

«SOFT SKILLS» ЯК ЗАПОРУКА УСПІШНОГО БІЗНЕСУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

«SOFT SKILLS» AS A GUARANTEE OF SUCCESSFUL BUSINESS OF HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES

Мендела І. Я.

к. е. н., доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи,

Прикарпатський національний університет ім.В.Стефаника,

м. Івано-Франківськ, Україна

ORCID: 0000-0002-7282-643X

Мендела Є. М.

асистентка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи,

Прикарпатський національний університет ім. В.Стефаника,

м. Івано-Франківськ, Україна

ORCID: 0000-0003-0846-6449

Iryna Mendela

Ph.D., Associate Professor,

Associate Professor of Hotel- Restaurant and Resort Business,

Vasyl Stefanyk Precarpathian national University,

Ivano-Frankivsk, Ukraine

Yevheniia Mendela

Assistant of the Department of Hotel- Restaurant and Resort Business,

Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,

Ivano-Frankivsk, Ukraine

*Стаття присвячена таким актуальним темам, як визначення, визнання та розвиток "soft skills", які є ключем до успіху в будь-якій сфері. Аналізує зростаючий попит на навички емоційного та соціального інтелекту та демонструє, що, оскільки очікування гостей продовжують зростати, зростає попит на soft skills на робочому місці в сфері гостинності. У ньому оцінюються майбутні навички гостинності та стверджується, що, хоча soft skills та емоційний інтелект можуть здатися особистими, а не діловими, вони є точними навичками, які необхідні для надання чудового досвіду гостя в мультикультурному середовищі, поширеному в готельному бізнесі. У готелях і ресторанах сьогодні потреба в найкращому досвіді, що перевищує очікування, не тільки бажана, але й очікувана. Щоб досягти такого рівня досвіду, готелям потрібно буде використовувати нові інноваційні програми та технології, щоб створити більш незабутні враження для гостей. Насправді soft skills – це особистісні характеристики, які дозволяють людині успішно взаємодіяти в команді при вирішенні будь-якої робочої проблеми. **Ключові слова:** soft skills, готельно-ресторанна сфера, фахівці індустрії гостинності, емоційний інтелект, особисті навички, підвищення прибутковості.*

This article focuses on topics such as identifying, recognizing, and developing "soft skills" that are key to success in any field. Analyzes the growing demand for emotional and social intelligence skills and demonstrates that as guest expectations continue to grow, there is a growing demand for soft skills in the hospitality workplace. He assesses future hospitality skills and argues that while soft skills and emotional intelligence may seem personal rather than business, they are the exact skills needed to provide a great guest experience in the multicultural environment prevalent in the hotel business. In hotels and restaurants today, the need for the best experience that exceeds expectations is not only desirable but also expected. To achieve this level of experience, hotels will need to use new innovative programs and technologies to create a more memorable experience for guests. In fact, soft skills are personal characteristics that allow a person to successfully interact in a team when solving any work problem. These characteristics include the following skills: - active listening (ability to listen carefully, ask auxiliary questions, allow opponents to express their opinion more widely and formulate their position more clearly); - ability to negotiate; - non-verbal elements of communication (not only the ability to express thoughts subtly and concisely, but also to use gestures, facial expressions, gestures to confirm words, which makes communication more expressive); the ability to persuade; - ability to present and speak in public; - storytelling (ability to tell stories); - writing

skills (for example, the ability to compile reports, conduct business communications). The ability to think critically, ie to analyze the situation, to draw useful conclusions, to change behavior depending on the circumstances, should be noted separately; An important feature of modern workers is empathy, the ability to feel, understand and analyze feelings and emotions. Last but not least are emotional intelligence, a positive outlook, the desire to learn something new, the ability to creatively and non-standardly solve problems, the desire for self-development.

Key words: *soft skills, hotel and restaurant sphere, hospitality industry specialists, emotional intelligence, personal skills, increase of profitability.*

Постановка проблеми. Збагачення державного бюджету значною мірою залежить від розвитку готельного господарства та ресторанного бізнесу [10]. В сучасних умовах жорсткої конкуренції та стрімкого технологічного розвитку підвищити рентабельність готельно-ресторанного господарства можна лише шляхом ефективного управління якістю та інноваційної продукції та послуг.

На сучасному етапі суспільного розвитку відбулося серйозне переосмислення традиційних методів і вимог господарської діяльності, відповідні зміни в вимогах її безпосередніх виконавців – працівників готельного господарства.

Примітно, що «soft skills» є однією з важливих компетенцій, якими повинні володіти працівники будь-якої галузі в 21 столітті, хоча на світовому ринку праці пріоритети роботодавців, які віддають перевагу «soft skills», почалися з 1980-х років.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Слід зазначити, що наразі існує обмежена кількість наукових праць про «soft skills» експертів у різних галузях. Так, Є. Єгоров вивчає розвиток «soft skills» у підготовці професіоналів туристичної галузі; А Івоніна, О. Чуланова та Ю. Давлетшина вивчають роль «soft skills» та «hard skills» у професійному та кар'єрному розвитку співробітників; Н. Штова вивчає ресурсність навичок «soft skills» для підвищення професійної успішності працівників. Поодинокі висновки О. Абашкіної, В. Давидової, Н. Жадько, Ю. Портланд ми зустрічаємо в інтернет-ресурсах.

Поява терміну «soft skills» пов'язана з розробкою науково обґрунтованого підходу до підготовки військовослужбовців США. Значення «soft skills» вперше було розкрито в 1968 році в доктрині «Проектування систем військової підготовки» як навичок роботи з людьми та паперами [9]. Після того, як поняття «soft skills» прижилося в науковому лексиконі військової та психології, воно гармонійно увійшло в лексикон сучасного бізнесу.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Повний набір компетенцій для «м'яких навичок» дуже різноманітний, але поняття тлумачиться як особистісні якості учасників економічного процесу, що забезпечують їх ефективно функціонування та взаємодію в команді, і, оскільки вони визначають рівень психо-

соціального розвитку, в різних формулюваннях більшість співпадає [5].

Справедливо зазначити, що перелік основних компетенцій, які можна віднести до «м'яких навичок», значною мірою залежатиме від сфери діяльності учасників економічного процесу та визначатиметься ними. Загальновідомо, що прибутковість або успіх готельно-ресторанної індустрії значною мірою залежить від людського фактору, тобто особистих і професійних якостей працівників цих підприємств.

У той час як «hard skills» менеджменту, такі як бухгалтерський облік, фінансовий аналіз та маркетинг, є ключовими навичками для менеджерів з гостинності та туризму, м'які навички мають вирішальне значення для успіху, перш за все бізнесу для людей [2].

Ці навички м'якої гостинності передбачають не тільки безпосередню взаємодію з клієнтами, але й управління командою, розроблене для задоволення клієнтів у найбільш трудомістких галузях.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Оскільки емоційний інтелект відіграє таку важливу роль у досвіді та задоволенні гостей, потенційні роботодавці майбутнього приділятимуть більше уваги навичкам м'якої гостинності. Очікується, що особисті навички будуть додані до резюме або резюме кандидата, і демонстрація цих навичок на співбесіді має вирішальне значення для найму.

Виклад основного матеріалу дослідження. У світлі вищесказаного ось перелік основних «soft skills» (особистих якостей або навичок) в індустрії гостинності, які є ключовими складовими успіху готелів та ресторанів.

1. Навички роботи з клієнтами та обслуговування клієнтів [7]. Відмінні навички обслуговування клієнтів починаються з чіткого розуміння їхніх потреб і вміння вибирати та реалізовувати найбільш ефективний спосіб їх задоволення. Завжди важливо пам'ятати, що саме завдяки споживачам готельно-ресторанний бізнес може генерувати капітал для виплати заробітної плати та інших витрат, що дозволяє їм залишатися прибутковими та реінвестувати в інфраструктуру

2. Навички нетворкінгу. Одним із ключових навичок, необхідних для розвитку індустрії гостинності, є вміння будувати довіру та довгострокові відносини через вміння уважно

слухати споживача та успішно задавати йому запитання. Іноді ці навички є більш корисними як для клієнтів, так і для співробітників, ніж здатність демонструвати захоплюючу самопрезентацію. Здатність забезпечити гостя відчуття власної значущості значно підвищує його лояльність. Володіння навичками нетворкінгу підвищує ефективність створення постійної клієнтської бази та значно підвищує ваші шанси на успіх.

3. Комунікативні навички [3]. Відмінні комунікативні навички високо цінуються у всіх сферах діяльності, і чим вище піднімається співробітник, тим важливішими вони стають. В індустрії гостинності є щоденні можливості для встановлення нових зв'язків з людьми різного походження, віку, національностей та темпераментів. Тому дуже важливо вміти спілкуватися таким чином, щоб гідно представляти заклад, доносячи при цьому необхідну інформацію клієнту легкою для розуміння мовою.

4. Гнучкість і адаптивність. Порівняно з іншими професіями, працівники готелів та ресторанів часто працюють у нічні зміни та у вихідні дні. Також необхідно швидко переходити від одного завдання до іншого, оскільки ситуація дуже швидко змінюється [4]. Тому гнучкість є важливим фактором успіху індустрії гостинності.

5. Організаційні навички. Наявність організаторських здібностей у готельно-ресторанному бізнесі є необхідною умовою успішного виконання різноманітних завдань. З огляду на часту потребу виконувати кілька завдань одночасно, зрозуміло, що працівники без організаторських і самоорганізаційних навичок, швидше за все, не зможуть працювати довго. Однак варто зазначити, що організаторські здібності можна розвивати та набувати, плануючи кожен день заздалегідь, сформувавши список справ. Це також сприяє розвитку навичок тайм-менеджменту.

6. Мовні навички. Мовні навички дають значні переваги під час спілкування та демонстрації гостинності, оскільки вони додають цінність працівнику як професіоналу. Спілкуючись мовою споживачів, можна краще зрозуміти й відчути їхні потреби та задовольнити їхні уподобання, формуючи тим самим лояльність

споживачів.

7. Відданість і ентузіазм до своєї роботи. Варто зазначити, що багато молодих людей починають індустрію гостинності з великим ентузіазмом, але не завжди усвідомлюють вимоги та обов'язки роботи, тому швидко втрачають інтерес до кар'єрного розвитку [1]. Якщо вони не розуміють, що їхня робота полягає в тому, щоб задовольнити кожного клієнта, скільки б вони не коштували, ці співробітники ніколи не перевищать початковий рівень і ніколи не стануть частиною успіху організації.

8. Готовність до завдань будь-якої складності. Яким би складним це не здавалося, важливо, щоб працівники індустрії гостинності підготувалися до проблем на робочому місці. Здатність вирішувати складні проблеми збільшує можливості співробітників швидко просунутися в кар'єрі та продемонструвати пристрасть до своєї роботи, що підвищує повагу клієнтів і роботодавців [6].

9. Здатність «грати різні ролі». При необхідності має бути можливість швидко переходити від одного завдання до іншого, забезпечуючи при цьому якість обслуговування, яке отримує клієнт, однаково високо. Уміння «грати декілька ролей» є однією з найкращих можливостей стати незамінним і цінним працівником для роботодавця та забезпечити його успіх на ринку гостинності та громадського харчування.

10. Культурна обізнаність. Професіонали з гостинності мають справу з клієнтами різних національностей і культур. Розуміння особливостей різних культур і здатність демонструвати толерантність, незважаючи на власні культурні норми та релігійні переконання, є вирішальними при запровадженні високих стандартів якості у сфері готельних та ресторанних послуг [8].

Висновки. Отже, підводячи підсумок, важливо відзначити, що перелік навичок «soft skills» є базовим і може доповнюватися виходячи з посади працівника та специфіки готельно-ресторанного бізнесу. У той же час стає все більш зрозумілим, що успіх в індустрії гостинності значною мірою залежить від набору «м'яких навичок», якими володіють співробітники і тісно пов'язаних з їх безпосереднім успіхом.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Длугунович Н.А. Soft skills як необхідна складова підготовки ІТ фахівців: *Вісник Хмельницького національного університету*. 2014. № 6. С. 239-242.
2. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 65. «Торгівля та громадське харчування», що затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України 30.11.1999 р. N 918. Погоджений Міністерством праці та соціальної політики України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0918204-99> (дата звернення 27.06.2022).
3. Єжижанська Т.С. Проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]*. Сер. : *Культура і соціальні комунікації*. 2012.

Вип.3. С.23–31. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoaksk_2012_3_5 (дата звернення 27.06.2022).

4. Іванова І. Є. Траєкторія розвитку «soft skills» у студентів факультету агротехнологій та екології як один з важливих чинників формування професійних навичок молоді. *Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти : зб. наук.-метод. праць Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного*. Мелітополь, 2020. Вип. 24. С. 18-24.

5. Коваль К. Розвиток «soft skills» у студентів – один із важливих чинників працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 162–167.

6. Сімакова І. О. Використання кейсового методу для навчання іншомовної професійно орієнтованої дискусії студентів інженерних спеціальностей. *ВІСНИК НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2010. Вип. 3. С. 191–195.

7. «Soft Skills – невід’ємні аспекти формування конкурентоспроможності студентів у XXI столітті URL: <https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/f5e21f8fa4b196951d084e7e586ab122.pdf> (дата звернення 27.06.2022).

8. 10000 videos Soft Skills. URL:<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.thv.softskills&hl=u> (дата звернення 27.06.2022).

9. Hospitality skills: the future is affective hospitality URL: <https://study.ssth.ch/hospitality-skills-future-is-affective-hospitality> (дата звернення 27.06.2022).

10. Top 10 hospitality and tourism soft skills URL: <https://blog.ssth.ch/top-10-soft-skills-hospitality-tourism>. (дата звернення 27.06.2022).

REFERENCES:

1. Dluhunovych N.A. (2014) Soft skills as a necessary component of training IT specialists: *Bulletin of Khmelnytsky National University*. № 6. pp. 239–242. [in Ukrainian].

2. Handbook of qualification characteristics of employees' professions (30.11.1999). Issue 65. «Trade and catering», approved by the order of the Ministry of Foreign Economic Relations and Trade of Ukraine N 918. *Approved by the Ministry of Labor and Social Policy of Ukraine*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0918204-99> Access date 27.06.2022. [in Ukrainian].

3. Yezhyzhanska T.S. (2012) Problems of formation of communicative competence of future specialists. *Scientific notes [National University «Ostroh Academy»]. Ser. : Culture and social communications*. Issue 3. P.23–31. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoaksk_2012_3_5 Accessed 27.06.2022. [in Ukrainian].

4. Ivanova I. Ye. (2020) The trajectory of soft skills development in students of the Faculty of Agrotechnology and Ecology as one of the important factors in the formation of professional skills of young people. Improving the educational process in higher education: *Coll. scientific method Proceedings of the Tavriya State Agrotechnological University named after Dmitry Motorny*. Melitopol, Issue. 24. pp. 18-24. [in Ukrainian].

5. Koval K. (2015) The development of «soft skills» in students is one of the important factors of employment. *Bulletin of Vinnytsia Polytechnic Institute*. № 2. S. 162–167. [in Ukrainian].

6. Simakova I. O. (2010) Using the case method to teach foreign language professionally oriented discussion of engineering students. *BULLETIN OF NTUU «KPI». Philosophy. Psychology. Pedagogy*. Vip. 3. С. 191–195. [in Ukrainian].

7. «Soft Skills - integral aspects of the formation of student competitiveness in the XXI century URL: <https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/f5e21f8fa4b196951d084e7e586ab122.pdf> Access date 27.06.2022. [in Ukrainian].

8. 10000 videos Soft Skills. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?Id=com.thv.softskills&hl=u> Accessed 27.06.2022.

9. Hospitality skills: the future is affective hospitality URL: <https://study.ssth.ch/hospitality-skills-future-is-affective-hospitality> Accessed 27.06.2022.

10. Top 10 hospitality and tourism soft skills URL: <https://blog.ssth.ch/top-10-soft-skills-hospitality-tourism>. Accessed 27.06.2022.