

БӨЛІМ: ЖАЛПЫ РУБРИКА

МЕЙРАМХАНА ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ МАНСАПТЫ ДАМУ: КӘСІБИ ӨСУ МҮМКІНДІКТЕРІ, ОҚЫТУ ЖӘНЕ СЕРТИФИКАТТАУ

ЖАРИЯЛАНДЫ
19.05.2024

СІЛТЕМЕ
<https://bilimger.kz/153396/>

• РАЗВИТИЕ КАРЬЕРЫ В РЕСТОРАННОЙ ИНДУСТРИИ: ВОЗМОЖНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА, ОБУЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ

Недостаточный квалификационный уровень специалиста является одной из основных причин слабой конкурентоспособности производимых услуг. Это обстоятельство, в свою очередь, отражается на прибылях предприятия, что ограничивает их финансовые возможности для повышения квалификации персонала. Решение этой задачи сводится к созданию необходимых условий для того, чтобы работник получал необходимые ему и его предприятию знания, умения, навыки и качества в удобное для него и предприятия время, в удобной форме, а также адекватными для достижения поставленной цели методами при соответствующих сроках обучения.

Ключевые слова: специалист; карьера; обучение; сертификация; обучение

CAREER DEVELOPMENT IN THE RESTAURANT INDUSTRY: PROFESSIONAL GROWTH OPPORTUNITIES, TRAINING AND CERTIFICATION

Insufficient qualification level of a specialist is one of the main reasons for the poor competitiveness of the services produced. This situation, in turn, affects the profit of the enterprise, which limits their financial capabilities to improve the skills of employees. The solution to this problem is reduced to creating the necessary conditions for the employee to receive the knowledge, skills, skills and quality necessary for him and his enterprise at a convenient time for him and the enterprise, in a convenient form, as well as with adequate methods to achieve the goal within the appropriate training periods.

Key words: specialist; Career; Training; Certification; Training

МЕЙРАМХАНА ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ МАНСАПТЫ ДАМУ: КӘСІБИ ӨСУ МҮМКІНДІКТЕРІ, ОҚЫТУ ЖӘНЕ СЕРТИФИКАТТАУ

Маманның біліктілік деңгейінің жеткіліксіздігі өндірілетін қызметтердің нашар бәсекеге қабілеттілігінің негізгі себептерінің бірі болып табылады. Бұл жағдай өз кезегінде кәсіпорынның пайдасына әсер етеді, бұл олардың қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін қаржылық мүмкіндіктерін шектейді. Бұл мәселені шешу қызметкердің өзіне және оның кәсіпорнына қажетті білімді, дағдыларды, дағдыларды және сапаны өзіне және кәсіпорынға ыңғайлы уақытта, ыңғайлы түрде, сондай-ақ тиісті оқу мерзімдерінде мақсатқа жету үшін барабар әдістермен алуы үшін қажетті жағдайлар жасауға дейін азаяды.

Кілтті сөздер: Маман; мансап; оқу; сертификацияттау; оқыту

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Мейрамхана индустриясының кәсіби кадрларын даярлаудың қалыптасқан жүйесі қызмет көрсетудің стандартты ережелерін орындауға, дәл Рецептураны және алгоритмделген технологияны сақтауға бағытталған. Туризмді әлемдік ортаға және әлемдік бизнеске интеграциялау, бәсекелестіктің жоғары деңгейі, тұтынушылардың заманауи талаптары мейрамхана индустриясының мамандарын өнімдер мен қызметтер сапасының маңызды сипаттамасына — эстетикаға назар аудару қажеттілігіне қояды, Бұл мейрамхана менеджменті бойынша кәсіби дайындық процесінде эстетикалық мәдениетті қалыптастыруды күшейтуге негіз береді.

Зерттеу мақсаты — мейрамхана индустриясындағы мансапты дамыту мәселесін зерттеу.

Зерттеу нысаны — мейрамхана менеджменті саласындағы студенттерді кәсіби даярлау.

Зерттеу пәні — студенттерді мейрамхана менеджменті саласындағы кәсіби шығармашылыққа дайындау.

Кәсіби туристік Білім бір уақытта жаһандану мен қарқынды технологиялық дамудың өзара байланысты процестерімен өзара әрекеттесуі керек. Алынған білім тез ескіреді, туристік қызметте қажетті дағдылар мен дағдылар үнемі жаңаруды қажет етеді. Ерекше өткір бәсекелестікпен ерекшеленетін туристік нарық тез өзгертін жағдайларға бейімделе алатын жоғары өнімді және жұмыс күшін қажет етеді.

Әлемдік еңбек нарығында қызметкердің бәсекеге қабілеттілігі кәсіби құзыреттілікпен, кең көзқараспен, мінез-құлық икемділігімен және жеке белсенділіктің жоғары деңгейімен, байыпты ғылыми біліммен, жұмысқа деген жоғары қызығушылықпен қамтамасыз етіледі. Бүгінгі таңда білім беру жүйесінің қазіргі жағдайда адам әлеуетін дамыту проблемасына баяу реакциясы мамандардың кәсібилігінің төмендеуіне, демек, экономикадағы және тіпті саясаттағы шығындарға әкелетіні белгілі болды. Маманның біліктілік деңгейінің жеткіліксіздігі өндірілетін қызметтердің нашар бәсекеге қабілеттілігінің негізгі себептерінің бірі болып табылады деп Семенец А. А. бекітті. Бұл жағдай өз кезегінде кәсіпорынның пайдасына әсер етеді, бұл олардың қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін қаржылық мүмкіндіктерін шектейді. Бұл мәселені шешу қызметкердің өзіне және оның кәсіпорнына қажетті білімді, дағдыларды, дағдыларды және сапаны өзіне және кәсіпорынға ыңғайлы уақытта, ыңғайлы түрде, сондай-ақ тиісті оқу мерзімдерінде мақсатқа жету үшін барабар әдістермен алуы үшін қажетті жағдайлар жасауға дейін азаяды.

Істің жай-күйін талдау көрсеткендей, кадрларды Фирмаішілік даярлау әрдайым еңбек нарығының талаптарына, заманауи технологиялар мен басқару әдістеріне сәйкес келе бермейді. Бұл әсіресе бүгінгі таңда өзекті болып көрінеді, өйткені туристік кәсіпорындар өз қызметінде жаңа бағыттарды игеруде: қонақүйлер, демалыс базалары, қала маңындағы жылжымайтын мүлік құрылысына инвестиция салу; қонақжайлылық саласын және әсіресе оның «гуманитарлық» құрамдас бөлігін дамыту, жаңа бағыттарды, туризм түрлерін дамыту. Жаңа әлеуметтік-экономикалық жағдайларға байланысты Туристік кәсіпорындардың қызметінде болып жатқан өзгерістер және осы жерден туындайтын кадрлық проблемалар әсіресе ең көне және ірі туристік кәсіпорынға тән.

Мейрамхана қызметкерлерінің біліктілігін арттыру-кәсіпорынның кадр саясатының екінші маңызды аспектісі. Қызметкерлердің біліктілігін арттыру талап етілетін жағдайларды анықтау үшін мейрамхана қызметкерлерін оқыту кезінде назар аудару керек әлсіз жерлерді анықтау үшін жүйелі түрде бағалау қажет. Мысалы, бағалаушылар үшін бағалау критерийлері келесідей болуы мүмкін: сыртқы түрі, әдептілігі, тәртіптілігі, қонақтармен жұмыс істеу қабілеті және т. б. Мұнда оқу бағдарламаларын әзірлеу сервис, шет тілі, конфликтология, персоналды басқару сияқты пәндердің қатысуымен жүргізілуі керек.

Кучеренко И. М. зерттеуі бойынша персонал қызметі қызметкердің ұжымға бейімделу процесіне әсер ететін келесі факторларға назар аударуы керек:

— жаңа қызметкердің өзінің ұйымдық мәртебесін, ұйым құрылымын және қолданыстағы басқару тетіктерін түсінуіне және қабылдауына негізделген ұйымдық бейімделу; жаңа қызметкер үшін мейрамхананың даму тарихына қысқаша экскурсия жасау қажет (егер бұл жаңа кәсіпорын болмаса), клиенттер мен серіктестер туралы айту, ол кіретін бөлімше туралы ережемен танысу, қолына лауазымдық нұсқаулық беру;

— қызметкердің әлеуметтік-психологиялық бейімделуі-бұл оның ұйымдағы қарым-қатынастары мен мінез-құлқының жаңа нормаларын қабылдауы, сондай-ақ оның жаңа қоғамға бейімделуі; мұнда жаңа қызметкерді бөлімшедегі әріптестерімен және ол технологиялық байланыста болатын басқа бөлімшелердегі адамдармен таныстыру қажет (бөлімшенің функционалдық байланыстарының шеңбері тиісті ережелерде тіркелуі керек), мейрамхананың миссиясын талқылау, кәсіпорында қалыптасқан дәстүрлер туралы айту;

— кәсіби бейімделу-бұл жаңа қызметкердің технологиялық қажетті деңгейде өзінің функционалдық міндеттерін орындауы үшін қажетті белгілі бір деңгейге дейін кәсіби дағдылар мен ынтымақтастық дағдыларын біртіндеп жетілдіру; осы міндеттердің ауқымы қызметкердің қолына алатын лауазымдық нұсқаулықта белгіленуі керек; сынақ мерзімінен өтудің табыстылық критерийлері әзірленіп, оның назарына жеткізілуі керек, ал сондай-ақ, мүмкіндігінше нақты міндеттер қойылды.

Персоналды аттестаттау немесе бағалау жұмысқа қабылдау, ішкі орын ауыстыру, жұмыстан босату, резерв құрамына ұсыну, материалдық ынталандыру, санкциялар қолдану, қайта даярлау және біліктілікті арттыру, бақылау, басқарушылық еңбекті ұйымдастыруды жетілдіру, жұмыс әдістері мен әдістері, аппарат құрылымын жақсарту және оның санын ұтымды ету сияқты көптеген рәсімдердің негізі болып табылады.

Қызметкерді сертификаттау әдетте олардың біліктілігін, білім деңгейін немесе қабілеттерін, іскерлік және басқа қасиеттерін бағалауды білдіреді. Сертификаттау-бұл адамның қабілеті мен білімін бағалаудың бір түрі, оны тек басқа адам бере алады (техникалық құралдармен өлшенетін техникалық сипаттамалардан айырмашылығы). Сондықтан адамды адаммен аттестаттаудың нәтижесі әрқашан субъективті болып табылады, өйткені ол оны жүргізетін адамның жеке басының ізін қалдырады. Қарама-қайшылық анық: объективті бағалауға болмайтын нәрсені объективті бағалауға деген ұмтылыс.

Аттестаттау-тамақтану кәсіпорнының барлық кадрлық саясатындағы өте маңызды сәт. Бұл қызметі мейрамхананың лауазымдық біліктілік талаптарына

сәйкес келмейтін жұмысшылардың санатын анықтауға көмектеседі, яғни олардың болашақ тағдыры туралы басқару шешімдерін қабылдауға мүмкіндік береді.

Қызметкерлерді оқыту тек сыныптағы сабақтар ғана емес. Ол екі бөлікке бөлінуі керек: семинар және практикалық. Оқу уақытының шамамен 80% өндірістік тағылымдамадан өтуі керек, тәжірибежәне т.б. персоналды басқаруды жақсарту үшін мейрамхана кешенінің жұмысын жүйелі түрде бағалау қажет. Ол үшін келесі аттестаттау түрлерін қолдану керек:

- қорытынды — алты айда бір рет (қызметкердің еңбек қызметі мен моральдық келбетіне толық және жан-жақты баға береді, көбінесе адамдарды түсінуге, белгілі бір жағдайларда олардың мінез-құлқын болжауға көмектеседі);
- аралық (белгілі бір уақыт кезеңдерінен кейін ұзақ уақыт жұмыс істейтін және жаңадан қабылданған персонал арасында үнемі өткізіледі (жұмыс басталғаннан кейін екі ай өткен соң)
- арнайы (ерекше жағдайлар бойынша) (ерекше жағдайларға байланысты арнайы аттестаттау (оқуға жіберу, жаңа лауазымда бекіту және т. б.) тиісті шешім қабылдағанға дейін өткізіледі; осы аттестаттау аттестаттауды өткізудің тиісінше әзірленген нысанын пайдалана отырып жүргізіледі.

Кадрлардың біліктілігін арттыру жоспарын құру кезінде кәсіпорын басшылығы әртүрлі біліктіліктегі мамандарға деген нақты қажеттіліктерін негізге алады. Оқуды қалайтын және одан әрі өсу үшін әлеуетті мүмкіндіктері бар үміткерлерді таңдау маңызды кезең деп санауға болады. Қызметкер туралы ақпаратты кадрлар бөлімі ұсынады, содан кейін арнайы тесттер негізінде белгілі бір тапсырмаларды орындауға ең қолайлы үміткерлер таңдалады. Оқытудың мақсаты-оқушының әлеуетті мүмкіндіктерін іске асыру еңбек дағдылары және жоғары өнімділік есебінен ол болашақта жоғары жұмыс қарқынына төтеп бере алады. Огнева Д. А. өз еңбегінде Швейцарияның атақты әрі қымбат мейрамханалардың болашақ персоналының мансапты дамытуына арналған кішігірім жоғары оқу орындарын айтып кетті.

Хилтон қонақ үйінің мейрамханасында мейрамхана бизнесі қызметкерлерінің біліктілігі мен сертификаты және дайындығы.

HOST — Hospitality, Operations, Service and Tourism-бұл Хилтон колледжінің қонақжайлылық бойынша білім берудегі жаңа тегін сертификаты. Жақында біздің оқытушыларымыз орта мектеп деңгейінде Қонақжайлылық және туризм бағдарламаларын оқытатындар үшін әзірлеген бұл сертификаттау бағдарламасы сонымен қатар 15 сағаттық үздіксіз кәсіптік білім беру (CPE) кредиттерін ұсынады.

Түлектерді жұмысқа қабылдау кезінде біз бірінші кезекте жеке тұлғаға назар аударамыз. Біз харизма мен өзіне деген сенімділікті, қызметке бағдарлауды терең түсінуді және командада жұмыс істей білуді іздейміз.

Бірақ soft skills — тен басқа, біз үшін шет тілдері мен ақпараттық технологияларды білу сияқты қабілеттер де өте маңызды. Хилтон қонақ үйінің Сертификаттау орталығының оқытушысы осылай жазады.

Жаңа түлектер үшін жақсы түйіндеменің сипаттамалары бар. Түйіндемеде түлектің қонақүйдің әртүрлі аймақтарында өзін жайлы сезінетінін және командада жақсы жұмыс істейтінін көру маңызды.

Біздің қонақ үй таулы жерде орналасқандықтан және белсенді демалушыларды тартатындықтан, біз ашық ауада өзін жайлы сезінетін және бос уақытымызда жұмыс пен өмірдің қанағаттануы мен тепе-теңдігіне қол жеткізе алатын белсенді қызметкерлерді саналы түрде іздейміз. Қонақтар ғана емес, қызметкерлер де бізді жайлы сезінуі керек.

Тәжірибелік тәжірибе жаңадан бастаушылар үшін маңызды. Теориялық білімнен басқа, практикалық тәжірибе өте маңызды. Бұл компаниядағы қатынастарды және адамдармен қарым-қатынас кезінде өзіне деген сенімділікті логикалық түсіну қабілетін нығайтады. Мансапқа кірісудің артықшылығы-бастапқы тәжірибенің болуы.

ENH passugg түлектерін жұмысқа орналасу үшін қызықтырады. Біз ENH passugg түлектерінің күшті теориялық және практикалық базасын ерекше бағалаймыз. Бірақ біз үшін, альпілік қонақүй ретінде, олардың тілдерде сөйлеуінің, Альпіде өзін жайлы сезінуінің және Грizon аймағымен таныс болуының артықшылығы бар.

Қонақжайлылық мансабына қызығушылық танытқан жас таланттарға кеңес бар. Үлкен тәжірибе жинап, өмір бойы оқуды бастау маңызды.

Алдымен сіз 5 жұлдызды қонақүйлерден бастап шағын жеке қонақүйлерге дейін әртүрлі компаниялармен танысып, құнды тәжірибе жинап, қандай да бір салаға назар аударып, мансап құрмас бұрын қонақжайлылықтың әртүрлі салаларында өзіңізді сенімді сезінуіңіз керек.

Хилтон қонақ үйіндегі мейрамхана бизнесінің жаттықтырушылары осылай жазады.

Швейцариядағы Ehl Campus Lausanne халықаралық қонақ үй менеджменті бойынша бакалавриаттың флагмандық бағдарламасын, сонымен қатар магистратура мен кәсіптік курстардың бірқатар бағдарламаларын ұсынады.

Швейцариядағы EHL Campus Passugg (Швейцарияның туризм және қонақжайлылық мектебі Ehl) бакалавриат бағдарламасына кәсіби жолды, сондай-ақ жоғары оқу орнына дейінгі және кәсіби деңгейдегі курстарды ұсынады.

EHL сонымен қатар қонақжайлылық мамандары үшін онлайн курстардың кең ауқымын ұсынады.

EHL кампусы (Сингапур) практикалық сабақтарды ұсынбайды. Бакалавриат студенттері Швейцарияда, Ehl Campus Lausanne-де қонақжайлылық бойынша дайындық жылынан өтеді, содан кейін тағылымдамадан өтеді.

Лозанна кампусы қонақжайлылық өнерін үйренуге және қонақ үй мен мейрамхананың барлық салаларында практикалық тәжірибе алуға болатын ең заманауи практикалық оқу орындарын ұсынады.

1. Демонстрациялық асүйлер шебер аспаздар қолданатын құралдар мен техниканы көруге мүмкіндік береді.
2. Питер Майклдың шарап зертханасы: шарап дәмін тату, шарап жасаудың әдістері мен қасиеттерін зерттеу
3. керемет қызмет көрсету және аспаздық өнерге арналған Мишелин Жұлдызды *berceau des sens* мейрамханасы
4. халықаралық тағамдар мен соңғы аспаздық трендтерді көруге арналған алты Food & Beverage мейрамханасы
5. оқу бағы мен бау-бақша (жақында ашылады) маусымдық өнімдердің қалай өсірілетінін және жиналатынын қарау
6. инновациялық Ауыл тағамдары зертханасы: Тамақтанудың жаңа тұжырымдамаларын сынауға және дамытуға арналған 400 м 2 кеңістік берілген қонақжайлылық мекемесіндегі бакалавр дәрежесі Швейцариядағы Лозанна кампусында өтетін дайындық жылынан басталады (немесе AP, біз оны жиі атаймыз, французша «Année Préparatoire» атауына негізделген).

Қонақжайлылық әлеміне бір жылдық кіріспе сізге қонақүйлер мен мейрамханалардың жұмысы туралы білуге болатын барлық нәрсені үйретеді және дәрежеге кіретін басқару және стратегиялық курстар үшін кәсіби негіз жасайды.

Алғашқы алты айда сіз қонақүйлер мен мейрамханалардың жұмысы туралы тікелей түсінік алу үшін кампустағы әртүрлі тамақтану және сусындар орындарында, сондай-ақ қабылдау және орналастыру бөлімдерінде жұмыс істейсіз. Содан кейін сіз нақты әлемде 6 айлық тағылымдамадан өтесіз, онда сіз өзіңіздің дағдыларыңызды тексеріп, қонақжайлылық жұмыс орнында Тәуелсіздік пен кәсібилік сезімін дамытасыз.

Басқарушы кадрларды қайта даярлауға ерекше назар аударылады. Олардың біліктілігін арттыру жұмыстары үздіксіз процеске айналуға. Қайта даярлаудың негізгі бағыттарын, оның ауқымын, қаржыландырылуын және ұйымдастырылуын топ-менеджерлер әзірлейді, ал белгіленген бағдарламаларды арнайы қызметтер немесе олардың өкілдері іске асырады.

Персоналды басқару мәселелерімен айналысатын адамдар кадрлар бөлімімен және жоғары басшылықпен бірлесіп біліктілікті арттыру қажеттіліктерін бағалайды, біліктілікті арттыру курстарына қатысу үшін қызметкерлерді іріктеуді ұйымдастырады, оқу бағдарламаларын әзірлейді және оқыту әдістерін таңдайды, топтар құрады және сабақ кестесін жасайды, оқытушыларды немесе оқу орталықтарын ұсынады. Сонымен қатар, корпоративті университеттер, курстар және т. б. тиімді жұмыс істейді.

ҚОЛДАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. Семенец А. А. и др. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА //Интеграция туризма в экономическую систему региона: перспективы и барьеры. – 2020. – С. 454-461.
2. Кучеренко И. М. СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ И СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ КАДРОВ ДЛЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО И ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА ЗА РУБЕЖОМ //Материалы научной и научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма. – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования» Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», 2016. – №. 1. – С. 98-100.
3. Николаев А. В. ОПЫТ УЧАСТИЯ КАФЕДРЫ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «ОНЛАЙНШКОЛА «ТВОЙ UNESCON ТРЕК» //Вестник индустрии гостеприимства. – 2022. – С. 16-23.
4. Осовицкая Н. HR-брендинг. Управление талантами, онлайн-обучение, геймификация и еще 15 эффективных практик. – Litres, 2022.
5. Огнева Д. А. Анализ опыта подготовки кадров для отельного бизнеса швейцарских отельных школ: магистерская диссертация : дис. – 2019.

4