

ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕНЕДЖЕРА ПРОЕКТА В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Гришанова Ю.И.

Hyatt Regency Ekaterinburg

ООО «Хотел Девелопмент Компани»

(Екатеринбург, Россия)

Науч. руководитель: Шемятихина Л.Ю., канд. пед. наук, доцент,
Уральский государственный экономический университет, кафедра
корпоративной экономики и управления бизнесом

Краткая аннотация: актуальность выбранной темы обусловлена необходимостью развития профессиональных компетенций специалистов сферы гостеприимства, а так же изучением технологий развития компетенций, необходимых для менеджеров проекта в рассматриваемой области. В данной статье отражена сущность и классификация профессиональных компетенций менеджеров гостиничного хозяйства и технологии развития профессиональных компетенций, применяемых на предприятиях в сфере гостиничного бизнеса.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, технология развития профессиональных компетенций, специалист сферы туризма и гостеприимства, управление проектами, особенности управления проектами в сфере гостеприимства, менеджер проекта.

Управленческая деятельность в любых организациях состоит из определенного набора относительно постоянных задач. Масштабность задач, которые стоят перед современным обществом в России, резко повышают актуальность проблемы компетентности современных менеджеров [1,стр.6]. Поэтому количество компетенций должно соответствовать количеству поставленных задач, входящих в профессиональные обязанности менеджера.

Каждый успешный руководитель должен обладать высокой управленческой компетентностью. То есть ему необходимо не только отлично знать профессиональную область, но и обладать умениями и знаниями в сфере проектного управления. Только в случае применения всех этих правил менеджер сможет добиться успеха. Самым первым и основным правилом руководителя проектов является - знание всех основных компетенций менеджера и их особенностей. Мы составили схему компетенций менеджера проекта и представили ее на рисунке 1.



Рисунок 1. Сферы компетентности менеджера проекта в сфере гостиничного бизнеса.¹

Так же необходимо кратко остановиться на понятии компетентности. Компетентность - это многообразие подходов и теоретических обоснований. В научной литературе общепринята точка зрения, согласно которой понятие «компетентность» включает умения, навыки и знания, а также способы выполнения поставленных задач. Одновременно существуют такие понятия, как: компетентность, профессиональная компетентность, управленческая

¹ Составлено автором по [2, стр.6]

компетентность. Компетентность представляется как «индивидуальная характеристика степени соответствия требованиям профессии, как психическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно, как обладание человеком способностью и умением выполнять определенные трудовые функции» [2, стр.6]

Мы так же составили определение понятия «компетентность» – это своего рода совокупность профессиональных знаний, умений и навыков, которые необходимы для осуществления профессиональной деятельности менеджера. Мы взяли данное определение за основополагающее, так как оно является комплексным и охватывает все необходимые элементы и характеристики компетентности.

На наш взгляд необходимо развивать следующие виды профессиональных компетенций у менеджера проектов. Таблица 1.

Таблица 1. Компетенции в управлении проектами²

	Вид профессиональной компетенции	Описание
1.	SOFT-компетенции в управлении проектами	<p>Личностные навыки в управлении проектами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эмоциональный интеллект; 2. Навыки фасилитации; 3. Навыки коучинга; 4. Власть, влияние и лидерство; 5. Управление конфликтом и стрессом; 6. Эффективное целеполагание и целедостижение; 7. Управление возражениями; <p>Приемы ситуационного руководства в управлении проектами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и принятие управленческих решений; 2. Современные методы креативного мышления; <p>Навыки эффективного взаимодействия в управлении проектами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки аргументации; 2. Управление конфликтом; 3. Навыки деловой презентации; 4. Ведение переговоров; 5. Навыки влияния и убеждения; 6. Навыки конструктивных коммуникаций в управлении проектами; 7. Навыки командообразования; 8. Кросс-культурные коммуникации; 9. Практика развития международного сотрудничества; 10. Управление совещанием, модерация совещаний.

² Составлено автором по [3, стр.6]

2.	Навыки общего менеджмента	<p>Навыки личной эффективности менеджера:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки эффективной работы с информацией; 2. Техники управления временем и пространством; <p>Организационное поведение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инструменты и методы трудовой мотивации (модели, приемы решения проблемы); 2. Навыки индивидуального и организационного научения; 3. Навыки идентификации личности и психологических установок; 4. Управление по компетенциям; 5. Управление на основе KPI и сбалансированная; 6. система показателей (ССП/BSC); 7. Навыки работы с корпоративной культурой. <p>Право</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила составления организационных; 2. и правовых документов; 3. Безопасность; 4. Основы лицензирования; 5. Авторские права и права собственности на разработку; <p>Операционный менеджмент:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Описание и создание бизнес-процессов; 2. в компании и их оптимизация; 3. Навыки построения организационных структур; 4. Планирование деятельности подразделений организации; <p>Управление изменениями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техники в управлении сопротивлением изменениям; 2. Навыки антикризисного управления; <p>Финансы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приемы оценки инвестиционных решений; 2. Дисконтирование; 3. Инструменты финансово планирования и прогнозирования бюджетный процесс в организации; 4. Основы бухгалтерского учета.
----	---------------------------	--

Для развития компетенций для менеджера проекта, перечисленных выше, необходимо применение определенных технологий развития профессиональных компетенций.

Необходимо сказать, что технология - это сочетание квалификационных навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и соответствующих технических знаний, необходимых для осуществления желаемых преобразований в материалах, информации или людях. Технология и задачи тесно связаны между собой. Выполнение задачи включает использование конкретной технологии как средства преобразования материала, поступающего на входе, в форму, получаемую на выходе. По словам Виланда и Ульриха,

«машины, оборудование и сырье можно рассматривать как компоненты технологии, но наиболее значимым компонентом несомненно является процесс, с помощью которого исходные материалы или сырье преобразуются в желаемый на выходе продукт. По сути своей технология представляет способ, который позволяет осуществить такое преобразование [5, стр. 6].

Для развития профессиональных компетенций менеджера проекта необходимо рассматривать следующие технологии Таблица 2.

Таблица 2. Самые распространенные технологии развития профессиональных компетенций менеджера проекта в сфере гостеприимства³

п/п	Технология развития компетенции	Описание
1.	Самообучение	Постоянное изучение литературы по теме, прочтение статей, использование интернета, телевидения, социальных сетей. Можно находить и рассматривать различные кейсы по теме, решать задачи, устраивать мозговой штурм в команде. Следить за новостями и трендами.
2.	Курсы и тренинги	Прохождение курсов профессиональной переподготовки, получение дополнительного образования, прохождение курсов повышения квалификации, посещение семинаров и тренингов по интересующей теме.
3.	Сертификация	Получение специального документа, который свидетельствует о достижении его обладателем уровня теоретических знаний, практических навыков и умений, достаточных для самостоятельной профессиональной деятельности. Такая технология позволяет выявить уровень знаний специалиста и выявить слабые стороны, которые в будущем подлежат устранению.
4.	Практика	Это практическая деятельность, основанная на сознательном целеполагании, которая направлена на преобразование действительности, а так же и самого человека. Практикой в частности называют деятельность, служащую для достижения необходимой опытности в каком-либо деле, а также индивидуальный опыт того или иного специалиста в своей области.

В добавление к пункту 1 в таблице 2 необходимо добавить. что так же менеджеру можно помочь в самосовершенствовании.

³ Составлено автором по [4, стр. 6]

Главной задачей менеджера проектов - это найти способ проанализировать свои подходы и способности, проверить потенциал, научиться действовать по-иному. Всем менеджерам приходится учиться на собственном опыте. Как правило для полного осознания недостаточно обычных описаний, пока человек самостоятельно не столкнется с проблемой, он не сможет познать ее самостоятельно. Для решения представленной проблемы необходимо проанализировать себя и выявить личностные ограничения. Данный подход является движущей силой для перемен и профессионального роста. Но зачастую для развития умений и знаний менеджера необходимы и другие опыт и обучение, чтобы углубить свое понимание, приобрести новые навыки и подходы [5, стр. 6]. Для этого достаточно определить личный план действий, состоящий из нескольких основных этапов, который наглядно представлен на рисунке 2.

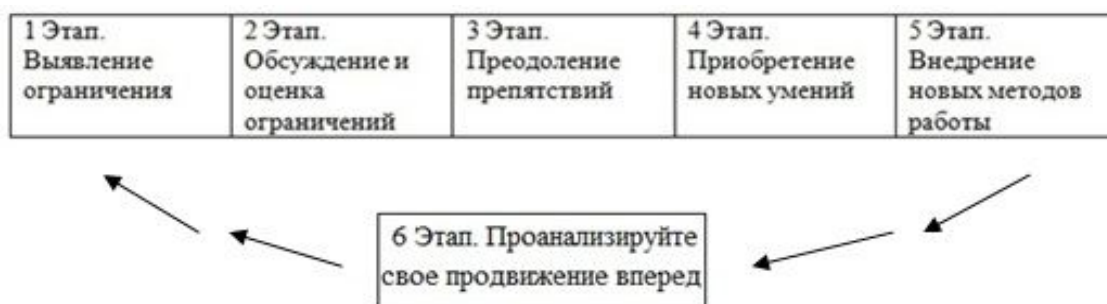


Рисунок 2. Основные этапы при составлении личного плана действий⁴

В прошлом десятилетии было разработано множество практических методов повышения квалификации, которые помогают управленцам развить и опробовать собственный стиль и способности [5, стр.6]. Почти всегда при применении данных технологий руководители овладевают новыми навыками, углубляют понимание своей профессии, обнаруживают ранее скрытые способности.

В этом случае, освоение данных технологий можно быть уверенному, что развитые в последствии компетенции могут быть направлены на решение конкретных производственных задач, а также формирование алгоритма действий персонала в нестандартных условиях. Развитые и приобретенные

⁴ Составлено автором по [5, стр.6]

компетенции обозначают способность и готовность к целенаправленному, планомерному образу действия при выполнении профессиональных заданий и решении проблем (например, при планировании рабочих шагов). При этом самостоятельно выбираются, применяются, а при необходимости усовершенствуются изученные методы мышления и способы работы или стратегии решения для преодоления рабочих заданий и проблем.

Список использованной литературы

1. Карева А. В. К вопросу о формировании правовой компетенции специалиста социально - культурного сервиса и туризма // Педагогическое образование в России. 2009. № 4. С. 145-152.
2. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-практ. пособие по подготовке и выполнению лабораторных работ по направлению подготовки «101100 – Гостиничное дело» / Урал. гос. пед. ун-т. Екатеринбург, 2012.
3. Радыгина Е. Г. Формирование готовности студентов к профессиональным взаимодействиям в сфере гостеприимства // Педагогическое образование в России. 2011. №2. С. 211-221.
4. Филиппова Г.Л. Теоретические основы разработки модели профессионально компетентного специалиста / Г.Л. Филиппова // Среднее профессиональное образование. Приложение. - 2010. - №2. - С. 35-43.
5. Вудсток.М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер для руководителя практика. //Академия народного хозяйства при Правительстве Российской федерации ДЕЛО лтд. Москва, 2013. - с .317-319.