

В.В. Віннікова, канд. екон. наук, доц. (ХДУХТ, Харків)

Р.Ю. Вахней, заст. дир. з навч.-вих. роб. (ДКЕБ при ДНУ ім. О. Гончара, Дніпро)

ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ МОДЕЛІ СПЕЦІАЛІСТА У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

На якісне обслуговування в готельному підприємстві надає дію чотири основні чинники.

1. Стан матеріально-технічної бази: зручне планування і якісна обробка приміщень готелю, оснащення її громадських приміщень і житлових номерів сучасними меблями і устаткуванням, повні комплекти високоякісної білизни, сучасне високопродуктивне кухонне устаткування, зручне ліфтове господарство та ін.

2. Прогресивна технологія обслуговування має на увазі порядок і способи прибирання громадських приміщень і житлових номерів, реєстрацію і розрахунок з клієнтами, рецептури приготування блюд і напоїв в ресторанах і барах, форми обслуговування в торгових залах та ін.

3. Високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу, його уміння і готовність чітко, швидко і культурно обслужити гостя.

4. Безперервне підвищення якості обслуговування, що включає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, починаючи з ВНЗ, контроль, коректування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках діяльності готелю і всіх етапах формування і надання готельних послуг.

Представимо процес формування інфраструктури готельного сервісу у вигляді укрупненої послідовності ряду комплексних процедур.

Виділимо ряд взаємозв'язаних блоків, що забезпечують вирішення завдань блоку аналізу і превентивної підготовки кадрів для галузі готельного сервісу з ВНЗ:

– створення механізму формування моделі фахівця адекватного сучасним вимогам суспільства;

– формування вимог до професійних освітніх установ, що забезпечують їх підготовку.

При цьому слід врахувати такі специфічні вимоги до формування моделі фахівця:

– задоволення очікування безлічі груп споживачів;

– облік специфічних поглядів цінностей і вимог груп споживачів;

- формування, опис і інтерпретація комплексної моделі майбутнього фахівця.

З метою виявлення компетенцій, необхідних для працівників туристично-готельної сфери, необхідно провести анкетування, яке дозволить виявити вимоги до сучасного фахівця.

Для цього необхідно забезпечити вирішення таких завдань:

- виділення категорії респондентів: працедавців, випускників і академічного співтовариства;

- формування переліку вимог до фахівця як результату освітньої діяльності освітньої установи;

- підготовка методичних рекомендацій з вдосконалення навчального процесу на основі компетентнісного підходу.

Додатково слід виділити такі етапи робіт:

- розробка попереднього варіанту моделі вимог до фахівця;

- експериментальна апробація моделі (перевірка адекватності);

- доопрацювання і ухвалення остаточного варіанту моделі вимог до фахівця;

- аналіз і формування переліку організацій, що забезпечують побудову регіональних моделей вимог до фахівця;

- обробка і інтерпретація даних;

- представлення результатів.

Аналіз переліку дисциплін і принципів побудови навчального плану ВНЗ дозволяє зробити висновок, що варіативні можливості нових стандартів створюють конкурентні переваги ВНЗ високотехнологічних профілів. Можливість включення в перелік дисциплін ряду предметів по суміжних технологічних спеціальностях ВНЗ дозволить забезпечувати спеціалізовану і різносторонню підготовку фахівців.

Стрімкий розвиток новітніх технологій, модифікація і тиражування в різних сферах діяльності кардинально перетворює традиційно прийняті підходи до образу сучасного фахівця як робочих, інженерних, так і професій в області готельного сервісу.

Якість послуг має на увазі відповідність очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їх реальна форма і зміст є критеріями якості обслуговування. Проте стандарти пов'язані з тим, як вони сприймаються споживачами, службовцями і керівниками готелів. Відносини, що виникають між цими трьома групами людей в процесі споживання послуг, завжди впливають на оцінку якості готельного обслуговування.