НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАБОТНИКАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Абдураимов Уктам Абдуганевич - СамИЭС,
ассистент кафедры сервиса

Аннотация: *В данной статье рассматриваются некоторые существующие вопросы, связанные с подготовкой кадров для предприятий общественного питания, их трудоустройством, а также задачи, которые необходимо решить в связи с этим.*

Ключевые слова: *индустрия общественного питания, предприятие общественного питания, персонал, стандарт, требования.*

Annotation: *This article discusses some of the existing issues related to the training of personnel for the catering industry, their employment, as well as the tasks that need to be done in this regard.*

Keywords: *Catering industry, catering establishment, personnel, standard, requirements.*

Наша главная цель – воспитать молодое поколение, подрастающее в нашей стране, всесторонне зрелым, интеллектуально способным, гармоничным и современным по мировоззрению, с духом сопричастности к судьбе и будущему нашей Родины. В указе Президента Республики Узбекистан Шавката Мирзиёева «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан» он поставил цель и задачу «воспитать физически здоровых, духовно и интеллектуально развитых, самостоятельно мыслящих, преданных Родине, с твердой жизненной позицией, повышающих их социальную активность в процессе углубления демократических реформ и развития гражданского общества».

Для подготовки конкурентоспособных кадров и воспитания гармоничного поколения важно не только обеспечить получение ими светских и религиозных знаний, но и обеспечить их физическое здоровье и интеллектуальный потенциал, организовать правильное питание. Для правильного роста растущего организма человека, развития его мозговой деятельности и способностей большое значение имеет рацион питания и состав потребляемых продуктов. Для нормального функционирования организму необходимо более 600 питательных веществ. Около 90% из них обладают лечебным эффектом, очень мало вырабатывается в самом организме, а большая часть поступает извне.

По последним данным Всемирной организации здравоохранения, здоровье и продолжительность жизни человека в 10% случаев зависят от медицины, в 20% — от поколения, в 20% — от внешних воздействий (экологических, экономических и т. д.), в 50% — от образа жизни (физическая активность, курение, употребление алкоголя, избыточная масса тела и т. д.), в том числе и от диеты. В медицине подчеркивается, что организм может восстановиться, восполнить потребность в утраченной энергии, только употребляя продукты, богатые необходимым количеством веществ. Для этого необходимо, чтобы широкие слои населения и население имели знания о правилах питания и соблюдали их. Только тогда физиологические процессы в человеке будут протекать нормально, он будет развиваться физически и духовно, хорошо жить, добросовестно трудиться. Однако сегодня в этом плане имеются заметные недостатки. Наблюдаются некоторые проблемы в организации питания представителей разных слоев населения. Одной из главных причин этого является то, что работники, осуществляющие трудовую деятельность на предприятиях общественного питания, в большинстве случаев не обладают достаточными профессиональными знаниями и навыками, информацией о компонентах потребляемого пищевого сырья и готовой продукции. Однако в настоящее время предприятия общественного

питания требуют от своих сотрудников профессиональных знаний, и им необходимо организовывать услуги общественного питания с учетом таких показателей, как возраст, пол, вид деятельности, выполняемая работа, климатические условия своих клиентов.

Сегодня подготовку специализированных кадров в сфере услуг общественного питания осуществляют высшие и средние специальные учебные заведения. Однако, исходя из наших наблюдений, можно сказать, что большинство сотрудников, работающих в этой сфере, не считаются специалистами в этой области. Это закономерно приводит к невыполнению требований к организации процессов общественного питания, которые мы отметили выше.

ГОСТ 30524-2013 (Услуги общественного питания. Требования к персоналу) устанавливает требования к работникам предприятий общественного питания. Согласно ему основными работниками, работающими на предприятиях общественного питания, и их должностными обязанностями являются:

Директор (управляющий, директор) ресторана, кафе, бара, кухни и другого предприятия общественного питания; Специалист, который занимается организационными вопросами предприятия общественного питания.

Заведующий производством (шеф-повар, мастер цеха, заместитель мастера цеха). Являясь специалистом по производству организации, организует технологические процессы и занимается подбором и расстановкой кадров.

Инженер (техник)-технолог (заведующий производством). Специалист, который контролирует выполнение технологических процессов и ведение технической документации на предприятии, а также их использование и применение.

Метрдотель (администратор зала). Сотрудник, который контролирует прием клиентов в зале, обслуживание официантов и барменов, обеспечение порядка в зале.

Официант. Работник, который обеспечивает обслуживание клиентов в зале, сервирует стол, подает еду и напитки, занимается расчетами с клиентами.

Работники предприятий общественного питания делятся на обслуживающих, производственных и административно-управленческих работников и согласно требованиям стандарта должны обладать следующими знаниями и умениями:

• Иметь высшее или среднее специальное образование

• Иметь опыт работы по специальности

• Знать основные законодательные документы, трудовое законодательство

• Иметь навыки подбора и расстановки кадров

• Знать правила оказания услуг в сфере общественного питания

• Знать основы организации производства на предприятии общественного питания

• Уметь руководить производственной деятельностью, подчинять работников, рационально организовывать технологические процессы и т. д.

Сегодня специалистам, готовящимся для сферы услуг, необходимо овладеть следующим:

- навыками управления работниками на предприятии сферы услуг;
- обязанностями по обслуживанию клиентов в сфере услуг;
- культурой обслуживания;
- контролем качества обслуживания;
- изучением и систематизацией потребностей клиентов предприятия;
- навыками создания интерьера и экстерьера в помещении;
- организацией различных мероприятий, банкетов;

- составлением спецификаций и разработкой себестоимости изготавливаемой продукции в соответствии с требованиями рынка;

- проведением маркетинговых исследований и анализом деятельности конкурентов в данной сфере;

- приемом заказов клиентов и предоставлением качественного сервиса;

- умением самостоятельно справляться с проблемными ситуациями;

- учетом оказанных услуг клиентам;

- ведением кассового учета через банк;

- предложением наилучших услуг с учетом пожеланий клиентов;

- оформлением заявок на установку дополнительного оборудования, инструмента и материалов;

- реализацией новых проектов по развитию деятельности предприятия и т. д.

Наличие важных профессиональных качеств:

- этикет и культура речи;

- уважительное и внимательное отношение к клиентам;

- чуткость и энтузиазм;

- уверенность в себе и принятии решений;

- толерантность, креативность, изобретательность;

- универсальность и инициативность;

- порядок (ведение заказов, технологических и нормативных документов);

- высокий уровень концептуального мышления и самоуправления.

Требования к кадрам, установленные в стандартах для сферы общественного питания, которые мы уже отмечали, по содержанию равнозначны знаниям и умениям, которыми должны обладать специалисты отрасли, подготавливаемые в высших учебных заведениях и профессиональных колледжах, в государственных образовательных стандартах и квалификационных требованиях Министерства высшего и

среднего специального образования. Аспект, на который следует обратить внимание, заключается в том, что кадры, подготавливаемые на основе этих стандартов и овладевшие установленными знаниями и умениями, работают не по специальности, а в других сферах жизни общества. Основными причинами этого являются:

Во-первых, большинство предприятий общественного питания основаны на частной форме собственности, исходя из которой субъекты отрасли действуют в своих интересах при подборе и найме кадров, в результате в отрасли работают неквалифицированные кадры.

Во-вторых, отсутствуют строгие механизмы подбора и расстановки подготовленных специалистов по специальностям.

В-третьих, в результате того, что предприятия общественного питания не предлагают удовлетворительную заработную плату специалистам с высшим образованием, специалисты вынуждены работать в других сферах.

В-четвертых, в организации и управлении предприятиями общественного питания недостаточно применяются научно обоснованные предложения и разработки, а научные исследования в данной области проводятся в недостаточном объеме.

В-пятых, в ряде случаев очевидно, что соответствующие специалисты не обладают знаниями и навыками, требуемыми современными требованиями.

Исходя из этого, считаем, что при решении вышеперечисленных вопросов необходимо обратить внимание на следующие аспекты:

• увеличить количество научно-исследовательских работ по направлениям деятельности отрасли, совершенствовать теоретико-методологические основы развития отрасли;

• внедрить научно обоснованные стандарты организации правильного питания для представителей различных слоев населения и привлечь специалистов к их реализации;

• подготовить качественные, конкурентоспособные кадры на уровне современных требований, усилить интеграцию системы образования и производства в эти процессы;

• дополнительно повысить эффективность работы соответствующих надзорных организаций по обеспечению занятости кадров в деятельности предприятий отрасли, совершенствовать механизмы определения реальных потребностей в кадрах;

• улучшить материально-техническую базу учебных заведений, готовящих кадры для сферы услуг, оснастить учебные лаборатории в соответствии с современными требованиями, улучшить методические и организационные аспекты преподавания дисциплин;

• Привлечь к образовательным процессам профессиональных поваров и рестораторов, добившихся высоких результатов в своей сфере, и использовать их опыт работы.

Кроме того, в настоящее время ставится задача дальнейшего развития туризма в нашей республике и увеличения доли сферы услуг в ВВП. Поэтому важно и дальше совершенствовать организацию сервисных услуг в соответствии с мировыми стандартами по обслуживанию гостей и жителей, посещающих нашу страну, совершенствовать кадровый состав действующих предприятий сферы услуг.

Литература

1. Указ Президента Республики Узбекистан. О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан. Официальное издание. Министерство юстиции Республики Узбекистан.-Ташкент: «Адолат», 2017.-112с.

2. Ш.И. Каримов и др. Здоровое питание – критерий здоровья. Ташкент: «Ташкентская медицинская академия», 2015.-374с.

3. ГОСТ 30524-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Москва, Стандартинформ 2014.