

ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ МЕНЕДЖЕРА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

В статье рассматриваются профессионально важные качества личности менеджера в сфере гостеприимства, сложившиеся в нынешнее время. Освещены вопросы основных качеств менеджера гостеприимства в организации. Выявлен перечень уровней формирования профессионально важных качеств менеджера гостеприимства в его повседневной работе. Рассматривается ряд основных качеств менеджера, среди которых – организаторские качества. В них входят: психологическая избирательность, критичность и самокритичность, психологический контакт, требовательность; интеллектуальные качества; коммуникативные качества, мотивационно-волевые качества и такое важное на сегодняшний день качество, как стрессоустойчивость. Также рассмотрены три вида общения менеджера.

Ключевые слова: менеджер, руководитель, качества менеджера, организаторские качества, виды общения, мотивационно-волевые качества, стрессоустойчивость, целеустремленность, самостоятельность, работоспособность.

М.А. Kiselev

PROFESSIONALLY IMPORTANT QUALITIES OF MANAGER IN HOSPITALITY

The article examines professionally important qualities of the manager in hospitality, which were established in the present time. Questions of the basic qualities of the manager of hospitality in the organization are illuminated. The enumeration of the levels of the formation of the professionally important daily work qualities of the manager in hospitality is revealed. The numbers of the basic organizational qualities of manager including psychological selectivity, self criticism, psychological contact, exactingness, intellectual qualities, communicative qualities, motivational- volitional qualities, and the most important quality – stress resistance are examined. Three forms of the contact of manager are also examined.

Keywords: manager, leader, quality of manager, organizational qualities, forms of contact, motivational- volitional qualities, stress resistance, personal leadership, independence, working efficiency.

Индустрия гостеприимства стремительно развивается: по прогнозам специалистов, к 2020 году количество туристов в мире достигнет 1,6 млрд человек, а по данным Всемирной туристической организации, к 2010 году в отрасли появится 105 млн новых рабочих мест. Задуматься о карьере в этой сфере стоит уже сейчас.

Сегодня ресторанный и гостиничный бизнес – один из самых быстрорастущих и перспективных. Например, в Москве всего 10 тыс. сертифицированных гостиничных номеров, в то время как в Лондоне их 70 тыс. Московские гостиницы переполнены, хотя нормой считается заполненность на 60–70%. Правительство Москвы обещает построить сотни новых гостиниц, а уже существующие открывают филиалы в крупных российских городах.

Казалось бы, что может быть проще – иди и работай! Но, несмотря на огромную потребность рынка в квалифицированных кадрах, образовательных программ в сфере гостеприимства в на-

шей стране немного. Однако даже это не самое главное. Беда в том, что современная молодежь не воспринимает сферу гостеприимства как карьерную площадку.

На современном этапе развития гостиничного дела актуальное значение приобретает готовность специалиста сферы гостеприимства к работе в новых условиях, поскольку научно-технический прогресс и высокие технологии существенно изменили среду обитания гостиничной индустрии. При этом в качестве особенностей современного специалиста многие исследователи выделяют преобладание организационных, деятельностных качеств.

Качества менеджера – это обобщенные, наиболее устойчивые характеристики, которые оказывают решающее влияние на управленческую деятельность. Это весьма сложные в психологическом плане образования, зависящие от множества факторов: особенностей характера, структуры личности, ее направленности, опыта, способности, условий деятельности.

Талант менеджера определяется многими психологическими качествами, которые являют-

¹ Аспирант Российской международной академии туризма (РМАТ).

ся профессионально важными. Многогранный характер управленческой деятельности накладывает своеобразный отпечаток и на личностные характеристики менеджера.

Профессионально важные качества менеджера гостеприимства рассматриваются на трех уровнях:

- на уровне задач деятельности менеджера;
- на поведенческом уровне;
- на уровне свойств личности.

На основе управленческой деятельности менеджера нужно особо выделить организаторские качества, характеризующиеся умением подбирать, расставлять кадры, планировать работу, обеспечивать четкий контроль.

Организаторские качества – это следствие проявления ряда психологических свойств личности. Наиболее важными являются:

1) психологическая избирательность – способность адекватно, без искажения отражать психологию организации;

2) критичность и самокритичность – способность видеть недостатки в поступках и действиях других людей и в своих поступках;

3) психологический контакт – способность устанавливать меру воздействия, влияния на других людей;

4) требовательность – способность предъявлять адекватные требования в зависимости от особенностей ситуации;

5) склонность к организаторской деятельности, то есть потребность в ее выполнении;

6) способность заряжать своей энергией других людей, активизировать их.

Среди других организаторских качеств следует отметить такие, как:

- целеустремленность – умение поставить четкую и ясную цель и стремиться к ее достижению;
- гибкость – способность реально оценивать обстоятельства, адаптироваться к ним, не меняя при этом принципиальных позиций;
- работоспособность – способность длительно выполнять работу с высокой эффективностью;
- настойчивость – волевое свойство личности, проявляющееся в упорном стремлении достичь сознательно поставленной цели;
- самостоятельность – способность осуществлять деятельность, опираясь на собственные возможности без чужой помощи;
- дисциплинированность – подчинение установленному порядку, умение налаживать и поддерживать дисциплину в коллективе;
- инициативность – умение действовать энергично, способность выдвигать идеи и намечать пути их воплощения.

Общей основой развития менеджера как специалиста и компетентного управленца являются интеллектуальные качества. Интеллект может выступать или не выступать в качестве фактора успешности менеджера, в зависимости от того, какие ресурсы менеджера, интеллектуальные или коммуникативные, включены в его деятельность.

Существенное значение имеют для деятельности менеджера коммуникативные качества:

- способность к кооперации и групповой работе;
- поведенческие ориентации при разрешении конфликтных ситуаций;
- социальная компетентность при реализации своих целей.

Менеджер в своей деятельности постоянно осуществляет три вида общения:

1) субординационное, или общение при взаимодействии руководителя и подчиненных;

2) служебно-товарищеское – то есть общение между руководителями-коллегами;

3) дружеское – общение на основе морально-психологических норм взаимоотношений.

В зависимости от конкретной ситуации и целей важно точно применить тот или иной стиль общения. Если менеджер обладает навыками общения, то ему легко устанавливать деловые контакты.

Умение устанавливать деловые контакты, располагать к себе людей зависит от манеры поведения. Хорошие манеры помогают быстро адаптироваться в любой обстановке, упрощают налаживание контактов, расширяют возможности оказывать влияние на людей.

Особое внимание следует обратить на мотивационно-волевые качества менеджера:

- стремление к успеху (ориентация на достижение цели, решительность, вера в себя);
- осторожность (разумный риск, добросовестность, внимание к гостям, порядочность, честность, точность в исполнении своих обязанностей, признание со стороны окружающих);
- самоопределение (свобода в общении, открытость);
- социальная компетентность (стрессоустойчивость, разговорчивость, общительность, готовность к диалогу, сила убеждения, обаяние, дружественное отношение к своей организации, уверенная манера держать себя).

В литературе по психологии менеджмента можно встретить ряд работ ученых, изучающих менеджеров и их предпринимательские качества, потенциал которых зависит от умения предвидеть и быстро оценивать ситуацию, рассчитать возможные результаты, умение разумно рисковать.

Наиболее важным качеством менеджера является устойчивость к стрессу. Стрессоустойчивость – это способность противостоять сильным отрицательным эмоциональным воздействиям, вызывающим высокую психологическую напряженность, поскольку деятельность менеджера протекает в условиях значительных психологических нагрузок.

Таким образом, в структуре профессионально важных качеств менеджера можно выделить его организаторские, интеллектуальные, мотивационно-волевые и предпринимательские качества как самые важные в профессиональной деятельности.

Литература

1. Веснин, В.Р. Менеджмент для всех. – М. : Знание, 2002.
2. Виханский, О.С. Менеджмент : учебник. – Изд. 3-е / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М. : Гардарики, 2002.
3. Кабушкин, Н.И., Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М. : ИНФРА-М, 2007.
4. Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М. : Экономика, 2000.