

## **СУЧАСНІ МІСТА ЯК ТОЧКИ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО І ГУМАНІТАРНОГО РОЗВИТКУ СУСПІЛЬСТВА**

**Бессонова К. С.**, студентка,  
ф-т менеджмента,  
науч. рук. – **Садовников О. К.**, канд. филос. наук, доц.,  
*Харьковский национальный университет  
городского хозяйства имени А. Н. Бекетова, Украина*

### **ФУТУРОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОГНОЗЫ И ИЗМЕНЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА ГОСТИНИЧНО-КУРОРТНОГО СЕРВИСА**

Футурология как наука все больше находит применение в современном обществе. Это касается не только различных философских и социологических концепций, С. Лема, Б. Стерлинга, Э. Тоффлера и других, направленных на понимание векторов развития общества. Но все более актуальным становится практическое применение футурологических прогнозов. Различные крупные компании создают специальные отделы, в которых футурологи формируют перспективные направления развития и инновационные рынки, наиболее часто в этой связи упоминаются компании British Telecom и IBM. Футурология находит практическое применение в составлении и реализации перспективных планов развития городов и стран в условиях глобализационных процессов и концепции устойчивого развития городов.

Футурологические перспективы следует применять не только в крупных масштабах, но вполне реально знания о будущем использовать и в более узких направлениях. Так можно совершить попытку прогнозирования развития курортно-гостиничного сервиса используя материалы, представленные В. Бычковым в 2013, в независимом аналитическом центре Украинский институт будущего, по определению основных факторов изменений, которые проявятся в 2020 году. Учитывая время, прошедшее от даты оглашения материалов и до настоящего дня, используется возможность верификации полученных данных и их перспективное использование.

Так был фиксировался рост продолжительности жизни и расцвет «умных» машин и систем. Для выбранной отрасли применения это означает, что в будущем предпочтения в выборе гостиниц и курортных зон может связываться не столько с развлечениями и активным отдыхом, но будут возрастать потребности в лечебных, терапевтических и профилактических услугах. Что связывается не только с ростом возрастных проблем со здоровьем, но и с изменениями условий и интенсификации трудовой деятельности, для которой преимущество составит креативность, а, следовательно, высокое интеллектуальное и моральное напряжение;

длительное время, проводимое за компьютером, сидячий образ жизни, гиподинамия, что изменит и контингент, и потребности при выборе отдыха.

Расцвет «умных» машин и систем, вычисляемый мир, среда новых медиа потребуют нового технического обеспечения и возможностей его обновления, предпочтения будут отдаваться комфортным для современных коммуникаций зонам. Речь не только о необходимости доступного скоростного интернета, но и о соответствующей технической оснащённости всего гостиничного пространства.

Суперструктурированные организации, глобальная связанность мира будут формировать новые рекламные сферы, которые будут опираться на коллективный опыт, возможность совершать выбор места отдыха, ориентируясь не на саморекламу, не на агентства, но с привлечением людей уже имеющих опыт аналогичного отдыха, то есть отзывы посетителей гостиниц, независимые туристские сайты, социальные сети и прочие. Что в свою очередь будет требовать и изменение работы персонала гостиниц, внимание к различным возникающим проблемам, желание и возможность реализовать потребности гостей во избежание антирекламы.

Конечно, футурологические перспективы развития курортно-гостиничного сервиса не ограничиваются перечисленным, но для привлечения внимания к футурологии и необходимости ее практического применения, приведенного можно считать достаточным, оставив возможности и для дальнейших исследований.

*Суперструктурированные организации.* Социальные технологии дают возможность обращаться к коллективному опыту огромного количества людей. Спросите в Facebook: «Где мне...? Как мне...? Кто знает...?» Вам ответят десятки коллег и знакомых. Ранее подобная возможность обращаться к коллективному опыту была только у сотрудников очень больших организаций. Рабочее место и рабочие отношения будут всё дальше уходить от традиционных корпоративных границ.

*Глобальная связанность мира.* Глобализация — это тренд, который фиксируется десятилетиями. Глобализация, понимаемая как простой перенос рабочих мест в менее развитые страны, сегодня достигла своего предела, и тут даже заметна тенденция к откату назад. Однако глобальное разделение труда будет усложняться. Рабочие связи всё чаще затрагивают подрядчиков и коллег в других странах. Сегодня подобный вид глобализации ограничивают государственные и языковые барьеры, однако с каждым годом их роль будет всё меньше.

Итак, что же позволит преуспеть в 2020 году и станет решающим фактором при найме на работу?

Понимание смыслов. Машинам не дано понимать глубокий и подстрочный смысл информации, которую они обрабатывают; в этом у людей несомненное преимущество. Навыки неординарного мышления — то, что помогает нам создавать уникальные идеи и синтезировать процессы,

имеющие критическое значение для принятия решений. К счастью, для людей полноценный искусственный интеллект так и остается фантастикой.

**Социальный интеллект.** Социальные навыки сами по себе играют важную роль в любом бизнесе. Но важно также научиться делать общение максимально полезным, чувствовать настроения и вызывать желаемые реакции людей. Сотрудники, обладающие социальным интеллект, могут легко и быстро угадывать эмоции тех, с кем они ведут переговоры, и соответственным образом адаптировать свой тон, подбирать нужные слова и жесты, способные склонить собеседника на их сторону.

**Инновационное и адаптивное мышление.** Этот навык включает в себя умение думать вне заданных траекторий, «вне коробки». Сотрудник, обладающий таким качеством, с лёгкостью подстраивается и выигрывает даже в негативных и непредвиденных ситуациях.

**Межкультурная компетентность.** Данный навык подразумевает умение одинаково эффективно общаться со всеми бизнес-партнерами и клиентами, независимо от культурных различий. В сегодняшнем мире бизнеса важно не только знать иностранные языки, но и уметь находить общий язык и изучать культурные особенности тех стран, с которыми вы работаете, даже если вы напрямую не ведете переговоров с партнёрами и не общаетесь с иностранными клиентами. Современные организации видят в диверсификации кадров стимул к инновациям. Чем более «разношёрстная» компания разработчиков продукта, тем больше у продукта потенциальных покупателей.

**Вычислительное мышление.** Способность быстро перерабатывать большие объёмы данных, резюмировать, вычленять главное — ещё один немаловажный навык успешного карьериста будущего. Объём данных, с которыми мы сталкиваемся ежедневно, растёт в геометрической прогрессии, поэтому необходимо развивать навык, чтобы уметь эффективно использовать всю информацию, не перегружая при этом свой мозг и не тратя на её переваривание недели и месяцы.

**Умение фильтровать лишнюю информацию.** Кроме того, что работник будущего должен уметь быстро переваривать и резюмировать данные, ему также необходимо научиться сразу же отделять зёрна от плевел, чтобы не тратить ни минуты на лишнюю информацию. В современном информационном потоке зачастую бывает трудно уловить нужный сигнал среди общего шума, но учиться и развивать это навык просто необходимо.

**Умение работать с современными медиа.** Этот навык заключается в умении критически оценивать и разрабатывать контент для современных форм массовой информации и управлять при помощи этого контента поведением потребителя. Прорыв таких медиа, где своей информацией и видением делятся рядовые пользователи интернета, уже сейчас в значительной мере влияет на настроение и поведение потребителей. Блоги, социальные сети, форумы — всё это важные площадки для создания своего образа и взаимодействия с потребителем.

Знания, не ограничивающиеся своей узкой специализацией. Уже сегодня многим сотрудникам, а тем более тем, кто хочет быть успешным, нужно не замыкаться строго на своих дисциплинах, развивать всесторонние навыки, учиться понимать сотрудников из других отделов. Многие из проблем и задач в организации, как и в мире в целом, требуют междисциплинарных решений. Таким образом, идеальный сотрудник следующего десятилетия — это эксперт в одной области, имеющий знания и в других, смежных сферах и умеющий разговаривать со специалистами из других областей на одном языке. Развивать этот навык не так уж и сложно: всё, что от вас требуется, — просто самостоятельно учиться, благо сейчас для этого достаточно ресурсов.

Проектное мышление. Этот навык заключается в том, чтобы представлять и разрабатывать задачи и рабочие процессы таким образом, чтобы добиться желаемых результатов. Работники будущего должны научиться подстраивать своё мышление под построение задач для других таким образом, чтобы в доступной форме доносить им, что от них требуется.

Умение работать удалённо. Это умение работать в сегодняшнем мире аутсорсинга не просто важно, а необходимо. Но сотрудничать с виртуальной командой надо не менее эффективно, чем если бы вся она находилась под вашим надзором в офисе. Стоит понимать, что работа — это не место, куда вы приходите, а миссия, задача, которую нужно выполнить. Тем более что современные технологии максимально облегчают обмен идеями, поощряют продуктивность и нивелируют проблему удалённости сотрудников. Однако виртуальная среда требует и постоянно обновляемого набора навыков. Таким образом, мы снова приходим к идее о том, что успешная карьера невозможна без постоянного самообучения.

Собственно говоря, таким же способом даже из перечисленных вначале шести основных трендов можно породить ещё несколько десятков актуальных навыков. Вполне возможно, что далеко не всё из этого окажется востребованным. Вспомним: ещё 10 лет назад можно было прийти на работу в офис, абсолютно не владея компьютером и офисными программами. В принципе, подобные вакансии есть и сейчас, но вот завидной карьеры без таких навыков уже не сделать. Скорее всего, к 2020 году в нашу жизнь войдет много технологий и продуктов, о которых мы пока не подозреваем. Но в любом случае готовиться к столь близкому будущему нужно начинать уже сегодня.