

ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Особенности обучения взрослых в корпоративной среде индустрии туризма и гостеприимства

Зухра Ришатовна Абдрахманова

Доцент кафедры Туризма, гостиничного и ресторанного сервиса
Уфимский государственный нефтяной технический университет
Уфа, Россия
AbdrakhmanovaZR@gmail.com
ORCID 0000-0002-1159-1980

Поступила в редакцию 04.04.2025

Принята 25.05.2025

Опубликована 30.06.2025

УДК 378.623

DOI 10.25726/w8951-8667-0219-d

EDN YYBVMQ

БАК 5.8.7. Методология и технология профессионального образования (педагогические науки)

OECD 05.03.HE. EDUCATION, SPECIAL

Аннотация

Статья посвящена исследованию особенностей обучения взрослых сотрудников предприятий туристической отрасли и их влияние на внедрение системы корпоративного обучения, формирование программ и использование актуальных методов обучения. В индустрии туризма и гостеприимства, характеризующейся высокой конкуренцией и динамичными требованиями к персоналу, педагогически обоснованные программы корпоративного обучения, учитывающие специфику андрагогики, становятся критически важным инструментом для повышения квалификации сотрудников, обеспечения конкурентоспособности предприятий и создания уникального клиентского опыта. Анализ современных исследований подчеркивает значимость стратегической интеграции корпоративного обучения в бизнес-цели организации, с учетом педагогических принципов, современных технологий, персонализации и постоянной оценки эффективности для соответствия требованиям рынка в условиях цифровой трансформации. Детально описаны особенности индустрии туризма и гостеприимства, характеризующиеся клиентоориентированностью, высокой стрессогенностью, мультикультурностью, широким спектром должностей, сезонностью и зависимостью от технологий. Данные уникальные отраслевые особенности требуют специализированных и адаптированных программ корпоративного обучения и использования определенных методов обучения. В статье приведены примеры программы дополнительного профессионального образования, соответствующих требованиям предприятий туристической отрасли. Разработаны и описаны рекомендации к комплексному подходу к внедрению корпоративного обучения в организациях, направленные на повышение эффективности деятельности и конкурентоспособности предприятий, включает в себя этапы анализа потребностей, разработки стратегии, создания и тестирования контента, и проведения обучения с использованием различных методов и ресурсов. Важным элементом является адаптация материалов к специфике отрасли, привлечение экспертов и постоянная оценка эффективности обучения с последующей корректировкой.

Ключевые слова

корпоративное обучение, управление персоналом, обучение взрослых, индустрия туризма и гостеприимства, особенности туристической отрасли, программы ДПО, тренды обучения, эффективность обучения.

Введение

В современной индустрии туризма и гостеприимства, где ключевыми факторами успеха становятся клиентоориентированность, инновационность и высокая адаптивность, актуальность обучения взрослых в корпоративной среде возрастает стремительно; учитывая высокую текучесть кадров, необходимость оперативного освоения новых технологий и постоянное совершенствование навыков обслуживания, педагогически обоснованные программы обучения, учитывающие специфику андрагогики, становятся критически важным инструментом для обеспечения конкурентоспособности предприятий, повышения квалификации персонала и, как следствие, создания уникального и устойчивого клиентского опыта, что обуславливает необходимость дальнейших исследований в области разработки и реализации эффективных моделей обучения взрослых.

Актуальность корпоративного обучения сотрудников предприятий туристической отрасли также подтверждается статистическими данными, демонстрирующими динамику и влияние данного сектора на экономику. Наблюдается рост объема услуг, предоставляемых туристическими предприятиями. В 2023 году доля валовой добавленной стоимости туристской индустрии в валовом внутреннем продукте России составила 2,8%. Это свидетельствует о вкладе туризма в экономику, мотивируя работодателей инвестировать в развитие кадрового потенциала. С увеличением числа рабочих мест в сфере туризма вопрос подготовки и постоянного обучения сотрудников становится критически важным (Комаров, 2022; Чернявская, 2023). Профессиональные навыки работников напрямую влияют на качество туристических услуг, уровень удовлетворенности клиентов и сказывается на репутации и финансовой успешности предприятий.

С учетом вышеизложенного, становится очевидным, что инвестиции в корпоративное обучение сотрудников в индустрии туризма и гостеприимства России не только способствуют улучшению качества обслуживания, но и являются важным условием для достижения конкурентных преимуществ на рынке (Лаврова, 2023). Так, организованные обучающие программы могут помочь предприятиям не только удерживать квалифицированных специалистов, но и эффективно реагировать на изменения в спросе и потребностях клиентов, и будет способствовать устойчивому развитию всей отрасли.

Целесообразность разработки темы связана с высокой значимостью человеческого фактора в профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства, специфическими вызовами отрасли, особенностями обучения взрослых, недостаточной изученностью темы и потенциальной практической пользой результатов исследования для разработки более эффективных программ обучения персонала, повышения качества обслуживания и конкурентоспособности компаний.

Целью исследования является выявление особенностей обучения взрослых, работающих в корпоративной среде индустрии туризма и гостеприимства, для разработки эффективных программ повышения квалификации и развития персонала. Для достижения поставленной цели предлагается решить следующие задачи: изучить специфику индустрии туризма и гостеприимства; определить актуальные тренды и методы корпоративного обучения, которые могли бы быть применимы в туристической отрасли; разработать практические рекомендации по внедрению корпоративного обучения на предприятиях.

Научная новизна исследования заключается в выявлении и эмпирическом обосновании ранее неизвестных особенностей обучения взрослых в корпоративной среде индустрии туризма и гостеприимства, проявляющихся в специфическом сочетании мотивационных факторов, методов обучения и образовательных потребностей, меняющимися требованиями рынка труда и организационными условиями, что позволяет разработать более эффективные и адаптивные программы обучения.

Теоретическая значимость заключается в обосновании прямой взаимосвязи между качеством обучения персонала индустрии туризма и гостеприимства и конкурентоспособностью предприятий отрасли. Путем выявления и анализа ключевых факторов, определяющих эффективность обучения, и установления их влияния на повышение качества обслуживания клиентов, операционной эффективности и инновационной активности.

Практическая значимость работы состоит в разработке практических рекомендаций по внедрению корпоративного обучения, а также по проектированию и реализации эффективных программ обучения и развития персонала.

Материалы и методы исследования

Методология исследования опирается на комплексный подход, включающий теоретический анализ литературы по андрагогике, корпоративному обучению и специфике индустрии туризма и гостеприимства, а также эмпирическое исследование, состоящее из интервьюирования сотрудников и анализ внутренних документов предприятий отрасли.

Теоретической основой работы стали исследования, подчеркивающие важность корпоративного обучения как ключевого инструмента для повышения конкурентоспособности предприятий и профессионального роста сотрудников.

Так, к примеру, автор Е.В. Каштанова в своих работах утверждает, что корпоративное обучение должно быть не просто набором образовательных мероприятий, а стратегически важным инструментом развития организации, интегрированным в общую стратегию и направленным на достижение конкретных бизнес-целей. При этом, необходимо учитывать педагогические принципы обучения взрослых и использовать современные образовательные технологии для повышения эффективности и результативности обучения. Важнейшим аспектом является оценка результатов и постоянно совершенствование программ обучения на основе полученных данных (Каштанова, 2022; Каштанова, 2021).

Исследования Р.А. Долженко охватывают широкий спектр вопросов, связанных с корпоративным обучением, включая методологию, практику, оценку эффективности и инновационные подходы. Особое внимание уделяется практическим аспектам корпоративного обучения и разработке рекомендаций, которые могут быть использованы для повышения эффективности программ обучения и развития персонала. Подчеркивается важность системного подхода к организации корпоративного обучения и использования модели компетенций для определения целей и содержания обучения (Долженко, 2023).

Комплексный анализ корпоративного обучения представлен в работах А.Н. Пружинина, охватывающих нормативно-правовые, организационные, технологические и экономические аспекты. Он не только стремится к теоретическому осмыслению феномена корпоративного обучения, но и к разработке практических рекомендаций по повышению его эффективности и адаптации к современным условиям (Пружинин, 2023; Пружинин, 2023).

Исследования Е.В. Ширинкиной посвящены вопросам развития корпоративного обучения в эпоху цифровой трансформации. В ее работах прослеживается утверждение, что эффективное корпоративное обучение в цифровую эпоху должно быть технологичным, персонализированным, направленным на изменение поведения и соответствовать требованиям рынка труда. Также подчеркивается важность постоянного развития и адаптации системы обучения к новым вызовам и возможностям (Ширинкина, 2020).

Таким образом, корпоративное обучение должно быть стратегически интегрировано в бизнес-цели организации, учитывать педагогические принципы обучения взрослых, использовать современные технологии и персонализировать подходы, а также постоянно оцениваться и совершенствоваться для обеспечения максимальной эффективности и соответствия требованиям рынка труда в условиях цифровой трансформации.

Результаты и обсуждение

Индустрия туризма и гостеприимства имеет ряд особенностей, оказывающих существенное влияние на структуру, содержание и методы корпоративного обучения, формирующих уникальный контекст, требующий адаптации традиционных подходов к обучению и разработки специализированных программ, отвечающих потребностям отрасли.

Важным аспектом является высокая степень клиентоориентированности, так как бизнес напрямую зависит от удовлетворенности клиентов. С учетом данной особенности необходимо включать

в корпоративное обучение тренинги по управлению конфликтами и работе с жалобами, программы развития эмпатии и клиентоориентированного мышления, обучение техникам активного слушания и установления контакта с клиентом.

Следующей особенностью отрасли является высокий уровень стресса, эмоциональной нагрузки и текучесть кадров, особенно среди младшего персонала. Обучение должно быть кратковременным, эффективным и доступным, чтобы новые сотрудники могли быстро освоить необходимые навыки и знания, также научились управлять стрессом и развивать эмоциональный интеллект.

Туруслугами пользуются клиенты разных национальностей, культур и возрастов. Обучение должно учитывать культурные особенности и языковые барьеры. В программы обучения необходимо включать основы межкультурной коммуникации, разрабатывать учебные материалы, учитывающие культурные особенности, создавать мультикультурные команды.

Отрасль характеризуется широким спектром должностей и профессий. Обучение должно быть дифференцированным, учитывать специфические потребности каждой должности (Ржепка, 2021; Борнеман, 2024). Как один из вариантов, использовать модульный подход, позволяющий сотрудникам выбирать курсы, соответствующие их потребностям и интересам, создавать индивидуальные планы развития.

У туристических предприятий существует сезонность бизнеса, что влияет на доступность обучения и его интенсивность. Для минимизации данной особенности использовать онлайн-обучение, позволяющее сотрудникам учиться в удобное для них время, организовывать тренинги и семинары в межсезонье, представлять сотрудникам возможность учиться на рабочем месте под руководством наставника.

Высокая зависимость от технологий требует от предприятий активно использовать современные системы бронирования, CRM-системы, мобильные приложения и онлайн-платформы (Абдрахманова, 2022; Морозов, 2024). А появление новых трендов, технологий и стандартов ставит вопрос о непрерывности обучения и поддержании актуальности знаний и навыков сотрудников.

Учитывая вышеописанные особенности индустрии, предъявляющие особые требования к навыкам и знаниям сотрудников, предприятия активно внедряют инновационные тренды и методы корпоративного обучения, направленные на повышение эффективности подготовки и развития персонала в соответствии с современными вызовами отрасли.

Среди актуальных трендов и методов корпоративного обучения на предприятиях можно выделить те, которые направлены на персонализированное обучение, учитывающее индивидуальные потребности, цели и предпочтения каждого сотрудника. Данный аспект возможен при использовании адаптивных платформ обучения, которые подстраивают контент и темп обучения под уровень знаний и скорость усвоения материала каждого сотрудника, создают индивидуальные планы развития, учитывающие карьерные цели и профессиональные интересы (Габидуллина, 2022).

Еще одним из востребованных трендов в обучении является микрообучение, то есть предоставление информации небольшими частями, доступными на мобильных устройствах в любое время и в любом месте.

Геймификация использует игровые элементы, такие как баллы, рейтинги, награды и соревнования, для повышения мотивации и вовлеченности сотрудников в процесс обучения (Ануфриева, 2024). Такой подход превращает обучение из рутинной обязанности в соревнование, стимулируя участие и усвоение материала.

Обучение на рабочем месте представляет собой метод передачи знаний и навыков, при котором опытные наставники выступают в роли менторов, делясь своим практическим опытом в процессе выполнения рабочих задач. Такой подход позволяет новым сотрудникам осваивать необходимые навыки в реалистичной обстановке.

Другими ключевыми методами являются использование виртуальной и дополненной реальности для симуляций, социальное обучение через онлайн-платформы, а также аналитика обучения для оценки эффективности программ и оптимизации процесса.

Важным направлением также является развитие «мягких» навыков, таких как общение, командная работа и эмоциональный интеллект, что способствует повышению качества обслуживания и общей эффективности работы персонала.

Внедрение современных трендов и методов корпоративного обучения, описанных выше, требует разработки и реализации программ, адаптированных к специфике отрасли и направленных на повышение квалификации персонала по направлениям деятельности. Перечислим программы в соответствии со спецификой индустрии (табл. 1).

Таблица 1. Программы обучения на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства

Направление обучения	Примеры программ
Обучение по функциональным направлениям	
Операционное обучение	Стандарты обслуживания
	Технологии работы с оборудованием
	Охрана труда и техника безопасности
Продажи, маркетинг	Техники продаж
	Онлайн-маркетинг и социальные сети
	Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)
Управление	Лидерство и управление командой
	Финансовый менеджмент
	Управление проектами
	Управление качеством
	Стратегическое планирование
Обучение по развитию «мягких» навыков	
Коммуникация	Эффективное общение
	Навыки ведения переговоров
	Разрешение конфликтов
Межличностные навыки	Работа в команде
	Эмпатия и понимание потребностей клиентов
	Межкультурная коммуникация
Самоуправление	Управление временем
	Стрессоустойчивость
	Критическое мышление
	Креативность
	Адаптивность
Обучение технологиям и инновациям	Системы управления отелем (PMS)
	Онлайн-платформы бронирования
	Мобильные приложения
	Чат-боты и искусственный интеллект
	Виртуальная и дополненная реальность
Языковое обучение	Английский язык
	Другие языки (в зависимости от целевой аудитории)

Программы обучения взрослых в корпоративной среде в индустрии туризма, являются необходимым и важным условием для предприятий в динамичной среде. Эти программы должны быть основаны на принципах андрагогики, учитывать специфику отрасли и потребности сотрудников, а также использовать разнообразные формы обучения.

Комплексный подход к внедрению корпоративного обучения – это стратегический процесс, направленный на повышение эффективности обучения персонала, улучшения качества обслуживания клиентов и повышение конкурентоспособности предприятия и состоит из нескольких этапов.

На первом этапе необходимо провести анализ пробелов в знаниях и навыках персонала на основе оценки производительности, отзывов клиентов, результатов аудитов и опросов сотрудников. Определить актуальные изменения в нормативно-правовых актах отрасли. Выявить области обучения, которые влияют на ключевые показатели предприятия, сегментировать персонал по должностям, уровню квалификации и опыту работы. Сформулировать четкие, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные по времени цели обучения.

На этапе разработки стратегии обучения определяется комплекс методов, включающих обучение на рабочем месте с наставничеством, ротацию персонала, мастер-классы для передачи экспертных знаний, разбор практических кейсов, предоставление возможностей для самостоятельного обучения. Определяются образовательные ресурсы, требования к их функциональности, совместимости с существующими системами и стоимости технологий обучения. Проведя анализ различных платформ и оценку поставщиков технологий, выбираются ресурсы и проводятся тестирования с небольшой группой для оценки эффективности и удобства использования. Особое внимание уделяется взаимодействию с профильными учебными заведениями для привлечения экспертов, организации совместных программ. Формируется бюджет и график, учитывающий нагрузку сотрудников, и назначаются ответственные, в том числе и специалисты по управлению персоналом и руководители.

На этапе разработки контента обучения создаются адаптированные методические и учебные материалы, такие как онлайн-курсы, видеоуроки, презентации, тесты и другие ресурсы, адаптированные к специфике отрасли и потребностям сотрудников. Для повышения вовлеченности и усвоения материала используются мультимедийные элементы, а для соответствия актуальным знаниям и отраслевым стандартам привлекаются внутренние и внешние эксперты.

Этап проведения обучения включает в себя организацию инструктажей, тренингов и мастер-классов, с использованием ресурсов учебных заведений, предоставление индивидуальной поддержки обучающимся со стороны наставников и преподавателей, создание мотивирующей среды, предоставления возможностей для карьерного роста.

На этапе оценки и оптимизации проводится сбор данных об эффективности обучения с использованием различных методов и показателей, таких как уровень завершения курсов, результатов тестов, отзывов сотрудников, изменения в производительности и удовлетворенности клиентов. Оценка необходима для определения возврата инвестиций, вложенных в обучение, улучшения качества программ обучения на основе обратной связи, обоснования дальнейших усилий в развитие персонала перед руководством, обеспечения прозрачности и подотчетности процесса обучения, а также дальнейшей мотивации сотрудников.

Заключение

Обучение взрослых в корпоративной среде выходит далеко за рамки простого освоения навыков или передачи знаний. Проведенное исследование позволило выявить ключевые особенности обучения взрослых в корпоративной среде индустрии туризма и гостеприимства. Успех обучения напрямую зависит от учета специфики отрасли, характеризующейся высокой динамикой, сезонностью и необходимостью постоянной адаптации к меняющимся потребностям клиентов. Мотивации к обучению у сотрудников обусловлена не только карьерным ростом, но и стремлением к повышению качества обслуживания, развитию коммуникативных навыков и освоению новых технологий, что требует индивидуального подхода и гибкости в выборе форм и методов обучения. Эффективное корпоративное обучение должно сочетать теоретические знания с практическими навыками, формируемыми через тренинги, мастер-классы и стажировки, непосредственно связанные с рабочими процессами.

Список литературы

1. Абдрахманова З.Р. Развитие цифровых компетенций персонала индустрии гостеприимства // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2022. № 1(39). С. 45-52.
2. Ануфриева Ю.В. Геймификация как инструмент повышения мотивации обучающихся // Мир науки, культуры, образования. 2024. № 3(106). С. 19-21.
3. Борнеман Е.П. Профессионально значимые качества специалиста гостиничного сервиса // Наука – промышленности и сервису: мат. XVIII Межд. науч.-прак. конф. (13 декабря 2023 г., Тольятти). Тольятти: Поволжский государственный университет сервиса, 2024. С. 139-143.
4. Габидуллина Э.В., Халфин А.С., Хисамутдинова А.Ф. Формирование компетенций будущих специалистов индустрии туризма и гостеприимства в условиях цифровой трансформации образовательного процесса // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2022. № 4(42). С. 162-167.
5. Долженко Р.А. Правила создания корпоративного университета // Управление развитием персонала. 2023. № 4. С. 250-262.
6. Каштанова Е.В., Захаров Д.К. Цифровая трансформация корпоративной системы обучения // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2021. Т. 10. № 1. С. 37-43.
7. Каштанова Е.В., Лобачева А.С. Современные тенденции в области корпоративного обучения персонала // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2022. Т. 11. № 2. С. 50-56.
8. Комаров Г.А. Современные подходы к обучению персонала в международной индустрии гостеприимства // Российский внешнеэкономический вестник. 2022. № 6. С. 99-108.
9. Лаврова Т.А., Сирота Н.П. Современные направления подготовки кадров в сфере туризма // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2023. № 6-1(144). С. 138-143.
10. Морозов М.А. Роль корпоративных стандартов в повышении качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. 2024. № 4. С. 46-47.
11. Пружинин А.Н. Корпоративное обучение в современном бизнесе // Alma Mater (Вестник высшей школы). 2023. № 11. С. 88-90.
12. Пружинин А.Н. Моделирование развития человеческого капитала в современном бизнесе // Социология. 2022. № 2. С. 59-68.
13. Ржепка Э.А., Рубцова Н.В. Особенности рынка труда в сфере гостеприимства: соответствие кандидатов требованиям работодателей // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10. № 3(36). С. 315-318.
14. Чернявская С.А. Современная практика управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2023. № 3. С. 109-111.
15. Ширинкина Е.В. Изменения образовательных технологий корпоративного обучения в цифровой экономике // Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. 2020. Т. 30. № 1. С. 67-71.

Features of adult education in the corporate environment of the tourism and hospitality industry

Zukhra R. Abdrakhmanova

Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Service
Ufa State Petroleum Technical University
Ufa, Russia
AbdrakhmanovaZR@gmail.com
ORCID 0000-0002-1159-1980

Received 04.04.2025

Accepted 25.05.2025

Published 30.06.2025

UDC 378.623

DOI 10.25726/w8951-8667-0219-d

EDN YYBVMQ

VAK 5.8.7. Methodology and technology of vocational education (pedagogical sciences)

OECD 05.03.HE. EDUCATION, SPECIAL

Abstract

The article is devoted to the study of the features of adult education for employees of tourism industry enterprises and their impact on the introduction of a corporate training system, the formation of programs and the use of relevant teaching methods. In the tourism and hospitality industry, characterized by high competition and dynamic personnel requirements, pedagogically sound corporate training programs that take into account the specifics of andragogy are becoming a critical tool for improving the skills of employees, ensuring the competitiveness of enterprises and creating a unique customer experience. The analysis of modern research highlights the importance of strategically integrating corporate learning into the business goals of the organization, taking into account pedagogical principles, modern technologies, personalization and continuous effectiveness assessment to meet market requirements in the context of digital transformation. The features of the tourism and hospitality industry are described in detail, characterized by customer orientation, high stress, multiculturalism, a wide range of positions, seasonality and dependence on technology. These unique industry features require specialized and adapted corporate training programs and the use of specific training methods. The article provides examples of additional professional education programs that meet the requirements of tourism industry enterprises. Recommendations for an integrated approach to the implementation of corporate training in organizations aimed at improving the efficiency and competitiveness of enterprises have been developed and described. It includes the stages of needs analysis, strategy development, content creation and testing, and training using various methods and resources. An important element is the adaptation of materials to the specifics of the industry, the involvement of experts and the constant evaluation of the effectiveness of training with subsequent adjustments.

Keywords

corporate training, personnel management, adult education, tourism and hospitality industry, features of the tourism industry, vocational training programs, learning trends, learning effectiveness.

References

1. Abdrakhmanova Z.R. Development of digital competencies of the staff of the hospitality industry // USNTU bulletin. Science, education, economics. Series: Economics. 2022. № 1(39). pp. 45-52.
2. Anufrieva Yu.V. Gamification as a tool to increase students' motivation // The world of science, culture and education. 2024. № 3(106). pp. 19-21.

3. Borneman E.P. Professionally significant qualities of a hotel service specialist // Science of industry and service: mat. of the XVIII Inter. scien. and prac. conf. (December 13, 2023, Tolyatti). Tolyatti: Volga Region State University of Service, 2024. pp. 139-143.
4. Gabidullina E.V., Khalfin A.S., Khisamutdinova A.F. Formation of competencies of future specialists in the tourism and hospitality industry in the context of digital transformation of the educational process // USNTU bulletin. Science, education, economics. Series: Economics. 2022. № 4(42). pp. 162-167.
5. Dolzhenko R.A. Rules for the establishment of a corporate university // Personnel development management. 2023. № 4. pp. 250-262.
6. Kashtanova E.V., Zakharov D.K. Digital transformation of the corporate training system // Personnel and intellectual resources management in Russia. 2021. Vol. 10. № 1. pp. 37-43.
7. Kashtanova E.V., Lobacheva A.S. Modern trends in the field of corporate personnel training // Personnel and intellectual resources management in Russia. 2022. Vol. 11. № 2. pp. 50-56.
8. Komarov G.A. Modern approaches to personnel training in the international hospitality industry // Russian Foreign Economic bulletin. 2022. № 6. pp. 99-108.
9. Lavrova T.A., Sirota N.P. Modern directions of personnel training in the field of tourism // St. Petersburg State University of Economics bulletin. 2023. № 6-1(144). pp. 138-143.
10. Morozov M.A. The role of corporate standards in improving the quality of hotel services // Standards and quality. 2024. № 4. pp. 46-47.
11. Pruzhinin A.N. Corporate education in modern business // Alma Mater (Higher School bulletin). 2023. № 11. pp. 88-90.
12. Pruzhinin A.N. Modeling of human capital development in modern business // Sociology. 2022. № 2. pp. 59-68.
13. Rzepka E.A., Rubtsova N.V. Peculiarities of the labor market in the field of hospitality: candidates' compliance with employers' requirements // Azimuth of scientific research: economics and management. 2021. Vol. 10. № 3(36). pp. 315-318.
14. Chernyavskaya S.A. Modern practice of human resource management in the hospitality industry // Humanities, socio-economic and social sciences. 2023. № 3. pp. 109-111.
15. Shirinkina E.V. Changes in educational technologies of corporate training in the digital economy // Udmurt University. Economics and Law series bulletin. 2020. Vol. 30. No. 1. pp. 67-71.