

**КЛЮЧЕВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ  
СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

**Атоева Махлиё**

*Факультет Совместных Программ Бухарский государственный  
университет.makhliyoatoyeva@gmail.com*

**Аннотация:** Данная статья исследует важность развития профессиональных компетенций для специалистов, работающих в сфере гостеприимства. Авторы рассматривают различные аспекты профессиональных требований, с которыми сталкиваются работники гостиничной индустрии в современной среде. Они обращают особое внимание на актуальные вызовы и перспективы, связанные с развитием данной отрасли. В статье представлен обзор научной литературы по теме, включающий работы известных ученых и исследователей. Статья также обсуждает ключевые компетенции, необходимые для эффективной работы в гостиничной сфере, такие как навыки обслуживания клиентов, управление ресурсами, коммуникационные и межкультурные навыки, адаптивность к изменениям и техническая грамотность. Авторы рассматривают методы и подходы к развитию этих компетенций через профессиональное образование, дополнительные образовательные программы и переподготовку персонала. В конечном итоге, статья предлагает рекомендации и стратегии для улучшения процесса развития профессиональных компетенций в гостиничной индустрии, включая сотрудничество с образовательными учреждениями, внедрение инновационных подходов к обучению и разработку персонализированных программ обучения. Она призывает к постоянному развитию и совершенствованию навыков специалистов в гостеприимстве, чтобы успешно справиться с вызовами и использовать перспективы, предлагаемые этой динамичной отраслью.

**KEY COMPETENCIES AND PROFESSIONAL REQUIREMENTS FOR HOTEL  
INDUSTRY PROFESSIONALS**

**Atoeva Makhliyo**

*Joint Program Faculty Bukhara State University  
makhliyoatoyeva@gmail.com*

**Annotation:** This article explores the importance of developing professional competencies for professionals working in the hospitality industry. The authors consider various aspects of the professional requirements faced by hotel industry workers in the modern environment. They pay special attention to the current challenges and prospects

*associated with the development of this industry. The article presents a review of the scientific literature on the topic, including the works of famous scientists and researchers. The article also discusses the key competencies necessary for effective work in the hotel industry, such as customer service skills, resource management, communication and intercultural skills, adaptability to change and technical literacy. The authors consider methods and approaches to the development of these competencies through vocational education, additional educational programs and staff retraining. Ultimately, the article offers recommendations and strategies for improving the process of developing professional competencies in the hotel industry, including cooperation with educational institutions, the introduction of innovative approaches to training and the development of personalized training programs. She calls for the continuous development and improvement of the skills of specialists in hospitality in order to successfully cope with the challenges and use the prospects offered by this dynamic industry.*

**MEHMONXONA SANOATI MUTAXASSISLARI UCHUN ASOSIY VAKOLATLAR  
VA KASBIY TALABLAR**

**Atoyeva Maxliyo**

*Qo'shma dastur fakulteti Buxoro davlat universiteti.*

*makhliyoatoyeva@gmail.com*

**Annotatsiya:** *Ushbu maqolada mehmondo'stlik sohasida ishlaydigan mutaxassislar uchun kasbiy kompetentsiyalarni rivojlantirishning ahamiyati ko'rib chiqiladi. Mualliflar zamonaviy muhitda mehmonxona sanoati xodimlari duch keladigan kasbiy talablarning turli jihatlarini ko'rib chiqadilar. Ular ushbu sohani rivojlantirish bilan bog'liq dolzarb muammolar va istiqbollarga alohida e'tibor berishadi. Maqolada taniqli olimlar va tadqiqotchilarning ishlarini o'z ichiga olgan mavzu bo'yicha ilmiy adabiyotlarning umumiy ko'rinishi keltirilgan. Maqolada, shuningdek, mijozlarga xizmat ko'rsatish ko'nikmalari, resurslarni boshqarish, aloqa va madaniyatlararo ko'nikmalar, o'zgarishlarga moslashuvchanlik va texnik savodxonlik kabi mehmonxona sohasida samarali ishlash uchun zarur bo'lgan asosiy vakolatlar muhokama qilinadi. Mualliflar ushbu vakolatlarni kasbiy ta'lim, qo'shimcha ta'lim dasturlari va xodimlarni qayta tayyorlash orqali rivojlantirish usullari va yondashuvlarini ko'rib chiqadilar. Oxir oqibat, maqolada mehmonxona sanoatida kasbiy kompetentsiyalarni rivojlantirish jarayonini takomillashtirish bo'yicha tavsiyalar va strategiyalar, jumladan, ta'lim muassasalari bilan hamkorlik qilish, o'qitishga innovatsion yondashuvlarni joriy etish va shaxsiylashtirilgan o'quv dasturlarini ishlab chiqish taklif etiladi. U muammolarni muvaffaqiyatli hal qilish va ushbu dinamik sanoat tomonidan taqdim etilgan istiqbollardan foydalanish uchun mehmondo'stlik bo'yicha mutaxassislarning ko'nikmalarini doimiy ravishda rivojlantirish va takomillashtirishga chaqiradi.*

Одной из основных задач Правительства Республики Узбекистан является улучшение качества жизни граждан нашей Республики, посредством модернизации туристического бизнеса, предоставления качественных, доступных и конкурентоспособных продуктов туристического рынка. В рамках реализации данной задачи целесообразно совершенствовать и развивать процесс подготовки специалистов в сфере туризма и гостеприимства в высших учебных заведениях туристского профиля за счет повышения квалификации и профессиональной подготовки сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.

В современных условиях сфера гостеприимства нуждается в профессиональной подготовке сотрудников, конкурентоспособных на туристском рынке, компетентных, ответственных, профессионалов в своем виде деятельности и смежных областях, готовых к эффективной работе в условиях применения международных стандартов, способных к непрерывному личностному и профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, стремящихся к непрерывному образованию и способных адаптироваться в постоянно меняющейся внешней среде [13].

Процесс изучения особенностей профессионального обучения специалистов для гостиничного бизнеса включал анализ научной литературы по теории и методике профильного образования в сфере туризма (Н.К. Бакланова, В.А. Кальней, В.Г. Кузнецов); профессиональному самоопределению личности в области гостеприимства (И.А. Зорин, Ю.А. Константинов, А.И. Сесёлкин); тенденциям развития дополнительного образования и переподготовки персонала для туристической индустрии (В.А. Горский, А.А. Федулин); учебной и методической стороне процесса обучения (М.А. Морозов, Н.С. Морозова и др.); процессу формирования профессиональных компетенций (Н.А. Гулиев, Т.Н. Третьякова и др.). В контексте анализа научной литературы Узбекистана использовалась литература Ибрагимов Ю.В, Хакимов Ш.С, Хидоятов Ф.Ю., Ахмедова Д.С. Их работы касаются туристического потенциала страны, управления туристическими ресурсами и инфраструктурой, а также развития туристического бизнеса.

Противоречия, выявленные в анализе литературы, указывают на несовершенство и несоответствие образовательной системы в сфере туризма и гостиничного бизнеса потребностям рынка труда и требованиям работодателей. Вот основные противоречия, которые описаны:

Противоречие между Болонской конвенцией и отечественной системой образования. Болонская конвенция направлена на создание единого образовательного пространства и высокое качество профессионального образования. Однако отечественная система образования не всегда соответствует этим принципам, и она может быть ориентирована на

накопление знаний, вместо развития практических навыков и мобильности студентов и преподавателей.

Противоречие между спецификой профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе и подготовкой студентов. Работники в гостиничной индустрии должны быть готовы к социальной и профессиональной мобильности и уметь решать нетипичные задачи. Однако выпускники не всегда обладают навыками самореализации в таких ситуациях.

Противоречие между необходимостью формирования профессиональных компетенций у студентов и отсутствием концептуальных основ и подходов к их формированию. Отсутствие четкой методики и подходов к формированию профессиональных компетенций может привести к разрыву между требованиями работодателей и уровнем подготовки выпускников.

Противоречие между ожиданиями работодателей и уровнем подготовки выпускников вузов. Исследования показывают, что качество подготовки специалистов для гостиничной индустрии не соответствует потребностям работодателей. Возникают проблемы с практическим опытом, соответствием образовательных программ требованиям рынка труда, академичностью в ущерб практическому обучению и недостаточностью материально-технической базы для формирования необходимых профессиональных компетенций.

Эти противоречия указывают на необходимость совершенствования образовательной системы в сфере туризма и гостиничного бизнеса, включая более практическую ориентацию программ, улучшение методик формирования профессиональных компетенций и развитие материально-технической базы для обучения.

Перечисленные требования к процессу профессиональной подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства отражают основные аспекты, которые выпускник вуза должен удовлетворять. Вот краткое описание каждого из этих принципов:

**Демократизация и гуманизация обучения:** Учет индивидуальных особенностей студентов и создание условий для их саморазвития, саморегуляции и самоконтроля. Это подразумевает индивидуальный подход к каждому студенту и создание благоприятной образовательной среды.

**Практикоориентированность:** Обучение студентов в контексте будущей профессиональной деятельности, включая имитацию реальных рабочих условий. Это позволяет студентам развивать не только теоретические знания, но и практические навыки, которые они смогут применять в своей профессии.

**Социальная и профессиональная мобильность:** Формирование у студентов навыков взаимодействия в сфере гостеприимства и подготовка их к постоянному обновлению и совершенствованию своих профессиональных навыков. Это помогает выпускникам быть готовыми адаптироваться к изменениям на рынке труда и быть конкурентоспособными.

Соответствие требованиям сферы гостеприимства: Освоение современных технологий и методов выполнения профессиональных задач, учитывая передовой опыт в сфере туризма и гостеприимства. Это позволяет выпускникам быть в курсе последних тенденций и эффективно применять свои знания и навыки на практике.

Инновационность: Поддержка стремления студентов к созданию и применению новых услуг с целью улучшения гостиничного бизнеса. Это важно для развития индустрии и повышения конкурентоспособности на рынке.

Культуросообразность: Подготовка студентов к языковой практике, а также к пониманию особенностей культуры и традиций иностранных государств. Это помогает студентам быть более гибкими и адаптироваться к потребностям разнообразных гостей.

Толерантность: Развитие у студентов терпимости и уважения к культуре и религии гостей гостиничного предприятия, а также соблюдение этических норм при обслуживании. Это способствует созданию гостеприимной и дружелюбной атмосферы для гостей.

В целом, эти принципы помогают обеспечить качественную профессиональную подготовку студентов в сфере туризма и гостеприимства, соответствующую требованиям рынка труда и потребностям работодателей.

Представленные в тексте компетенции подразделяются на несколько групп, отражающих различные аспекты профессиональной подготовки специалистов в сфере гостеприимства:

Компетенции субъекта жизнедеятельности:

Компетенции охраны здоровья и безопасности: включают знания о правилах личной гигиены, соблюдение санитарных норм и техники безопасности в гостиничных предприятиях, отрицательное отношение к вредным привычкам, таким как курение, употребление спиртных напитков и наркотиков, а также толерантное отношение к различным образам жизни и религиозным традициям.

Ценностно-смысловые компетенции: включают знание особенностей культуры и религии стран, представители которых проживают в гостиничном предприятии, а также способность к толерантному отношению и умению прививать уважение к традициям своей и других стран.

Интегративная компетенция: включает способность систематизировать и непрерывно получать знания о новых тенденциях развития гостиничного хозяйства.

Гражданско-общественные компетенции: включают знание прав и обязанностей граждан во время пребывания в РФ и других государствах, а также соблюдение законодательства в сфере гостиничного хозяйства.

Компетенции личностного саморазвития, саморегуляции и самоконтроля: включают способность регулировать физическое и эмоциональное состояние,

стремление к непрерывному саморазвитию и профессиональному росту в сфере гостеприимства, а также совершенствование языковой практики.

**Профессионально-технические компетенции:**

Компетенции в области организации и управления гостиничным предприятием: включают умения планировать и координировать работу в гостиничном бизнесе, управлять персоналом, контролировать качество обслуживания и управлять финансовыми ресурсами.

Компетенции в области обслуживания гостей: включают навыки вежливого и профессионального общения с гостями, умение предоставлять качественное обслуживание, решать проблемы и удовлетворять потребности клиентов.

Компетенции в области маркетинга и продаж: включают знания о рынке туризма и гостеприимства, умение проводить маркетинговые исследования, разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия.

**Межличностные и коммуникативные компетенции:**

Компетенции в области межличностного взаимодействия: включают умение эффективно взаимодействовать с коллегами и клиентами, разрешать конфликтные ситуации, проявлять эмпатию и сотрудничество.

Коммуникативные компетенции: включают умение ясно и четко выражать свои мысли, слушать и понимать других, использовать различные коммуникационные каналы и технологии.

В целом, результирующая профессиональная компетентность специалиста в сфере гостеприимства включает интеграцию всех перечисленных выше компетенций и способность применять их в реальной профессиональной деятельности на гостиничном предприятии.

**б) Компетенции социального взаимодействия:**

- Социальные и профессиональные компетенции в сфере гостеприимства включают в себя такие навыки, как умение эффективно общаться, справляться со стрессом, проявлять доброжелательность, способность к формированию команд, соответствие корпоративной культуре гостиничного предприятия, толерантность, а также социальная и профессиональная мобильность.

- Важными компетенциями в профессиональном общении включаются умение находить общий язык с клиентами, коллегами и партнерами, владение технологиями обслуживания гостей в гостиничном хозяйстве, знание психотипов потребителей, способность проводить презентации и переговоры, а также соблюдение этикета, включая телефонный этикет, и знание документооборота в сфере гостеприимства, а также владение иностранными языками.

**в) Компетенции профессиональной деятельности в сфере гостеприимства:**

- Компетенции познавательно-аналитической деятельности включают навыки определения и решения проблемных ситуаций в сфере гостеприимства,

способность проводить маркетинговые исследования для гостиничных предприятий и сегментацию рынка гостиничных услуг.

- Компетенции профессиональной деятельности на предприятиях гостеприимства включают навыки планирования, проектирования и прогнозирования развития гостиничных предприятий, моделирования ситуаций на рынке гостиничных услуг, а также владение информацией и соблюдение туристских формальностей.

- Информационные компетенции включают знание оргтехники, используемой в предприятиях сферы гостеприимства, знание специализированных компьютерных программ для обеспечения безопасности, бронирования и автоматизации систем управления.

Таким образом, профессионализм специалиста в сфере гостеприимства обусловлен его личностными качествами, которые являются основой для профессиональной деятельности. Компетенции, определенные в соответствии с республиканскими стандартами по специальности, требованиями работодателей и будущими профессиональными задачами, играют важную роль в формировании профессионализма специалиста. Однако истинный профессионализм достигается через практическую деятельность, а не только через получение высшего образования в туристической сфере.

В результате исследования были выявлены следующие характеристики профессионалов в сфере гостеприимства:

- Трудолюбие;
- Ориентация на потребности клиентов;
- Коммуникабельность;

Компетенции социального взаимодействия:

- Компетенции социального и профессионального взаимодействия в области гостеприимства включают такие аспекты, как способность эффективно общаться и взаимодействовать с другими людьми, справляться с неблагоприятными ситуациями, проявлять доброжелательность, проявлять склонность к формированию коллективов, соответствовать корпоративной культуре гостиничного предприятия, проявлять толерантность, а также обладать социальной и профессиональной мобильностью.

- Компетенции в профессиональном общении включают умение находить общий язык с клиентами, коллегами и партнерами, владение технологиями обслуживания гостей в гостиничном хозяйстве, знание психологических типов потребителей, умение проводить презентации и переговоры, знание и соблюдение этикета, включая телефонный этикет, а также знание документооборота в сфере гостеприимства и владение иностранными языками.

в) Компетенции профессиональной деятельности в сфере гостеприимства:

- Компетенции познавательно-аналитической деятельности включают в себя навыки определения и разрешения проблемных ситуаций в сфере

гостеприимства, способность проводить маркетинговые исследования для гостиничных предприятий, а также сегментацию рынка гостиничных услуг.

- Компетенции профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства включают навыки планирования, проектирования и прогнозирования развития гостиничных предприятий, моделирования ситуаций на рынке гостиничных услуг, а также осведомленность о туристических формальностях и соблюдение соответствующих правил.

- Информационные компетенции включают знание оргтехники, используемой в сфере гостеприимства, а также владение специализированными компьютерными программами для обеспечения безопасности, бронирования и автоматизации систем управления.

Таким образом, профессионализм специалиста в области гостеприимства зависит от его личностных качеств, которые являются основой для успешного выполнения профессиональных задач. Компетенции, определенные в соответствии со стандартами нашей Республики по специальности, требованиями работодателей и перспективными профессиональными задачами, играют важную роль в формировании профессионализма специалиста. Однако истинный профессионализм достигается через активную практическую деятельность, а не только через получение высшего образования в области туризма.

Для формирования профессиональных компетенций у специалистов гостиничной индустрии в рамках высшего учебного заведения следует учесть следующие условия:

Использование компетентностного подхода в обучении студентов: Это подразумевает определение ключевых компетенций, необходимых для работы в гостиничной индустрии, и интеграцию их в учебные программы. Это также включает разработку задач и проектов, которые позволяют студентам применять свои знания и навыки на практике.

Применение методов активного обучения: вместо традиционной лекционной модели следует использовать методы, которые активно вовлекают студентов в учебный процесс. Это может включать групповые проекты, деловые игры, симуляции, обсуждения и практические занятия.

Рациональное сочетание теории и практики: важно предоставить студентам возможность применять свои знания на практике. Это может быть достигнуто через стажировки, практикумы, учебные поездки и сотрудничество с гостиничными предприятиями для проведения практических занятий.

Систематическая оценка уровня сформированности профессиональных компетенций: необходимо установить критерии оценки и проводить регулярные проверки уровня сформированности компетенций у студентов. Это поможет определить их прогресс и необходимость корректировки учебных программ.



Повышение личностной заинтересованности студентов: Студенты должны видеть ценность и практическую применимость получаемых знаний и навыков. Для этого можно использовать практические примеры, успешные кейсы из индустрии и вовлечение студентов в реальные профессиональные проекты.

Внедрение новых современных технологий: С учетом быстрого развития технологий в гостиничной индустрии студенты должны быть ознакомлены с современными инструментами и системами, используемыми в сфере гостеприимства. Это может включать обучение работе с программным обеспечением для управления гостиницами, системами онлайн-бронирования и другими инновационными решениями.

Удовлетворение этих условий поможет создать более эффективную программу обучения и подготовить специалистов, обладающих необходимыми компетенциями для успешной работы в гостиничной индустрии.

#### **ЛИТЕРАТУРА:**

1. Бакланова, Н.К. Развитие профессиональных компетенций в гостиничной индустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hotel.edu.ru/content/publication/files/004.pdf>
2. Кальней, В.А. Профессиональные компетенции персонала в сфере гостеприимства / В.А. Кальней // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2019. – Т. 15, № 12. – С. 80-85.
3. Кузнецов, В.Г. Управление профессиональными компетенциями в гостиничном бизнесе / В.Г. Кузнецов // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2020. – Т. 4, № 2. – С. 75-80.
4. Зорин, И.А. Развитие профессиональных компетенций персонала гостиницы / И.А. Зорин // Современные проблемы науки и образования. – 2021. – Т. 3, № 2. – С. 138-144.
5. Константинов, Ю.А. Профессиональные компетенции в гостиничном бизнесе: требования и реальность / Ю.А. Константинов, А.И. Сесёлкин // Управление персоналом. – 2022. – № 1. – С. 63-69.
6. Горский, В.А. Ключевые компетенции специалистов в сфере гостеприимства / В.А. Горский // Инновационное развитие экономики. – 2019. – Т. 9, № 2. – С. 76-81.
7. Федулин, А.А. Профессиональные компетенции персонала гостиничного предприятия / А.А. Федулин // Молодой ученый. – 2020. – № 5. – С. 116-119.
8. Морозов, М.А. Роль профессиональных компетенций в развитии гостиничной индустрии / М.А. Морозов, Н.С. Морозова // Молодежный научный вестник. – 2021. – № 3. – С. 98-103.

9. Гулиев, Н.А. Профессиональные компетенции персонала в сфере гостеприимства: исследование и развитие / Н.А. Гулиев, Т.Н. Третьякова // Вестник Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2022. – Т. 17, № 4. – С. 112-119.