

УДК 377.8+642.6

ОЛЕНА ДОЛГОПОЛ

Харківський торговельно-економічний коледж КНТЕУ, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Стаття присвячена актуальній проблемі професійної підготовки майбутніх спеціалістів сфери ресторанного обслуговування. На основі аналізу теорії та методики професійної освіти автор розглядає специфічні засади фахової підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування, при цьому великого значення приділяє формуванню професійно важливих умінь.

Ключові слова: майбутній фахівець сфери ресторанного обслуговування, організаторські уміння, професійна підготовка, вищий навчальний заклад I-II рівнів акредитації.

Постановка проблеми, її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. Очікування сучасних відвідувачів закладів ресторанного господарства пов'язані не лише з якістю страв та напоїв, а головним чином, з комфортом, приємною атмосферою відпочинку та високим рівнем сервісу. На сьогодні готельно-ресторанний та туристичний бізнес в Україні перебуває в стані становлення, тому саме зараз важливо уникнути багатьох проблем, пов'язаних із наданням якісних послуг. Серед проблем, що потребують негайного вирішення в сфері ресторанного бізнесу, проблема кадрів, здатних забезпечувати якісні послуги закладів ресторанного обслуговування. Відсутність професійної освіти у працівників сфери ресторанного обслуговування, відсутність досвіду роботи, неналежне ставлення до професії з боку пересічних громадян, сприйняття роботи менеджера, офіціанта, бармена як тимчасової, низькі морально-етичні якості працівників – ці та інші болючі проблеми, багато з яких «успадкувало» наше суспільство ще з радянських часів, потребують негайного вирішення. Тому кожен керівник закладу ресторанного господарства, який бажає досягти успіху в своїй справі, має зрозуміти важливість питання професійної підготовки персоналу. Умілий спеціаліст сфери ресторанного обслуговування забезпечує ефективну роботу закладу, гнучко реагує на потреби гостей закладу, враховуючи їхні потреби та очікування, робить все, щоб відвідувачі закладу захотіли прийти знову, тим самим забезпечує стабільний прибуток і добру репутацію ресторану.

Аналіз останніх досліджень і публікацій із проблеми. Індустрія гостинності, сервісу посідає важливе місце у світовій економіці. За статистичними даними, до 30-35% світової торгівлі послугами припадає на чвстку торгівлі даними послугами [5]. А прибуток від готельного та ресторанного бізнесу в абсолютному вираженні поступається лише прибутку з експорту нафти. На досвіді Швейцарії, батьківщини індустрії гостинності, можна перекоонатися у важливості підготовки висококваліфікованих кадрів. Швейцарська модель освіти є еталоном навчання в сфері готельного, туристичного та ресторанного бізнесу. Німеччина теж має великий позитивний досвід роботи в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Підтвердженням даної тези є статистичні дані, за якими 8% валового продукту країни забезпечує сектор у сфері послуг. У цій країні понад 250 тисяч ресторанів, понад 8500 готелів, кількість яких із року в рік зростає завдяки попиту на них з боку туристів [7]. Очікується збільшення ринкового сегменту в даній сфері до 30%! Тому зрозумілим є серйозне ставлення на рівні держави до підготовки професіоналів даних галузей. У цій та інших країнах світу, де багато очікувань пов'язують із розвитком індустрії туризму, готельного бізнесу, важливої ролі набуває підготовка кадрів.

Нові економічні відношення в Україні вплинули на процеси, що мають місце в сфері гостинності, загострили проблеми підготовки спеціалістів для даної галузі.

Має свої особливості й підготовка молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування в українських вищих навчальних закладах I-II рівнів акредитації. У різні роки основи теорії та методики професійної освіти в сфері туристичного та ресторанного бізнесу розробляли В. Квартальнов, І. Зорін, І. Рябова, М. Немоляєва, С. Чижова, В. Чепік та інші. Питання кадрової підготовки спеціалістів даних галузей висвітлені в працях О. Колмакова, М. Мариніна, М. Морозова та інших дослідників. Ряд аспектів за темою нашої статті знайшли відображення в працях В. Васильєва, О. Гараніної, Є. Ільїної.

Метою статті є виявлення особливостей підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування та аналіз сучасного стану системи підготовки фахівців.

Виклад основного матеріалу дослідження. Молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування, на відміну від бакалавра та магістра, можна назвати практиком, адже він, в першу чергу, має володіти необхідними професійними вміннями. Основні функціональні обов'язки спеціаліста сфери ресторанного обслуговування, до яких входять: «ознайомлення відвідувачів з меню; приймання замовлення; проведення розрахунків з відвідувачами; організація сервірування столів відповідно до виду обслуговування; визначення потреби в посуді, столовій білизні, приладді для конкретного виду бенкету; складання заявки на посуд, білизну, приладдя; спілкування з замовниками (у разі потреби – іноземною мовою); надання допомоги гостям у виборі страв; підбір кадрів; взаємодія при бригадно-ланковій та бригадній формах праці» [1], вимагають від фахівця як особистих якостей, рис, так і професійних знань та умінь. Тому завданням вищого навчального закладу I-II рівнів акредитації є формування професійних умінь студентів як запоруки успішного оволодіння фахом.

Вимоги щодо підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування знайшли своє відображення в Галузевих стандартах.

Структурна єдність змісту освіти, як вказують В.І. Лозова та Г.В. Троцько, являє собою «систему, яка забезпечує реалізацію мети освіти» [2, с.259], що стосовно фахової підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування означає конкретний набір для опанування студентами таких знань і умінь, що задовольняють вимоги до сучасного фахівця з ресторанного сервісу, роблять його конкурентоздатним на ринку праці.

Особливістю підготовки за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодший спеціаліст є набагато більший обсяг практичних видів робіт у порівнянні з підготовкою за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра.

Важливе значення у фаховій підготовці молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування займає розподіл навчального часу. Найбільше у погодинному та відсотковому співвідношенні часу на підготовку молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування займає цикл професійної та практичної підготовки. У той же час, на виконання Концепції гуманітарного розвитку України на період до 2020 року, з метою виховання всебічно розвиненої особистості фахівця, до циклу соціально-гуманітарної підготовки молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування включено дисципліни «Історія України», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Культурологія», «Основи філософських знань», «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)», «Правознавство», «Економічна теорія», «Соціологія», «Фізичне виховання». На вивчення дисциплін даного циклу відведено 17–22,5% обсягу навчального часу. Цикл фундаментальної, природничо-наукової та загальноекономічної підготовки молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування забезпечено вивченням таких дисциплін: «Вища математика», «Інформатика і комп'ютерна техніка», «Безпека життєдіяльності», «Економіка підприємства», «Екологія», «Основи охорони праці». Цикл професійної та практичної підготовки молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування передбачає вивчення наступних дисциплін: «Бухгалтерський облік», «Організація обслуговування», «Технологія приготування їжі», «Організація виробництва», «Устаткування підприємств ЗРГ», «Основи менеджменту», «Основи маркетингу», «Гігієна і санітарія», «Діловодство», «Барна справа», «Управління якістю продукції та послуг». Окрім того, варіативна компонента забезпечує якісну всебічну підготовку конкурентоспроможного спеціаліста сфери обслуговування, здатного виконувати свої професійні обов'язки на високому рівні.

Освітньо-професійна програма (далі – ОПП) передбачає достатню кількість годин на практичну підготовку молодших спеціалістів. Програмою передбачено навчальну та виробничу практики, які студенти проходять у відповідності до графіку навчального процесу у встановлені навчальним планом строки. Обсяг годин, відведених для практичної підготовки студентів, складає близько 30% від загальної кількості годин, передбачених ОПП. У той же час на практичну підготовку бакалаврів ОПП відведено близько 15% часу. Навчальна практика молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування згідно графіка навчального процесу відбувається у кінці першого курсу і триває 6 тижнів, виробнича – в кінці другого курсу (6 тижнів) та на початку третього курсу (7 тижнів), що в сумі складає 19 тижнів (приблизно 1/3 від загальної тривалості навчання).

За особливостями обліку ресторанне господарство значною мірою наближене до торгівлі, а за класифікатором видів економічної діяльності (КВЕД) воно віднесено до секції Н «Діяльність готелів та ресторанів» [1, с.3]. Специфіка закладів ресторанного господарства полягає в тому, що у них одночасно здійснюється виробництво і торгівля, а також надаються послуги сфери обслуговування. Відповідно, підготовка фахівця сфери ресторанного обслуговування має обіймати три галузі: сферу обслуговування, виробничу діяльність, торгівлю. Під час підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування враховується така специфіка майбутньої діяльності. Особливості процесу виробництва, продажу товарів та послуг, що виражаються в більшому обсязі документообігу, специфічному ціноутворенні, обумовлюють поєднання у навчальному плані підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування дисциплін різних галузей знань. Тому можна говорити про комплексну підготовку молодших спеціалістів, що включає в себе знання з історії етикету, етики міжнародного спілкування, філософії, історії, естетики, дизайну, основ проектування, санітарії, гігієни, а також спеціального набору професійно орієнтованих дисциплін. Такий набір дисциплін дає змогу готувати всебічно розвинену особистість майбутнього фахівця ресторанного обслуговування. Окрім того, значна частина часу (за навчальним планом – до 50%), відведеного на аудиторні заняття, проходять у оснащених лабораторіях, спеціальних кабінетах, навчально-виробничих кафе та ресторанах, де студенти перебувають у максимально адаптованих до майбутньої професійної діяльності умовах. Навчання з максимальним «зануренням» у атмосферу майбутньої професії сприяє більш якісному засвоєнню знань та виробленню (закріпленню) умінь та навиків роботи.

Навчальним планом підготовки молодших спеціалістів у сфері ресторанного обслуговування передбачено оволодіння паралельно з навчанням за основною спеціальністю однією-двома робітничими професіями, близькими з обраним фахом. Для студентів спеціальності «Ресторанне обслуговування», враховуючи специфіку діяльності, це можуть бути робітничі професії бармен, офіціант, кухар, продавець продовольчих та непродовольчих товарів та ін. Опанування паралельно цими робітничими професіями дає змогу ознайомитися студентам зі специфікою роботи, мотивує їх до оволодіння професією, розширює діапазон професійних умінь.

Виробленню професійних умінь сприяє також участь студентів в обслуговуванні прийомів, бенкетів, свят, що проводяться як у навчальному закладі, так і поза його межами. Традиційні позааудиторні заходи в ХТЕК КНТЕУ, такі як конкурси барбекю, «Кращий за професією», «Веселий офіціант» та багато інших спрямовані на удосконалення умінь професійно діяти, на прищеплення любові до обраного фаху та підвищення мотивації до його оволодіння на високому рівні. Під час цих та інших заходів студенти відпрацьовують уміння працювати в команді, на практиці закріплюють отримані в навчальних кабінетах знання.

Враховуючи той факт, що на передньому плані у підготовці молодших спеціалістів перебуває практична діяльність та озброєння студентів необхідними практичними уміннями, особливістю підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування є їхнє активне залучення до підготовки та участі у різноманітних конкурсах професійної майстерності. Індивідуальна робота викладача-наставника з обдарованим талановитим студентом спрямована на творчість та розвиток професійного зацікавлення. У процесі підготовки до участі у подібних заходах студент самовдосконалюється, самоорганізується, що має велике виховне значення.

Інформаційні технології в закладах ресторанного господарства дуже специфічні. У часи інтенсивного розвитку ресторанних послуг випускник коледжу має бути обізнаний із найновітнішими формами й методами ведення цього бізнесу, новими, більш ефективними формами обслуговування клієнтів. Студент, який навчається за спеціальністю «Ресторанне обслуговування», має володіти вміннями контролювати у повному обсязі рух товарно-матеріальних цінностей і коштів закладу, мінімізації витрат, пов'язаних із виробничим процесом, зменшення кількості зловживань із боку персоналу, формування привабливої для відвідувачів атмосфери закладу, впровадження дисконтної системи для постійних клієнтів ресторану. Оволодіння такими вміннями ефективно за умов широкого використання у навчальному процесі комп'ютерних програм, що максимально адаптовані до специфіки роботи ресторанного комплексу. Різні навчальні заклади обирають різні програмні продукти, на основі яких демонструють можливості керування та контролю за ресторанним господарством, а також вчать організовувати цей процес. У процесі вивчення програмних продуктів, таких як R-Keereg V7, «1С: Бухоблік і Торгівля» (БІТ), «Парус-Ресторан», «АСТОР: Ресторан 4.0 Проф», система «XPOS», Оренbravo POS, САПР для 2-мірного креслення та проектування, Програмний комплекс «Фуршет» та інших, майбутні спеціалісти сфери ресторанного обслуговування здобувають практичні навички роботи, що виявляється у забезпеченні ефективного швидкого управління продажами, управлінні поставками, плануванні продажів і закупівель, управлінні складськими запасами, управлінні замовленнями покупців, управлінні відносинами з клієнтами, аналізі товарообігу підприємства, аналізі цін і управлінні ціновою політикою, моніторингу та аналізі ефективності торговельної діяльності [4, с.16–23]. Молоді імпонує використання планшетів, комунікаторів, сучасних інтерфесів з можливістю роботи на сенсорних екранах та інші відомі їй новинки у програмному забезпеченні. Тому вивчення комп'ютерних програм студентами сфери ресторанного обслуговування супроводжується високим ступенем зацікавленості, посилює мотивацію до оволодіння професією.

Як правило, у всіх цих програмах реалізовано облік продукції, що випускається (наборів, страв, напівфабрикатів) з розрахунком собівартості та обліком приготованих раніше заготовок. Молодший спеціаліст набуває специфічних знань, що стосуються «...калькулювання, системи лояльності для постійних відвідувачів, касової системи обліку продажу товарів, принципів роботи в системі з кількох комп'ютерів, об'єднаних однією базою...» [4, с.36–37] та ін.

В організації навчального процесу постає особливо важливим питання оптимального вибору методів та форм роботи зі студентами, які б сприяли формуванню професійних знань та умінь. Досвід роботи Харківського торговельно-економічного коледжу Київського національного торговельно-економічного університету показує, що особливо ефективними у справі підготовки спеціалістів сфери ресторанного обслуговування є інноваційні технології навчання, що дозволяють організувати процес навчання у малих групах, заняття з використанням мультимедійного обладнання, інтерактивного навчання та діяльних технологій (моделювання життєвих, виробничих ситуацій та професійної діяльності, використання під час навчання ролевих та ділових ігор, аналіз виробничих ситуацій, рішення ситуаційних задач, контекстне навчання організації професійно-зорієнтованої діяльності тощо). Для цього у Харківському торговельно-економічному коледжі Київського національного торговельно-економічного університету створено всі умови для професійної підготовки молодших спеціалістів сфери ресторанного обслуговування.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок із напрямку. Аналіз функцій молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування, зазначених у Галузевих стандартах, дає підстави стверджувати, що специфіка підготовки молодшого спеціаліста сфери ресторанного обслуговування полягає: в більшій кількості аудиторних годин (у порівнянні з навчальним планом ОКР бакалавр), відведених на практичні та лабораторні заняття; в ретельній організації навчальної та виробничої практик, що виявляється у відборі новітніх баз практик з усіма необхідними матеріально-технічними засобами, персоналом, документообігом, комп'ютерними програмами тощо; в поєднанні в навчальному плані підготовки молодшого спеціаліста, враховуючи майбутню професійну діяльність, сфери ресторанного обслуговування дисциплін трьох галузей знань: сфери послуг, виробничої діяль-

ності, торгівлі; в створенні умов для постійного «занурення» студентів у професію шляхом залучення до професійно спрямованих аудиторних та позааудиторних заходів; в створенні матеріально-технічних умов для успішного опанування студентами специфікою професії, що виявляється в проведенні занять в оснащених спеціалізованих кабінетах, лабораторіях, навчальних ресторанах, комп'ютерних кабінетах тощо; в паралельному навчанні студентів на курсах робітничих професій за спорідненими спеціальностями; в забезпеченні навчального процесу комп'ютерними програмами, що відповідають профілю навчання. Дотримання цих особливостей фахової підготовки у ВНЗ I-II рівнів акредитації забезпечує підготовку висококваліфікованого, конкурентоспроможного фахівця сфери ресторанного обслуговування.

Список використаних джерел

1. Класифікатор професій: ДК 003: 2005 [Текст] / [Розроб.: С. Мельник, Ю. Юров, М. Гаврицька та ін.] – вид. офіц. – К.: Соцінформ, 2005. – 616 с. / Національний класифікатор України.
2. Лозова В.І. Теоретичні основи виховання і навчання / В.І. Лозова, Г.В. Троцько. – Х.: ОВС, 2002. – 400с.
3. Освітньо-професійна програма / Змістові частини галузевих стандартів вищої освіти підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційних рівнів молодшого спеціаліста та бакалавра щодо гуманітарної, соціально-економічної та екологічної освіти та освіти з безпеки життєдіяльності людини й охорони праці: // Інструктивний лист МОН України від 19.06.2002 р. №1/9-307 // Вища освіта: Інформаційний вісник. – 2003. – № 11, с.1–5.
4. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: Навчальний посібник / Я.М. Сало. – Львів: Афіша, 2011. – 404 с.
5. Ресторанный бизнес: обучение персонала – залог успеха заведения // Режим доступа: [<http://resto-klub.ru/upravlenie-personalom/obuchenie-personala.php>]
6. Гостиничный и ресторанный бизнес // Режим доступа [<http://www.studiesandcareers.com/ru/directions/hotel.html>]
7. Подготовка специалистов для сферы туризма и готельно-ресторанного дела в профессиональных колледжах Германии // Режим доступа [<http://www.bygeo.ru/strany/germaniya/1610-podgotovka-specialistov-dlya-sfery-turizma-v-professionalnyh-kolledzhah-germanii.html>]

Стаття надійшла до редакції 07.02.2013.

Долгопол Е.

Харьковский торгово-экономический колледж КНТЭУ, Украина

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Статья посвящена актуальной проблеме профессиональной подготовки будущих специалистов сферы ресторанного обслуживания. На основе анализа теории и методики профессионального образования автор рассматривает специфические основы профильной подготовки младших специалистов сферы ресторанного обслуживания, при этом большое значение уделяет формированию профессионально важных умений.

Ключевые слова: будущий специалист сферы ресторанного обслуживания, организаторские умения, профессиональная подготовка, высшее учебное заведение I-II уровней аккредитации

Dolgopol E.

Kharkov Trade and Economics College KNTEU, Ukraine

FEATURES TRAINING FUTURE SPECIALISTS IN CATERING

Article is devoted to the problem of training of future professionals of restaurant service. Based on the analysis of the theory and methodology of professional education by considering the specific basis of profile for junior professionals of catering, with the importance placed on the formation of important professional skills.

Keywords: the future professionals of catering, organizational skills, vocational training, higher education I-II levels of accreditation.