

УДК 378.147:640.42]:338.483.13:392.72

Шпотя Т. В.

МЕТОДИКА НАВЧАННЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

В статті йдеться мова про методику навчання ресторанної справи для забезпечення індустрії гостинності професійними фахівцями. Ефективність формування у студентів професійних компетенцій у сфері гостинності в процесі соціального партнерства вищого навчального закладу та підприємства ресторанного господарства. Інтеграція науки в бізнес, створення власної бази практики – Комбінату Громадського Харчування. Подання індустрії гостинності, як соціально-економічної сфери, яка постійно розвивається та потребує новаторських рішень та логічного оновлення. Системне, цілісне уявлення процесу і результату соціального партнерства вищого навчального закладу та ресторанного підприємства по професійній підготовці.

Ключові слова: гостинність, споживач, методика формувань професійних компетентностей, заклади ресторанного господарства, індустрія гостинності, Комбінат Громадського Харчування.

Заклади ресторанного господарства – сфера людської діяльності, що постійно розвивається. В сучасному цивілізованому світі ресторанна справа як вид бізнесу є надзвичайно популярним, тому виникає постійна боротьба між закладами та внутрішня конкуренція серед фахівців, обслуговуючого персоналу. Ця сфера відповідає не тільки за харчування, а й за збереження традицій та розвитку туристичної діяльності в Україні. Сучасні ресторатори, керівники закладів, розуміють, що на успішну діяльність ресторанного бізнесу впливає багато факторів, але один з найпроблемніших – обізнаність фахівців за найсучаснішими методами навчання.

Перспектива в Україні і в світі загалом має дуже великий шанс на успіх, тому що сфера ресторанного бізнесу постійно розвивається і потребує інноваційних поглядів молодих фахівців. Проблемою сьогодення в сфері туризму та ресторанного бізнесу є конкретний розвиток нових поглядів та реалізації їх на підприємствах ресторанного бізнесу.

В закладах ресторанного господарства кожний день відбувається спілкування з новими людьми. Для підвищення професійної компетентності фахівців ресторанної справи існують різноманітні презентації, майстер-класи, тренінги, що направлені на удосконалення професіоналізму поварів, офіціантів, барменів, керуючого персоналу. Але розвиток інноваційних знань фахівців ресторанного господарства потребує постійного оновлення, модернізації та конкретних підходів.

Проблема підготовки фахівців з ресторанної справи було докладно розглянуто в роботах Г. А. Андрєєвої, М. М. Богомолової, О. В. Бондаренко, І. В. Вачкова, О. В. Євтихова, Ю. М. Ємельянова, Л. А. Петровської,

О. В. Сидоренко та ін. Але навчально-методичному забезпеченню прицілено недостатню увагу, що в кінцевому результаті не може забезпечити високу якість освітніх послуг в індустрії гостинності.

Мета – окреслення методичних аспектів навчання ресторанної справи майбутніх фахівців індустрії гостинності.

Гостинність, або сфера ресторанного і готельного бізнесу, вельми прибуткова галузь, здатна забезпечити розвиток економіки країни. Пояснюється це тим, що сфера гостинності є провідним фактором і базою туризму, в тому числі і міжнародного. Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, який сприймається в комплексі з різними елементами. У випадку з рестораном можна сказати, що враження від гарної їжі буде зруйновано, якщо в залі буде не затишно, а за сусіднім столиком відбудеться бійка.

Продукт будь-якого підприємства індустрії гостинності порівнюємо з добре приготовленою їжею, де головний інгредієнт необхідний, але не тільки він важливий. Необхідні також інші інгредієнти в потрібних пропорціях і точна технологія приготування і обслуговування. У багатьох випадках деякі з інгредієнтів не можуть бути відділені від усього продукту, вони як би розчиняються в ньому. Проте, без наявності всього комплексу складових завжди буде чогось-то не вистачати.

Гостинність – це “секретний елемент” будь-якого турботливого обслуговування.

Англійське слово *hospitality* походить від старофранцузької *hospice* (оспіс), що означає прочан лом. Існує безліч визначень цього поняття, що відбиває в тій, чи іншій мірі значення цього терміна. Перш за все, гостинність - це найважливіше споживче властивість туристського продукту, вміння дати відчутти клієнту, що йому раді, продемонструвати повагу і люб'язність.

Гостинність – це ще й те, що створює у гостя уявлення про наше підприємство як про один з кращих в місті.

І, нарешті, гостинність – це філософія поведінки, а також властивість людської душі, прояв якого під час технологічного процесу обслуговування клієнта – необхідний і найважливіший елемент, наявність якого може забезпечити тільки висококваліфікований працівник галузі гостинності.

Турбота, виявлена – відношенням до гостя, і здатність відчувати потреби клієнтів, – це настільки очевидні риси в поведінці любого працівника. Ось так можливо побачити різницю, яка існує між середнім і процвітаючим підприємством.

Подання індустрії гостинності як складної соціально економічної системи дозволяє формулювати її закономірності, оцінювати типові характеристики. При вивченні цієї галузі виявляються взаємні співвідношення компонентів системи і їх зв'язку з зовнішнім середовищем. Головний постулат гостинності – “Споживач завжди правий”, був і залишається основою організації діяльності в даній сфері. Результатом

успішної діяльності в галузі гостинності є повторне звернення гостя на підприємство гостинності.

Гостинність = гідність + повагу + люб'язність. Дотримання на практиці цієї формули здатне забезпечити якісне обслуговування гостей, а, логічно, і досягнення головного результату діяльності. На жаль, вивчення проблем задоволення фізичних і духовних проблем вітчизняних споживачів в минулому не приділялося достатньо уваги. Тому не розробленість питань економіки, організації управління підприємств, що входять до складу індустрії гостинності, можна пов'язати з відносною молодістю цієї галузі для української економіки [5].

Важко дати повне і точне визначення гостинного поведінки, але кожен з нас відразу може помітити, коли воно відсутнє. Це якість обслуговування, а не рівень підготовки чи досвід, якому навчаються. Не можна сказати, однак, що навчання тут не є важливим. Відповідне навчання дає можливість фахівцям сфери ресторанного бізнесу навички, необхідні для створення умов, при яких може з'явитися гостинність. Наприклад, добре підготовлений офіціант "озброєний" знаннями про страви включенні в меню, і може послужливо запропонувати гостю різні варіанти. Взаємозв'язок між навчанням і гостинністю найкраще може бути продемонстрована при спілкуванні працівника ресторану та іноземного гостя [3].

Підготовка кадрів для сфери туризму відноситься до найважливіших проблем, ефективне вирішення яких забезпечує успішний розвиток даної галузі як складової частини економіки.

Розвиток туризму в Україні характеризується наявністю глибоких протиріч в його організаційній структурі, в спрямованості розвитку, в стані якісних і кількісних характеристик. З одного боку, сучасний стан туризму в Україні розцінюється як кризовий, пов'язаний з різким падінням досягнутих раніше обсягів надання туристичних послуг, скороченням матеріальної бази туристської галузі і значною невідповідністю потребам населення в туристичних послугах.

Сучасні вимоги сфери ресторанного бізнесу до підготовки кадрів високі та різноманітні, а сама галузь відрізняється від інших сфер діяльності стрімкими темпами розвитку, що призводить до швидкої зміни методів роботи, впровадження нових технологій і видів устаткування, вироблення та вдосконалення стандартів підприємств [1].

Соціально-економічна система характеризується переходом відтворювального типу розвитку до інноваційного, орієнтованого на нововведення.

Сфера української освіти також характеризується досить істотними змінами. Саме тому так збільшилась в останні роки педагогів, які теоретично та практично обґрунтовують проблему тенденцій розвитку направлену на вдосконалення сучасної освіти. При цьому особливого значення набувають дослідження, результати яких втілюються в практичне впровадження в процес формування необхідних умов, які сприяють

вирішення найскладніших завдань, що постають перед сучасним професійною освітою в сфері ресторанного бізнесу.

Професійна підготовка туристських кадрів здійснюється в процесі соціального партнерства ВНЗ та ресторанного підприємства з урахуванням технологічних вимог; вимог, визначених особливостями цільової аудиторії послуги; вимог, що пред'являються до особистих якостей майбутнього фахівця і вимог, що пред'являються законами вільного ринку.

Організаційна структура навчального закладу дозволяє реалізувати особистісно-орієнтований і компетентнісний підходи в процесі професійної підготовки з урахуванням специфіки індустрії гостинності та способів діяльності, орієнтованих на особистісні особливості студентів і потреби роботодавців.

Системним, цілісним уявленням процесу і результату соціального партнерства ВНЗ та ресторанного підприємства по професійній підготовці студентів в сфері гостинності є модель, що включає такі компоненти, як: кваліфікаційні характеристики фахівця туристичного бізнесу, методичні основи соціального партнерства (закони і закономірності професійного навчання, підходи і принципи, що визначають соціальне партнерство), умови взаємодії різних підрозділів вузу і готельного підприємства (залучення працівників готелю для викладання, організація стажування викладачів вузу, проведення спільних конференцій, круглих столів, рефлексивних семінарів та ін.), технології взаємодії різних підрозділів вузу і ресторану [6].

Ефективність формування у студентів професійних компетенцій у сфері гостинності в процесі соціального партнерства ВНЗ та підприємства ресторанного господарства забезпечується сукупністю організаційно-педагогічних умов, які розкривають зміст і організацію процесу навчання студентів, взаємодія студентів і викладачів, взаємодія викладачів і співробітників готельного підприємства, взаємодія студентів і фахівців ресторану, навчально-методичне забезпечення, введення в структуру згаданого партнерства координуючого органу – навчально-тренінгової готелю.

Загальновідомо, що добре організовані практики є найефективнішим інструментом поглиблення теоретичної освіти і стимулом до подальшої спеціалізації студента в вибраному за результатами практики напрямку навчання. На практиках студенти застосовують отримані теоретичні знання, а також закріплюють їх або розуміють, що отримані знання використовуються мало і неефективно. Виникає багато питань, пов'язаних з технології організації практик і вибором місць їх проведення. У сфері ресторанного бізнесу досить широкий діапазон місць проходження виробничої практики [2].

Одним із найважливіших завдань практики являється тісний зв'язок теоретичного навчання з виробничим. Це означає, що практика у студентів повинна бути щорічно, тобто кожен теоретичний блок повинен

завершуватись практикою. Як відомо, що відмінною рисою закордонної підготовки фахівців у сфері ресторанного бізнесу є знано більша частка практичного навчання, що починається, як правило, з придбання умінь і навичок фахівців низової ланки (робітничих професій), тобто людина повинна пройти весь тернистий шлях до успіху. Для українського, як втім, і для закордонного підходу до вищої освіти характерна висока частка теоретичного навчання. Однак необхідно враховувати специфіку галузі, яка полягає в переважанні професійного руху кадрів з нижніх рівнів.

В цей час спостерігається відставання пропозицій освітніх послуг від потреб ринку праці. На ринку праці є особи, які отримали вищу освіту, але не здатні задовольнити потреби роботодавців у наслідок відсутності практичних навичок.

За відгуками керівників підприємств ресторанного господарства, випускники вузів мають такі недоліки професійної підготовки:

- відсутність реальної оцінки обраної професії;
- завищена самооцінка;
- недолік спеціальних знань;
- недолік практичних навичок.

Багато з цих недоліків можна уникнути при ретельній підготовці і вдалій організації практики. В цьому відношенні особливо важливою є виробнича практика.

В цей час вузу легше відправити студента на стажування за кордон, ніж знайти місце для практики. Іноземні роботодавці вельми серйозно відносяться до організації стажувань – проводять жорсткий відбір претендентів, хоча б тиждень займаються тренінгами (мовними, професійними, культурно – історичними), У нашій країні таке ставлення до стажорів – практикантів властиво дуже небагатьом роботодавцям. Досвід підготовки кадрів для ресторанного бізнесу дозволяє узагальнити наявні напрацювання по проведенню виробничої практики наступним чином: роботодавці, що приймають на роботу студентів виробничої практики, розглядають їх у двох аспектах: як тимчасову силу (на період “високого сезону”) або як постійний працівників після закінчення практики. Вкрай рідко створюються щасливі тандеми навчального закладу і підприємства, поєднані спільною метою – застосування теоретичних знань і умінь, отриманих у вищому навчальному закладі, для роботи на конкретній позиції з подальшим корегуванням програми навчання [7].

Для підготовки кадрів в сфері ресторанного бізнесу найкращим структурним підрозділом вузу як навчальної бази практики є комбінат харчування або готель, в яких можуть бути організовані робочі місця практикантів, що спеціалізуються як в готельному, так і в ресторанному бізнесі. Власна база практики дозволяє більш раціонально організувати навчальний процес: наприклад, проводити в виробничих цехах підприємств харчування лабораторні заняття, в торгових залах відпрацьовувати прийоми обслуговування, а також чергувати теоретичні та практичні

заняття.

Такі навчальні бази особливо актуальні для ефективної підготовки кадрів робочих професій, підвищення кваліфікації або отримання додаткової освіти.

Використання власної бази практики буде починатися з організації навчально-ознайомлювальних та навчальних практик, включати в себе виробничу практику і закінчуватися виконанням випускних кваліфікаційних робіт на основі накопичених матеріалів.[4]

Надалі процес формування професійних компетенцій буде орієнтований на проходження практик студентами в Комбінаті Громадського Харчування (КГХ) і складатися з чотирьох стадій:

1. Розробка навчальних програм та методичних матеріалів, що відображають реальні потреби виробництва і обслуговування споживачів послуг КГХ.

2. Розробка методики проведення занять-тренінгів, інтерактивних майстер-класів в умовах реального процесу виробництва і обслуговування споживачів послуг КГХ.

3. Виконання лабораторних робіт на робочих місцях з освоєння методик аналізу ефективності організації виробництва, інноваційних моделей ефективної взаємодії з клієнтом і технології продажів.

На наш погляд, розвиток таких КГХ створить можливість появи галузевого замовлення на потребу в фахівцях різного рівня, що виключить хаотичність і непослідовність в підготовці фахівців: в даний час навчальні заклади практично працюють "наосліп", тобто, готують стільки фахівців, скільки можуть. Це ускладнює працевлаштування молодих фахівців і не забезпечує конкретних потреб підприємств.

Створення КГХ призведе до формування галузевих професійних стандартів, які визначать перелік основних навичок і знань, необхідних для виконання посадових обов'язків працівників ресторанної індустрії всіх рівнів. На їх основі можливе оновлення діючих і введення нових освітніх критеріїв професійної освіти, які передбачають якісне та змістовне поліпшення підготовки кадрів в умовах зміни співвідношення теоретичних і практичних блоків, а також посилення мовної та інформаційної підготовки, вивчення сучасних світових технологій організації готельного бізнесу.

Висновки. Сучасний навчальний процес не можна уявити без комп'ютерних технологій, які піднімають інтерактивні методи навчання на якісно новий рівень. Можуть бути використані різні їх варіанти і інструментарії, що дозволяють студенту та викладачу передавати інформацію, вести діалог, контролювати виконання завдань, спілкуватися.

На підставі представлених даних ми приходимо до висновку, що система освіти повинна носити випереджаючий характер, при якому знання і навички, отримані студентами, не повинні втрачати своєї актуальності до моменту їх випуску і початку роботи в професійних структурах.

Використана література:

1. Базарів Т. Ю. Управління персоналом в умовах кризи / Т. Ю. Базарів, П. В. Маліновський. – Київ : Либідь, 2006.
2. Бойко О. С. Наука управління персоналом / О. С. Бойко. – Л. : Галичина, 2006.
3. Братченко В. Ф. Управління персоналом організації в сучасних умовах / В. Ф. Братченко // Персонал. – № 3. – 2006.
4. Гончаров В. В. В поисках совершенства управления: руководство для высшего управленческого персонала / В. В. Гончаров. – Москва : МП “Сувенир”, 2006.
5. Журавель П. В. Сучасна парадигма в управлінні персоналом / П. В. Журавель // Персонал. – № 5. – 2005.
6. Иванцевич Дж. Человеческие ресурсы управления / Дж. Иванцевич, А. А. Лобанов. – Москва : Дело, 2006.
7. Кравченко Т. С. Аналіз концепцій кадрового менеджменту / Т. С. Кравченко // Персонал. – № 7. – 2005.

References:

1. Bazariv T. Yu. Upravlinnia personalom v umovakh kryzy / T. Yu. Bazariv, P. V. Malinovskyi. – Kyiv : Lybid, 2006.
2. Boiko O. S. Nauka upravlinnia personalom / O. S. Boiko. – L. : Halychyna, 2006.
3. Bratchenko V. F. Upravlinnia personalom orhanizatsii v suchasnykh umovakh / V. F. Bratchenko // Personal. – № 3. – 2006.
4. Goncharov V. V. V poiskakh sovershenstva upravleniya: rukovodstvo dlya vysshego upravlencheskogo personala / V. V. Goncharov. – Moskva : MP “Suvenir”, 2006.
5. Zhuravel P. V. Suchasna paradyhma v upravlinni personalom / P. V. Zhuravel // Personal. – № 5. 2005.
6. Ivantsevich Dzh. Chelovecheskie resursy upravleniya / Dzh. Ivantsevich, A. A. Lobanov. – Moskva : Delo, 2006.
7. Kravcheno T. S. Analiz kontseptsii kadrovoho menedzhmentu / T. S. Kravcheno // Personal. – № 7. – 2005.

ШПОТЯ Т. В. Методика обучения ресторанного дела будущих специалистов индустрии гостеприимства.

В статье идет речь о методике обучения ресторанного дела для обеспечения индустрии гостеприимства профессиональными специалистами. Эффективность формирования у студентов профессиональных компетенций в сфере гостеприимства в процессе социального партнерства вуза и предприятия ресторанного хозяйства. Интеграция науки в бизнес, создание собственной базы практики – Комбината Общественного Питания. Представление индустрии гостеприимства, как социально-экономической сферы, которая постоянно развивается и требует новаторских решений и логического обновления. Системное целостное представление процесса и результата социального партнерства высшего учебного заведения и ресторанного предприятия по профессиональной подготовке студентов в сфере гостеприимства.

SHPOTIA T. V. Methods of teaching catering business of the future specialists of the hospitality industry.

The article deals with the methods of teaching the restaurant business to provide hospitality industry with professionals. The effectiveness of formation the students' professional competencies in the sphere of hospitality during the process of social partnership between a Higher Educational Institution and Enterprise of restaurant economy. It is important to understand that integration of science into business, the creation of its own practice base makes the Public Catering Facility. Author represents the hospitality industry as a socio-economic sphere, which is constantly evolves and requires innovative solutions and logical renewal. There is represented the systematic, holistic view of the process and outcome of the social partnership of a higher education institution and a restaurant

enterprise on vocational training.

Staff training for the tourism industry is a major problem, the effective solution of which will ensure the development of this industry as an integral part of the economy.

The teachers` recognition in higher educational institutions, which theoretically and practically justify the problem of development trends aimed at improving modern education, especially research. Results of this research are embodied in the practical implementation in the process of forming the necessary conditions that contribute to solving the most difficult tasks facing modern vocational education in the restaurant business. The need for a training base before the beginning of the study of the discipline: in order to better assimilate the material students before starting the discipline study must master the knowledge and skills of the production and service processes at public catering establishments. The effectiveness of the professional competences formation in the hospitality sphere for students in the process of social partnership in the university and the restaurant business is provided by a combination of organizational and pedagogical conditions. They reveal the content and organization of the teaching process, the interaction between students and teachers, the interaction between teachers and employees of the hotel and restaurant enterprise, and restaurant specialists, educational and methodological support.

Keywords. *Hospitality, consumer, methodology of formation of professional competencies, establishments of restaurant economy, hospitality industry, Public Catering Facility.*