

УДК 338.46:64.018

Сонько О. О.
студентка гр. ФРГТБ 1-1м
Державний торговельно-економічний університет
м. Київ, Україна
наук. кер. – к.е.н., Салімон О.М.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ НАВЧАННЯ КАДРІВ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

Професійно-технічна освіта, як одна із важливих освітніх підсистем, є глибоко інтегрованою зі сферою послуг і відіграє ключову роль у побудові конкурентоспроможної вітчизняної економіки[3]. Час не стоїть на місці, щодня

з'являються тисячі запитів на кваліфікованих працівників. Швидкий прогрес змушує працівників, окрім професійної освіти, мати комплекс навичок у сфері менеджменту, психології, також вміння адаптації та модернізації знань відповідно до нових вимог. Люди – основний двигун сфери обслуговування, бо як інакше можливо надавати якісний сервіс? Також не менш важливо надати якісне навчання для цього персоналу, але часто ми зтикаємось з проблемами, які гальмують розвиток успішних фахівців.

Розберімо від початку, що є проблемою і як це вирішити сьогодні для отримання затребуваного фахівця з чудовим портфоліо :

1. Застаріла навчальна база – школа, а потім і вищий навчальний заклад – це основа формування особи. Багато в чому освіта «просідає» і замість потрібних навичок, як от мобільність, концентрація, психологічна та логічна складові та багато інших, дає наративи радянських часів (На щастя, зміни вже йдуть). Як наслідок, нові працівники не можуть освоїтись на робочому місці, не володіють необхідними знаннями, яких потребує розвиток.

Вирішення – моніторинг нових потреб, модернізація та удосконалення відповідно до принципів роботи сфери обслуговування. Нововведення сьогодні здійснюються майже щодня, тому постійний контроль за принципами роботи галузі – must have для підготовки чудових майбутніх працівників.

2. Недостатньо практичних навичок – теоретичні знання, це звісно чудово, але вони потрібні для загального розуміння та розвитку, а щоб закріпити вивчене, потрібне практичне середовище, адже саме так формується досвід.

Рішення – практика після вивчення нового матеріалу. Саме такий спосіб у всі часи вважається найкращим для здобуття навичок. Тут нічого нового.

3. Нехтування творчим підходом до виконання поставлених завдань. Так, це ще про школу – основною проблемою також стає звичка, нав'язана минулим «роби/кажи/думай, як усі, твоя думка не важлива, ти не маєш відрізнитись». Цим наративом перекреслюється весь майбутній потенціал і в подальшому така людина просто буде працювати все життя в офісі.

Рішення – кожна дитина – індивідум, який має власні способи для

вирішення того чи іншого завдання, не потрібно закреслювати її ідеї як безнадійні, за необхідності потрібно показати інші варіанти, щоб тим самим розвивати кругозір.[2]

Це лише частина питань освіти, які потребують рішення, насправді їх дуже багато і виокремити кожне не вистачить часу.

Однаково важливим елементом є і шкільна освіта, і навчання у ВНЗ і також навчання на робочому місці. Ось основні мотиви для запровадження навчання та підвищення кваліфікації працівників:

- По-перше, підвищення кваліфікації та додаткове навчання на роботі дає працівникам розуміння їх важливості, що дає їм більший стимул працювати якісно та швидко.

- По-друге, покращення корпоративного середовища. Під час семінарів, тренінгів, майстер-класів колектив краще зближується, вчиться працювати в команді, що є надважливо для будь-якої сфери, не лише готельно-ресторанного бізнесу.

- По-третє, оновлення, модернізація наявних та отримання нових знань. Безперечно, кожен працівник сфери гостинності, від покоївки та прибиральника до топ-менеджера, має право і мусить отримувати новий досвід, навички, які допомагають адаптуватись до вимог та норм середовища готельно-ресторанного бізнесу.[1]

Навчання кадрів має містити не лише базову інформацію про обов'язки, сюди можна включити історію самого готелю чи ресторану, специфіку роботи з відвідувачами, порядок дій у кризових ситуаціях, створення стійкого морального духу, підготовка до майбутніх змін, комунікації та співпрацю з колективом та підрозділами.[1]

Загалом, підсумовуючи все сказане, варто розуміти, що успішність закладу починається з правильно підготованого персоналу. А для цього в свою чергу, необхідно створити систему освіти, яка зможе дати необхідні початкові знання, soft skills, а далі справа залежить від зацікавленості роботодавця – чи потрібен йому колектив, який просто буде робити свої обов'язки, чи це може бути команда

професіоналів, яким немає рівних на ринку.

Література:

1. Непочатенко В. Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, 2022. № 39. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-86>
2. Навчання та додаткова підготовка персоналу. Освіта.UA. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/14623/> (дата звернення: 20.10.2023).
3. Перспективні шляхи підготовки кваліфікованих робітників. Освітній проект «На Урок» для вчителів. URL: <https://naurok.com.ua/perspektivni-shlyahi-pidgotovki-kvalifikovanih-robitnikov-191377.html> (дата звернення: 20.10.2023).