дающих дополнительное образование, подготовка специалистов для туротрасли ставится в один ряд с подготовкой парикмахеров, визажистов, массажистов. Одним из своих преимуществ эти центры считают преподавателей-практиков. Однако далеко не каждый практик, в том числе и вполне успешный, может быть хорошим педагогом, и преподносить слушателям он будет лишь личный, достаточно ограниченный опыт.

Профильные вузы и колледжи тоже далеки от идеала. Программы и образовательные стандарты в этих учебных заведениях очень несовершенны, созданы людьми имеющими очень отдаленное отношение к бизнесу вообще и к гостиничному бизнесу, в частности. Можно говорить о дефиците преподавателей-практиков — опытный профессионал без ученой степени в вузовской системе всегда будет «вторым сортом» по сравнению со вчерашним аспирантом, ни дня не проработавшим в бизнесе, но защитившим диссертацию. Качественной учебной литературы тоже немного — у знающих свое дело и умеющих работать специалистов нет ни мотивации, ни времени, ни способностей для написания учебников.

Стремление к максимизации выгоды в ущерб качеству образования, выпуск слабых специалистов, отрыв образования от практического бизнеса, незнание потребностей современного рынка, процессов и изменений, происходящих в отрасли, привели к снижению престижа официального профильного образования.

Но все не так печально. Сейчас на рынке появились профильные учебные центры, специализирующиеся исключительно на проведении обучения для индустрии гостеприимства. Это центры созданные действующими игроками гостиничного бизнеса, которые отлично знают потребности российской индустрии и внимательно следят за всеми актуальными новациями, четко понимают какая информация и конкретные навыки, когда и в каком объеме нужны отельерам. Это школы профессионалов и для профессионалов, где и учащиеся, и преподаватели заинтересованы в развитии отрасли, в результатах обучения.

Альтернативный подход

Самыми результативными являются так называемые on-job-тренинги — занятия непосредственно на рабо-

чем месте, когда тренер приезжает в отель и проводит обучение, ориентированное полностью на задачи и проблемы конкретного бизнеса. В этих случаях, как правило, предварительно проводится исследование отеля методом Mystery, для того чтобы сделать программу еще более адресной и точной. Естественно, этот вариант — чрезвычайно эффективный, но достаточно дорогостоящий. Кроме того, здесь нужен известный, проверенный тренер, что также несколько осложняет реализацию этого варианта.

Еще один неплохой и гораздо более доступный вариант — дистанционное обучение. Это могут быть он-лайн мероприятия (вебинары) с тренерами или видеозанятия.

Очень эффективно использование записей вебинаров. Слушатели активно работают с преподавателем во время самого мероприятия, а потом могут еще использовать полученную видеозапись. Записи занятий — очень удобная форма, с ними можно любым составом, в удобном режиме, в удобное время, в удобном темпе дорабатывать и осваивать материал, внедрять его в практику. Запись можно в любой момент остановить, обсудить, внедрить полученные инструменты и техники, затем продолжить обучение. Она всегда под рукой, ее в любой момент можно пересмотреть, что позволяет контролировать процесс внедрения новых навыков

и умений и сделать обучение непрерывным.

Наличие подобного «банка знаний» существенно облегчает, ускоряет и, соответственно, делает менее затратным процесс адаптации и включения в активную деятельность новых сотрудников.

Огромным преимуществом является то, что при таком подходе любой есть возможность выстроить систему непрерывного обучения, как говорится, «малой кровью»: можно предварительно познакомиться с любым тренером, оценить уровень компетенций, стиль и манеру изложения материала, получить фундаментальные начальные знания и только после приглашать специалиста непосредственно в отель.

Внутренние ресурсы

Продвинутые отельеры организуют внутренние тренинг-центры в самих отелях. Это очень правильно в условиях меняющегося рынка и дает возможность работать над повышением квалификации персонала на постоянной основе. Это удобно и для контроля процесса внедрения полученных знаний. Для запуска такого «корпоративного университета» можно обратиться к специалистам — они помогут организовать работу, подготовить учебные программы, необходимые именно вашему отелю, «поставят» новые и актуальные материалы. РВ

shelter

Профессиональная система
автоматизации гостиниц

SHELTER v.2

НОВЫЙ СТАНДАРТ АВТОМАТИЗАЦИИ ОБЪЕКТОВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Перевод с Shelter v.1 на Shelter v.2 без потери данных и остановки деятельности отеля

Интеграция с R-keeper

ICS Интеграционные решения для автоматизации предприятий отрасли HoReCa
157882, Москва, ул. Большая Пироговка, д. 18 стр. 6 • +7(495) 921-41-96 • <http://ics.su> • info@ics.su