

УДК 37.088.2

*Юлиана Юрьевна Тибекина,  
магистр,  
Балтийский федеральный университет им. И. Канта,  
г. Калининград, Россия*

## **Использование инновационных технологий для обучения персонала в индустрии туризма**

Данная статья посвящена методом и инновационным технологиям обучения персонала в индустрии туризма. Рассмотрение различных видов процессных инноваций обучения сотрудников предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Изучение сущности и совершенствования технологий обучения персонала в туристической индустрии.

*Ключевые слова:* процессная инновация, инновационная технология, обучение персонала, индустрия туризма

*Juliana Jurevna Tibekina,  
master,  
Immanuel Kant Baltic Federal University,  
Kaliningrad, Russia*

## **Using of Innovative Technologies for Learning of Personnel in the Tourism Industry**

This article is devoted by method and to innovative technologies of training of a staff in the tourism industry. Reviewing of different types of process innovations of training of staff of the enterprises in the sphere of tourism and hospitality. A study of an entity and enhancement of technologies of training of a staff in the tourism industry.

*Key words:* process innovation, innovative technology, learning of personnel, tourism industry

Обучение персонала – это процесс получения сотрудником новых знаний, умений и навыков по основным компетенциям, принятым в компании и соответствующим требованиям к должности [1]. Необходимый уровень знаний, умений и навыков, как требование к

каждой конкретной должности, определяется должностной инструкцией. Также в ней перечисляются направления обучения, прохождение которого желательно для данной должности или которое необходимо пройти сотруднику в случае несоответствия ряду требований.

В наше время различают множество форм и видов методов обучения персонала. Основные виды разделяют на внешние и внутренние, плановые и внеплановые, групповые и индивидуальные [2]. Так же выделяют классификацию методов по обучению персонала на предприятии, по ней все методы разделяют на три группы: традиционные методы обучения; методы активного обучения; методы профессионального обучения [3]. Традиционные методы заключают в себе, прежде всего, классические методы преподавания и обучения это: лекции, дистанционное обучение, семинары, конференции, видеообучение [4]. Методы активного обучения заключают в себя, прежде всего, активное участие самих обучающихся в обучающем процессе. В методы активного обучения входят: тренинги; мастер-класс; групповые обсуждения; деловые и ролевые игры; поведенческое моделирование; разбор практических ситуаций; баскет-метод [5]. Методы профессионального обучения состоят в непосредственной практике по профессии, должности и предприятию. Они делятся на такие виды, как: производственный инструктаж; наставничество; стажировки; ротация кадров; использование работников в качестве ассистентов; подготовка в проектных группах [6].

Так же не менее важны методы изучения эффективности обучения персонала на предприятии. Эти методы позволяют оценить, как эффективно прошел курс обучения у персонала, какого было обучающимся и тех, кто их обучал, обратная связь, что было полезно и что было не нужно и др. Этих методов выделяют не так много, как

методов обучения: «большой круг», наблюдение, опрос, статистический анализ, самоотчет, тестирование, устные методы [7].

В России и за рубежом используют самые различные методы обучения персонала в индустрии туризма. В основном предпочитают отдавать активным методам обучения персонала. Именно в активных методах персонал наиболее активно сможет себя проявить, показать, лучше усвоить и практиковать усвоенные знания, попробовать себя в различных ситуациях. Лучше всего используются тренинги и мастер-классы, деловые и ролевые игры. Особенно эти методы используются в гостиничном и ресторанном бизнесе. Так же в работе в туристической индустрии очень важно привитие сотрудникам норм и ценностей корпоративной культуры, обучение умениям и технологиям взаимодействия с клиентами в различных ситуациях. Например, для формирования у сотрудников системы норм и ценностей в гостиницах компании Marriott International, разработана специальная программа повседневной работы с персоналом и представлена в так называемых «Девизах дня». «Девизы дня» получает в виде памятки каждый сотрудник, также они размещаются в служебных помещениях гостиницы.

Процессная инновация – это внедрение новой или значительно усовершенствованной технологии или процесса производства продукта или услуги. Инновации основываются на использовании нового производственного оборудования или новых методов организации производственного процесса [9]. Как правило, инновации нацелены на повышение эффективности производства или работы предприятия. С развитием научно-технического прогресса, появлением новых технологических средств общения, передачи информации, ее обработки, появляются новые технологии или процессные инновации обучения персонала. Это позволяет многим компаниям проводить обучения своих сотрудников собственными силами. К процессным инновационным

технологиям, применяемым для совершенствования процесса обучения персонала, относятся современные и новые формы и методы обучения. Так как мы сейчас живем во время быстрого развития технологий и инноваций, то на сегодняшний день различают очень большое количество различных инновационных методов обучения.

К процессным инновациям обучения персонала относятся: модульное, электронное обучение (e-learning), деловые и ролевые игры (видеоигры), виртуальное электронное обучение, кейс-метод, баскет-метод, коучинг [8]. Наиболее активно в России и за рубежом на данный момент используют методы деловых игр и видеоигр. Научно доказано, что в процессе игры как дети, так взрослые лучше учатся чему-то новому, запоминают и впоследствии используют полученные знания и навыки на практике. С развитием прогресса и компьютерных технологий видеоигры получили широкое использование в туриндустрии и подготовке персонала.

Наиболее сильно в наше время возрос интерес к одной процессной инновации, которая имеет название «деловая игра» по обучению персонала. Разработчиком данной инновации является Джонсон Смит, известный американский специалист по психологии управления персоналом [10]. Его данная процессная инновация обучения позволяет имитировать реальные задачи, стоящие перед сотрудниками гостиницы или ресторана в повседневной деятельности, и принимать необходимые пути решения профессиональных проблем. Так же его инновация способствуют развитию необходимых умений и навыков при общении с клиентами, могут практиковать и принимать различные пути решения реальных задач и ситуаций. Она позволяет полностью прочувствовать атмосферу, преодолеть внутренние барьеры и быть психологически подготовленным к той или иной ситуации, что является очень важной характеристикой в профессиональной

деятельности. Эта процессная инновация обучения не дорогостоящая или затратная, ее может себе позволить любое предприятие в сфере туризма и гостеприимства. Результат действительно будет проявляться в деятельности сотрудников очень скоро и так же сам для себя сотрудник сможет определить, а сможет он выполнять свои рабочие обязанности или нет без нанесения ущерба организации и клиентам.

Видно, что на сегодняшний день существует множество процессных инноваций форм обучения персонала и как они быстро развиваются и прогрессируют вместе с развитием технологий. Каждая компания или предприятие в сфере туризма и гостеприимства заинтересована в развитии новых технологий и процессных инноваций, и перенятие себе и использование самых лучших практик в мире. Наиболее крупные и обеспеченные сети гостиниц и ресторанов разрабатывают самостоятельно инновационные программы или процессные инновационные формы обучения и развития персонала, а так же повышения квалификации сотрудников. Использование инновационных технологий и процессных инноваций в процессе обучения персонала в индустрии гостеприимства способствует повышению конкурентоспособности предприятия и качества оказываемых услуг, что в свою очередь, приводит к увеличению количества клиентов и прибыли компаниям.

#### *Список литературы*

1. Афанасьева Т. А., Ярушева С. А. Обучение персонала на рабочем месте // Наука XXI века: проблемы, поиски, решения: материалы XL научно-практической конференции. Миасс: Геотур, 2016. С. 166-169.
2. Богатов А. П., Бойко Т. В., Зубрева М. В. Туристские формальности обучения персонала. М. Издательство Академия, 2013. 523 с.
3. Зайцева Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие. М. Издательство ФОРУМ, 2012. 415 с.
4. Захарова Е. В., Никольская Е. Ю. Тенденции развития внутрифирменного обучения персонала на предприятии индустрии гостеприимства и туризма // Научный вестник МГИИТ. 2009. № 2. С. 40-48
5. Калинина Л. Е. Государственная политика в сфере образования по туризму // Туризм: право и экономика. 2016. № 5. С. 23-27.

6. Каурова А. Д. Организация сферы туризма. С-Пб.: Герда, 2010. 345 с.
7. Колбовский Е. Ю. Обучение и развитие персонала в туризме. М. Издательство Академия, 2014. 412 с.
8. Лукичев А. Б. Обучение и развитие персонала в индустрии туризма и гостеприимства // Туризм. 2011. № 1. С. 77-78.
9. Мурзина Т. В. Проблемы и перспективы обучения и развития персонала в туризме и в мире. М. 2011. 365 с.
10. Wight P. A. Education in tourism // Journal of Travel Research. 2012. August. pp. 30-31.