

УДК 331.107:657.2

РОЛЬ ОСВІТИ У ФОРМУВАННІ ПРОФЕСІЙНИХ НАВИЧОК ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Ольга ДАВИДОВА

студентка

Науковий керівник: **Вікторія ГУЦУЛЯК**

канд. екон. наук, доцент кафедри

економіки та менеджменту

Львівський державний університети фізичної культури
імені Івана Боберського (Україна)

Готельно-ресторанна справа є однією з найбільш важливих галузей, яка забезпечує туристів та місцевих жителів високоякісним обслуговуванням та готельними послугами. Однак, якщо персонал не може забезпечити якісне обслуговування, це може погіршити враження та спричинити негативні емоції. Сьогодні, важливо, щоб персонал ресторанів та готелів був професійним.

У сучасних умовах професійний успіх у готельно-ресторанній справі вимагає від працівників високого рівня знань та навичок, таких як управління персоналом, фінансовий менеджмент, маркетинг та реклама, обслуговування клієнтів, кулінарне мистецтво та багато інших. Освіта є ключовим чинником у формуванні цих навичок та забезпечує професійну підготовку працівників готельно-ресторанного бізнесу.

Очікування, на сьогоднішній день, 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. Все це вимагає від працівників готельно-ресторанного бізнесу високої кваліфікації та професійної майстерності. Тому важливо забезпечити якісну підготовку майбутніх працівників галузі, яка повинна відповідати сучасним вимогам.

За дослідженням науковців в галузі готельно-ресторанної справи Ю. І. Стадницький, О. С. Дзяна, Т. О. Коропецька стверджують, що для цього необхідно оновити програми навчання, забезпечити студентам достатню

кількість практик, удосконалити методи навчання та використовувати новітні технології в процесі підготовки. Також важливо залучати до навчання досвідчених фахівців з галузі, які можуть поділитися вашою досвідом та знаннями зі студентами [3].

Крім того, необхідно виконати індивідуальні потреби та особливості кожного студента, кожен з них може мати власну ціль та очікування від навчання. Наприклад, деякі студенти можуть бути зацікавлені в спеціалізованому навчанні з певного напрямку, тоді як інші можуть отримати широкий спектр знань та навичок. Також важливо відзначити, що: освіта допомагає взаємодіяти з клієнтами, тому потрібно постійно розвивати навички комунікації. Спілкування неможливе без встановлення контакту зі співрозмовником. Для цього потрібно демонструвати співрозмовникові зацікавленість і готовність до розмови. Бути спостережливими, уважно стежити за емоціями, настроєм співрозмовника, не перебивати співрозмовника, дати йому можливість висловити свою думку до кінця. Важливою складовою освіти є також практичний досвід

Виробнича практика студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» проводиться на базах практики, які мають умови та можливості для виконання програми практики. Базами практики є заклади ресторанного господарства всіх типів, які є юридичними особами: ресторани, кафе, кав'ярні й інші виробничі та комерційні структури. За бази практики обираються підприємства, що мають штат висококваліфікованих фахівців, здатних надати допомогу студентам у закріпленні теоретичних знань і набутті практичних фахових умінь і навичок [2]. Освіта розширює свої можливості у кар'єрному зростанні, дає можливість отримати більш високу зарплату, дає можливість стати більш цінними для роботодавців. Певна річ, що керівники підприємств витрачають дуже багато ресурсів для професійної підготовки своїх працівників, тому важливо щоб заклади навчання випускали підготовлених працівників, щоб заощаджувати час та кошти керівнику готелю

чи ресторану. Тому співпраця закладів вищої освіти із готелями та ресторанами важлива.

Кваліфіковані працівники є надзвичайно важливим ресурсом для ресторанів та готелів. Вони забезпечують високий рівень обслуговування та позитивний імідж закладу, що, в свою чергу, сприяє залученню більшої кількості клієнтів та збільшенню прибутку. Крім того, кваліфіковані працівники можуть вносити свої ідеї та інновації у розвиток бізнесу, що дозволяє підвищувати ефективність та конкурентоспроможність закладу на ринку. Кожен повинен відчувати його важливість для колективу, розуміти значення та вагомість покладених на нього обов'язків [1].

Отже, освіта та навчання є важливим елементом формування професійних навичок працівників готельно-ресторанної справи. Це дозволяє працівникам розвиватися, вдосконалювати свої знання та навички, та забезпечувати високий рівень обслуговування в закладі. Крім того, наявність кваліфікованих працівників є ключовим фактором успіху та конкурентоспроможності ресторанів та готелів на ринку. Тому, інвестування в освіту та навчання працівників є важливою стратегією розвитку цієї галузі.

Список використаних джерел:

1. Павленчик Н., Павленчик А. Мотивація, як чинник підвищення ефективності роботи персоналу // Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення : зб. матеріалів XIII Міжнар. Наук.-практ. конференції. – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. С. 247 – 250.

2. Робоча програма виробничої практики з курсу Готельно-ресторанна справа. URL:<https://ua.kursoviks.com.ua/metodychki/5050-roboccha-programa-virobничoi-praktiki-z-kursu-gotelno-restoranna-sprava-kuk>

3. Стадницький Ю. І. Дзяна О. С., Коропецька Т. О. Особливості формування професійної компетентності управлінського персоналу готельно-ресторанного господарства // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - 2013. - Вип. 2(1). - С. 222-230. - : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2013_2\(1\)_33](http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2013_2(1)_33). (дата звернення:10.11.2021)